

Evaluations à froid

Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable

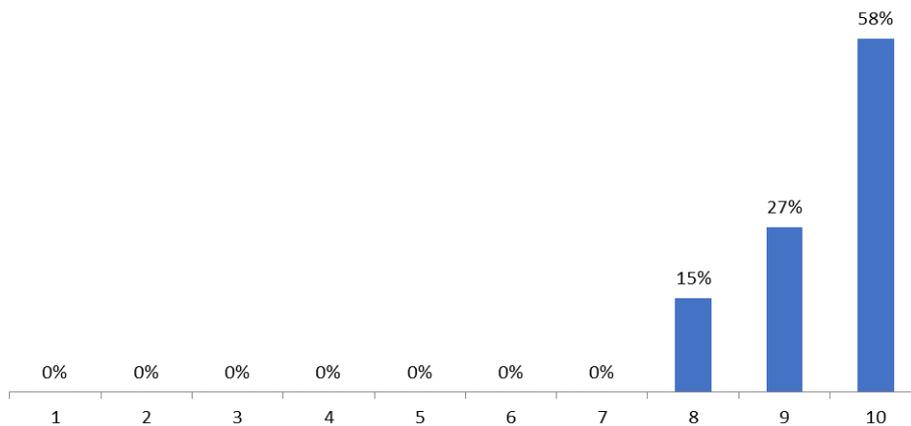
www.com-hom.com

Une qualité toujours en progression

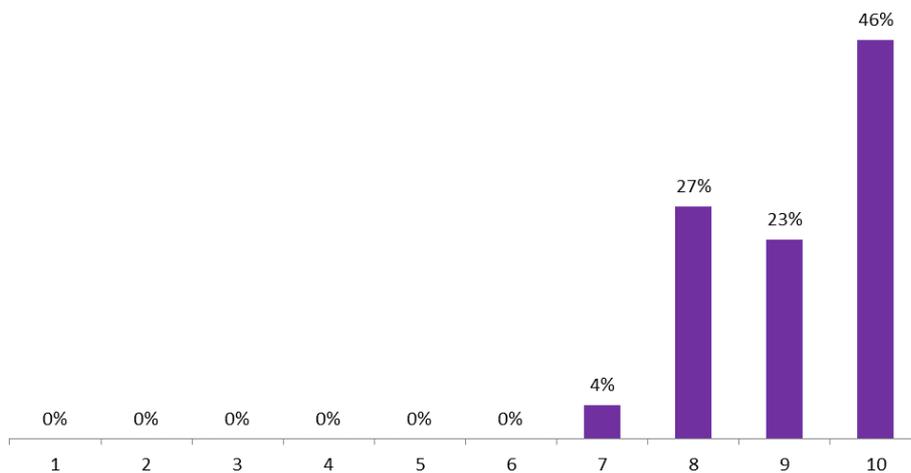


Dans le cadre de notre démarche qualité et de notre volonté de répondre au plus juste aux attentes de nos clients, nous leur avons demandé leur appréciation à froid sur les actions de formation, de conseil ou de coaching, menées entre janvier 2023 et décembre 2023. ...

Sur une échelle de 1 à 10, quelle est votre appréciation générale sur la qualité du partenariat et de la relation avec Com-Hom ?



Sur une échelle de 1 à 10, quelle est votre appréciation générale sur la qualité des prestations Com-Hom ?



Quelques verbatims sur les contenus :

-  « Retours très positifs de tous les participants qui ont effectué cette formation »
-  « On voit une amélioration dans la gestion des priorités, j'entends moins que les mails sont chronophages, et il y a moins de discussions dans les couloirs. L'équipe semble avoir pris des mesures pour mieux gérer leur temps »
-  « Nouveaux positionnements de certains collaborateurs accompagnés, prise de conscience »
-  « Je trouve toute l'équipe a beaucoup appris au niveau relationnel dans la manière de gérer les situation difficiles »
-  « Les outils proposés font partis de mon quotidien et ont apportés des améliorations très très significatives tant en individuel qu'en collectif »
-  « COM-HOM a accompagné nos collaborateurs pour la formation MANAGER, nous avons vu un réel changement sur leur posture managériale et cette formation a beaucoup aidé nos superviseurs. Nous avons eu un retour très positif de la Formation de leur part »
-  « A acquis des outils pour mieux communiquer et transmettre clairement des consignes en précisant les attendus et les enjeux »
-  « Une formation de grande qualité qui questionne en profondeur mais dans le respect les participants, leur permettant de grandir dans leur fonction managériale. On ne change rien ! »
-  « Approfondissement des connaissances, améliorations des comportements, prise de hauteur »
-  « Bon retour avec des changements sur le comportement des chefs d'équipe et opérateurs qui sont plus apaisés »
-  « Des retours positifs, ça a boosté et rassuré les équipes »

Et sur la relation client – Com-Hom

-  « Il ne faut rien changer »
-  « J'ai apprécié la bonne humeur »
-  « J'ai apprécié la transparence et la réactivité. Je ne souhaite rien voir changer »
-  « Votre réactivité, votre professionnalisme et vos conseils »
-  « Les échanges étaient très directs, très francs, sincère ... tout cela a fait gagner beaucoup de temps sur la confiance des uns envers les autres et sur la qualité de la formation au final »
-  « J'ai aimé l'authenticité, la bonne humeur, l'humour, la richesse d'expérience, la patience »
-  « Rien à dire, tout était parfait sur l'organisation que ce soit sur site ou à l'extérieur »
-  « Ça se passe toujours très bien »
-  « L'écoute, l'investissement, et l'engagement pour les collaborateurs est relevée, y compris par les stagiaires »
-  « J'apprécie la transparence et constructivité de nos échanges. »
-  « Com-Hom a toujours une réponse appropriée à nos problématiques, ce qui en fait un partenaire apprécié et fidèle »
-  « Une offre sur mesure, personnalisé aux participants »
-  « J'ai apprécié le respect, l'échange et la bienveillance »
-  « Nous avons appréciés la réactivité concernant nos demandes à chaque échange »
-  « La franchise des échanges est pour moi un point fort dans la qualité de la relation »

Le taux de satisfaction à froid s'établit à :

-  9,42 /10 pour la qualité du partenariat
-  9,12 /10 pour la qualité des prestations

Ces indicateurs sont proches du relevé des [indicateurs de satisfaction à chaud](#) (enquête directement à la fin de l'intervention) des participants qui est de 9.21/10

3 retours d'améliorations nous ont été faits :



1 retour sur :

« Savoir garder le cap et le timing de la réunion lorsque celle-ci porte sur le cahier des charges »

Effectivement : une réunion de préparation a dévié sur des sujets plus larges de l'entreprise ce qui a amené une reprogrammation d'une deuxième réunion. Ceci a engendré une perte de temps car il est toujours complexe de reprogrammer un créneau dans des agendas chargés. Vous avez notre engagement de clarifier en cours de réunion la dérive et de contractualiser avec vous le choix de revenir à l'objectif ou d'accepter de replanifier.



1 retour sur :

« Le programme inter fait en intra (!) était peut-être pas assez pertinent au regard des publics et des attentes. Je prends ma part et aurait dû me pencher sur le sujet en amont et non y aller les yeux fermés ! Donc même lorsqu'un programme type semble convenir, il m'appartient de bien rebalayer le déroulement, les exemples et mises en situation. »

L'action a été lancée de part et d'autre trop vite. Une grande vigilance est accordée à comprendre les contextes, besoins et enjeux. Une reformulation de ces éléments est réalisée de notre côté. Dans ce cas, toutes les parties prenantes ont acté l'a priori que la solution répondait au besoin.



1 retour sur :

« Des retours positifs des participants mais très peu de mises en pratique post-formation »

Vous touchez un point important de la formation : le suivi et la mise en pratique post-formation pour ancrer les apprentissages dans la durée. Nous allons faire de cet axe, l'axe de progrès 2024 avec un travail **avec nos partenaires RH sur l'implication des managers** dans :

- La pré-formation dans la définition d'au moins un objectif d'apprentissage pour le collaborateur (des participants arrivent en formation sans connaître clairement l'attente de leur management).
- La post-formation dans la définition d'au moins un objectif suivi de mise en action de la formation

Nous allons aussi tester une méthode originale « auto-impliquante » des stagiaires pour la mise en action post-formation.

Enfin, nous répondrons favorablement pour réaliser des ateliers 6 mois après les formations : « Qu'avez-vous fait de vos apprentissages ? » ; « Comment avez-vous transformé l'investissement ? »

Nous sommes très fiers de ces résultats issus de nos sessions de travail d'amélioration continue. Depuis 15 ans, l'équipe Com-Hom se réunit 1 journée par mois et plusieurs jours l'été en séminaire pour travailler sur nos pratiques, nos outils et nos processus avec la volonté permanente de travailler avec vous sur le déploiement d'une performance durable et responsable.

Merci aux clients qui ont pris le temps de répondre à l'enquête.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)

Crédit photographique : Com-Hom, Adobe Stock, Pixabay, Burst-shopify, Fotomelia