**Analyse du tableau de synthèse des enquêtes de satisfaction session juin et octobre 2024**

**1. ORGANISATION ET PLANIFICATION**

Délais et communication

* Préavis insuffisant : Demandes de mails de rappel 24-48h avant les sessions
* Planification tardive : Communiquer plus tôt les dates des classes virtuelles
* Délais serrés : 24 chapitres communiqués un mois avant la première session jugé insuffisant
* Mise à jour tardive : Documents remis à jour en cours de période

Gestion du temps

* Durée des sessions : Dépassement fréquent des horaires annoncés (12h30 → 13h15)
* Difficulté de projection : Impossible d'estimer le temps nécessaire par module à l'avance
* Charge de travail : Difficulté à concilier formation et activité professionnelle

**2. SUPPORTS ET MOYENS TECHNIQUES**

Format des supports

* Demande massive de PDF : Support PDF réclamé par de nombreux candidats
* Problèmes d'impression : Supports non imprimables ou difficiles à imprimer
* Absence d'annotation : Impossibilité de surligner ou annoter les documents
* Lisibilité : Supports peu lisibles sur plateforme internet

Qualité technique

* Bugs informatiques : Site internet défaillant, déconnexions fréquentes
* Erreurs dans les contenus : Coquilles, fautes d'orthographe, formulations incorrectes
* Supports obsolètes : Certaines leçons non mises à jour (ex: garanties hypothécaires)
* Textes superposés : Problèmes de mise en forme

Accessibilité

* Sauvegarde difficile : Demande de pouvoir sauvegarder facilement les supports e-learning
* Création d'identité numérique : Processus complexe pour valider la formation
* Replays demandés : Accès aux enregistrements après chaque module

**3. CONTENU PÉDAGOGIQUE**

Densité et structuration

* Contenu trop dense : Volume d'information jugé excessif par rapport au temps imparti
* Structuration à améliorer : Subdivision des chapitres parfois confuse
* Hiérarchisation manquante : Difficulté à distinguer l'essentiel du secondaire
* Trop de texte : Demande d'allègement de certains passages

Approche pédagogique

* Manque de dynamisme : Formation jugée monotone, peu de vidéos
* Approche trop descendante : Manque d'interactivité
* Difficultés d'assimilation : Particulièrement en distanciel
* Manque de synthèse : Besoin de points clés à retenir impérativement

**4. CAS PRATIQUES ET EXEMPLES**

Insuffisance quantitative

* Manque criant de cas pratiques : Demande récurrente dans tous les groupes
* Trop de théorie : Déséquilibre théorie/pratique
* Exemples concrets insuffisants : Manque d'illustrations pratiques
* Exercices demandés : Besoin d'exercices et d'annales

Qualité des exemples

* Exemples chiffrés manquants : Particulièrement pour les formules de calcul
* Cas concrets du métier : Lien insuffisant avec la pratique quotidienne
* Mises en situation : Demande de scénarios réels
* Fil rouge pédagogique : Cas pratique transversal souhaité

**5. CLASSES VIRTUELLES**

Durée et couverture

* Durée insuffisante : 1,5 jour jugé trop court pour couvrir les modules
* Couverture partielle : Seule une partie du module abordée en classe virtuelle
* Webinaires plus longs demandés : Extension à 2 jours pleins
* Chapitres non traités : Certaines parties importantes ignorées

Format et interactivité

* Préférence pour le présentiel : Nombreuses demandes de formation en face-à-face
* Manque d'interaction : Difficultés du distanciel pour les échanges
* Qualité des intervenants : Interventions appréciées mais trop courtes
* Questions non traitées : Peu de temps pour les remontées de questions

**6. ÉVALUATION ET SUIVI**

Qualité des quiz

* Erreurs dans les QCM : Réponses incorrectes signalées non corrigées
* Niveau variable : Difficultés inégales selon les quiz
* Quiz d'entraînement insuffisants : Demande de plus d'exercices préparatoires

Suivi pédagogique

* Évaluation du niveau : Difficulté à mesurer sa maîtrise globale du module
* Écart temporel : Module 1 vu en décembre, examen en juin jugé trop éloigné
* Annales demandées : Besoin d'exemples d'examens précédents

**7. ADAPTATION AUX PROFILS**

Hétérogénéité des groupes

* Niveaux différents : Groupes hétérogènes dans les connaissances
* Besoins spécifiques : Manque d'approfondissement pour certains profils (chefs d'entreprise)
* Reconversion : Difficultés particulières pour les personnes en changement de métier

Contexte professionnel

* Portefeuilles clients lourds : Difficultés pour les professionnels avec plus de 250 clients
* Contraintes d'activité : Impact de la conjoncture (hausse des taux) sur le temps disponible
* Objectifs professionnels : Doutes sur la capacité à exercer en indépendant

**RECOMMANDATIONS PRIORITAIRES**

1. ~~Fournir des supports PDF imprimables et annotables~~
2. ~~Augmenter significativement le nombre de cas pratiques~~
3. Étendre la durée des classes virtuelles
4. ~~Améliorer la communication et les délais de prévenance~~
5. ~~Corriger les erreurs techniques et de contenu~~
6. Proposer plus de formations en présentiel
7. Structurer et hiérarchiser mieux les contenus
8. Fournir des outils d'estimation du temps de travail par module