TRACK PROJECT

TRAINING AND RECOGNITION OF INFORMAL CARERS SKILLS

RAPPORT D'EVALUATION DU PROGRAMME DE FORMATION TRACK

Changing lives. Opening minds.

Erasmus+

Founded by the Erasmus + Programme of the European Union

LICENSE ET COPYRIGHT

© IPERIA, 2017

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

TABLE DE MATIERES

Résumé 4

Présentation de la formation 4

1. Méthodologie 7

2. 20 Aidants formés? 8

Chiffres 8

Analyse 9

Une ingénierie de formation « user-centric » 10

Un recrutement plus large 11

Une grande flexibilité dans l'organisation de la formation 12

La formation répond à un besoin 12

3. Pertinence de la formation 13

Net promoter score 15

4. Des pistes d'amélioration? 16

Synthèse 19

5. Conclusions 20

Annexe I Profil des aidants 21

Annexe II Résultats des quizz 22

Annexe III Résultats des questionnaires 24

RESUME

Ce rapport présente l'évaluation de la Production Intellectuelle 3 « Course for informal caregivers » du projet européen TRACK, un programme de formation pour aidants de proches atteints de la maladie d'Alzheimer. En effet, ce rapport analyse si la mise en œuvre de la formation dans les 3 pays convenus (l'Allemagne, l'Espagne et la France) a atteint les objectifs fixés :

- 20 participants formés par pays
- 20 participants répondants aux questionnaires
- 75% des utilisateurs considérant que la formation leur a apporté quelque chose
- Des éléments tangibles pour améliorer le dispositif de formation de base.

PRESENTATION DE LA FORMATION

Public visé : primo aidants de proches atteints de la maladie d'Alzheimer au stade léger

Prérequis : disposer des compétences numériques de base pour se former à distance, disposer des compétences linguistiques de base du pays concerné.

Prérequis technique : disposer d'un ordinateur muni d'une carte graphique et son et d'une connexion internet

Durée : 20h réparties sur 6-8 semaines

Animation de la formation :
La formation est encadrée par un formateur qui a la connaissance du contexte des aidants en général et une connaissance spécifique de la trajectoire des aidants auprès de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en particulier. Il est chargé :

- des apports théoriques adaptés aux attentes et à la compréhension des participants,
- de la sollicitation d'experts qui vont venir enrichir les apports
- de l'encadrement des « tuteurs » aidants professionnels ou d'autres professionnels pertinents qui accompagneront les participants proches aidants dans l'émergence de pratiques adéquates.

L'animateur réalise, sur chaque séance présentielle, un apport de contenu pédagogique en complément des modules de formation à distance et éventuellement de l'intervention d'un expert professionnel de la thématique visée.

Pédagogie : centrée sur l'apprenant. Le formateur est un facilitateur pour permettre à l'apprenant d'acquérir le savoir qui l'intéresse par le biais du travail encadré sur les supports remis ou d'échanges avec ses pairs.

Objectifs de la formation : A l'issue de la formation, les aidants seront capables de

- Comprendre la maladie et ses répercussions au quotidien
- Établir une relation efficace avec son proche et savoir échanger avec un réseau de pairs
- Préserver l'autonomie de vie à domicile

Contenus de la formation :

L'offre de formation proposée a été construite autour des compétences identifiées et réparties en trois parcours d'apprentissage concomitants.

- **Comprendre la maladie et ses répercussions au quotidien** : ce parcours a vocation de faire acquérir les connaissances de base aux aidants pour leur permettre de comprendre la trajectoire dans laquelle ils vont s'engager et le processus de détérioration auquel ils seront confrontés. Ce parcours réuni l'information nécessaire dont a besoin l'aidant pour lui permettre de mieux appréhender son rôle et d'anticiper les différents changements qui vont s'opérer pour son proche et lui-même.

  Activité 1.1 : La maladie d'Alzheimer et son évolution.
  Activité 1.2. : Identification des troubles affectifs et comportementaux de la maladie.
  Activité 1.3. : Panorama des dispositifs d'aide et leurs missions.

- **Établir une relation efficace avec son proche et savoir échanger avec un réseau de pairs** : pour permettre à l'aidant de maintenir une relation et une qualité de vie avec son proche et pour lui-même malgré l'évolution de la maladie et la dégradation des fonctions cognitives.

  Activité 2.1 : Communication adaptée en fonction des troubles de son proche.
  Activité 2.2 : Faire le point sur sa situation d'aidant.
  Activité 2.3 : Gestion des situations difficiles et stressantes.

- **Préserver l'autonomie de vie à domicile** : destiné à développer les compétences spécifiques des aidants pour leur permettre d'assurer la prise en charge de leur proche à domicile en toute sécurité.

  Activité 3.1 : Maintien des repères dans la vie quotidienne.
  Activité 3.2 : Accompagnement dans les gestes du quotidien.
  Activité 3.3 : Mises en situation / Jeux de rôle.

Organisation de la formation : blended learning (en présentiel et à distance)

- 1 session de présentation dont prise en main de l'environnement de formation à distance
- 1 session sur "Comprendre la maladie"
- 1 session sur "Etablir une relation efficace avec son proche" "
- 1 session sur "Préserver l'autonomie de vie à domicile"
- 1 évaluation finale

- **Durée : 13h00**

distance support

- des réponses individuelles
- et collectives sur chaque sujet abordé

- **Durée : 3h00**

distance learning

- 1 test initial
- 5 modules e-learning, 31 fiches de synthèses et 8 tests finaux (1 par sujet abordé)

- **Durée : 4h00**

1. METHODOLOGIE

Afin de recueillir l'avis des participants et animateurs de la formation dans les 3 pays, différents **questionnaires** ont été mis en place selon le modèle d'évaluation de Donald Kirkpatrick[1]. L'évaluation ainsi porté sur le niveau 1 (réaction des apprenants) et le niveau 2 (apprentissages réalisés). Il n'a pas été possible d'évaluer le niveau 3 (transfert des acquis en situation réelle) ou le niveau 4 (résultats obtenus) dans le cadre du projet TRACK. En effet, vérifier que l'aidant utilise ses nouvelles acquisitions dans son quotidien n'était pas prévu dans le dossier de candidature, tenant compte de la durée total du projet et de la mise en œuvre de la formation, située entre le début des recrutements (janvier 2017) et la fin du projet (aout 2017).

	Formateurs	Formateurs + tuteurs
Connaissance du public	Formulaire d'inscription à saisir en ligne soit par l'apprenant soit par l'organisme de formation ➔ Questionnaire allemand ➔ Questionnaire espagnol ➔ Questionnaire français	
Mesure du niveau de compétence initial	Test initial de 20 questions intégré dans la formation ➔ Voir la version en anglais dans la formation	
Mesure du niveau de compétences final	8 tests pour vérifier les connaissances acquises à l'issue de chaque sujet abordé ➔ Les Test your knowledge dans la formation	
Mesure de la pertinence du dispositif	Questionnaire de satisfaction à chaud lors du dernier présentiel sur version papier saisie ensuite par le formateur ➔ Questionnaire allemand ➔ Questionnaire espagnol ➔ Questionnaire français Questionnaire de satisfaction à froid pendant le bilan final prévu 2 semaines après le dernier présentiel, sur version papier le formateur saisit ensuite les réponses en ligne. ➔ Questionnaire allemand ➔ Questionnaire espagnol ➔ Questionnaire français	Questionnaire de satisfaction à froid formateur rempli au moment du bilan final par entretien téléphonique ➔ Questionnaire allemand ➔ Questionnaire espagnol ➔ Questionnaire français Questionnaire de satisfaction à froid pour les tuteurs à transmettre en papier par le formateur et à saisir en ligne par le formateur. ➔ Questionnaire allemand ➔ Questionnaire espagnol ➔ Questionnaire français

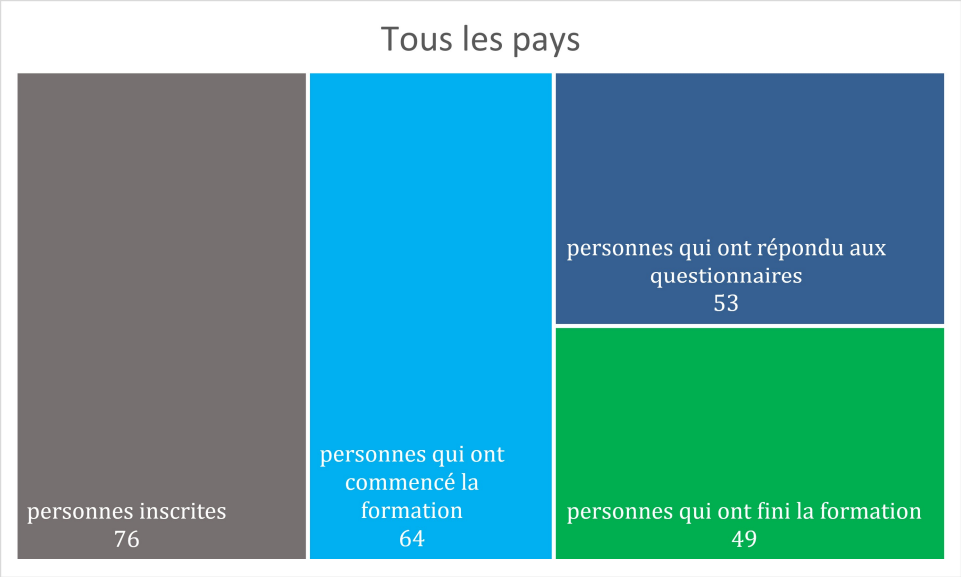
[1] http://www.kirkpatrickpartners.com/Our-Philosophy (Kirkpatrick D.L. and Kirkpatrick J.D. (2006), *Evaluating Training Programs: The Four Levels*, Berrett-Koehler).

2. 20 AIDANTS FORMES?

CHIFFRES

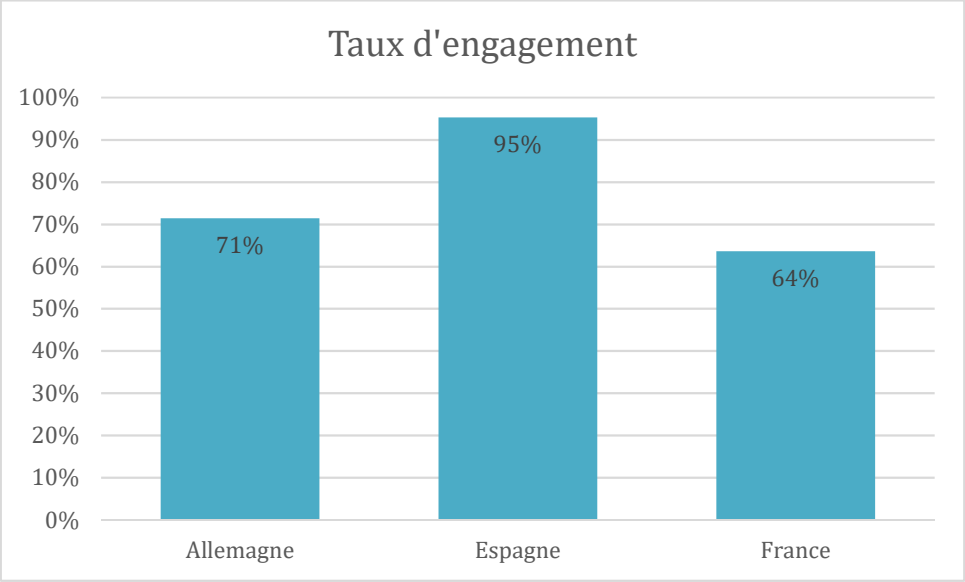
Voici les chiffres clé de la mise en œuvre de la formation dans les trois pays.

	Allemagne WBS	**Espagne** Diputación de Jaén	**France** La compagnie des aidants	**TOTAL**
Dates	2mai – 9 juin 2017	29 avril - 31 mai 2017	24 avril – 31 mai 2017	n/a
Inscrits	23	29	24	**76**
Participants	21	21	22	**64**
Parcours terminés	15	20	14	**49**
Répondants aux questionnaires	20	18	15	**53**



ANALYSE

Malgré un bon taux d'engagement dans la formation, suite aux mesures préventives mises en place par les partenaires (contact à l'avance et recrutement large), **l'objectif de 20 personnes formées par pays n'est que partiellement atteint**. Si 20 au moins ont commencé la formation, toutes ne sont pas allées jusqu'au bout.

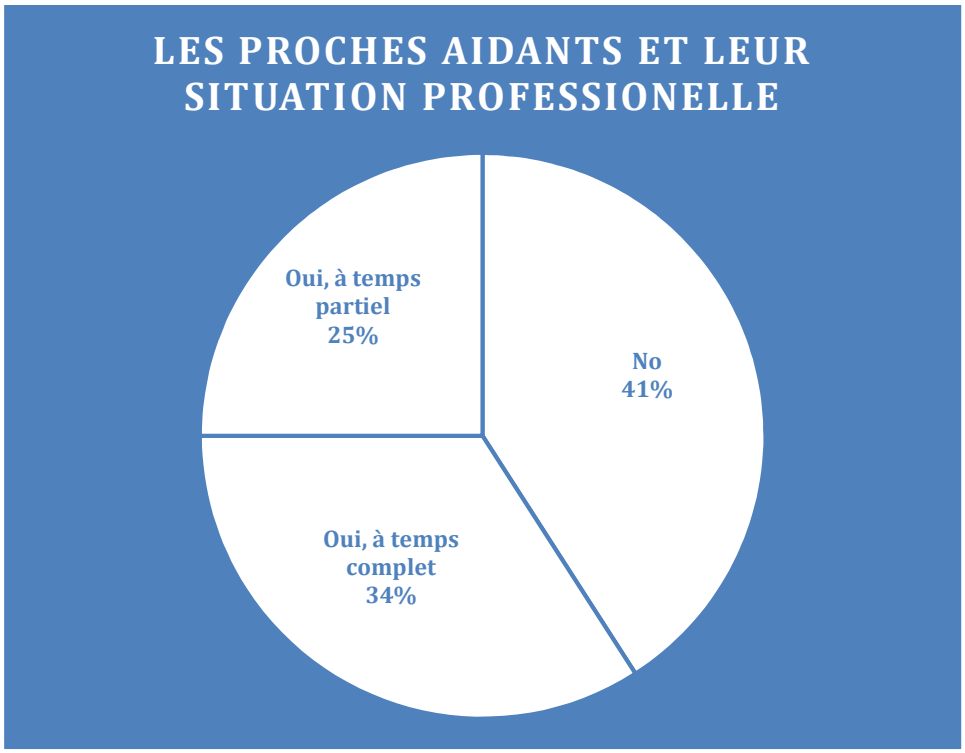


L'abandon en formation s'explique principalement par **deux raisons simples** :

- Dans la plupart des cas il s'agissait du manque de temps. C'est dire que si l'intérêt décroit alors qu'on a peu de temps disponible, le décrochage est un risque important.
- Trois personnes ont indiqué leur désintérêt pour le contenu : parce qu'il a été mal présenté (forme) ou parce qu'il ne se correspondait pas aux attentes (fond).

Pour les inscrits qui n'ont pas finalement commencé le parcours de formation, le critère intérêt peut être écarté et reste donc la disponibilité.

Afin de **vérifier l'hypothèse de faible disponibilité du public**, on peut observer que plus d'1/2 est en emploi et majoritairement à temps plein. Cela est un élément d'explication de l'abandon de la formation.



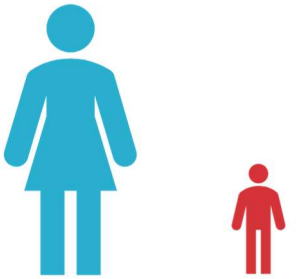
Conscients de ces risques d'abandon en formation et de la probabilité que cela soit empiré du fait de la faible disponibilité du public visé, les partenaires ont tous mis en place des **stratégies de prévention** pour que plus de 20 personnes commencent la formation, comme indiqué en amont.

UNE INGENIERIE DE FORMATION « USER-CENTRIC »

Elle a été créée sur la base des informations recueillies dans les **focus group** pour s'adapter aux besoins et aux disponibilités des aidants. La pédagogie proposée s'appuie sur la bienveillance, place les apprenants au centre du dispositif d'apprentissage, favorise l'identification, les échanges avec leurs pairs et la mesure du développement des compétences.

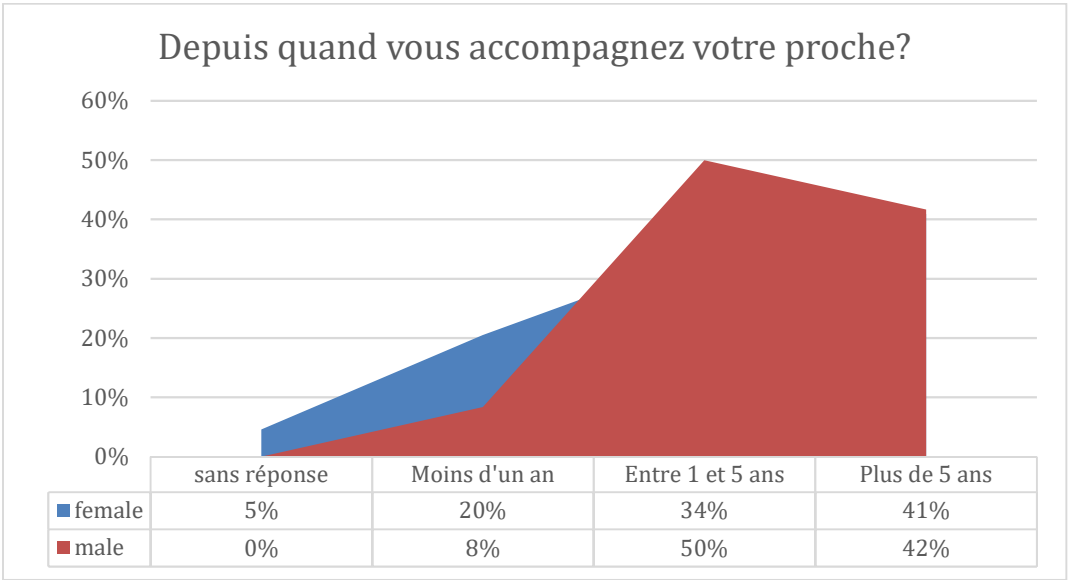
UN RECRUTEMENT PLUS LARGE

Les partenaires ont essayé d'être autour de 30 personnes par pays. Cependant il a été très difficile dans chacun des pays d'identifier suffisamment d'aidants sur une période donnée et pour **13h de formation en face à face**. En outre, il a été difficile e recruter autant d'hommes que des femmes, voici les chiffres globaux (voir annexe I pour le détail complet).



77% 23%

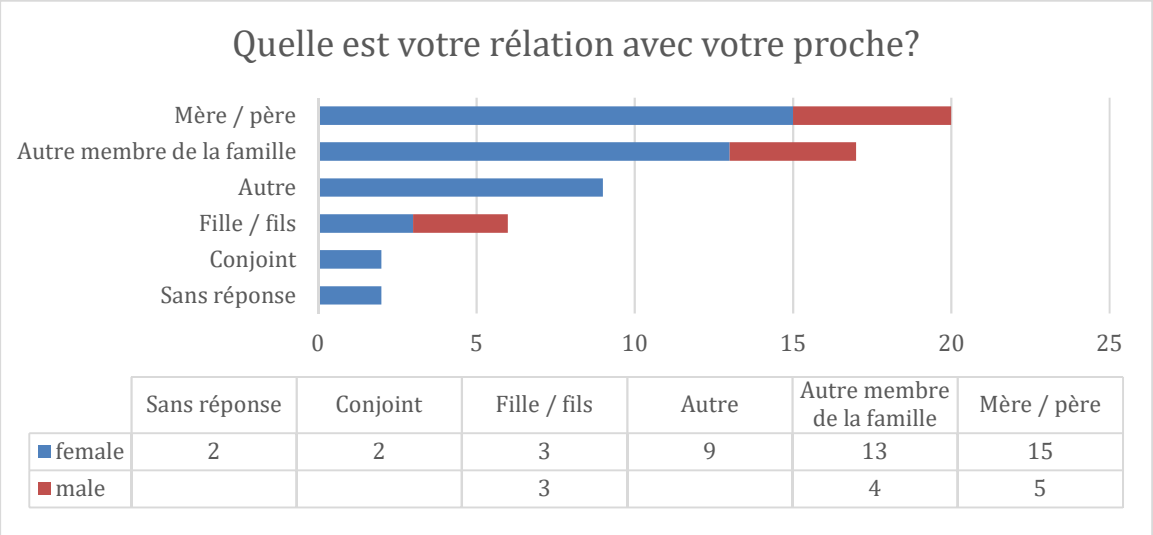
Cet élargissement a eu une conséquence importante. C'est que seuls **1/5 des aidants** ayant suivi la formation peuvent être considérés comme des **primo aidants**, soit le public-cible de cette formation.



	sans réponse	Moins d'un an	Entre 1 et 5 ans	Plus de 5 ans
female	5%	20%	34%	41%
male	0%	8%	50%	42%

Il s'ensuit que les **4/5** des groupes apprenants étaient des **aidants expérimentés**. Leurs attentes ne sont alors plus les mêmes (ils ont pu faire bon nombre d'apprentissages de base de façon autodidacte, la maladie de leur proche peut être à un stage modéré ou sévère, etc.) et cela influence leurs réponses et leur satisfaction globale quant aux contenus de cette formation. Il sera donc difficile de se prononcer précisément sur ce point.

Il est à noter que **1/3 des aidants s'occupent de leur ascendant et 1/2 d'un autre membre de la famille**.



	Sans réponse	Conjoint	Fille / fils	Autre	Autre membre de la famille	Mère / père
female	2	2	3	9	13	15
male			3		4	5

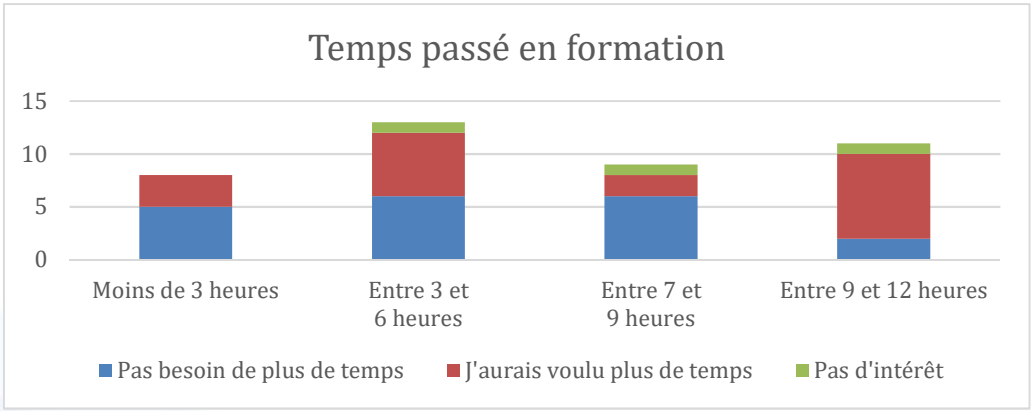
UNE GRANDE FLEXIBILITE DANS L'ORGANISATION DE LA FORMATION

- En France les **présentiels ont été démultipliés** pour s'adapter aux disponibilités des aidants (15 regroupements effectués au lieu de 5 prévus).
- En Allemagne, la formation s'est déroulée **comme prévu** avec 5 regroupements.
- En Espagne, aucun présentiel n'a pu être réalisé par **manque de disponibilité** des aidants. Aussi la formatrice a opéré un accompagnement individuel de proximité en appelant les aidants régulièrement afin de garantir que les objectifs de formation soient atteints.

LA FORMATION REPOND A UN BESOIN

64 personnes ont démarré la formation, 49 l'ont terminé et 53 ont répondu aux questionnaires. Au regard de la faible disponibilité de ce public, ces résultats peuvent être considérés très positifs. Ils tendent à confirmer la pertinence de cette réponse formation par rapport au besoin des aidants.

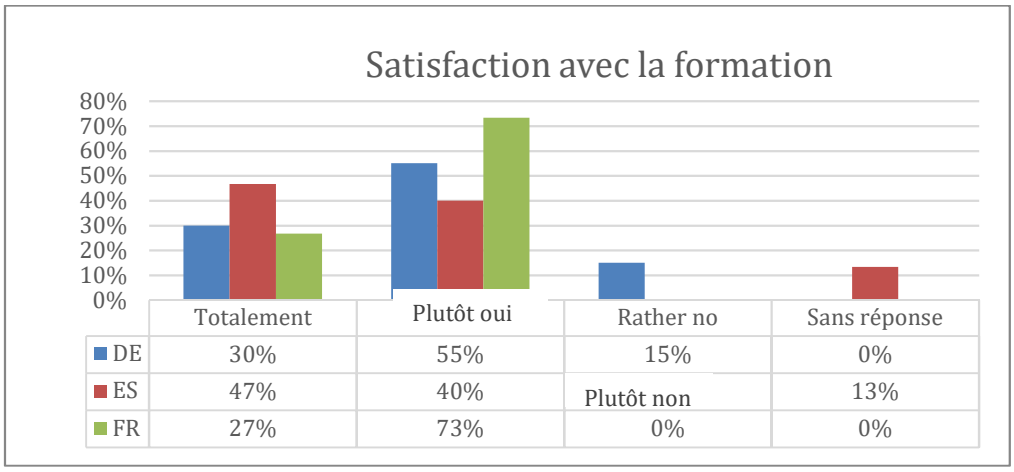
L'analyse du temps passé en formation et les raisons de l'arrêt va également dans ce sens. Seuls 3 aidants ont interrompu leur formation par désintérêt et cela après au moins 3 heures de formation.



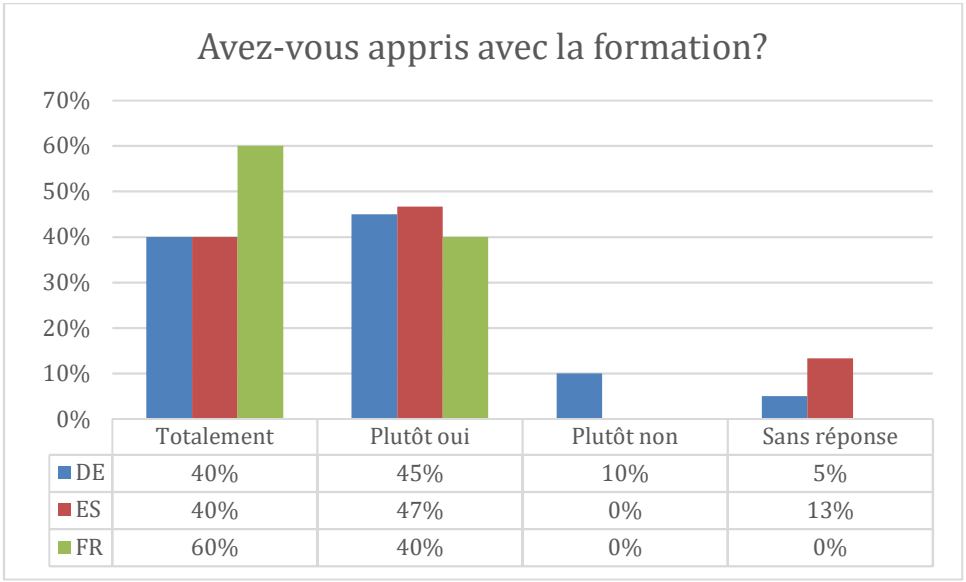
3. PERTINENCE DE LA FORMATION

Concernant l'objectif en termes de qualité de la formation, au moins un **75% des utilisateurs considérant que la formation leur a apporté quelque chose**, voici les résultats[2] :

90 % des aidants sont contents de la formation…

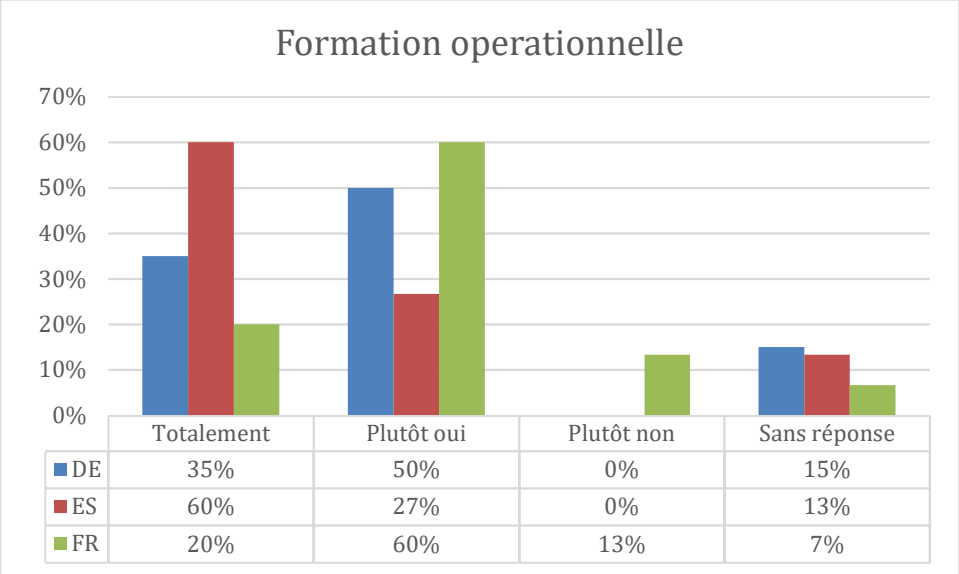


… 90 % indiquent que la formation permet d'apprendre des choses



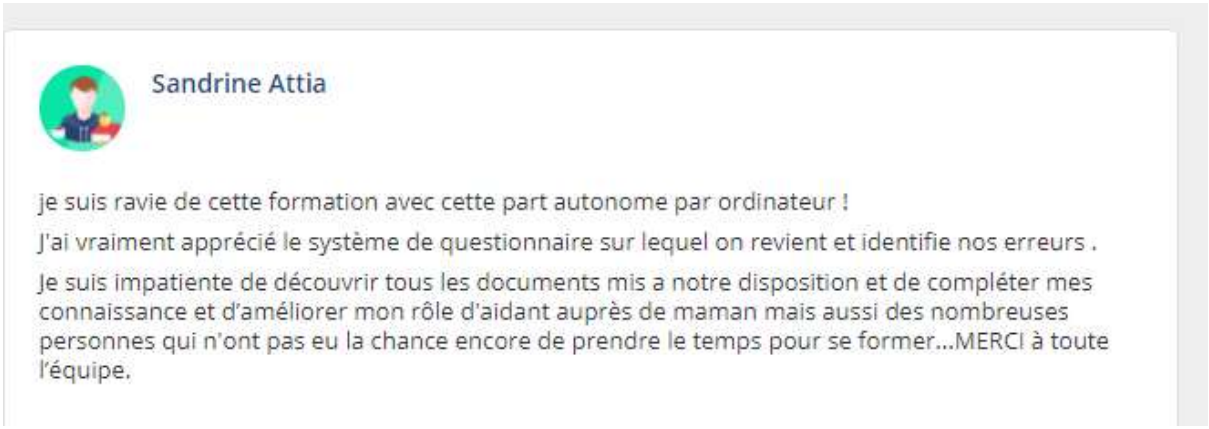
[2] Tous les résultats des questionnaires à chaud et à froid dans les trois pays sont disponibles en Annexe III.

… et 84% des indiquent considèrent que la formation est opérationnelle.



	Totalement	Plutôt oui	Plutôt non	Sans réponse
DE	35%	50%	0%	15%
ES	60%	27%	0%	13%
FR	20%	60%	13%	7%

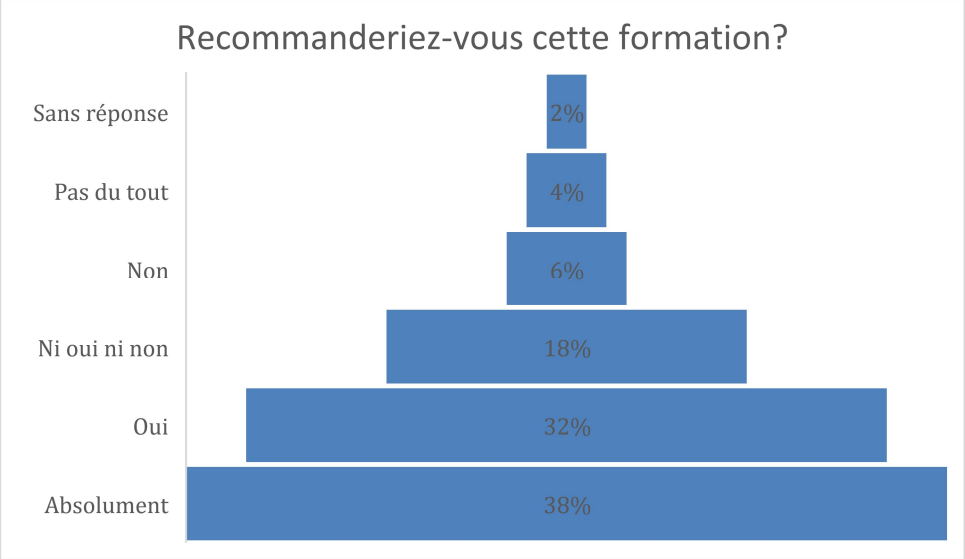
De leur point de vue, c'est un succès. Comme l'exprime l'une des **participantes françaises** :



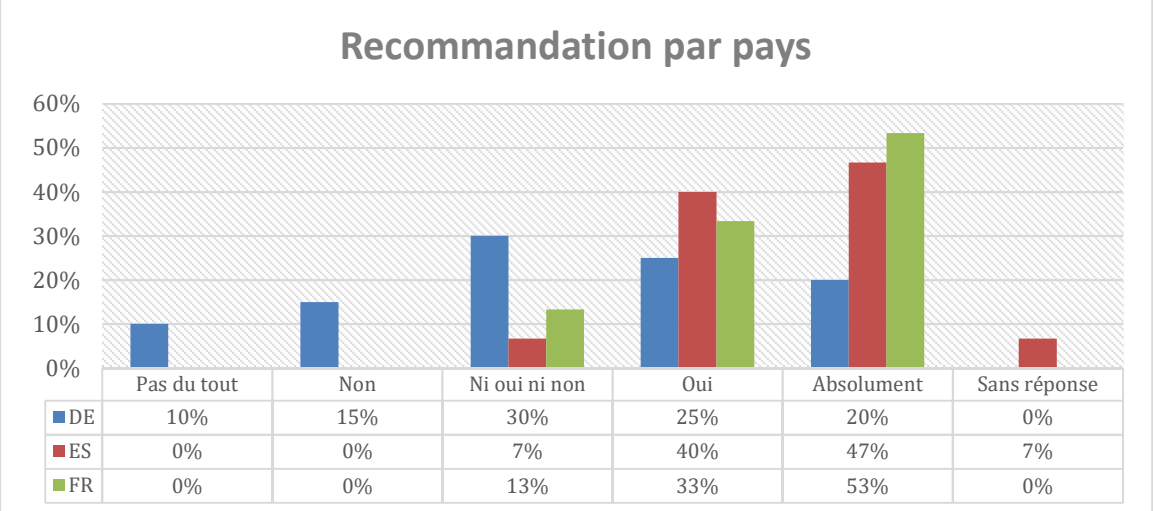
Ou encore, **une participante espagnole** :

NET PROMOTER SCORE

Le « **net promoter score** » se calcule en soustrayant les détracteurs aux promoteurs et en laissant les passifs ; cela correspond donc aux (Oui + absolument) – (pas du tout + non).
Ainsi, pour mesurer la satisfaction face à cette expérience formative, il a été demandé aux aidants s'ils la recommanderaient à un tiers. Ils ont répondu **oui à 70%** et le « **net promoter score » global est donc de 60**.



Il est à noter que ces **réponses varient cependant en fonction des pays**, car l'Allemagne est beaucoup moins enthousiaste que la France ou l'Espagne.

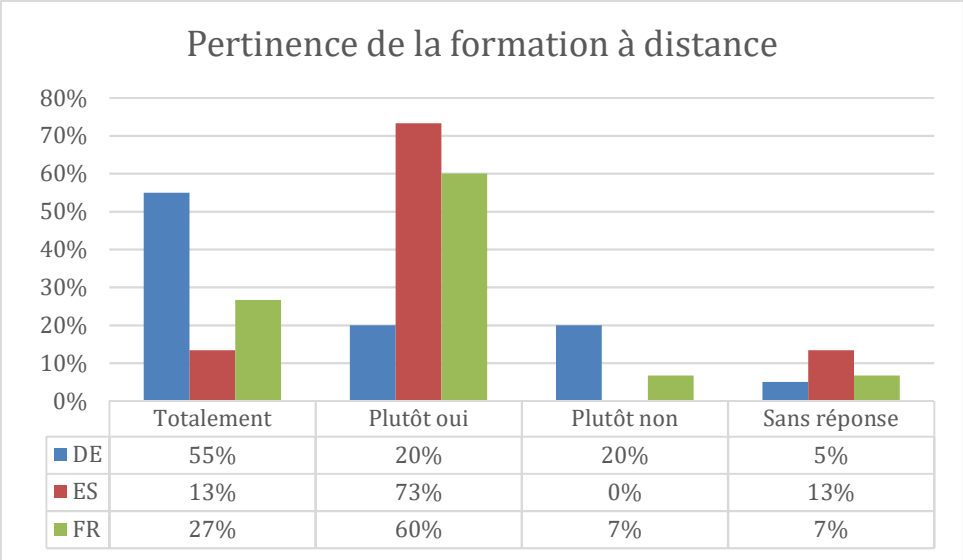


	Pas du tout	Non	Ni oui ni non	Oui	Absolument	Sans réponse
DE	10%	15%	30%	25%	20%	0%
ES	0%	0%	7%	40%	47%	7%
FR	0%	0%	13%	33%	53%	0%

En résumé, on peut considérer que la qualité de la formation est attestée par les aidants. Comme Philippe, un aidant français, a dit « elle permet d'accéder à l'information facilement, ce dont on a vraiment besoin quand on devient aidant ». **Certains points méritent néanmoins d'être retravaillés** pour augmenter encore l'impact de cet outil (section suivante).

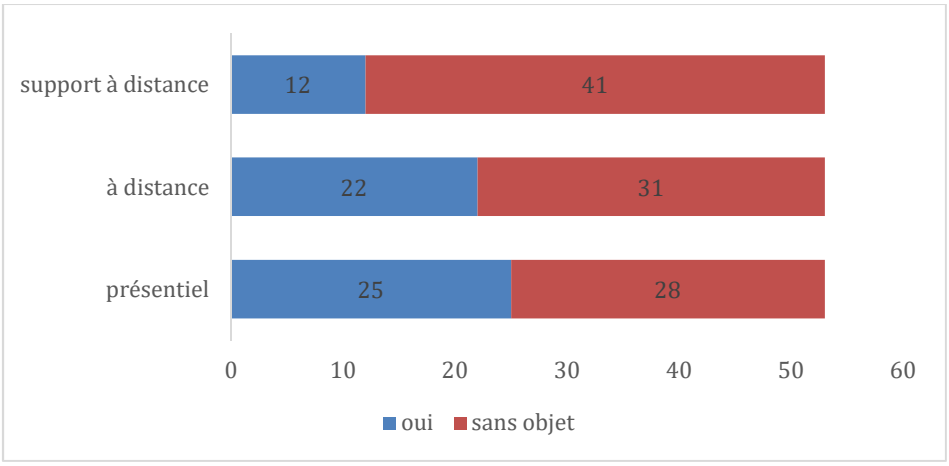
4. DES PISTES D'AMELIORATION?

L'organisation de la formation mêlant une partie en présentiel et une partie à distance (blended learning) reste discutée. La France a suivi l'ingénierie de formation proposée, l'Allemagne indique ne pas avoir apprécié la partie à distance et L'Espagne a réalisé la formation 100% à distance. **Toutefois, selon les résultats des questionnaires de satisfaction, les aidants apprécient ce format**, y compris ceux qui n'en ont pas bénéficié.



	Totalement	Plutôt oui	Plutôt non	Sans réponse
DE	55%	20%	20%	5%
ES	13%	73%	0%	13%
FR	27%	60%	7%	7%

Moins d'1/2 répondant souhaite une durée de formation rallongée, la majorité ne s'est pas prononcée qui nous amène à penser que la durée de la formation convient globalement.



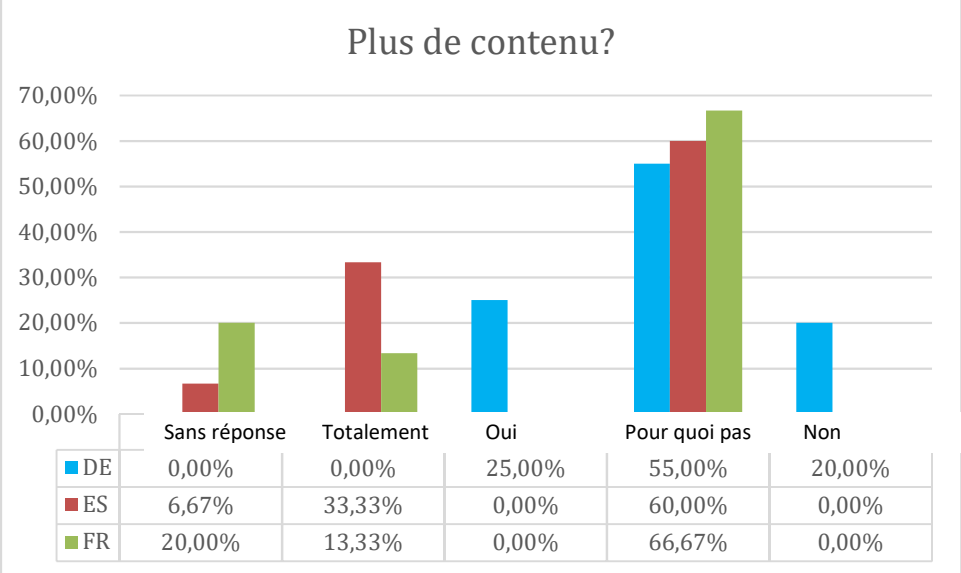
La France a fait intervenir des experts : un sophrologue pour la partie sur la gestion du stress et un formateur spécialisé Alzheimer. Il n'a pas été possible de mobiliser d'autres experts comme des assistants de vie pour venir éclairer cette formation de primo aidants. Ceux-ci sont par trop pris par leurs activités.

Plus qu'une ingénierie, il semble que cela soit la **souplesse du formateur** pour s'adapter à l'envie et à la disponibilité du public qui soit le « **key factor of success** » de cette formation. Facilitateur de la formation, sa capacité d'adaptation à son public, son investissement dans l'accompagnement réalisé pour permettre aux aidants de s'approprier les savoirs constituent la clé de voute de la réussite de la formation. Pour l'aider dans sa tâche, il a besoin des bons outils.

Le temps nécessaire à la formation de formateur ne doit pas être sous-estimé pour que le formateur soit parfaitement à l'aise avec le dispositif de formation et notamment l'alternance présentiel / à distance comme avec l'environnement de formation à distance.

Les stagiaires comme les formateurs ont constaté que **les présentiels étaient trop ambitieux par rapport au temps imparti**. Ils ont également regretté certains **messages trop unidimensionnels** et des situations pas assez variées ne leur permettant pas de s'y reconnaître et de trouver l'aide recherchée.

D'une manière générale, la quantité de contenus semble convenir. En effet, à la question auriez-vous aimé plus de contenu, la réponse est plutôt mesurée : 60% répondent « pourquoi pas ».



Globalement les thématiques abordées semblent correspondre aux attentes des aidants. Cela est nuancé par les aidants plus expérimentés qui apprécieraient des contenus complémentaires liées à la réalisation de gestes techniques (pose de bas de contention, remonter un proche qui a glissé dans son lit, etc.).

Concernant les contenus e-learning, les contraintes calendaires, interculturelles et budgétaires du projet nous ont amené à faire le choix de module de « **rapid learning** » s'appuyant sur des visuels et de la voix artificielle pour apporter de l'humanité dans la formation.

Les ressources e-learning ont été globalement appréciées. Elles n'ont pas posé de problème d'utilisation particulier. En fonction des pays, la voix artificielle fait l'objet d'un rejet plus ou moins fort en fonction des pays. Si pour l'Espagne et l'Allemagne, cela ne constitue pas un sujet de discussion, les français n'ont pas apprécié la voix artificielle.

Le graphisme des visuels ne fait pas consensus. Certains le trouvent ringard, d'autres modernes ; certains auraient préférés de la couleur, d'autres apprécient le côté épuré du noir et blanc.

L'absence de vidéo a été regrettée par certains.

Nous avons également choisi d'accompagner systématiquement chaque sujet abordé en formation d'une **fiche de synthèse**. Celles-ci sont plébiscitées par les stagiaires qui adorent repartir avec un support de formation.

Les quiz ont suscité beaucoup de critiques. L'idée a été appréciée car la majorité des aidants a exprimé le désir de mesurer sa progression. La réalisation a par contre beaucoup malmené les apprenants. Cela provient d'abord d'une inadéquation entre le fonctionnement et les questions posées. Plusieurs réponses sont possibles et si toutes ne sont pas sélectionnées, la question est comptée comme fausse. Bien qu'une attention particulière ait été portée aux feedbacks pour qu'ils soient bienveillants, le fonctionnement semble être trop brusque pour les apprenants. En outre, le fait que plusieurs réponses soient possibles rend les questions difficiles. Il en découle un score faible, une exposition répétée à l'échec et cela est dur à vivre pour les aidants qui ont besoin d'être encouragés et soutenus. Cette formation des aidants a aussi pour but de contribuer à la valorisation des aidants et à leur permettre de repartir avec une image positive d'eux-mêmes. Ce n'est pas réussi en l'état et reste donc à améliorer. Du reste, ces quiz ont pour vocation de mesurer le niveau de compétences acquises (évaluation sommative)[3]. C'est probablement là une erreur. À ce moment de la formation, il semble plus judicieux d'utiliser cette activité pour relancer l'apprentissage (évaluation formative) ; et de reporter l'évaluation sommative à la fin de la formation.

[3] Les résultats complets des quiz sont disponibles dans l'Annexe II.

SYNTHESE

Au final, l'analyse des retours qualitatifs et quantitatifs des stagiaires et formateurs, nous permet de lister globalement ce qui fonctionne dans le dispositif actuel comme d'identifier les points faibles et les améliorations à apporter en priorité avant de retester cette formation auprès du public visé.

- Formateur investi
- Fiches synthétiques
- Contenu multimédia
- Sujets abordés

- Formation « blended »
- Plateforme de formation LMS
- Formation des formateurs

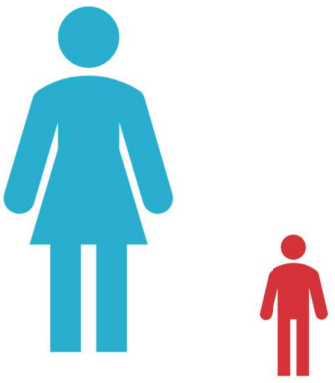
- Quiz : plus simples et plus valorisants
- Contenus pour le présentiel : plus simples
- Messages : plus variés

5. CONCLUSIONS

L'évaluation de ce projet nous permet d'établir une **liste de points forts et de points de vigilance** pour mettre en œuvre la formation de base des aidants de proches atteints de la maladie d'Alzheimer au stade léger :

- Veiller à ce que la formation de formateur permette bien la **maîtrise du programme de formation et de l'environnement de formation à distance** (contenus et temps d'appropriation nécessaire)
- Adapter l'organisation de la formation aux **besoins et aux disponibilités du public**
- Adapter le contenu de la formation au niveau du public et à ses attentes
- **Être modeste et réaliste dans le contenu** des séquences de formation
- Adapter les exercices aux attentes du public
- Varier les situations pour favoriser l'identification
- **Proposer des ressources multimédias** pour offrir la liberté totale dans l'organisation de la formation
- **Prévoir systématiquement des contenus imprimables et « sauvegardables »** pour satisfaire le besoin de l'apprenant de repartir de la formation avec un support qui le rassure.
- Sonoriser les ressources e-learning pour apporter de l'humanité et préférer les voix naturelles
- **Utiliser les quiz entre chaque séquence pour réguler l'apprentissage**
- Veiller à ce que les questions permettent la réussite (simplicité et adaptation aux fonctionnalités de l'exerciseur)
- **Prévoir un test initial et un test final** servant à mesurer les compétences acquises pendant toute la durée de la formation

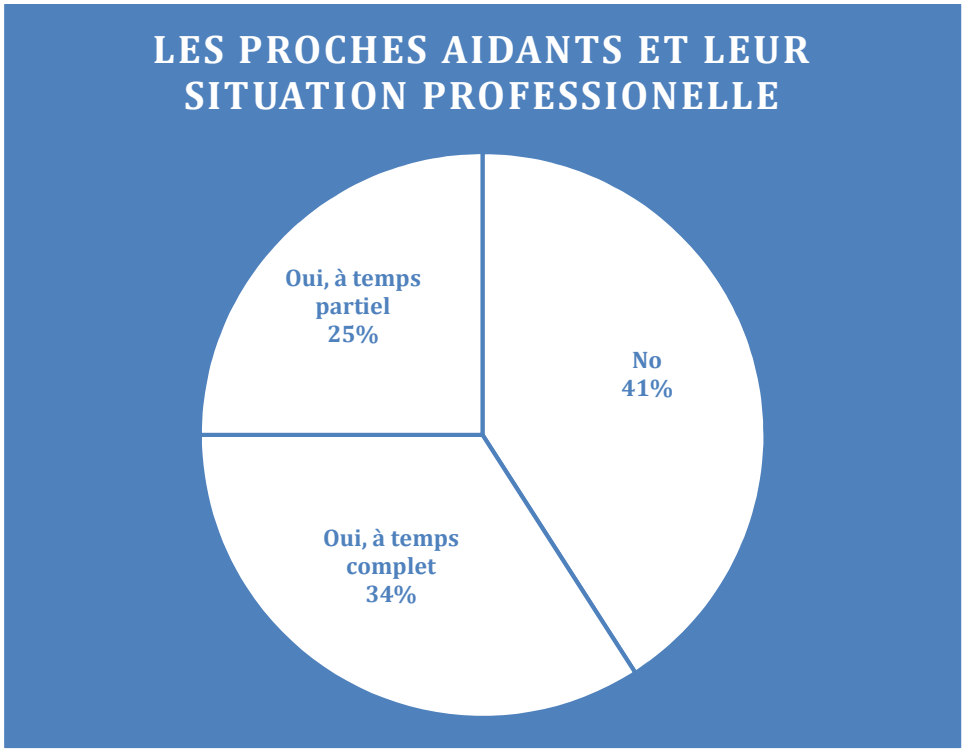
ANNEXE I PROFIL DES AIDANTS



77% 23%

1/3 accompagne sa mère ou son père
1/2 accompagne un autre membre de la famille

1/5 sont des proches aidants depuis moins d'un an



Sources : formulaires d'inscriptions des 3 pays.

ANNEXE II RESULTATS DES QUIZZ

	DE	ES	FR
Inscrits	23	29	24
Participants	21	21	22
Parcours terminés	15	20	14
Score moyen (sur tous les quiz)	**47%**	**53%**	**55%**
Plus bas	32%	19%	10%
Plus haut	64%	78%	78%
Score moyen quizz initial	37%	23%	42%
Plus bas	20%	0%	10%
Plus haut	60%	60%	85%
Score moyen quizz 1	43%	61%	64%
Plus bas	0%	20%	10%
Plus haut	80%	100%	90%
Score moyen quizz 2	59%	42%	62%
Plus bas	30%	0%	40%
Plus haut	90%	80%	90%
Score moyen quizz 3	16%	65%	47%
Plus bas	0%	17%	0%
Plus haut	50%	100%	67%
Score moyen quizz 4	63%	54%	66%
Plus bas	40%	10%	10%
Plus haut	80%	90%	90%
Score moyen quizz 5	43%	41%	59%
Plus bas	20%	10%	10%
Plus haut	70%	70%	100%

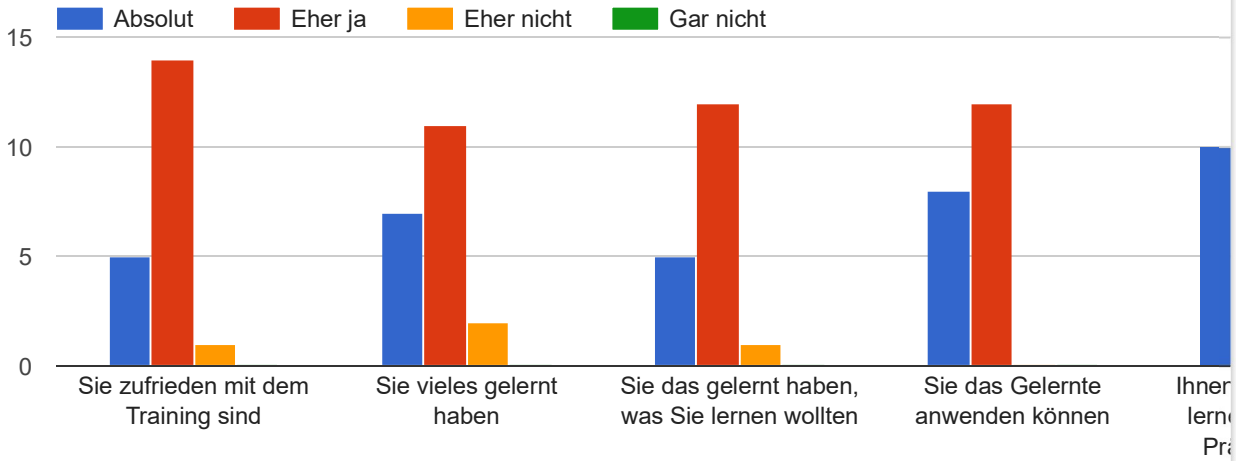
Score moyen quizz 6	45%	74%	81%
Plus bas	0%	30%	0%
Plus haut	80%	100%	100%
Score moyen quizz 7	52%	50%	66%
Plus bas	33%	17%	17%
Plus haut	100%	83%	92%
Score moyen quizz 8	75%	66%	71%
Plus bas	60%	20%	0%
Plus haut	100%	90%	100%

ANNEXE III RESULTATS DES QUESTIONNAIRES

Zufriedenheitsumfrage 1: Lernende

20 réponses

Würden Sie sagen, dass ...



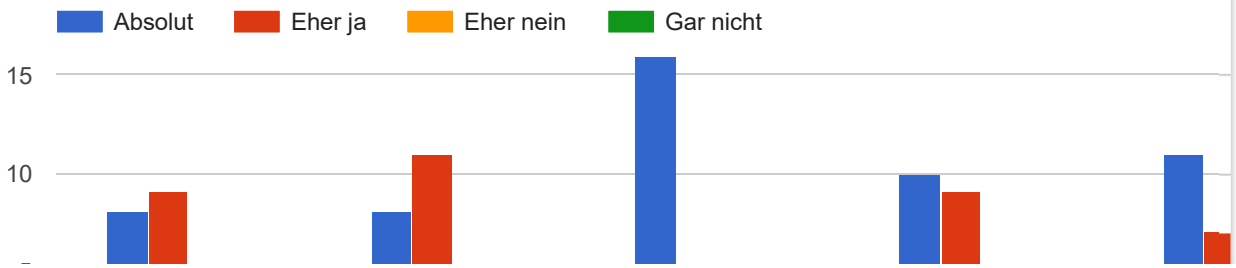
Erzählen Sie uns, was genau verbessert werden kann...

0 réponse

Il n'y a actuellement aucune réponse à cette question.

Der Inhalt

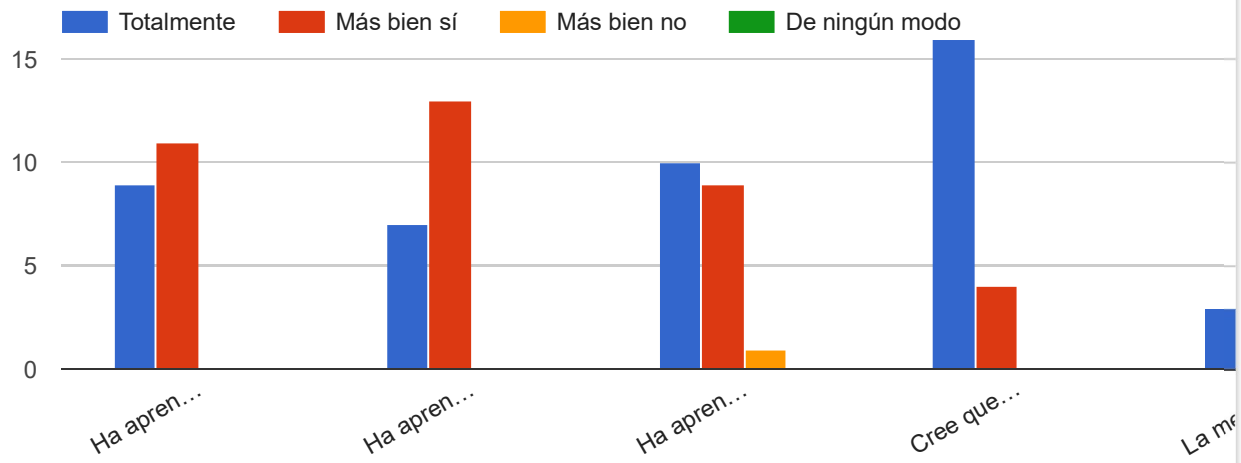
Waren diese Themen relevant?



Cuestionario de satisfacción 1 (participantes)

21 réponses

Diría usted que...



Déjenos saber que podríamos mejorar

7 réponses

Las respuestas de los test un poco liosas

me hubiera gustado ver más videos

Las ilustraciones eran muy esquemáticos deberían ser mas realistas y con vídeos sobre las situaciones expuestas

Me hubiese gustado más vídeos.

No se si se trataba de mi conexión wifi o de si el programa de formación track era en demasía lento al conectarse, lo cierto es que durante el proceso de formación on line he pasado mucho tiempo en espera de un módulo a otro.Por lo demás, la formación me ha parecido muy amena y gratificante,reseñando además que los contenidos del programa están explicados de manera clara y cercana a todo tipo de personas independientemente de su nivel académico,por
lo que es de elogiar.

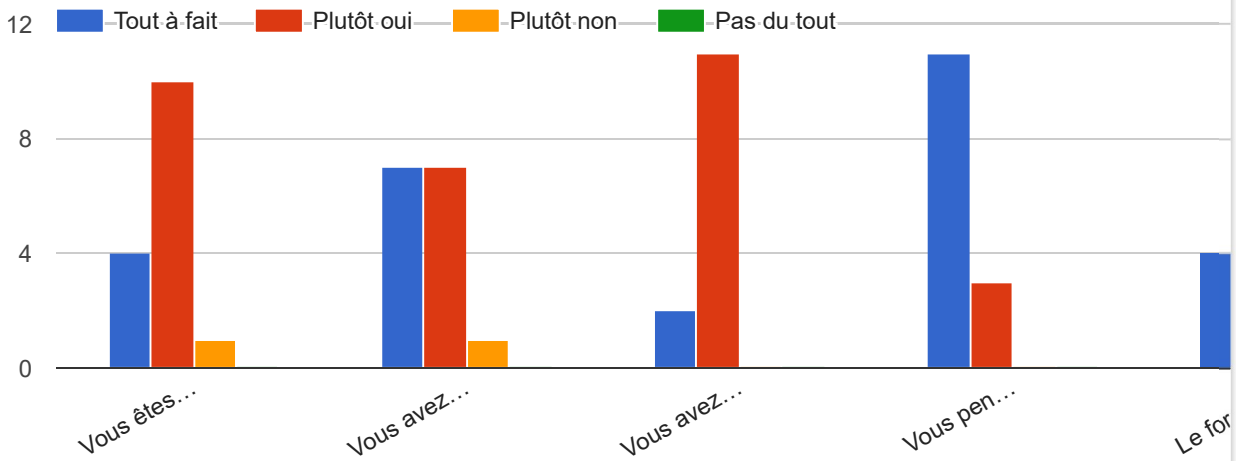
La verdad esque ha sido un curso muy positivo

Los contenidos con mas claridad

Questionnaire à chaud

15 réponses

Diriez-vous que ...



N'hésitez pas à nous apporter des précisions sur ce qui vous a plu ou manqué !

5 réponses

La formation en ligne n'est pas ergonomique et pas pratique du tout. on ne sait pas où on en est du parcours. il n'est pas visuel et il y a trop de documents à lire. C'est trop long. Pas attractif et manque d'interactivité.

Durée des seance en salle trop longue

Au moment des quiz, on devrait avoir la possibilité de poser des questions si on ne comprend pas certaines choses.

Les supports écrits auraient besoin de mieux préciser les situations en fonction des "stages" de la maladie. Sur la partie internet il manque de suivi sur le déroulement ou l'on en est et sa progression ainsi qu'une vision par rapport au présentiel.

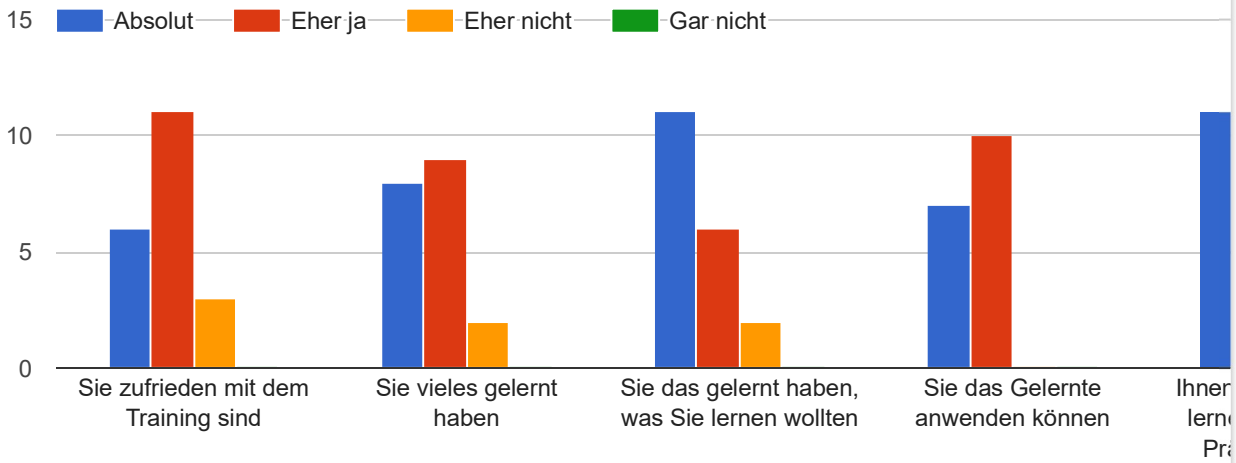
Un peu perdu dans l'ensemble des formations fournies. Participer les échanges et exercices en salle plutôt que l'effort de connaissances.

Les sujets abordés en formation

Zufriedenheitsumfrage 2: Lernende

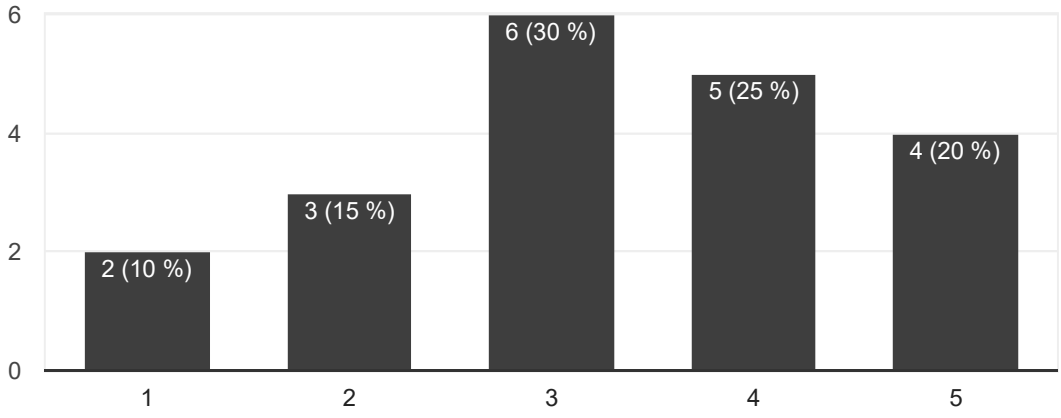
20 réponses

Würden Sie sagen, dass ...



Würden Sie das Trainingsprogramm weiterempfehlen?

20 réponses



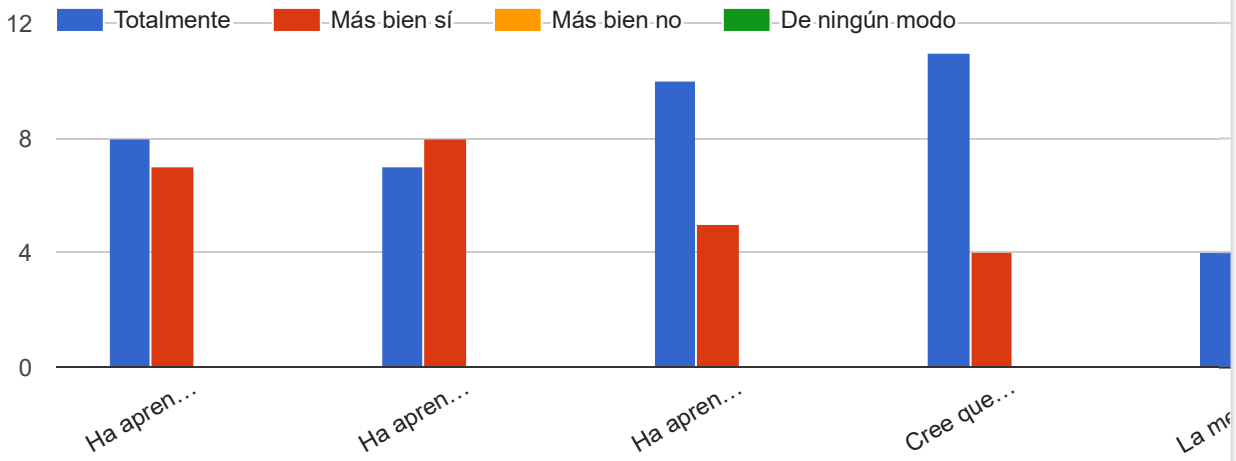
Wem würden Sie es empfehlen?

15 réponses

Cuestionario de satisfacción 2 (participantes)

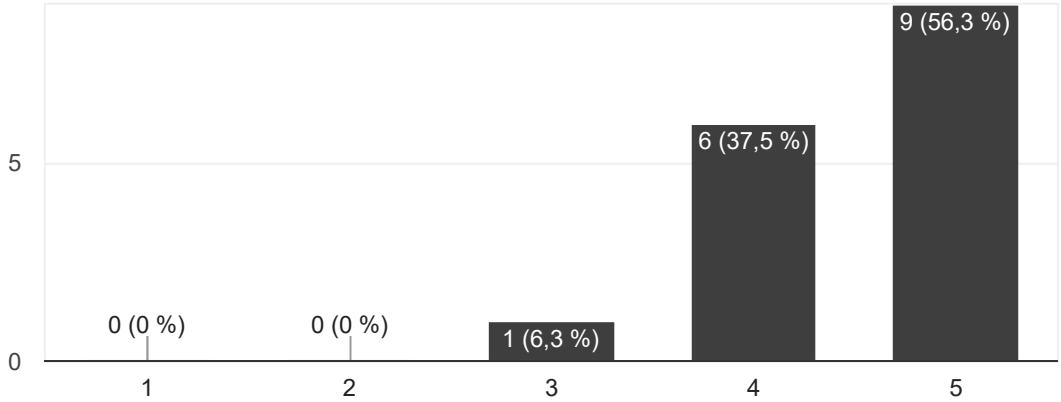
18 réponses

Diría usted que...



¿Recomendarías este programa de formación?

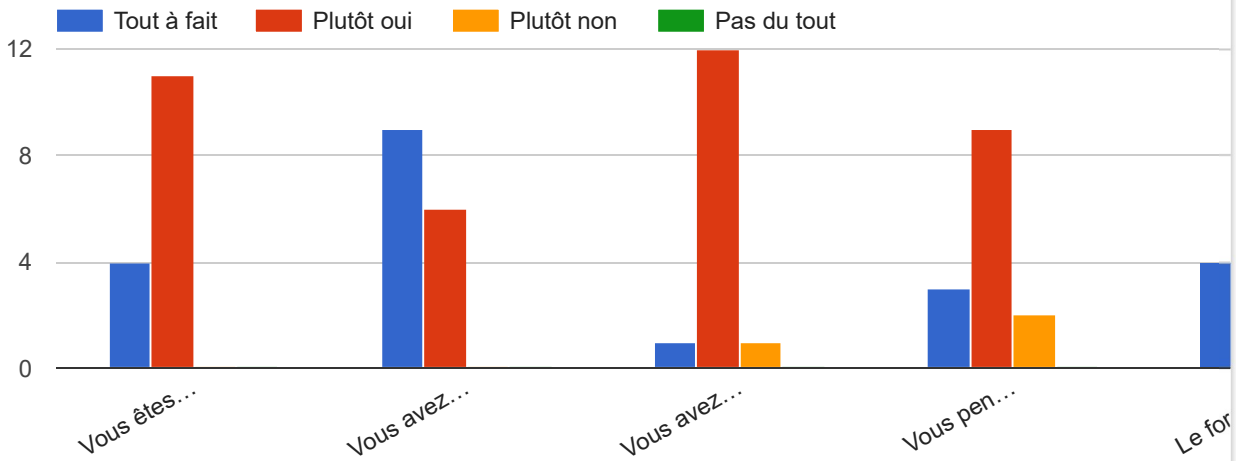
16 réponses



Questionnaire à froid

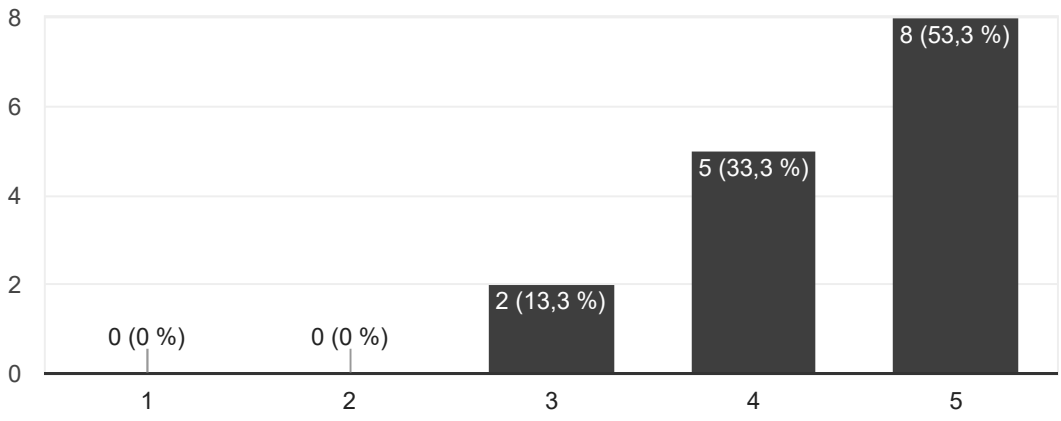
15 réponses

Diriez-vous que ...



Recommanderiez-vous cette formation ?

15 réponses



A qui la recommanderiez-vous ?

15 réponses