

Préambule

Évaluer la satisfaction des participants consiste à porter un jugement sur leur ressenti de la formation. La satisfaction constitue un sentiment de contentement éprouvé lorsque l'objet d'une attente, quel qu'il soit, est obtenu. Notre questionnaire de satisfaction donne l'occasion aux participants d'**exprimer leur opinion, leur ressenti** sur la formation suivie.

L'évaluation de stage est pratiquée « **à chaud** » : pour sa facilité de mise en œuvre par questionnaire ou entretien en fin de séquence ou de formation, moment privilégié où tous les acteurs sont réunis et en capacité d'en faire le bilan. Seule cette modalité est visée par ce document.

Les **critères** appréciés ont été choisis afin de nous permettre de déterminer la satisfaction non pour elle-même, mais dans un **souci de pilotage et d'amélioration continue de nos prestations**.

Traitements des données (voir exemple p.2).

Les questionnaires sont analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la Loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues via les questionnaires papier est retranscrit mensuellement sur format informatique pour être par la suite **traité et analysé grâce au logiciel Excel**.

Cet outil bureautique permet d'obtenir les résultats sous forme de tableur et de graphiques.

L'application d'une mise en forme conditionnelle permet une visualisation rapide des résultats affichés en pourcentage.

Exemple

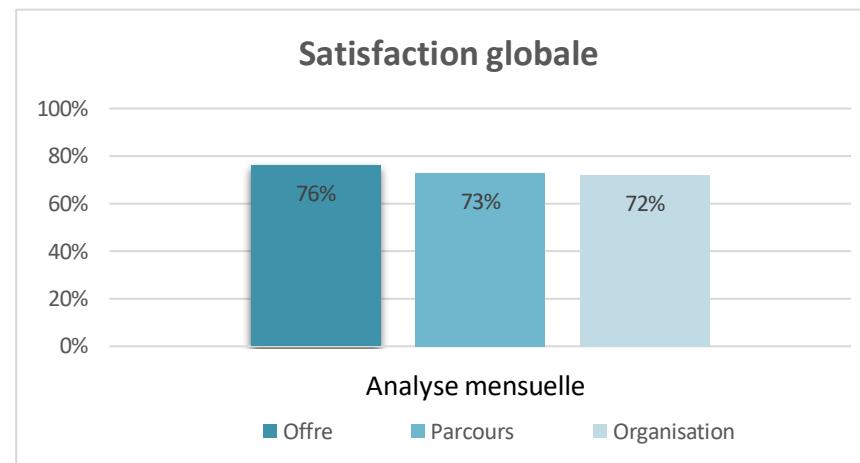


SATISFACTION élèves / ANALYSE des données

Période du : .../.../2021 au .../.../2021

Nbre. Élèves / mois : 9 Réponses Quest. : 8 Taux retour : 89 %

Groupes	Sujets	Elève 1	Elève 2	Elève 3	Elève 4	Elève 5	Elève 6	Elève 7	Elève 8	Elève 9	Elève 10	Elève 11	Elève 12	MOY. / mois
PERMIS	B. Accéléré B. Traditionne													
FINANCEMENT	Personnel CPF													
CONNAISSANCE	Personnel Famille													
OFFRE	Site Web													
	Horaires d'ouverture	3	2	3	1	3	2	3	1					
	Courtoisie, disponibilité...	1	2	2	2	1	2	2	2					
	Livret d'accueil stagiaire	2	3	3	2	2	3	3	3					
	Procédé d'évaluation	3	3	2	2	3	3	2	2					
	Horaires des cours Code	1	2	2	3	1	2	2	2					
	Proposition détaillée et chiffrée	1	2	2	3	1	2	2	2					
	Facilité d'inscription	3	3	2	2	3	3	2	2					
	Site Web	3	3	2	3	3	3	2	3					
	Total G1 / 24 :	17	20	18	18	17	20	18	18					
	Satisfaction G1 :	71%	83%	75%	75%	71%	83%	75%	75%					76%
PARCOURS	Objectifs de formation clairement définis en début d'intervention	2	2	2	3	2	2	2	2					
	Respect de l'intégralité du parcours	2	2	2	2	2	2	2	2					
	Respect des cours théoriques portant sur des thématiques	3	2	2	1	3	2	2	2					
	Cours dispensés par un enseignant présent	1	3	2	3	1	3	2	3					
	Total G2 / 12 :	8	9	8	9	8	9	8	11					73%
	Satisfaction G2 :	67%	75%	67%	75%	67%	75%	67%	92%					
ORGANISATION	Outils pédagogiques pendant la formation théorique	1	2	2	2	3	2	2	2					
	Outils pédagogiques pendant la formation pratique	2	2	2	2	2	2	2	2					
	Équipement utilisé par l'auto-école	3	2	2	3	3	2	2	3					
9	Total G3 / 9 :	6	6	6	7	8	6	6	7					72%
	Satisfaction G3 :	67%	67%	67%	78%	89%	67%	67%	78%					
PERCEPTION	Note Emoji *	13,5	17	13,5	13,5	17	20	13,5	13,5					
	Recommendation **	10	10	10	0	10	10	10	0					
	Total G4 / 30 :	24	27	24	14	27	30	24	14					
	Satisfaction - Niv. Global NOTÉ :	69 %	78 %	71 %	76 %	73 %	78 %	71 %	80 %					74 %
	Satisfaction - Niv. Global RESENTE :	78 %	90 %	78 %	45 %	90 %	100 %	78 %	45 %					76 %



Analyse des résultats

Pour chaque thème, une analyse est réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer.

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour (réponse donnée à toutes les questions) de la manière suivante :

- Un taux de 0% à 39% est considéré comme faible.
- Un taux de 40% à 69% est considéré comme satisfaisant.
- Un taux de plus de 70% est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'inacceptabilité

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration.

Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

•	> 80 % :	résultat excellent
•	Entre 60% et 79% :	résultat bon
•	Entre 40% et 59% :	résultat moyen
•	Entre 20% et 39% :	résultat médiocre
•	< 20% :	résultat insuffisant

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité.

C'est pourquoi :

- Pour toutes les items dont le résultat sera inférieur à 60% de satisfaction, à tout le moins des explications seront fournies et, au mieux des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 70%, ces questions seront considérées comme maitrisées, voir comme des points forts.

Accès aux documents

L'ensemble des pièces concernées (questionnaires et analyses) est accessible aux élèves, à leur famille, aux prescripteurs et/ou financeurs au sein de notre siège social (bureau d'Envermeu).

Les documents sont conservés dans un classeur mis à disposition de chacun. Il suffit d'en faire la demande auprès du secrétariat pour pouvoir les consulter librement.

Gestion des insatisfactions *(voir infographie p.5 & 6).*

Infographie

Gestion les réclamations ou l'insatisfaction des clients/élèves en 2 temps et 4 étapes

1^{er} TEMPS - CERNER LE PROBLÈME



- **Ne pas rester passif** au risque de dégrader encore plus le ressenti du client et l'image transmise par l'auto-école.
- **Traiter la requête du client comme si elle est unique** sans lui donner à penser qu'il n'est qu'un dossier de plus à gérer.

- **Faire preuve d'empathie** : Recevoir et gérer simultanément le mécontentement (voire la colère) du client et la raison de son insatisfaction.
- **Bien identifier ce qui justifie son intervention** auprès de nous. Cerner rapidement la nature de l'insatisfaction, dans la mesure où nous connaissons les services.
- **Écouter attentivement** : Ne pas interrompre le client. Prendre des notes afin de lui montrer combien sa réclamation est importante pour nous.
- **Reformulez** pour bien montrer notre compréhension et l'attention que nous lui portons.
- **Savoir se remettre en cause** : Suivant la pertinence de sa démarche et son niveau de colère, ne pas hésiter à faire preuve d'humilité.
- **Ne jamais s'emporter !**
- **Remercier le client pour sa démarche, rester positif** (tout en restant conscient d'être en face de quelqu'un de mécontent) : l'informer que sa démarche va nous permettre d'améliorer de façon significative la qualité de service de l'auto-école en ayant mis l'accent sur une faille réelle.

Exposition des faits

- Qui sont les acteurs des faits ?
- De quels faits parlons-nous précisément ?
- Dans quel lieu est apparu le problème ?
- À quels moments s'est manifesté le problème ?
- Combien de cas sont concernés ?

Exposition des conséquences

- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ces conséquences ?

Exposition de la situation satisfaisante voulue

- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

2^d TEMPS – COMPRENDRE LES CAUSES DU PROBLÈME & APPORTER UNE SOLUTION

