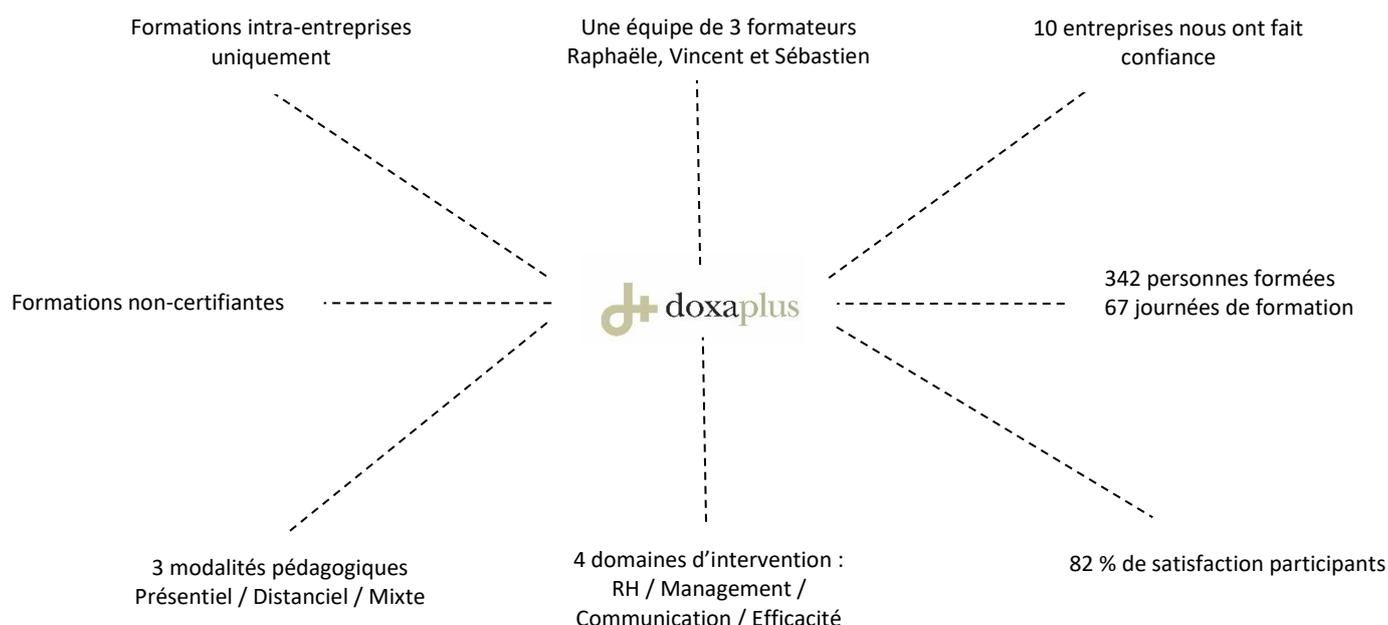


# RAPPORT DE SATISFACTION FORMATION 2024

## I. PRESENTATION DE NOTRE POLE FORMATION

DOXAPLUS est un organisme de formation certifié :

<p><b>QUALIOPI</b></p> <p>La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :</p> <p><b>ACTIONS DE FORMATION</b></p> 	<p><b>Agréé QUALIOPI depuis le 7 décembre 2020</b></p> <p>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.</p>
--	---



## 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'intervision 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.



<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)

- Nos formateurs : Raphaële FRISON, 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

## **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 [stthomas@doxaplus.fr](mailto:stthomas@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

## **LA PRISE EN COMPTE DES DIFFICULTES DES PARTICIPANTS DANS LE CADRE DES FORMATIONS DISPENSEES EN DISTANCIEL**

Pour les formations dispensées en distanciel ou en mixte learning, notre référent pédagogique, Sébastien THOMAS (06.77.61.07.93 ou mail à [stthomas@doxaplus.fr](mailto:stthomas@doxaplus.fr)) est à la disposition des clients et des participants qui rencontreraient des difficultés d'ordre technique ou pédagogique, conformément à l'article Article D6313-3-1 du code du travail. L'ensemble des informations relatives aux modalités organisationnelles et techniques sont rappelées dans l'ensemble de nos communications : catalogue de formation, propositions commerciales, livret d'accueil, conventions... Les participants sont informés en amont de la formation (mail de l'envoi du pré-questionnaire et lors de la convocation/liens de connexion) de la possibilité de contacter le référent pédagogique en cas de difficultés techniques et pédagogiques afin de trouver une solution à la difficulté rencontrée. Il peut aussi contacter le référent pour obtenir des informations sur le déroulé des sessions en distanciel.

Le formateur se connecte toujours 15 minutes avant le démarrage de la session de formation en distanciel afin de régler les difficultés d'ordre technique : connexion avec le lien, son, caméra... Il est également disponible tout au long de la session de formation afin de gérer les difficultés d'ordre technique (accès lien quiz ou salle virtuelle...) ou pédagogique.

## LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vous retrouverez dans les conditions générales de vente (CGV) dans la clause N°17, les éléments relatifs à la protection des données à caractères personnelles.

Nos questionnaires et nos quiz dématérialisés via notre partenaire DRAG'SURVEY, répondent à la réglementation sur la sécurisation des données RGPD et les données sont stockées sur des serveurs basés en France. Plus d'informations en cliquant sur les liens suivants ci-dessous.

Pour la politique de confidentialité : <https://app.dragnsurvey.com/fr/politique-confidentialite>

Pour la politique RGPD : <https://www.dragnsurvey.com/fr/rgpd>

Pour notre solution de signature électronique (formation à distance) via notre partenaire CERTIGNA, vous trouverez les informations sur la sécurité et la sécurisation des données de chiffrement en cliquant sur le lien suivant :

Pour les mentions légales : [https://pre.certigna-sign.com/mention\\_legales](https://pre.certigna-sign.com/mention_legales)

Pour la politique des données personnelles : [https://pre.certigna-sign.com/politique\\_utilisation\\_donnees\\_personnelles](https://pre.certigna-sign.com/politique_utilisation_donnees_personnelles)

Pour la politique des cookies : [https://pre.certigna-sign.com/politique\\_gestion\\_cookies](https://pre.certigna-sign.com/politique_gestion_cookies)

Pour les formations à distance ou en mixte learning via notre outils TEAMS, vous trouverez les informations sur sécurité et la sécurisation des données de chiffrement des données TEAMS en cliquant sur le lien suivant :

<https://learn.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/teams-security-guide#media-encryption>.

Vous trouverez également le Règlement général sur la protection des données (RGDPR) TEAMS la protection des données (classique) en cliquant sur le lien suivant : <https://support.microsoft.com/fr-fr/office/r%C3%A8glement-g%C3%A9n%C3%A9ral-sur-la-protection-des-donn%C3%A9es-r-gdpr-teams-la-protection-des-donn%C3%A9es-classique-bdf2e378-da6b-48d9-a13d-44917c6ee90a>

Ces informations seront également rappelées par le formateur aux participants, au moment de l'envoi du lien de connexion et/ou au démarrage de la session de formation (présentiel, distanciel ou mixte).

## II. 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 « de temps en temps »

## III. RETOURS SATISFACTION « A CHAUD » DES PARTICIPANTS

### A. CETTE ANNEE 2024, DOXAPLUS A :

- Formé **342** personnes
- Effectué **58** journées de formation intra-entreprises sur site et **9** journées de formation en distanciel, soit un total de **67** journées de formation
- Pour **10** clients différents
- Aucun participant n'a abandonné une formation, ni ne l'a interrompue en cours de parcours.
- **82 %** des participants se disent très satisfaits et **18 %** se disent satisfaits des formations dispensées.

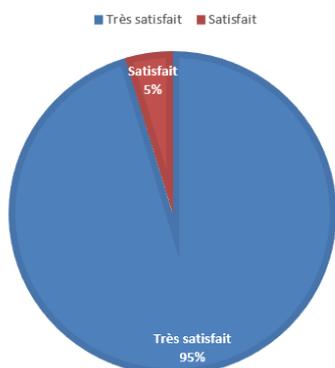
Les formations dispensées en 2024 ont concerné les thématiques suivantes :

- Management : **111** participants et **28,5** journées de formation
- Efficacité Professionnelle : **161** participants et **24** journées de formation
- GRH : **2** participants et **0,5** journée de formation
- Communication : **68** participants et **14** journées de formation

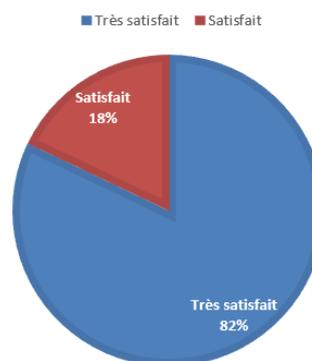
## B. RESULTATS 2024

Les résultats ci-dessous sont issus du questionnaire satisfaction rempli par chaque participant à la fin de la formation.

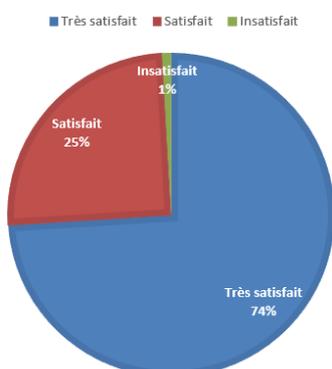
### La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?



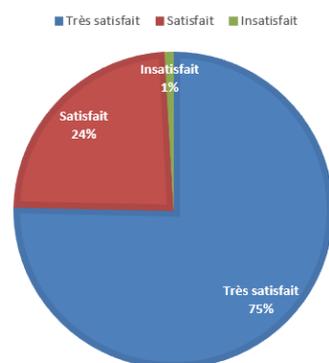
### Quel est votre niveau de satisfaction générale de la formation ?



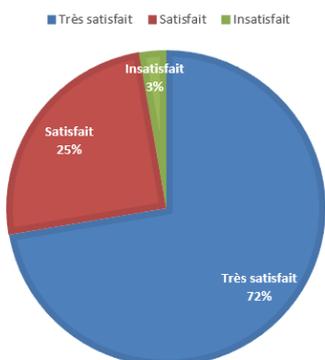
### Informations préalables (convocation, programme, modalités...)



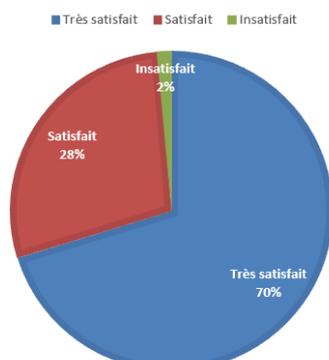
### Conditions d'accueil (salle, matériel...)



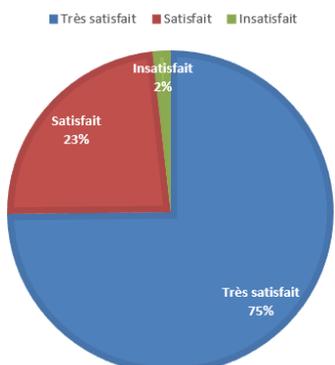
### Programme adapté à mes besoins



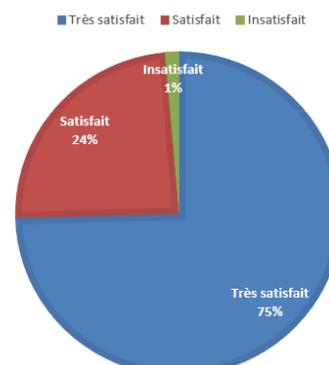
### Contenu adapté à mon métier, à mes fonctions



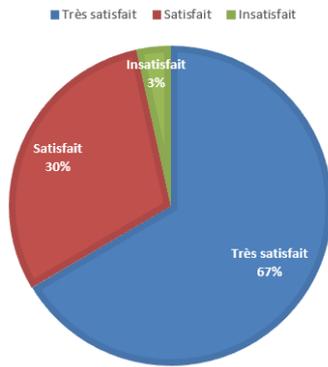
### Atteinte des objectifs de la formation



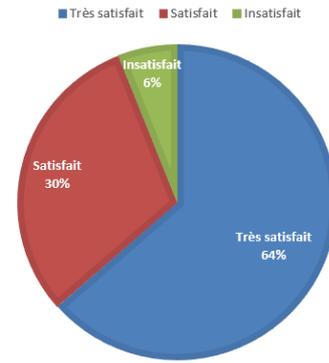
### Enrichissement de mes connaissances



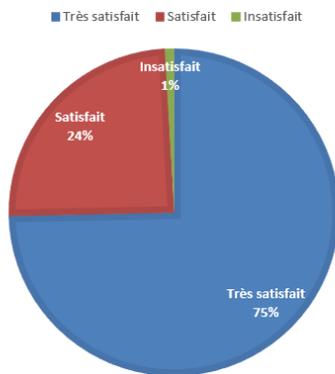
### Développement de mes compétences



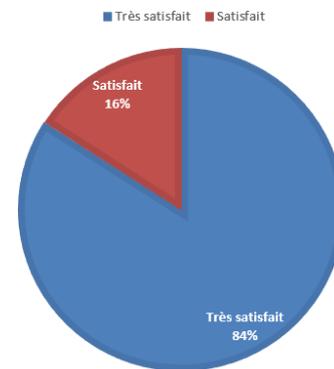
### Etes-vous satisfait du rythme et de la durée de la formation dispensée ?



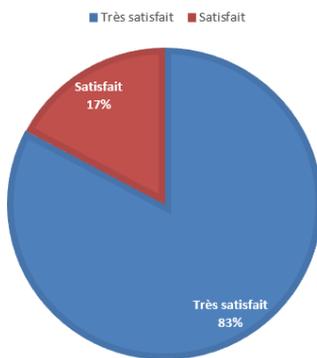
### Etes-vous satisfait des moyens pédagogiques utilisés (documentation, supports) ?



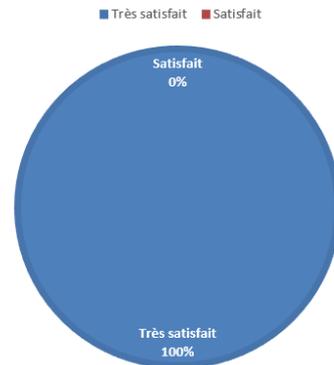
### Etes-vous satisfait des échanges dans le groupe ?



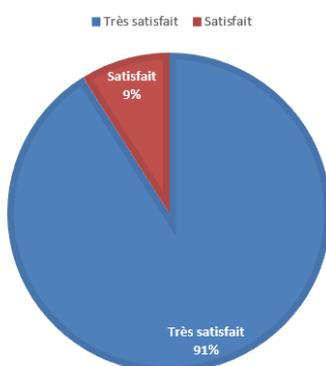
### Etes-vous satisfait de l'aide reçue lorsque vous avez eu des difficultés ?



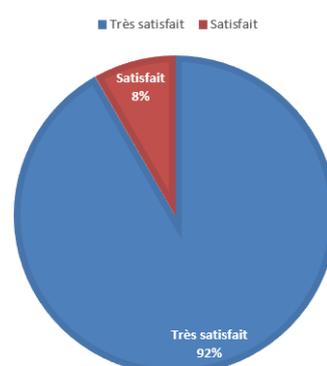
### Pour les personnes en situation de handicap, êtes-vous satisfait des mesures de compensation qui ont été mises en place ?



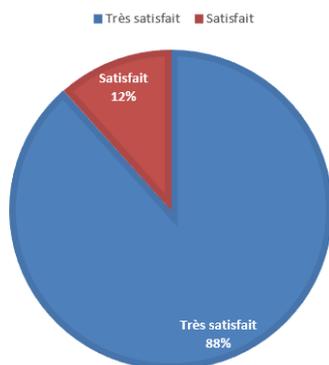
### Expertise professionnelle du formateur



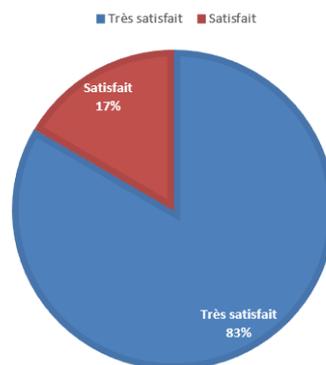
### Qualité d'écoute et d'échanges du formateur



## Dynamisme et animation du formateur



## Méthodes pédagogiques utilisées (exercices, feedbacks...)



### C. COMMENTAIRES GENERAUX SUR LES FORMATIONS DISPENSEES

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.

« Parfait rien à dire 😊 »

« C'est dommage que cela ne dure qu'une demi-journée car très enrichissant » »

« La formation est un échange et très enrichissante avec les nombreux ateliers et exemples »

« Merci Sébastien pour cette formation. Merci pour ton partage de connaissance et ces ateliers mis en place C'est satisfaisant d'avoir une formation comme celle-ci et à refaire »

« Formateur incroyable qui a su captiver mon attention »

« Dommage que la formation ne soit pas sur une journée entière »

« Superbe formation. Merci pour ce bagage très nécessaire. Très enrichissante »\*

« Formation trop courte, elle devrait être sur un timing plus long »

« Très agréable j'ai passé un super moment Dommage que ce soit juste sur une demi-journée A refaire »

« J'ai trouvé très pertinent, je suis hyper satisfaite du contenu, et je suis ravie d'en avoir appris plus sur moi »

« Bonne articulation entre la théorie et la pratique. Les cas pratiques permettent un échange de bonnes pratiques. »

« Contenu clair, détaillé, prenant des exemples concrets = permet d'avoir des billes pour de futures situations à vivre »

« Le formateur est top ! Très humain et enthousiaste ! On sent qu'il aime ce qu'il fait et transmettre ses informations ! »

« Le formateur a su nous mettre à l'aise et nous donner des clefs sur un sujet sensible. Il était dynamique, drôle et à l'écoute. »

« Très bon formateur qui anime très bien la demi-journée. On sent sa passion et son implication ce qui permet de nous transmettre l'importance de cette formation. Merci à lui. »

« Le sujet était totalement inconnu pour ma part, et je me sens plus sereine à la suite de cette formation, cela va me permettre d'avoir plus d'astuces pour gérer ce type de situation. »

« Très bonne formation qui permet d'apprendre et de mettre en place de bonnes pratiques aux quotidiens pour gérer son temps, prioriser, gérer ses émotions, savoir dire non, déléguer, bien communiquer, gérer son non verbal... Un grand merci à Vincent formateur de la formation ! »

« Cette formation m'a été recommandée par mon manager et je comprends pourquoi. Une superbe formation, riche en échanges avec Sébastien et avec le reste du groupe. On apprend énormément de chose sans que cela soit descendant. Sébastien est à l'écoute et s'adapte à nos situations. Très bon cadre dans la formation. MERCI ! »

« J'ai beaucoup apprécié cette formation, je la recommande à tout le monde. Je pense que c'est une formation utile à la fois professionnellement et personnellement et qui me permettra d'être plus à l'aise dans certaines situations. »

### D. COMMENTAIRE DOXAPLUS

Nous avons réussi notre audit de renouvellement QUALIOPi en juillet 2024 sans aucune non-conformité.

Nos supports s'enrichissent également régulièrement ainsi que nos animations afin de tenir compte des retours exprimés par les participants et nos clients mais aussi de notre veille régulière. L'ensemble de nos quiz et évaluations ont été retravaillés en 2024.

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...

Nous avons changé de partenaires pour nos solutions de questionnaire en ligne et de signature électronique afin de nous conformer aux attentes de nos clients en matière de RGPD et de localisation des serveurs (France).

Les quelques points d'insatisfaction ont fait l'objet d'une analyse avec l'équipe pédagogique de DOXAPLUS et avec nos clients. Les ajustements nécessaires ont été effectués.

#### IV. RETOURS SATISFACTION A 3 MOIS DES PARTICIPANTS

##### A. CETTE ANNEE 2024, DOXAPLUS A EU :

Un taux de retours des questionnaires à 3 mois est de **38 %** (formations dispensées du 21/09/2023 au 20/09/2024)

##### Dont

- Management : **40 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- Efficacité Professionnelle : **54 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- Communication : **6 %** de retours des questionnaires à 3 mois

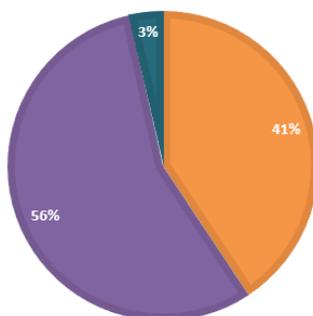
##### B. RESULTATS :

1. Trois mois après la fin de cette formation, considérez-vous que cette formation vous a permis de :

	Oui, tout à fait	Oui, en partie	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Répondre à vos attentes initiales	66,5 %	32,5 %	1 %	
Prendre confiance en vous sur les thématiques abordées	68,5 %	28 %	3,5 %	
Faciliter votre quotidien	53,5 %	37,5 %	9 %	
Améliorer la qualité ou l'efficacité de votre travail	50 %	41 %	9 %	
Vous perfectionner dans un domaine que vous connaissez déjà	51 %	37 %	9 %	3 %
Développer de nouvelles compétences	58 %	34 %	6 %	2 %

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

■ Oui, régulièrement ■ De temps en temps ■ Non pas du tout



##### C. COMMENTAIRES GENERAUX SUR LES FORMATIONS :

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.

« Très bonne surprise, avec une approche très pertinente et des échanges enrichissants, un intervenant vraiment exceptionnel »

« Formation qualitative, mais trop courte. Une journée complète pour approfondir cette thématique serait super. »

« SUPERBE FORMATION JE RECOMMANDE CA AIDE A GERER LE STRESS »

« très bonne formation, bon formateur, beaucoup de choses apprises »

« INTERESSANT MAIS PAS ASSEZ DEVELOPPE POUR POUVOIR RESENTIR UN REEL GAIN AU QUOTIDIEN, UNE JOURNEE COMPLETE PLUTOT QU UNE DEMI JOURNEE SERAIT UN FORMAT APPRECIABLE » « Formation qui correspond bien à notre réalité de terrain.

Les supports sont variés et dynamiques. Merci pour la bonne humeur de l'intervenant ! »

« Formation très enrichissante tant humainement, que sur les outils proposés, le contenu pédagogique et les échanges de pratiques. »

« Très bonne formation avec un contenu très pertinent. Les exercices et mises en situation ont été très bénéfique à l'acquisition de compétences. Bonne pédagogie de la part de Sébastien Thomas. »

« Formation très enrichissante, j'apprends encore aujourd'hui avec les supports qui nous ont été donnés. Je suis ravie d'avoir pu participer à cette formation, j'essaye d'appliquer au maximum ce qui a été vu mais c'est beaucoup de travail et il y a encore beaucoup de choses à travailler, cela m'aide beaucoup dans mes démarches, je sais que je vais toujours m'appuyer sur ce que j'ai appris et ça va me servir aujourd'hui comme à l'avenir. »

« très dense, ne peut pas être intégré par tout le monde et demande un travail personnel encore plus important pour la suite création des supports pédagogiques, création des documents de suivi... »

« Monsieur THOMAS a été un super formateur très professionnel et à l'écoute. Il m'a aidé à prendre conscience de l'importance du bien-être au travail et nous a donné plusieurs exercices et conseils à appliquer pour se sentir bien dans son environnement. »

« L'INTERVENANT MR THOMAS A UNE LONGUE EXPERIENCE DE LA GESTION DES CONFLITS ET D'EXEMPLE QUI PERMMETENT OBLIGATOIREMENT D'AVANCER ET DE COMPRENDRE LA MEILLEURE ORIENTATION. L'ECOUTE DONT IL FAIT PREUVE PERMET DE TOUT DIRE ET DE MIEUX APPREHENDER SON ORIENTATION DE LA GESTION DES CONFLITS. UN GRAND MERCI A LUI »  
ETC...

#### D. COMMENTAIRE DOXAPLUS

Le taux d'effectivité de la part de nos participants est bon avec 41 % qui pratiquent régulièrement et 56 % de manière occasionnelle. Les nombreux exercices et mises en pratiques proposés dans nos formations favorisent cette appropriation et facilitent la pratique post formation.

Notre questionnaire à 3 mois a été modifié afin de prendre en compte les retours des participants, de nos clients et de nos échanges avec l'équipe pédagogique.

#### V. 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'EVALUATION	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Commentaires
Organisation administrative des actions de formation	100 %				
Contenu et durée des programmes de formations proposées	87,5 %	12,5 %			
Qualité des supports pédagogiques des formations (support, fiches outils...)	87,5 %	12,5 %			
La mise en œuvre par les collaborateurs des apports de la formation	25 %	75 %			
Appréciation générale	87,5 %	12,5 %			

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 QUALIOP1.

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

Rapport rédigé le 21 février 2025

Sébastien THOMAS  
Responsable pédagogique



 doxaplust

Parc d'Activités de Côte Rousse  
180 rue du Genevois – 73000 CHAMBERY  
Tél : 04.79 70.13.58 – www.doxaplust.fr  
SIRET : 440 853 679 00015