

Agence Europe-Education-Formation France

Résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des bénéficiaires des programmes européens en 2010

Octobre 2010

Dans un souci d'amélioration de la qualité de ses prestations, l'agence se doit d'accorder une attention toute particulière aux besoins de ses bénéficiaires. Dans cet esprit, il a été décidé de lancer en parallèle deux enquêtes visant d'une part à mesurer le degré de satisfaction des bénéficiaires par rapport à une série d'exigences et d'autre part de recueillir des informations sur nos bénéficiaires (ex : connaissance des programmes européens, participation aux réunions d'information...).

Un questionnaire en ligne a été adressé au mois d'avril 2010 par voie électronique à près de 3562 candidats ayant déposés un dossier de candidature à une action du programme LLP. L'enquête portait sur une série d'exigences concernant la politique de promotion, de communication et de conseil.

Un deuxième questionnaire a été adressé aux 550 bénéficiaires des visites préparatoires 2009, incluant les candidats non retenus. En complément des questions abordant la politique de promotion, de communication et de conseil de l'agence, cette enquête couvrait également la qualité du traitement administratif et financier des visites préparatoires.

Enquête de satisfaction-candidats au programme LLP 2010

a) Analyse générale

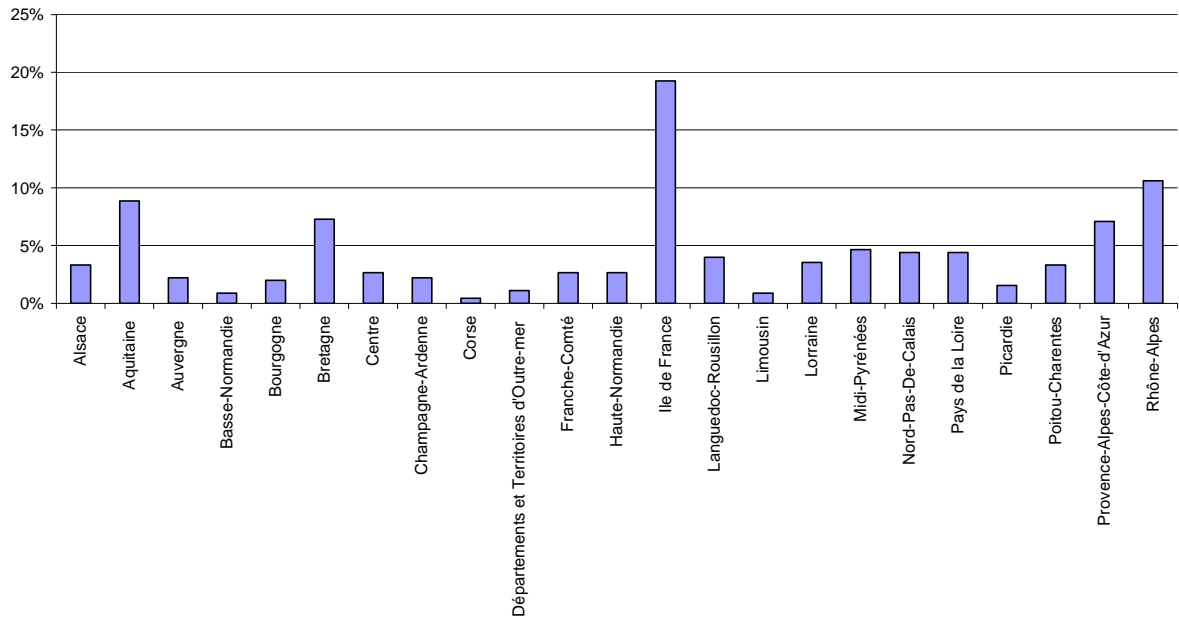
701 personnes ont participé à l'enquête ce qui représente un taux de réponse de 20%.

Sur la totalité des exigences, 90% des répondants déclarent être satisfaits ou très satisfaits de nos prestations. Parmi une liste de 4 actions proposées pour améliorer la politique de conseil, 55% d'entre eux sont favorables à un meilleur accompagnement au moyen de supports de communications variés (assistance en ligne, fiche technique, site internet). En matière de politique d'information, de promotion et de communication, 41% des répondants souhaitent que l'agence organise d'avantage d'évènement en partenariat avec ses relais et 37% attendent de notre part que nous offrions une information plus claire et plus lisible sur les programmes.

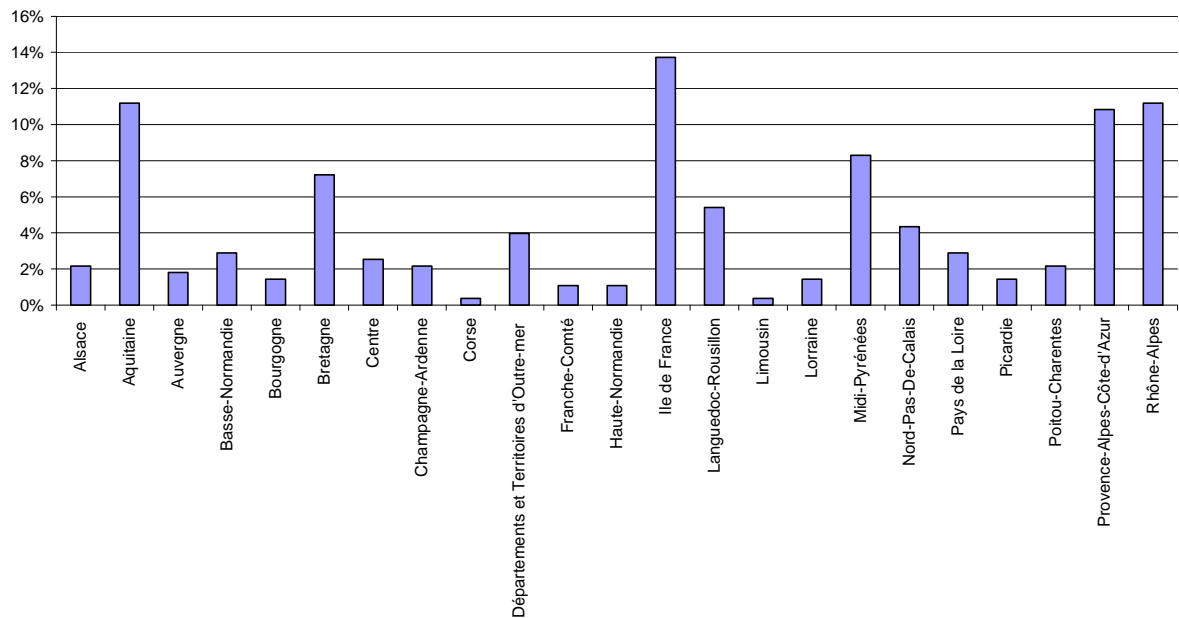
Sur une échelle de 0 à 3 le taux de satisfaction moyen s'élève à 2,3. Ces résultats démontrent que les prestations offertes répondent aux exigences de nos bénéficiaires. Aucune exigence n'a recueillie un taux de satisfaction inférieure à 2.2.

b) Résultats détaillés par question de la 1^{ère} enquête :

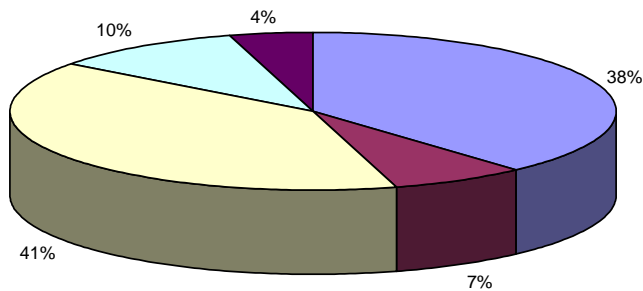
1) Dans quelle région est situé l'organisme qui a déposé la candidature?
(Candidatures d'organismes)



2) Dans quelle région résidez-vous?
(candidatures individuelles)

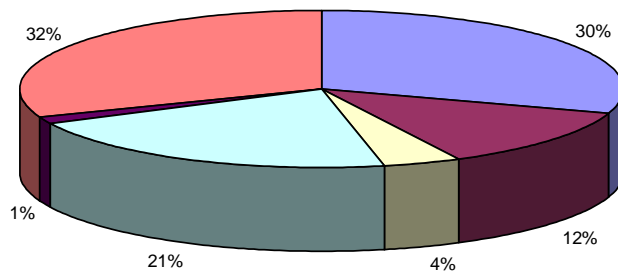


3) Comment avez eu connaissance du programme Grundtvig?



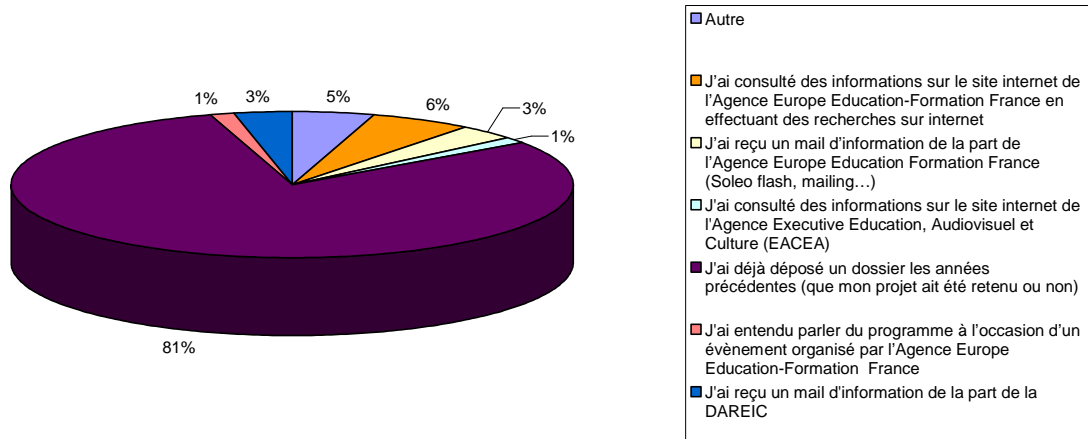
- J'ai déjà déposé un dossier les années précédentes (que mon projet ait été retenu ou non)
- Autre
- Par le biais d'un réseau professionnel
- J'ai consulté des informations sur le site internet de l'Agence Europe Education-Formation France en effectuant des recherches sur internet
- J'ai entendu parler du programme à l'occasion d'un évènement organisé par l'Agence Europe Education-Formation France

4) Comment avez eu connaissance du programme Comenius?

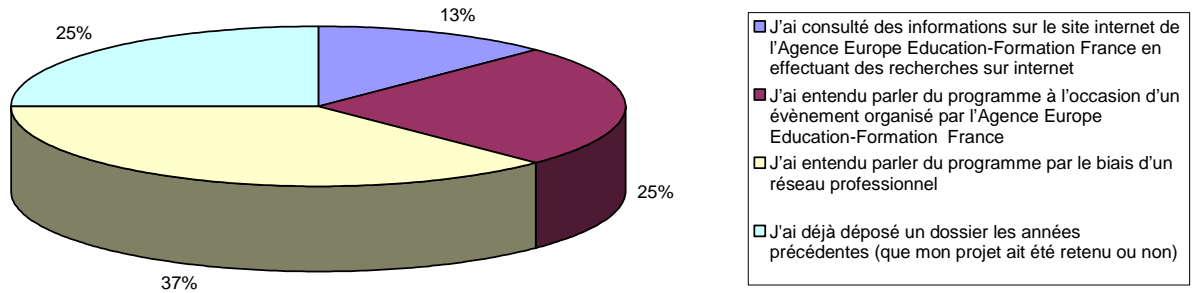


- Autre
- J'ai consulté des informations sur le site internet de l'Agence Europe Education-Formation France en effectuant des recherches sur internet
- J'ai entendu parler du programme à l'occasion d'un évènement organisé par l'Agence Europe Education-Formation France
- J'ai été informé de l'existence du programme par le biais de la DAREIC
- J'ai reçu un mail d'information de la part de l'Agence Europe Education Formation France (Soleo flash, mailing...)
- J'ai déjà déposé un dossier les années précédentes (que mon projet ait été retenu ou non)

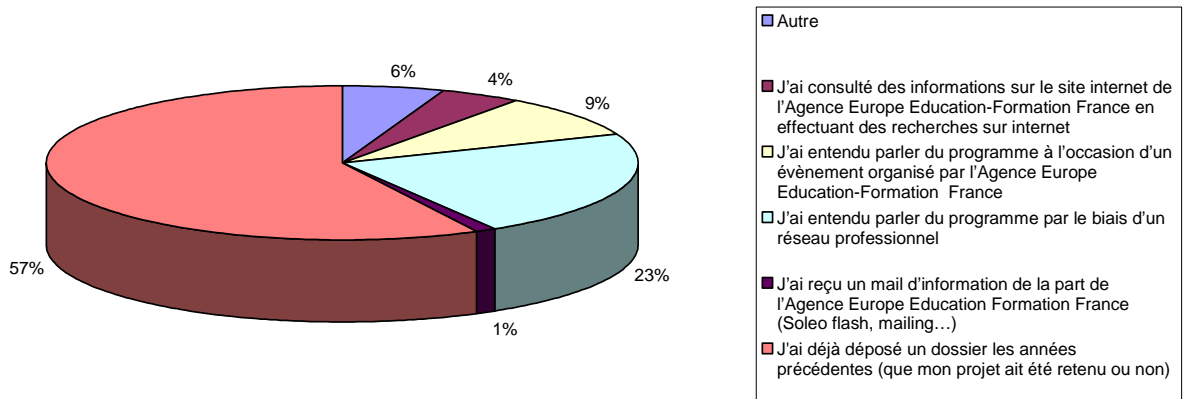
5) Comment avez-vous eu connaissance du programme Erasmus?



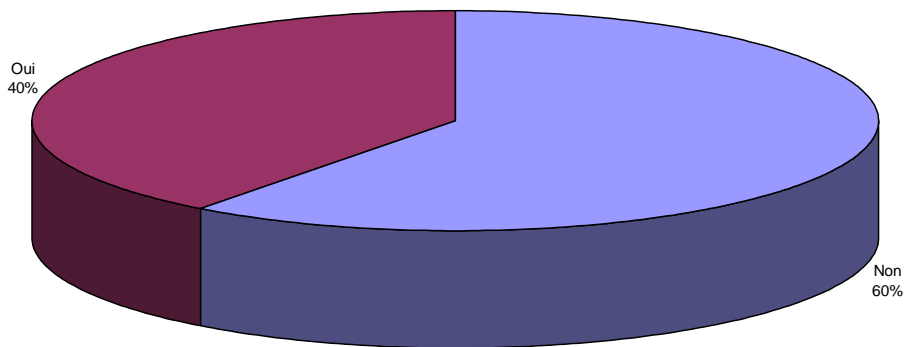
6) Comment avez-vous eu connaissance du programme Visites d'études?



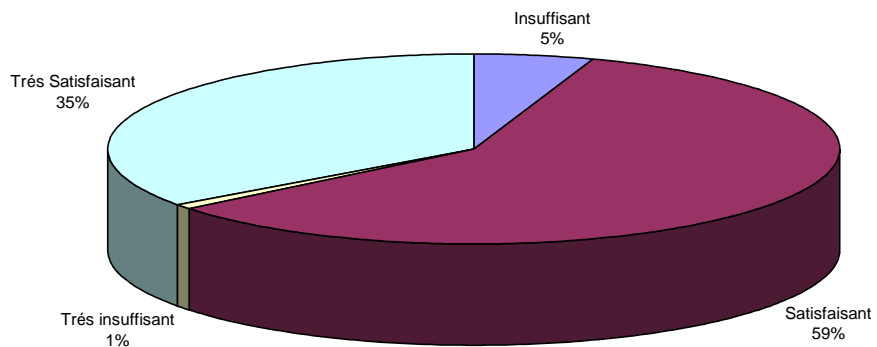
7) Comment avez-vous eu connaissance du programme Leonardo Da Vinci?



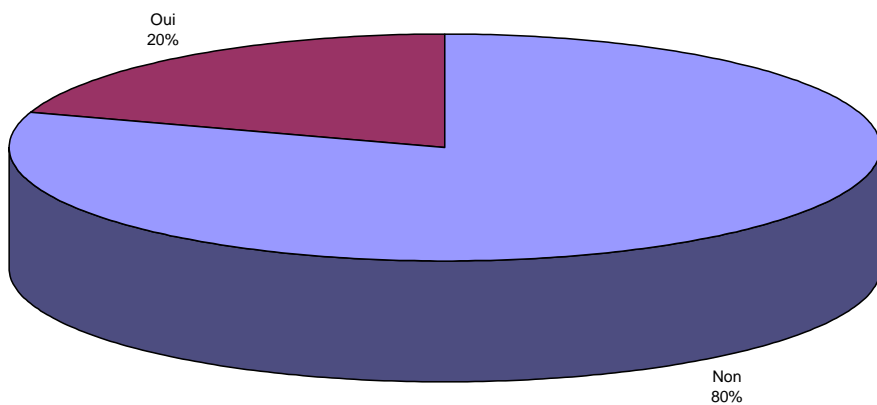
8) Avez-vous participé à une réunion d'information organisée par l'Agence Europe Education-Formation France?



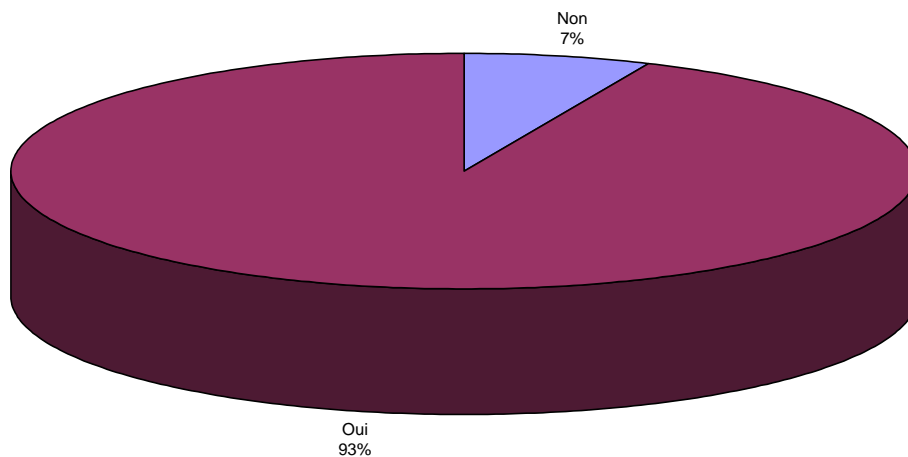
9) Vous considérez que le contenu de cette réunion d'information était:



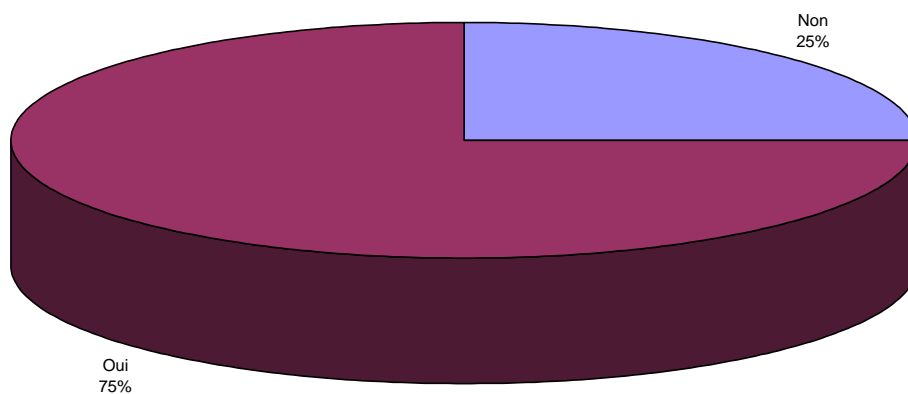
10) Avez-vous participé à un atelier d'écriture de candidature?
(Leonardo Mobilité, TOI)



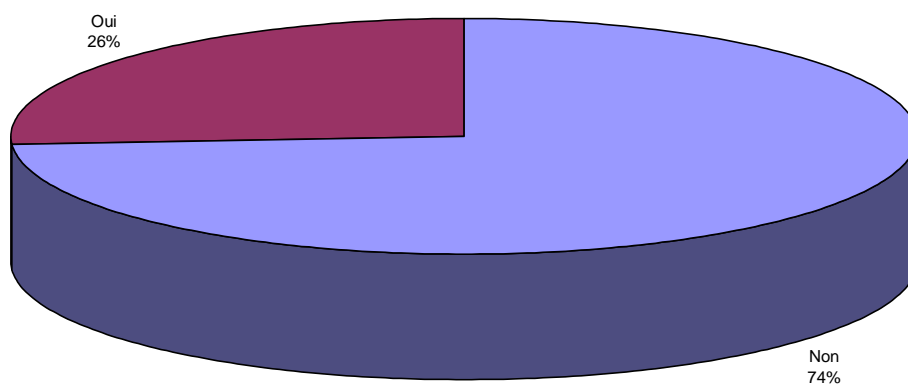
11) Estimez-vous que les conseils apportés lors de cet atelier vous ont permis de soumettre votre dossier de candidature dans de bonnes conditions?



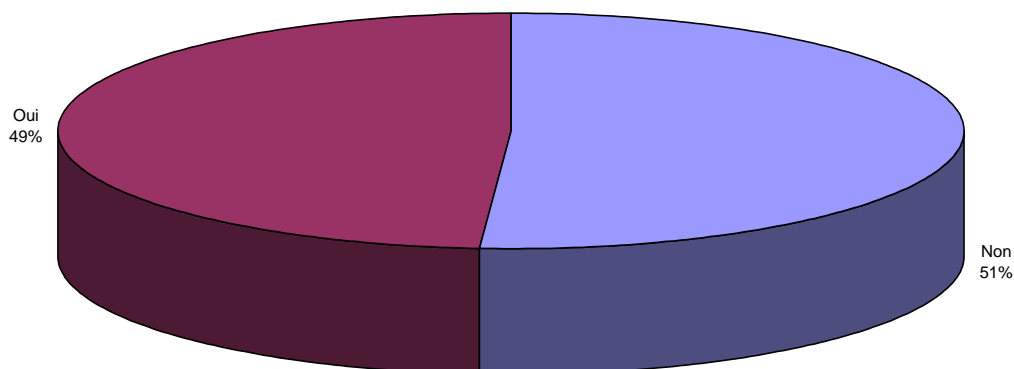
12) Avez-vous bénéficié d'un entretien individuel avec un conseiller de l'équipe Leonardo pour préparer le dépôt de votre candidature?
(TOI)



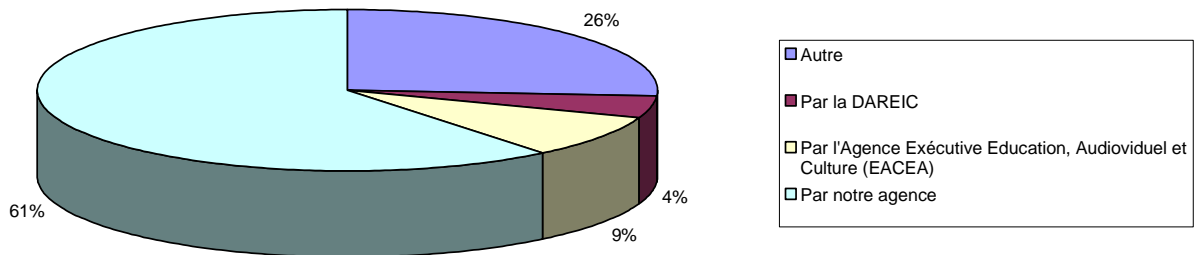
13) Avez-vous bénéficié du soutien de votre DAREIC pour préparer votre dossier de candidature?
(Erasmus et Comenius)



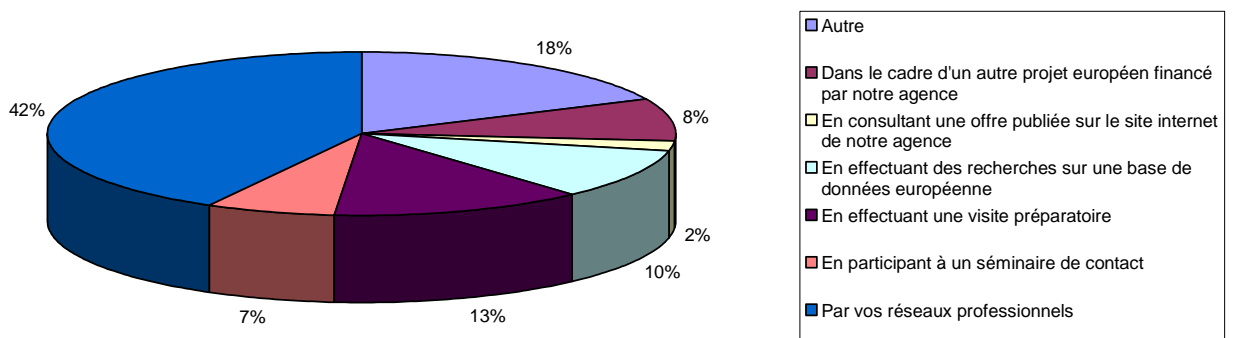
14) Avez-vous déjà participé à cette action en qualité que partenaire?
(TOI)



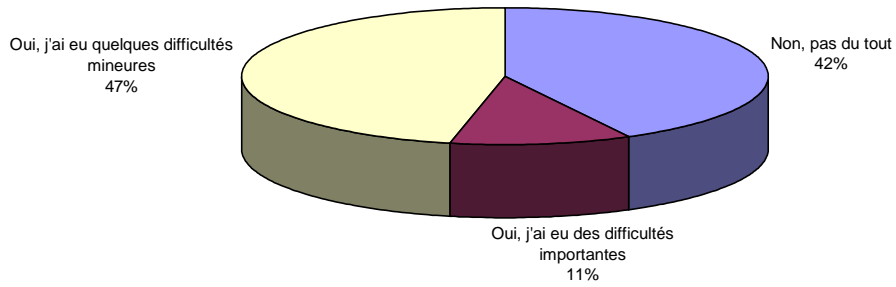
15) Comment avez-vous été informé de la date d'ouverture des candidatures?
(Erasmus)



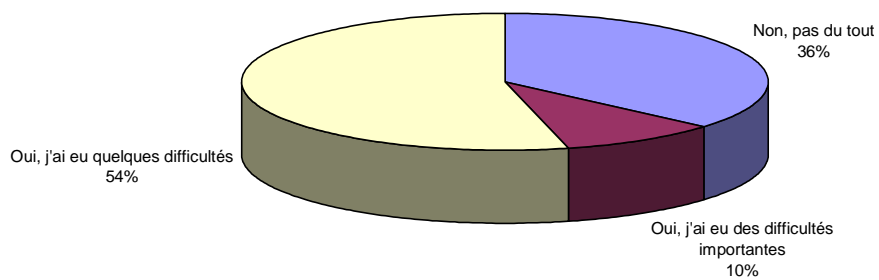
16) Comment avez-vous rencontré les partenaires de votre projet?
(Projets de coopération Erasmus, Leonardo Da Vinci, Grundtvig et Comenius)



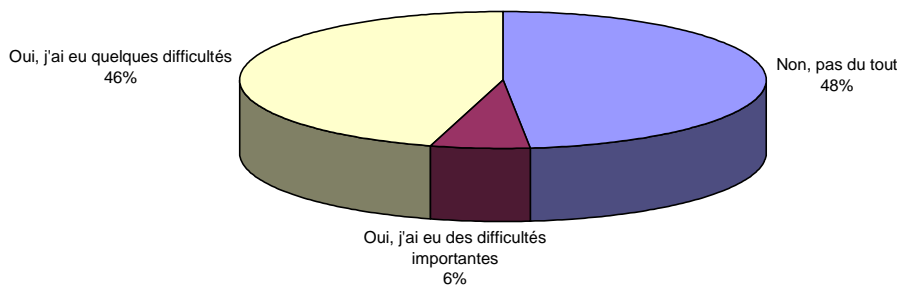
17) Avez-vous eu des difficultés à compléter et soumettre votre candidature en ligne sur la plateforme Penelope?



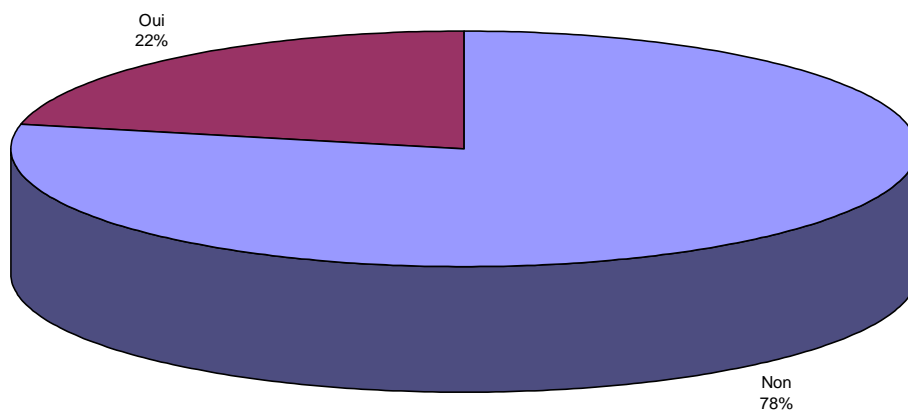
18) Avez-vous eu des difficultés à compléter et soumettre votre candidature en ligne sur la plateforme Ulysse?



19) Avez-vous eu des difficultés à compléter et soumettre votre candidature "E-form"?

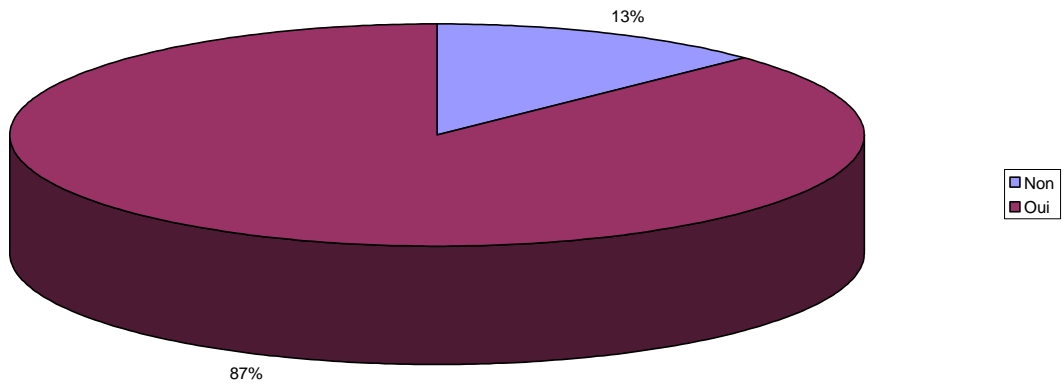


20) Avez-vous déjà utilisé Europass?



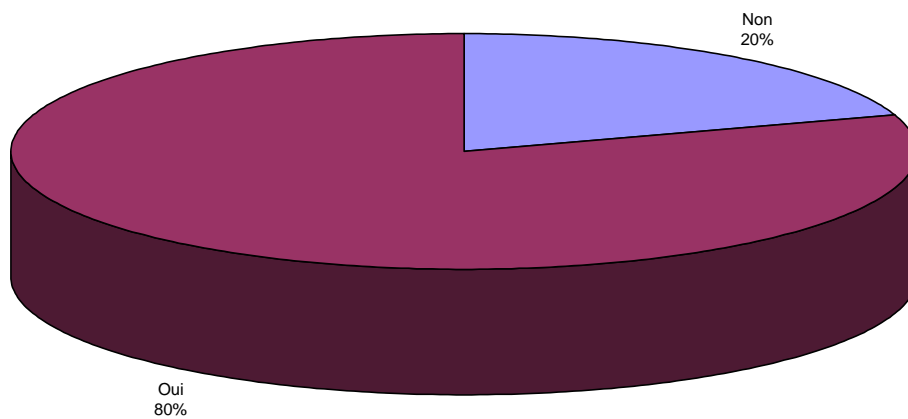
21) Considérez-vous qu'Europass permet de valoriser les compétences des publics avec lesquels vous travaillez?

(Projets de coopération Erasmus, Comenius, Leonardo Da Vinci et Grundtvig)



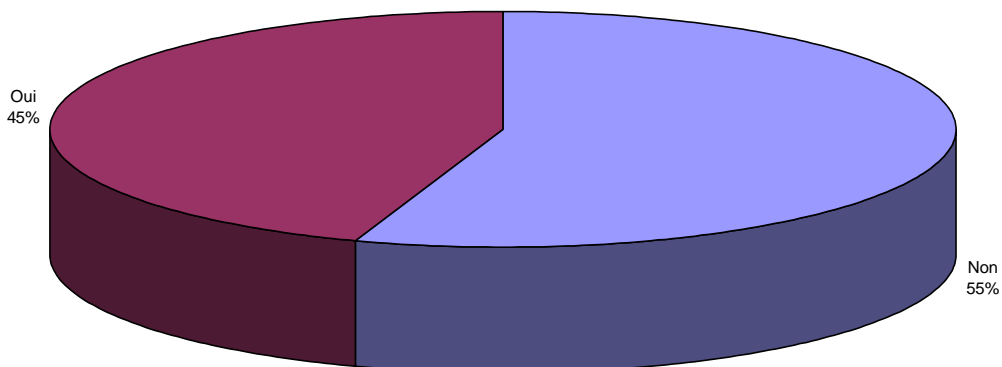
22) Considérez-vous qu'Europass permet de valoriser vos compétences?

(Candidatures individuelles)

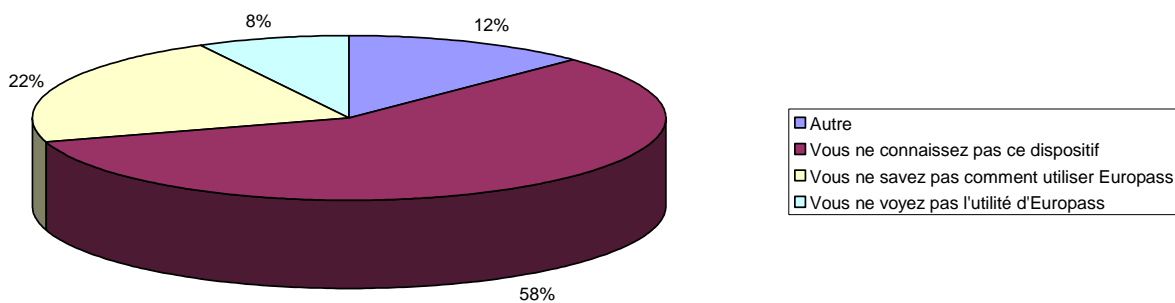


23) Est-ce que votre établissement délivre le supplément au diplôme Europass (ou annexe descriptive)?

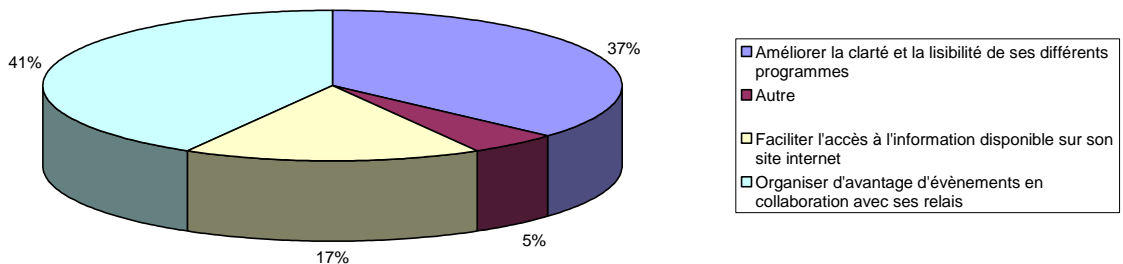
(Candidats à la Mobilité Erasmus utilisateurs d'Europass)



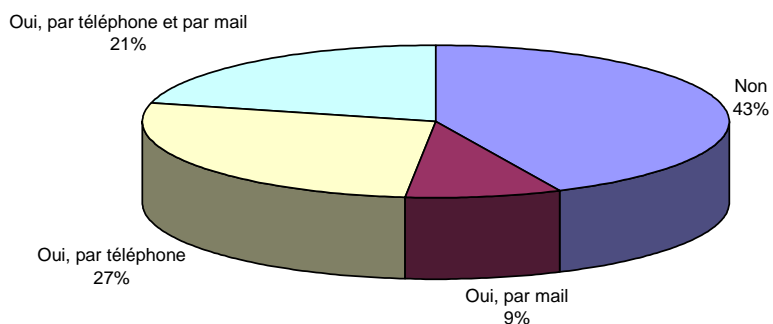
24) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas utilisé Europass?



25) Selon vous quel axe prioritaire l'agence devrait améliorer en matière de politique d'information et de communication?

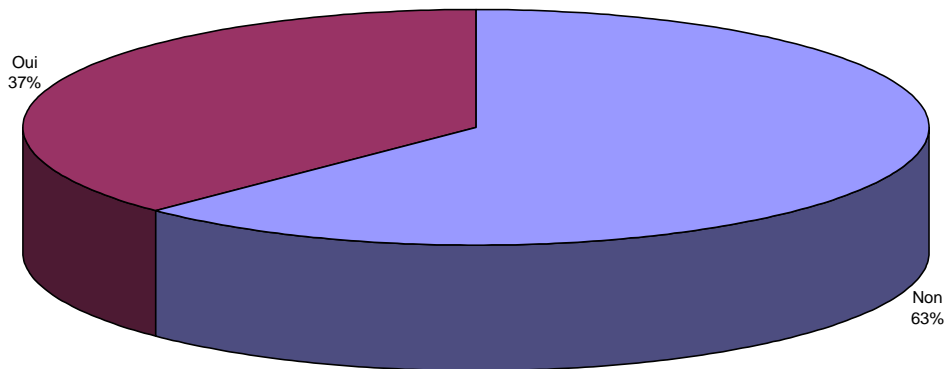


26) Avez-vous été en contact avec un conseiller de notre agence pour préparer le dépôt de votre dossier de candidature?



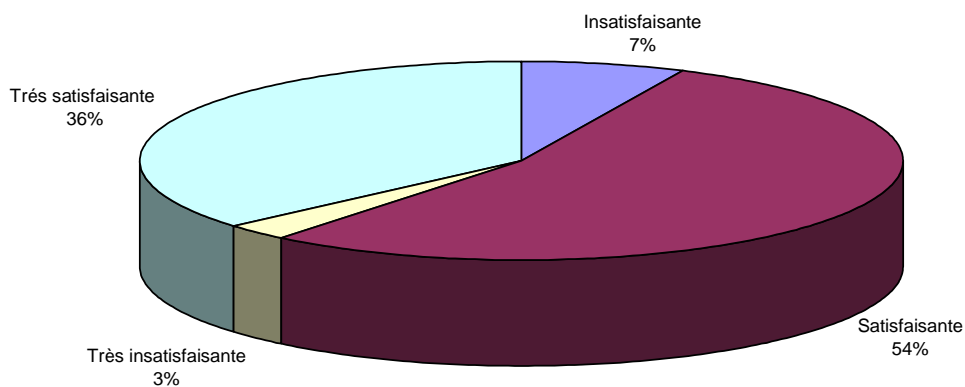
27) Avez-vous été en contact avec un chargé d'accueil avant d'être pris en charge par un conseiller?

(personnes ayant été en contact téléphonique avec un conseiller)

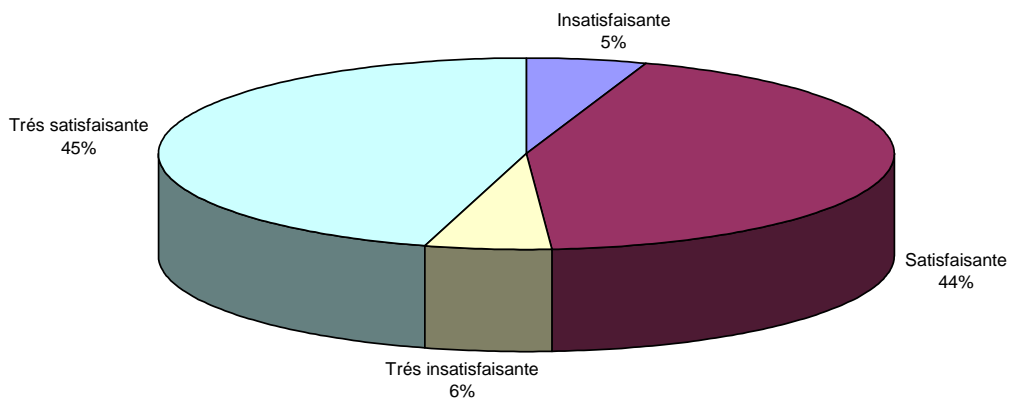


28) Vous estimez que la prise en charge du chargé d'accueil était:

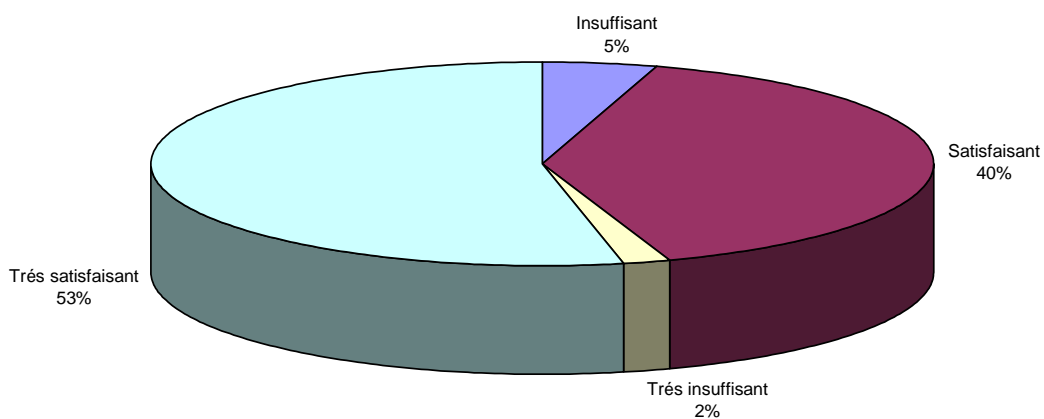
(Personnes ayant été en contact avec un chargé d'accueil avant de s'adresser à un conseiller)



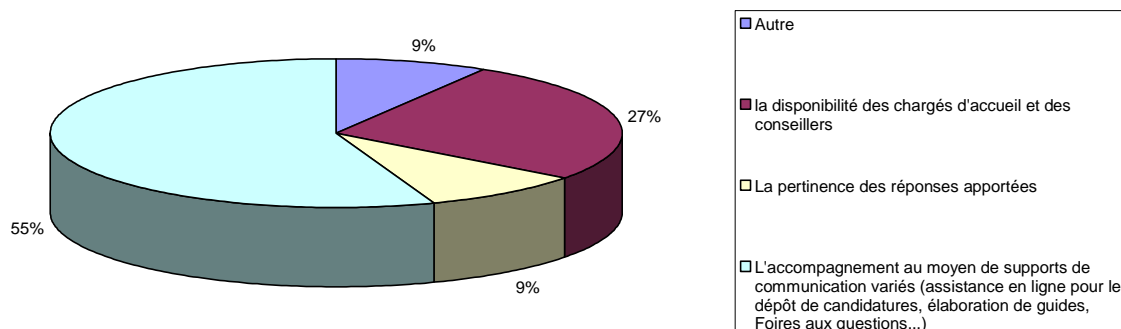
29) La mise en relation avec le conseiller a été:
(Personnes ayant été en contact avec un chargé d'accueil avant de s'adresser à un conseiller)



30) Comment évaluez-vous la pertinence des réponses apportées par nos conseillers?



31) Selon vous quel axe prioritaire l'agence devrait améliorer en matière de politique d'accueil et de conseil?



c) Analyse générale

123 personnes ont répondu au questionnaire en ligne, le taux de réponse l'élève à 22%

Les participants à cette enquête ont eu la possibilité de soumettre des livres sur l'amélioration de nos prestations. De manière générale, les demandes sont assez variées. Les attentes les plus récurrentes concernent principalement l'harmonisation des pratiques entre les agences nationales et l'information sur les résultats de sélection.

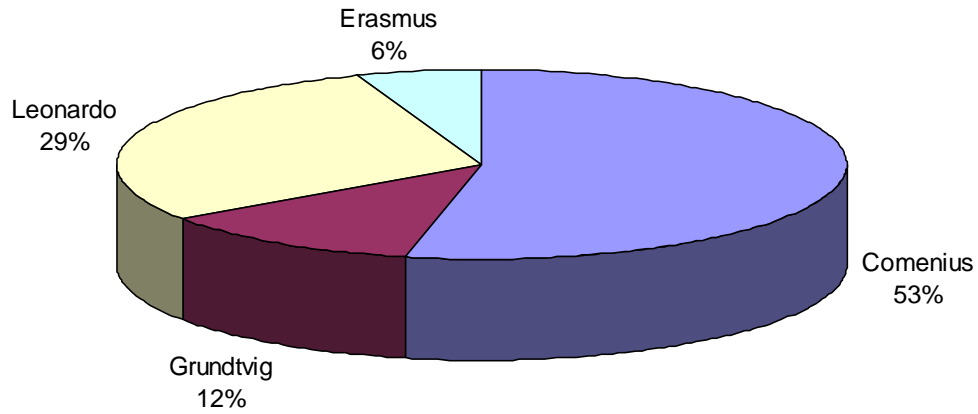
Sur une échelle de 0 à 3, le taux de satisfaction s'élève à 2. Deux exigences ont recueillies un taux inférieur à 1,5 : la clarté des critères d'éligibilité et l'information sur les résultats de l'évaluation. Toutes les autres exigences sont supérieures à 1,7.

Parmi une liste de 4 actions proposées dans l'enquête de satisfaction sur les bénéficiaires des visites préparatoires, 48% d'entre eux souhaitent pouvoir consulter des informations en temps réel sur Penelope. On constate que les répondants déclarent être satisfaits des délais de traitement des visites préparatoires et des séminaires de contact mais souhaitent pouvoir consulter de manière simple les informations liées à leur projet. Communiquée de manière plus large autour de cette fonctionnalité par l'intermédiaire des conseillers ou via le site internet.

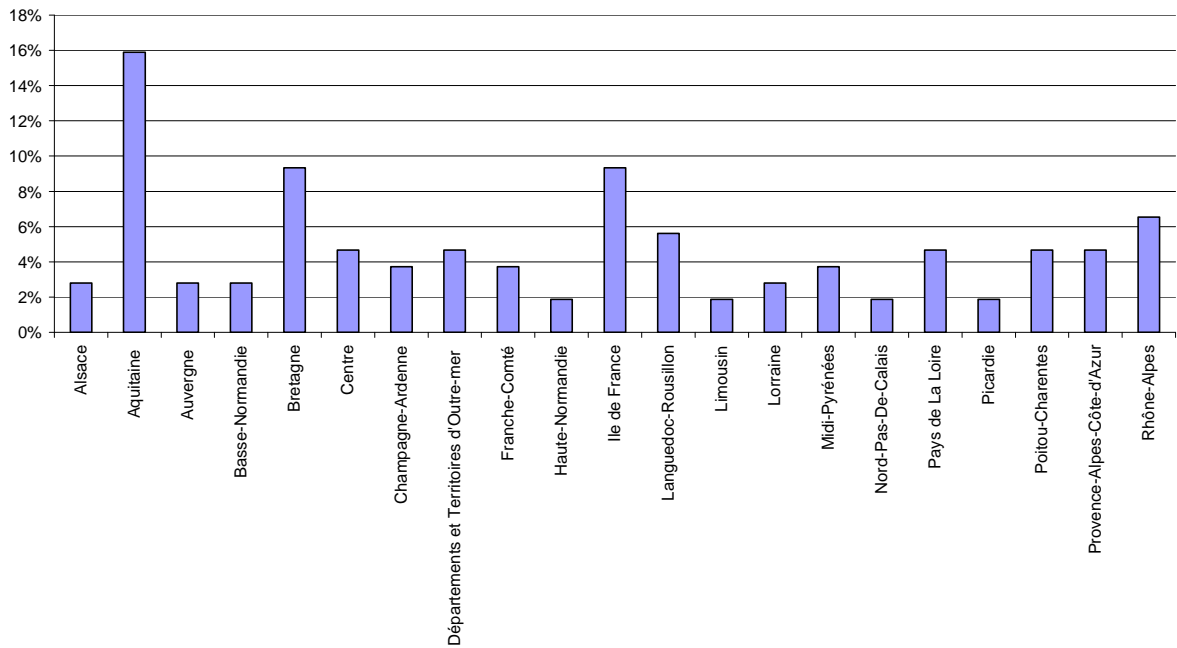
➤ Résultats détaillés par question sur la 2^{ème} enquête sur les candidats des visites

Préparatoires 2009 :

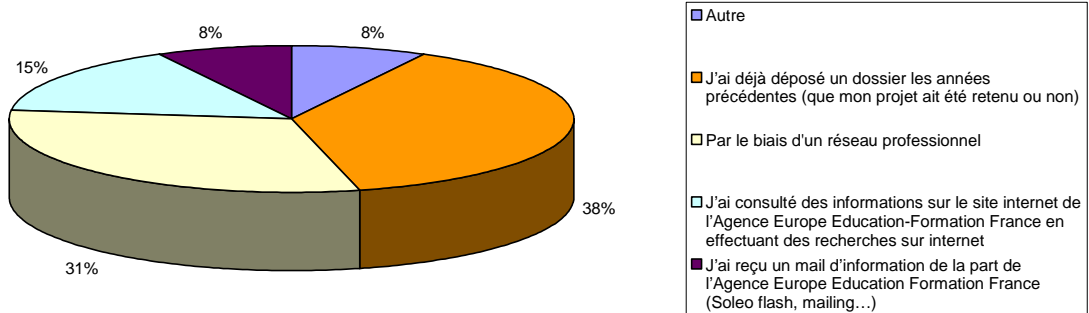
1) Pour quel programme avez-vous déposé un dossier de Visite Préparatoire?



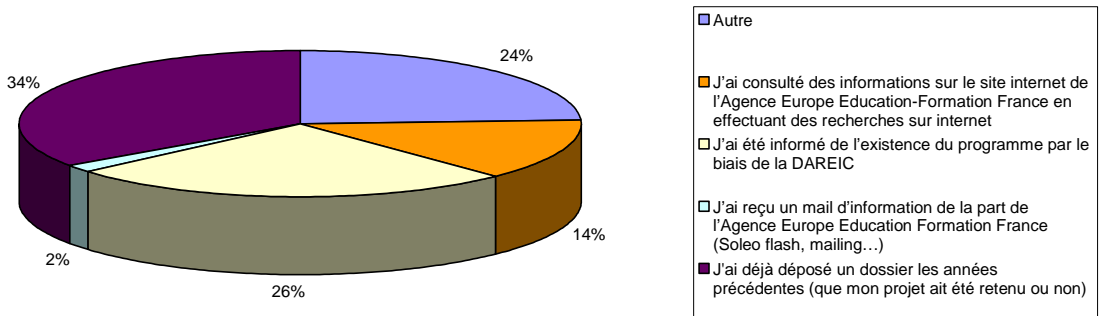
2) Dans quelle région est situé l'organisme qui a déposé la candidature?



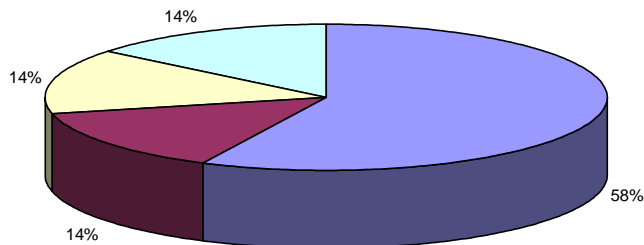
3) Comment avez eu connaissance du programme Grundtvig?



4) Comment avez-eu connaissance du programme Comenius?

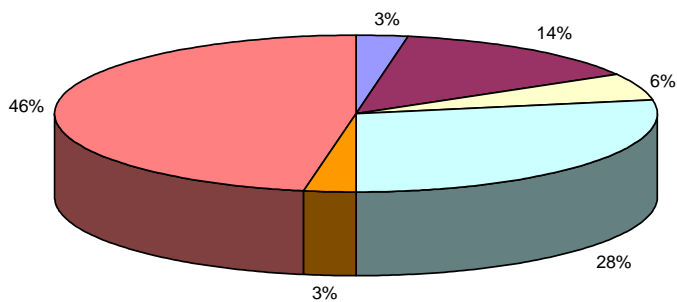


5) Comment avez-vous eu connaissance de cette action (Erasmus) ?



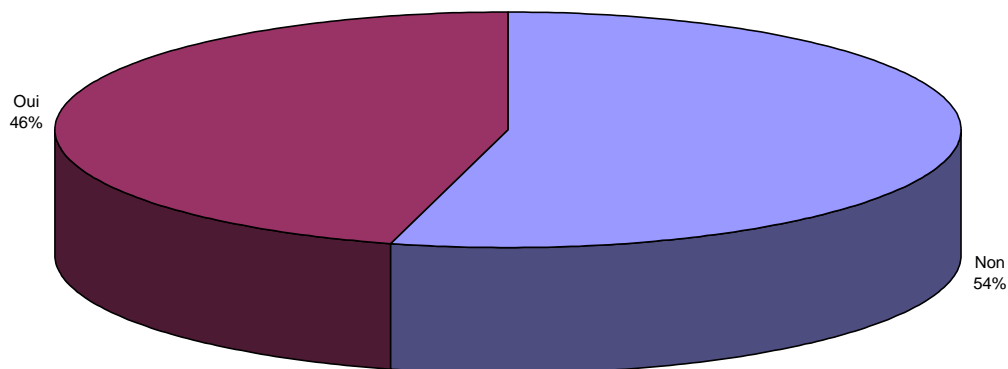
- J'ai reçu un mail d'information de la part de l'Agence Europe Education Formation France (Soleo flash, mailing...)
- J'ai consulté des informations sur le site internet de l'Agence Europe Education-Formation France en effectuant des recherches sur internet
- J'ai déjà déposé un dossier les années précédentes (que mon projet ait été retenu ou non)
- J'ai entendu parler du programme à l'occasion d'un événement organisé par l'Agence Europe Education-Formation France

6) Comment avez-vous eu connaissance du programme Leonardo Da Vinci?

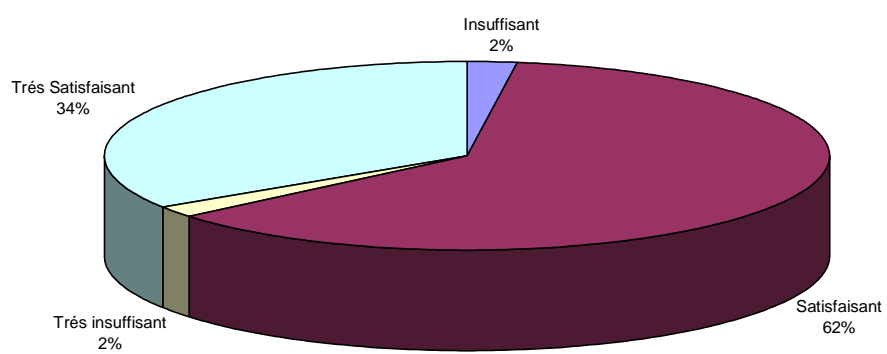


- Autre
- J'ai consulté des informations sur le site internet de l'Agence Europe Education-Formation France en effectuant des recherches sur internet
- J'ai entendu parler du programme à l'occasion d'un événement organisé par l'Agence Europe Education-Formation France
- J'ai entendu parler du programme par le biais d'un réseau professionnel
- J'ai reçu un mail d'information de la part de l'Agence Europe Education Formation France (Soleo flash, mailing...)
- J'ai déjà déposé un dossier les années précédentes (que mon projet ait été retenu ou non)

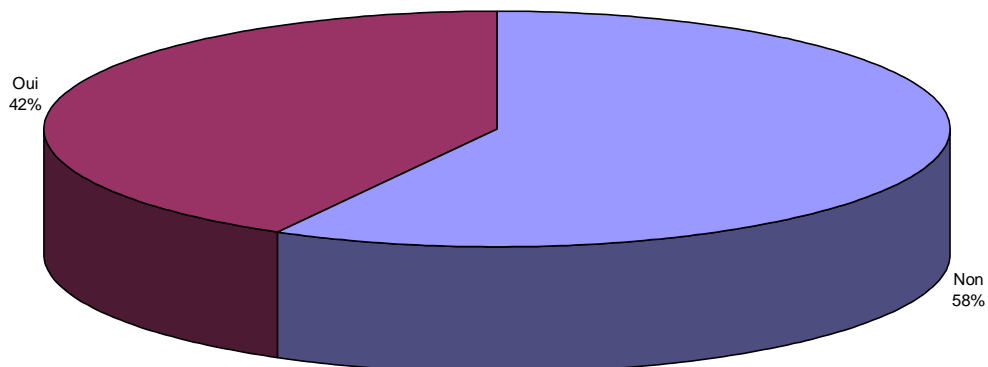
7) Avez-vous participé à une réunion d'information organisée par l'Agence Europe Education-Formation France?



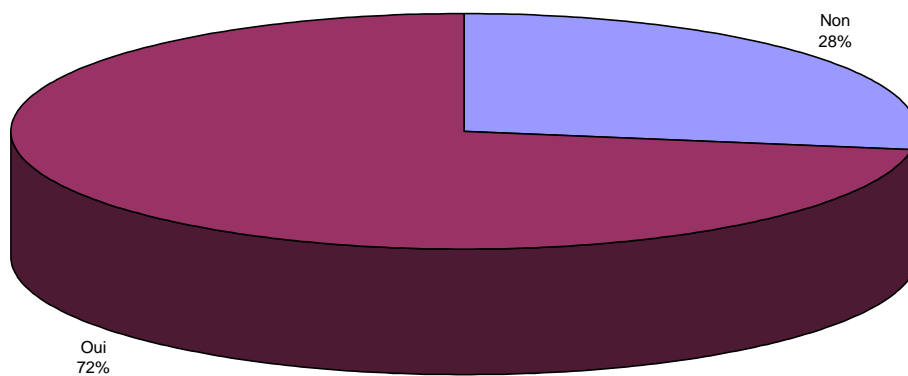
8) Vous considérez que le contenu de cette réunion d'information était:



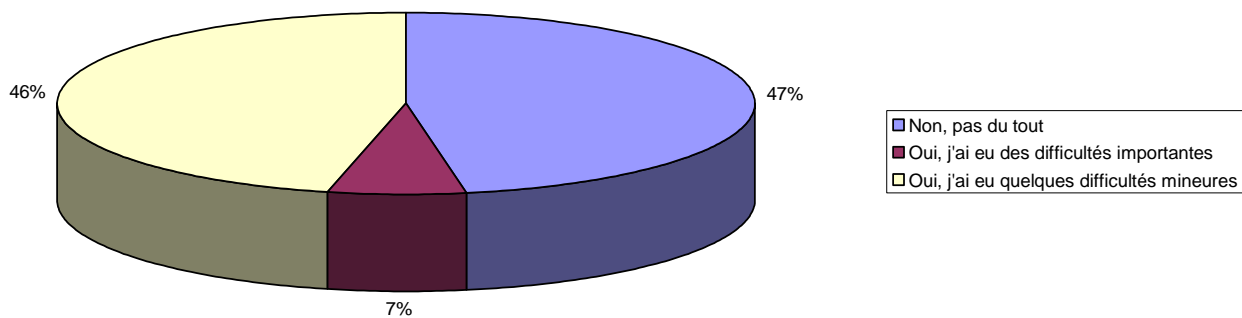
9) Avez-vous bénéficié du soutien de votre DAREIC pour préparer votre dossier de candidature?
(Comenius et Erasmus)



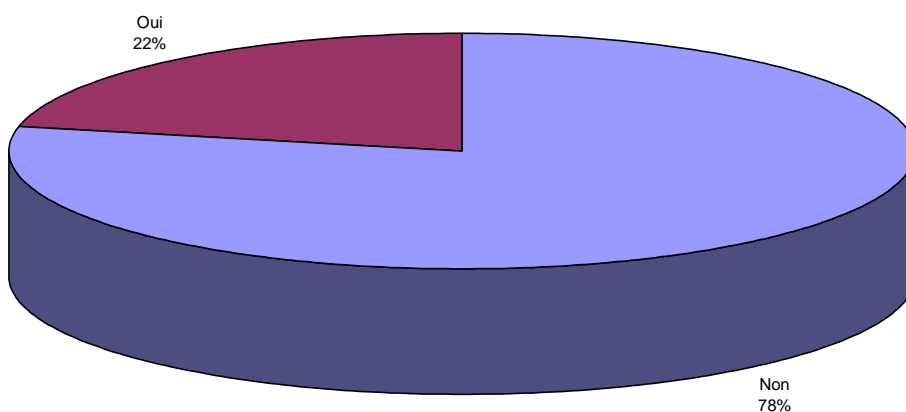
10) Est-ce la première fois que vous déposez une candidature pour cette action?



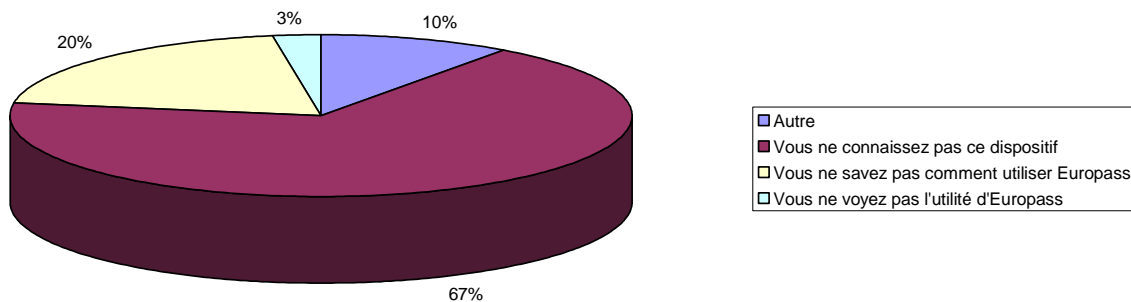
11) Avez-vous eu des difficultés à compléter et soumettre votre candidature en ligne sur la plateforme Penelope?



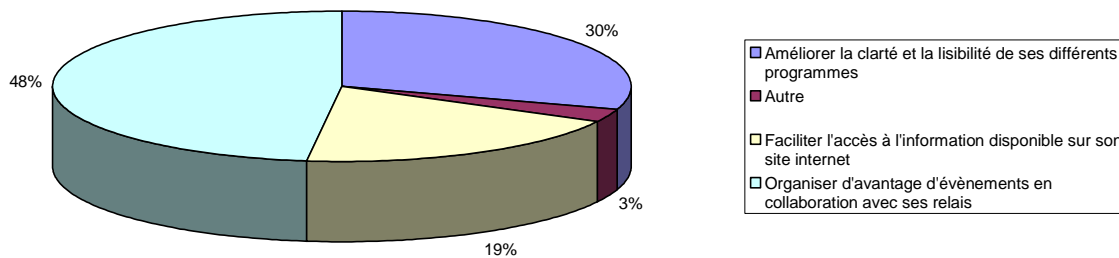
12) Avez-vous déjà utilisé Europass?



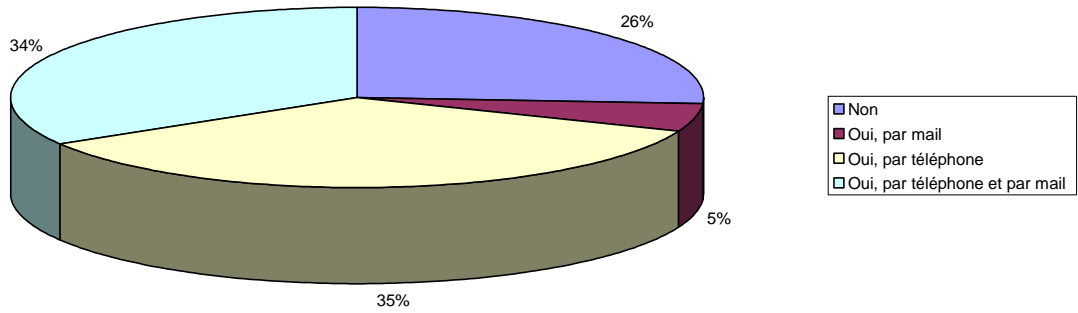
13) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas utilisé Europass?



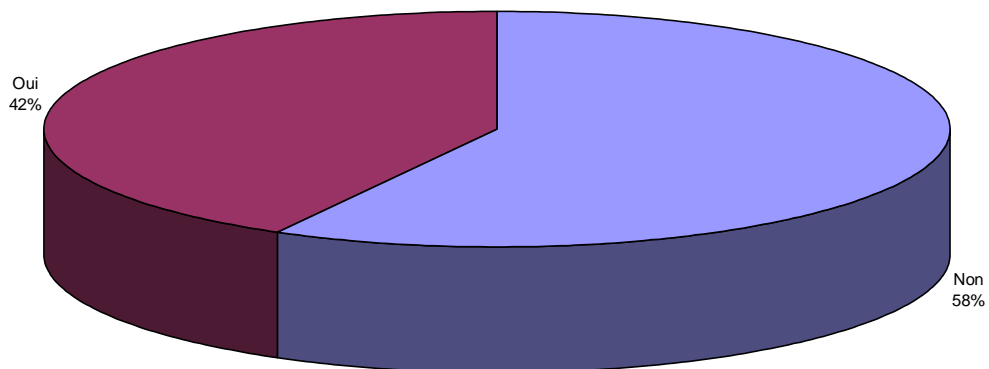
14) Selon vous quel axe prioritaire l'agence devrait améliorer en matière de politique d'information et de communication?



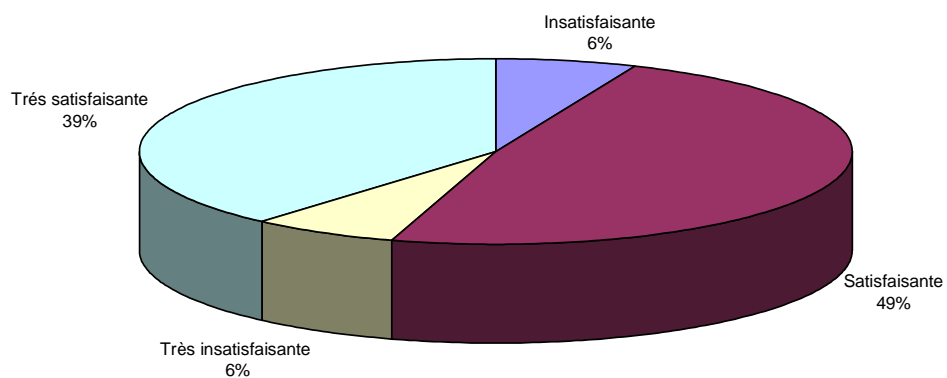
15) Avez-vous été en contact avec un conseiller de notre agence pour préparer le dépôt de votre dossier de candidature?



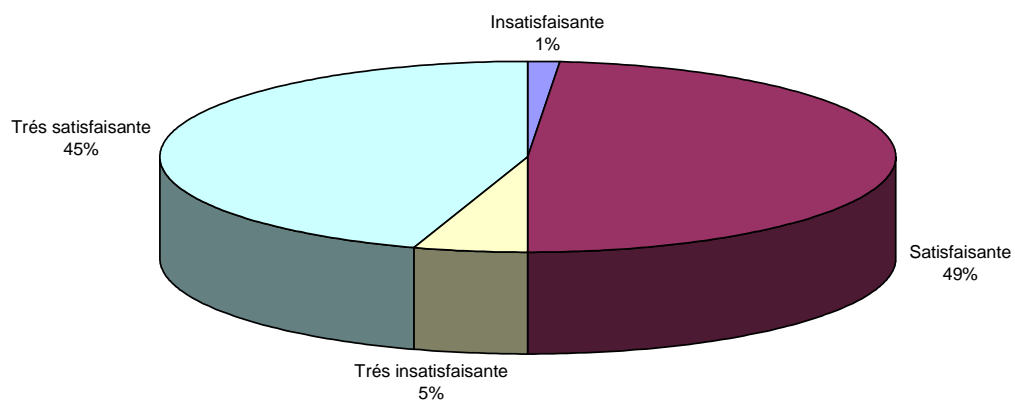
16) Avez-vous été en contact avec un chargé d'accueil avant d'être pris en charge par un conseiller?



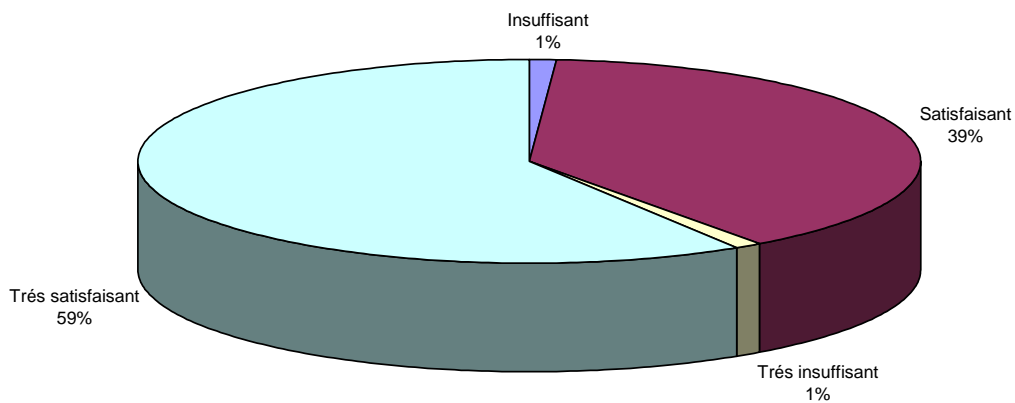
17) Vous estimez que la prise en charge des chargés d'accueil était



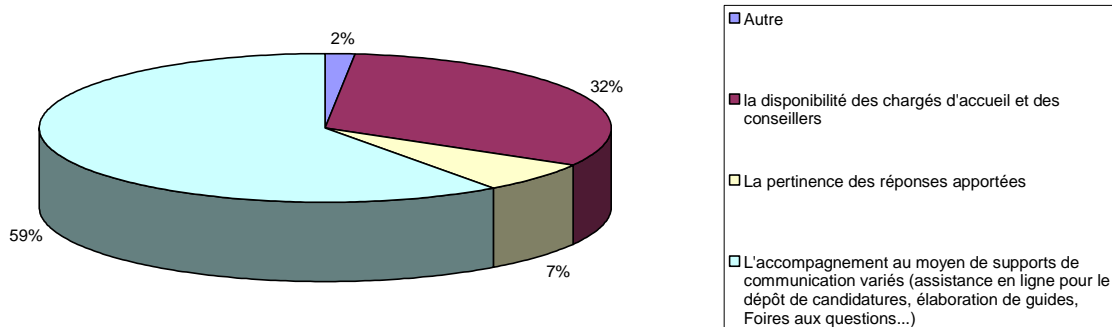
18) La mise en relation avec le conseiller a été



19) Comment évaluez-vous la pertinence des réponses apportées par nos conseillers?

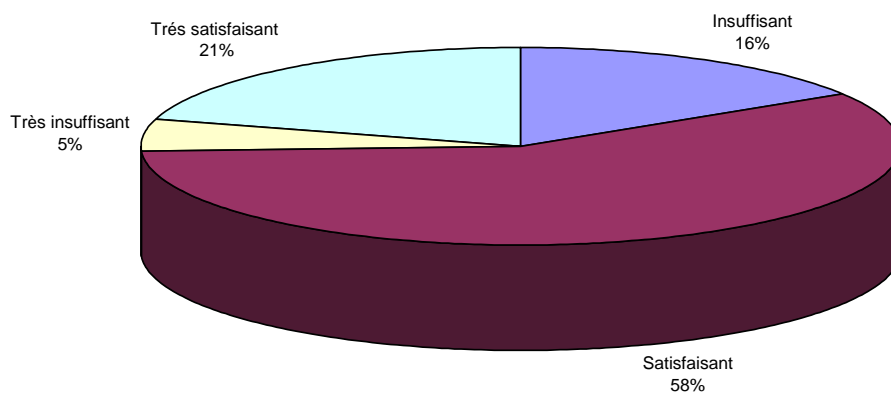


20) Selon vous quel axe prioritaire l'agence devrait améliorer en matière de politique d'accueil et de conseil?

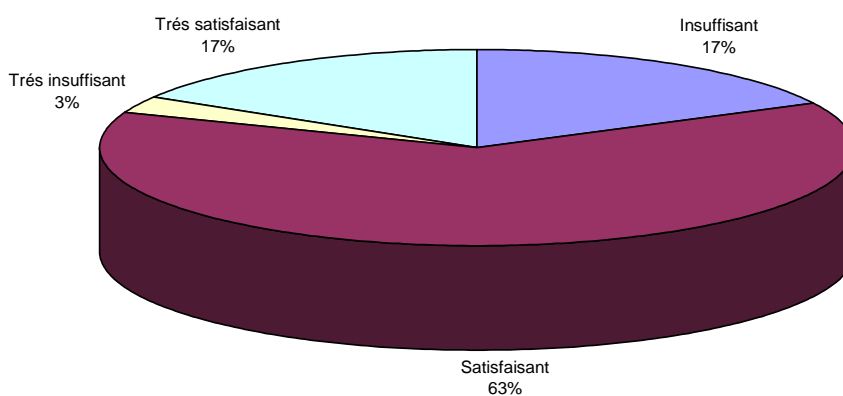


- Autre
- la disponibilité des chargés d'accueil et des conseillers
- La pertinence des réponses apportées
- L'accompagnement au moyen de supports de communication variés (assistance en ligne pour le dépôt de candidatures, élaboration de guides, Foires aux questions...)

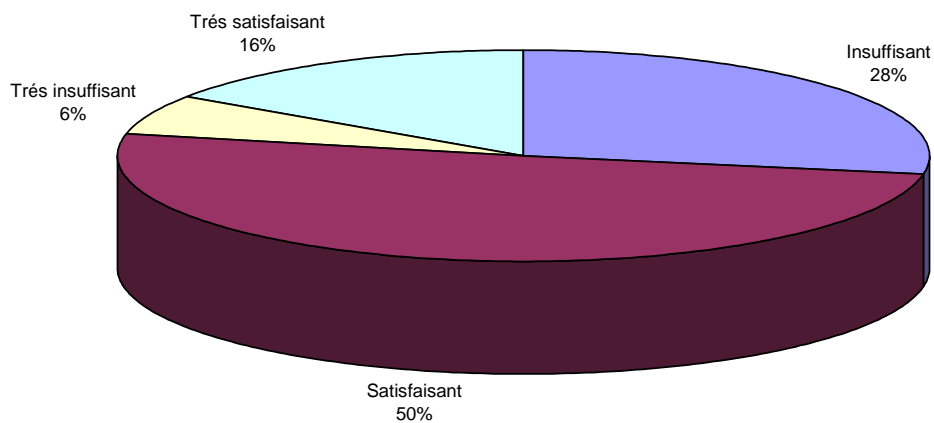
21) Délai entre le dépôt et la date de la mobilité



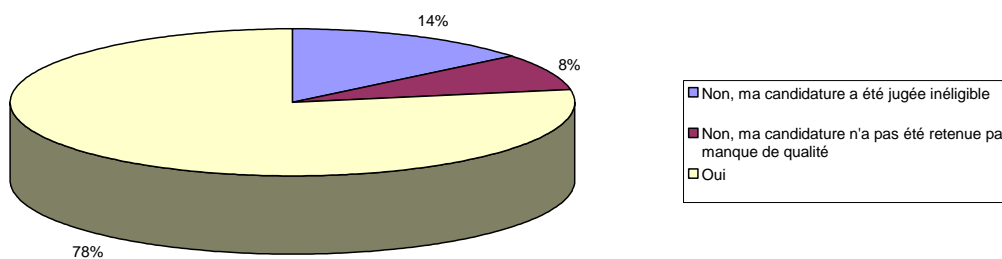
22) Clarté du formulaire de candidature



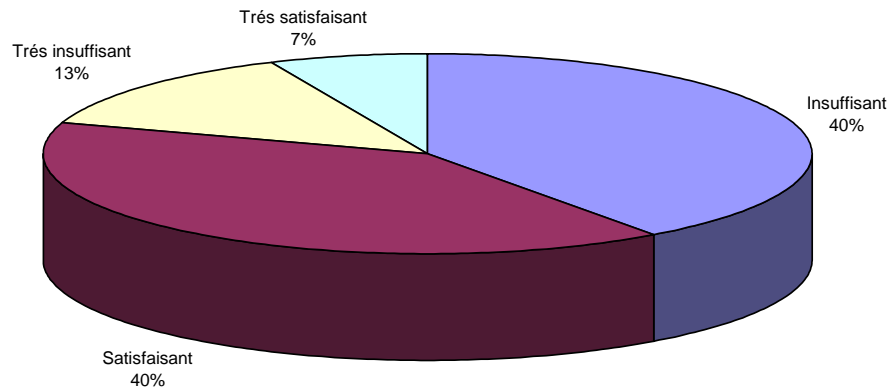
23) Clarté des critères d'éligibilité



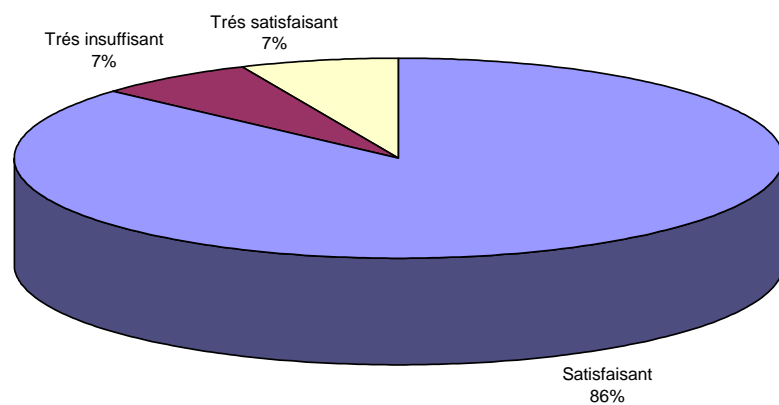
24) Votre candidature a elle été acceptée par notre agence?



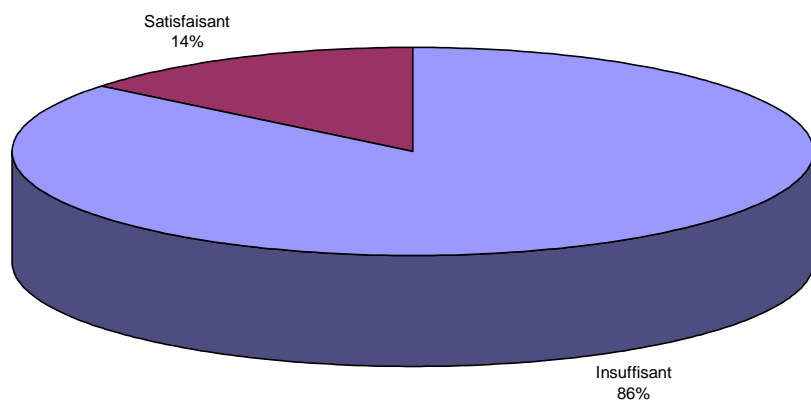
25) Clarté et précision des critères d'éligibilité
(candidatures jugées inéligibles)



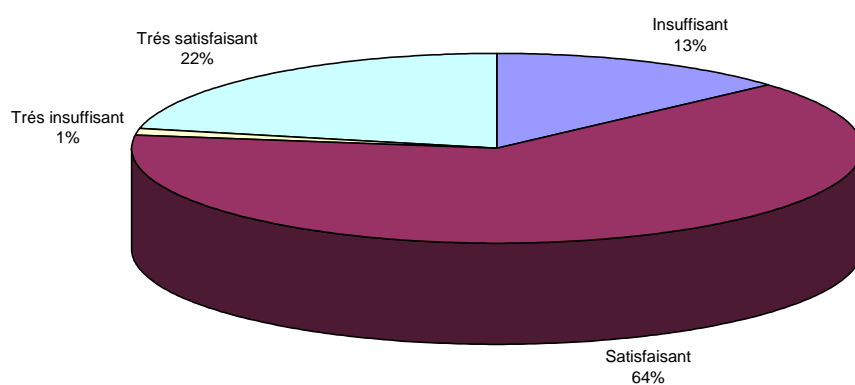
26) Délai entre le dépôt de la candidature et la date d'envoi de la notification d'inéligibilité
(candidatures jugées inéligibles)



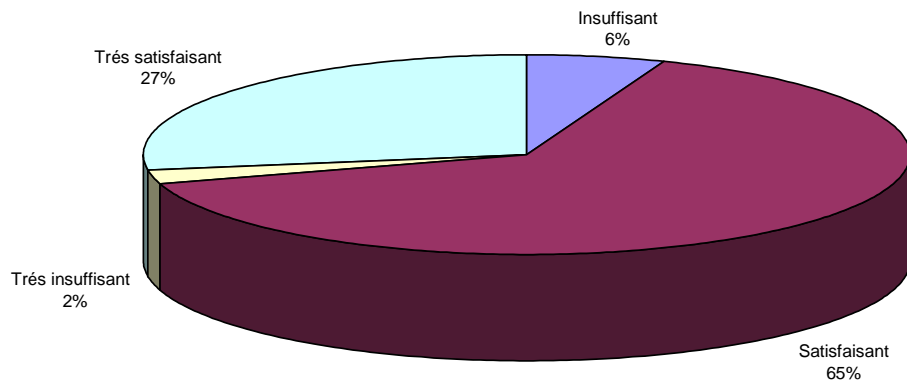
27) Information sur les résultats de l'évaluation
(candidatures non retenues par manque de qualité)



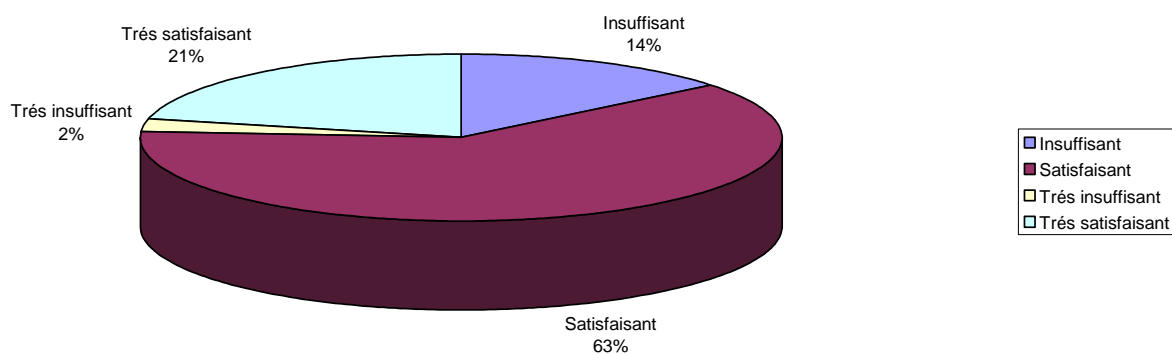
28) Délai entre le dépôt de la candidature et la date d'envoi de la notification d'acceptation
(candidatures acceptées)



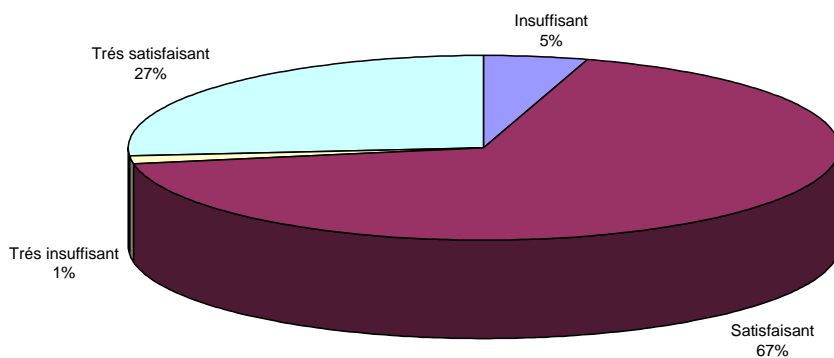
29) La lisibilité d'ensemble du contrat



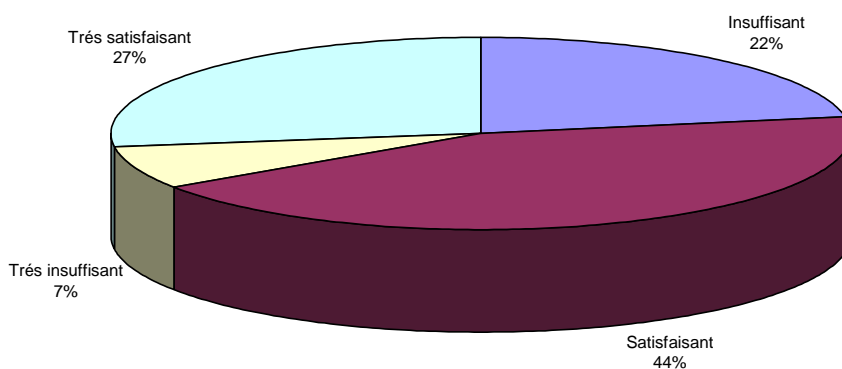
30) Les dépenses autorisées



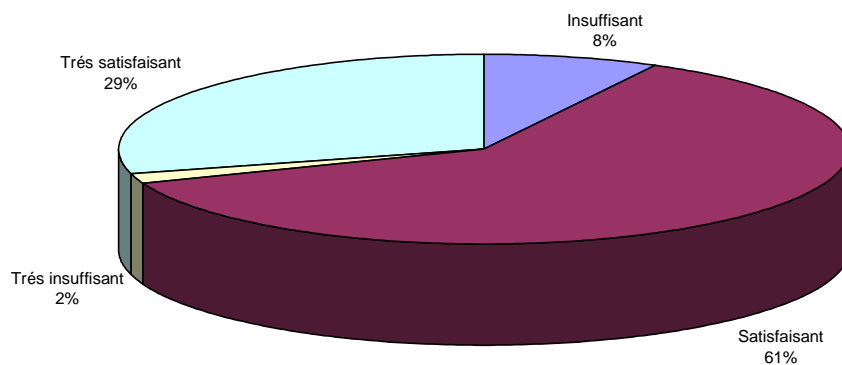
31) Les obligations contractuelles entre vous et l'agence



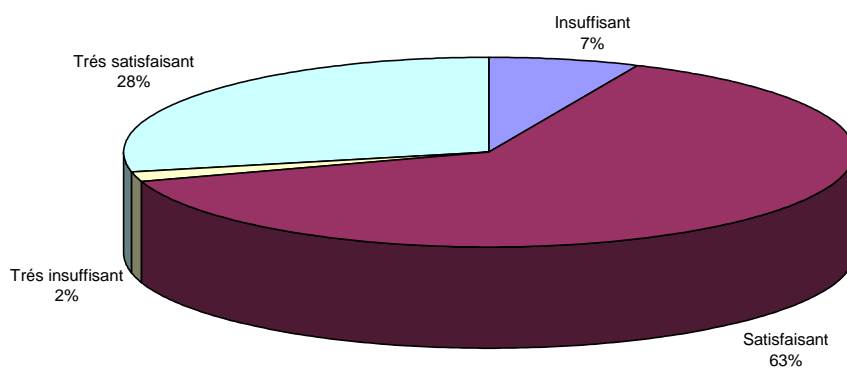
32) Délais de paiement de votre avance:



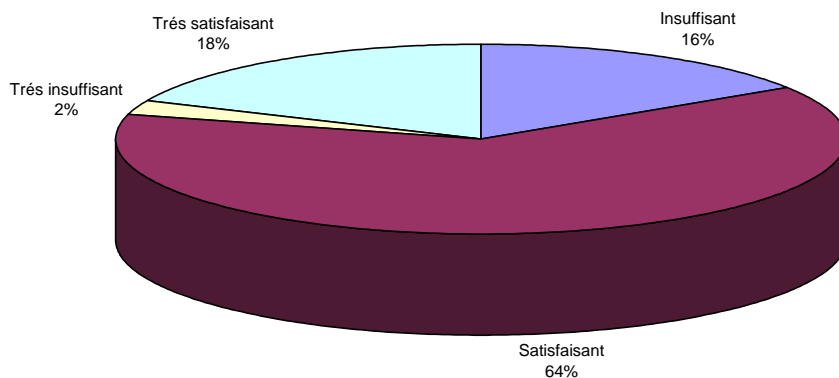
33) Assistance sur le suivi administratif et financier



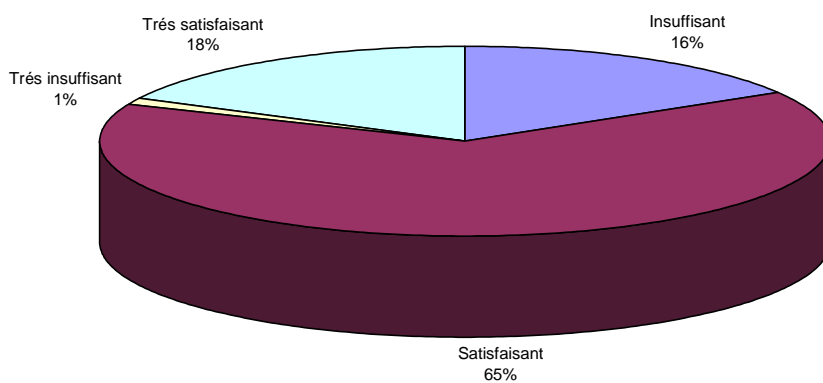
34) Assistance sur des problèmes précis et ponctuels



35) Lisibilité et facilité d'emploi des documents/outils fournis pour le rapport final



36) Précisions des modalités de calcul de la subvention



37) Selon vous quel axe prioritaire l'agence doit améliorer en matière de traitement administratif et financier de votre dossier?

