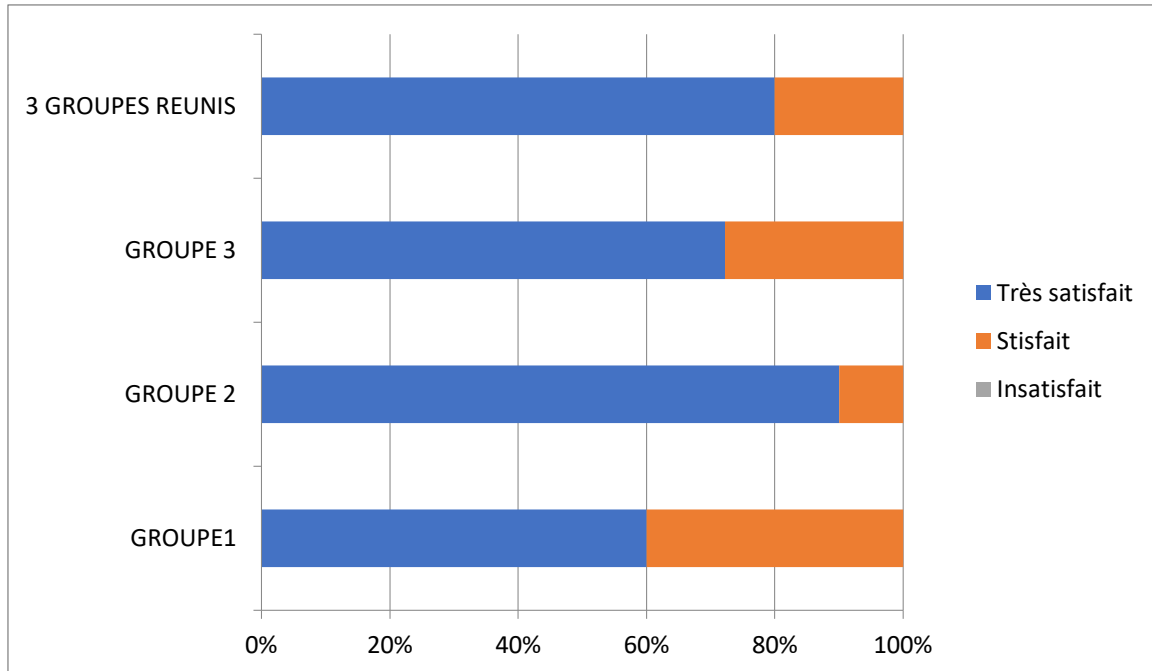


I TAUX DE SATISFACTION SUR LA PERFORMANCE ET L'ACCOMPLISSEMENT DE MES FORMATIONS

Selon l'indicateur CSAT.

J'ai rassemblé les réponses du questionnaire de satisfaction rempli par les stagiaires à une question unique :

« Etes vous satisfait de cette formation, a-t-elle répondu à vos attentes ? »



Les stagiaires sont largement satisfaits de mes prestations.

II TAUX DE SATISFACTION SELON NPS AFIN D'ÉVALUER LA PROBABILITE DE RECOMMANDATION

« Recommanderiez vous cette formation ? »

Aucun détracteur n'est présent dans les taux de satisfaction. Le calcul est le suivant :

60 promoteurs – 0 rétracteurs = 60

GROUPE 1 = +60

GROUPE 2 : 90-0= +90

GROUPE 3 : 65-0= +65

La majorité des stagiaires recommanderait ma formation sur la gestion du stress en milieu professionnel.

La moyenne des 3 groupes sur le calcul de NPS sur cette session est est de **+71**.

60+65+90= 215 : 3 = **≥71**

ANALYSE DE LA MESURE DU SYNDROME PROFESSIONNEL (MBI)

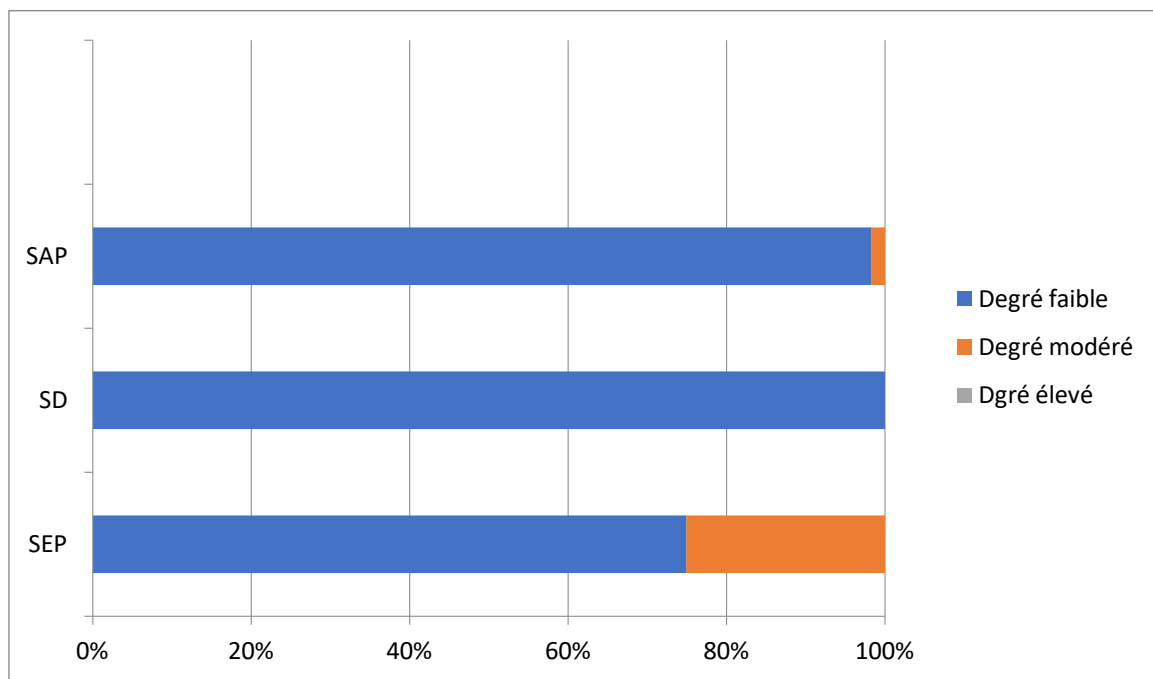
Deux groupes seulement se sont prêtés au test, lors de la première session ce premier n'était pas encore au programme.

Les trois formations animées par moi-même touchent le même service. Nous pourrions ainsi vérifier, et comparer si le personnel du service pôle mère / enfant est touché par le syndrome d'épuisement professionnel, les TMS, risques psychosociaux .

Légende

- SEP : Syndrome d'épuisement professionnel**
- SD : Syndrome de dépersonnalisation**
- SAP : Syndrome d'accomplissement personnel.**

Groupe 1



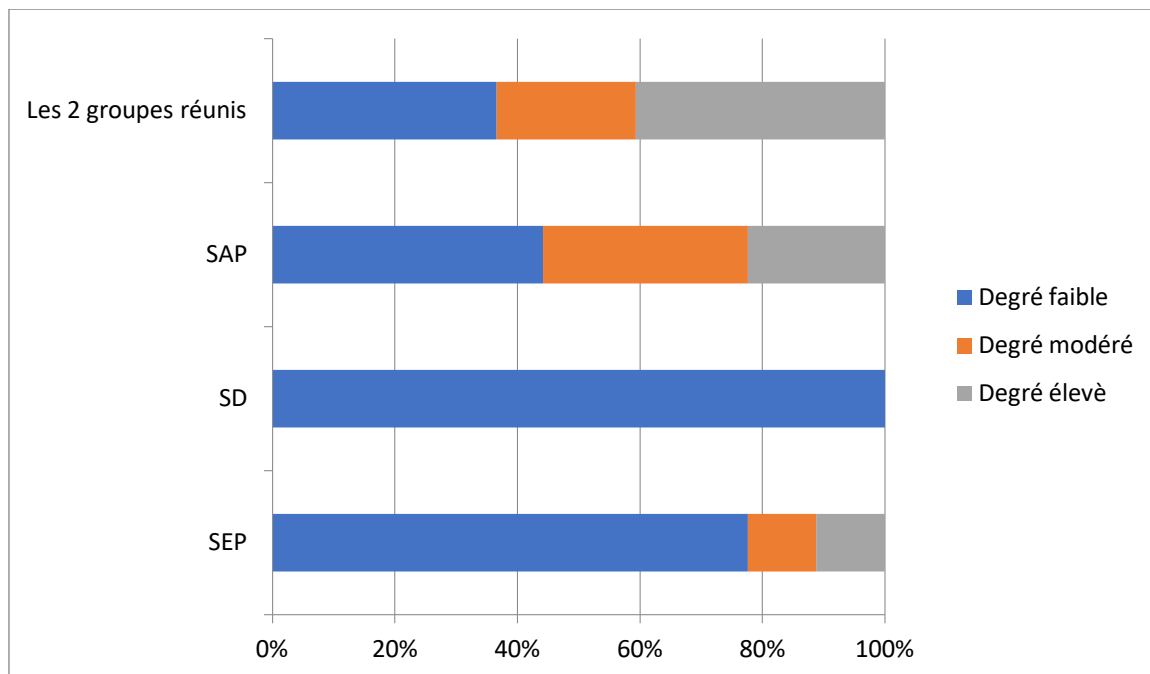
Effectivement, au vu de ce graphique, ce groupe est épargné du syndrome d'épuisement professionnel avec un pourcentage de 75 % de degré faible ;

Aucun membre du personnel se trouve dans le syndrome de dépersonnalisation seulement 25 % sont dans la tranche du degré modéré .Ce groupe est typiquement lié au rapport avec un travail bien géré, une cohésion correcte de l'équipe, les bonnes conditions de travail sont au rendez-vous.

Groupe 2

Légende

- **SEP : Syndrome d'épuisement professionnel**
- **SD : Syndrome de dépersonnalisation**
- **SAP : Syndrome d'accompagnement personnel**



Au vu de ce graphique, nous pouvons apercevoir que la majorité du personnel s'investit beaucoup le score SAP est à 44%, en revanche, aucune présence de syndrome de dépersonnalisation un 100% de degré faible. Concernant le score SEP seulement 11.1% est touché avec un degré modéré et élevé. Aucun membre du personnel souffre du syndrome de dépersonnalisation.

Comme le score SEP et SD ne sont pas dans le rouge, le risque de burn out est inexistant dans ce groupe voir même dans ce service.

ANALYSE DU TEST QUI MESURE LE STRESS DE SHELDON

GROUPE 3

Gestion du stress avec capacité d'adaptation < 21

Aucun membre du personnel n'arrive à gérer le stress avec une capacité d'adaptation
0 %

Gestion du stress avec sentiment d'impuissance entre 21 et 26

22.22 % du personnel gère le stress avec un sentiment d'impuissance

Subit la vie > 27

1 – 77% du personnel a le sentiment de subir la plupart des situations qu'il ne sait pas gérer. Ce sentiment d'impuissance peut le faire basculer dans une maladie

Groupe 3

Gestion du stress avec capacité d'adaptation < 21

0% : aucun membre du personnel s'est trouvé dans la branche <21 .

Gestion de stress avec sentiment d'impuissance entre 21 et 26

11.10 % du personnel sait gérer face au stress avec un certain nombre de situations qu'il ne gère pas car il peut être animé d'un sentiment d'impuissance qui entraînerait des perturbations émotionnelles.

Subit la vie < 27

88.88 % du personnel ressent sa vie comme une menace pour lui. Pour la plupart, il a le sentiment de subir les situations .

Les deux groupes ont été surpris d'avoir été touché autant par le stress. Le personnel ne pensait pas être dans ce taux de pourcentage .