

EXERCICE 1 – Fiche rapporteur - Enquête de satisfaction

Etape	Le(s) erreur(s)	Ce qui aurait dû être fait
Préparation		
Objectifs		Néant (<i>objectifs clairs qui s'appuyant sur des indicateurs</i>)
Equipe projet	Le CMQ élabore seul le questionnaire Le CMQ vient d'arriver à la DG Sans orientation de la Direction générale	Construction avec une équipe, Sur la base des processus ou d'une enquête qualitative en amont
Information existante	Inexistante	Une information générale dans Intranet ou note de service par exemple ; ou information lors d'un CSE précédant
Délai	Délai insuffisant : 3 semaines de délai de réalisation de l'enquête	Réaliser un rétroplanning sur 3-4 mois entre le démarrage du projet et la restitution (<i>plus important l'enquête était destinée aux usagers</i>)
Champ (objet, cible, type contact)	Cible : ensemble des professionnels sauf les CDD	Chacun à la parole... les CDD pourraient dans l'absolu être inclus dans l'enquête mais avec une ancienneté de plus de 3 mois par exemple. Ne cibler que les CDI n'est pas une erreur en soi
Enquête		
Elaboration du questionnaire	Le CMQ élabore seul le questionnaire 2 types de présentation des questions : linéaire et tableau	Mettre en place une équipe projet Opter pour une présentation homogène des questions
Introduction	Un peu « brutale » Les objectifs pas cités Le temps de passation de l'enquête et où faire le dépôt n'est pas indiqué. Le retour des questionnaires n'est pas notifié	Compléter l'introduction avec ces éléments
Etage des domaines	Etage des domaines non respectés dans la question 5 la politique du personnel Ex : 1 question sur la formation avant la question sur la participation à la journée d'intégration	Poser des questions d'ordre général jusqu'à des questions plus précises
Etage des échelles	Différentes échelles : <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord <input type="checkbox"/> Plutôt d'accord <input type="checkbox"/> Plutôt pas d'accord <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> Sans réponse <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord <input type="checkbox"/> Pas entièrement d'accord <input type="checkbox"/> Moyennement d'accord <input type="checkbox"/> Pas d'accord du tout Vous trouvez que vos horaires de travail se concilient bien avec <input type="checkbox"/> Votre rythme biologique <input type="checkbox"/> Votre vie sociale <input type="checkbox"/> Les deux <input type="checkbox"/> Aucun des deux <input type="checkbox"/> Sans réponse	Retenir une seule échelle Adapter la formulation des questions à l'échelle choisie Penser à se poser la question des personnes concernées ou non par la question pour ajouter ou pas une case « non concerné »

Question ouverte/fermée	<p>Formulation des questions Vous êtes satisfait de vos horaires de travail>>de nombreuses questions posées à l'affirmative</p> <p>Expliquez en quoi vous avez suffisamment de liberté d'initiative pour satisfaire les personnes accueillies>>question ouverte orientée</p> <p>Vous savez qu'un Projet d'établissement existe>>question qui induit la réponse</p> <p>La Direction n'est pas toujours disponible pour vous rencontrer et vous écouter>> question tournée par la négative=>inversement de l'échelle</p>	Etes vous satisfait de vos horaires de travail ?
Test du questionnaire	Le CMQ élabore seul le questionnaire et sans test préalable	Tester le questionnaire auprès de professionnels : 5 personnes du CSE par exemple
Conclusion	Néant	Intégrer une conclusion et notamment un mot de remerciement
Réalisation		
Information	Pas d'information préalable Pas de communication institutionnelle	Dans le courrier d'accompagnement, mettre une introduction
Distribution		Idée du code nominatif
Remplissage	Les questionnaires complétés doivent être remis / envoyés dans la semaine qui suit la distribution.	Prévoir un délai suffisant : 15 jours minimum
Dépouillement et saisie	Rien n'est dit	Le dépouillement peut se faire par un groupe de travail pour assurer l'impartialité
Analyse des résultats	<p>Le chargé de mission qualité réalise ensuite un bilan des réponses.</p> <p>Présentation linéaire des résultats sous forme de chiffres</p> <p>Présentation des résultats avec l'échelle dans un ordre différent à la question 4 la politique du personnel (du moins satisfait au plus satisfait)</p>	<p>Détailler les résultats question par question (phrase analyse) Pondérer les questions</p> <p>Lister et classer les idées</p> <p>Communiquer sur une forme graphique</p>
Diffusion des résultats	Les résultats sont affichés en salle du personnel 6 mois après l'enquête, dans chaque structure.	Les résultats doivent être communiqués dans un délai raisonnable et communiqués de manière à faciliter leur appropriation (affichage, présentation orale...)