

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.

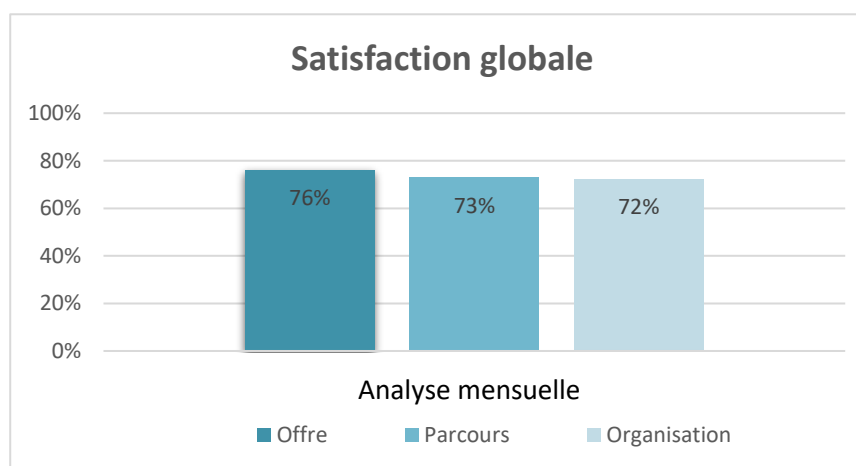
L'ensemble des informations obtenues via les questionnaires papier est retranscrit mensuellement sur format informatique pour être par la suite **traité et analysé grâce au logiciel Excel**.

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

Groupe	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. Accélééré	B. Traditionne	AAC.	CS.	B. Accélééré	B. Traditionne	AAC.	CS.					
	FINANCEMENT	Personnel	CPF	Personnel	Personnel	Personnel	CPF	Personnel	Personnel					
	CONNAISSANCE	Site Web	Ami	Famille	Internet	Site Web	Ami	Famille	Internet					
OFFRE	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	2					
	Procédé d'évaluation	3	3	2	2	3	3	2	2					
	Horaires des cours Code	1	2	2	3	1	2	2	3					
	Proposition détaillée et chiffrée	1	2	2	3	1	2	2	3					
	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	3					
	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	3					
	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					
	Satisfaction G2 :	67%	75%	67%	75%	67%	75%	67%	92%					73%
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					
	Total G3 / 9 :	6	6	6	7	8	6	6	7					
	Satisfaction G3 :	67%	67%	67%	78%	89%	67%	67%	78%					72%
PERCEPTION	Note Emoji *	13,5	17	13,5	13,5	17	20	13,5	13,5					
	Recommandation **	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 RESENTI :	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 ttes 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 maîtrisées, voir comme des points forts.

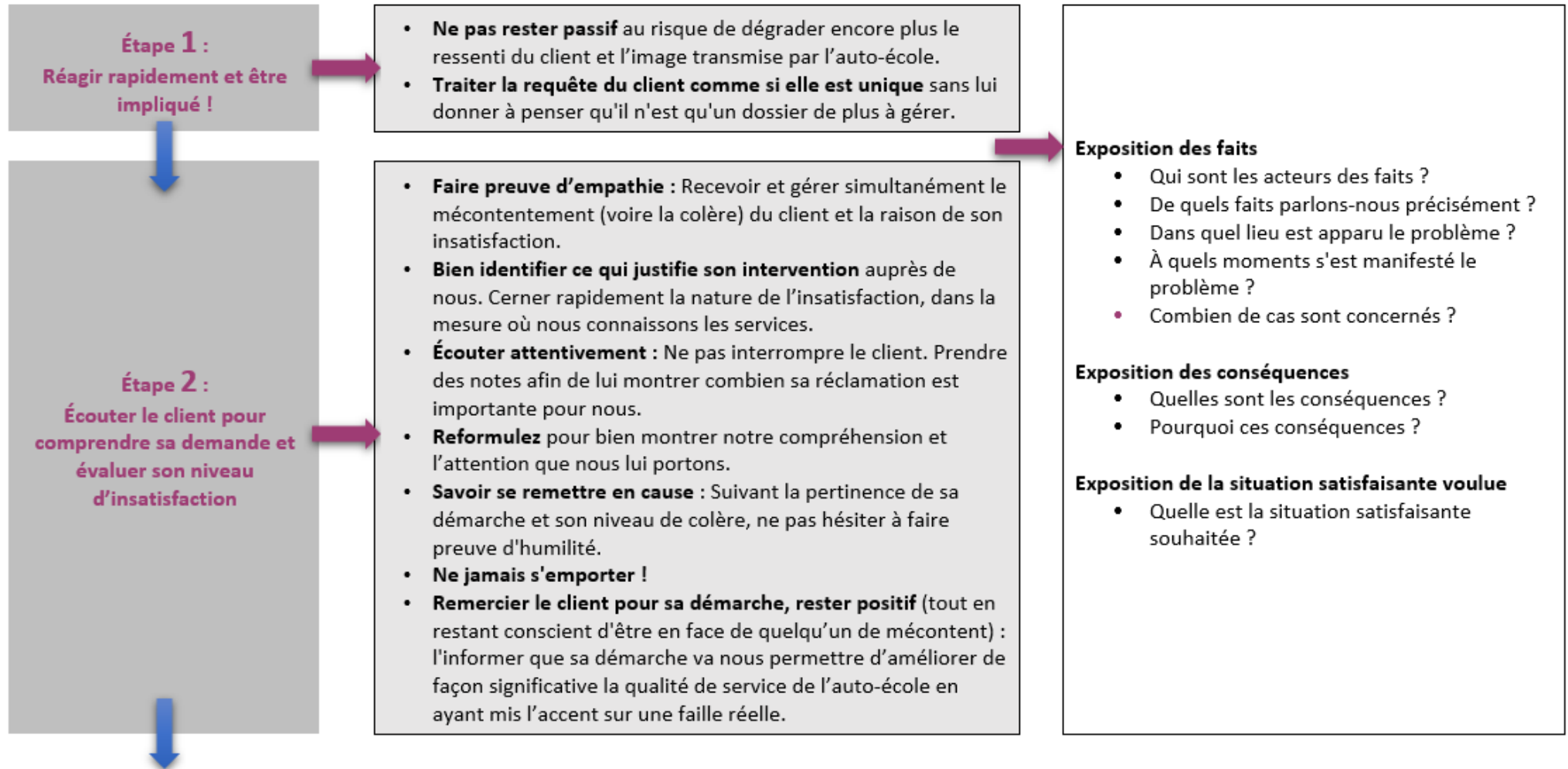
Accès aux documents

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).*

1^{er} TEMPS - CERNER LE PROBLÈME



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

