

	MODE OPERATOIRE	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	Tuto enquête satisfaction apprentis	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

1. Objectif


Ce tutoriel précise les étapes pour :


- l'envoi des enquêtes satisfaction aux apprenant,
- le suivi des enquêtes ouvertes
- la collecte et le traitement des données

L'ensemble via YPAREO.

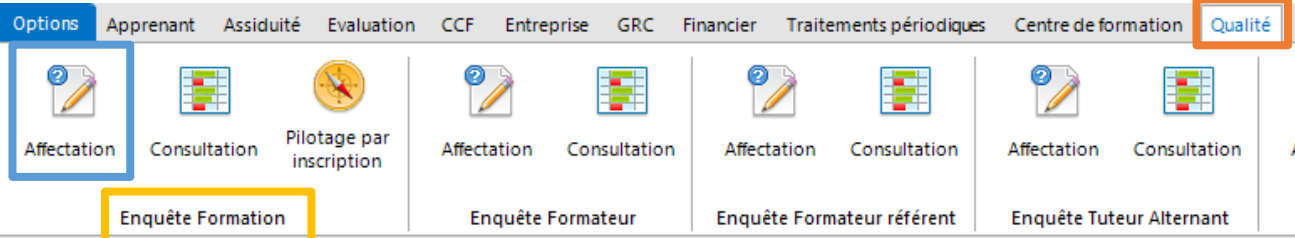
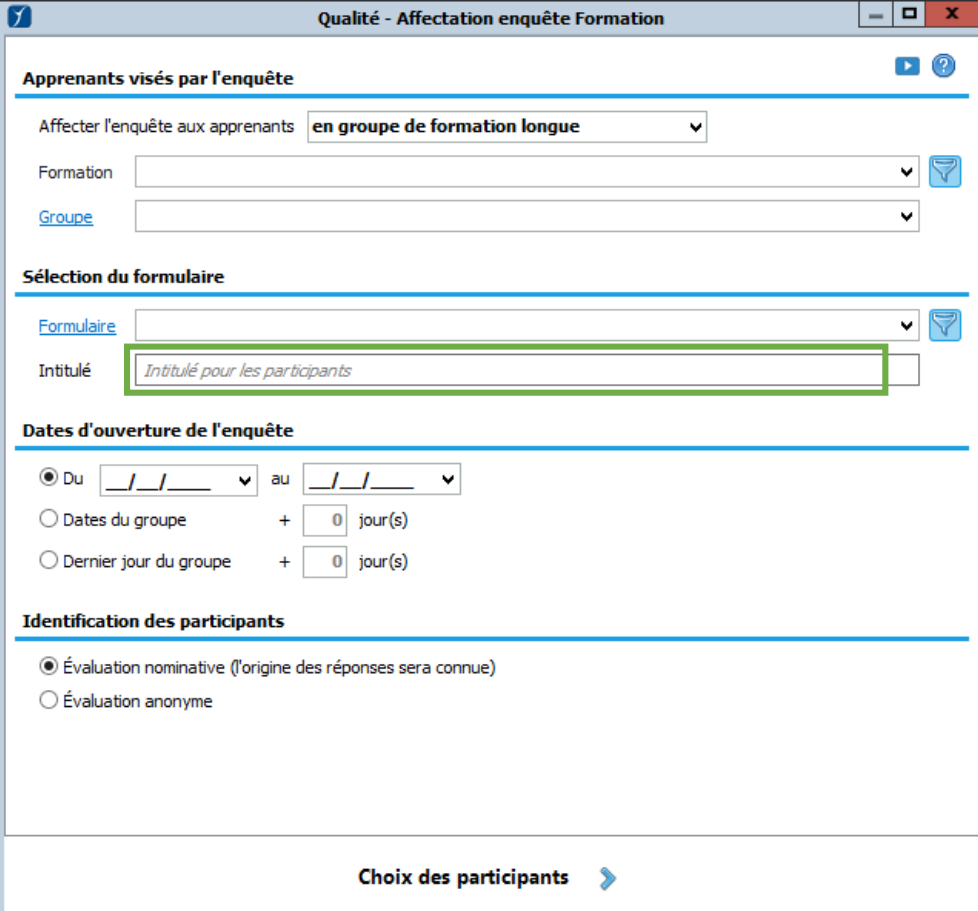
2. Moyens *(logiciel, outil, machine, équipement de protection...)*


Accès YPAREO


Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 1
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

	MODE OPERATOIRE	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	Tuto enquête satisfaction apprentis	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

3. Affectation d'une enquête satisfaction à un ou des groupes d'apprentis



N°	Comment procéder ?
1	 <p>L'onglet QUALITE sur le bandeau supérieur vous donne accès aux différentes enquêtes. Enquête formation permet de gérer les enquêtes à destination des apprentis. Cliquer sur Affectation pour créer une enquête apprentis.</p>
2	 <p>La fenêtre d'affectation vous permet de gérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> La formation ciblée Les groupes classes Le formulaire d'enquête et de changer l'intitulé qui apparaîtra pour la suite. A faire : Nom du site – Nom de la formation – Année Ex : Bapaume BTS ACSE 20/21 Les dates d'ouverture du questionnaire L'anonymat <p>Une fois complété cliquer sur choix de participant</p>

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 2
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

	<h1>MODE OPERATOIRE</h1>	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	<h2>Tuto enquête satisfaction apprentis</h2>	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

7 Qualité - Affectation enquête Formation

Sélection des participants

Groupe / Apprenant	Date participation
<input checked="" type="checkbox"/> L-ART FLORAL	
<input checked="" type="checkbox"/> BAILLIE Aude	
<input checked="" type="checkbox"/> COOLZAET Françoise	
<input checked="" type="checkbox"/> DELANNOY Claire	
<input checked="" type="checkbox"/> DOMINGUES Julie	
<input checked="" type="checkbox"/> GOUJIN Emma	
<input checked="" type="checkbox"/> GOURDIN Jérémy	
<input checked="" type="checkbox"/> GOUSSEAU Marion	
<input checked="" type="checkbox"/> LAMS Stéphanie	
<input checked="" type="checkbox"/> MILLE BAUDRINGHIEN Florence	
<input checked="" type="checkbox"/> SELLIEZ VANDERNOTTE Christelle	
<input checked="" type="checkbox"/> VANDEN SCHRIECK Eglantine	
<input checked="" type="checkbox"/> WULSTECKE Blandine	

12 participants sur 12

← Critères de sélection
Créer l'enquête →

3

Selon votre sélection de groupe (réalisé précédemment) la listes des apprenants concernés s'affichent. Vous avez la possibilité de retirer des participants si besoin.

Cliquez sur créer l'enquête

Si les dates d'ouverture de l'enquête posent problème, le logiciel vous demande d'ajuster les dates pour permettre aux apprentis sélectionnés d'avoir le temps de répondre

Ajuster et valider ensuite les dates d'ouverture

Total : 12

Afin que l'ensemble des participants sélectionnés puissent répondre, nous vous suggérons de porter les dates d'ouverture de l'enquête à **± 1056 jour(s)**. Ceci leur laisserait un minimum d'**un mois** pour répondre.

Vous pouvez encore réajuster votre paramétrage à l'aide des éléments ci-dessous :

Dates d'ouverture de l'enquête


Du au


Dates du groupe + jour(s)

Dernier jour du groupe + jour(s) 12 participants ne pourront pas répondre à l'enquête

Valider ces dates d'ouverture et procéder à l'affectation

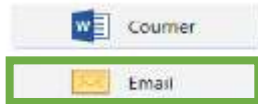
 Revenir à la sélection des participants

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 3
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

	MODE OPERATOIRE	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	Tuto enquête satisfaction apprentis	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

✓ Enquête créée avec succès

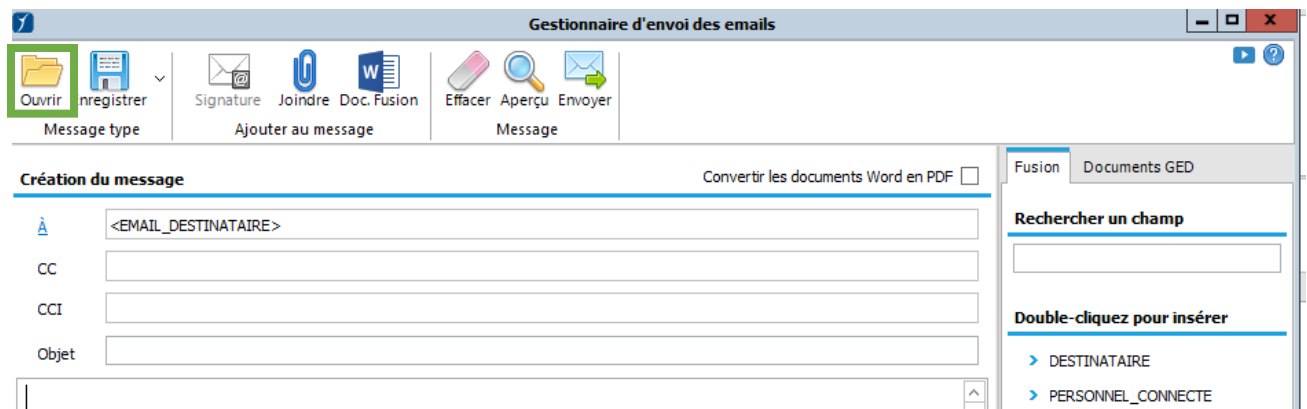
Communiquer les codes d'accès par :



Votre enquête est créée, il faut maintenant la diffuser.
Sélectionner **Email** dans la fenêtre d'affection.

Un mail type a été créé afin de faciliter l'envoi.

Une fois la boîte de dialogue ouverte, aller sur **Ouvrir** pour recherche ce mail type.





4

Puis recherche dans Bureautique > Courrier > Qualité > Enquête Formation



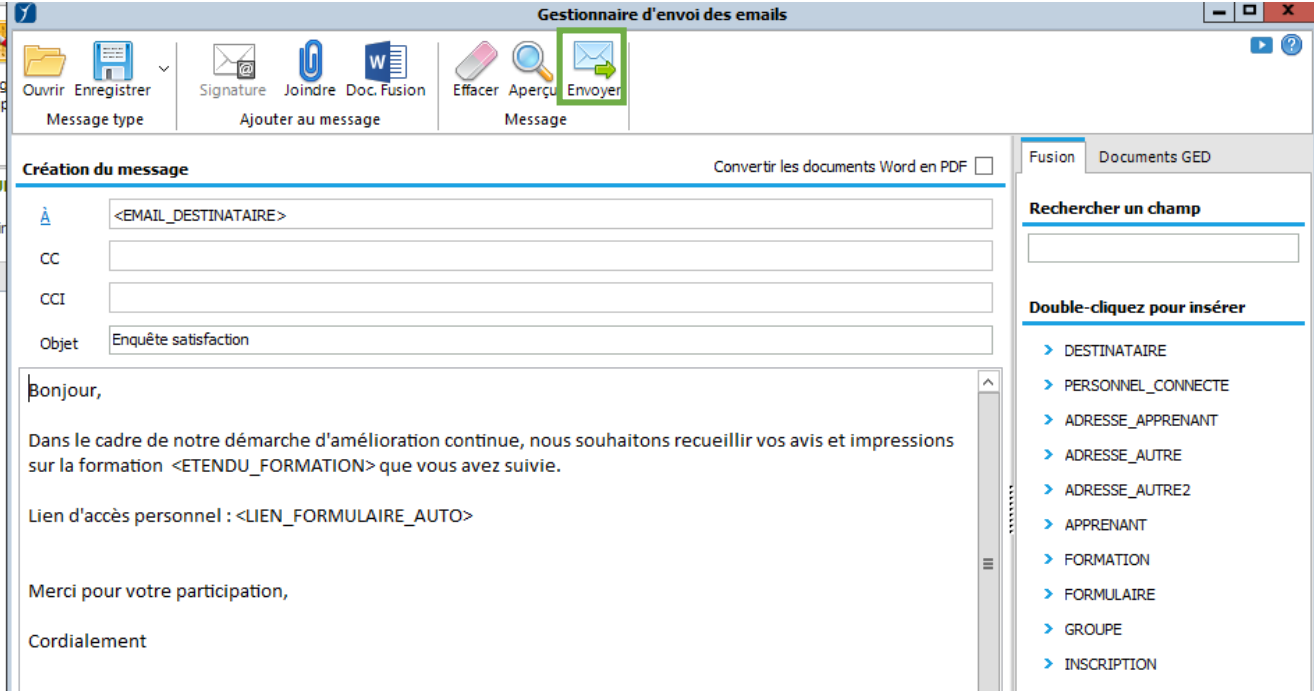
Mail type apprenant.ymail

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 4
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

	MODE OPERATOIRE	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	Tuto enquête satisfaction apprentis	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

Dans le mail, la liste des destinataires est préprogrammée selon le ou les groupes sélectionnés précédemment.

5



Création du message Convertir les documents Word en PDF

À: <EMAIL_DESTINATAIRE>

CC:

CCI:

Objet: Enquête satisfaction

Bonjour,

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous souhaitons recueillir vos avis et impressions sur la formation <TENDU_FORMATION> que vous avez suivie.

Lien d'accès personnel : <LIEN_FORMULAIRE_AUTO>

Merci pour votre participation,

Cordialement

Rechercher un champ

Double-cliquez pour insérer


- > DESTINATAIRE
- > PERSONNEL_CONNECTE
- > ADRESSE_APPRENANT
- > ADRESSE_AUTRE
- > ADRESSE_AUTRE2
- > APPRENANT
- > FORMATION
- > FORMULAIRE
- > GROUPE
- > INSCRIPTION
- > RENSEIGNEMENTS_PARAMETRES


Le **nom de la formation** et le **lien d'accès** (code inclus) sur net Ypareo sont déjà intégrés.

Penser à modifier la signature mail et ajouter des destinataires en CC si vous souhaitez conserver une copie de l'envoi.

Quand tout est OK, cliquer sur **Envoyer**.


Les apprentis reçoivent le mail et peuvent accéder à l'enquête.


Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 5
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			


	<h1>MODE OPERATOIRE</h1>	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	<h2>Tuto enquête satisfaction apprentis</h2>	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01


CONSULTATION DES ENQUÊTES


Options Apprenant Assiduité Evaluation CCF Entreprise GRC Financier Traitements périodiques Centre de formation **Qualité**



 Affectionation
 Enquête Formation



Consultation
 Enquête Formation



 Pilotage par inscription



 Affectionation
 Enquête Formateur


 Consultation
 Enquête Formateur


 Affectionation
 Enquête Formateur référent


 Consultation
 Enquête Formateur référent


 Affectionation
 Enquête Tuteur Alternant


 Consultation
 Enquête Tuteur Alternant

Une fois l'enquête envoyée, cliquer sur **consultation** pour suivre l'avancement. Cette fenêtre vous permettra de visualiser **les enquêtes en cours**, leur statut et **taux de participation**, ainsi qu'un **premier indicateur de satisfaction global**.
 Cliquer sur une enquête vous permet d'afficher le détail des participants.

Consultation enquête Formation

mer l'enquête Statistiques Exploitation

ech.fr/netypareo/index.php/qualite/login/

ériode de travail courante (2020-2021).

Dates d'ouverture ▾	Participation	Évaluation
Du 18/07/2021 au 23/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 06/07/2021 au 31/08/2021	0,00 %	0,00 %
Du 06/07/2021 au 31/08/2021	7,06 %	89,14 %
Du 14/09/2020 au 08/08/2021	50,00 %	93,94 %
Du 23/06/2021 au 31/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 28/06/2021 au 31/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 07/09/2020 au 29/07/2021	50,00 %	93,03 %
Du 10/09/2020 au 22/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 14/09/2020 au 22/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 05/07/2021 au 13/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 05/07/2021 au 13/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 05/07/2021 au 13/07/2021	16,67 %	78,41 %
Du 05/07/2021 au 13/07/2021	0,00 %	0,00 %
Du 01/09/2020 au 11/07/2021	25,00 %	88,64 %
Du 23/06/2021 au 07/07/2021	0,00 %	0,00 %
	20,12 %	88,78 %

Détail de l'enquête

Enquête **Enquête IET/CFA satisfaction apprentis**, créée le **06/07/2021**
 Ouverte du **06/07/2021** au **31/08/2021** (enquête **ouverte**)
 Évaluation **nominative**


Détail des réponses


Rechercher...

Participant	Code	Date part.	Évaluation
HOY-BAC PRO TCV ALIM 1ERE			
BEELE Dimitri	CPKA7		
BOUCHEZ Caroline	UDERM		
CHARLIER Angele	9OAA1		
COTUNA Laura	4DWD8		
DELANNOYE Kelly	MFLDR		
DELDICQUE Romain	2NV2N		
DEVELTER Elise	UGJWK		
DUBREUIL Tanguy	9I915		
GUYOMARD Melanie	3FEIE		
LEBRUN Stanislas	E0MCI		
MILLON Honoryne	NGSEH		

Réponses : 0 / 85

6

Rédacteur Johanna GIGANDET	Vérificateur Isabelle LAZZAROTTO	Approbateur Frédéric WATINE	page 6
 Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

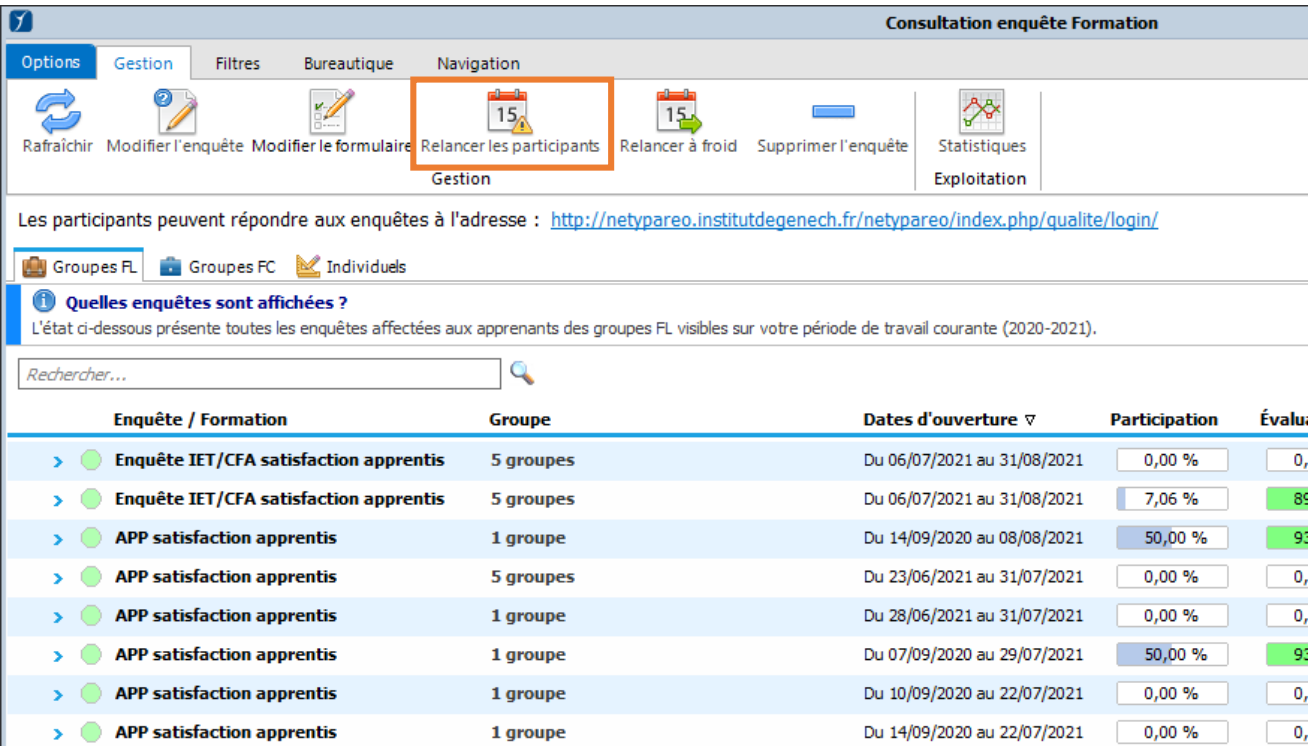
	<h1>MODE OPERATOIRE</h1>	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	<h2>Tuto enquête satisfaction apprentis</h2>	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

RELANCE

L'objectif reste d'avoir un taux de participation de 100% dans le meilleur des cas. A cet effet YPAREO vous permet de réaliser des relances pour les apprentis n'ayant pas répondu. Une fois votre enquête sélectionnée, cliquer sur **Relancer les participants** sur le bandeau supérieur.


Une boîte de dialogue similaire à celle du premier envoi s'ouvre, vous permettant de renvoyer un mail via YPAREO.


7



The screenshot shows the 'Consultation enquête Formation' interface. The 'Navigation' tab is active, and the 'Relancer les participants' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a text field for the participant email address and a search bar. A table lists various surveys with columns for 'Enquête / Formation', 'Groupe', 'Dates d'ouverture', 'Participation', and 'Évalu'.

Enquête / Formation	Groupe	Dates d'ouverture ▾	Participation	Évalu
> ● Enquête IET/CFA satisfaction apprentis	5 groupes	Du 06/07/2021 au 31/08/2021	0,00 %	0,
> ● Enquête IET/CFA satisfaction apprentis	5 groupes	Du 06/07/2021 au 31/08/2021	7,06 %	8,
> ● APP satisfaction apprentis	1 groupe	Du 14/09/2020 au 08/08/2021	50,00 %	9,
> ● APP satisfaction apprentis	5 groupes	Du 23/06/2021 au 31/07/2021	0,00 %	0,
> ● APP satisfaction apprentis	1 groupe	Du 28/06/2021 au 31/07/2021	0,00 %	0,
> ● APP satisfaction apprentis	1 groupe	Du 07/09/2020 au 29/07/2021	50,00 %	9,
> ● APP satisfaction apprentis	1 groupe	Du 10/09/2020 au 22/07/2021	0,00 %	0,
> ● APP satisfaction apprentis	1 groupe	Du 14/09/2020 au 22/07/2021	0,00 %	0,

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 7
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
 Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			

	<h1>MODE OPERATOIRE</h1>	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	<h2>Tuto enquête satisfaction apprentis</h2>	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

Sauvergarde des résultats de l'enquête

Détail des réponses

Rechercher...

Participant	Code	Date part.	Évaluation
AI-CAPA2 SAPVER			
Participant 1		06/07/2021	
Participant 2			
Participant 3		07/07/2021	
Participant 4		06/07/2021	
Participant 5		06/07/2021	
Participant 6		06/07/2021	
Participant 7		07/07/2021	

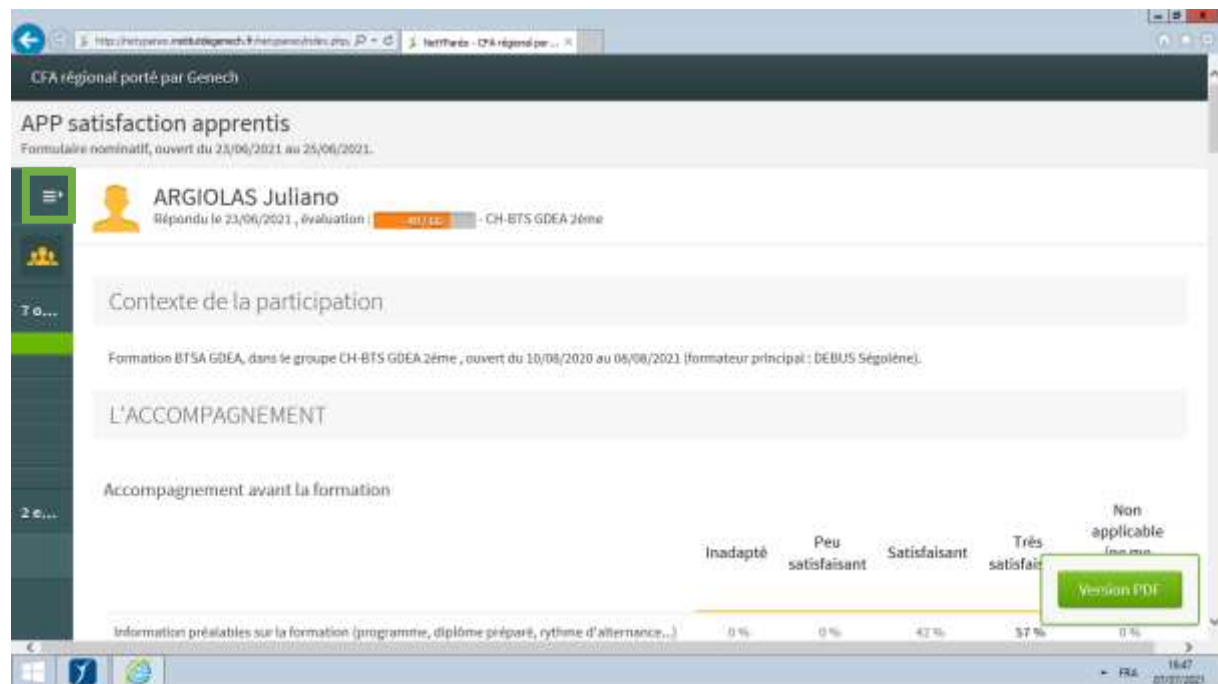
Une fois l'enquête terminer, nous devons garder une traçabilité des résultats.


Sélectionner votre enquête, puis sur la partie droite de la boite de dialogue **cliquer sur un participant**.


Une fenêtre NetYpareo vous présente les réponses détaillées du candidat sélectionné.

Cliquer ensuite sur le menu déroulant situé à gauche de la fenêtre et sélectionner « statistiques »

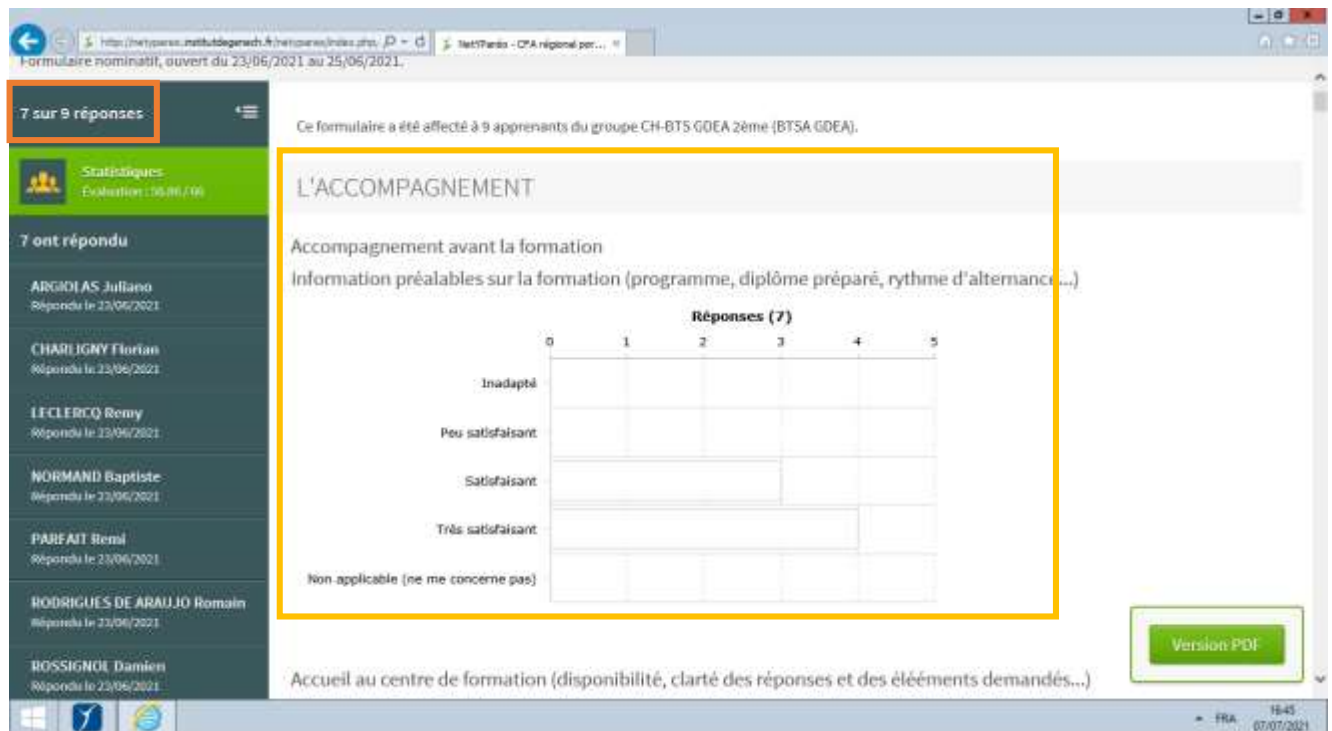
8



Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 8
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
<p>Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr</p>			

	MODE OPERATOIRE	Créée-le 03/06/2021
	Procédure de rattachement : Amélioration continue	
	Tuto enquête satisfaction apprentis	Mise à jour le JJ/MM/AA Version 01

L'affichage change pour présenter sous forme **de graphique en barres les résultats de l'ensemble des répondants du groupe**, vous précisant le **nombre de participants**.



Ce formulaire a été affecté à 9 apprenants du groupe CH-BTS GDEA 2ème (BTSa GDEA).

L'ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement avant la formation
Information préalables sur la formation (programme, diplôme préparé, rythme d'alternance...)

Réponses (7)

	0	1	2	3	4	5
Inadapté						
Peu satisfaisant						
Satisfaisant						
Très satisfaisant						
Non applicable (ne me concerne pas)						

Version PDF

Accueil au centre de formation (disponibilité, clarté des réponses et des éléments demandés...)



Options d'impression

Formulaire APP satisfaction apprentis

Imprimer le contexte du questionnaire


Imprimer les réponses des participants (7)

Imprimer Annuler

Cliquer sur **version PDF** en bas à droite, pour générer une extraction PDF des résultats.

Une copie de ses résultats doit être enregistrer dans votre espace Sharepoint > Evaluation d'une Formation > Créer un dossier par formation et année scolaire.

Une analyse des insatisfactions (plus de 15% de l'effectif non satisfait – CF PR d'amélioration continue) doit être faite et les actions centralisées dans votre tableau d'amélioration continue.

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	page 9
Johanna GIGANDET	Isabelle LAZZAROTTO	Frédéric WATINE	
			
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fr			