



des Questionnaires de satisfaction élève

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 choisi 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.

1/6



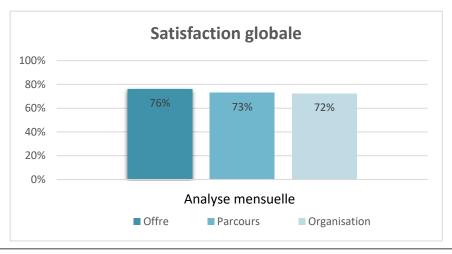


SATISFACTION élèves / ANALYSE des données

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

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

Groupe	. Sujets 🔻	Elève 1 🕌	Elève 2	Elève 3 🕌	Elève 4 🕌	Elève 5 🕌	Elève 6 🕌	Elève 7 🕌	Elève 8 🕌	Elève 9 🕌	Elève 1	Elève 1: 🕌	Elève 1: 🕌		MOY. / mois
	PERMIS	B. Accéléré B	. Traditionnel	AAC.	CS.	B. Accéléré	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%						
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%						
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						
	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						
	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 %						71 %	80 %					\neg	74 %
	Satisfaction - Niv. Global RESSENTI :	78 %	90 %			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 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

Étape 1 : Réagir rapidement et être impliqué !

Étape 2 :

Écouter le client pour comprendre sa demande et évaluer son niveau d'insatisfaction

- 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 ?

5/6

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

Étape 3 : Répondre au problème et être pertinent !

Étape 4 : Diffuser l'information en interne

- Ne pas se défausser en incriminant par ex. d'autres personnes; réagir personnellement face à la démarche active du client quel que soit le responsable initial.
- Rediriger immédiatement le client vers la personne compétente si nécessaire en lui expliquant la situation.
- Se mettre d'accord avec le client sur la (les) solution(s)
 proposée(s). Suggérer deux options si cela est possible afin
 de rendre maître le client de la situation en lui présentant
 un choix.
- Suggérer éventuellement un dédommagement : c'est un investissement de l'auto-école pour restaurer et entretenir son image auprès du client, de son entourage...
- Faire remonter le dysfonctionnement auprès de la hiérarchie et des services concernés... afin qu'il soit résolu.
- Parler de la situation rencontrée aux collaborateurs afin qu'ils se préparent eux-mêmes à prendre en main une réclamation similaire.
- Le cas échéant, tenir informé le client des actions en cours relatives à sa réclamation. Il doit savoir que sa démarche a eu un réel impact sur l'auto-école afin de garder confiance et le rassurer sur la suite de son parcours de formation au sein de l'établissement.

Recherche des causes

- · Quelle est la cause première ?
- Pourquoi?

Recherche et mise en œuvre de la solution

- · Quelles solutions peuvent être proposées ?
- · Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en œuvre la solution ?
- Mise en œuvre de la solution

Mesurer l'efficacité de l'action corrective

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème de se reproduit pas.