

## Quelle forme et quel contenu pour un questionnaire de satisfaction idéal ?

### Généralités

- Visuel :
  - Utiliser une grande police pour plus de lisibilité
  - Apporter un aspect ludique (ex. : couleurs)
  - Proposer le questionnaire sur une seule page
- Structure
  - Proposer un maximum de 10 questions
  - Proposer le questionnaire en 3 langues (français, anglais et néerlandais) avec choix de langue en début de questionnaire
  - Proposer des parcours conditionnés en fonction des réponses
- Autres
  - Poursuivre un objectif unique
  - Rendre le questionnaire anonyme

### Questions

- Type :
  - Proposer quelques questions ouvertes mais en nombre limité en raison des difficultés d'écrit et d'expression des bénéficiaires
  - Proposer des questions fermées avec proposition, choix de réponse simple et compréhensible par tous :
    - Ex. : gradation sous forme de smiley, code couleur (ex. : rouge/orange/vert)*
  - Associer de façon claire et systématique des commentaires libres facultatifs aux questions fermées
- Formulation :
  - Proposer des questions courtes, utilisant des termes simples
  - Proposer des choix de réponse de type « Non réponse » pour éviter que les bénéficiaires ne répondent pas à certaines questions et créent un déséquilibre dans le nombre de réponses en fonction des questions lors de l'analyse
  - Proposer des questions objectivables, permettant de mesurer quelque chose de façon concrète et éviter les formulations généralistes

### Les rubriques

- Organisation :
  - Environnement de formation
  - Les logiciels utilisés et leur récence
  - Horaire, etc.
- Contenus de formation :
  - En lien avec les besoins
  - Atteinte des objectifs de formation
- Compétences des formateurs :
  - Lié au contenu
  - Disponibilité

### Résultats

- Avoir des analyses plus fréquentes pour pouvoir ajuster et réguler sa pratique rapidement en cas de problème ((ex. : tous les 3 mois)

**Utilité reconnue d'un questionnaire de satisfaction pour améliorer ses pratiques mais nécessité de le travailler avec les acteurs de terrain !**