



Fiche outil n°5 : Prendre en compte la satisfaction des personnes en insertion

Fiche réalisée par Christophe Lemoine – COORACE FORMATION - 2005

Rappel :

Une démarche Qualité a pour objectif de satisfaire le client ou le destinataire du service

Dans l'IAE le destinataire peut être triple : le demandeur d'emploi, les clients (utilisateurs par exemple), les prescripteurs et/ou partenaires.

Dans le programme CEDRE, le principal destinataire est le demandeur d'emploi.

Les moyens pour connaître la satisfaction du destinataire :

Pour savoir si le destinataire est satisfait, il y a trois grands moyens :

1. Apporter des réclamations (il nous dit quelque chose).
2. Evaluer la Qualité du service (nous allons chercher l'avis, exemple les enquêtes de satisfactions).
3. La remontée d'informations (faite par des tiers).

1. La réclamation : sa principale cause est l'insatisfaction

Comment ?

- le cahier de réclamation
- la boîte de réclamation
- L'expression orale (réunion de personnel par exemple)

Quand ?

- Au moment ou elle est possible, lors de l'entretien de bilan de l'engagement par exemple.

Après de qui ?

- Après d'un « médiateur », d'un responsable, d'un référent non directement concerné.

La réclamation doit :

- Etre enregistrée et la personne doit savoir qu'elle est enregistrée (fait avec elle)
- Etre étudiée, par un groupe qualité, une réunion de service, de régulation
- Recevoir une réponse, soit avec une solution immédiate, soit une réponse d'attente avec un délai.

2. L'évaluation de la qualité du service

Elle peut se faire par questionnaire de satisfaction ou entretien d'évaluation

Le questionnaire de satisfaction doit prendre en compte :

- Un point de vue global
- Un point de vue du service
- Un point de vue de la relation

Il doit se faire à chaque fin d'intervention (échéance d'engagement par exemple) ou au moins une fois l'an. Il peut être rempli seul (il peut être joint à la fiche de paie par exemple) ou avec l'aide d'un médiateur.

L'entretien d'évaluation doit se faire par un salarié «non directement » impliqué dans le travail avec la personne et qui doit être sensibilisée à l'écoute.

3. La remontée d'information

Elle peut être faite par une tierce personne appartenant ou non à l'organisme de façon formelle ou informelle. La remontée d'information demande un circuit de transmission de l'information identifié et connu vers la ou les personnes chargées de la traiter.

La mise en place d'actions correctives ou préventives

La seule prise de connaissance des insatisfactions ne suffit pas, elles doivent être enregistrées, analysées et une recherche de solutions doit être menée.

L'analyse de la nature du problème porte sur son importance et sur ses conséquences.

La recherche de solutions peut se faire par sondage, enquête, réunions de comités clients, réunion d'intervenants, etc.

Pour satisfaire le destinataire l'action doit comprendre :

- Une réponse dans les plus brefs délais ou une réponse d'attente avec un délai.
- La recherche de solutions construite avec le destinataire.
- La démonstration qu'il y a un traitement du dysfonctionnement pour éviter qu'il ne se reproduise.

Exemple

Questionnaire de satisfaction auprès des salariés en insertion de

Cette enquête va nous permettre de cerner votre degré de satisfaction vis à vis des services que nous vous proposons, ceci en vue de les améliorer. Merci de nous donner votre avis.

LA CONNAISSANCE DE.....

1) Comment nous avez-vous connus ?

- Par une relation
- Par un autre organisme
- Par un tract
- Par le journal, Si par le journal, lequel?
- Autre, **précisez**.....

2) Si par une relation, laquelle ?

- Famille
- Voisins
- Amis

3) Si par un autre organisme, lequel ?

- ANPE
- ASSEDIC
- MAIRIE
- ASSISTANTE SOCIALE
- REFERENT RMI
- REFERENT MISSION LOCALE
- AUTRE (précisez).....

VOTRE DEFINITION DE

4) Pour vous,c'est :

cochez deux cases maximum

- Une agence d'intérim
- Une association d'aide pour retrouver un emploi
- Une association d'aide sociale (logement, finance, santé, moral, aide dans les démarches administratives)
- Une association de dépannage par des petits boulots
- Une association qui m'accompagne dans la réalisation d'un projet (professionnel ou autre)
- Autre

5) Si autre, précisez

LES PREMIERES RENCONTRES AVEC.....

6) Donnez votre avis sur :

➤ **La première fois où vous êtes venu(e) ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **L'explication donnée sur le rôle et le but de ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **Les questions que l'on vous a posées lors de l'inscription ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **L'écoute de votre demande ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **L'évaluation de vos compétences ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **L'amabilité de la personne qui vous a accueilli ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Les conditions d'accueil :

➤ **Les locaux**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **L'intimité de l'entretien**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

LE PREMIER CONTRAT DE TRAVAIL.....

7) Que pensez-vous :

➤ **De l'explication sur l'utilisation du contrat de travail ?**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **De l'explication sur le travail à réaliser**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **Du suivi de ce travail**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **Du bilan fait avec l'association à la fin de cette mission**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

POUR LES AUTRES CONTRATS DE TRAVAIL

8) Quel est votre avis sur :

➤ **La quantité d'heures de travail données dans les derniers mois**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

➤ **Le lien entre le travail donné et votre demande**

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

EN QUOI VOUS AIDE

9) Pour moi..... :

cochez deux cases maximum

-me dépanne financièrement, permet d'obtenir des droits
-me permet de découvrir un métier
-me permet d'avoir une expérience professionnelle
-me soutient activement car j'en avais besoin (moralement, financièrement, santé)
-me permet d'avoir un travail car je n'en trouve pas ailleurs (trop âgé, trop jeune, pas assez de diplôme, entreprise trop éloignée...)
-me permet d'exercer mon métier, de maintenir mes compétences

SENTIMENT

10) Depuis que vous êtes à.....

➤ Avez-vous le sentiment d'avancer et de progresser dans ma situation

Oui Non

COMMENTAIRES

11) Voulez-vous apporter des commentaires ?

.....
.....
.....

QUESTIONS SIGNALÉTIQUES

12) Vous êtes inscrit, depuis :

13) Quel est votre sexe ?

Homme Femme

14) Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 25 ans de 25 à 50 ans 50 et plus