

Evaluez la satisfaction des usagers : 2 – Analyse des réponses à un questionnaire

La réalisation d'une enquête de satisfaction suppose à un moment du processus l'analyse des données recueillies. Cette analyse pourra s'effectuer sur trois plans :

- 1) La mesure de la satisfaction : calcul pour chaque critère, puis pour chaque dimension, du score moyen obtenu (pour les calculs, les échelles alphabétiques « A, B, C, D » par exemple sont remplacées par des échelles numériques « 3, 2, 1, 0 »);
- 2) La distribution des scores de satisfaction : mesure de la dispersion des réponses pour chaque critère, puis pour chaque dimension sur une échelle de type A, B, C, D par exemple ;
- 3) L'analyse comparative : comparaison des scores de satisfaction selon une ou plusieurs variables (unités, groupes d'usagers, etc.)

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

Systeme de cotation

- A : Très satisfaisant (3)
- B : Satisfaisant (2)
- C : Peu satisfaisant (1)
- D : Insatisfaisant (0)
- NC : Non Concerné

TABLEAU DE RECUEIL DES DONNEES
(Résultats pour 10 questionnaires)

		DIMENSION 1			DIMENSION 2			ETC.
		Critère 1	Critère 2	Critère 3	Critère 1	Critère 2	Critère 3	
Groupe A	Questionnaire 1	1	3	1	Etc.			
	Questionnaire 2	2	2	1				
	Questionnaire 3	2	2	2				
	Questionnaire 4	2	3	2				
	Questionnaire 5	2	3	1				
	<i>Sous-total Groupe A</i>	9	13	7				
Groupe B	Questionnaire 6	3	3	2				
	Questionnaire 7	2	3	1				
	Questionnaire 8	2	3	2				
	Questionnaire 9	3	2	2				
	Questionnaire 10	3	3	1				

	<i>Sous-total Groupe B</i>	13	14	8				
	TOTAL GENERAL	22	27	15				

La mesure du taux de satisfaction

Le taux de satisfaction est le quotient établi entre le score d'un critère ou d'une dimension et le nombre de point maximum attribuable à ce critère ou à cette dimension, multiplié par 100. Dans l'exemple ci-dessous : $2,2/3 \times 100 = 73,3$

SCORE MOYEN ET TAUX DE SATISFACTION		
DIMENSION 1 : ACCUEIL ET INFORMATION LORS DE LA PREMIERE VISITE DE L'ETABLISSEMENT	Score moyen	Taux de satisfaction
Critère 1 – L'information reçue lors de votre première visite concernant l'établissement, ses missions, son fonctionnement	2,2	73,3%
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	2,7	90,0%
Critère 3 – La visite de l'établissement : rencontre des professionnels et visite des locaux	1,5	50,0%
Résultat global pour la dimension	2.13	71,1%

La distribution des scores de satisfaction

La dispersion des scores permet d'évaluer, au contraire du taux de satisfaction moyen, le caractère plus ou moins homogène des réponses données.

DISTRIBUTION DES SCORE DE SATISFACTION				
DIMENSION 1 : ACCUEIL ET INFORMATION LORS DE LA PREMIERE VISITE DE L'ETABLISSEMENT	A	B	C	D
Critère 1 – L'information reçue lors de votre première visite concernant l'établissement, ses missions, son fonctionnement	3	6	1	-
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	7	3	-	-
Critère 3 – La visite de l'établissement : rencontre des professionnels et visite des locaux	-	5	5	-
ETC.				

L'analyse comparative

L'analyse consiste, comme son nom l'indique, à comparer les résultats des réponses au questionnaire : taux de satisfaction comparé entre les critères ou les dimensions ; taux de satisfaction comparé entre sous-groupe de l'échantillon.

TAUX DE SATISFACTION COMPARES GROUPE A / GROUPE B		
DIMENSION 1 : ACCUEIL ET INFORMATION LORS DE LA PREMIERE VISITE DE L'ETABLISSEMENT	Groupe A	Groupe B
Critère 1 – L'information reçue lors de votre première visite concernant l'établissement, ses missions, son fonctionnement	60.0%	86.6%
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	86.6%	93.3%
Critère 3 – La visite de l'établissement : rencontre des professionnels et visite des locaux	46.6%	53.3%
Résultat global pour la dimension	64.4%	77.7%

A noter

Etant donné la petite taille des échantillons exploités dans ce type d'enquête, la validité statistique des résultats, et notamment des analyses comparatives entre groupes d'un même échantillon, est limitée. Les résultats n'indiquent tout au plus que des « tendances ».