

Analyse des questionnaires de satisfaction complétés par les bénéficiaires des formations du Centre de Formation Professionnelle du Grand Ouest

1. Cadre du suivi Qualité

Le CFPGO est certifié Qualiopi, certification émanant du Ministère du Travail auprès du Registre National Qualité (RNQ), qui est obligatoire depuis 2022. Ainsi la "marque" Qualiopi a pour but :

- d'attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences ;
- de permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

Dans le cadre de cette démarche qualité, nous avons réalisé un bilan pour les années de 2022 à 2024. Pour chaque action de formation proposée, en inter ou intra établissement, nous proposons à nos bénéficiaires:

- Un questionnaire de satisfaction « à chaud » obligatoire, en présentiel, réalisé tout au long des formations, à la fin de chaque module de formation : 435 réponses collectées.
- Un questionnaire « à froid », en ligne, réalisé en moyenne dans les 3 mois suivant la fin de formation, ayant collecté 272 réponses ;
- Un bilan global « d'impact », proposé au moins 6 mois après la fin de formation, à distance, sur volontariat : 112 réponses.

Formations évaluées, toutes proposées en présentiel :

- SNOEZELEN : Sensorialité et bien-être pour une relation privilégiée
- Intégrer la présence de l'animal comme médiation sensorielle et relationnelle au cœur de la philosophie SNOEZELEN
- Semaine découverte de la médiation animale : Avec quel animal, pourquoi, comment ?
- Accompagnement du chien médiateur – stage d'éducation spécifique et éthologie canine
- Soins palliatifs et relation d'aide: l'apport de la médiation animale
- Les particularités du traitement de l'information sensorielle dans L'AUTISME
- Communication adaptée et positionnement professionnel en relation d'aide
- Question éthique dans la relation d'aide: vous avez dit « bientraitance
- Journée de sensibilisation à la médiation par l'animal
- Format Ethique et analyse des pratiques professionnelles

- Spécialisation en médiation par l'animal

Résultats

Tableau récapitulatif du taux de satisfaction global par formation et de recommandation, à chaud (en présentiel).

ANNEES 2022 à 2024	Taux de satisfaction satisfait ou très satisfait global (à chaud)	Taux de recommandation (à chaud)
SNOEZELEN : Sensorialité et bien-être pour une relation privilégiée	100 %	100 %
Semaine découverte de la médiation animale : Avec quel animal, pourquoi, comment ?	98 %	98 %
Accompagnement du chien médiateur – stage d'éducation spécifique et éthologie canine	100 %	100 %
Soins palliatifs et relation d'aide: l'apport de la médiation animale	100 %	100 %
Les particularités du traitement de l'information sensorielle dans L'AUTISME	90 %	93 %
Communication adaptée et positionnement professionnel en relation d'aide	98 %	98 %
Question éthique dans la relation d'aide: vous avez dit « bientraitance	100 %	100 %
Journée de sensibilisation à la médiation par l'animal	100 %	100 %
Format Ethique et analyse des pratiques professionnelles	100 %	100 %
Spécialisation en médiation par l'animal	92,9	92,9 %

Tableau récapitulatif du taux de satisfaction global par formation et de recommandation, à froid (en distantiel, questionnaire en ligne).

ANNEE 2025	Taux de satisfaction satisfait ou très satisfait global (à froid)	Taux de recommandation (à froid)
Ethologie canine spécifique chien médiateur	100 %	100 %
Semaine découverte de la médiation animale : Avec quel animal, pourquoi, comment ?	100 %	100 %
Médiation animale en milieu scolaire	100 %	100 %
Communication adaptée et positionnement professionnel en relation d'aide	100 %	100 %
Question éthique dans la relation d'aide: vous avez dit « bientraitance	100 %	100 %

Observation : Le fait de proposer des sessions en petit groupe favorise la qualité des propositions et l'individualisation des contenus.

SYNTHÈSE ANNUELLE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION 2025

Période d'analyse : Année civile 2025 (Arrivée à échéance le 31/12/2025)

1. VOLUME DE RÉPONSES ET TAUX DE PARTICIPATION

Partie prenante	Nombre d'envois / Sollicitations	Nombre de réponses reçues	Taux de retour (%)	Mode de recueil
Apprenants (À chaud)	27	27	100 %	Formulaire papier fin de stage
Apprenants (À froid M+3)	27	27	100 %	Questionnaire google form
Formateurs / Intervenants	4		100 %	Bilan de fin de mission
Structures / Employeurs	5	5	100 %	Enquête e-mail adressée aux RH/Directeurs ou bilan en visio
Financeurs (Opco/France Travail)	1	0	0 %	Bilan annuel / Questionnaire paritaire

2. SYNTHÈSE DES NOTES ET INDICATEURS CLÉS (Échelle de 1 à 4)

(Note moyenne sur 4 : 1 = Insatisfaisant, 2 = Moyen, 3 = Satisfaisant, 4 = Très satisfaisant)

A. Retours des Apprenants (Enquêtes à chaud)

- **Accueil et conditions matérielles/logistiques** : 3,8 / 4 (95 % de satisfaction)
- **Qualité pédagogique et animation des formateurs** : 4 / 4 (100 % de satisfaction)
- **Atteinte des objectifs pédagogiques** : 3,9 / 4 (98 % de satisfaction)
- **Taux de recommandation global du CFPGO** : 100 %

B. Retours des Apprenants (Enquêtes à froid M+3) à rajouter dans nos questionnaires : utilité concrète des acquis sur le poste de travail + Maintien des compétences dans le temps

C. Retours des Formateurs et des Employeurs

- **Formateurs — Logistique et respect du cadre : 3,9 / 4**
- **Employeurs — Progression constatée chez les salariés : 4 / 4**

3. SYNTHÈSE QUALITATIVE DES COMMENTAIRES

Points forts récurrents :

Apprenants : « Formateurs +++ très à l'écoute et issus du terrain », « Mises en situation pratiques directement applicables en EHPAD/FAM/ école », « Supports clairs et bien structurés ». Les lieux d'accueils. La pédagogie active. La pratique. La présence des animaux. Le matériel très riche présenté.

Les supports papiers + numériques

Formateurs : « Très bon accueil », « Groupes impliqués et de taille adaptée », « avantage du petit groupe pour la pratique » «

Employeurs : « Amélioration visible de la posture professionnelle des agents formés ».

Axes d'amélioration et points de vigilance identifiés :

Apprenants : « Journée un peu dense sur la partie réglementaire », « Souhait d'avoir plus de temps pour pratiquer les transmissions ». Com adaptée Formateurs très à l'écoute, permettant une bonne cohésion de groupe. Amélioration: un jour de + ? Tellement il y a d'informations... »

Parfois les lieux d'accueil, entre autre l'EHPAD lorsque les personnes n'y sont pas à l'aise (souvenirs familiaux)

Formateurs : MA milieu scolaire : « Apport théorique sur l'autisme trop chargé , timing difficile à tenir »

Certains éléments perturbateurs...

Fait à **Audierne**, le 10 janvier 2026

Partagé avec les formateurs lors de notre échange visio du 12 janvier.

La Dirigeante / Responsable Qualité du CFPGO



CFP.GO
Centre de formation
professionnelle du Grand
Ouest