

Bilan de l'activité de formation du Pôle Services à la Personne en 2024

1. Contexte et objectifs

Le Pôle Services à la Personne propose aux salariés des structures adhérentes au réseau des actions de formations de courte durée, dans un objectif de développement des compétences afin de mieux répondre aux besoins des usagers sur le territoire régional. Certifié QUALIOPi depuis février 2022, pour la catégorie action de formation, le Pôle est engagé dans une démarche d'amélioration continue. A cette fin, les acteurs concernés par ces actions de formations (apprenants, formateurs, structures employeurs et financeurs) sont régulièrement enquêtés. Les résultats de ces enquêtes sont publiés dans un objectif de transparence.

Ce document présente les résultats des enquêtes sur les actions de formations portées par le Pôle en 2024, qui sont publiés sur le site internet du Pôle.

2. Actions de formation en 2024

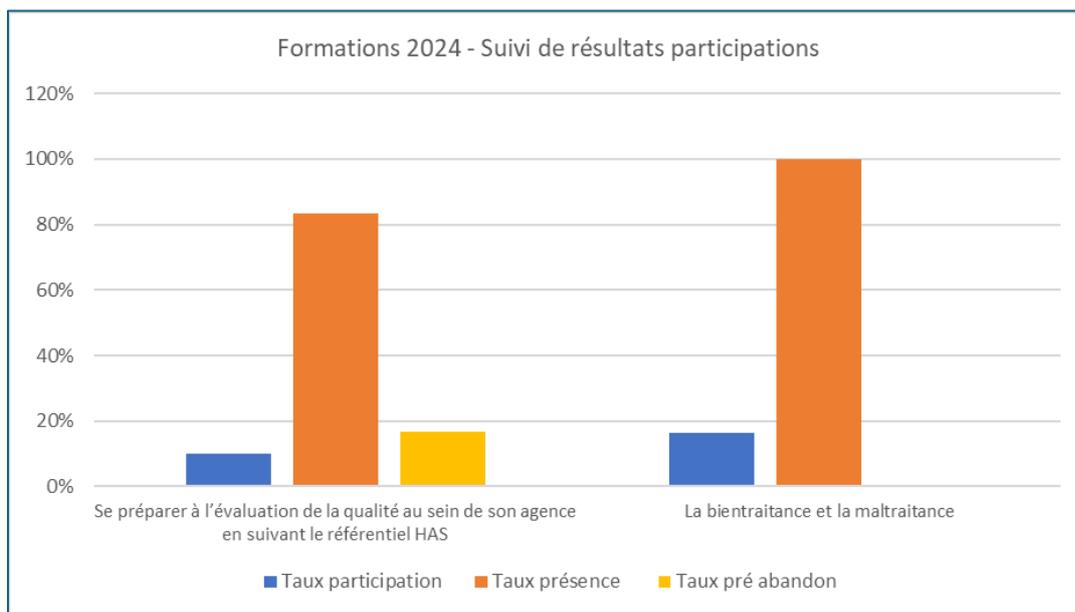
En 2024, le Pôle a porté 2 sessions de formations, qui ont été suivies par 18 apprenants, représentant au total 252 heures de formation, en s'appuyant sur 2 partenaires extérieurs (et 2 formateurs).

Les intitulés de ces formations ont été :

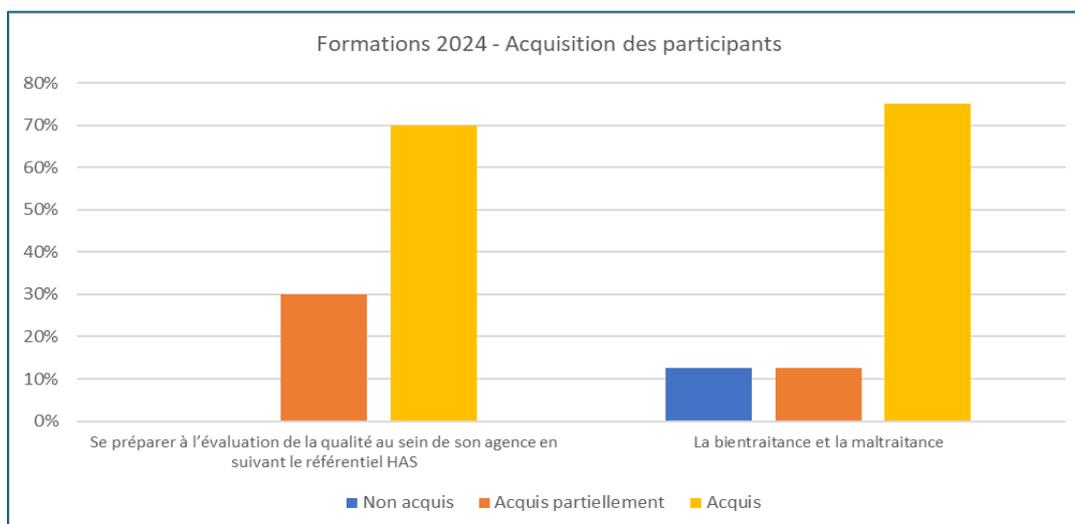
- La bientraitance et la maltraitance
- Se préparer à l'évaluation de la qualité au sein de son agence en suivant le référentiel HAS

Les deux sessions se sont déroulées en présentiel, dans les Bouches-du-Rhône.

Ces sessions ont fait objet de 20 inscriptions, soit un taux de présence de 90% (ou taux d'abandon de 10%). La session sur « La bientraitance et la maltraitance » n'a pas eu d'abandons (soit le meilleur taux de présence en 2024, 100%). Les deux sessions ont mobilisé 13% des adhérents prestataires du réseau (taux de participation).

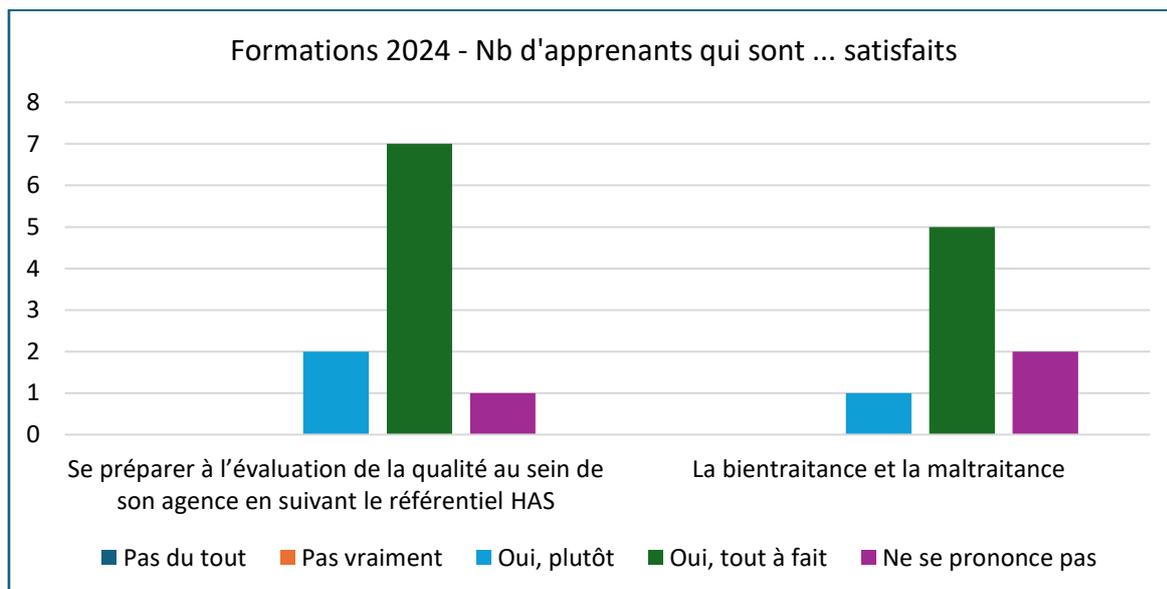


Le taux d'acquisition des objectifs des formations par les apprenants s'élève à 76% en moyenne, pour les deux sessions.



3. Satisfaction des apprenants

La satisfaction globale des apprenants est très élevée : 80% sont « tout à fait » et 20 % « oui, plutôt » satisfaits de leur formation. Il n'y a pas d'apprenants qui ont été « pas du tout » ou « pas vraiment » satisfaits de leur formation.



Plus spécifiquement, les apprenants sont très satisfaits du déroulement de leur formation, avec une note moyenne de 2,8 (sur 3 maximale). Les « supports pédagogiques utilisés » ont été particulièrement appréciés (87% « tout à fait » et 13 % « oui, plutôt » satisfaits). Ensuite viennent la « composition du groupe » d'apprenants et le « rythme » de formation (notés chacun 2,8 sur 3) ; la « durée » de formation en revanche a obtenu la note la plus basse (qui s'explique par 25% des « oui, plutôt satisfaits », un niveau élevé ici par rapport aux autres items). Cette dernière tient à une session, dont une journée supplémentaire est demandé par les apprenants (qualité).

Les apprenants sont également très satisfaits du contenu de leur formation, avec une note moyenne de 2,8 (sur 3 maximale). 94% d'entre eux déclarent que leur formation « répond tout à fait [à leurs] besoins », et 81% affirment qu'elle leur sera « tout à fait utile » sur leur poste de travail. « L'équilibre entre la théorie et la pratique », en revanche, obtient la note la plus basse (2,6 sur 3), notamment à cause d'une session dont un apprenant n'a pas apprécié le contenu (bientraitance).

Les apprenants sont aussi pleinement satisfaits de l'animation de leur formation, avec une note moyenne de 2,9 (sur 3 maximale). La « démarche pédagogique et la qualité de l'animation » est entièrement appréciée (la note « tout à fait » obtient 100%). La « clarté des explications » obtient aussi une excellente note (2,9 sur 3). La « qualité des échanges » obtient la note la plus basse (2,8 sur 3), tirée vers le bas par la session sur la bientraitance.

Les apprenants sont aussi très satisfaits de l'organisation matérielle de leur formation, avec une note moyenne de 2,9 (sur 3 maximale). A noter tout de même, que la plus mauvaise notation des apprenants porte sur « les locaux (espace, aménagement) ». Il s'agit des locaux extérieurs au Pôle.

Les apprenants ont également exprimé des souhaits pour d'autres formations (Chapitre 3 du référentiel HAS est largement plébiscité).

4. Satisfaction des formateurs

En 2024, 2 formateurs ont été impliqués dans les actions de formation du Pôle.

Pour 1 des 2 formations, il n'y avait pas besoin de prérequis. Pour celle qui demandait des prérequis, ceux-ci ont été jugé bien proportionnés par le formateur.

Les formateurs relèvent la grande motivation et l'implication des apprenants.

Les formateurs n'identifient pas de besoin d'adapter le programme pour d'éventuelles prochaines formations.

Un des formateurs confirme le besoin des apprenants sur une formation supplémentaire sur le Chapitre 3 du référentiel HAS. Il n'y a pas eu de commentaires négatifs sur l'organisation matérielle des actions de formation. Le Pôle continuera à être vigilant sur les salles d'accueil (bilan 2023).

5. Satisfaction des structures

En 2024, 13 structures adhérentes ont été mobilisées dans les actions de formation du Pôle, dont 8 structures différentes (une même pouvant participer à plusieurs sessions). Le taux de participation des structures prestataires du réseau s'élève à 13%.

Le Pôle a collecté 7 réponses des structures à l'enquête de satisfaction 2024 (soit un taux de réponse de 88%). Les réponses concernent toutes les sessions ; la structure qui n'a pas répondu a participé à la session sur « la bientraitance et la maltraitance ».

De manière générale, les structures sont très satisfaites des actions de formation du Pôle, avec une note moyenne de 2,6 (sur 3 maximale) ; 57% des structures sont « tout à fait » et 43% « oui, plutôt » satisfaites.

Les structures sont satisfaites du déroulement des formations, y accordant une note moyenne de 2,5 (sur 3 maximale). Les « lieux », en proximité de leur territoire d'intervention, est particulièrement apprécié, ainsi que les « horaires » (2,7 sur 3). Les « supports pédagogiques », en revanche, obtiennent la plus basse note 1,9 (sur 3). Cette dernière provient probablement de la remise tardive des documents par les formateurs.

Les structures sont également satisfaites du contenu des formations, avec une note moyenne de 2,6 (sur 3 maximale). Elles ont particulièrement apprécié « la réalisation du programme pédagogique prévu », « la réponse à leurs attentes », « l'utilité de cette formation sur votre poste de travail » et le « respect des délais » (chacune notées 2,7 sur

3). En revanche, les questions relatives aux « supports » et « documents de formation » confirment la basse note précédente (2,5 sur 3).

La question ouverte sur « l'utilité de la formation au retour » de l'apprenant dans la structure confirme clairement l'opinion positive des structures sur l'intérêt professionnel de cette formation.

Les structures expriment des souhaits pour d'autres formations : chapitre 3 et les critères impératifs du référentiel, des formations à destination des RS pour les outiller sur les thèmes qui seront audités par les évaluateurs et la pédagogie pour la communiquer aux bénéficiaires et salariés, et les premiers secours (à mettre en œuvre en 2025).

6. Satisfaction des financeurs

A l'enquête de satisfaction auprès des financeurs, en 2024, le Pôle a obtenu une réponse qui concerne une action de formation (« Se préparer à l'évaluation de la qualité au sein de son agence en suivant le référentiel HAS ») d'un OPCO.

De manière générale, le financeur est « tout à fait » satisfait des actions du Pôle (note 3 sur 3).

Le financeur est pleinement satisfait (note 3 sur 3) de plusieurs points dans la relation avec le Pôle : « la prise de contact, disponibilité, écoute de vos interlocuteurs », « la qualité et exhaustivité des documents », du « suivi administratif », du « respect des délais » et du « respect des engagements ».

Le financeur est aussi entièrement satisfait (note 3 sur 3 pour les 3 items évalués) de la qualité des formations (« la qualité et exhaustivité des informations de notre structure et nos formations », « la qualité globale de la formation » et « la cohérence de la formation par rapport aux attentes »).

Enfin, le financeur est pleinement satisfait du partenariat avec le Pôle, en laissant l'appréciation sur la pertinence de la formation aux apprenants ne l'étant pas lui-même.

7. Bilan et perspectives

Les acteurs concernés par les actions de formation du Pôle, en 2024, en sont très satisfaits, qu'il s'agisse des apprenants, des formateurs, des structures employeurs ou des financeurs.

Cependant, dans une démarche d'amélioration continue, pour les prochaines actions de formation, le Pôle sera vigilant sur :

- Les conditions d'accueil des apprenants

- Les supports pédagogiques (à s'assurer de leur diffusion au début de la formation, au plus tard)
- Le suivi administratif avec les formateurs.