



IR  
TS

NOUVELLE  
- AQUITAINE  
BORDEAUX

INSTITUT  
REGIONAL  
DU TRAVAIL  
SOCIAL

# ENQUETE DE SATISFACTION BILANS DE COMPETENCES 2019

Isabelle JAUNAUX - mars 2020

Développeur  
de talents sociaux  
& solidaires

# Introduction

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, l'IRTS Nouvelle aquitaine effectue chaque année une enquête de satisfaction auprès des stagiaires ayant effectué un bilan de compétences à 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 16 personnes ayant terminé leur bilan de compétences sur l'année 2019, 13 ont répondu pour un **taux de réponses de 81%**

## ❖ **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.

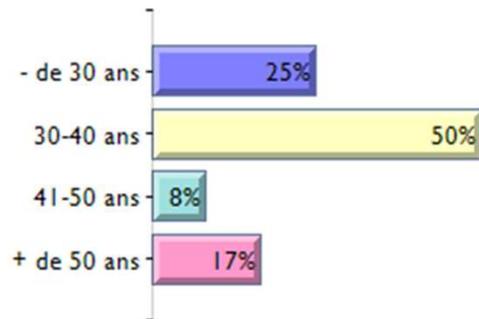
## ❖ **Le traitement des réponses :**

Les réponses sont traitées via le logiciel SPHINX.

# Profil des candidats

## vosre âge

Taux de réponse : 92%



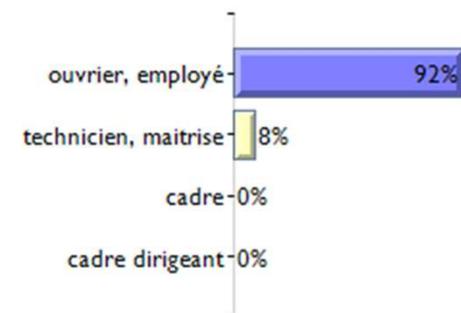
## vous êtes

Taux de réponse : 92%



## vous êtes

Taux de réponse : 92%



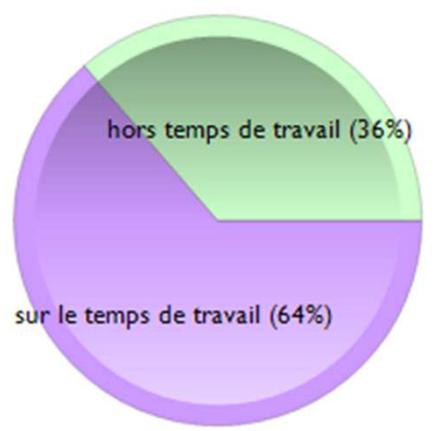
100 % sont des femmes

50 % ont entre 30 et 40 ans

# Modalités de prises en charge

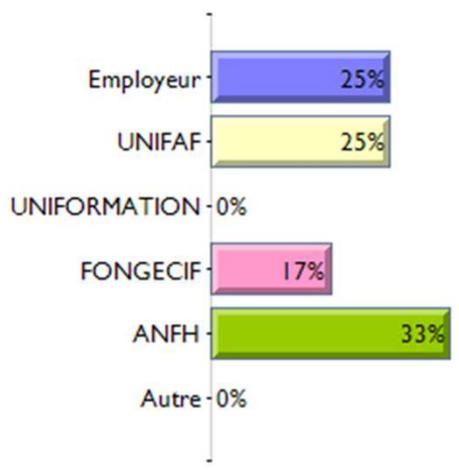
## avez-vous réalisé votre bilan

Taux de réponse : 85%



## origine du financement

Taux de réponse : 92%



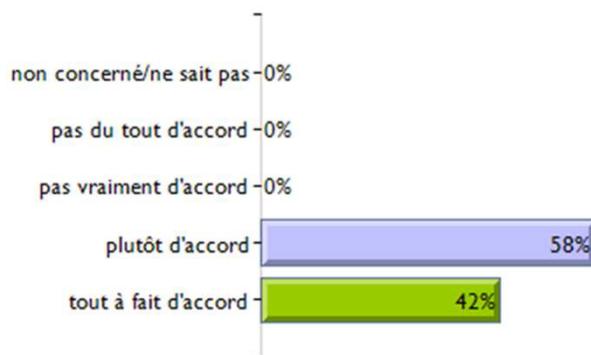
**33% ont un financement ANFH (75% en 2018) et 25 % un financement employeur (13% en 2018)**

**64% effectue leur bilan sur le temps de travail (50% en 2018)**

# La phase préliminaire vous a permis de :

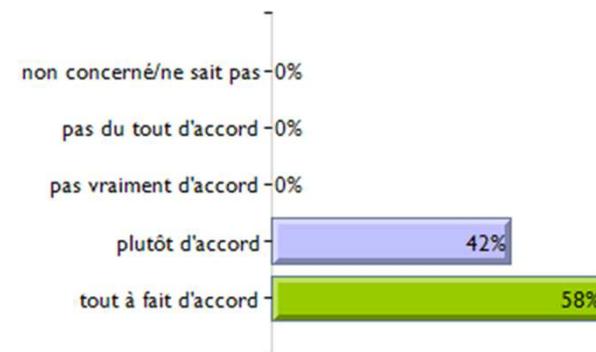
## préciser et analyser vos attentes par rapport au bilan de compétences

Taux de réponse : 92%



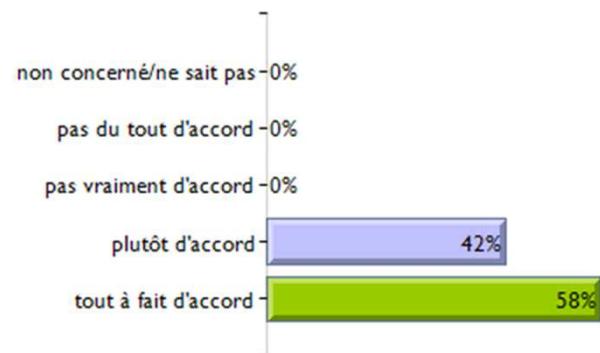
## vous informer sur les conditions de déroulement du bilan de compétences, les méthodes et les techniques employées par le centre de bilan de compétences

Taux de réponse : 92%



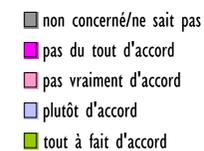
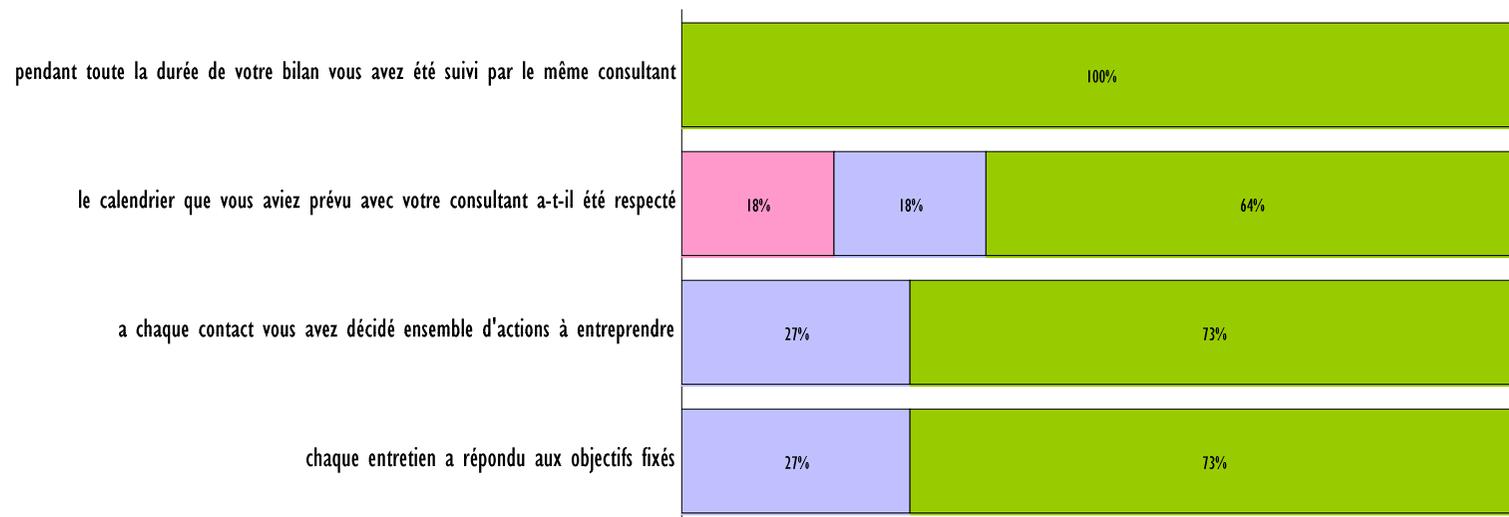
## connaître les conditions d'utilisation de votre bilan final (confidentialité, transmission de la synthèse)

Taux de réponse : 92%



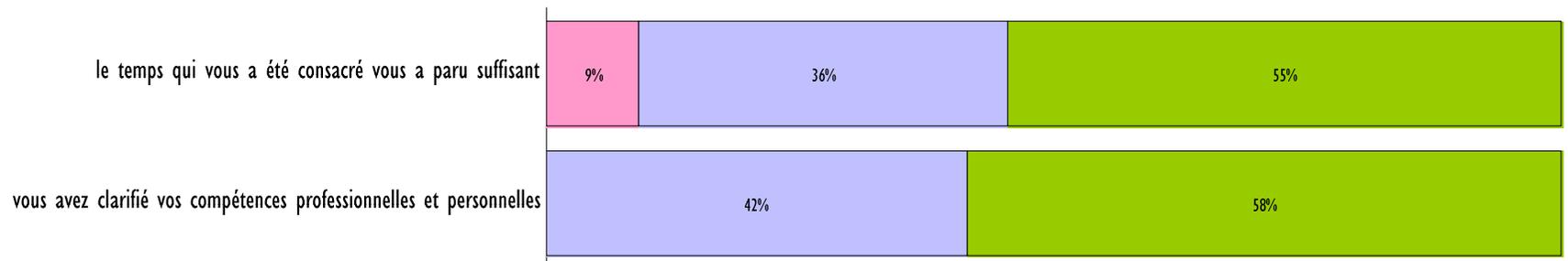
*Une satisfaction très élevée comme en 2018*

# Les contacts avec le consultant



*Un niveau de satisfaction en hausse par rapport à 2018 sur tous les items*

# La prestation de bilan

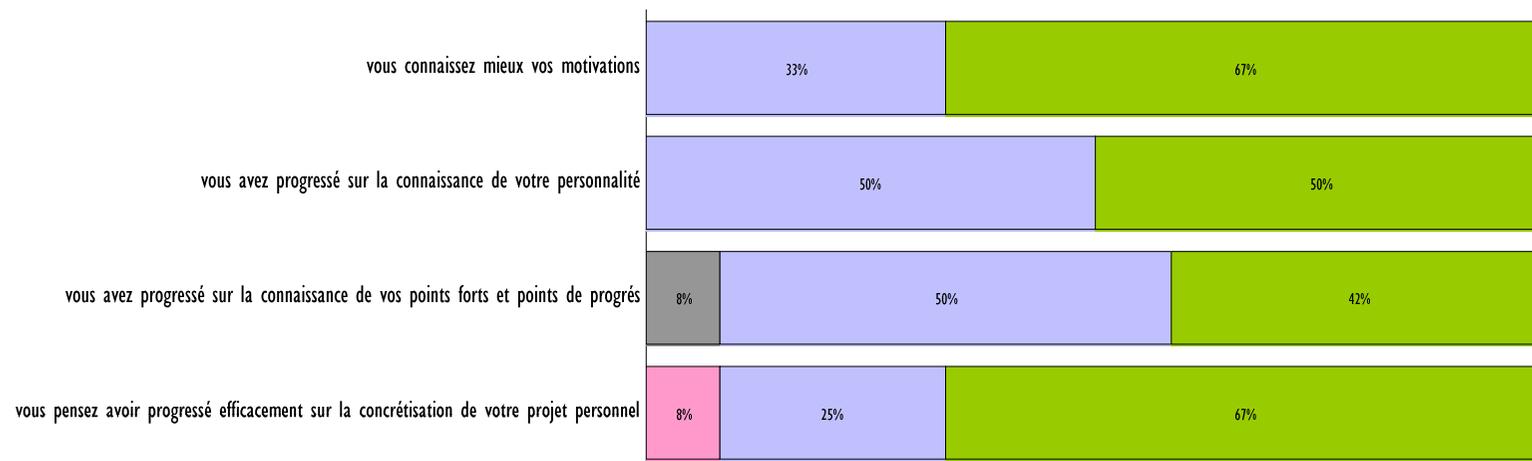


- non concerné/ne sait pas
- pas du tout d'accord
- pas vraiment d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

*Des candidats satisfaits.  
Des résultats en hausse par rapport à  
2018 sur le premier item*

# La prestation de bilan

(suite)



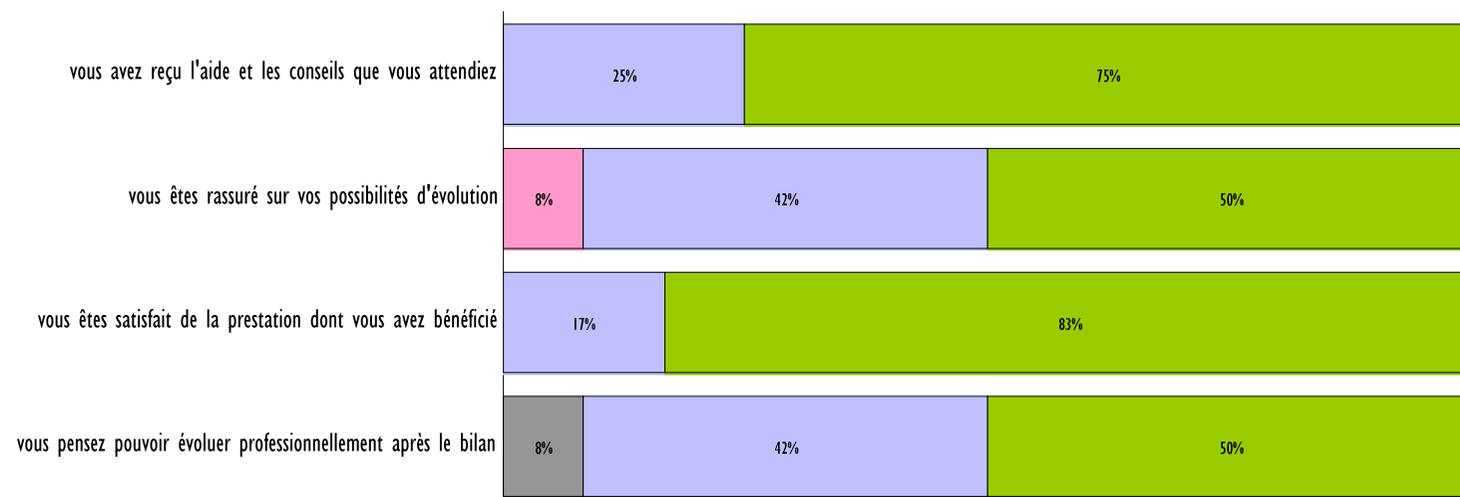
- non concerné/ne sait pas
- pas du tout d'accord
- pas vraiment d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord

*Une prestation satisfaisante qui permet de mieux se connaître.*

# La prestation de bilan

(suite)

- non concerné/ne sait pas
- pas du tout d'accord
- pas vraiment d'accord
- plutôt d'accord
- tout à fait d'accord



**83% des candidats très satisfaits de la prestation dont ils ont bénéficié.**

# Commentaires sur la prestation de bilan

Question texte recodée – plusieurs possibilités de réponse

Taux de réponse : **69%**

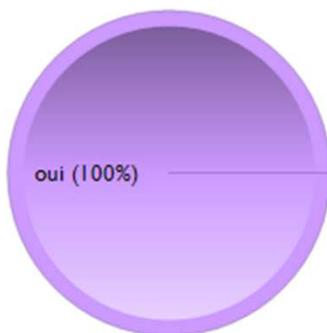
	Nb
très satisfaite de cette démarche	5
permet d'affiner, de finaliser son projet professionnel	3
m'a permis d'atteindre les objectifs que je m'étais fixé	2
permet d'avoir une meilleure connaissance de soi	2
permet de confirmer le projet professionnel et/ou de formation	2
consultant à l'écoute, compréhensif	2
durée trop courte, ne permet pas la prise de distance et de recul	1
permet d'avoir une meilleure confiance en soi	1
permet d'acquérir des outils méthodologiques	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

*Des commentaires positifs.*

# Conseilleriez-vous le bilan de compétences

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

Taux de réponse : 92%



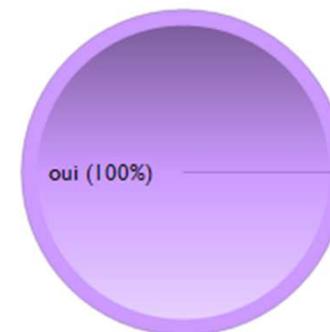
Raisons évoquées

Taux de réponse : 77%

	Nb
cela redonne confiance	3
pour le professionnalisme du consultant	2
permet de réfléchir, de concrétiser ses projets	2
permet de réfléchir sur ses propres capacités par rapport à tel ou tel métier	2
permet de mieux se connaître	2
pour la marge d'autonomie et le respect total	1
permet de pouvoir évoluer professionnellement et personnellement	1
permet de voir la réalité du marché du travail	1
permet de s'ouvrir à de nouvelles perspectives	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

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

Taux de réponse : 92%



100 % conseilleraient de faire un bilan de compétences.

100 % conseilleraient le centre de bilan de compétences de l'IRTS.

# conclusion

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. 64 % font leur bilan de compétences sur le temps de travail.

**Les points qui étaient à améliorer suite à l'enquête de l'année dernière restent les mêmes mais on note une nette baisse de l'insatisfaction qui demeurent mais à la marge :**

- ✓ Le respect du calendrier de rendez-vous avec le consultant.
- ✓ Un temps consacré qui ne paraît pas suffisant.
- ✓ La progression sur la concrétisation du projet personnel et les possibilités d'évolution.

**Les points forts restent les mêmes:**

- ✓ 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 compétences de l'IRTS.**