



## PROCEDURE

Page : 1/6  
Date : 02/08/17  
Codification :  
PRLFS003v1

## PROCEDURE

---

### Objet :

Etablir les actions à effectuer et leur ordre chronologique afin d'évaluer la satisfaction de chaque participant et également des demandeurs (exemple : cadre du service).

### Liste de diffusion

#### Pour application :

→ L'ensemble du personnel, Clients et Prospects.

Rédigé par : LEBON  
Maxime-Henri

Le : 02/08/2017  
Signature :

Vérifié par : LEBON  
Maxime-Henri

Le : 20/08/2017  
Signature :

Approuvé par :

Le :

Signature :



## SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION.....</b>	<b>3</b>
2.1 Organisation .....	3
2.2 Formateur.....	3
2.3 Déroulement .....	3
2.4 Contenu .....	3
2.5 Supports .....	4
<b>3. TRANSCRIPTION DES RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION .....</b>	<b>4</b>
3.1 Fichier DLFS009.....	4
3.2 Organisation .....	4
3.3 Formateur.....	4
3.4 Déroulement .....	4
3.5 Contenu .....	5
3.6 Supports .....	5
3.7 Remarques et suggestions .....	5
<b>4. BILAN ORAL.....</b>	<b>5</b>
4.1 Transcription des résultats dans le fichier DLFS009.....	6
<b>5. ANALYSE DES RESULTATS.....</b>	<b>6</b>
5.1 Code couleur .....	6
5.1 Valeurs numériques.....	6



## **1. INTRODUCTION**

Cette procédure est disponible sur le site [www.formation-sterilisation.fr](http://www.formation-sterilisation.fr).

Elle est accessible à tous les visiteurs, clients et prospects.

Ce document explique les méthodes utilisées pour évaluer la satisfaction de chaque participant et, également, des responsables de l'établissement demandeur.

## **2. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Le questionnaire de satisfaction (DLFS010) est le même pour toutes les formations proposées. Il est distribué à la fin de la formation après le questionnaire d'évaluation théorique.

Le questionnaire de satisfaction (DLFS010) est composé de 5 parties :

- Questions sur l'organisation
- Questions sur le formateur
- Questions sur le déroulement de la formation
- Questions sur le contenu de la formation
- Questions sur les supports

### **2.1 Organisation**

Des questions doivent permettre de savoir si les participants ont été prévenus et s'ils étaient intéressés par le programme de la formation.

D'autres questions doivent permettre de savoir si la salle, le déjeuner et les services ont permis le bon déroulement de la formation (dans un cadre agréable).

Si les questions posées ne permettent pas à un participant d'exprimer un ressenti (bon ou mauvais), il est toujours possible pour lui de l'écrire dans la question ouverte « remarques et suggestions ».

### **2.2 Formateur**

Les questions permettent de savoir si les qualités d'animation, l'expérience et la pédagogie du formateur ont été suffisantes selon les participants.

Une question ouverte permet leur permet de mieux exprimer leur ressenti.

Il leur est toujours possible de compléter leurs remarques dans la question ouverte « remarques et suggestions ».

### **2.3 Déroulement**

Les questions permettent de savoir si le déroulement était bien en adéquation avec le programme pour que la formation soit optimale.

### **2.4 Contenu**

Les questions doivent permettre de savoir si les attentes des participants ont toutes été comblées.



Les questions doivent permettre de savoir si le formateur a fait preuve d'objectivité.

## 2.5 Supports

Les questions doivent permettre de savoir si les supports informatiques, papiers et vidéos étaient de bonnes qualités.

Il leur est toujours possible de compléter leurs remarques dans la question ouverte « remarques et suggestions ».

## **3. TRANSCRIPTION DES RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION**

Les résultats des questionnaires restitués sont ensuite transcrits dans le fichier DLFS009 sous forme de points

### 3.1 Fichier DLFS009

Le document DLFS009 est un fichier Excel comportant une feuille par type de formation (feuille « CA » = Conduite des Autoclaves, feuille BPS = Bonnes pratiques de Stérilisation...etc.).

Ce fichier est utilisé pour mesurer la satisfaction des participants. Il est également utilisé pour vérifier l'obtention des objectifs (cf. PRLFS002)

Les résultats correspondants à chacune des questions pour chacun des participants doivent transcrits de la manière décrite ci-dessous.

### 3.2 Organisation

Oui : 1 point / couleur vert.

Non : 0 point / couleur noir.

Bonne : 1 point / couleur vert.

Moyenne : 0 point / couleur noir.

Mauvaise : -1 point / couleur rouge.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.3 Formateur

Bonne : 1 point / couleur vert.

Moyenne : 0 point / couleur noir.

Insuffisante : -1 point / couleur rouge.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.4 Déroulement

Parfait : 1 point / couleur vert.

Trop : 0 point / couleur noir.



Trop peu : 0 point / couleur bleu.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.5 Contenu

Oui : 1 point / couleur vert.

Non : 0 point / couleur noir.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.6 Supports

Pratique : 1 point / couleur vert.

Moyen : 0 point / couleur noir.

Insuffisant : -1 point / couleur rouge.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.7 Remarques et suggestions

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 3.8 Bénéfice de la formation

Note 2 - note 1 > 5 : 1 point / couleur vert.

1 < note 2 - note 1 < 5 : 0 point / couleur noir.

Note 2 - note 1 ≤ 0 : -1 point / couleur rouge.

## 4. BILAN ORAL

Devant la difficulté d'obtenir des retours à froid, sur les formations. Il a été décidé de procéder comme suit :

- Entre 1 mois et 2 mois après la formation, le responsable du service (ou le demandeur) est contacté pour connaître son ressenti. Toutes les informations pertinentes sont notées dans le fichier DLFS009. Dans la discussion, les trois questions suivantes lui sont posées :
- Les participants ont-ils beaucoup appris, pendant la formation ?
- Le travail des participants s'est-il amélioré, après la formation ?
- Les participants sont-ils en mesure d'expliquer ce qu'ils ont appris (notamment à leurs collègues) ?



#### 4.1 Transcription des résultats dans le fichier DLFS009

Oui : 1 point / couleur vert.

Non : 0 point / couleur noir.

Remarque positive : 1 point / couleur vert.

Remarque neutre ou sans remarque : 0 point / couleur noir.

Remarque négative : -1 point / couleur rouge.

### 5. ANALYSE DES RESULTATS

Une fois les résultats retranscrits, le fichier DLFS009 se présente sous la forme d'un tableau Excel rempli de chiffre et de couleur.

#### 5.1 Code couleur

**Vert** : Objectif atteint. Il faut veiller à préserver les méthodes, les documents et/ou les pratiques.

**Noir/bleu** : Neutre, sans avis, moyen, peut être amélioré dans la mesure du possible (sans faire dysfonctionner le reste).

**Rouge** : Problème critique à corriger dans les plus brefs délais. Un plan d'action est mis en place immédiatement.

#### **Avantage :**

Pour chaque formation, une vue d'ensemble très rapide des pratiques qui fonctionnent, des axes d'amélioration et des points critiques à corriger.

#### **Inconvénient :**

Difficile d'avoir une vue d'ensemble sur toutes les formations.

#### 5.1 Valeurs numériques

Les données numériques permettent de faire une moyenne des résultats dans chaque domaine et pour toutes les formations du même type (ex : conduite des autoclaves, bonnes pratiques de stérilisation...).

Il est également possible de comparer les types de formation entre elles et de savoir lesquelles sont plus appréciées et pourquoi.

Ainsi, non seulement les domaines à améliorer sont connus mais des solutions peuvent être directement proposées en utilisant les méthodes employées lors d'autres formations.