

# RETOURS DES PARTICIPANTS ET CLIENTS

## RAPPORT SATISFACTION 2023

### FORMATION

## PRESENTATION DU POLE FORMATION

DOXAPLUS est un organisme de formation certifié :

|  |  |
|--|--|
| <b>QUALIOPI</b><br>La certification qualité a été délivrée au titre<br>des catégories d'actions suivantes :<br><b>ACTIONS DE FORMATION</b> | <b>Agréé QUALIOPI depuis le 7 décembre 2020</b><br>La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit dans son article 6 une obligation de certification, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique. |
|--|--|

DOXAPLUS dispense des formations uniquement en intra entreprises et non certifiantes.

Modalités proposées : présentiel, distanciel et blended.

**Nos formations sont organisées autour de 4 thématiques :**

- Management
- Efficacité Professionnelle
- Gestion des Ressources Humaines
- Communication

### NOTRE EQUIPE PEDAGOGIQUE

Notre équipe possède un socle commun : nous avons déjà l'expérience de plusieurs métiers et chacun de nous a déjà vécu des transitions et des doutes dans une entreprise ou dans nos vies.

Chaque formateur ou formatrice exerçant chez DOXAPLUS a des expériences plurielles dans différents secteurs d'activités, auprès de publics et métiers variés. Ils possèdent une expertise et une expérience significatives dans la conception et l'animation de formations et sont engagés dans une démarche d'analyse de la pratique et d'intervention pour une meilleure efficacité professionnelle.

Ils interviennent sur plusieurs de nos pôles et auprès de différents publics dans des structures et contextes divers, ce qui permet de mieux comprendre vos préoccupations et d'enrichir ses interventions d'exemples concrets.

Ils sont évalués à chaque formation.

- Nos formateurs : Vincent BOURY et Sébastien THOMAS
- Notre responsable pédagogique : Sébastien THOMAS – [stthomas@doxaplus.fr](mailto:stthomas@doxaplus.fr) - 06.77.61.07.93
- Notre référent handicap : Sébastien THOMAS – [stthomas@doxaplus.fr](mailto:stthomas@doxaplus.fr) - 06.77.61.07.93
- Notre référente administrative : Carine ARACIL – [caracil@doxaplus.fr](mailto:caracil@doxaplus.fr) - 04.79.70.13.58



<https://www.doxaplus.fr>

CHAMBERY  
Parc d'Activité de Côte Rousse  
180 rue du Genevois  
73000 CHAMBERY  
Téléphone : 04.79.70.13.58  
Mail : [info@doxaplus.fr](mailto:info@doxaplus.fr)

## NOTRE CODE DE DEONTOLOGIE

Nos formateurs et formatrices sont liés par une charte interne et respectent les codes déontologiques sur le respect des droits fondamentaux des personnes, et spécialement de leur dignité, de leur liberté et de leur protection.

Ils s'attachent à respecter l'autonomie d'autrui et en particulier ses possibilités d'information, sa liberté de jugement et de décision.

Ils n'interviennent qu'avec le consentement libre et éclairé des personnes concernées.

Ils préservent la vie privée et l'intimité des personnes en garantissant le respect du secret professionnel.

Ils respectent le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi que ce soit sur lui-même.

## LA RELATION DE CONFIANCE

Nous apportons à chaque situation formative notre convivialité et notre simplicité de contact afin de vous faire progresser.

Notre cabinet est donc à visage humain puisque chaque participant(e) dispose d'un interlocuteur unique et privilégié : votre formateur ou formatrice qui pratique une écoute bienveillante permettant une meilleure empathie, permettant de ne jamais vous juger, dans quelque registre que ce soit : votre personnalité, vos valeurs, vos choix personnels ou professionnels, votre passé, ...

## LA SATISFACTION DU PARTICIPANT

Nous attachons une vigilance accrue à la satisfaction des participant(e)s.

Nous sommes à leur écoute pendant et après la prestation d'animation si besoin, afin de répondre à leurs questions ou interrogations.

Cette aide ponctuelle est gratuite.

## PRISE EN COMPTE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET DES DIFFICULTES D'APPRENTISSAGE

Pour tout besoin d'aménagement spécifique en cas de situation de handicap, vous pouvez contacter notre référent handicap, Sébastien THOMAS au 06.77.61.07.93 ou par mail à [sthomas@doxaplus.fr](mailto:sthomas@doxaplus.fr).

Nous pourrions ainsi envisager la mise en place de moyens de compensations liés à cette situation de handicap sinon vous réorienter vers les organismes habilités à gérer ces situations.

Afin de limiter les ruptures de parcours et les difficultés d'apprentissage, le formateur est attentif tout au long de la formation à ce que les participants aient la capacité de suivre la formation. En fonction de leurs difficultés d'apprentissage, d'attention ou de concentration, un entretien sera effectué avec eux afin de trouver des solutions et proposer des actions.

Le formateur ou la formatrice procédera à un entretien avec le/les participant(s) afin de déterminer sa/ses capacités à poursuivre ou non la formation

## NOTRE PROCESSUS FORMATION

DOXAPLUS s'engage au travers de ses programmes de formation à atteindre les objectifs et indicateurs définis ci-dessous :

### • OBJECTIFS

- Satisfaire les attentes des participants et des clients
- Transmettre des compétences et s'assurer que celles-ci soient acquises
- Impliquer les participants tout au long du processus formatif

### • INDICATEURS

- Questionnaires de satisfaction à chaud ==> cible = > 85% de satisfaits et très satisfaits
- Satisfaction des clients : 85% de satisfaction
- Satisfaction équipe pédagogique DOXAPLUS ==> aucune réclamation
- Satisfaction des OPCO ==> aucune réclamation
- Respect de la posture et de la déontologie ==> cible = absence d'écarts
- Taux d'effectivité de mise en pratique de la formation à 3 mois : 65 % pour les items « oui tout à fait » et « oui partiellement »

# RETOURS SATISFACTION « A CHAUD » DES PARTICIPANTS

## CETTE ANNEE 2023, DOXAPLUS A :

- Formé **315** personnes
- Effectué **47** journées de formation intra-entreprises sur site et **15** journées de formation en distanciel, soit un total de **62** journées de formation
- Pour **6** clients différents
- Aucun participant n'a abandonné une formation, ni ne l'a interrompue en cours de parcours.
- **84 %** des participants se disent très satisfaits et **16 %** se disent satisfaits des formations dispensées.

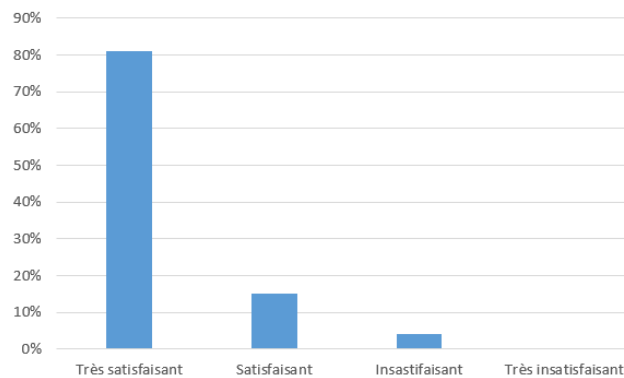
## Les formations dispensées en 2023 ont concerné les thématiques suivantes :

- Management : **118** participants et **33** journées de formation
- Efficacité Professionnelle : **144** participants et **18** journées de formation
- GRH : **0** participant et **0** journée de formation
- Communication : **53** participants et **11** journées de formation

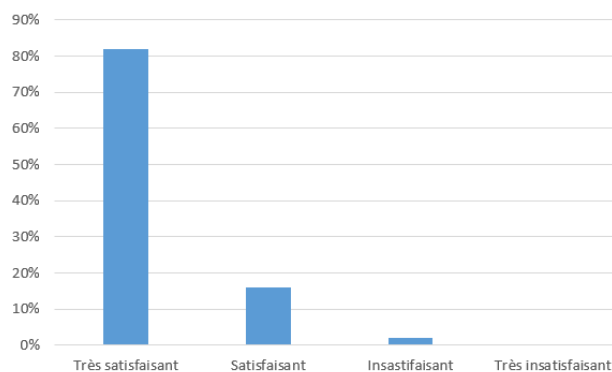
## RESULTATS 2023

### I. ORGANISATION

#### 1. Informations préalables (convocation, délais, durée, objectifs...)

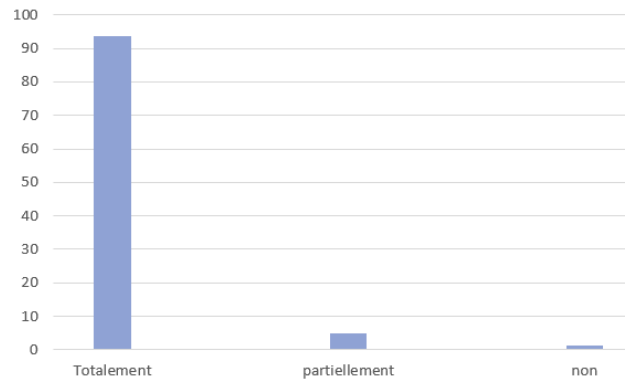


#### 2. Conditions d'accueil (locaux, distanciel, matériel mis à disposition...)



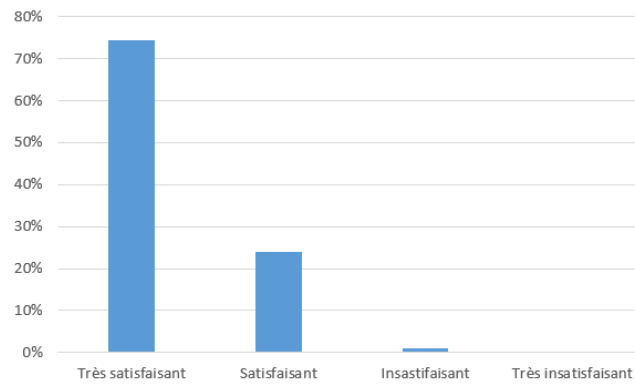
## II. ATTENTES

### 3. La formation a-t-elle répondu à vos attentes

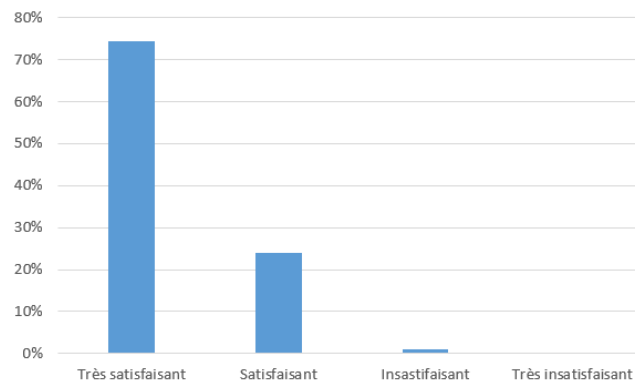


## III. CONTENU ET APPORT

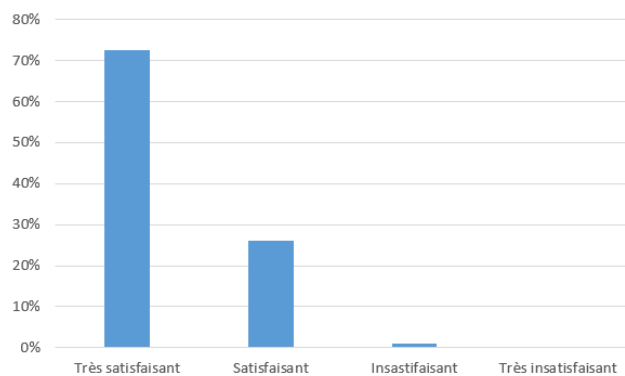
### 4. Contenu adapté à mon métier, à mes fonctions



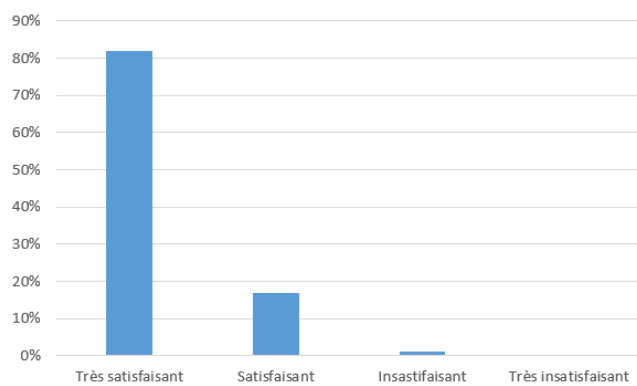
### 5. Programme adapté à mes besoins



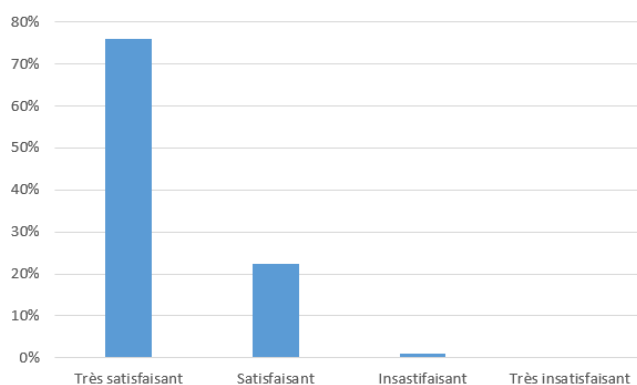
### 6. Atteinte des objectifs de la formation



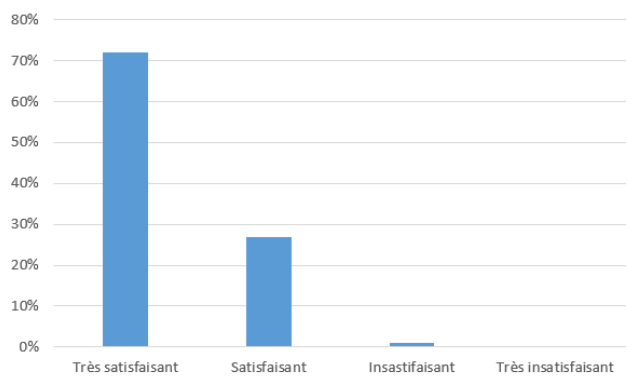
### 7. Enrichissement de mes connaissances



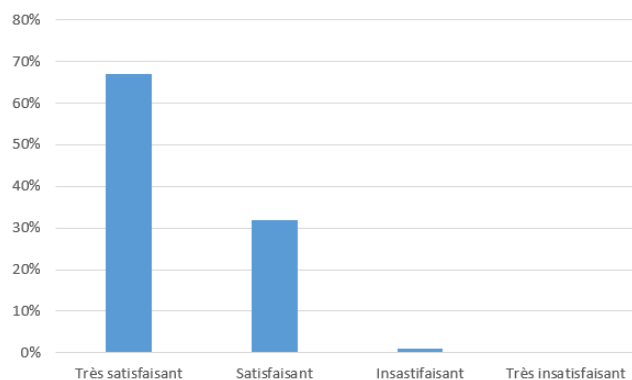
### 8. Développement de mes compétences



### 9. Supports et documents remis

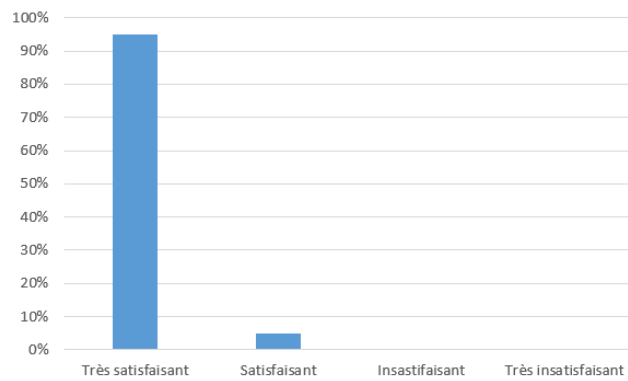


### 10. Rythme et durée

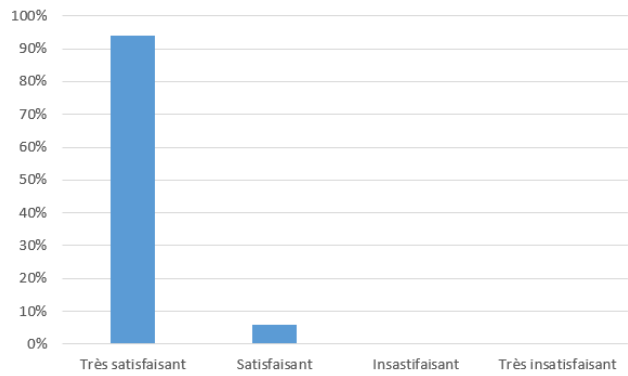


## IV. QUALITE DU FORMATEUR

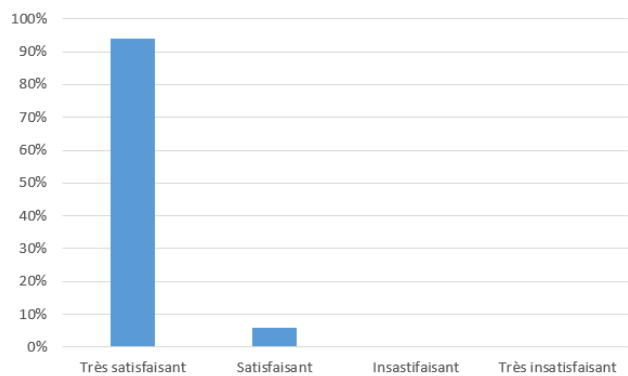
### 11. Expertise professionnelle



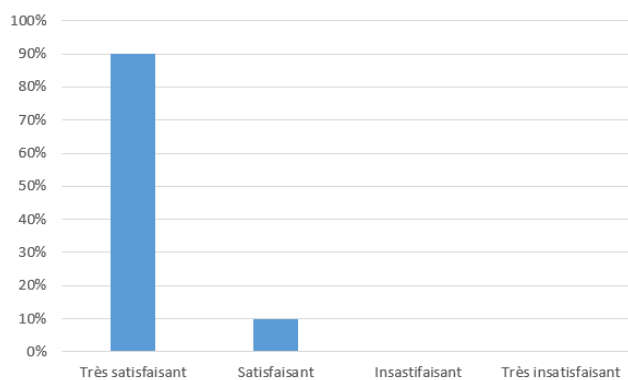
### 12. Qualité d'écoute et d'échanges



### 13. Dynamisme et animation

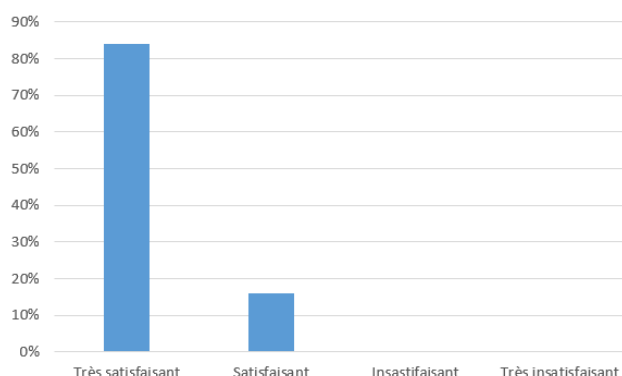


### 14. Méthodes pédagogiques (exercices pratiques, feedbacks...)



## V. APPRECIATION GENERALE

### 15. Satisfaction globale



#### Dont :

- Management : **84 %** de Très satisfaisant et **16 %** de Satisfaisant
- Efficacité Professionnelle : **95 %** de Très satisfaisant, **5 %** de satisfaisant
- Communication : **84 %** de Très satisfaisant et **16 %** de Satisfaisant

## VI. COMMENTAIRES GENERAUX SUR LA FORMATION

Les verbatims laissés sur notre questionnaire en ligne ont été retranscrits, ci-dessous, comme ils ont été rédigés. La totalité des commentaires est disponible sur demande auprès du responsable pédagogique.

### Management

« Un vrai grand merci à Sébastien pour sa grande qualité d'écoute et les petites touches d'ironie que j'ai trouvées très drôles ce qui a concouru à une très bonne formation sur une thématique que je ne maîtrisais pas du tout et que peut être j'appréhende mieux maintenant »

« Grande qualité de formation, je recommande vivement DoxaPlus et Monsieur Sébastien THOMAS ! »

« Merci pour ces 5 jours de formation qui nous apporte les bases du management d'équipes et nous met le pied à l'étrier »

« Bon travail de préparation et d'adaptation à l'association et ses besoins »

« Formation de qualité qui apporte de véritables outils de travail »

« Ces formations sont malheureusement trop courtes pour en retenir le maximum de bénéfices »

« Le formateur était très professionnel, ses explications étaient claires et concises »

« Formation très qualitative, bonne animation et échanges constructifs, découverte de notions nouvelles, satisfait et recommande cette formation. »

« Cette formation avec Mr Thomas S m'a permis de comprendre mieux les enjeux liés aux Risques Psychosociaux et d'en identifier les principaux facteurs pour définir une démarche préventive du stress, de burn-out, du harcèlement moral et de la souffrance au travail. »

« Nous avons par la suite à cet atelier, eu à faire au décès d'un collaborateur qui nous a fait mettre en situation réelle la mise en place de ce que nous avons acquis lors de cette formation. Nous continuons depuis cet évènement tragique, un seul bémol nous avons été touché au niveau manager à devoir mettre en application pour nos collaborateurs mais il a fallu batailler pour que le nécessaire soit fait envers nous »

« Merci à Vincent pour sa présentation et sa sensibilisation »

« En étant en horaire décalé, s'il y avait possibilité de faire la formation sur deux 2 journées. Cela nous permettra aussi de passer un plus de temps quand on a des points à discuter en groupe »

« Encore merci pour les formations proposées, elles nous permettent d'enrichir nos connaissances, partager nos expériences et voir comment chacun gère selon leurs responsabilités attribuées. Aussi de rencontrer de collègues à distance »

« Je remercie le groupe de cette initiative et aussi étant pas physique dans le même pays, nous avons été intégrer dans les formations. Merci pour cette harmonisation de culture et partage »

« La formation est très intéressante, permet de mieux développer le côté relationnel au travail »

« Merci à notre formateur Sébastien pour sa sympathie et sa pédagogie qui m'a appris plusieurs choses que j'essaie de mettre en pratique dès lors que l'occasion se présente »

### Communication

« Merci Sébastien pour ta capacité pédagogique et d'écoute et aussi de t'être adapté au groupe »

« Un grand merci à Sébastien pour la qualité de ce séminaire. Il a su me mettre en confiance et me faire sortir de ma zone de confort pour progresser »

« Merci Sébastien 🍌 »  
« Cette formation a été une vraie bouffée d'oxygène et permet d'avoir des billes pour s'améliorer au quotidien »  
« Ravie d'avoir eu la chance de participer à cette formation »  
« Formation très intéressante »  
« Formation très enrichissante. En espérant en avoir le moins besoin possible. »  
« Formation très riche réalisée dans une ambiance qui permet de s'exprimer facilement. »  
« Merci pour ces échanges de qualité »  
« Il me semblerait judicieux que l'ensemble des managers puissent bénéficier de cette formation »

### **Efficacité professionnelle**

« Très bonne formation et très bon formateur »  
« Merci Vincent pour ces deux jours de formation, très intéressants et j'ai pu approfondir mes connaissances sur l'assertivité et des astuces / méthodes que je pourrais utiliser dans ma vie professionnelle »  
« Beaucoup d'échanges constructifs »  
« Très bonne animation avec alternance d'ateliers et de théories, avec une bonne ambiance et un bon groupe  
Formateur très intéressant et professionnel »  
« J'ai beaucoup aimé l'alternance entre la théorie et la pratique. Les échanges ont été très enrichissants ».  
« Quelle humilité, c'est top d'avoir un formateur qui ose dire que nos feedbacks sont de meilleures qualités que ses apports, de nous avoir valoriser, et d'avoir valoriser notre vécu. Avec de l'humour de la bienveillance. Un talent dingue »  
« Vincent fait preuve à la fois de professionnalisme, de sympathie et d'humilité et c'est toujours enrichissant de passer du temps avec lui »  
« Formation trop courte car très intéressante, merci à Sébastien pour sa bienveillance »  
« Formation plus longue pour davantage pratiquer et approfondir et plus tôt dans le parcours néo »  
« Merci Sébastien cette formation est très enrichissante !! »  
« Formation trop courte, mériterait d'être plus approfondie »  
« Merci beaucoup pour cette formation ! A refaire car essentielle dans le monde du travail »  
« Formation très enrichissante, mais la durée trop courte fait que suis-je un peu frustrée »  
« Formation trop courte car très intéressante, merci à Sébastien pour sa bienveillance »  
« Merci pour ces 2 jours de formation ! »  
« Un grand Merci pour la bienveillance, le partage de connaissance et les bons moments sur ces deux jours »  
« Merci pour cette opportunité, très belle expérience ! »  
« Encore merci à Vincent qui sait s'adapter aux questions du groupe ainsi qu'au caractère de chacun »  
« Merci Vincent pour tes conseils »  
« Merci pour cette formation vivante, remplie d'échanges bienveillants et riches qui donnent bcp d'astuces pour pratiquer les animations que nous devons mener »  
« Formation très très utile ! Merci Sébastien pour tes apports et ta bonne humeur ! »  
« Merci pour cette formation qui nous permet de mieux appréhender l'animation à distance et voir tout ce que nous pouvons faire avec l'outil »  
« Merci à Sébastien pour sa patience son écoute et son professionnalisme 😊 »  
« Merci, formation dans le pratique pratique, bonne ambiance de groupe. Utile et mise en application rapidement. Top. »  
« Merci beaucoup pour cette formation, mais si je pense qu'elle aurait pu se faire sur une seule journée au lieu d'1,5 »  
« Si c'était à refaire je le referais ! »  
« Sébastien est au top ! Rien à dire ! »  
« Formation très intéressante qui pourra nous aider à structurer au mieux une formation d'un nouvel arrivant. Je suis très satisfaite de ce que j'ai appris, le fait d'avoir eu des sessions supplémentaires qui n'étaient pas prévu était un vrai plus »

### **VII. COMMENTAIRE DOXAPLUS**

L'ensemble des points d'insatisfaction ont fait l'objet d'une analyse avec l'équipe pédagogique de DOXAPLUS et avec nos clients. Des ajustements ont été réalisés notamment sur les convocations envoyées par nos clients vers leurs salariés, sur les pré-questionnaires formation. Nos supports s'enrichissent également régulièrement ainsi que nos animations afin de tenir compte des retours exprimés par les participants et nos clients.

Nous avons mis en place la signature électronique pour nos formations et renforcer nos outils pédagogiques pour nos formations à distances (salles virtuelles, tableau blanc, quiz, questionnaires en live...).

Nous avons également renforcé la digitalisation de nos formations : émargement sur tablette, kit pédagogique au format numérique, les questionnaires satisfaction via lien et QR Code...



## RETOURS SATISFACTION A 3 MOIS DES PARTICIPANTS

### CETTE ANNEE 2023, DOXAPLUS A EU :

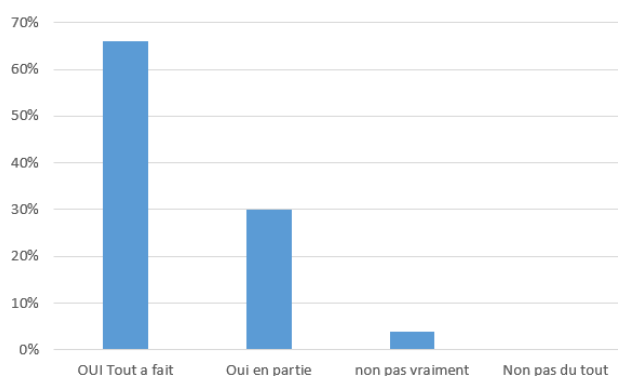
Un taux de retours des questionnaires à 3 mois de **52,5 %** (formations dispensées du 31/10/2022 au 21/09/2023)

#### Dont

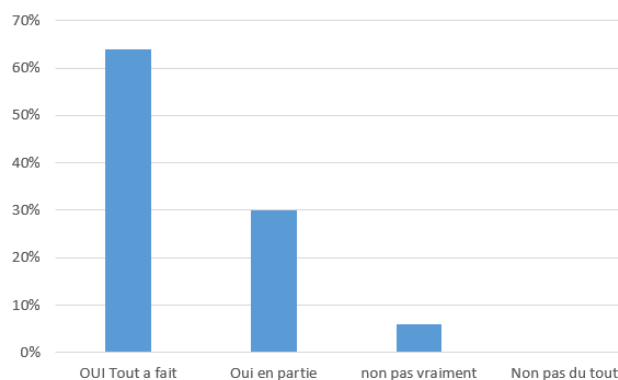
- Management : **45 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- Efficacité Professionnelle : **33 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- Communication : **50 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- GRH : **82 %** de retours des questionnaires à 3 mois

### À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, CONSIDEREZ-VOUS QUE CETTE FORMATION VOUS AIT PERMIS DE :

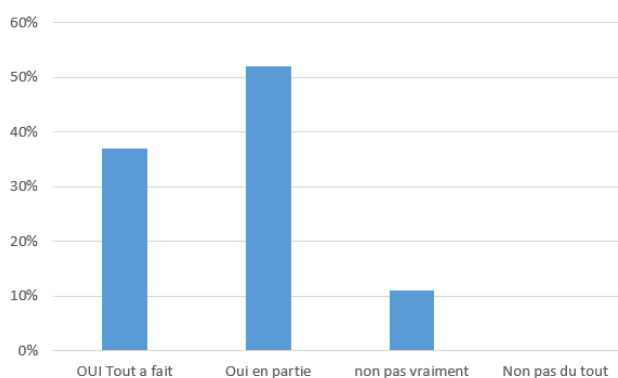
#### 1. La formation a-t-elle répondu à vos attentes initiales ?



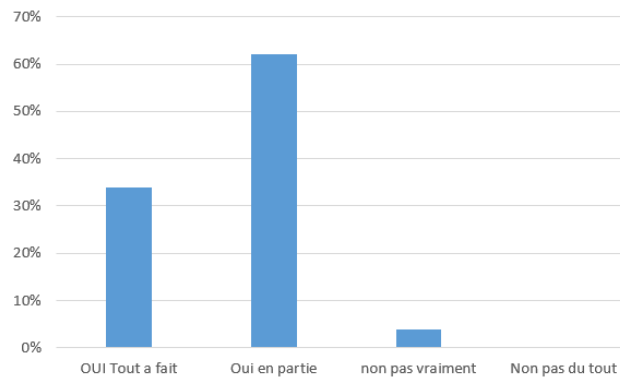
#### 2. Prendre confiance en vous ?



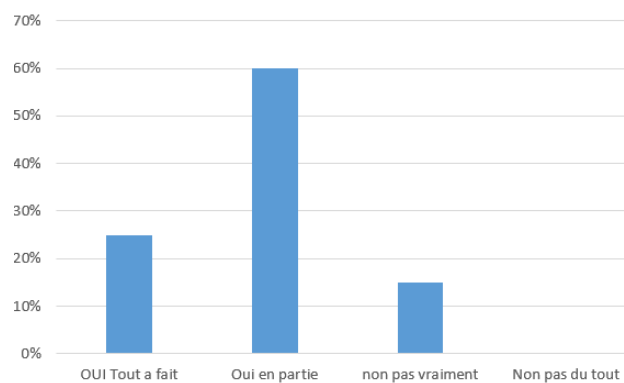
#### 3. Faciliter votre quotidien ?



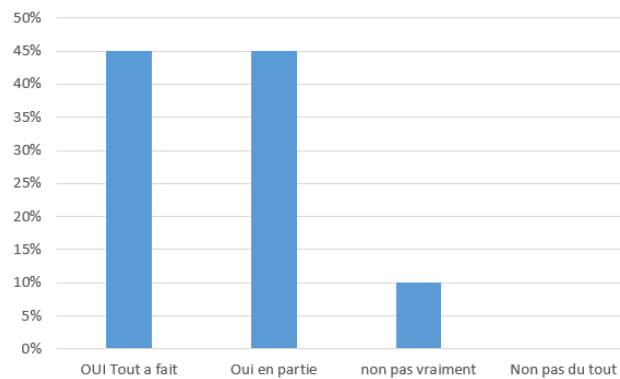
#### 4. Améliorer la qualité ou l'efficacité de votre travail ?



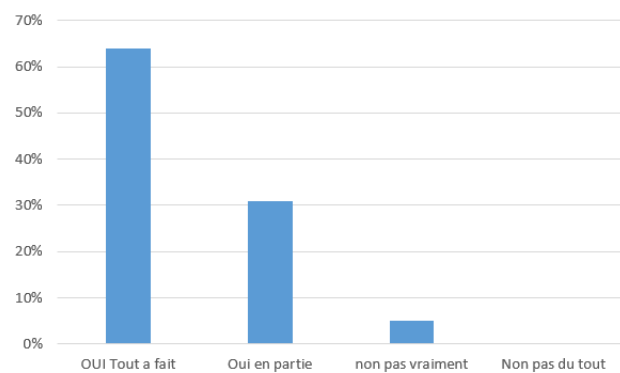
#### 5. Vous perfectionner dans un domaine que vous connaissez déjà ?



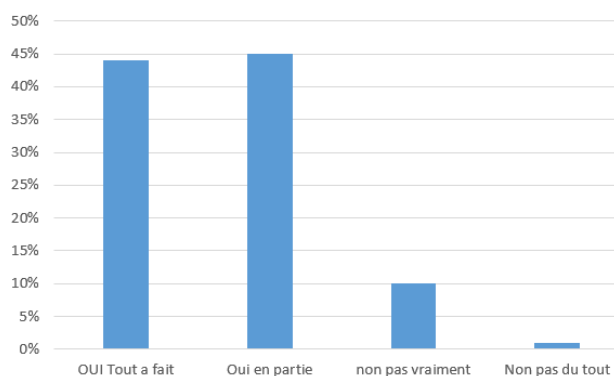
#### 6. Développer de nouvelles compétences ?



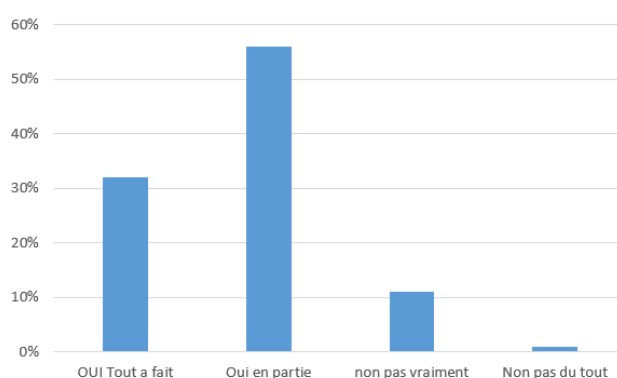
#### 7. Pensez-vous avoir atteint les objectifs pédagogiques prévus lors de la formation ?



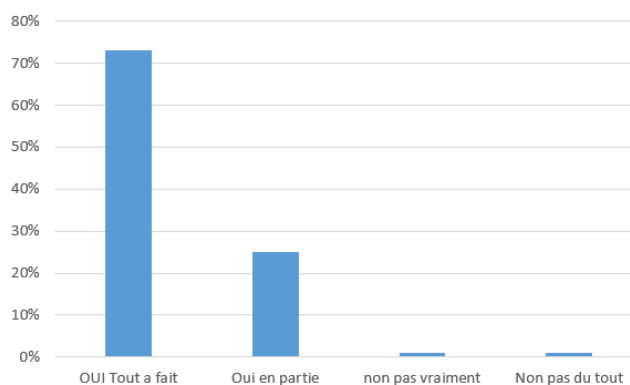
8. Estimez-vous que la formation soit en adéquation avec le métier ou les réalités du secteur ?



9. Pratiquez-vous régulièrement à votre poste de travail les connaissances et compétences acquises au cours de la formation ?



10. Recommanderiez-vous cette formation à une personne exerçant le même métier que vous ?



11. Commentaires

Les verbatims laissés sur notre questionnaire en ligne ont été retranscrits, ci-dessous, comme ils ont été rédigés. La totalité des commentaires est disponible sur demande auprès du responsable pédagogique.

#### Management

« J'ai beaucoup apprécié cette formation, très vivante avec beaucoup d'échange dans le groupe et avec l'animateur. »

#### Efficacité professionnelle

« Une formation indispensable dans notre métier »

« J'utilise peu l'outil Teams pour les formations à distance d'où ma réserve. Rien à voir par conséquent avec la qualité de la formation dispensée. »

« Très bon formateur et très bonne équipe de participants à la formation »

« Merci pour ces 2 journées de formation très enrichissant, tant sur le plan professionnel que sur le plan humain. C'était un réel plaisir. Le contenu était très complet »

« De beaux échanges avec Vincent, formation intéressante permettant d'acquérir des bases saines pour la gestion du temps »

« Merci Sébastien de nous avoir donné des clés individuelles au service de la réussite collective :- ) »

« Animant déjà des formations, et ayant bénéficié de formations sur ce sujet, cette formation m'a seulement permis de consolider mes connaissances et aptitudes. Elle a été très bénéfique sur la construction de la formation car a permis de valider les sujets, optimiser le bagage pré construit et son appropriation par le groupe. Néanmoins Sébastien est un super animateur je le recommande vivement »

« Un grand merci à Sébastien, cette formation est sans aucun doute l'une des meilleures qui nous a été proposée. Le fond et la forme sont en adéquations avec les attentes et avec le projet qui se mettait en place. Cela nous a permis de créer un bagage bien plus qualitatif et d'animer des formations avec confiance. »

## Communication

« Je remercie le formateur de m'avoir donnée les bases pour me sentir plus en confiance (la préparation, les trucs anti-stress, etc. ...) mais j'ai conscience qu'il y a un gros travail personnel en amont à chaque intervention demandée. Au sujet de la formation elle-même, je l'ai trouvée dynamique et variée. Juste une constatation sur les interventions avec jeux de rôle où tout était pris au 1er degré alors qu'il s'agissait juste de jeux de rôle »

« Très bonne formation et intervenant »

« Une formation de qualité avec un animateur qui connaît et aime son sujet ! Je recommande »

« Ces 2 jours m'ont fait beaucoup de bien. Je me sens plus à l'aise pour prendre la parole en public et exprimer mes idées. »

## GRH

« Très bonne formation et intervenant »

## RETOURS SATISFACTION DES CLIENTS

Chaque année, conformément à notre procédure, nous rencontrons nos clients afin de faire un point sur leur satisfaction, concernant les formations dispensées pour leurs salariés dans leurs locaux ou en distanciel.

| ITEMS D'ÉVALUATION   | Très satisfaisant | Satisfaisant | Insatisfaisant | Très insatisfaisant | Commentaires |
|--|-------------------|--------------|----------------|---------------------|--------------|
| Organisation administrative des actions de formation                         | 100 %             |              |                |                     |              |
| Contenu et durée des programmes de formations proposées                      | 100 %             |              |                |                     |              |
| Qualité des supports pédagogiques des formations (support, fiches outils...) | 84 %              | 16 %         |                |                     |              |
| La mise en œuvre par les collaborateurs des apports de la formation          | 16 %              | 84 %         |                |                     |              |
| Appréciation générale  | 100 %             |              |                |                     |              |

Il est à noter que ce rapport est complété par un rapport pour chaque client, envoyé aux OPCO conformément à notre démarche qualité en lien avec notre certification QUALIOPI.

Ce rapport est disponible sur notre site internet dans la rubrique « actualités » ou sur simple demande à notre responsable pédagogique.

**Sébastien THOMAS**  
Responsable pédagogique