

## Évaluez la satisfaction des usagers: 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 qualité(1) , 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 satisfaction(2) 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 DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

### 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 [ici](#)).

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

## **LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM**

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 usuelles(3) .

### **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&hellip;, 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 &ndash; à leur demande &ndash; 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.

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.

(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

(3) 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.