

Rapport préliminaire d'évaluation des formations de la Mobbing asbl 2021–2026

Analyse quantitative et qualitative
des questionnaires de satisfaction



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail

Depuis 2003, la Mobbing asbl est conventionnée
par le Ministère du Travail

Bilan des cinq dernières années

Version française — document de travail

Base analysée : 38 formations | 328 questionnaires validés | 2021–2026

Réalisé par : Luis Viçoso
Psychologue clinicien

Luxembourg, juillet 2026

SOMMAIRE

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	04
INTRODUCTION	05
MÉTHODOLOGIE	05
ANALYSE	06
QUANTITATIVE	
ANALYSE	07
QUALITATIVE	
LIMITE	07
MÉTHODOLOGIQUE	
PARTIE I	08
ANALYSE QUANTITATIVE	
Structure du questionnaire	09
Résultats par critères	10
Résultats par dimension	12
Interprétation quantitative	13
PARTIE II	14
ANALYSE QUALITATIVE	
Questions ouvertes et procédure de catégorisation	15
Catégories globales identifiées	15
Priorités d'amélioration	16
Discussion intégrée	18
Résumé synthétique des points forts	19
Résumé synthétique des recommandations	19
Limites	19
Conclusion	20

Résumé exécutif

Le présent rapport synthétise les résultats de l'évaluation de 38 formations dispensées par Mobbing asbl entre 2021 et 2026, sur la base de 328 questionnaires complets, valides et exploitables. Il propose une lecture intégrée des données quantitatives issues des questions fermées et des données qualitatives issues des questions ouvertes.

Les résultats quantitatifs indiquent un niveau d'évaluation globalement élevé à très élevé. Les moyennes observées se situent entre 4,22 et 4,47 sur 5. La satisfaction générale obtient la moyenne la plus élevée (4,47/5), suivie de la performance des formateurs (4,43/5). Les résultats relatifs à la méthodologie, à la clarté ainsi qu'à la pertinence du matériel pédagogique sont également élevés.

L'analyse qualitative a porté sur trois questions ouvertes relatives aux éléments les plus appréciés, aux aspects jugés moins utiles et aux suggestions d'amélioration. Elle a permis d'identifier 305 occurrences thématiques. Ces résultats confirment l'appréciation globalement positive des formations, tout en mettant en évidence une attente récurrente : rendre les contenus encore plus pratiques, contextualisés et directement opérationnels.

Les demandes les plus fréquentes concernent le renforcement des cas pratiques, des exemples réels, des simulations, des jeux de rôle, des mises en situation, des exercices d'application et des outils concrets permettant d'identifier, de prévenir et d'intervenir face à des situations de mobbing ou de harcèlement moral au travail.

Introduction

L'objectif de ce rapport est de présenter une analyse structurée des questionnaires d'évaluation complétés par les participants à l'issue des formations dispensées par Mobbing asbl entre 2021 et 2026.

L'analyse vise à apprécier la qualité perçue des formations, à identifier les principaux points forts relevés par les participants et à dégager les axes d'amélioration prioritaires.

Le rapport repose sur deux volets complémentaires :

- une analyse quantitative des questions fermées, évaluées au moyen d'une échelle de type Likert de 1 à 5 ;
- une analyse qualitative des réponses ouvertes, permettant de mieux comprendre les appréciations, attentes et suggestions exprimées librement par les participants.

La première partie du rapport présente les résultats quantitatifs par critères, dimensions et indicateurs. La seconde partie est consacrée à l'analyse thématique des réponses ouvertes. Une synthèse finale reprend les principaux enseignements et formule les recommandations prioritaires.

Méthodologie

À la fin de chaque formation, un questionnaire d'évaluation était distribué aux participants, qui étaient invités à le remplir de manière volontaire et anonyme. Les questionnaires comportaient dix questions fermées, évaluées sur une échelle de type Likert de 1 à 5, ainsi que trois questions ouvertes portant sur les éléments les plus utiles, les éléments les moins utiles et les suggestions de changement.

* Rensis Likert (1903-1981) est un psychologue et sociologue américain célèbre pour ses travaux en psychométrie et en management. Il est particulièrement connu pour avoir inventé l'échelle de Likert (utilisée dans les sondages) et pour avoir défini 4 styles de direction en entreprise.

L'échelle de Likert : Introduite en 1932, il s'agit d'une méthode d'évaluation (souvent graduée de 1 à 5) mesurant le degré d'accord ou de désaccord d'un individu face à une affirmation. Cet outil est devenu un standard mondial pour mesurer les opinions et les attitudes.

Analyse quantitative

L'analyse quantitative porte sur les dix critères fermés du questionnaire. L'échelle utilisée va de 1 à 5, où 1 correspond à une appréciation très faible et 5 à une appréciation très élevée.

Les items fermés ont été regroupés en grandes catégories d'analyse. Certaines reposent sur plusieurs items du questionnaire et peuvent être considérées comme des **dimensions composites**. D'autres correspondent à un item unique et doivent donc être interprétées comme des **indicateurs spécifiques**.

Ainsi, les résultats sont présentés à travers :

- des dimensions composites, telles que la pertinence du matériel pédagogique ou la méthodologie et la clarté ;
- des indicateurs spécifiques, tels que la performance des formateurs ou la satisfaction générale.

Cette distinction permet une lecture plus rigoureuse des résultats. Les dimensions composées de plusieurs items offrent une lecture synthétique plus robuste, tandis que les indicateurs à item unique rendent compte d'un aspect précis de l'évaluation.

Pour chaque critère, plusieurs indicateurs descriptifs ont été calculés :

- la moyenne, qui permet d'apprécier le niveau général d'évaluation ;
- l'écart-type, qui renseigne sur la dispersion des réponses ;
- la proportion de notes 4 ;
- la proportion de notes 5.

La distinction entre les notes 4 et 5 permet de différencier les appréciations positives des appréciations maximales. Aucun test statistique inférentiel n'a été appliqué, car l'objectif du rapport n'était pas de comparer des groupes ni de tester des hypothèses, mais de décrire les résultats observés et d'identifier des tendances utiles à l'amélioration des formations.

Analyse qualitative

La partie qualitative repose sur l'analyse des réponses aux trois questions ouvertes. Les commentaires des participants ont été lus, regroupés en catégories thématiques, puis comptabilisés sous forme d'occurrences.

Les réponses ouvertes rédigées dans différentes langues, notamment en anglais, en allemand ou en luxembourgeois, ont été traduites et compilées en français afin de permettre une analyse homogène. Les réponses vides, les traits simples et les mentions équivalentes à une absence de commentaire n'ont pas été incluses dans l'analyse qualitative.

Une même réponse pouvait contenir plusieurs idées distinctes. Dans ce cas, chaque idée pertinente a été comptabilisée dans la catégorie thématique correspondante. Cette méthode permet de rendre compte de la richesse des commentaires exprimés par les participants.

Cette méthodologie permet de croiser les résultats chiffrés avec les appréciations formulées librement, afin d'obtenir une lecture plus complète de la qualité perçue des formations dispensées par Mobbing asbl.

Limite méthodologique

Les résultats quantitatifs présentés sont issus d'une cotation préliminaire des réponses Likert. Une vérification manuelle par échantillonnage est recommandée avant toute diffusion externe définitive du rapport.



Partie I – Analyse quantitative

Structure du questionnaire

Le questionnaire quantitatif est construit sur le modèle d'une échelle de type Likert, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord ». Les dix critères ont été regroupés en quatre dimensions d'analyse.

Tableau 1

Répartition des critères par dimension évaluée

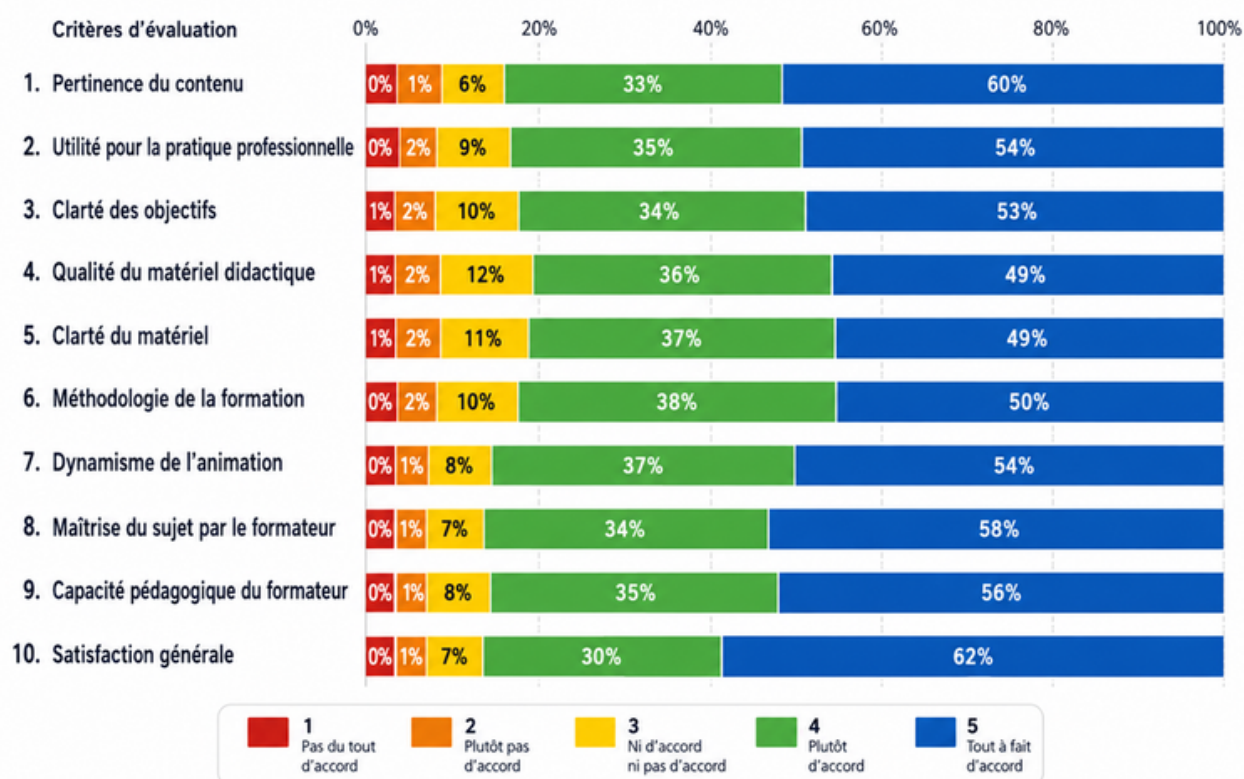
Dimension	Critères	Description
Pertinence du matériel didactique pour le participant	Q1, Q8, Q10	Utilité, pertinence et applicabilité perçues du matériel et des contenus.
Méthodologie et clarté du matériel	Q2, Q3, Q4, Q5, Q7	Clarté, compréhension, équilibre entre écoute et activités, rythme et possibilité de poser des questions.
Performance des formateurs	Q6	Préparation des formateurs et clarté de la présentation.
Satisfaction générale	Q9	Intention de recommander la formation.

Résultats par critères

Les moyennes des dix critères sont toutes situées dans une zone d'évaluation élevée. Les résultats les plus élevés concernent la satisfaction générale (Q9) et la performance des formateurs (Q6).

Graphique 2 – Répartition des pourcentages d'évaluation par critère

Échelle de 1 (« pas du tout d'accord ») à 5 (« tout à fait d'accord »)



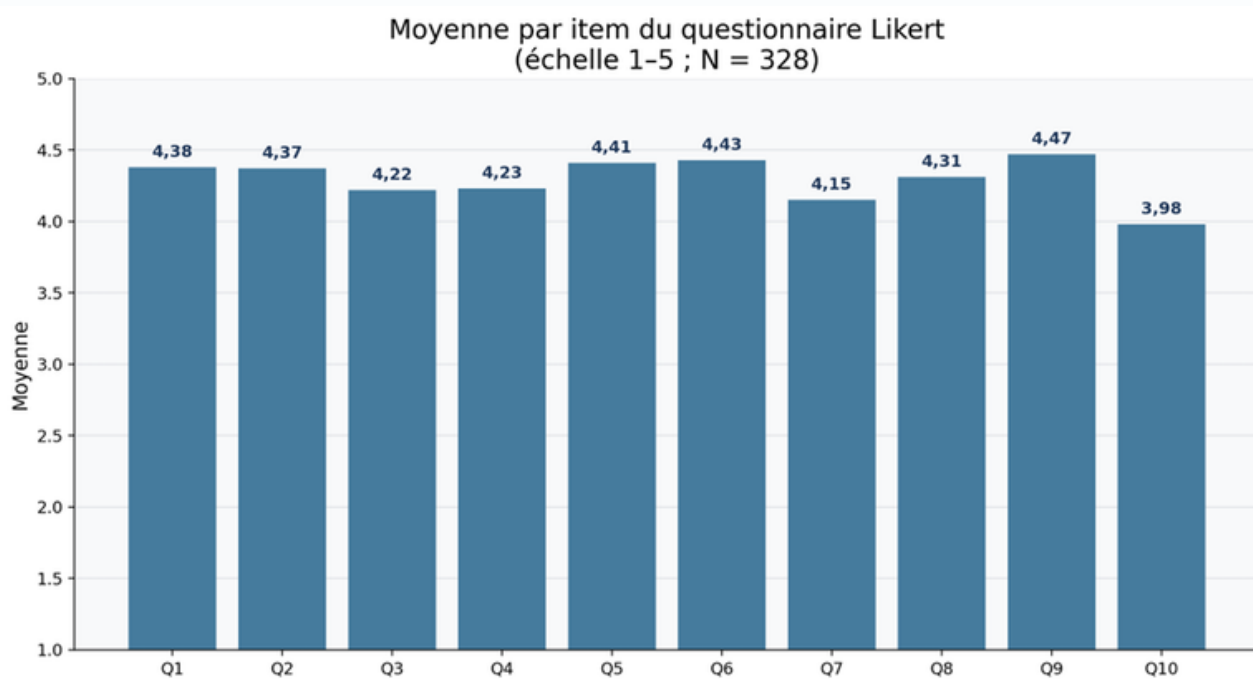
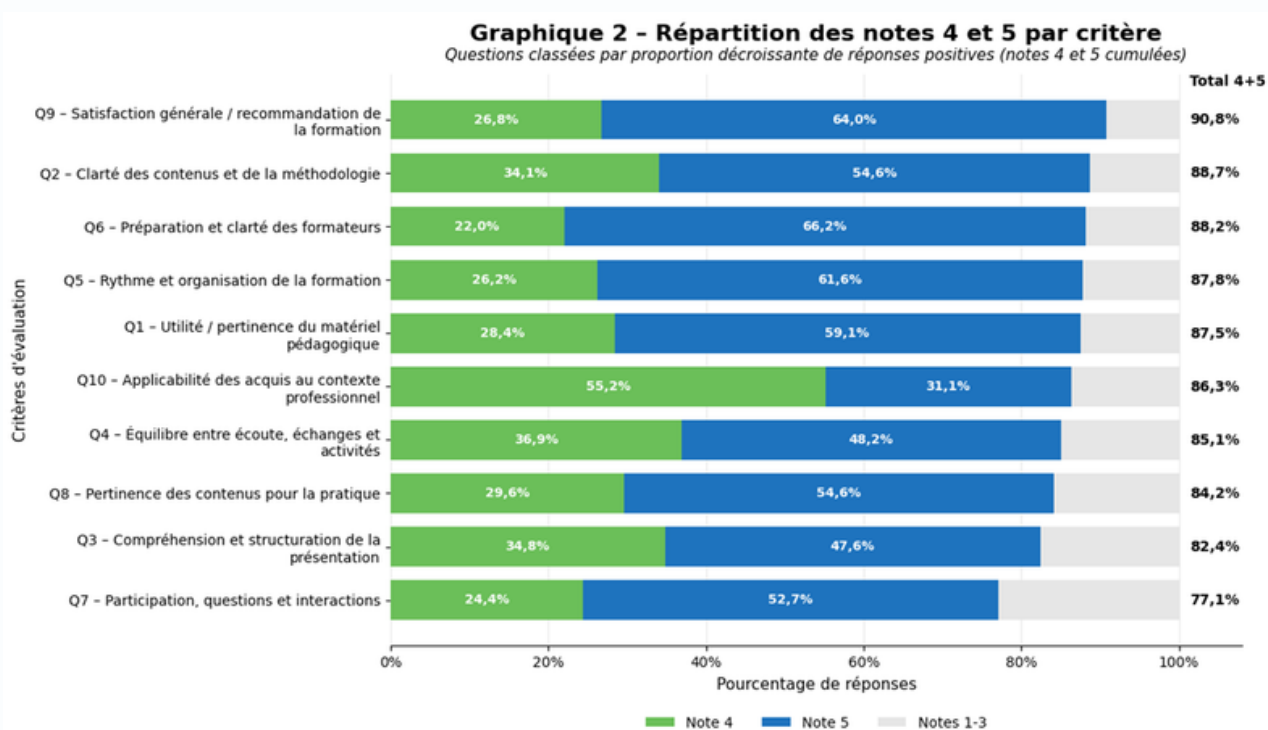


Figure 1. Moyenne par critère du questionnaire Likert.



Résultats par dimension

Les quatre dimensions présentent des moyennes élevées. La dimension la plus forte est la satisfaction générale, suivie de la performance des formateurs. La pertinence du matériel didactique présente la moyenne la plus basse, tout en restant clairement positive.

Tableau 3
Statistiques descriptives par dimension

Dimension	Questions	Nombre validé	Moyenne	Écart-type	% moyennes ≥ 4
Pertinence du matériel didactique pour le participant	Q1, Q8, Q10	328	4.22	0.68	76.2
Méthodologie et clarté du matériel	Q2, Q3, Q4, Q5, Q7	328	4.28	0.76	81.1
Performance des formateurs	Q6	328	4.43	1.01	88.1
Satisfaction générale	Q9	328	4.47	0.89	90.9

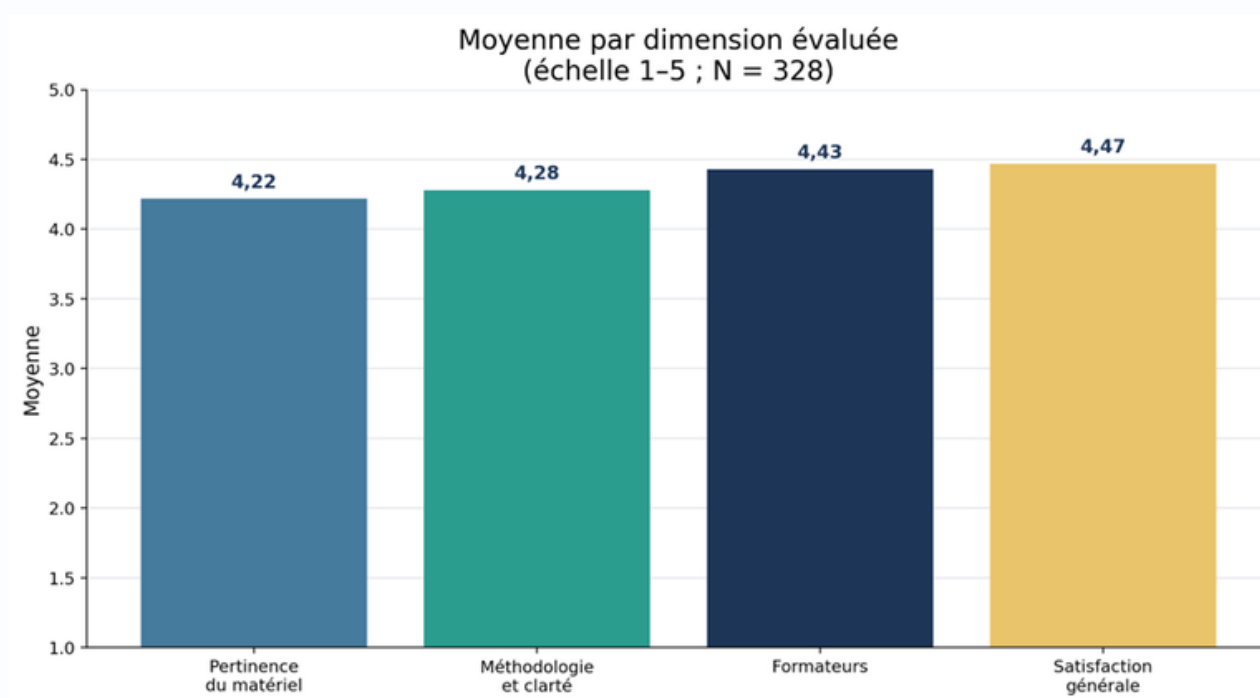


Figure 2. Moyenne par dimension évaluée.

Interprétation quantitative

Dans l'ensemble, les résultats quantitatifs indiquent une forte satisfaction des participants. La satisfaction générale, avec une moyenne de 4,47/5, constitue le résultat le plus élevé. La performance des formateurs est également très bien évaluée, avec une moyenne de 4,43/5.

La dimension relative à la pertinence du matériel didactique obtient une moyenne de 4,22/5. Bien que ce résultat soit élevé, il est légèrement inférieur aux autres dimensions. Cette observation est cohérente avec les réponses ouvertes, dans lesquelles plusieurs participants demandent davantage de contextualisation, d'exemples réalistes et d'outils pratiques.



Partie II – Analyse qualitative

Questions ouvertes et procédure de catégorisation

La partie qualitative du questionnaire comporte trois questions ouvertes. Les deux premières visent à identifier les aspects les plus et les moins utiles de la formation. La troisième porte sur les changements ou améliorations recommandés pour de futures sessions.

Les réponses sont regroupées en catégories thématiques construites à partir du contenu des réponses. Lorsqu'une réponse contient plusieurs idées distinctes, elle peut être associée à plusieurs catégories. Au total, 305 occurrences thématiques ont été identifiées.

Catégories globales identifiées

Tableau 4
Catégories qualitatives consolidées

Catégorie	Occurrences	%
Satisfaction générale / utilité globale / rien à changer	59	19.3
Plus de cas pratiques, exemples, exercices et application pratique	55	18.0
Jeux de rôle, simulations et mises en situation	27	8.9
Adaptation au contexte professionnel / secteur / entreprise	22	7.2
Autres / lecture incertaine / illisible	20	6.6
Interaction, participation, partage et petits groupes	19	6.2
Communication, écoute active, feedback et conflits	17	5.6
Contenu théorique / déjà connu / peu pertinent / trop simple	16	5.2
Procédures, intervention pratique, prévention et plan d'action	14	4.6
Clarification thématique: mobbing, harcèlement, stalking, causes	13	4.3
Langue, clarté linguistique, traduction et compréhension	12	3.9
Durée, rythme, horaires et gestion du temps	11	3.6
Outils pratiques, questionnaire, évaluation initiale, tableaux	8	2.6
Vidéos, matériel audiovisuel et visuel	7	2.3
Conditions matérielles, salle, audio et confort	3	1.0
Formateur, climat sécurisé et coordination des formateurs	2	0.7

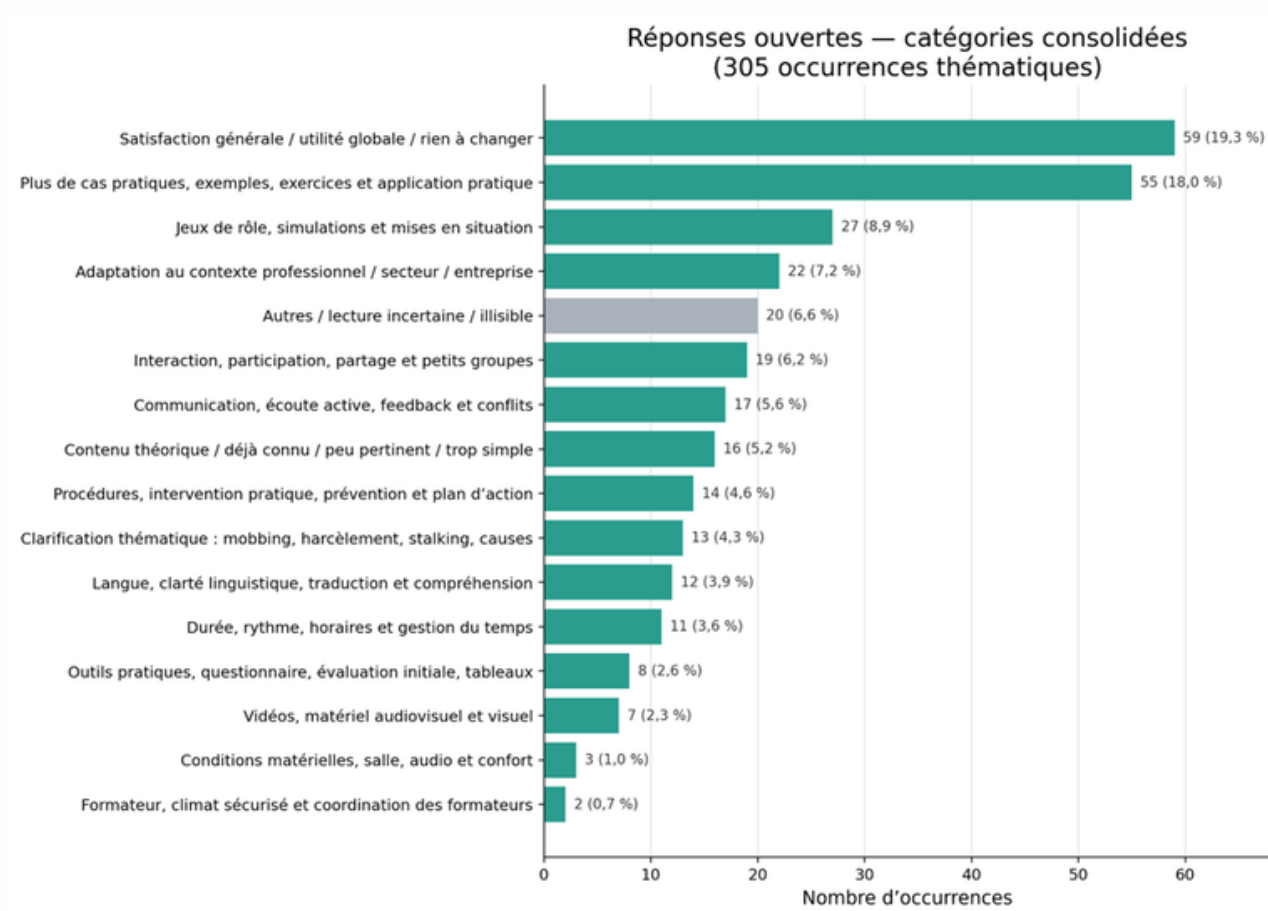


Figure 3. Catégories qualitatives consolidées.

Priorités d'amélioration

Afin de faire ressortir plus clairement les axes d'amélioration, une seconde lecture a été réalisée en excluant la catégorie « satisfaction générale » et les réponses classées comme incertaines ou illisibles. Cette analyse porte sur 226 occurrences utiles pour les recommandations.

Tableau 5
Priorités d'amélioration issues des réponses ouvertes

Catégorie d'amélioration	Occurrences	%
Plus de cas pratiques, exemples, exercices et application pratique	55	24.3
Jeux de rôle, simulations et mises en situation	27	11.9
Adaptation au contexte professionnel / secteur / entreprise	22	9.7
Interaction, participation, partage et petits groupes	19	8.4
Communication, écoute active, feedback et conflits	17	7.5
Contenu théorique / déjà connu / peu pertinent / trop simple	16	7.1
Procédures, intervention pratique, prévention et plan d'action	14	6.2
Clarification thématique	13	5.8
Langue, clarté linguistique, traduction et compréhension	12	5.3
Durée, rythme, horaires et gestion du temps	11	4.9
Outils pratiques, questionnaire, évaluation initiale, tableaux	8	3.5
Vidéos, matériel audiovisuel et visuel	7	3.1
Conditions matérielles, salle, audio et confort	3	1.3
Formateur, climat sécurisé et coordination des formateurs	2	0.9

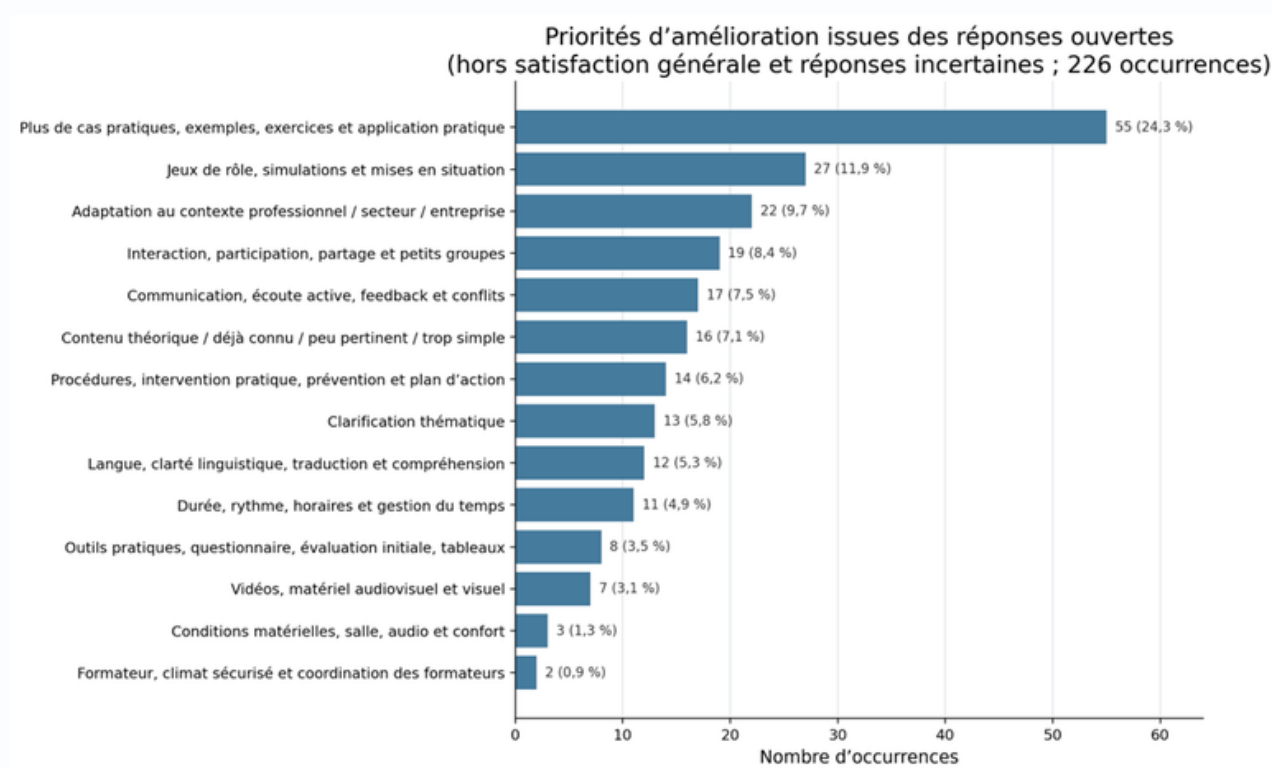


Figure 4. Priorités d'amélioration issues des réponses ouvertes.

Discussion intégrée

Les résultats quantitatifs et qualitatifs convergent vers une même conclusion générale : les formations sont globalement bien évaluées et perçues comme utiles, mais leur impact pourrait être renforcé par une approche encore plus pratique, contextualisée et participative.

Sur le plan quantitatif, les scores élevés de satisfaction générale et d'évaluation des formateurs montrent une forte acceptation des formations. Sur le plan qualitatif, les participants confirment cette appréciation positive, mais expriment simultanément un besoin de mise en pratique : cas concrets, mises en situation, jeux de rôle, exemples adaptés au secteur et outils pour agir.

Cette convergence suggère que l'enjeu principal n'est pas de transformer radicalement le contenu des formations, mais de renforcer leur dimension opérationnelle et contextualisée.

Résumé synthétique des points forts

- Niveau élevé de satisfaction générale des participants.
- Évaluation très positive de la performance des formateurs.
- Méthodologie et clarté du matériel globalement bien évaluées.
- Utilité reconnue des formations dans des contextes professionnels variés.
- Existence d'une base solide pour développer des modules de suivi ou d'approfondissement.

Résumé synthétique des recommandations

- Renforcer l'utilisation de cas pratiques, d'exemples réels et d'études de cas.
- Développer davantage les jeux de rôle, simulations et mises en situation.
- Adapter les exemples au secteur, à la fonction et au contexte professionnel des participants.
- Augmenter les moments d'interaction, de partage et de travail en petits groupes.
- Proposer des outils pratiques pour identifier, prévenir et intervenir face à des situations de mobbing ou de harcèlement.
- Clarifier davantage les procédures, plans d'action et étapes d'intervention.
- Adapter les supports linguistiques et visuels aux publics multilingues.

Limites

La principale limite méthodologique concerne la cotation des réponses quantitatives issues de documents numérisés comportant des annotations manuscrites. Les résultats présentés doivent donc être considérés comme préliminaires jusqu'à validation par contrôle manuel d'un échantillon de questionnaires.

Concernant l'analyse qualitative, certaines réponses manuscrites étaient partiellement illisibles ou difficiles à interpréter. Ces éléments ont été regroupés dans une catégorie spécifique afin de ne pas surinterpréter des données incertaines.

Conclusion

L'évaluation globale des formations est très positive. Les données quantitatives montrent un haut niveau de satisfaction, tandis que les données qualitatives soulignent la pertinence des contenus et du travail des formateurs. Les principales recommandations portent sur le renforcement de la dimension pratique : davantage de cas concrets, de simulations, d'exemples adaptés au contexte professionnel et d'outils opérationnels.

Ces résultats peuvent servir de base à l'amélioration continue des futures formations et à la conception de modules complémentaires plus avancés, plus pratiques et plus contextualisés.

Note de transparence sur l'utilisation d'outils d'intelligence artificielle :

Dans le cadre de l'élaboration du présent rapport, des outils d'intelligence artificielle ont été utilisés comme support à la structuration du document, à la reformulation rédactionnelle, ainsi qu'au traitement, à l'organisation et à la présentation des données issues des questionnaires d'évaluation. Les outils d'intelligence artificielle ont été utilisés comme aide méthodologique et rédactionnelle, sans se substituer à l'examen humain des données ni à l'appréciation professionnelle des résultats.