OPÉRA

ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2025

Résultats • Enseignements • Actions 2026

Document de synthèse

EDITO

La satisfaction au cœur de nos engagements

La qualité de nos formations et la satisfaction de nos clients, stagiaires et formateurs constituent des priorités essentielles pour notre organisme.

Chaque année, vos retours nous permettent de prendre du recul sur nos pratiques, d'identifier nos points forts et de définir les axes d'amélioration nécessaires pour continuer à progresser.

L'année 2025 a été marquée par une nouvelle collecte de vos avis et évaluations. Ces résultats témoignent de la confiance que vous nous accordez, mais nous permettent également de mieux comprendre vos attentes et vos besoins.

Au-delà des résultats chiffrés, nous considérons chaque remarque comme une opportunité d'amélioration. C'est dans cette démarche que nous avons défini plusieurs actions concrètes pour 2025 : renforcer la pratique dans nos formations, améliorer nos outils pédagogiques, développer notre organisation et optimiser le suivi administratif.

Notre ambition reste la même : vous proposer des formations de qualité, adaptées à vos besoins, et vous accompagner durablement dans vos projets.

Merci à l'ensemble de nos stagiaires, clients, formateurs, financeurs et partenaires pour leur confiance et leur contribution à cette démarche d'amélioration continue.

La Direction

1. Bilan des actions 2024 mises en place en 2025

Vous trouverez ci-dessous les axes d'amélioration validées en 2024 et mis en place en 2025 avec en face les principaux résultats et axes d'amélioration à poursuivre.

- **Stagiaires**

Actions d'amélioration envisagées	Bilan A+1
Mise en place de sessions spécifiques « débutant » afin de renforcer le temps de pratique et de mieux répondre aux besoins des stagiaires.	Les sessions en 4 journées sont présentes chaque mois sur les CACES R489-R486-R482 avec un peu moins de récurrences sur NIMES. Poursuivre les efforts.
Équipements complémentaires prévus dans les agences afin de permettre le montage simultané de deux échafaudages roulants et de limiter les temps d'observation.	Deux échafaudages sont installés sur chaque site. Penser à mettre à jour l'affichage obligatoire et à faire une maintenance des consommables
Acquisition de jeux pédagogiques sur différentes thématiques (acteur de la prévention, EPI…) et utilisation du logiciel Kahoot pour dynamiser les évaluations intermédiaires.	Les jeux sont présents. Poursuivre la volonté de rendre les formations plus ludiques et les investissements
Acquisition d'un kit de secours et de sangles de suspension pour enrichir les exercices pratiques des formations CCTH.	Acquis. Continuer à actualiser tous les 6 mois les supports et exercices.

- **Clients**

Actions d'amélioration envisagées	Bilan A+1
Référencement d'un nouveau formateur PASI BTP afin d'augmenter les capacités de formation et de répondre aux demandes des clients.	Mathieu VELDEMAN référencé – Dépôt du dosser de Cédric JORANDON – Maintenir une programmation régulière de sessions avec ce nouveau référent
Mise en place de deux partenariats avec des centres de formation dans les départements 66 et 31 afin de faciliter l'accès aux formations CCTH hors région.	CCTH mis en place sur Perpignan mais pas sur TOULOUSE. Maintenir la dynamique de développement
Renforcement des moyens humains dédiés à la qualité et au traitement administratif des dossiers de formation.	Deux personnes en place sur ST AUNES sur la fonction accueil début Février. Maintenir l'optimisation des délais d'envoi

- **Formateurs**

Actions d'amélioration envisagées	Bilan A+1
Mise en place de sessions spécifiques « débutant » afin de renforcer le temps de pratique et de mieux répondre aux besoins des stagiaires.	Les niveaux sont mieux identifiés poursuivre ces efforts par la mise en place de questionnaire d'analyse plus poussés
Équipements complémentaires prévus dans les agences afin de permettre le montage simultané de deux échafaudages roulants et de limiter les temps d'observation.	Deux échafaudages sont installés sur chaque site. Penser à mettre à jour l'affichage obligatoire et à faire une maintenance des consommables
Acquisition de jeux pédagogiques sur différentes thématiques (acteur de la prévention, EPI…) et utilisation du logiciel Kahoot pour dynamiser les évaluations intermédiaires.	Les jeux sont présents. Les questionnaires KAHOOT sont utilisés systématiquement pour les habilitations électriques et pour des quizz intermédiaire PASI et CCTH

2. Satisfaction des stagiaires

Résultats de l'enquête de satisfaction des stagiaires en formation – 2025.

Note globale attribuée par les stagiaires **94.59%** Données récoltées sur ensemble de l'année 2025 : 6569 personnes.

Note globale attribuée par les stagiaires sur le CPF **4.67/5** note arrêté au 4 avril 2026

Note globale attribuée par les stagiaires sur google **4.4 /5** (51 avis au 4 avril 2026)

Analyse des résultats : Avec un taux de satisfaction global de 94,59 % et une progression de 2,77 % par rapport à 2024, les résultats témoignent d'un niveau élevé de satisfaction des stagiaires. Cette progression confirme la pertinence des actions engagées par l'organisme et la qualité globale des prestations dispensées. Les remarques formulées mettent néanmoins en évidence des attentes concernant l'augmentation du temps de pratique, la dynamique pédagogique de certains modules et l'amélioration des conditions matérielles de formation.

Ces constats constituent les principaux axes de travail retenus pour 2026.

3. Satisfaction des clients

88 réponses recueillies sur un envoi adressé à la totalité des clients facturés en 2025, soit 816 clients.

Critère évalué	Note	Evolution 24/25
Accueil téléphonique	4,86 / 5	-0.03
Disponibilité et réactivité	4,91 / 5	-0.01
Relations commerciales	4,86 / 5	-0.05
Gestion administrative	4,75 / 5	-0.05
Ingénierie formation	4,75 / 5	-0.05
Choix des dates	4,77 / 5	-
Durées des formations	4,79 / 5	-
Respect du programme	4,91 / 5	-0.01
Délai d'envoi	4,54 / 5	-0.10
Qualité de la facturation	4,83 / 5	+0.03
Respect du calendrier	4.88	Nouveau
Traitement des réclamations	4.84	Nouveau

Analyse des résultats : Les résultats témoignent d'un niveau de satisfaction élevé, avec des notes comprises entre 4,54/5 et 4,91/5. Les principaux points forts concernent la disponibilité et la réactivité des équipes, le respect des programmes ainsi que la qualité des relations commerciales. Le délai d'envoi des documents constitue le principal axe de vigilance, avec une note de 4,54/5 et une baisse de 0,10 point par rapport à 2024. La dématérialisation des documents et l'automatisation des envois constituent donc des priorités d'amélioration pour 2026.

4. Satisfaction des OPCO

Données récoltées sur ensemble de l'année 2025-2026 : 28 financeurs (OPCO, Conseiller France Travail, Collectivités) avec 6 retours dont un refus de se positionner

Critère évalué	Note	Evolution 24/25
Satisfaction générale	5 / 5	-
Evaluation des formations au regards des objectifs convenus	4,8 / 5	-
Transmission des informations et bilans	4.4/5	-
Réactivité du centre	4.6/5	-
Les formations répondent aux besoins spécifiques des publics concernés	4.4/5	-

Analyse des résultats : Les retours recueillis auprès des financeurs sont globalement très positifs, avec une satisfaction générale de 5/5. Les résultats soulignent la qualité des prestations et leur adéquation avec les objectifs définis. Les axes de progression concernent principalement la transmission des informations et des bilans ainsi que l'adaptation des formations aux besoins spécifiques des publics. Une attention particulière sera portée en 2026 à la qualité des échanges avec les financeurs et à la transmission des éléments de suivi.

5. Satisfaction des formateurs

Données récoltées sur ensemble de l'année 2025 sur une base de trois envois à chaque formateur intervenu auprès de notre centre : 97 questionnaires ont été recueillis auprès de 55 formateurs différents ayant répondu à nos sollicitations au cours de l'année 2025Résultats détaillés – formateurs

Critère évalué	Note	Evolution 24/25
Analyse de la demande par l'organisme	8.73/10	+0.20
Organisation de la formation (durée, rythme, effectif)	8.70/10	+0.49
Possibilité d'apporter des propositions	8.86/10	+0.18
Planification des actions en fonction des compétences	9.13/10	+0.31
Mise en place de moyens techniques adaptés	8.70/10	-0.12
Mise en place de documents adaptés	9.03/10	+0.12
Pertinence des grilles d'évaluation	8.97/10	+0.06
Possibilité d'adaptation de la formation	8.83/10	-0.24
Possibilité d'évoluer au sein de la structure	8.12/10	-0.47
Communication de l'organisme (infos reçus)	8.29/10	-0.11
Qualité des relations avec les assistants de formation	9.37/10	+0.08
Qualité des relations avec les responsables de formation	9.26/10	+0.17
Suivi administratif (facture, contrat, bon de commande…)	9.27/10	-0.18
Note globale	9/10	+0.03

Analyse des résultats : avec une note globale de 9/10, les formateurs expriment une satisfaction élevée concernant leur collaboration avec OPÉRA. Les relations avec les assistants et responsables de formation constituent les principaux points forts de l'organisme. Les résultats montrent également une progression concernant l'organisation des formations (+0,49 point) et la planification des actions en fonction des compétences (+0,31 point). Des axes de vigilance sont toutefois identifiés concernant les possibilités d'évolution au sein de la structure (-0,47 point), l'adaptation des formations (-0,24 point) et les moyens techniques mis à disposition (-0,12 point).

6. Recueil et Plan amélioration – stagiaires

Remarques	Nos actions
Les temps de pratiques par personne sont souvent remontés comme trop court	Les formations CACES R486-R489-R484-R485 voient leur partie théorique passer de 7h à 4h pour gagner 3h de conduit en plus
Eclairage des formations d'après-midi	Des éclairages ont été installé sur notre centre de NIMES.
Les formations PASI sont longues et redondantes	Un travail de refonte des ateliers va être réalisé en rajoutant des exercices pratiques et en mettant en place des jeux.
La journée 1 du CCTH est « fastidieuse »	Une simulation d'accident avec des exercices sur le secours ont été rajouté pour rendre le module plus vivant

Notre plan d'amélioration va se baser sur 4 axes :

- Mesurer l'efficacité de la réorganisation des formations CACES et recueillir les retours des stagiaires après modification.

- Développer les mises en situation, exercices pratiques et supports interactifs.

- Poursuivre les contrôles réguliers des équipements, éclairages et installations pédagogiques.

- Renforcer le positionnement initial des stagiaires pour adapter les séquences pédagogiques.

7. Recueil et Plan amélioration – clients

Remarques	Nos actions
Les documents ne sont pas envoyés dès la fin de formation	Mise en place de l'envoi automatique des émargements 24 heures après la fin de formation
Respect des horaires par les formateurs	Une vigilance toute particulière a été demandé aux responsables de sessions pour limiter les temps de pause avec MAJ du règlement intérieur
Le délai d'envoi des CACES est souvent long	Mise en place d'un CRM avec signature électronique afin de valider les documents dès la fin de formation
Dématérialisation des documents	

Notre plan d'amélioration va se baser sur 4 axes :

- Déployer le CRM et généraliser la signature électronique.

- Réaliser un contrôle régulier des dossiers de formation avant clôture.

- Evaluer la prochaine satisfaction client sur le délai d'envoi des documents

- Améliorer l'information des clients en cas de modification de planning ou de difficulté organisationnelle.

8. Recueil et Plan amélioration – formateurs

Remarques	Nos actions
Aller vers la dématérialisation – Problème sur le nom des stagiaires, la récupération des photos	Volonté de mettre en place en 2026 un CRM pour faciliter le quotidien des formateurs avec signature électronique et possibilité de questionnaires en ligne
Problème des prérequis du français	Une attention particulière est demandée aux conseillers pour revalider le prérequis en amont. Possibilité de réaliser un questionnement dès l'inscription
Nombre important de stagiaires à gérer en simultanée en pratique CACES	Dès règles ont été mise en place avec un dédoublement des formateurs pratiques lors de sessions CACES R489-R486 et R482
Problème du mélange de niveaux en Habilitation électrique	Mise en place de formation à la quinzaine en H0/B0 – HF/BF non séparées des INTER Classique

Notre plan d'amélioration va se baser sur 4 axes :

- Accompagner les formateurs dans la prise en main du futur CRM.
- Communiquer plus régulièrement avec les formateurs sur les évolutions des procédures et outils.
- Identifier les souhaits d'évolution et les besoins de montée en compétences des formateurs.
- Organiser des échanges de pratiques et des partages d'expériences entre formateurs.

9. Bilan des réclamations et dysfonctionnement 2025

« Nous n'avons à ce jour eut aucune réclamation remontée depuis notre sites internet.
Chaque réclamation ou difficulté signalée fait l'objet d'une analyse afin d'en identifier l'origine, de définir les mesures correctives nécessaires et d'éviter, dans la mesure du possible, son renouvellement.
37 fiches d'anomalies ont été émises et traitées sur 2025

Conclusion – Bilan qualité 2025 et perspectives 2026

L'analyse des enquêtes de satisfaction réalisées en 2025 auprès des stagiaires, clients, financeurs et formateurs met en évidence un niveau global de satisfaction élevé concernant les prestations et l'accompagnement proposés par OPÉRA.

Les résultats confirment la qualité des relations avec nos différentes parties prenantes et soulignent les efforts engagés pour améliorer nos prestations.

Toutefois, plusieurs axes de progression ont été identifiés, notamment concernant le renforcement de la pratique pédagogique, la modernisation des outils administratifs, la fluidité de la communication et l'accompagnement des formateurs.

Le traitement des 37 fiches d'anomalies enregistrées en 2025 témoigne également de notre volonté d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les mesures correctives adaptées.

Pour 2026, OPÉRA poursuivra sa démarche d'amélioration continue autour de plusieurs priorités :

- Renforcer la qualité et l'efficacité pédagogique des formations.
- Améliorer l'expérience et la satisfaction des stagiaires.
- Optimiser les délais de traitement administratif et la transmission des documents.
- Développer les outils numériques et la dématérialisation.
- Renforcer la communication et l'accompagnement des formateurs.
- Assurer le suivi et l'évaluation de l'efficacité des actions engagées.

La Direction veillera au suivi régulier de ces actions et à l'analyse de leurs résultats afin de garantir une amélioration durable de la qualité des prestations proposées.