



# MODULE 3 – LES OUTILS DE MESURE AU SERVICE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ FORMATION CHARGÉ DE MISSION QUALITE

27 Octobre 2023



# RAPPEL DES OUTILS NUMÉRIQUES UTILISÉS LORS DE CETTE SESSION



## POINT TECHNIQUE SUR LES FONCTIONNALITÉS DE **WOOCCLAP**

- Connexion avec un code
- Garder la page ouverte
- Partage écran en atelier
- Chat
- Main levée
- Navigation en classes virtuelles / salle principale



# ORGANISATION DE LA SEQUENCE D'AUJOURD'HUI



1. Vérification des acquis via Wooclap et supports partagés
2. Exercices individuels et collectifs en groupe pour chaque chapitre
3. Émargement et satisfaction



# 1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

**VÉRIFIONS VOS ACQUIS : LIEN WOOCCLAP**





# CONNAITRE LES TYPES DE RECUEIL D'UNE ENQUÊTE QUALITATIVE

1. Les enquêtes qualitatives peuvent être effectuées grâce à 2 techniques de recueil, lesquelles :
  - Questionnaire face à face
  - Questionnaire auto-administré
  - Entretien individuel
  - La réunion de groupe



# CONNAITRE LES TYPES DE RECUEIL D'UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE

2. Quelles sont les 3 techniques d'une enquête quantitative : > ouvert



# CONNAITRE LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCHELLES

3. Quels sont les 3 types d'échelles qui peuvent être utilisées pour une enquête de satisfaction ?
  - Echelles verbales
  - Echelles de tableau
  - Echelles de notes
  - Echelles visuelles
  - Echelle rythmées



4. Tester son enquête de satisfaction est une étape à ne pas négliger : oui / non





5. Il est possible de combiner une enquête quantitative et qualitative : Oui / Non



# SAVOIR IDENTIFIER LES ÉTAPES APRÈS UNE ENQUÊTE QUALITATIVE OU QUANTITATIVE

6. Il est fondamental de communiquer régulièrement sur les actions mises en place suite à une enquête qualitative ou quantitative : Oui / Non



# 1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

## EXERCICE 1 : ASSOCIATION SAINTE CLOTILDE

- L'Association Ste Clotilde est un acteur reconnu du secteur du handicap.
- L'Association Ste Clotilde compte 160 places, elle est implantée sur 3 sites : 1 FAM, 1 ESAT, 1 SAVS et est composée d'une équipe de 110 salariés.
- Depuis quelques mois, le climat social se tend. Les chefs de service et cadres expriment un mal être et une certaine fatigabilité. Et des encadrants ayant participé aux nombreux projets de l'association font le choix de partir.
- Le CSE a été alerté par de nombreux professionnels.

# 1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION



## EXERCICE 1 : ASSOCIATION SAINTE CLOTILDE



- Les indicateurs QVT de l'extrait du bilan social illustrent la situation
- Les mauvais indicateurs SST alertent le directeur général et celui-ci décide alors de réaliser une enquête qualité de vie au travail auprès de l'ensemble des salariés de l'association.
- Une enquête de satisfaction a été réalisée par le CMQ nouvellement arrivé à la direction générale.

# 1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION



## EXERCICE 1 : ASSOCIATION SAINTE CLOTILDE

- Vous disposez :
  - de la méthode qui a été déployée : **Exercice 1 Contexte et méthode de l'enquête de satisfaction**
  - du questionnaire élaboré : **Exercice 1 Enquête climat social**
  - ainsi que de la synthèse de l'enquête : **Exercice 1 Synthèse Enquête climat social**
- Votre mission est de retrouver les erreurs qui se cachent dans le questionnaire et dans la méthodologie
- Un rapporteur présentera les erreurs et les bonnes pratiques sur le document **Exercice 1 Démarche enquête de satisfaction**



durée de l'exercice : 1 heure

## 2. LES AUDITS

**VÉRIFIONS VOS ACQUIS : WOOCCLAP > LIEN**





# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE PRÉPARATION DES AUDITS

7. Quelle est la différence entre l'audit et l'évaluation ? (ouvert)



# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES AUDITS

8. La grille d'audit doit être accompagnée de questions simples et neutres : oui/non
9. Elle doit être suivie de la mise en place d'un plan d'audit : oui/non



# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES AUDITS

10. Il existe 3 types de recueil pour réaliser les audits, lesquels :

- Réunion plénière
- Revue documentaire
- Observation
- Entretien

# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES AUDITS

11. Remettez dans l'ordre les étapes de la réalisation d'un audit :

- Réunion d'ouverture
- Réunion de synthèse
- Conduite de l'audit
- Définition des critères
- Réunion de clôture

---

# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DES AUDITS

## La réunion d'ouverture....

Visionnez la vidéo pédagogique à venir et identifiez :

- Les bons comportements et les mauvais
- Les bonnes informations et les oublis





# CONNAÎTRE LES SUITES DE LA RÉALISATION D'UN AUDIT

12. Que doit comporter le rapport d'audit ?

- Le comportement des audités
- La méthode utilisée
- Les points forts et points à améliorer
- L'interprétation des questions
- Le plan d'actions

## 2. LES AUDITS



### EXERCICE 2 : AUDIT DU PROTOCOLE D'ACCUEIL D'UN NOUVEAU SALARIE

- Suite à l'enquête de satisfaction, le niveau de satisfaction des personnels sur leur sentiment de bien-être au travail s'élève à 48%.
- Dans cette enquête, plusieurs indicateurs laissent penser que l'intégration des nouveaux salariés n'est pas satisfaisante
- Le CSE mandate alors le chargé de mission qualité afin qu'il organise un audit de la procédure d'embauche et de suivi de carrière



## 2. LES AUDITS

### EXERCICE 2 : AUDIT DU PROTOCOLE D'ACCUEIL D'UN NOUVEAU SALARIE

- Vous disposez de la demande d'audit : **Exercice 2 Contexte de la demande d'audit et du document de référence de l'audit**
- Votre mission consiste à élaborer dans un premier temps
  - Une grille d'audit : **Exercice 2 grille d'audit**
  - Un plan d'audit : **Exercice 2 plan d'audit**
- Puis dans un second temps, prendre connaissance du document 3 (résultats) et formuler au regard des résultats de l'audit les axes de travail qui vous semblent pertinents (doc 3)

Ce plan d'action rejoindra le plan d'action général QVT déjà débuté au sein de l'association dans le cadre d'un accompagnement par l'ANACT (doc 4) – remis après l'exercice



### 3. LES INDICATEURS



**VÉRIFIONS VOS ACQUIS : WOOC LAP > LIEN**





# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DES INDICATEURS

13. Les indicateurs peuvent provenir de différentes sources ? Lesquelles ? (ouvert)





# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DES INDICATEURS

14. Remettez dans l'ordre les 6 étapes de l'élaboration d'un indicateur :

- Définir le champ
- Définir le mode de calcul
- Déterminer l'objectif
- Choisir les paramètres
- Définir le seuil d'inacceptabilité
- Identifier les critères



# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DES INDICATEURS

15. Définir une organisation est indispensable pour collecter les indicateurs (qui, quand, comment, fréquence...) :  
Oui / Non



# CONNAÎTRE LA MÉTHODOLOGIE DES INDICATEURS

16. L'exploitation des indicateurs passe par le traitement, l'analyse et la communication des résultats : oui/non

## 3. LES INDICATEURS

### EXERCICE 2 : CONSTRUIRE 2 INDICATEURS SMART ET SUIVRE LA REALISATION DES ACTIONS DE LA FICHE PROJET RH

- Suite à l'audit des actions d'amélioration ont été identifiées
- Une fiche projet a été élaborée : **Exercice 3 Fiche projet climat social**
- Des modalités d'évaluation ont été définies
- Votre mission consiste à élaborer :
  - Une fiche de suivi pour chacun des indicateurs : **Exercice 3 Fiche indicateur** (contenant 1 exemple)

Durée : 30 minutes



## 4. CLOTURE DE LA FORMATION



Vos ressentis ?

Des idées pour votre PAP ?

Evaluation de fin de formation

Evaluation de votre satisfaction

