

## Webinaire Qualité – le recueil de la satisfaction Mardi 17 novembre 2020 – 14h - 14h45

**Une partie des échanges conduits lors du webinaire est reprise ci-dessous et doit être rattachée uniquement à ce contexte.**

Q : Le délai de traitement des résultats peut-il être un écart sur le respect du référentiel ? Peut-il être imposé ?

R : non il n'y a pas de délai de traitement imposé, ce dernier doit être en cohérence avec la gestion de la qualité de l'OF avec pour objectif d'enrichir le plan d'amélioration.

Q : Je m'interroge concernant le recueil de satisfaction des financeurs. C'était quasiment mission impossible jusqu'à présent et je ne sais pas si les OPCO se sont positionnés à ce sujet ... Des idées de votre côté ?

R : Comme évoqué par Arnaud Guillet, le fait de rencontrer les financeurs à fréquence définie dans l'année vaut recueil de la satisfaction ; il suffit de le formaliser. Il est également possible d'envoyer une enquête de satisfaction mais quel sera le taux de retour ? Chaque OF doit mettre en place des modalités de recueil de l'appréciation des financeurs selon ses activités et les relations qu'il entretient avec ce dernier.

Q : est-ce que l'ordre importe quand on demande la satisfaction ? Je m'explique : de gauche à droite de plus en plus ou de moins en moins satisfait ? L'ordre induit un biais selon vous ?

R : il convient d'être vigilant sur le nombre de niveau de satisfaction ; par expérience le nombre de 4 items offre des résultats pertinents ça évite aux répondants hésitants de donner une réponse floue ; on retrouve souvent 4=Très satisfaisant 3=satisfaisant 2=peu satisfaisant 1 insatisfaisant.

En complément de la réponse précédente, la question qui permet de recueillir la satisfaction GLOBALE doit plutôt se situer en fin d'enquête pour placer le bénéficiaire dans "un bon état d'esprit".

Q : les financeurs nous auditent, on peut partir sur la base que si l'audit se passe bien, c'est que tout va bien. Peut-on mettre ça comme indicateurs ?

R : Oui si les financeurs vous font parvenir un retour sur l'audit conduit, faisant état de leur appréciation / satisfaction.