

Démarche enquête de satisfaction

Etape	Le(s) erreur(s)	Ce qui aurait dû être fait
Préparation		
Objectifs		
Equipe projet	Le CMQ élabore seul le questionnaire Le CMQ vient d'arriver à la DG	Construction avec une équipe, Sur la base des processus ou d'une enquête qualitative avant
Information existante		
Délai	Délai insuffisant : 3 semaines	
Champ (objet, cible, type contact)	Cible : ensemble des professionnels sauf les CDD	
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		
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

<p>Etage des échelles</p>	<p>Différentes échelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 <ul style="list-style-type: none"> <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 <p>Vous trouvez que vos horaires de travail se concilient bien avec</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 	<p>Retenir une seule échelle Adapter la formulation des questions à l'échelle choisie</p> <p>Penser à se poser la question des personnes concernées ou non par la question pour ajouter ou pas une case « non concerné »</p>
<p>Question ouverte/fermée</p>	<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>	<p>Etes vous satisfait de vos horaires de travail ?</p>
<p>Test du questionnaire</p>	<p>Le CMQ élabore seul le questionnaire et sans test préalable</p>	<p>Tester le questionnaire auprès de professionnels</p>
<p>Conclusion</p>	<p>Néant</p>	<p>Intégrer une conclusion et notamment un mot de remerciement</p>
<p>Modalités de réalisation (protocole)</p>		
<p>Réalisation</p>		

Information	Pas d'information préalable	Dans le courrier d'accompagnement, mettre une introduction
Distribution		
Remplissage	Les questionnaires complétés doivent être remis / envoyés dans la semaine qui suit la distribution.	Prévoir un délai suffisant
Dépouillement et saisie		
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 5 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...)