



Certification QualiFormAgri

« Le rendez-vous mensuel de la Qualité »



Le recueil de la satisfaction

17 novembre 2020



A. Guillet – Personne Ressource
Qualité Eduter – animateur
Qualité CFPPA-CPSA Rennes-Le
Rheu-Combourg

TABLE DES MATIERES

1- Pourquoi faire des enquêtes de satisfaction?

2- Le recueil de satisfaction dans le référentiel QualiFormAgri

3- La méthodologie de l'enquête de satisfaction

4- Prise en compte des réclamations (Eng 6.2)

5- Questions - Echanges

1 – Pourquoi faire des enquêtes de satisfaction?

L'enquête de satisfaction est une **méthode** visant à découvrir si les parties prenantes : bénéficiaires, partenaires, commanditaires, financeurs, équipes pédagogiques sont satisfaits des services proposés.

Les réponses vont permettre à l'organisme **d'analyser** si il y a besoin et à quel niveau, des changements sont nécessaires pour améliorer la satisfaction (bénéficiaires, partenaires, commanditaires, financeurs).

L'enquête de satisfaction est non seulement un outil de mesure mais aussi un des socles sur lesquels s'appuie une stratégie d'amélioration continue.

1 – Pourquoi faire des enquêtes de satisfaction?

Les enjeux de l'enquête de satisfaction:

- Disposer d'indicateurs objectifs de la satisfaction (*mesurer le niveau de satisfaction quant à différents éléments du service proposé*)
- Améliorer ses services
- Mobiliser les collaborateurs autour de la thématique de la satisfaction
- Suivre l'évolution de la satisfaction (*mesurer les impacts des actions d'amélioration menées*)
- Communiquer à l'externe (*montrer que la satisfaction est au cœur des préoccupations de l'organisme*)
- Identifier/anticiper les attentes (*évolutions des profils et du marché*)
- Construire des plans d'actions d'amélioration de la satisfaction (*construction sur des bases tangibles*)
- Inciter l'organisme à innover

2 – Le recueil de la satisfaction dans le référentiel QualiFormAgri

- Enquête de **satisfaction bénéficiaires** (action formation continue, action formation de perfectionnement, action formation par apprentissage, accompagnement VAE, accompagnement BC)
- Enquête de **satisfaction partenaires** (entreprise de stage, entreprise d'alternance,..)
- Enquête de **satisfaction commanditaires** (actions formation de perfectionnement, actions formation continue et apprentissage)
- Enquête de **satisfaction équipes pédagogiques** (retour sur formation suivie, retour sur actions de formation)
- Recueil **satisfaction financeurs** (actions formation de perfectionnement, actions formation continue et apprentissage, VAE)

3 – Méthodologie de l'enquête de satisfaction

- Le cadrage de l'enquête de satisfaction
- La rédaction de l'enquête de satisfaction
- La diffusion de l'enquête de satisfaction
- L'analyse des résultats
- La communication des résultats

Le cadrage de l'enquête de satisfaction

- Que veut-on évaluer?
- Qui va-t-on interroger?
- Quelle périodicité?

La rédaction de l'enquête de satisfaction

La rédaction de l'enquête est un facteur-clé de réussite. C'est une étape sensible car elle influe à la fois sur le taux de retour et sur l'exploitabilité des réponses.

Les grands principes:

- Un questionnaire = un objectif
- Intégrer une question de satisfaction globale
- Rédiger des questions courtes, facilement compréhensibles et comportant une seule idée
- Poser des questions à échelles (conserver la même échelle pour toutes les questions)
- Poser au moins une question ouverte pour permettre à la personne de s'exprimer et préciser
- Le questionnaire doit être construit en lien avec la méthode d'analyse des résultats choisie

La rédaction de l'enquête de satisfaction

Outil de construction portant sur le respect des engagements (Eng 6.3)

| OBJET | CRITERES | INDICATEURS |
|------------------------|---|--|
| Accueil et information | Accueil | Disponibilité |
| | Information | Qualité des informations fournies Rapidité de réponse |
| Suivi administratif | Convention | Rapidité de réception des conventions |
| La formation | Alternance | Rythme et période d'alternance |
| | Suivi | Qualité des outils de suivi |
| | | Qualité du suivi du bénéficiaire en entreprise |
| Contenu | Adéquation de la formation au métier visé | |

La rédaction de l'enquête de satisfaction

Outil de construction

ACCUEIL ET INFORMATION (si vous avez pris contact avec le centre)
(1= insatisfaisant, 2=peu satisfaisant, 3=satisfaisant, 4=Très satisfaisant)

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------------------|---|---|---|---|
| Disponibilité de l'accueil | | | | |
| Qualité des informations fournies | | | | |
| Rapidité de réponse à votre question | | | | |

La rédaction de l'enquête de satisfaction

Outil de construction

FORMATION

(1= insatisfaisant, 2=peu satisfaisant, 3=satisfaisant, 4=Très satisfaisant)

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| Rythme et période d'alternance | | | | |
| Qualité des outils de suivi (livret de liaison) | | | | |
| Qualité du suivi du bénéficiaire en entreprise | | | | |
| Adéquation de la formation au métier visé | | | | |

La diffusion de l'enquête de satisfaction

- En face à face
- Par courrier
- Via un questionnaire en ligne

La diffusion de l'enquête de satisfaction

Le choix se fait en fonction de:

- Du public enquêté
 - Bénéficiaire: formation longue ou formation courte
 - Commanditaire, entreprises d'alternance..
 - Secteur d'activité
- L'organisation interne de l'organisme (existence ou non d'un logiciel de gestion des contacts)
- L'objectif de taux de réponse visé

La diffusion de l'enquête de satisfaction

Il faut déterminer pour chaque type d'enquête

- Quel mode de diffusion est choisi?
- Qui est en charge de la diffusion?
- Quand s'effectue la diffusion? A quelle fréquence?
- Qui est en charge de la réception?
- Qui est en charge de l'analyse?

L'analyse des résultats

- Qui réalise l'analyse des résultats?
- A quelle période l'analyse est réalisée?

Définir une valeur cible à atteindre

Ex: Indicateur - Adéquation de la formation au métier visé
Valeur cible 95% de satisfaction dans toutes les formations

Si non atteint dans une action de formation, cela déclenche une réflexion sur les raisons qui expliquent cette situation et la mise en place d'une action corrective.

Attention au temps nécessaire à l'analyse des résultats

La communication des résultats

- **En externe**, il s'agit de montrer aux bénéficiaires et partenaires qu'on porte une attention particulière à leurs attentes et qu'on prend des mesures pour mieux y répondre. *(Plaquettes de formation) Ce point est règlementaire car exigé dans le RNQ.*
- **En interne**, les résultats de l'enquête vont servir à mobiliser les équipes sur les questions de satisfaction. *(Bilan annuel)*
- La direction pourra les exploiter pour redéfinir les objectifs et les orientations concernant la satisfaction. *(Plan d'actions – Plan d'amélioration continue)*

4 – Prise en compte des réclamations

Outils complémentaires aux enquêtes de satisfaction

- Fiche papier à disposition des bénéficiaires et des personnels
- Fiche de recueil en ligne pour tous les personnes et organismes (les parties prenantes) en contact avec le centre.

Questions -Echanges