

RAPPORT SUR LA FORMATION DE SENSIBILISATION OPTICOM PRO - OCTOBRE 2020

SOMMAIRE

Conditions de réalisation de la mission de formation

page 3

Contexte

page 4

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 8 Participants pour la première journée du jeudi 13/07/2017 première session OPTICOM PRO » page 5

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 8 Participants à la deuxième journée du mercredi 19/07/2017 de la première session OPTICOM »

page 9

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 8 Participants à la première journée du lundi 24/07/2017 deuxième session OPTICOM » page 11

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 8 Participants à la deuxième journée du mercredi 26/07/2017 de la Deuxième session OPTICOM »

page 15

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 10 Participants à la première journée du jeudi 03/08/2017 de la troisième session OPTICOM »

page 16

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 10 Participants à la deuxième journée du mercredi 09/08/2017 de la troisième session OPTICOM »

page 20

Conclusions

page 21

Conditions de réalisation de la mission de formation

Cette mission a été réalisée suite à la demande du Directeur Général Antilles-Guyane Monsieur XXXX, des Directeurs XXXX et XXXXX, avec la participation active du DRH Madame XXXX et de son Adjointe Madame XXXX en appui sur un groupe de travail auquel les représentants du C.H.S.C.T. et du C.E. était associé, ainsi qu'en étroite collaboration avec le comité de Pilotage dit COPIL regroupant Direction Général, DRH et Direction des services à la clientèle et C.H.S.T., auprès du Responsable du Cabinet OKANE habilité par

DIECCTE de la Guadeloupe et la CRAM Aquitaine conformément aux règles déontologiques qui régissent ce type de mission et selon la procédure qui suit :

Pour rappel, les règles de la procédure comprennent les étapes suivantes :

Présentation d'une première offre de service au client, intégrant les preuves de compétences, les références, les habilitations, le code de déontologie, et l'attestation de certification du CFI (Consultant Formateur Indépendant) par le Cabinet OKANE et comprenant l'intitulé de la mission ainsi que les conditions de son déroulement.

Discussions, échanges et partages avec le client représenté par la Direction Générale et le responsable H.Q.S.E., sur la méthodologie et conditions de réalisations de la mission afin de définir d'une part les ententes sur le déroulement de l'action et d'autre part le respect des exigences définies par la loi de 2014 sur la formation.

Puis validation ou modification de l'offre proposée par OKANE, par le client, représenté par la Direction Générale et le responsable projet et validation des programmes prévus dans le cadre des séances de formation.

Définition d'un planning d'intervention par le client de la mission coordonné par le responsable projet.

Réunion d'ouverture pour démarrer l'action avec le client représenté par le responsable projet, Accueil...

Réalisation effective de 3 lots de formation pour 26 salariés.

Réunion de fermeture avec le client représenté par la Direction Générale et le responsable projet pour faire le point sur les aspects techniques et organisationnels afin de coller au plus près aux réalités suite aux remarques et constats effectués.

Restitution des livrables au client, Rapport sur le déroulement de l'action de formation et KIT OPTICOM PRO remis à tout salariés qui doit en faire la demande.

En tant qu'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels, je remercie vivement la Direction Générale et les responsables de xxxx d'avoir placé leur confiance dans notre capacité à assumer cette mission et d'avoir fait appel à notre cabinet pour réaliser et effectuer ces différentes actions. Je salue l'esprit de collaboration dans lequel ce travail s'est déroulé avec l'ensemble des partenaires qui y voient une occasion de progresser dans un esprit d'amélioration continue et je remercie chacune et chacun des salariés d'avoir participé en exprimant avec sincérité leurs ressentis dans le cadre des échanges organisés à cet effet.

En matière de formation, la perfection n'existe pas, mais tenter de progresser et de l'approcher est à minima le moins mauvais des résultats que l'on puisse obtenir.

Jean-Noël FALGA
Expert I.P.R.P. certifié et habilité

Titre : Auditeur, Consultant-Formateur, Mentor

Domaine : S.S.T., Organisation, Communication Interne

Contexte

La Communication Professionnelle, une action qui évolue vers l'amélioration continue.

* Rappel : Plus de un an déjà, Suite à la réunion au WTC organisée en juin 2016, par xxxx et dans laquelle j'ai été invité à présenter une proposition Stratégique d'intervention, de coaching et de formation dans les domaines de la Santé Sécurité au travail, de la Communication Professionnelle et de l'Organisationnel en entreprise.

Un rendez-vous a suivi cette présentation au sein de xxxx sous l'initiative de Monsieur xxxx,, que nous remercions, pour finaliser ce projet de mission. La validation de cette première

partie de mission s'est faite avec Monsieur xxxx, Madame xxxx et son assistance Madame xxxx et Monsieur xxxx.

- Octobre 2016 a vu la validation de la convention et la programmation des séances avec le groupe de travail sur le projet S.S.T.. Une enquête sur le bien-être au travail en amont, a été lancée afin de s'assurer de l'intérêt de l'action S.S.T..
- Juin 2017 après les résultats satisfaisants de l'enquête qui ont permis de voir que 77% du personnel adhère à la thématique, « Bien-être au travail » ; lancement audit S.S.T..
Etait attendu par le Cabinet OKANE :
- La liste des salariés et le planning d'entretiens
- La liste des Accidents du travail, des Arrêts maladie, et des Arrêts depuis 3 années
- La liste des sites à visiter
- La liste des actions de préventions déjà mises en œuvre selon les risques identifiés

Etait attendu par xxxx :

- L'offre, la convention et la grille d'entretien, pour en effectuer validation
- Le D.U.E.R. à jour des sites

Réalisation de l'audit S.S.T. au sein de la structure xxxx située en Guadeloupe

Celui-ci a reposé sur la visite des 4 sites de xxxx puis de l'interview de 37 salariés sur 81 recensés soit un panel très représentatif de ceux-ci. Soit 46%

- 2 Absences au rendez-vous planifiés, l'une pour congé d'un des salariés et l'autre pour maladie.

Ces interviews et formation se sont déroulées sur 3 semaines réparties entre le 01 et le 22 juin avec une restitution qui a été faite le 29 juin 2017.

Une présentation du rapport S.S.T. de 38 pages, ainsi que celles des D.U.E.R. de plus de 300 pages incluant l'identification des Risques Professionnels, l'état des choix préventifs, et les préconisations d'actions prioritaires a été effectuée devant le Comité Directoire et les représentants du personnel, les livrables ont été remis le jour même.

Dans le cadre des accords et de la méthode OKANE, il était préconisé qu'une formation de sensibilisation sur l'Optimisation de la Communication Professionnelle répondant au nom « OPTICOM PRO » soit programmée.

15 jours après la restitution du rapport mettant l'accent sur le taux des R.P.S. jugé plutôt élevé, les dirigeants ont engagé la planification de 4 actions de formation : « OPTICOM PRO ».

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 8 Participants pour la première journée du jeudi 13/07/2017 première session OPTICOM PRO »

Aux questions posées en début de séance sur les connaissances de chacun en matière d'image et de posture du salarié, ont été répondu :

Représenter la société et respecter sa culture, répondre aux attentes, être à l'image de sa fonction, montrer que l'on prend chaque demande comme importante, être à l'écoute, entendre les doléances, avoir de la motivation dans l'accomplissement de ses missions, être heureux dans le milieu professionnel, stable, disponible, fiable, serein, être accueillant, discrète, souriant, efficace, méthodique, rigoureuse, sérieux, sur de nous, réactif, compétitif, performant, respectueux, communicante, positive, compétitif, clair afin de répondre aux attentes, avoir de l'empathie, de l'ouverture de l'engagement, de la durabilité, de la valorisation, le sens de la hiérarchie, des réponses et des solutions, une tenue vestimentaire correcte et propre, satisfaire ses collègues afin qu'il travaille dans de bonnes conditions et avoir de bonnes relations avec eux, s'assurer du bien-être, maîtriser l'expression orale et écrite, accepter le partage des idées des autres et les siennes.

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la maîtrise professionnelle de votre formateur, ont été répondu ;

La maîtrise du sujet :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5%

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 4

Le sens pédagogique :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ idem

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 4

_____ Soit 87.5% sont très satisfaits à satisfaits

La clarté :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ idem +

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 5

La disponibilité :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ idem

Satisfaisant : 1
Tout à fait satisfaisant : 6

La pertinence des réponses données :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 1
_____ idem +

Satisfaisant : 2
Tout à fait satisfaisant : 5

Dynamisme :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 2
_____ Soit 75% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 1
Tout à fait satisfaisant : 5

Ambiance :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0
_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4
Tout à fait satisfaisant : 4

Alternance théorique / pratique :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0
_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2
Tout à fait satisfaisant : 6

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la formation sensibilisation à la communication professionnelle, ont été répondu ;

La durée :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant :

Le contenu :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 4

Le rythme et la progression :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 5

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens et méthodes proposés, ont été répondu ;

La qualité des outils pédagogiques :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 5

La qualité du matériel utilisé :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 4

La qualité du support de formation :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 3

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens proposés autour de la formation, ont été répondu ;

L'accès aux locaux :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 1

Tout à fait satisfaisant : 7

L'accueil :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 1

Tout à fait satisfaisant : 7

Le restaurant :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 1

Tout à fait satisfaisant : 6

*Une personne n'a pu se joindre à nous

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les prises de conscience effectuées lors de la séance, ont été répondu ;

Les attitudes de communication et comportements qui peuvent être néfastes à ma communication et à celle de la société xxxx et ce à différents niveaux

L'importance d'une bonne communication

Faire attention aux demandes d'aides cachées

Oui j'ai pris conscience de mes manquements. Ce que je vois ou je peux être mieux

Sans commentaires (ce qui correspond au niveau 1 de la prise de conscience)

Communication = instrument et influence

J'ai aujourd'hui besoin de changement professionnel

L'importance d'utiliser une méthode de communication afin d'éviter les malentendus

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur le ressenti obtenu lors de la séance, ont été répondu ;

Des grilles d'analyse, des éléments de réponses, des pistes d'amélioration

Entièrement satisfait

Très bonne formation, « arrivée au bon moment dans le stade de la vie professionnelle et le contexte actuel de la société

Que c'était nécessaire et que tout le monde en a besoin et qu'il faut que ça continue

Sans commentaires

Formation très intéressante avec une phase un peu théorique

Très bonne formation. Je crois que ce n'est pas la fin, on a encore des choses à se dire

Bon principe mais difficile à mettre en pratique

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les axes de progrès et l'engagement de chaque participant sur lesquels ceux-ci s'engage suite à la séance, ont été répondu ;

Avoir une communication directe en cherchant à donner le maximum d'info pour être mieux comprise, je dilue souvent le message

Meilleure connaissance de soi-même

Apprendre à dire non, porter un peu plus d'attention à la façon de s'exprimer de communiquer et d'écouter

Savoir comment m'y prendre pour évoluer positivement

Sans commentaire

L'amélioration continue

Une évolution de carrière

La connaissance de mon moi et la gestion de mes émotions

« 8 Participants à la deuxième journée du mercredi 19/07/2017 de la première session OPTICOM »

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, à la suite de cette formation, ont été répondu ;

- Ce que j'ai appris, que je vais mettre en pratique :

Ne pas juger l'autre, faire tomber les masques, Être sincère avec soi puis avec les autres, donner sans rien attendre en retour, exprimer mes besoins de façon claire.

J'ai appris à reconnaître le type de blessure qui jusqu'à aujourd'hui m'influence et surtout comment être libre de décider de ce que je veux pour moi.

Créer un tableur « planning d'activité » et découverte des Patterns

Les principes de la communication et l'analyse de mes besoins

Continuer à améliorer ma capacité à écouter l'autre. Grandir en tant que salarié afin de pouvoir gravir des échelons dans la société

Arrêter de mettre des masques, arrêter de vouloir cacher ma vraie personnalité

Analyser mon besoin réel pour faciliter la communication

Sans commentaires

- Ce que j'aurai voulu apprendre :

L'écoute active de l'autre

J'aurai voulu approfondir le sujet de la communication. J'ai compris les grandes lignes. Mais 2 jours ce n'est pas suffisant

Pas de commentaires

Les techniques pratiques

Faire preuve d'empathie face aux aléas de ma profession, de sorte que ma santé ne soit pas en danger

Mieux me défendre avec ma communication pour répondre et avoir le bon mode pour s'exprimer

Pas de commentaires

Pas de commentaires

- Ce que j'ai particulièrement apprécié :

L'exercice de la première séance en binôme, et le dessin représentatif de soi-même. J'ai beaucoup apprécié le jeu de rôle cela m'a permis de me retrouver en situation

Les débriefings

Les exercices pratiques Interviews

Les échanges et les temps de paroles de même que la perception du « moi » que l'on n'a pas toujours dans le milieu professionnel

Les échanges les écoutes les remarques les conseils

Les exercices pratiques en lien avec la vie professionnelle et la connaissance de soi

Sans commentaires

- Mes remarques et suggestions :

Bon courage pour la suite ! Que Dieu te garde !!

La partie pratique n'est pas assez étoffée, plus de mise en situation afin d'acquérir les mécanismes et arriver à canaliser ses émotions

Il y a des mots qui soulèvent des interrogations et des questions : La posture et l'image de soi

Sans commentaires

Que ce travail mis en place pour le bien-être et la reprise de confiance des salariés SIKOA continu atteigne et impact un maximum de collaborateurs salariés cadre et directeur et que le résultat soit porteur pour notre société.

Tout le monde droit à cette formation. Personne ne peut dire qu'il est infailible sur la communication pour mieux apprendre à se connaître

Bonne équilibre théorique et pratique. Possibilité d'avoir le support avec un espace prise de note liée à sa prise de conscience et ses engagements.

Sans commentaires

Puis la mesure de la satisfaction des 8 participants sur les 4 items suivants :

1. Atteinte des objectifs de fin de formation sur la sensibilisation de formation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 86 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 2

*Un non répondu

2. Clarté des propos du formateur

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 3

*Un non répondu

3. Répartition équilibrée entre enseignement théoriques et cas pratiques

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 5

*Un non répondu

4. Utilité et précision de la documentation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 3

_____ Soit 57 % sont très satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 1

Un non répondu

* Sur ce dernier point, j'ai expliqué ne pas remettre volontairement les livrables au sortir de la formation, afin que chaque participant en face la demande par mail.

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

8 Participants à la première journée du lundi 24/07/2017 deuxième session OPTICOM

Aux questions posées en début de séance sur les connaissances de chacun en matière d'image et de posture du salarié ont été répondu :

Concernant l'image du salarié ce que je sais ; Que celle-ci doit être propre, sans réponses, que le salarié doit être toujours ponctuel, donner le bon exemple, être bosseur et donner le meilleur de lui-même, sans connaissance, représentation de ce qu'il est, comment il est vu par l'autre ? Le salarié représente l'entreprise et doit par conséquent véhiculer une bonne image, sans connaissance, idem. Sur la posture, celle d'un adulte, PNL, néant, le salarié se doit de respecter la tenue vestimentaire choisi dans le cadre du travail effectué, néant, une attitude, une manière d'être et de se tenir, le salarié doit avoir un comportement décent, respectueux, professionnel, néant, rapport hiérarchique, (place du salarié par rapport à son

supérieur). La communication du salarié, écoute et transmission, néant, il doit faire remonter les différents problèmes rencontrés à sa Direction ou section syndicale, néant, le langage les connaissances du monde du travail, dans le respect de la politique de la société, le salarié doit tenir un langage correct, faire preuve de discrétion, la communication professionnelle, le comportement, néant, ne sait pas, néant, néant, reprend l'attitude, le cloisonnement, l'absence de communication, doit être en accord avec la politique de la société, le comportement légal, néant.

Aux questions posées en fin de première séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la maîtrise professionnelle de votre formateur, ont été répondu ;

La maîtrise du sujet :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 5

Le sens pédagogique :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5% sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant :

La clarté :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 2

_____ Soit 75% sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 3

La disponibilité :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 6

La pertinence des réponses données :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5% sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5
Tout à fait satisfaisant : 2

Dynamisme :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2
Tout à fait satisfaisant : 6
Ambiance :

A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2
Tout à fait satisfaisant : 6
Alternance théorie / pratique :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3
Tout à fait satisfaisant : 5

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la formation sensibilisation à la communication professionnelle, ont été répondu ;

La durée :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5% sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 6
Tout à fait satisfaisant : 1
Le contenu :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5
Tout à fait satisfaisant : 3

Le rythme et la progression :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 6
Tout à fait satisfaisant : 2

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens et méthodes proposés, ont été répondu ;

La qualité des outils pédagogiques :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4
Tout à fait satisfaisant : 4

La qualité du matériel utilisé :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 87,5% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3
Tout à fait satisfaisant : 4

La qualité du support de formation :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5
Tout à fait satisfaisant : 3

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens proposés autour de la formation, ont été répondu ;

L'accès aux locaux :
A cette question ont répondu :
Pas du tout satisfaisant : 0
Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 6

L'accueil :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 6

Le restaurant :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 6

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les prises de conscience effectuées lors de la séance, ont été répondu ;

Le travail d'équipe reste très payant lorsque la consultation a été collégiale

Peut importante sur le passé (poids) Communiquer est un acte difficile

Nous sommes en permanence dans le jugement de l'autre. Il faut veiller à son image vis-à-vis de l'autre et donc essayer d'améliorer ceci petit à petit en s'exerçant.

Au niveau professionnel, il m'est plus facile de m'exprimer ; d'être en confiance avec un petit groupe en petit comité

Eveil à la compréhension de qui suis-je « moi ». Le dessin de moi c'est une première, Il faut mieux analyser les situations

La nécessité de mieux se connaître pour pouvoir mieux communiquer avec les autres.

Ma personnalité me convient mais je dois tout de même être plus tolérante vis-à-vis de mes collègues. J'ai une bonne capacité d'écoute

Je vais essayer d'améliorer mon sens de l'écoute

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur le ressenti obtenu lors de la séance, ont été répondu ;

Sans commentaire

Bonne maîtrise de groupe, pas de frein à l'expression, Difficulté à lâcher les élastiques

Un ressenti de trouver les questions que l'on s'était posées auparavant

Sans commentaire

Formation pour l'instant positive – Bonne participation et bonne ambiance, assez constructive

Formation à faire absolument, constitue un apport certain dans la relation professionnelle et personnelle

Sans commentaire

En désaccord sur certains postulats posés

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les axes de progrès et d'engagement de chaque participant sur lesquels ceux-ci s'engage suite à la séance, ont été répondu ;

Sans commentaire

Poser la voix, (La voie)

Gravir les échelons de la société

Puis 3 Sans commentaire

Me mettre à la place des autres

Sans commentaire

Confiance et écoute

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur une proposition d'amélioration, ont été répondu ;

Cette formation devrait se tenir sur au moins 3 journées

Sans commentaire

Sans commentaire

Sans commentaire

Sans commentaire

Prolonger les analyses, proposer une analyse personnalisée

Sans commentaire

« 8 Participants à la deuxième journée du mercredi 26/07/2017 de la Deuxième session OPTICOM »

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, à la suite de cette formation, ont été répondu ;

- Ce que j'ai appris, que je vais mettre en pratique :

Différents modes de communication et le PACS de la communication

Être amovible, axer la démarche qualité sur le don de soi

J'ai appris beaucoup de choses, répondre maintenant ne serait pas intégrale

Mieux me connaître afin de mieux communiquer

Les types de communication, le jeu du « je et du nous »

Oser prendre des initiatives et y parvenir malgré les embûches

Dépassionner ma relation au travail notamment en pratiquant l'aïkido de la communication

Limiter les demandes d'aides cachées

- Ce que j'aurai voulu apprendre :

3 Sans commentaire

Formation à optimiser et à compléter

Beaucoup plus sur le comment enrayer la blessure si elle se présente, car il s'agit d'un frein à mon évolution personnelle

Comment dans une grosse société telle que SIKOA arriver à faire entendre sa voix sans l'impression d'évincer autrui

Des cas plus pratiques, des mises en situation face aux diverses personnes rencontrées au travail

Comment désamorcer des situations conflictuelles, comment s'adresser à l'autre, (vocabulaire, posture, voix)

- Ce que j'ai particulièrement apprécié :

Le principe féminin / Masculin et la notions des Patterns

Beaucoup d'éléments à assimiler qui sont encore à ordonner sur le plan personnel

La clarté des choses expliquées et toujours la réponse aux questions posées

Les exemples très personnels du formateur

Les explications relatives aux 5 blessures et leurs genèses

Parmi tous les collaborateurs présents, que la Direction soit représentée. Le lien entre nos comportements d'aujourd'hui et nos 5 blessures.

Le groupe, certains exemples, la liberté d'expression, le rythme

Les échanges entre les participants, le lieu de la formation

- Mes remarques et suggestions :

Cette deuxième journée a été particulièrement intéressante. J'ai trouvé toutefois qu'il y avait trop de photos personnelles sur le support.

Eviter les photos personnelles qui troublent le message à transmettre, difficile de faire une évaluation à chaud

3 Sans commentaire

Qu'il y ait un peu plus d'interactivité et moins de lecture. (Quoique les exercices étaient très intéressants !!!!) Des échanges intéressants, Une Formation utile !!!

Certaines photos personnelles utilisées dans le power point me paraissent inappropriées, j'aurai aimé avoir une synthèse de la formation et pour le dernier ; Moins de photos dans le power point.

Puis la mesure de la satisfaction des participants sur les 4 items suivants :

5. Atteinte des objectifs de fin de formation sur la sensibilisation de formation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 86 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 1

* Un non répondu

6. Clarté des propos du formateur

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 3

* Un non répondu

7. Répartition équilibrée entre enseignement théoriques et cas pratiques

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits

Satisfaisant : 7

Tout à fait satisfaisant : 0

* Un non répondu

8. Utilité et précision de la documentation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 1

Peu satisfaisant : 1

Soit 71.43 % sont satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 0

* Un non répondu

* Sur ce dernier point, j'ai expliqué ne pas remettre volontairement les livrables au sortir de la formation, afin que chaque participant en face la demande par mail.

Généralités des propos recueillis auprès des salariés selon les fiches d'évaluation des connaissances et questionnaire de satisfaction remis en fin de chaque séance.

« 10 Participants à la première journée du jeudi 03/08/2017 de la troisième session OPTICOM »

Aux questions posées en début de séance sur les connaissances de chacun en matière d'image et de posture du salarié ont été répondu :

Concernant l'image du salarié ce que je sais ; Le salarié représente l'image de la société, donc son image doit être représentative, l'image du salarié est très importante pour l'entreprise, politesse, posture, efficacité, ponctualité, une image soignée professionnelle et dynamique sont nécessaires, sans commentaire, c'est l'impression qu'il donne, professionnalisme, maîtrise de soi, la conception, la prise en compte de ses missions par rapport aux objectifs attendus de l'entreprise, la valeur ajoutée dans l'entreprise, Tenue vestimentaire, le comportement, ce qu'elle dégage en la voyant, sans commentaire. Sur la posture, le salarié doit avoir une posture en accord avec les impératifs liés à son poste de travail, sans commentaire, ponctualité, serviabilité, disponibilité, donner une posture ouverte motivée engendre l'ouverture, sans commentaire, il doit être souriant et professionnel, sans commentaire, comment se comporter avec autrui, les qualités et défauts, Posture physique, le maintien des gestes, son regard et l'interaction de sa voix, sans commentaire. La communication du salarié, le salarié doit être en collaboration avec sa hiérarchie et ses collègues, la communication est un message qui, pour avoir un bon résultat, doit être bien compris, ton à adopter lors d'un conflit, ton à adopter face aux clients et à ses supérieurs, la communication verbale et non verbale, le message émis, définit parfois la réponse en réaction obtenue, la manière de communiquer à plus d'influence que les mots employés, il doit donner des informations exactes, l'importance de la communication entre les services et aussi envers la clientèle, les différents niveaux de communication, son état d'esprit, communication agressive ou pas, sa façon de communiquer, sans commentaire. le comportement, le salarié doit avoir un comportement irréprochable par rapport à sa mission dans l'entreprise, l'image du salarié est très importante pour l'entreprise, la politesse avec les clients et ses collaborateurs, l'efficacité et la ponctualité, le vécu influe sur son comportement professionnel, l'importance de la confiance, il doit être ouvert au niveau de l'accueil, sans commentaires, quelle implication ? L'appartenance, être à l'écoute, très communicative, intéressante, communication constructive et positive, sans commentaire. Aux questions posées en fin de première séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la maîtrise professionnelle de votre formateur, ont été répondu ;

La maîtrise du sujet :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 8

Le sens pédagogique :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 5

La clarté :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 1

Peu satisfaisant : 2

_____ Soit 90% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 6

La disponibilité :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 6

La pertinence des réponses données :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 1

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 80 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 3

Dynamisme :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3
Tout à fait satisfaisant : 7

Ambiance :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 6

Alternance théorie / pratique :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 90 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 3

Tout à fait satisfaisant : 5

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative de la formation sensibilisation à la communication professionnelle, ont été répondu ;

La durée :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100% sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 8

Tout à fait satisfaisant : 2

Le contenu :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 5

Le rythme et la progression :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 6

Tout à fait satisfaisant : 3

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens et méthodes proposés, ont été répondu ;

La qualité des outils pédagogiques :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits Satisfaisant : 7

Tout à fait satisfaisant : 3

La qualité du matériel utilisé :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100% sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 4

Tout à fait satisfaisant : 6

La qualité du support de formation :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 4

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, sur l'évaluation qualitative des moyens proposés autour de la formation, ont été répondu ;

L'accès aux locaux :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 7

L'accueil :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 5

Tout à fait satisfaisant : 4

Le restaurant :

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

_____ Soit 90 % sont très satisfaits à satisfaits

Satisfaisant : 2

Tout à fait satisfaisant : 7

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les prises de conscience effectuées lors de la séance, ont été répondu ;

7, l'importance du cadre de la communication, le poids du mode pratique pour l'interlocuteur, l'importance du poids de l'enfance, 6, on sème ce que l'on récolte en communication comme dans la vie, amélioration de la communication nécessaire, sans commentaire, 7, 7, besoin de faire avancer la communication au sein de SIKOA, revoir le mode de communication pour communiquer de manière claire, précise et efficace, communication pas toujours très explicite. Je dois être plus précise dans mes questionnements et mes réponses.

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur le ressenti obtenu lors de la séance, ont été répondu ;

Une formation très intéressante, riche en informations et très méthodique, j'ai commencé à toucher du doigt l'interprétation et la compréhension, du comportement en communication et dans le monde professionnel, bonne présentation du sujet, communiquer c'est d'abord l'écoute de l'émetteur, sans commentaire, le sujet est intéressant et utile, néanmoins tous les collaborateurs devraient en bénéficier afin que l'effort ne soit pas que à sens unique, l'information d'un message doit se faire comprendre comme on comprend quelqu'un que l'on a en face de soi, très positif et constructif, bien sur un travail perso doit être fait avant de parler de communication, 6, un grand plaisir et une grande joie de pouvoir communiquer pour libérer la parole, une fierté que d'avoir initié cette démarche pour aboutir à une entente collective, sans commentaire.

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur les axes de progrès et l'engagement de chaque participant sur lesquels ceux-ci s'engage suite à la séance, ont été répondu ;

A continuer à me poser les bonnes questions mais aussi me remettre en question, Amélioration de mes relations avec les autres et adapter sa communication à ses interlocuteurs, sans commentaire, communication plus directe, plus d'ouverture, plus de fermeté, même en face d'un supérieur hiérarchique pour obtenir des réponses & directives claires, travail sur soi, participer davantage aux formations sur la communication, car il y a beaucoup à apprendre, 6, se remettre en question, écouter et développer des outils efficaces pour communiquer clairement et mieux. Mettre des actions en phase, amélioration de la communication et étant plus explicative mais de façon courte et précise : employer les bons mots.

A la question posée en fin de séance, en mode individuel, sur une proposition d'amélioration, ont été répondu ;

Des échanges plus longs en termes de temps, prévoir des simulations d'échanges entre collègues, sans commentaire, sans commentaire, à définir, l'exercice est personnel, Il est dangereux de tous vouloir nous faire tenir dans des cases définies indépendamment du contexte privé, vécu, expérience et personnalité, Plus d'exercices, de cas pratique et des

mises en situations, sans commentaires, une communication pour aboutir sur une entente claire.

« 10 Participants à la deuxième journée du mercredi 09/08/2017 de la troisième session OPTICOM »

Aux questions posées en fin de séance, en mode individuel, à la suite de cette formation, ont été répondu ;

- Ce que j'ai appris, que je vais mettre en pratique :

Une meilleure prise en compte de l'émetteur ainsi que les notions de masques et de souffrances, apprendre à vivre avec les miens et mieux appréhender ceux de mes interlocuteurs. J'ai beaucoup appris sur la communication et je vais privilégier l'écoute, la maîtrise de soi, la communication est très vaste et complexe. Il y a des différentes blessures mais également des moyens pour les vaincre. Prendre du recul et analyser chaque situation, l'écoute et l'échange, l'analyse et l'écoute active, l'influence de notre vécu, je vais semer, toujours plus d'efforts en communication non verbal, la communication est très vaste et on a encore à apprendre, l'écoute, entendre, l'importance de la qualité et la précision de la communication, sans commentaire.

- Ce que j'aurai voulu apprendre :

La communication de crise dans le domaine professionnel, convaincre sans manipuler, sans commentaire, plus de cas pratique, Quel approche adopter en fonction de la blessure de l'interlocuteur, sans commentaire, sans commentaire, magnétisme, des méthodes plus concrètes sur les façons d'améliorer, nous les avons simplement effleurées, les différentes communications, l'art et la manière de communiquer, sans commentaire.

- Ce que j'ai particulièrement apprécié :

Les exercices, la compréhension des « masques » et des souffrances que nous portons en nous, comprendre cela permet de mieux comprendre les autres et mieux se comprendre soi-même, les échanges avec les collègues, les mises en pratiques avec les différents collaborateurs, les différents caractères, les exercices et les échanges, l'originalité des exercices proposés, la partie la plus concrète de la sensibilisation, les pratiques chez SIKOA ont été abordées, points faibles et ce sans barrière entre Directeur et collaborateurs, les échanges et les débats ont été animés, les sujets qui ont été abordés..

- Mes remarques et suggestions :

Travailler la communication de « crise ». Apprendre à communiquer, à transmettre des informations et animer un groupe de personnes, locataires, fournisseurs, ect...., très enrichissant à appliquer, des débats sur des cas réels, sans commentaire, sans commentaire, sans commentaires, une partie de la formation à approfondir, la théorie à durer trop longtemps, moins de photos et d'allusion à la vie de l'intervenant, R.A.S., très bonne formation, approche très intéressante, échange avec les collaborateurs.

Puis la mesure de la satisfaction des participants sur les 4 items suivants :

9. Atteinte des objectifs de fin de formation sur la sensibilisation de formation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 7

Tout à fait satisfaisant : 3

10. Clarté des propos du formateur

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 7

Tout à fait satisfaisant : 3

11. Répartition équilibrée entre enseignement théoriques et cas pratiques

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

_____ Soit 100 % sont satisfaits à très satisfaits

Satisfaisant : 7

Tout à fait satisfaisant : 3

12. Utilité et précision de la documentation

A cette question ont répondu :

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 3

_____ Soit 67% % sont satisfaits

Satisfaisant : 6

Tout à fait satisfaisant : 0

* Sur ce dernier point, j'ai expliqué ne pas remettre volontairement les livrables au sortir de la formation, afin que chaque participant en face la demande par mail.

Conclusions

Rappel : La structure salariale comprend environ 81 salariés qui sont employés sur 4 sites, 25 titres professionnels distincts. 26 ont participé à la formation sur la sensibilisation OPTICOM PRO à ce jour. Soit un panel représentatif de 32% des salariés, une valeur représentative et donc crédible.

La formation s'est déroulée dans de très bonne condition. Etant donné qu'il s'agissait d'une action de sensibilisation, il a été demandé en entrée de chaque lot de formation que chacun des participants se prononcent sur la connaissance de l'image et de la posture du salarié en entreprise. Ceux-ci ont exprimés connaître ou avoir une idée partielle sur ce qu'était l'image et la posture du salarié et ce en tout début de séance.

Suite au contrôle que nous effectuerons, post formation, mais surtout à 3 mois nous pourrons vous donner les progressions obtenues sur ces points. Car pour rappel de ce que nous vous avons dit dans nos précédentes propositions, des acquis ne se mesurent pas en sortie de formation mais au-delà de celle-ci.

Rappel sur ce sujet de nos propos écrits dans nos offres pédagogiques :

« Mais en amont de la présentation de nos propositions, je voudrai à ce stade que tout à chacun s'attache à comprendre que l'efficacité de telles actions ne sera définitivement acquise que si la notion du « S.C.R.A. » (Le Savoir que l'on acquiert, puis ce que l'on a Compris de ce savoir, ce que l'on a Retenu, et ce que l'on mit en Application). Tout ceci est au cœur du système de mémorisation de tout à chacun. Des études ont démontré que si ces systèmes ne sont pas entretenus dans « le temps d'intégration », ces savoirs s'estompent et disparaissent. » Cela inclus que toutes actions de formation sans un accompagnement (Coaching) dans un temps défini, par l'observation et le rappel des bonnes méthodes à adopter, perd de son efficacité si celui-ci n'est pas « entretenu & maintenu ».

Rappel : L'objectif global étant de satisfaire à la demande traditionnelle et classique ;

- A. Acquérir et renforcer des compétences
- B. Fournir une culture la plus complète possible sur le Document Unique
- C. Apprendre à piloter les détections et résolutions de problèmes
- D. Obtenir le développement des ententes en matière de diagnostics et de choix pour solutionner les problèmes.

A l'atteinte des objectifs de fin de formation sur l'optimisation de la communication professionnelle, les 26 participants déclarent être ;

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 2

Satisfaisant : 17

Tout à fait satisfaisant : 6

*un non répondu

Soit 92 % de salariés sont satisfaits à très satisfaits

Concernant la clarté des propos du formateur, les 26 participants déclarent être ;

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 0

Satisfaisant : 16

Tout à fait satisfaisant : 9

*un non répondu

Soit 100 % de salariés sont satisfait à très satisfait

S'agissant de la répartition équilibrée entre enseignement théoriques et cas pratiques, les 26 participants déclarent être ;

Pas du tout satisfaisant : 0

Peu satisfaisant : 1

Satisfaisant : 19

Tout à fait satisfaisant : 5

*un non répondu Soit 89% de salariés satisfaits à très satisfait

Pour finir l'utilité et précision de la documentation, les 26 participants déclarent être ;

Pas du tout satisfaisant : 1

Peu satisfaisant : 8

Assez satisfaisant : 14

Tout à fait satisfaisant : 1

*2 non répondu

Soit 62.5 % de salariés sont satisfaits à peu satisfait (rappel que les livrables sont fournis suite à la demande des participants)

* Ce sont d'excellents résultats pour ceux qui sont à l'initiative de ce projet. En effet beaucoup aimerait avoir un tel plébiscite dans leur résultat de « campagne ». Il faut donc continuer à semer ce sillon tant il est fédérateur de satisfaction. Toutefois il est à noter, que sur cette action de sensibilisation de formation, 2 personnes ont nourris le dénie et le rejet de ces actions. Je vous remercie pour avoir fait appel à notre cabinet pour engager ces actions de formations et reste à votre entière disposition pour toutes autres missions.

Jean-Noël FALGA Expert certifié, Auditeur, Intervenant IPRP, COACH CFI