

Évaluez la satisfaction des usagers : 1 – La démarche d'enquête

Évaluer les activités et la qualité des prestations d'un établissement ou d'un service passe par une évaluation régulière de la satisfaction des usagers. Premier principe au fondement du management de la qualité¹, vous devez vous assurer que les besoins et les attentes des bénéficiaires de la prestation sont connus, convertis en exigences et respectés afin d'obtenir leur satisfaction. Sur ce registre particulier, l'ANESM s'est exprimée à plusieurs reprises, invitant les établissements à associer le plus largement possible les personnes accompagnées au processus d'évaluation et d'amélioration continue.

La réalisation d'une enquête de satisfaction² exige une expertise particulière à chaque étape (étude préalable, rédaction du questionnaire, traitement informatique des données, calculs des intervalles de confiance, etc.) et, en principe, l'intervention de spécialistes. Qu'un établissement réalise une enquête avec ses seuls moyens reste cependant envisageable, à condition qu'il se limite à un échantillon de population et à un questionnaire, l'un et l'autre, de taille raisonnable. La mise en œuvre de la démarche est alors la suivante.

LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE

1 – Préparation de l'enquête

Cette première étape invite à définir un périmètre à l'enquête : formulation des objectifs poursuivis (recueil des attentes ou mesure de la satisfaction) ; identification de la cible (échantillon ou ensemble de la population) ; délimitation du champ de l'enquête (prestations concernées)

2 – Réalisation éventuelle d'une pré-enquête

En cas de doutes quant aux thèmes sur lesquels doit porter l'enquête, il peut être nécessaire de conduire une pré-enquête « qualitative », orientée vers la recherche des dimensions particulières à prendre en compte (composantes du besoin ou facteurs de satisfaction ou d'insatisfaction). Cette étape est conduite généralement au moyen d'entretiens individuels auprès de quelques individus de la population de référence.

3 - Elaboration du questionnaire

A partir de l'identification des dimensions à explorer, cette troisième étape consiste à repérer les critères à évaluer puis à formaliser les items du questionnaire (voir exemple ci-dessous).

4 – Analyse des données recueillies et présentation des résultats

Cette dernière étape permet le calcul de la satisfaction : score moyen et pourcentage de satisfaction pour chaque critère et chaque dimension ; distribution des scores de

¹ Voir « Système de management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire », AFNOR, 1999

² Voir Jean-Philippe Faivre, *Concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients*, AFNOR, 2000

satisfaction (très satisfait, satisfait, moyennement satisfait, etc.) par critère et dimension ; mesure comparative et hiérarchisation des dimensions et des critères.

Les dispositifs de recueil d'opinion (enquêtes de satisfaction et autres modalités³)

L'Agence nationale de l'évaluation (ANESM) préconise dans sa recommandation sur l'expression et la participation des usagers le recours systématique à l'enquête de satisfaction. Elle en fait un élément clé de la démarche d'amélioration continue.

Cibler les questionnaires sur des questions précises et concrètes

Les professionnels constatent que les enquêtes de satisfaction portant sur des questions générales ne sont pas remplies. C'est pourquoi il est recommandé de cibler les questions sur des aspects pratiques et concrets, liés à des « prestations » identifiables.

Faciliter la lisibilité des questionnaires

Il y a plusieurs manières de faciliter cette lisibilité et cette compréhension :

- en utilisant des mots simples pour formuler les questions
- en assurant éventuellement une traduction des questions dans les langues usuelles⁴.

Intégrer au questionnaire des questions ouvertes

Malgré la difficulté probable pour certains à remplir des questions semi-ouvertes, il est préférable de ne pas utiliser de questionnaires à choix multiples, trop standardisés et fonctionnels.

La possibilité de répondre à des questions ouvertes permet d'instaurer un dialogue quant au sens même de la démarche de recueil d'opinion.

Sur ce dernier point, un groupe de réflexion de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale a proposé des formulations de questions ouvertes. Par exemple : décrivez tel ou tel aspect de l'établissement, qu'auriez-vous aimé voir en arrivant dans l'établissement en matière de..., quels sont vos désirs ?

Accompagner la démarche de réponse au questionnaire

Tout en respectant la liberté de réponse et l'anonymat du questionnaire, il est souhaitable que les personnes soient – à leur demande – accompagnées dans la compréhension du questionnaire, de ses enjeux, et aidées dans la formulation adéquate des réponses.

Garantir l'anonymat des questionnaires

L'anonymat des réponses est garanti, comme cela se pratique en général dans toute enquête de satisfaction.

Utiliser les moments forts pour demander leur avis aux usagers

Ces moments forts pour demander leur avis aux usagers peuvent être celui de la rédaction du projet individualisé, l'entrée, la sortie de l'établissement, etc.

Assurer le retour des informations recueillies auprès des usagers

Le retour des informations recueillies auprès des usagers s'effectue soit vers le CVS lorsqu'il existe, soit vers l'ensemble des résidents.

³ Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale – ANESM – Recommandation de bonnes pratiques professionnelles, 2008

⁴ Ces dernières recommandations valent pour les établissements du secteur de l'inclusion sociale. D'autres formes d'adaptation sont évidemment à concevoir en fonction des publics accueillis.

Apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, en y associant les résidents

Il s'agit d'apporter des solutions concrètes aux problèmes évoqués, soit directement, soit par l'intermédiaire du CVS lorsqu'il existe. Il importe ensuite de rendre publiques ces réponses. Il est d'ailleurs souhaitable d'associer les résidents à la recherche des solutions aux problèmes posés.

Support pour l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction

Présentation du questionnaire (motif du questionnaire, destinataires et modalités de mise en œuvre)

DIMENSION 1					
	A	B	C	D	NC
Critère 1					
Critère 2					
Critère 3					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant « dimension 1 »?					

DIMENSION 2					
	A	B	C	D	NC
Critère 1					
Critère 2					
Critère 3					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant « dimension 2 »?					

CRITERE 3					
	A	B	C	D	NC
Critère 1					
Critère 2					
Critère 3					

ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant « dimension 3 »?					

Exemple : enquête réalisée auprès des familles et des représentants légaux par une maison d'enfants à caractère social (MECS)

<p>Présentation du questionnaire</p> <p>Pour mieux répondre aux besoins ou aux attentes des familles et des représentants légaux, l'établissement organise chaque année une enquête de satisfaction. Sans aucun caractère obligatoire pour les familles, cette enquête peut aider cependant l'établissement à améliorer son fonctionnement, au bénéfice en particulier des enfants. Les réponses sont à cocher selon l'échelle suivante :</p> <p>A : Très satisfaisant B : Satisfaisant C : Peu satisfaisant D : Insatisfaisant NC : Non Concerné</p>
--

DIMENSION 1 : ACCUEIL ET INFORMATION LORS DE LA PREMIERE VISITE DE L'ETABLISSEMENT					
	A	B	C	D	NC
Critère 1 – L'information reçue lors de votre première visite concernant l'établissement, ses missions, son fonctionnement					
Critère 2 – les explications concernant les documents qui vous ont été remis : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie					
Critère 3 – La visite de l'établissement : rencontre des professionnels et visite des locaux					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire concernant l'accueil et l'information?					

DIMENSION 2 : LES LOCAUX ET LEUR AMENAGEMENT					
	A	B	C	D	NC
Critère 1 – La propreté et la maintenance des locaux					
Critère 2 – La convivialité des locaux (agrément, décoration...)					

Critère 3 – L'aménagement des chambres					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire concernant les locaux et leur aménagement?					

DIMENSION 3 : ORGANISATION DE LA VIE QUOTIDIENNE					
	A	B	C	D	NC
Critère 1 – Le suivi de la santé de votre enfant					
Critère 2 – Le suivi de la scolarité de votre enfant					
Critère 3 – Les activités de loisir (sport, détente...)					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire concernant l'organisation de la vie quotidienne?					

DIMENSION 4 : L'ACCOMPAGNEMENT EDUCATIF					
	A	B	C	D	NC
Critère 1 – Votre participation à l'élaboration du projet personnalisé de l'enfant					
Critère 2 – Les informations qui vous sont données par l'établissement concernant votre enfant					
Critère 3 – Les relations avec l'équipe éducative (éducateurs, psychologue, direction)					
ETC.					
Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire concernant l'accompagnement éducatif?					