

COMPTE-RENDU DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION - FORMATION PSSM

Du 1^{er} Avril 2021 au 1^{er} Avril 2022



26 octobre

HESTIA

 **HESTIA**
ORGANISME DE FORMATION

Elaboration du questionnaire de satisfaction

Population interrogée :

Le questionnaire a été rempli par les stagiaires en inter et en intra. Les stagiaires ont rempli leurs questionnaires via la plateforme en ligne PSSM France sur un espace individuel sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire a été créé par PSSM France.

Il est présenté par le formateur qui informe le stagiaire :

- De l'objectif de l'enquête
- De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données
- Des personnes à consulter au besoin pour toutes questions

Le questionnaire de satisfaction des stagiaires est composé de questions. Celles-ci sont réparties en 3 thèmes :

- Evaluation globale
- Evaluation du formateur
- La confiance des stagiaires après formation sur des sujets donnés

Les types de questions :

Ce questionnaire comprend deux types de questions :

- Des questions fermées à l'échelle ordinaire (très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait, très satisfait) et à l'échelle de Likert en 5 points. Elles permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des personnes.
- Des questions ouvertes : elles permettent de repérer les points forts et les éléments nécessitant des améliorations.

Traitement des données :

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel. Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme :

- De secteurs
- D'histogrammes

Analyse des résultats :

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudiée, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

- Un taux de 0% à 29% est considéré comme faible ;
- Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant ;
- Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant.
-

Les seuils d'inacceptabilité :

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration continue. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- < 80% : résultat satisfaisant ;
- Entre 50% et 80% : résultat améliorable ;
- > 50% : résultat non acceptable.

La satisfaction est un sentiment subjectif et il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- Pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'améliorations seront proposées.

- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'acceptabilité et d'en dégager des actions d'amélioration, les 5 modalités de questions fermées à échelle ordinale (très insatisfaisant, insatisfaisant, neutre, satisfaisant, très satisfaisant) seront regroupées en 2 modalités :

- Les modalités « très insatisfaisants et insatisfaisants » seront regroupées en « insatisfaisants »
- Les modalités « satisfaisants et très satisfaisants » seront regroupées en « satisfaisants ».

Les stagiaires n'ayant pas répondu à la question ou ayant répondu « neutre » ne seront pas inclus dans ce calcul.

Transmission des résultats

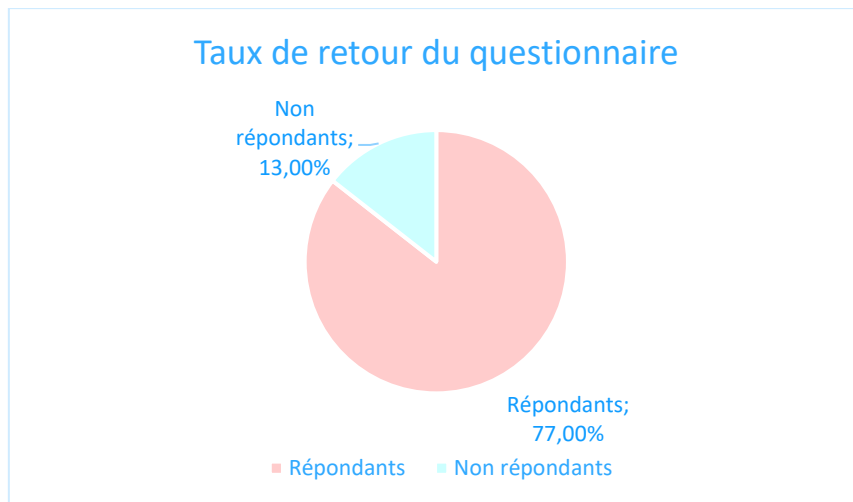
Les réponses aux questionnaires seront lues. Si besoin, les résultats seront repris avec de manière spécifique avec le client ou le formateur en fonction des axes qui s'en dégageront.

Annuellement, les résultats des questionnaires seront exploités dans leur intégralité et mise en ligne. Le détail pourra être consulté par les stagiaires qui en feraient la demande.

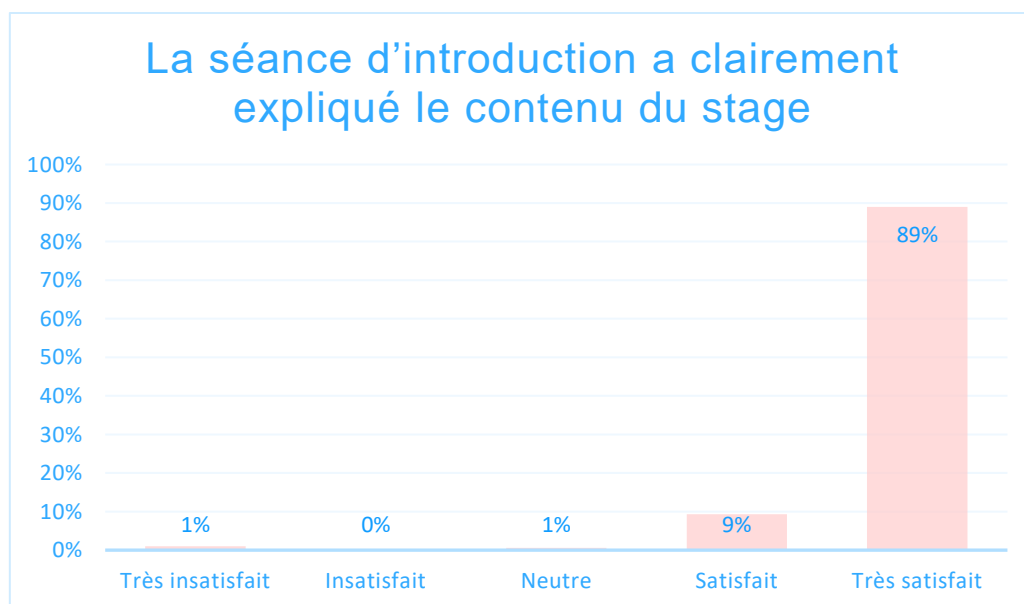
L'enquête de satisfactions sera reconduite tous les ans.

Résultats

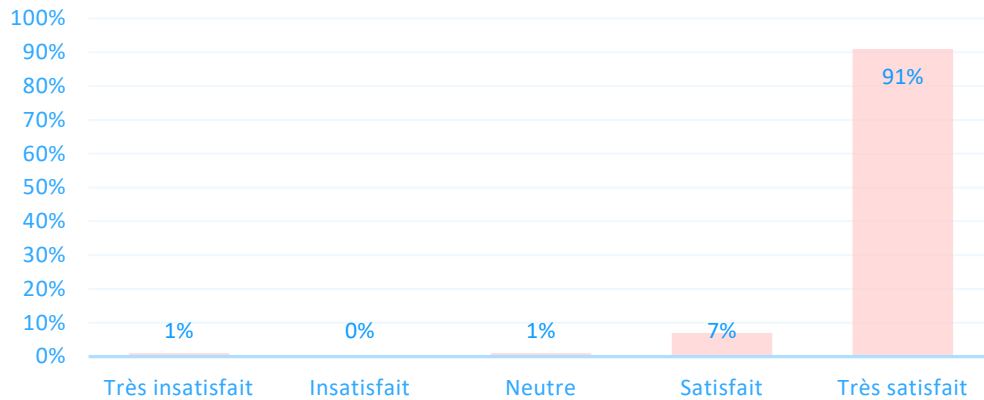
Sur 414 stagiaires ayant suivi la formation PSSM, 322 ont répondu à l'enquête de satisfaction réalisée par PSSM France (complémentaire à l'enquête de satisfaction à chaud réalisée par HESTIA). Soit un taux global de retour de 77 %.



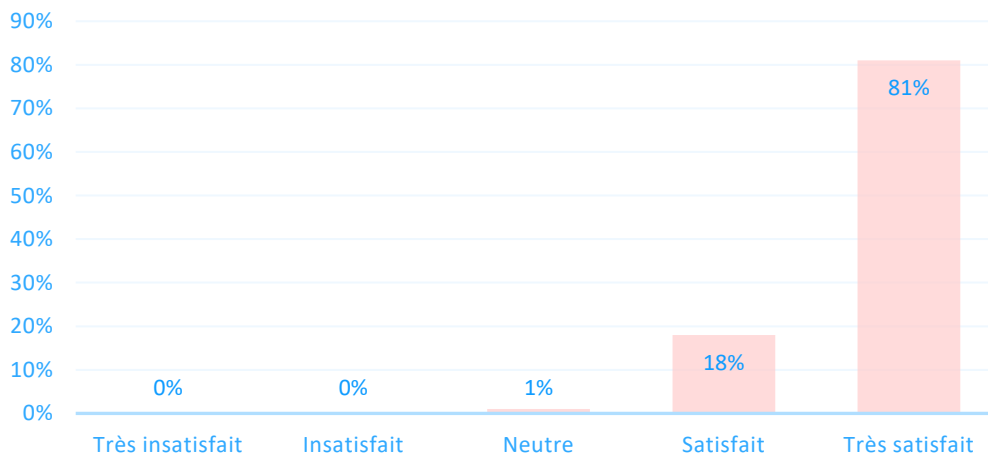
Section 1 : Evaluation globale



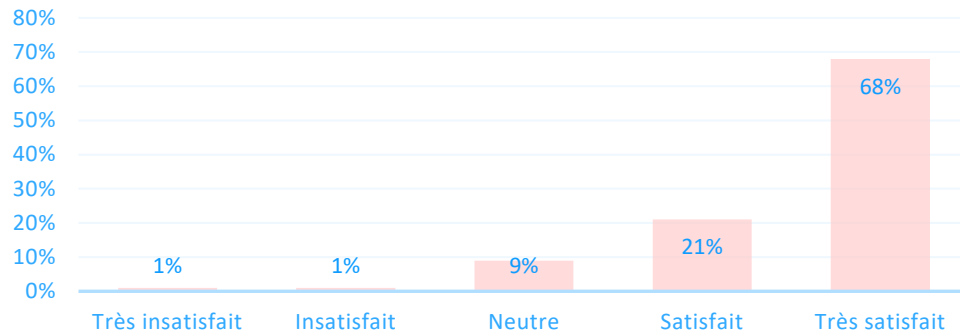
À la fin du stage, le contenu qui vous a été présenté en introduction a été abordé dans la formation



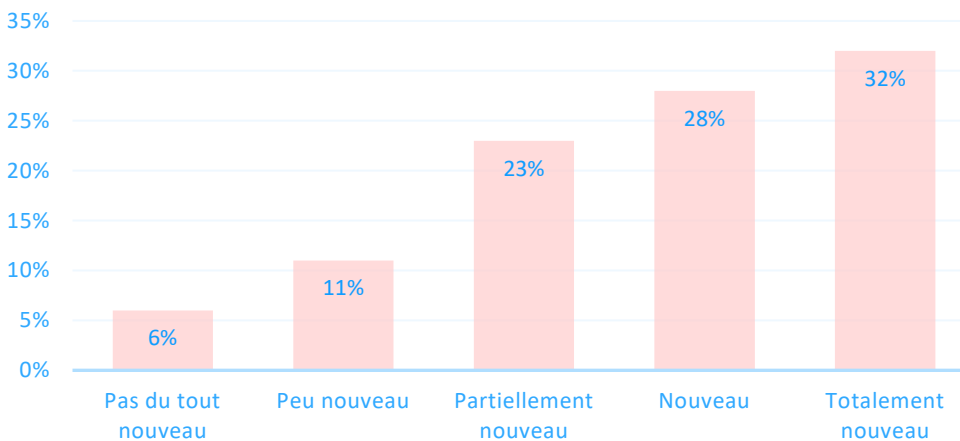
Le contenu du stage était concret et facile à comprendre

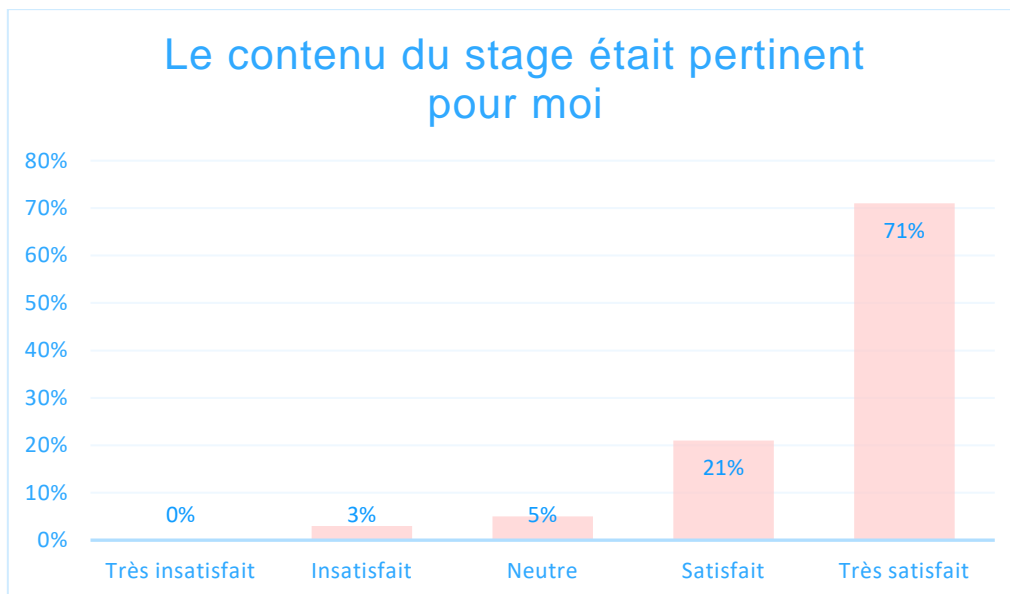


Il y a eu suffisamment d'occasions de faire des liens entre les apports de connaissances et des situations concrètes

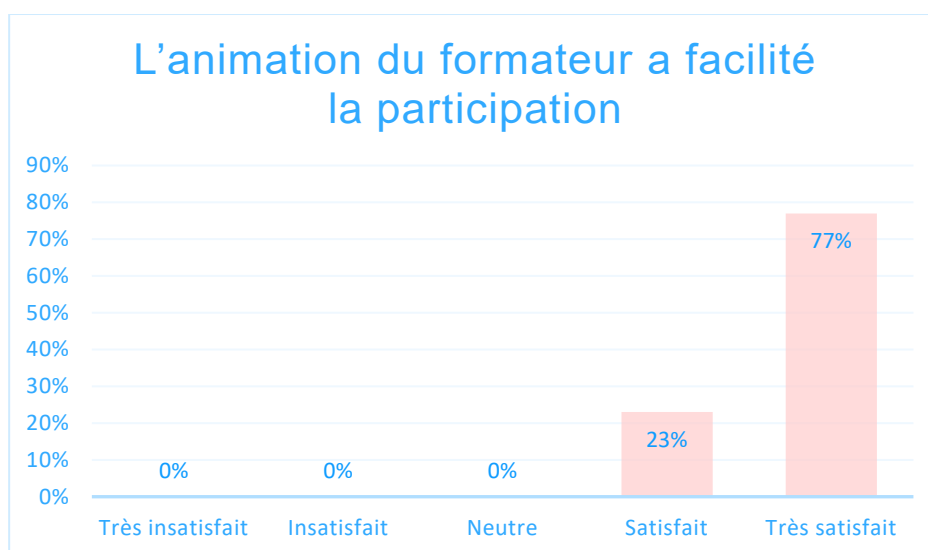


Le contenu du stage était nouveau pour moi

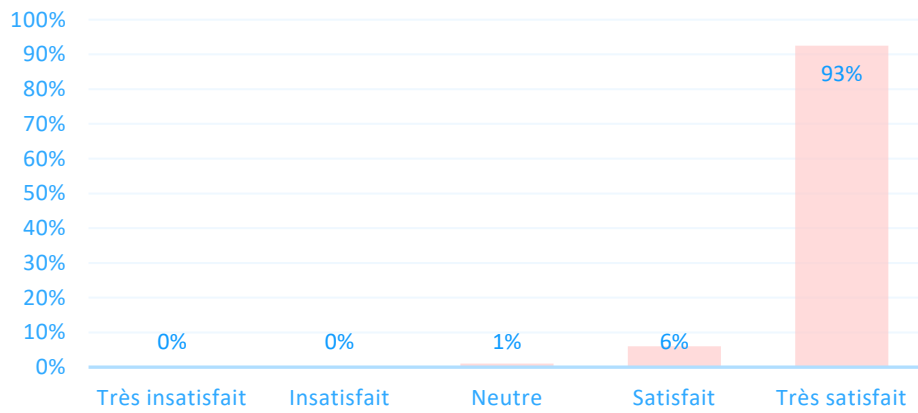




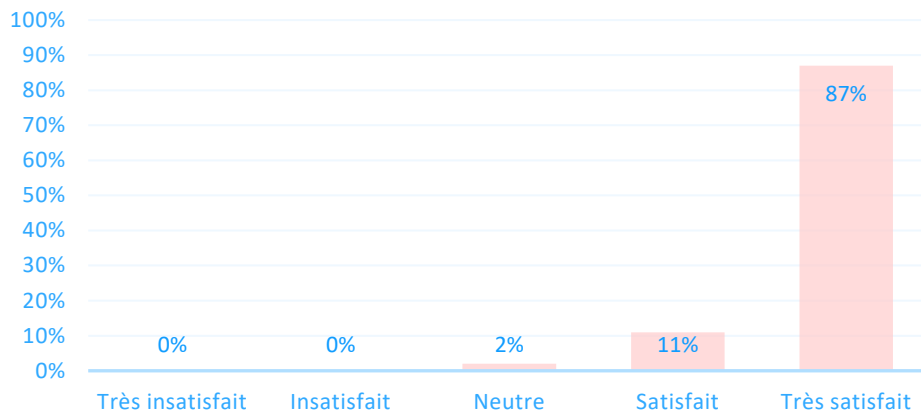
Section 2 : Evaluation du formateur



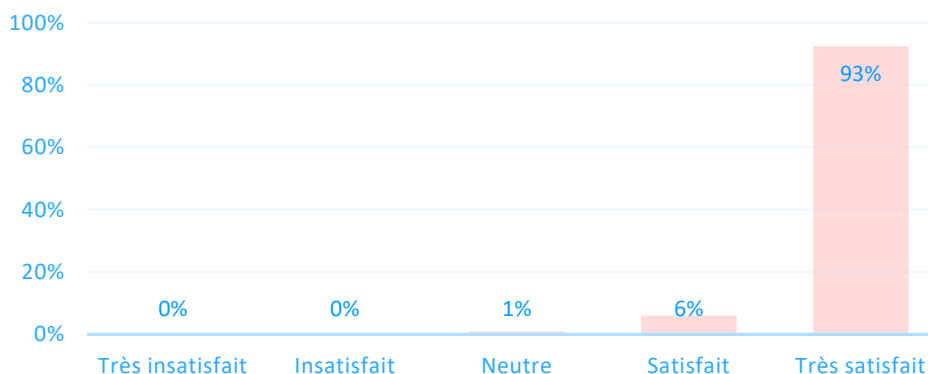
Je me suis senti(e) à l'aise pour poser des questions



Le formateur a démontré ses connaissances du contenu présenté

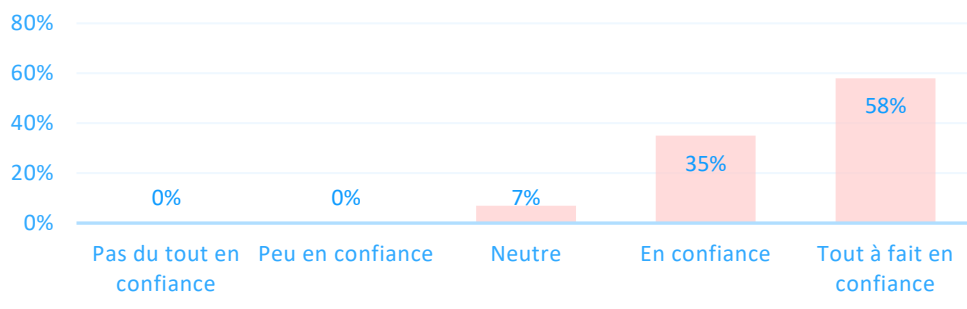


Le formateur a facilité les activités et discussions d'une manière claire et efficace

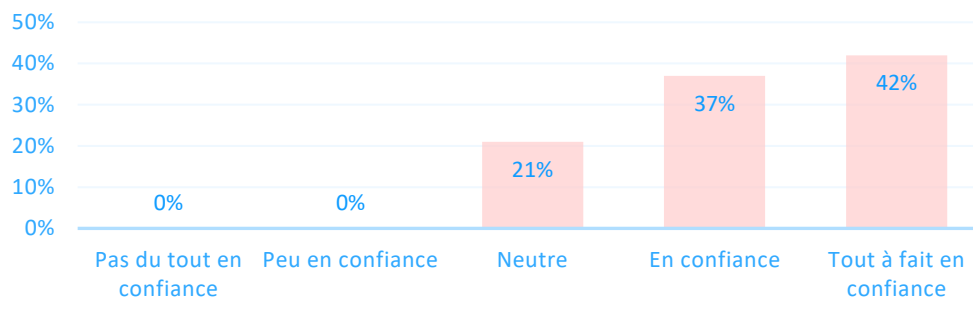


Section 3 : la confiance des stagiaires après la formation

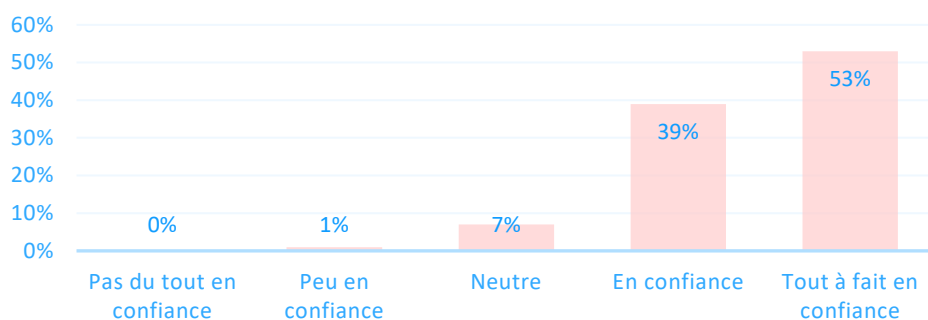
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour reconnaître les signes du développement d'un trouble psychique ou d'une crise (santé mentale).



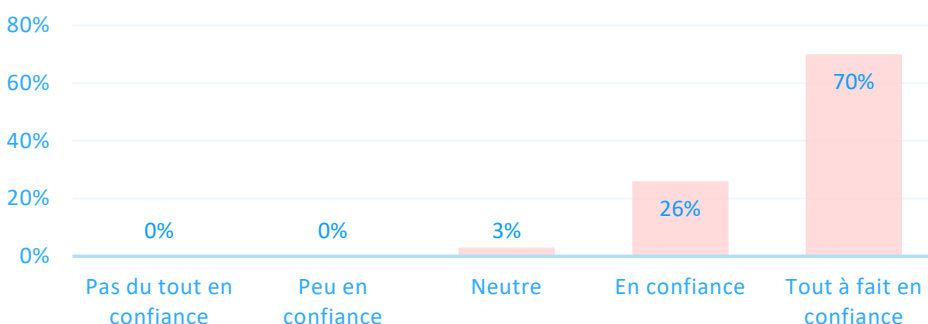
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour approcher quelqu'un qui est en train de développer un trouble psychique ou une crise (santé mentale).



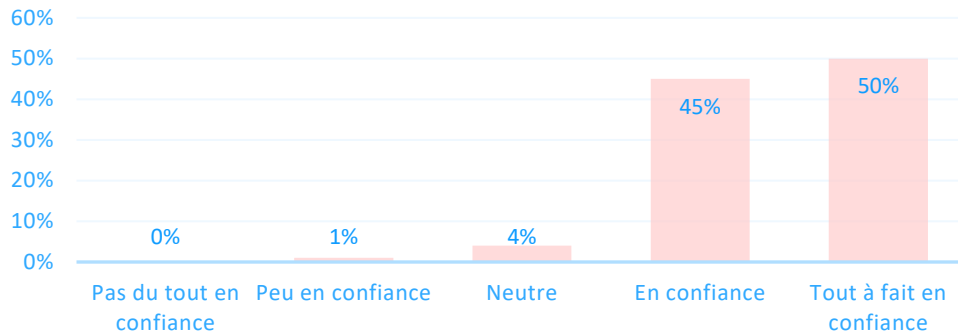
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour demander à une personne si elle a des pensées suicidaires.



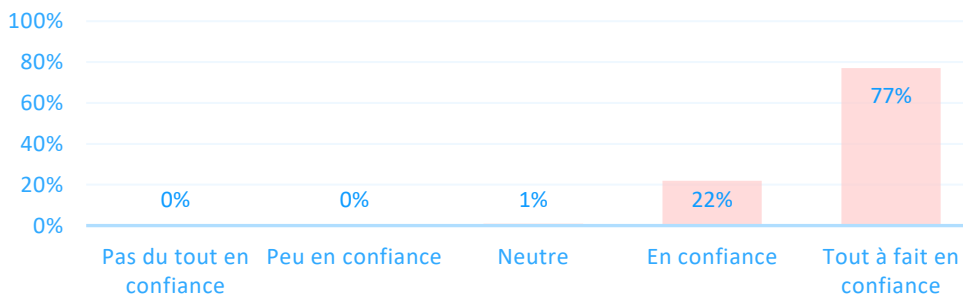
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour écouter et interagir avec une personne, sans exprimer un jugement sur la situation.



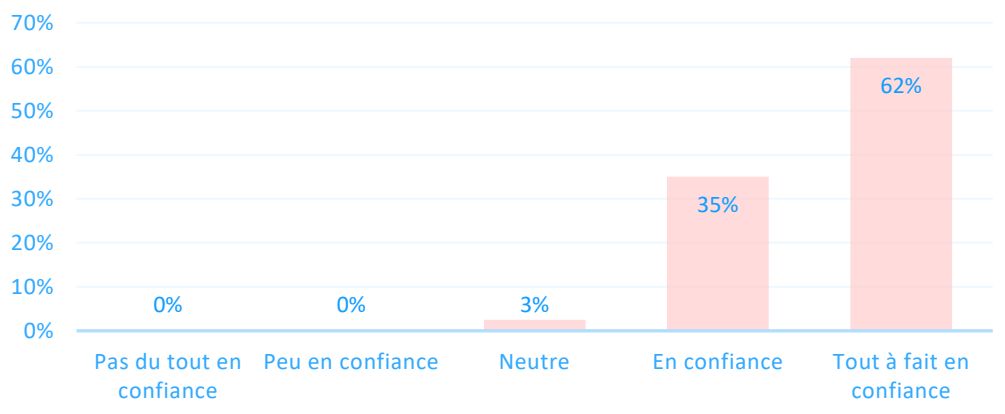
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour informer une personne et lui offrir du soutien par rapport à ses problèmes de santé mentale



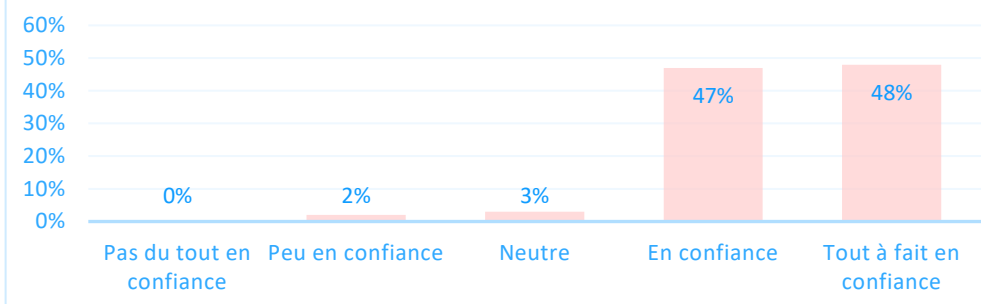
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour encourager une personne à chercher de l'aide professionnelle appropriée.



Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour encourager une personne à chercher d'autres soutiens



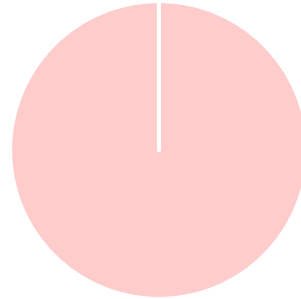
Suite à ce stage, je me sens plus en confiance pour reconnaître et corriger les mécompréhensions d'autres personnes au sujet des troubles de santé mentale.



Conclusion :

Recommanderiez-vous cette formation à d'autres personnes ?

Non; 0,00%

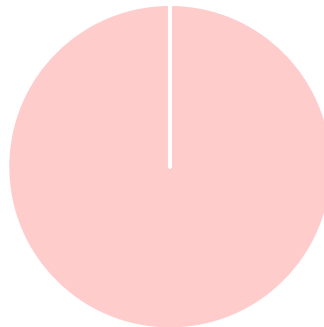


Oui; 100,00%

■ Oui ■ Non

Ce questionnaire d'évaluation vous convient-il?

Non; 0,00%



Oui; 100,00%

■ Oui ■ Non