



RAPPORT ENQUETE DE SATISFACTION

- **BILAN DE COMPETENCES**
- **2018**

Enquête et rapport :

Isabelle Jaunaux

Assistance technique :

Marion Lambert

Inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, l'IRTS nouvelle aquitaine réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants et stagiaires qui ont bénéficié d'une prestation dispensée par l'institut.

◆ L'objectif de l'enquête :

Evaluer la satisfaction des personnes ayant bénéficié d'un bilan de compétences à l'IRTS.

◆ La population enquêtée :

Le questionnaire a été envoyé à 10 personnes accompagnées ou ayant terminé leur bilan de compétences sur l'année 2018, 8 ont répondu pour un **taux de réponses de 80%**

◆ Les modalités de diffusion :

Les bénéficiaires sont informés qu'ils seront sollicités pour répondre à une enquête de satisfaction à la fin de la prestation, un courrier leur est remis lors du dernier entretien avec la responsable du centre. Un mail leur est ensuite envoyé les invitant à répondre au questionnaire en ligne.

◆ Le questionnaire :

Il explore les différentes phases de la prestation : phase préliminaire et phase de bilan. Une partie questionne le profil des répondants ainsi que l'origine du financement.

◆ Le traitement des réponses :

Les réponses sont traitées via le logiciel SPHINX.

Profil des répondants

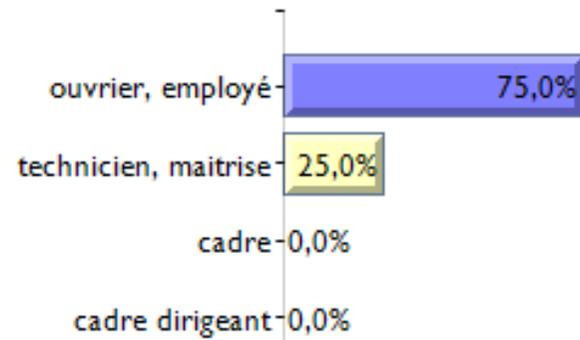
vous êtes

Taux de réponse : 100,0%



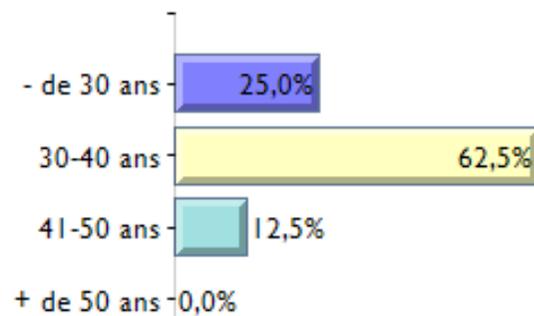
vous êtes

Taux de réponse : 100,0%



vosr âge

Taux de réponse : 100,0%



75% sont des femmes

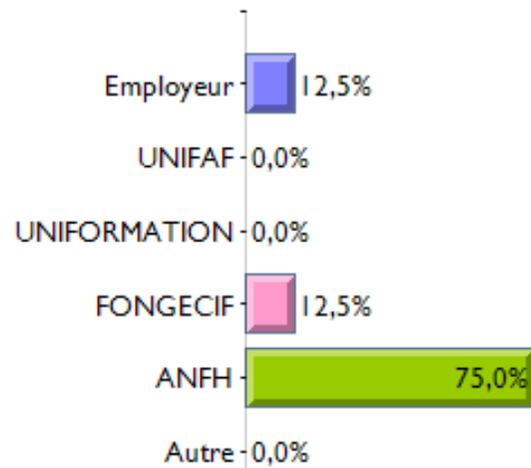
75% sont ouvriers et/ou employés

Une majorité ont entre 30 et 40 ans

Modalités de prise en charge

origine du financement

Taux de réponse : 100,0%



avez-vous réalisé votre bilan

Taux de réponse : 100,0%



75% ont un financement ANFH (fonction publique hospitalière)

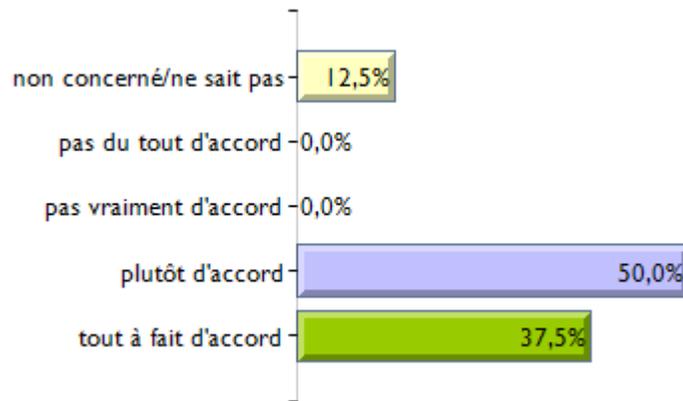
La proportion est égale entre ceux qui ont fait leur bilan sur le temps de travail et ceux qui l'ont fait hors temps de travail

La phase préliminaire

L'entretien d'accueil vous a permis de :

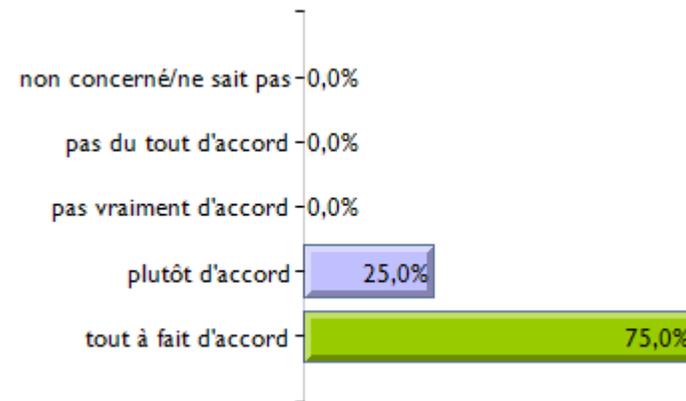
préciser et analyser vos attentes par rapport au bilan de compétences

Taux de réponse : 100,0%



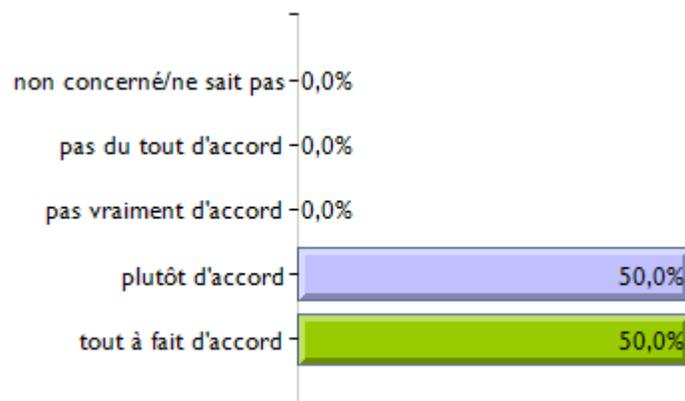
vous informer sur les conditions de déroulement du bilan de compétences, les méthodes et les techniques employées par le centre de bilan de compétences

Taux de réponse : 100,0%



connaître les conditions d'utilisation de votre bilan final (confidentialité, transmission de la synthèse)

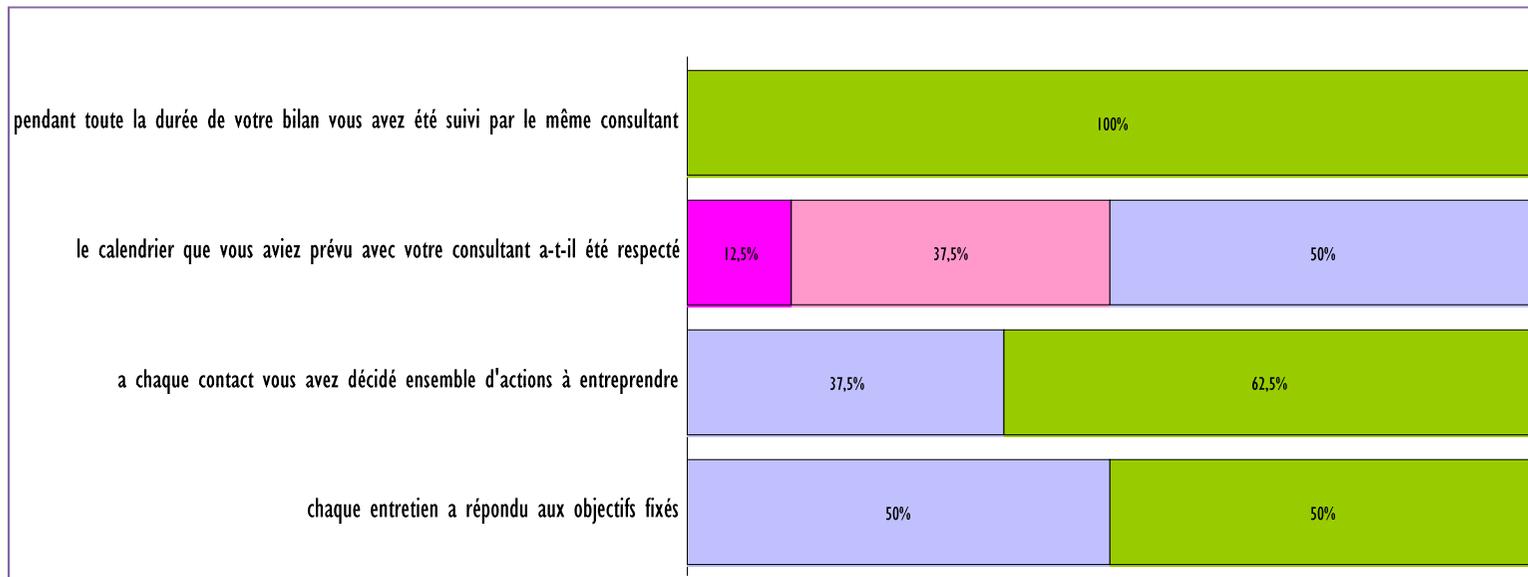
Taux de réponse : 100,0%



Un entretien d'accueil qui répond aux objectifs :

- ◆ Préciser et analyser la demande,
- ◆ Informer sur le déroulement, les méthodes et techniques utilisées,
- ◆ Connaître les conditions d'utilisation du bilan final.

Les contacts avec le consultant :



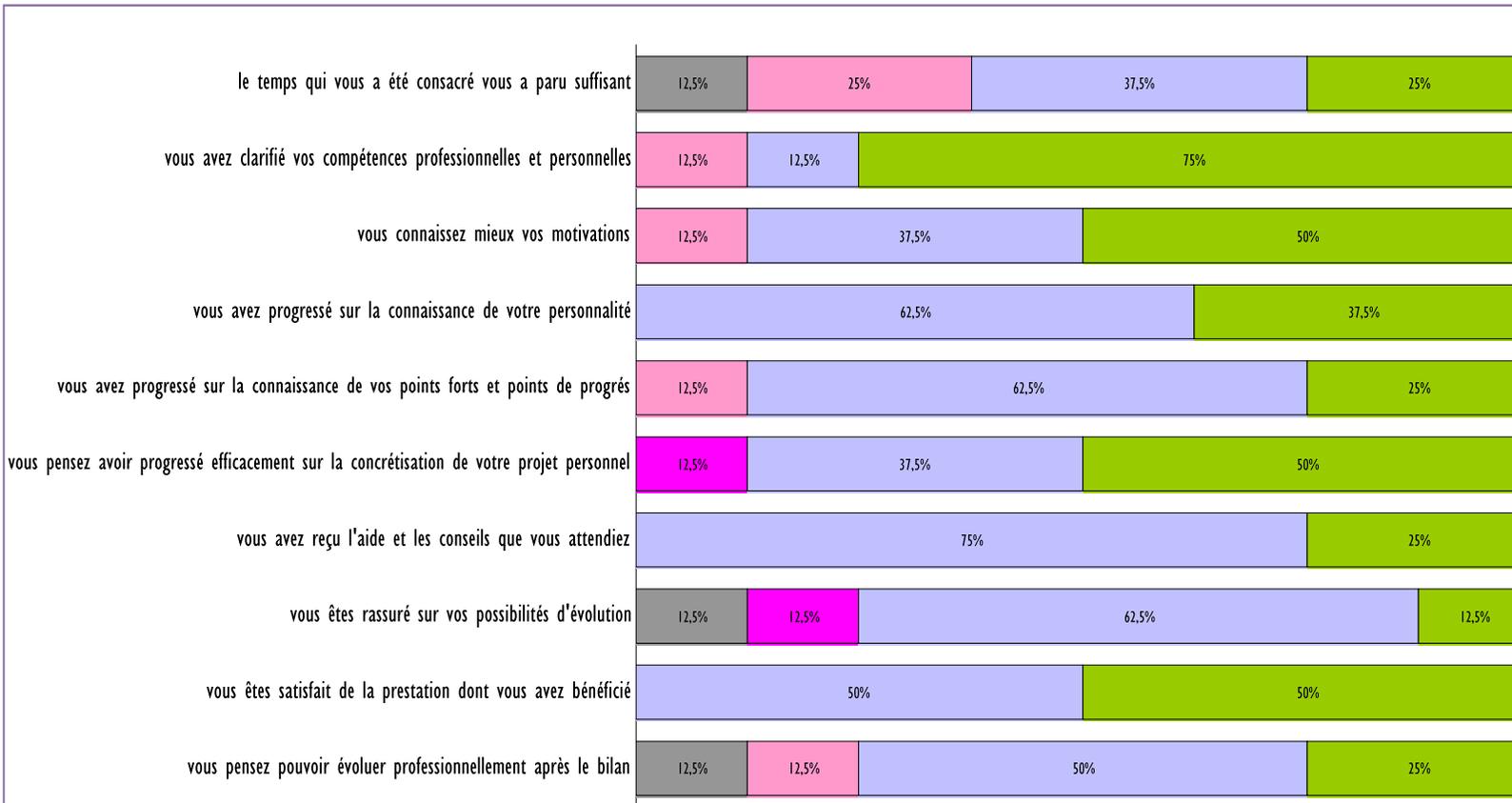
Un même consultant tout au long de prestation

Des entretiens structurés qui répondent aux objectifs

Le respect du calendrier est un point à améliorer

La prestation de bilan

Pour rappel : l'effectif est de 8 personnes, de fait un pourcentage de 12,5% représente 1 personne.



- Non concerné/ne sait pas
- Pas du tout d'accord
- Pas vraiment d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord

Parmi les points forts :

Une prestation satisfaisante qui permet de mieux se connaître et des conseils qui correspondent aux attentes.

Parmi les points à améliorer :

Un temps qui ne paraît pas suffisant.

La progression sur la concrétisation du projet personnel et les possibilités d'évolution (mais dans une faible proportion tout de même).

Commentaires sur la prestation de bilan

Taux de réponse : **62,5%**

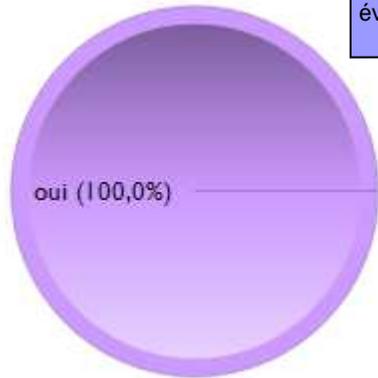
	Nb
permet d'affiner, de finaliser son projet professionnel	3
consultant à l'écoute, compréhensif, approche très positive	2
rassurant sur mes capacités et compétences	2
permet d'acquérir des outils méthodologiques	2
projet remis en question lors de l'entretien final	1
nombre d'heure correct	1
durée trop courte, ne permet pas la prise de distance et de recul	1
permet d'avoir une meilleure connaissance de soi	1
permet de diminuer les exigences que je m'imposais	1
amélioration des relations de travail	1
permet de revoir sa posture vis-à-vis de la hiérarchie	1
manque de régularité dans le rythme des RDVs (très rapprochés ou espacés)	1
pas de choix dans le rythme des rendez-vous proposé	1
difficile de s'organiser entre les RDVs bilan et le travail	1
Total	5

**Des commentaires
globalement positifs**

Conseilleriez-vous le bilan de compétence

conseilleriez-vous à un(e) collègue ou une relation de réaliser un bilan de compétences ?

Taux de réponse : **100,0%**



Raisons évoquées

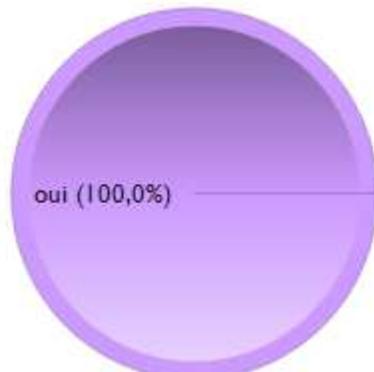
Taux de réponse : **75,0%**

	Nb
permet de réfléchir, de concrétiser ses projets	2
pour la méthodologie proposé par l'IRTS (entretiens duels plutôt que tests en solitaire)	2
permet de réfléchir sur ses propres capacités par rapport à tel ou tel métier	1
pour les changements forts que cela génère	1
permet de prendre de la distance	1
un entretien à 6 mois serait intéressant	1
pour le professionnalisme du consultant	1
permet de faire le point	1
respect de la confidentialité	1
Total	6

100% conseillerait la prestation de bilan à un collègue ou une relation

lui conseilleriez-vous le centre de bilan de compétences de l'IRTS

Taux de réponse : **100,0%**



100% conseillerait le centre de bilan de compétences de l'IRTS

Les candidats bénéficiant de la prestation de bilan de compétences sont en majorité des femmes entre 30 et 40 ans sur un statut d'ouvrier/employé. 75% ont eu un financement ANFH et la moitié font leur bilan de compétences hors temps de travail.

Les points à améliorer :

- ◆ Le respect du calendrier de rendez-vous avec le consultant.
- ◆ Un temps consacré qui ne paraît pas suffisant. Cela peut être mis en relation avec l'évolution des demandes c'est-à-dire une forte augmentation des demandes du fait d'une usure professionnelle ou de conditions professionnelles dégradées.
- ◆ La progression sur la concrétisation du projet personnel et les possibilités d'évolution (même si la proportion de non satisfaits est faible et à ramener à l'effectif).

Les points forts :

- ◆ La phase préliminaire qui permet de préciser et d'analyser la demande, d'informer sur le déroulement du bilan et de connaître les conditions d'utilisation du bilan final.
- ◆ Un consultant qui reste le même tout au long de la prestation.
- ◆ Des entretiens structurés avec des objectifs définis ensemble et respectés.
- ◆ Une prestation satisfaisante qui permet de progresser sur la connaissance de sa personnalité.
- ◆ Une aide et des conseils attendus par les bénéficiaires.

100% des bénéficiaires conseilleraient à un collègue ou une relation de réaliser un bilan de compétences et tous conseilleraient le centre de bilan de compétence de l'IRTS.