

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023-2024

(Mise à Jour le 17/01/2024 par D. FUTAUALLY)

L'enquête de satisfaction permet au C-NESOA de suivre la qualité de son enseignement et de ses services. Son objectif est d'apporter de l'efficacité à son organisation et à son fonctionnement afin de répondre autant que possible aux besoins et aux attentes de ses étudiants, de ses collaborateurs (Salariés, formateurs) et des clients/partenaires de sa clinique. L'enquête de satisfaction est conduite au minimum tous les deux ans.

ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Présentation

Ce questionnaire de satisfaction est envoyé aux étudiants, aux collaborateurs et aux clients de la clinique. L'enquête permet d'identifier les besoins de chacun en fonction de leur situation. 237 personnes ont été invitées à répondre à ce questionnaire.

Le questionnaire a été créé par le référent qualité du C-NESOA. Il comprend une page d'accueil informant les usagers :

- De l'objectif de l'enquête
- Des personnes consultées par cette enquête
- Du mode de notation

En arrivant sur le questionnaire, les usagers sont invités à renseigner leur fonction. Cela permet au C-NESOA de mieux cibler les retours des usagers.

Le choix du modèle NPS

Le questionnaire s'appuie sur le modèle NPS qui est la **référence internationale** en termes de satisfaction client. Ce modèle permet de cibler à la fois la satisfaction et la fidélisation des représentants de la communauté du C-NESOA. Rapide à remplir, il se décompose en 3 étapes :

- Une question graduée de 0 à 10
- Un texte à rédiger en fonction de la réponse précédente
- Une question d'ordre général

Le Traitement des données

Les informations obtenues ont été retranscrites sur format informatique pour être par la suite traitées et analysées grâce au logiciel Excel. Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme :

- De fonctions des usagers
- De notations de 0 à 10
- De remarques

L'Analyse des résultats

La satisfaction est un sentiment subjectif. Il est difficile d'obtenir l'unanimité.

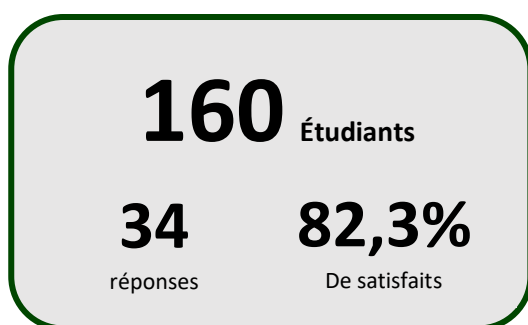
- Pour une note de 9 à 10, les répondants sont considérés comme « satisfaits », et « promoteur »
- Pour une note de 7 à 8, les répondants sont considérés comme « satisfaits » et « modérateur »
- Pour une note entre 0 et 6, les répondants sont considérés comme « insatisfaits »

Les résultats sont présentés et analysés en comité de direction rassemblant la direction générale du C-NESOA, la direction des études, la direction de l'exploitation et le référent qualité qui décide de la mise en place d'actions d'amélioration. Les résultats de l'enquête sont publiés sur le site internet.

RÉSULTAT GÉNÉRAL DE L'ENQUÊTE



RÉSULTAT PAR PROFIL



Recommanderiez vous le C-NESOA ?

50,1 % recommandent certainement le C-NESOA

32,3 % recommandent sans doute le C-NESOA

17,6 % ne recommandent pas le C-NESOA



Recommanderiez vous le C-NESOA ?

70,5 % recommandent certainement le C-NESOA

29,4 % recommandent sans doute le C-NESOA

0 % ne recommandent pas le C-NESOA



Recommanderiez vous le C-NESOA ?

80 % recommandent certainement le C-NESOA

20 % recommandent sans doute le C-NESOA

0 % ne recommandent pas le C-NESOA

ANALYSE DES RESULTATS

POINTS NÉGATIFS

- Manque de communication entre l'administration et les étudiants
- Trop de cours en distanciel, manque d'accompagnement
- Amélioration du bien-être des animaux
- Trop d'incohérences dans le planning
- Des erreurs dans le déroulé de la formation
- Pas assez d'heures de formation et programme incomplet
- Une mauvaise préparation à l'examen d'aptitude

POINTS POSITIFS

- Le niveau de formation
- La qualité de la formation et des services
- L'investissement de l'équipe
- Le cadre et l'ambiance
- L'ouverture d'esprit et la remise en question de l'équipe
- La transparence des discours
- La qualité des formateurs
- Les animaux sur place
- Une volonté permanente d'améliorer l'enseignement
- L'implication du C-NESOA dans le développement de l'ostéopathie

SUGGESTIONS

- Diminuer voire supprimer les cours en distanciel
 - Améliorer l'accompagnement pendant la FAD
 - Être plus à l'écoute des étudiants
 - Mettre en place un déroulement logique de la formation
 - Mieux répartir le volume horaire pour approfondir d'avantage les matières principales
 - Améliorer les conditions de vie des animaux
 - Plus de chiens, plus de diversité dans les races
- Avoir plus de formateurs d'expérience de terrain notamment pour les cliniques
 - Ouvrir plus de créneaux du Centre de soins notamment le samedi et le soir
 - Réorganiser globalement la formation pour rallonger l'année
 - Maintenir la diversité des formateurs
 - Maintenir les animaux sur place
 - Plus d'exams blancs théoriques
 - Amélioration de la communication interne (Réunions, conseil de classe...)

CONCLUSION

Tout comme pour les années précédentes, le C-NESOA est un établissement avec une qualité d'enseignement indéniable. Les usagers reconnaissent que le cursus de formation est adapté au métier et que les séminaires répondent en de nombreux points à leurs attentes et leurs besoins. Les étudiants et les formateurs mettent en avant la qualité de vie au sein du C-NESOA (Infrastructures, espaces, animaux à disposition, ambiance générale).

Malgré les modifications organisationnelles et la simplification des procédures, le C-NESOA doit poursuivre ses efforts pour améliorer la communication en interne en favorisant les interactions entre tous les membres de sa communauté. Il doit aussi poursuivre la mise en œuvre de son plan 2022-2027 pour préparer ses étudiants au passage de l'examen d'aptitude (Examens blancs, cours de révision, tutorats personnalisés...).

Par ailleurs, certains étudiants et formateurs mettent en avant que l'avantage d'avoir les animaux sur place ne doit pas se faire au détriment de leur bien-être. C'est pourquoi le C-NESOA, à moyen terme, délocalisera ses animaux dans un environnement plus adapté que celui du Manoir pour répondre davantage à leurs besoins en termes de santé et de bien-être.