

RAPPORT D'ÉVALUATION 2022

Questionnaire de satisfaction participants à chaud

| % Très Satisfait | % Satisfait |
|-------------------------|--------------------|
| 78 | 20 |

171 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2021.

Les retours stagiaires en 2021 :

- En règle générale, la qualité pédagogique des formateurs, du contenu de la formation et des méthodes pédagogiques est largement appréciée et valorisée par les participants. Ils sont satisfaits de pouvoir travailler un maximum leur compétences orales, ce qui est un parti pris d'écolangues (accent mis sur la production et la compréhension orales, plus que sur la production écrite).
- Les supports pédagogiques sont personnalisés et remis à chaque participant par le formateur en fonction du parcours.
- Pour la plupart des apprenants, ils notent plus d'aisance à l'oral suite à la formation : lors d'échanges professionnels, lors de présentations, lors de conversations téléphoniques, etc.

Pour autant certains déplorent de ne pas avoir suffisamment l'occasion de mettre en pratique leurs acquis : nous les invitons à saisir toutes les occasions qui se présentent à eux de pratiquer (pratique au travail, écoute et visionnage de supports audio-vidéos dans la langue apprise, voyage si possible permettant de pratiquer la langue, bibliothèque anglophone, podcast, etc.)

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Un questionnaire de fin de parcours valide l'adéquation de la formation avec les objectifs fixés en début de parcours et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité pédagogique des formateurs
- Qualité du contenu de la formation
- Qualité des méthodes pédagogiques
- Qualité des supports pédagogiques

Ce questionnaire est à remplir en fin de formation à chaud. Cela permet au participant de donner une appréciation sur la prestation du formateur et l'organisation globale de sa formation. Celui-ci est envoyé automatiquement à la fin de la formation par le logiciel de gestion. Le formateur renseigne également le rapport pédagogique lors du dernier cours afin de faire un retour au participant sur ses acquis et les axes d'amélioration mais aussi sa motivation, son travail personnel et la régularité.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque questionnaire de satisfaction rempli est systématiquement analysé et adressé aux parties prenantes si nécessaire :

- La responsable pédagogique et commerciale
- Le formateur qui a assuré la formation
- L'assistante administrative et financière
- La coordinatrice pédagogique (s'il y a des commentaires visant la pédagogie)
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale de faire un bilan objectif avec ses clients sur la qualité des formations réalisées
- Il sert de base aux entretiens professionnels des formateurs salariés
- Ils sont étudiés par notre Coordinatrice Pédagogique qui encadre les formateurs et assure leur formation continue annuelle. Elle peut ainsi adapter le contenu des formations et tenir compte des remarques et des suggestions d'amélioration formulées au sein des questionnaires.
- Ils nous permettent de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des apprenants inscrits en formation chez écolangues.
- Enfin ils sont consultés par notre certification qualiopi, en vue du renouvellement annuel de la certification

Questionnaire de satisfaction annuelle entreprise

13 entreprises ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2022.

- « Recommanderiez-vous écolangues ? »

| |
|--------------|
| % Oui |
| 100 |

- « La qualité d'écoute et la capacité d'analyse des besoin »

| |
|-------------------------|
| % Très Satisfait |
| 77 |

- « Quels sont nos « plus » ? »

Quelques exemples de réponses :

- « Formation interactive et bien adaptée aux adultes, adaptabilité aux demandes des stagiaires. »
- « Le professionnalisme : la compréhension du besoin, la proposition de différentes solutions, la réactivité, l'accompagnement dans le montage des dossiers formations »
- « Formateurs très à l'écoute des besoins des stagiaires »

Les retours entreprises en 2022 :

- En règle générale, la qualité administrative, les échanges avec les interlocuteurs et la réponse au besoin est largement appréciée et valorisée par les entreprises. Elles sont satisfaites de voir leurs salariés monter en compétence et gagner en confiance.
- Les supports pédagogiques étant personnalisés et en corrélation avec le poste du participant, une adaptation au poste est vraiment opérée.
- La disponibilité, la réactivité et l'adaptation de l'équipe administrative et commerciale sont largement appréciées.

Pour autant certaines déplorent la lourdeur administrative de ce partenariat et la difficulté à faire fonctionner correctement les sources de financement. écolangues essaye de s'adapter au maximum aux contraintes de chaque organisme financeur et à suivre les mutations pour être en mesure de proposer un service administratif de qualité.

En 2020, nous avons envoyé le questionnaire en juillet et avons pu ainsi apprécier l'importance de la date d'envoi de ce questionnaire. Nous l'avons donc envoyé en 2021 et 2022 dès le mois de mai/juin.

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Une évaluation annuelle valide l'adéquation entre l'attente de l'entreprise cliente et le service rendu et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité administrative
- Qualité commerciale
- Pertinence de l'offre
- Qualité du suivi
- Axes d'amélioration

Ce questionnaire est envoyé aux contacts commanditaires dans les entreprises clientes. Cela leur permet de donner une appréciation sur le partenariat avec écolangues. Celui-ci est envoyé par mail une fois par an en juin.

Cette enquête permet d'analyser les axes d'amélioration afin de faire un retour aux entreprises clientes et/ou de renforcer les procédures.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque Évaluation de la satisfaction remplie est systématiquement analysée et adressée aux parties prenantes si nécessaire :

- La responsable pédagogique et commerciale
- L'assistante administrative et financière
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale de faire un bilan objectif avec ses clients sur la qualité de la relation qu'elle entretient avec eux
- Il permet à l'assistante administrative et financière de rectifier son suivi en fonction des besoins de l'entreprise cliente afin de renforcer la personnalisation
- Ils nous permettent de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des entreprises commanditaires
- Enfin ils sont consultés par notre certification Qualiopi, en vue du renouvellement annuel de la certification

Questionnaire de satisfaction annuelle Organismes financeurs

| % Satisfaction |
|----------------|
| |

0 organisme financeur a répondu à l'évaluation de satisfaction en 2022.

Les retours organismes financeurs en 2022 :

- N'ayant eu aucun retour des organismes financeurs, nous ne sommes donc pas en mesure d'apporter une analyse à notre partenariat. Nous pensons que cette évaluation est compliquée car la grande majorité de nos dossiers sont gérés par la Caisse des Dépôts et Consignation. Nous n'avons donc pas d'interlocuteur dédié. Il y a donc un réel problème à contacter les financeurs.

écolangues essaye de s'adapter au maximum aux contraintes de chaque organisme financeur et à suivre les mutations pour être en mesure de proposer un service administratif de qualité.

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Une évaluation annuelle valide l'adéquation entre l'attente de l'organisme financeur et le service rendu et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité administrative
- Qualité commerciale
- Pertinence des informations
- Qualité du suivi
- Axes d'amélioration

Ce questionnaire est envoyé aux contacts financeurs dans les organismes financeurs. Cela leur permet de donner une appréciation sur le partenariat avec écolangues. Celui-

ci est envoyé par mail une fois par an en juin. Cette enquête permet d'analyser les axes d'amélioration afin de faire un retour aux organismes financeurs et/ou de renforcer les procédures.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque Évaluation de la satisfaction remplie est systématiquement analysée et adressée aux parties prenantes :

- La responsable pédagogique et commerciale
- L'assistante administrative et financière
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale d'adapter son discours et ses offres en fonction des contraintes administratives.
- Il permet à l'assistante administrative et financière de rectifier son suivi en fonction des besoins de l'organisme financeur afin de renforcer la rapidité de traitement administratif
- Il nous permet de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des organismes financeur malgré le peu de retours obtenus
- Enfin ils sont consultés par notre certification qualiopi, en vue du renouvellement annuel de la certification

Questionnaire de satisfaction participants à froid

Votre formation vous a-t-elle permis de prendre confiance en vous ?

92% OUI

74 participants ont répondu à l'évaluation de satisfaction à froid en 2021-2022.

Les retours stagiaires en 2021-2022 :

- En règle générale, la formation a permis de faciliter le quotidien des participants. Ils ont développé de nouvelles compétences et de se perfectionner dans un domaine qu'ils connaissaient déjà.
- La formation leur a permis d'améliorer leur qualité au travail mais aussi d'accroître leur valeur sur le marché du travail (68%).
- Depuis la fin de leur formation la majorité des participants utilisent les connaissances acquises. Ceux qui ne le font pas ont des raisons diverses et variées mais voici quelques témoignages :
 - « La formation chez ecolangue m'a permis de passer de B1+ à B2.. J'utilise les acquis en anglais toutes les semaines. Je suis devenu autonome, ce qui facilite beaucoup mon activité professionnelle.. La formation me permet de contacter de façon autonome mes collègues en angleterre et USA. »
 - « je n'ai pas eu l'occasion d'échanger à l'oral en anglais .. a l'écrit très peu.. Cependant au vu du nombre croissant de mail en anglais que nous recevons, oui ma compréhension est meilleure. »
 - « La formation était parfaite mais insuffisante en terme d'heures pour obtenir de réels bénéfices. Dans mon cas, il faudra envisager à minima une année complète voir deux pour être à l'attendu. »

Pour autant 67,6% des participants pensent qu'une formation complémentaire serait nécessaire.

La progression des participants ayant passé une certification en fin de parcours en 2021

% Progression

78

159 personnes ont passé une certification à la fin de leur parcours en 2021. Les certifications passées sont principalement le Lilate, puis le TOEIC et très peu le Pippet et le Bright. Nous avons analysé leur progression par rapport à leur score évalué lors du test de positionnement (à l'entrée en formation) et l'évaluation faite par le formateur sur le rapport de formation.

78% des participants qui ont passé le Lilate à la fin de leur formation en 2021 ont progressés. Tous ont validé un niveau corrélé avec le CECRL. Notre difficulté est que le niveau donné par le Lilate ne prend pas en compte nos niveaux discrets (ex : A2+ et A2++). Donc nous avons analysé les résultats en prenant en compte les 5 branches représentées sur le certificat.

77% des participants qui ont passé le TOEIC à la fin de leur formation en 2021 ont progressés. Tous ont validé un niveau en passant le TOEIC. Mais notre difficulté est que certains participants suivent une formation pour d'autres objectifs que le score TOEIC. Ils sont obligés de le passer afin que la formation soit prise en charge dans le cadre de leur CPF. Le travail personnel qu'ils consacrent au TOEIC et l'optimisation de leur score est en règle générale très faible.

112 participants en 2021 ont passé le Lilate contre 39 le TOEIC. En effet, nous avons orienté nos participants sur la certification Lilate qui nous semble plus complète. Celle-ci peut évaluer les 4 compétences et se réalise sous forme moins académique que le TOEIC. Les participants sont moins stressés et apprécient l'évaluation globale que cette certification permet. Malgré tout, la progression n'est pas significativement différente de celle des participants ayant passé le TOEIC. En effet, en langue, beaucoup de facteurs rentrent en compte dans la progression. Notamment le travail personnel que le participant accorde à son apprentissage. Plus la formation est intensive, plus la progression est importante. En moyenne, les participants suivent un parcours de 30h ce qui est peu pour marquer une progression. Nous avons constaté que les personnes suivant un parcours de + de 40h sont 82% à avoir progressé en 2021. Notre approche se voulant de plus en plus accompagnante, nous espérons pouvoir faire évoluer cette tendance.

L'assiduité des participants en 2021

| |
|--------------------|
| % Assiduité |
| 95 |

Sur les 9448,5h de cours réalisés sur les dossiers terminés en 2021, seuls 491,75h d'absences ont été notées. Cela est très peu car notre suivi des parcours s'est amélioré et permet d'anticiper les décrochages. L'assistante administrative et financière suit de près les absences et les décrochages en exportant le rapport d'assiduité de MCDF tous les mois.