

Analyse statistique des bilans de compétences Enquête de satisfaction « à chaud »

Analyse des enquêtes qualité « à chaud » sur les bilans de compétences réalisés en 2020

Au cours de l'année 2020, **11 bénéficiaires** ont accepté de répondre à l'enquête qualité dite « à chaud ».

Cette enquête qualité a pour objectif de recueillir le ressenti du bénéficiaire au cours du dernier rendez-vous réalisé entre lui-même et sa conseillère bilan.

Zoom sur le bilan de compétences

Le rendez-vous d'information Bilan

A partir du questionnaire, DEV'RH veut prendre connaissance de la qualité des informations transmises lors du rendez-vous d'information Bilan.

82% des répondants sont « tout à fait d'accord » sur le fait d'avoir obtenu toutes les informations nécessaires lors de ce rendez-vous d'information. 82% expriment avoir pu échanger sur le contenu et les objectifs du bilan de compétences (« tout à fait »).

91% des répondants expriment avoir été « tout à fait » motivés à la suite de ce rdv pour se lancer dans la démarche de bilan de compétences.

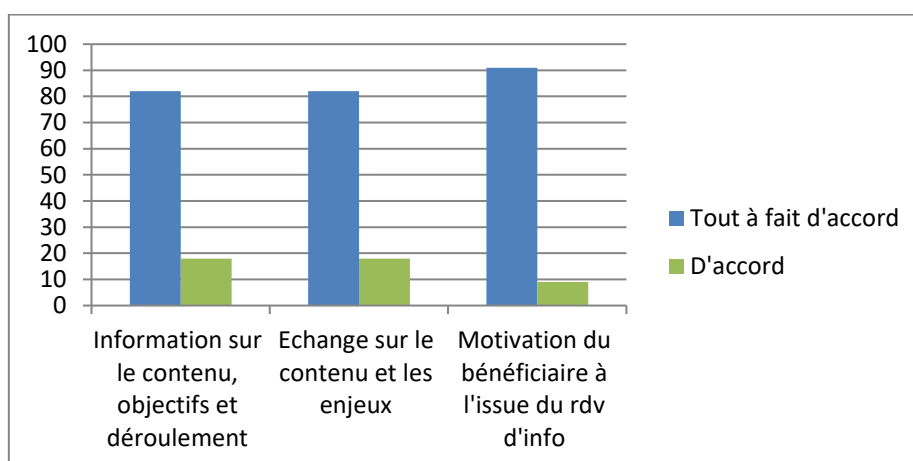


Figure 1 : Satisfaction concernant le rdv d'information année 2020

Organisation et déroulement du bilan de compétences

Tous les indicateurs sont positifs :

- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait que les conditions matérielles ont permis le bon déroulement de leurs bilans de compétences ;
- ✓ 100% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le respect de la confidentialité ;
- ✓ 100 % des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » pour dire que la fréquence des rdvs a permis le bon déroulement du bilan.

- ✓ 100% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait que la conseillère bilan a pris en compte leurs disponibilités pour la planification des rdvs ;
- ✓ Et enfin, 98% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » pour dire que la fréquence des rdvs a permis le bon déroulement du bilan.

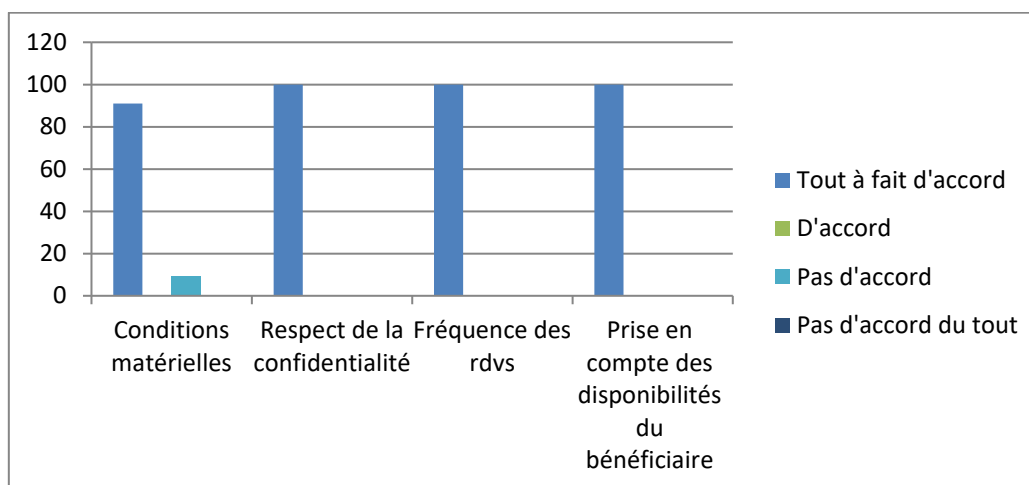


Figure 2 : Evolution de la satisfaction concernant l'organisation et le déroulement de 2015 à 2018

La place d'acteur du bénéficiaire dans son bilan de compétences

- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur l'intégration du plan d'actions présent dans la synthèse du bilan de compétences ;
- ✓ 82% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait d'avoir été acteur de leur bilan.
- ✓ Et enfin, 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait d'avoir réalisé les démarches demandées par la conseillère pendant le bilan.

Une hypothèse explicative peut être mise en avant concernant les résultats de cette catégorie : la motivation et l'engagement du bénéficiaire, et ceci dès le début de la démarche (prise de contact). Plusieurs bénéficiaires ont été orientés vers le bilan de compétences, sans être demandeurs initialement. Une vigilance doit donc être observée en 2021.

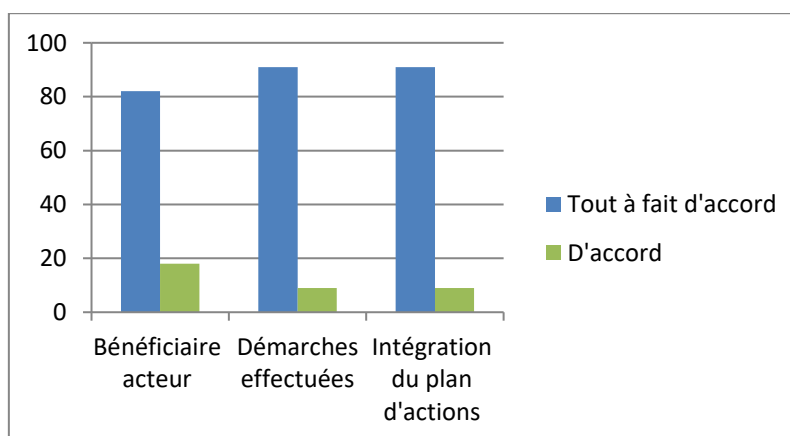


Figure 3 : Satisfaction concernant la place d'acteur du bénéficiaire pour l'année 2020

La conseillère bilan

- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait que la conseillère a compris leur demande concernant le bilan de compétences
- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait que la conseillère bilan les a aidés dans leur réflexion dans le cadre de leur bilan de compétences.
- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur la pertinence des outils utilisés dans le cadre de cette réflexion.
- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » avec les capacités d'écoute démontrées par la conseillère bilan.
- ✓ 91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » sur le fait que la conseillère bilan a su les orienter dans leurs recherches.

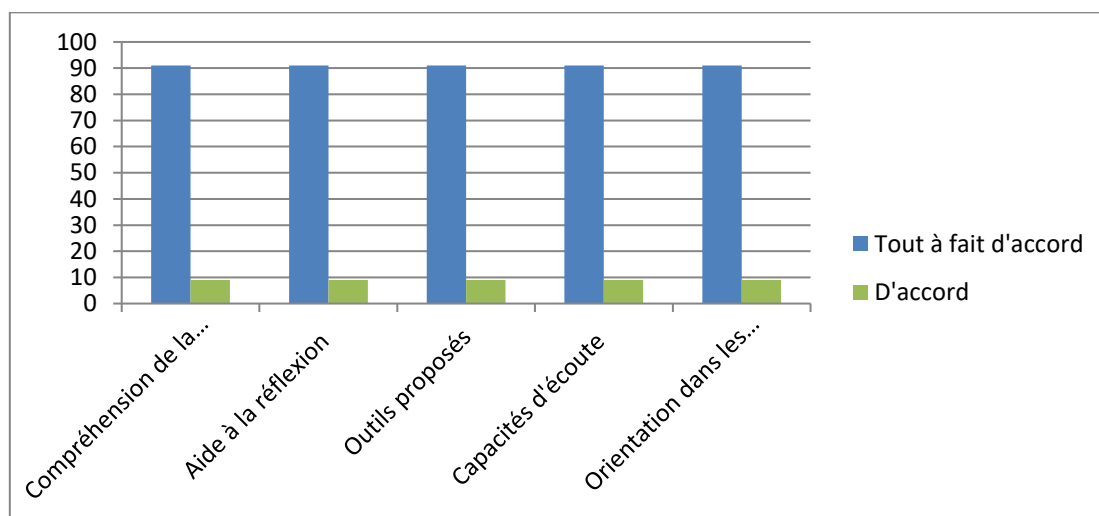


Figure 4 : Satisfaction concernant la conseillère bilan pour l'année 2020

La parole des bénéficiaires

Au sein du questionnaire, les bénéficiaires ont la possibilité de s'exprimer librement grâce à un espace « commentaires ».

Sont présentés ci-après quelques exemples de verbatimes.

« Malgré les circonstances personnelles et les problèmes d'épidémie, la conseillère a fait un travail exceptionnel toujours dans l'écoute et le professionnalisme »

« Conseillère de bilan de compétences très à l'écoute et qui donne confiance. »

« Bonne expérience, je ne regrette pas du tout d'avoir fait cette démarche. »

Appréciation globale du bilan de compétences

91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » pour dire que le bilan de compétences à répondu aux attentes de départ.

91% des bénéficiaires sont « tout à fait d'accord » pour conseiller DEV'RH à leurs proches.

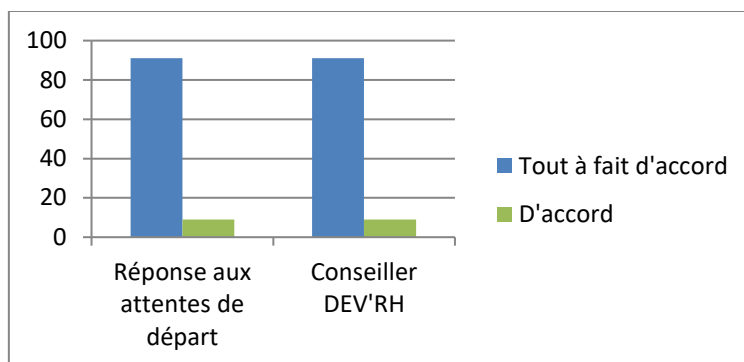


Figure 5 : Evolution de la satisfaction globale pour l'année 2020

Pour conclure, **les enquêtes qualité « à chaud » de l'année 2020 obtiennent un taux global de 91% de réponse « tout à fait d'accord »**, ce qui permet de répondre à l'objectif fixé des 75%