

SYNTHESE DE LA SATISFACTION ET DE L'AMELIORATION CONTINUE

2024 - 2025

1. PERIMETRE DE L'ANALYSE

Cette synthèse regroupe les données issues des questionnaires de satisfaction « à chaud » et du suivi « à froid » pour les formations réalisées en 2024 et 2025.

Les données analysées **concernent les formations en anglais** pour lesquelles Language Coach 4U a recueilli directement les questionnaires. Les formations en français ont été réalisées en sous-traitance ; les données de satisfaction correspondantes étaient donc gérées par l'organisme donneur d'ordre.

2. SATISFACTION « A CHAUD »

Les questionnaires à chaud permettent d'évaluer la satisfaction immédiate des participants, leur perception de la qualité de l'accompagnement et leur appréciation du déroulement de la formation.

Indicateur	2024	2025	Évolution
Nombre de réponses	26	35	+9
Satisfaction globale	4,88 / 5	4,60 / 5	-0,28
Note de 5 / 5	88,5 %	74,3 %	-14,2 pts
Note de 4 / 5 ou plus	100 %	97,1 %	-2,9 pts
Recommanderaient la formation	100 %	97,1 %	-2,9 pts
Moyenne des critères détaillés	4,73 / 5	4,57 / 5	-0,16

Organisme de formation N° **76460072246** exonéré de TVA

Adresse siège social : 231 Les Fraysses -Constans – Valroufié 46090 BELLEFONT LA RAUZE - France

524 931 177 RCS CAHORS Sarl au Capital de 8000 € - SIRET 52493117700025

REFERENCE : STATS-24-25 VERSION : 1.0

DATE DE MISE A JOUR : AOUT 2026

2.1. FORMATION INDIVIDUELLE

Indicateur	2024	2025
Nombre de réponses	7	10
Satisfaction globale	5,00 / 5	5,00 / 5
Note de 5 / 5	100 %	100 %
Recommanderaient la formation	100 %	100 %

Les résultats de la formation individuelle sont particulièrement stables et élevés sur les deux années. Ils confirment la pertinence d'un accompagnement fortement individualisé, adapté aux objectifs, au niveau et au contexte professionnel de chaque apprenant.

POINTS PARTICULIEREMENT APPRECIES

- La personnalisation des objectifs, des contenus et des activités.
- L'écoute, la relation de coaching et l'accompagnement de la confiance à l'oral.
- La place accordée à la communication pratique et à la prise de parole.
- La variété des activités et l'utilisation de ressources authentiques.
- L'approche Neurolanguage Coaching® et son apport à la confiance et à l'autonomie de l'apprenant.

AMELIORATION CONTINUE – FORMATION INDIVIDUELLE

- Poursuivre l'individualisation des objectifs, des ressources et des activités.
- Préserver un temps important consacré à la prise de parole et à la communication authentique.
- Proposer, lorsque cela est pertinent, des activités de consolidation entre les séances.
- Continuer à diversifier les supports authentiques et les situations professionnelles.
- Continuer à recueillir les retours concernant l'utilisation de la plateforme et l'organisation pratique des séances.

2.2. FORMATION EN GROUPE

Indicateur	2024	2025	Évolution
Nombre de réponses	19	23	+4
Satisfaction globale	4,84 / 5	4,52 / 5	-0,32
Note de 5 / 5	84,2 %	65,2 %	-19,0 pts
Recommanderaient la formation	100 %	95,7 %	-4,3 pts

La baisse relative observée en 2025 doit être interprétée à la lumière du contexte du projet IFV. Il s'agissait de la dernière année de collaboration de Language Coach 4U avec cet organisme. Le format de 2,5 jours et l'hétérogénéité des groupes étaient définis dans le cadre du projet client et ne constituaient pas des choix optionnels de Language Coach 4U.

Les remarques des participants ont néanmoins été transmises à IFV. Nous ne disposons pas d'information permettant de confirmer si le format a ensuite été modifié avec le nouveau formateur d'anglais. Pour Language Coach 4U, ces retours constituent surtout un enseignement utile pour la conception de futurs projets de groupe, notamment dans les secteurs du vin, du tourisme et du B2B.

POINTS APPRECIES DANS LES FORMATIONS EN GROUPE

Organisme de formation N° **76460072246** exonéré de TVA
Adresse siège social : 231 Les Fraysses -Constans – Valroufié 46090 BELLEFONT LA RAUZE - France
524 931 177 RCS CAHORS Sarl au Capital de 8000 € - SIRET 52493117700025

REFERENCE : STATS-24-25 VERSION : 1.0

DATE DE MISE A JOUR : AOUT 2026

- Le caractère dynamique et interactif des séances.
- L'anglais professionnel et les situations de communication authentiques.
- La variété des activités et les possibilités d'interaction en anglais.
- L'ambiance bienveillante et motivante.

AMELIORATION CONTINUE – FORMATION EN GROUPE

- Lorsque Language Coach 4U maîtrise la conception du programme, privilégier des groupes permettant une individualisation suffisante.
- Dans la mesure du possible, tenir compte du niveau linguistique et des objectifs avant de constituer les groupes.
- Pour les formats intensifs, prévoir suffisamment de temps pour la consolidation et la mise en pratique.
- Lorsque le format est imposé par le client, formaliser les contraintes et lui transmettre les retours des participants.
- Intégrer ces enseignements dans la conception des futurs programmes pour les secteurs du vin, du tourisme et du B2B.
- Suivre les résultats des futurs groupes afin de vérifier l'effet de ces évolutions sur la satisfaction.

2.3. MODALITES : A DISTANCE, PRESENTIEL ET IMMERSION

Les questionnaires couvrent différentes modalités, notamment les formations à distance, en présentiel et en immersion. Certains sous-groupes étant de taille réduite, les résultats par modalité ne sont pas présentés comme des comparaisons statistiquement représentatives.

Language Coach 4U poursuivra le suivi systématique de la modalité de formation afin de pouvoir établir, lorsque le volume de données sera suffisant, des comparaisons annuelles plus robustes.

3. SUIVI « A FROID » – IMPACT ET TRANSFERT DES ACQUIS

Le questionnaire à froid complète l'évaluation immédiate en recueillant le retour des participants après un délai. Il permet d'observer l'utilité durable de la formation, la mise en pratique des acquis et les besoins éventuels de poursuite de l'accompagnement.

L'analyse porte sur 7 réponses relatives à des formations réalisées en 2024 et 2025. Les réponses ont été recueillies en janvier 2026. Compte tenu de la taille limitée de l'échantillon, les résultats doivent être considérés comme indicatifs et qualitatifs, et non comme statistiquement représentatifs.

Indicateur	Résultat
Nombre de réponses	7
Les objectifs définis avant la formation correspondaient à un besoin	100 % Oui
Recommanderaient la formation	100 % Oui
Satisfaction globale	4,71 / 5
Fréquence moyenne d'utilisation des acquis	≈ 3,7 / 5
Souhaitent ou envisagent un accompagnement complémentaire	6 / 7 concernés par « oui » ou « peut-être »

3.1. ÉLÉMENTS D'IMPACT A PLUS LONG TERME

Les réponses indiquent une conservation et une utilisation concrète de plusieurs acquis après la formation. Les participants évoquent notamment une plus grande aisance à l'oral, une amélioration de la compréhension orale, davantage de fluidité et de confiance, ainsi que l'acquisition de vocabulaire utile dans leur contexte professionnel.

Plusieurs retours mettent en évidence le transfert vers des situations professionnelles réelles, notamment la communication avec des clients, la présentation de produits et l'utilisation d'un vocabulaire spécifique au métier. Ces éléments renforcent l'intérêt d'une pédagogie fondée sur des situations authentiques et les besoins professionnels.

3.2. BESOINS QUI RESTENT A ACCOMPAGNER

Les réponses montrent également que le besoin de formation ne disparaît pas nécessairement à l'issue d'un premier parcours. Trois participants indiquent avoir besoin d'un accompagnement complémentaire et trois autres répondent « peut-être ». Cette information constitue un signal utile pour proposer, lorsque cela est pertinent, des possibilités de poursuite ou de consolidation.

3.3. AMÉLIORATION CONTINUE ISSUE DU SUIVI A FROID

- Continuer à relier les objectifs de formation aux besoins professionnels réels des participants.
- Maintenir une priorité forte donnée à la confiance, à la communication spontanée et à la mise en pratique.
- Intégrer, lorsque cela est pertinent, du vocabulaire et des situations spécifiques au métier.
- Encourager la poursuite de la pratique de l'anglais après la fin de la formation.
- Envisager des ressources de consolidation ou un accompagnement complémentaire lorsque le besoin est identifié.
- Continuer à utiliser le suivi à froid comme source d'information sur le transfert des acquis.

Organisme de formation N° 76460072246 exonéré de TVA

Adresse siège social : 231 Les Fraysses -Constans – Valroufié 46090 BELLEFONT LA RAUZE - France

524 931 177 RCS CAHORS Sarl au Capital de 8000 € - SIRET 52493117700025

REFERENCE : STATS-24-25 VERSION : 1.0

DATE DE MISE A JOUR : AOUT 2026

4. CONTRIBUTION A LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

Les questionnaires à chaud et à froid permettent de documenter un cycle d'amélioration continue : recueillir les retours, analyser les résultats, identifier les points forts et les axes d'amélioration, mettre en œuvre des actions et suivre leur pertinence dans le temps.

Étape	Mise en œuvre chez Language Coach 4U
Recueillir	Questionnaires de satisfaction à chaud et suivi à froid.
Analyser	Analyse quantitative des résultats et lecture qualitative des commentaires.
Identifier	Repérage des points forts, des difficultés récurrentes et des besoins persistants.
Agir	Adaptation des pratiques, des supports et des principes de conception des programmes.
Transmettre	Lorsque le cadre est défini par un client, transmission des retours pertinents au donneur d'ordre.
Réévaluer	Comparaison des résultats d'une année à l'autre et suivi des effets des actions mises en place.

5. PRIORITES D'AMELIORATION POUR 2026 ET LES FUTURS PROGRAMMES

- Préserver le niveau de satisfaction exceptionnellement élevé observé en accompagnement individuel.
- Utiliser les enseignements du projet IFV pour mieux cadrer les futurs programmes de groupe.
- Privilégier, lorsque Language Coach 4U maîtrise le format, des groupes de taille et de niveaux compatibles avec une individualisation suffisante.
- Prévoir davantage de consolidation dans les formats intensifs.
- Continuer à développer des mises en situation professionnelles authentiques et des activités favorisant la prise de parole.
- Suivre systématiquement la modalité de formation afin de pouvoir analyser à terme les différences entre distance, présentiel et immersion.
- Poursuivre le suivi à froid afin de mieux mesurer le transfert des acquis et les besoins de poursuite.

6. NOTE METHODOLOGIQUE

Les données à chaud portent sur 61 questionnaires (26 en 2024 et 35 en 2025). Les données à froid portent sur 7 réponses relatives aux formations réalisées en 2024 et 2025, recueillies en janvier 2026. Les résultats des petits sous-groupes sont présentés à titre indicatif. Les données de satisfaction relatives aux formations en français réalisées en sous-traitance ne sont pas incluses.

Les résultats présentés dans ce document sont des données agrégées et ne permettent pas d'identifier individuellement les participants.

7. CERTIFICATION CLOE – RESULTATS 2024–2025

Afin de compléter les données de satisfaction, Language Coach 4U suit également les résultats obtenus à la certification CLOE à l'issue des formations concernées.

Pour le CCI France, la notion de « **certification réussie** » correspond à l'atteinte par le stagiaire du niveau objectif défini au début de son parcours de formation, en cohérence avec les objectifs pédagogiques établis avec lui par Language Coach 4U.

RÉSULTATS

Indicateur	2024–2025
Évaluations CLOE Anglais complétées	18
Évaluations Anglais ayant atteint le niveau objectif	18 / 18 – 100 %
Évaluation CLOE FLE	1
Évaluation FLE ayant atteint le niveau objectif	0 / 1
Candidats CPF	17
Candidats hors CPF	2

Point particulier : un candidat a réalisé la partie écrite de l'évaluation CLOE mais n'a pas pu réaliser l'épreuve orale, faute de créneau disponible à ce moment-là. Il n'a ensuite pas été en mesure de revenir effectuer cette partie. Cette évaluation n'est donc pas considérée comme complète et n'est pas intégrée au taux de réussite des évaluations complétées.

LECTURE DES RESULTATS

Les résultats des évaluations CLOE Anglais complétées montrent que **100 % des candidats ayant terminé leur évaluation ont atteint le niveau objectif défini par Language Coach 4U.**

Ces résultats constituent un indicateur complémentaire aux questionnaires de satisfaction : ils permettent de mettre en regard **la perception de la formation par les participants et l'atteinte des objectifs linguistiques définis en amont.**

Le résultat de l'unique évaluation FLE réalisée en 2024 est présenté séparément compte tenu de la taille très limitée de l'échantillon. Il ne permet pas de tirer de conclusion statistique sur les formations FLE.

AMELIORATION CONTINUE

Le suivi des résultats CLOE permet à Language Coach 4U de :

- Vérifier l'adéquation entre les objectifs linguistiques définis au démarrage et les résultats obtenus ;
- Identifier les situations dans lesquelles l'objectif n'est pas atteint ;
- Analyser, lorsque nécessaire, les facteurs pouvant avoir influencé le résultat ;
- Ajuster les objectifs, les contenus et l'accompagnement des futurs parcours ;
- Suivre dans le temps l'efficacité des actions de formation.

8. INDICATEURS DE SATISFACTION – FORMATIONS FINANCEES PAR LE CPF

En complément des questionnaires de satisfaction à chaud recueillis directement par Language Coach 4U, les évaluations publiées sur **Mon Compte Formation** constituent une source complémentaire de retour des bénéficiaires.

L'évaluation sur Mon Compte Formation étant **facultative**, tous les bénéficiaires d'une formation CPF ne déposent pas nécessairement d'avis. Les résultats ci-dessous correspondent donc uniquement aux évaluations effectivement publiées sur la plateforme.

Résultats des évaluations publiées

Indicateur	Résultat
Actions CPF apparaissant dans l'export	6
Avis recueillis	7
Note moyenne des actions évaluées	4,94 / 5
Actions ayant obtenu 5 / 5	5 / 6
Action FLE évaluée	4,6 / 5
Accueil	5 / 5
Contenu	5 / 5
Équipe de formateurs	≈ 4,86 / 5
Moyens mis à disposition	≈ 4,86 / 5
Accompagnement	5 / 5

À noter : Language Coach 4U a accompagné 17 candidats CPF sur la période considérée dans le cadre des résultats de certification CLOE. Les 7 avis publiés sur Mon Compte Formation ne représentent donc pas l'ensemble des candidats CPF : ils correspondent uniquement aux bénéficiaires ayant volontairement complété l'évaluation proposée par la plateforme.

LECTURE DES RESULTATS

Les évaluations publiées sur Mon Compte Formation témoignent d'un **niveau de satisfaction très élevé** parmi les bénéficiaires ayant choisi de laisser un avis. Les critères relatifs à l'accueil, au contenu et à l'accompagnement obtiennent notamment des résultats particulièrement élevés.

Ces données sont considérées comme un **indicateur complémentaire** aux questionnaires internes de satisfaction et aux résultats de certification CLOE. Elles contribuent à l'analyse globale de la qualité perçue des prestations de formation.

Autres sources de retour

En complément des questionnaires à chaud et à froid, Language Coach 4U prend en compte les retours spontanés publiés sur des plateformes externes, comme [TrustPilot](#) ; ainsi que les retours transmis directement par les clients et partenaires. Ces différentes sources sont utilisées pour alimenter notre démarche d'amélioration continue.

Neurolanguage Coaching® est une marque déposée de Rachel Marie Paling.

Organisme de formation N° **76460072246** exonéré de TVA
Adresse siège social : 231 Les Fraysses - Constans – Valroufié 46090 BELLEFONT LA RAUZE - France
524 931 177 RCS CAHORS Sarl au Capital de 8000 € - SIRET 52493117700025

REFERENCE : STATS-24-25 VERSION : 1.0

DATE DE MISE A JOUR : AOUT 2026