



Créer des questionnaires de satisfaction

Transmis aux apprenants dès la fin d'un module ou d'une formation, les questionnaires de satisfaction à chaud et à froid permettent au formateur de collecter de précieuses informations sur l'expérience vécue par les participants ainsi que sur leur progression.

Les informations clés à récolter via une évaluation à chaud

Réalisée immédiatement, ou quelques jours après un module de formation, une évaluation à chaud efficace permet de récolter des informations sur :

- le niveau de satisfaction réel des apprenants sur différentes dimensions de la formation (contenu, animation, rythme, logistique, supports) ;
- l'impact immédiat pour les apprenants, la pertinence des apports pour leurs contextes, leur motivation à appliquer les contenus abordés ainsi que les défis restant à relever pour eux ;
- des ajustements rapides à effectuer pour les prochaines sessions, ainsi que les évolutions à envisager dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Les informations clés à récolter via une évaluation à froid

Réalisée 3 à 6 mois après la formation, une évaluation à froid efficace permet de récolter des informations sur :

- les points clés que les apprenants ont retenu de la formation et l'impression laissée (niveau satisfaction et apprentissages du modèle de Kirkpatrick)
- les applications concrètes dans leurs quotidiens (niveau comportements du modèle de Kirkpatrick)
- les changements perçus dans leurs organisations, auprès de leurs clients, etc. (niveau résultats du modèle de Kirkpatrick)

Bonnes pratiques pour un questionnaire efficace et exploitable

- Présenter pendant la formation le protocole d'envoi envisagé, l'intention des questionnaires et ce qu'il va être fait de des réponses.
- Pour chercher des retours authentiques et spontanés, en incitant les participants à répondre de la façon la plus sincère possible, prévoir les réponses suite à la formation et pas dans la salle avec le formateur.
- Mêler questions quantitatives et qualitatives : les questions quantitatives rendent la comparaison possible entre différentes sessions / formations ; les questions qualitatives apportent des retours précis qui guident le formateur dans sa démarche d'amélioration continue ;
- Poser des questions spécifiques, sur les thématiques qui nécessitent réellement un feedback et qui peuvent ensuite mener à des actions correctives concrètes.
- Poser des questions réflexives, qui poussent l'apprenant à réfléchir sur son expérience d'apprentissage et aux applications envisagées.



Exemple de questions

Voir fiche "Le modèle de Kirkpatrick" pour des exemples de questionnaires

Satisfaction globale

- Quelle est votre satisfaction globale de ce module de formation / de cette formation ? (Échelle de 1 à 10)
- Pourriez-vous nous apporter quelques éléments de feedback éclairant cette note ?

Contenu pédagogique

- Le contenu pédagogique était-il adapté à vos attentes sur cette formation ? (de 1, pas du tout adapté, à 5, parfaitement adapté)
- Pourriez-vous nous apporter quelques précisions sur les séquences et contenus à plus forte valeur ajoutée pour vous, et à l'inverse ceux qui ont été le moins sources de création de valeur pour vous ?

La première question peut être déclinée (pertinence des connaissances amenées, des partis pris pédagogiques, qualité des supports, etc.)

Animation de la formation

- L'intervention des formateurs a-t-elle répondu à vos attentes ? (de 1, pas du tout, à 5, parfaitement)
- Pourriez-vous nous apporter quelques éléments de feedback sur ce que vous avez particulièrement apprécié dans la posture des formateurs, ou à l'inverse ce qui vous a manqué ?

La première question peut être déclinée (connaissances et expériences des formateurs, qualité de l'animation, capacité d'adaptation et de personnalisation, etc.)

Rythme de la formation

- Le rythme de la formation (difficulté progressive, équilibre entre théorie et pratique) a-t-il favorisé votre apprentissage ? (de 1, pas du tout, à 5, parfaitement)

Transfert des apprentissages pour les participants

- Sur quels aspects avez-vous le sentiment d'avoir progressé pendant cette formation ?
- Sur quels aspects ressentez-vous encore un besoin de progression ?
- Comment envisagez-vous d'appliquer vos apprentissages à court terme ?
- Quel est le plus grand changement que vous avez remarqué dans votre travail jusqu'à présent avec ces nouvelles compétences en facilitation ?

Résultats atteints

- Quels impacts cette formation a-t-elle eu à vos yeux sur votre équipe / vos clients / l'organisation dans laquelle vous travaillez ?
- Y a-t-il d'autres résultats, impacts auxquels vous ne vous attendiez pas et que vous pouvez observer au terme de cette formation ?

