

Délégation régionale

**GRAND EST**

*“opinionway* pour **Anfh**

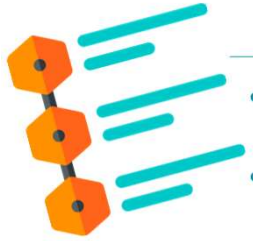
# Baromètre de satisfaction des établissements

*4<sup>ème</sup> édition - 2022*



**ESOMAR<sup>22</sup>**  
Corporate

# “ Sommaire



- 
- Contexte et objectifs P. 3
  - Méthodologie P. 4
  - Préambule et note de lecture P. 5
  - Profil des établissements P. 6
  - Périmètre d'utilisation des prestation ANFH et services P. 12
  - Satisfaction globale des services avant évaluation P. 14
  - Évaluation des prestations P. 17
  - Gestion de la crise sanitaire P. 20
  - Résolution des dysfonctionnements P. 22
  - Satisfaction globale après évaluation et recommandation P. 25
  - Attentes vis-à-vis de l'offre et des prestations de l'ANFH P. 29

# Contexte et objectifs

Depuis 2013, l'ANFH et OpinionWay réalisent un **baromètre de satisfaction des établissements**.

*Les dernières éditions ont eu lieu en 2013, 2015, 2018.*

---



## Les objectifs de ce baromètre sont de :

- Evaluer le **niveau** de **qualité** perçue des services proposés aux établissements et son évolution dans le temps
- Mesurer **l'adéquation** entre **l'offre** de **services** et les **attentes** des établissements
- Mettre en **perspective les perceptions** des salariés ANFH (enquête miroir) par rapport aux **perceptions des établissements**



**Pour *in fine* disposer d'une vision d'ensemble, permettant à l'ANFH de progresser dans un objectif d'amélioration continue de son offre, véritable outil de pilotage du projet stratégique au niveau national, avec des résultats fournis à l'échelon régional et territorial.**

# “ La méthodologie

**Ce baromètre a été réalisé auprès de l'ensemble des établissements adhérents ANFH  
Une étude similaire a été menée auprès des salariés de l'ANFH.**

**Les résultats des établissements sont indiqués au niveau national afin d'apporter un référentiel de lecture.**

Les résultats des salariés sont présentés de manière agrégée dans le rapport national.

**Cette étude est réalisée dans le cadre de la politique Qualité validée par les instances de l'ANFH et mise en œuvre par la direction.**

## GRAND EST



**Données délégation : 127 personnes en contact** avec l'ANFH et exerçant dans **106 établissements adhérents**

**Données nationales :** 1151 personnes en contact avec l'ANFH et exerçant dans 946 établissements adhérents

Fonctions des répondants : Direction, DRH, membre de l'équipe formation...



L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré **en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées **du 22 mars au 15 avril 2022.**

Rappel 2018 : du 1<sup>er</sup> mars au 11 avril 2018



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



*Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :*

**« Sondage OpinionWay pour ANFH »**

*et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.*



## Préambule : notes de lecture

*A noter : dans l'ensemble du rapport nous donnons les résultats en % du nombre de répondants (et non pas en nombre d'établissements)*

Précisions concernant certains termes utilisés :

« **En spontané** » : Le répondant a saisi librement sa réponse dans une zone de texte prévue à cet effet et s'exprime de manière spontanée. Ces verbatim ont ensuite été traités de manière quantitative afin d'être interprétés. Les répondants n'étaient pas dans l'obligation de répondre à ce type de questions ouvertes. En raison des bases faibles de répondants, les résultats sont présentés agglomérés dans le rapport national).

« **En assisté** » : L'appréciation du répondant n'est pas spontanée, elle est faite sur la base des propositions qui lui sont indiquées.

Dans cette étude : il a été choisi de faire évaluer aux répondants leur satisfaction vis-à-vis de l'offre de services de l'ANFH de la manière suivante :

- Une note globale de satisfaction sur 10, posée 2 fois dans le questionnaire :

une 1<sup>ère</sup> fois en début de questionnaire (**note de satisfaction « spontanée » ou « émotionnelle »**)

et une 2<sup>ème</sup> fois en fin de questionnaire après évaluation précise de l'offre et des prestations fournies (**note de satisfaction « réfléchie » ou « raisonnée »**).

- Une note sur 10 de différents critères couvrant l'ensemble des prestations et services de l'ANFH.

Une note sur 10 a été demandée afin de conserver les nuances d'évaluation, néanmoins, chaque individu possède un référentiel personnel (par exemple une note de 7 pour une personne peut correspondre à un niveau de grande satisfaction et pour une autre à une évaluation assez moyenne). Afin de connaître cette distorsion propre à chaque individu, après la 1<sup>ère</sup> note de satisfaction globale, nous avons demandé l'**évaluation personnelle** du répondant afin de savoir à quel niveau de satisfaction la note donnée faisait référence : tout à fait/plutôt/plutôt pas ou pas du tout satisfait.

*Pour les rapports de l'échelon régional, nous ne disposons pas d'historique, les résultats sont donc uniquement ceux de 2022.*



Représentativité





## Profil des établissements : taux de réponse

Délégation régionale



### Etablissements

203 établissements sollicités

Taux de retour : 52%

National : 43%

106 établissements répondants

Délégation régionale

Fichiers ANFH

Répondants



### Contacts

772 contacts identifiés sollicités

Taux de retour : 16%

National : 14%

127 répondants



## Profil des établissements et répondants de la délégation (base contacts) – 1/2

127 contacts adhérents en 2022 dans la délégation régionale – 1151 au national

Fonction des répondants (déclaratif)	DR	National
Directeurs	4%	6%
DRH	21%	19%
Responsable de Formation continue	41%	46%
Membre de l'équipe formation	13%	11%
Fonctions liées au DPC**		2%
Autre	20%	15%

Catégorie d'établissements	DR	National
CHU - CHR	5%	4%
CH	37%	38%
CHS	6%	7%
EHPAD	35%	37%
Handicap - Enfance - Famille	17%	14%

Adhérent DPCM	DR	National
Oui	33%	37%
Non	67%	63%

Outil SI	DR	National
GE Gesform Evolution	61%	60%
GEA Gesform Evolution allégé	36%	38%
Non-connecté	3%	2%

Outil SI GPMC	DR	National
Oui	35%	45%
Non	65%	55%

Outil SI La ForMuLe	DR	National
Oui	27%	19%
Non	73%	81%





## Profil des établissements et répondants de la délégation (base contacts) – 2/2

127 contacts adhérents en 2022 dans la délégation régionale – 1151 au national

Rattachement à un GHT	DR	National
Adhérent GHT	36%	35%
Support GHT	13%	13%
Etablissement non concerné	51%	52%

Nombre d'agents dans les établissements	DR	National
0 à 149 agents	47%	47%
150 à 999 agents	32%	30%
1000 agents et plus	21%	23%

Nombre de personnel médical dans l'établissement	DR	National
0 à 149 agents	88%	86%
150 à 999 agents	8%	12%
1000 agents et plus	4%	2%

Membres des instances ANFH	DR	National
Membre des instances	8%	7%
Non	92%	93%



## Participation aux dernières enquêtes – En déclaratif



Délégation  
régionale

**24%**

déclarent avoir **déjà répondu** à une précédente  
enquête du baromètre de satisfaction ANFH

*25% ne se souviennent plus*

National

**20%**

déclarent avoir **déjà répondu** à une précédente  
enquête du baromètre de satisfaction ANFH

*30% ne se souviennent plus*



# L'analyse





Périmètre d'utilisation  
des prestations et services





## Périmètre d'utilisation des prestations ANFH

Q1 : Tout d'abord, avez-vous, durant les 12 derniers mois, fait appel à l'ANFH ou utilisé ses services pour les actions suivantes :

En % de OUI

### Utilisation de...

#### Délégation régionale

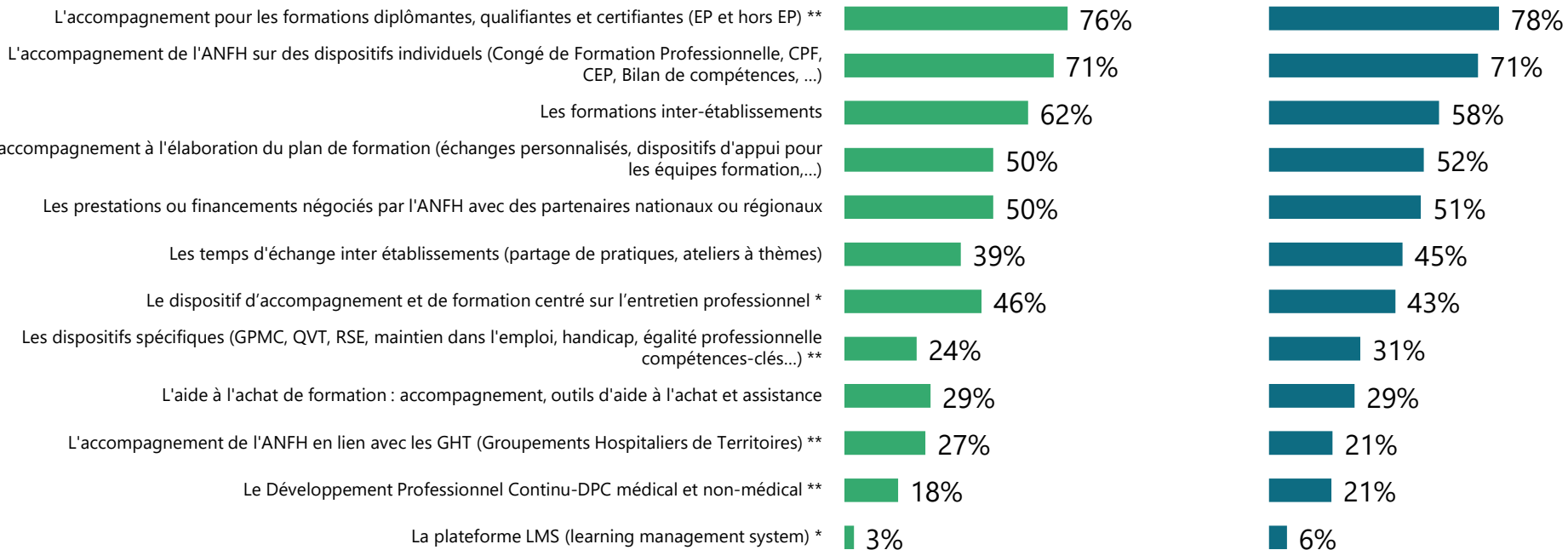
(n=127)

ST Utilise au moins un : 94%

#### National

(n=1151)

ST Utilise au moins un : 96%





# Satisfaction globale des services

*Avant évaluation*

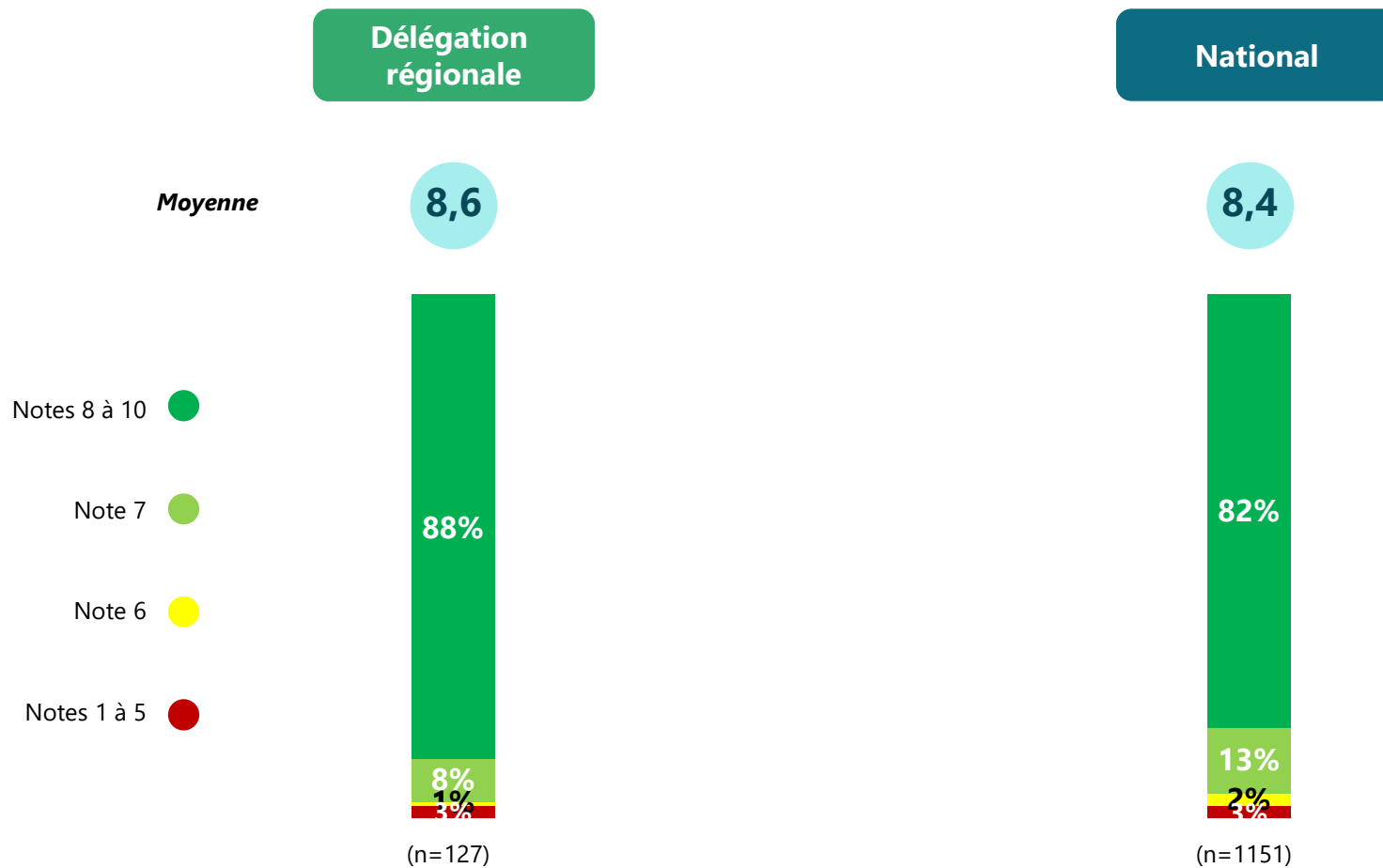




### Note de satisfaction avant évaluation

Note de satisfaction globale des services - « Note émotionnelle »

Q2 : Globalement, quelle note entre 1 à 10 donneriez-vous à l'ensemble de l'offre de services et prestations proposées par l'ANFH ?

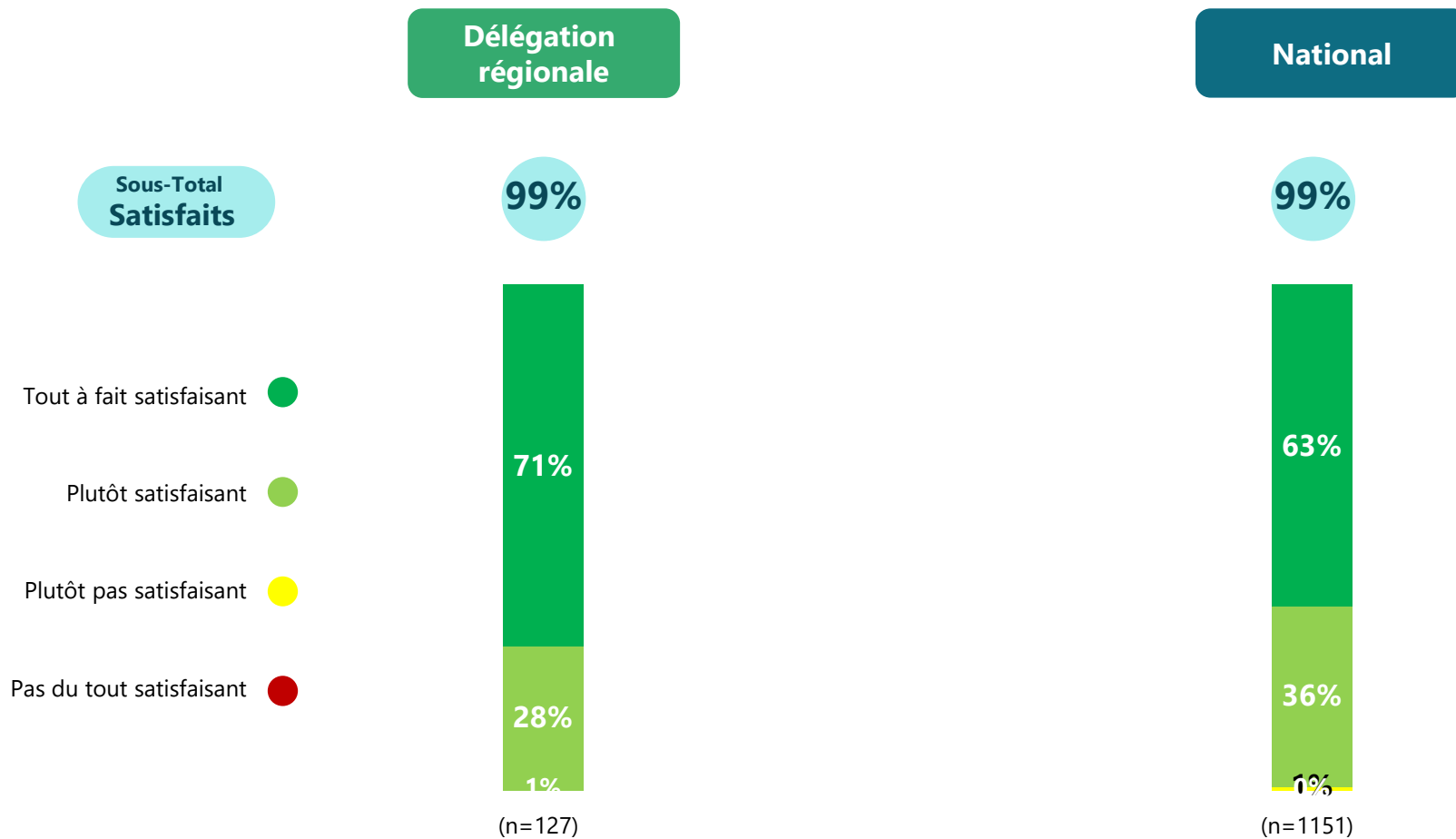




## Niveau de satisfaction avant évaluation

Niveau de satisfaction globale des services - « appréciation émotionnelle »

Q3 : Vous venez de donner une note globale à l'offre de services de l'ANFH. Pour vous, cette note correspond à un niveau...







# Evaluation des prestations





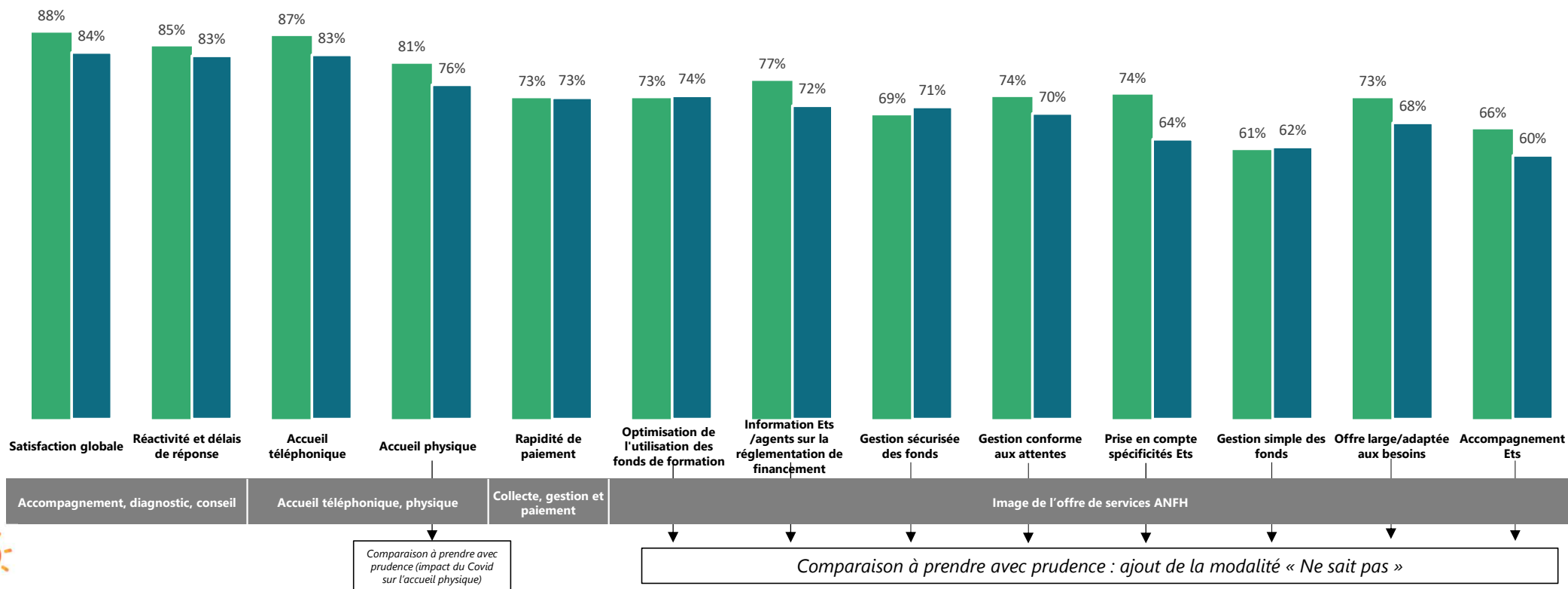
## Récapitulatif – notes 8-10 (1/2)

2022

Ce graphique montre pour chaque critère la part de répondants ayant donné une excellente note (à savoir une note 8, 9 ou 10).

● Délégation régionale (n=127)  
 ● National (n=1151)

% de notes 8-10





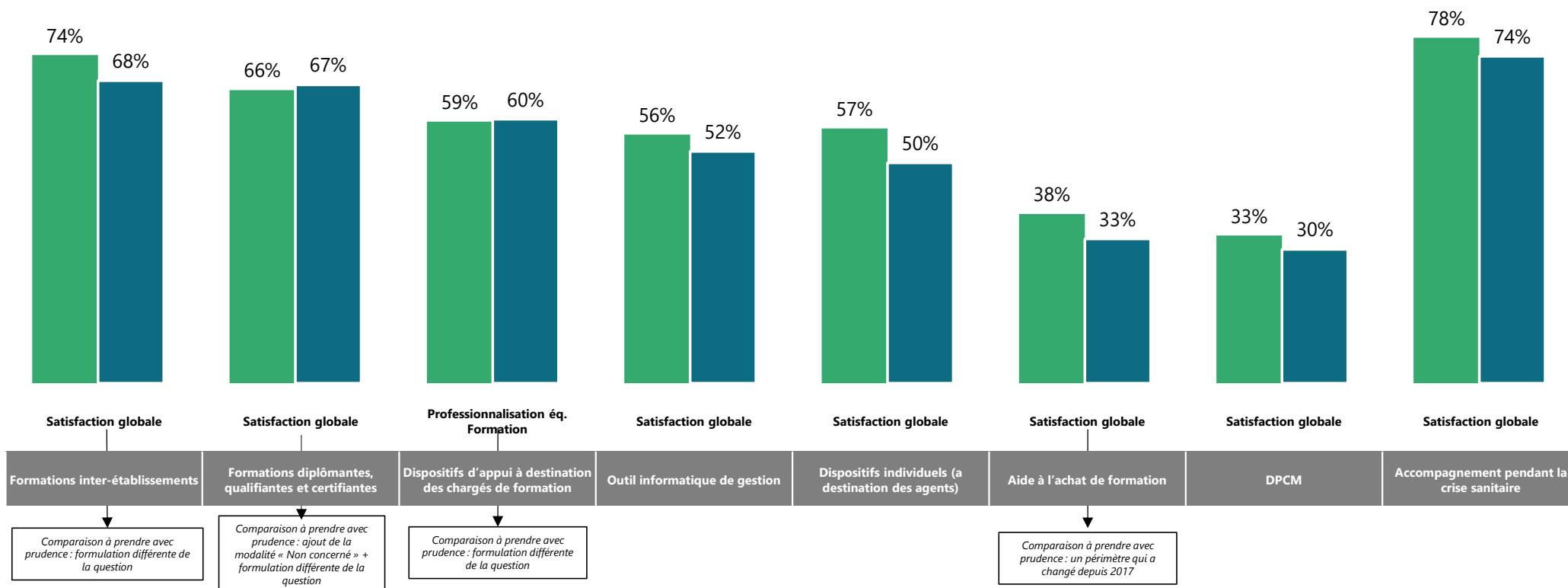
## Récapitulatif – notes 8-10 (2/2)

2022

Ce graphique montre pour chaque critère la part de répondants ayant donné une excellente note (à savoir une note 8, 9 ou 10).

● Délégation régionale (n=127)  
 ● National (n=1151)

% de notes 8-10





# Gestion de la crise sanitaire





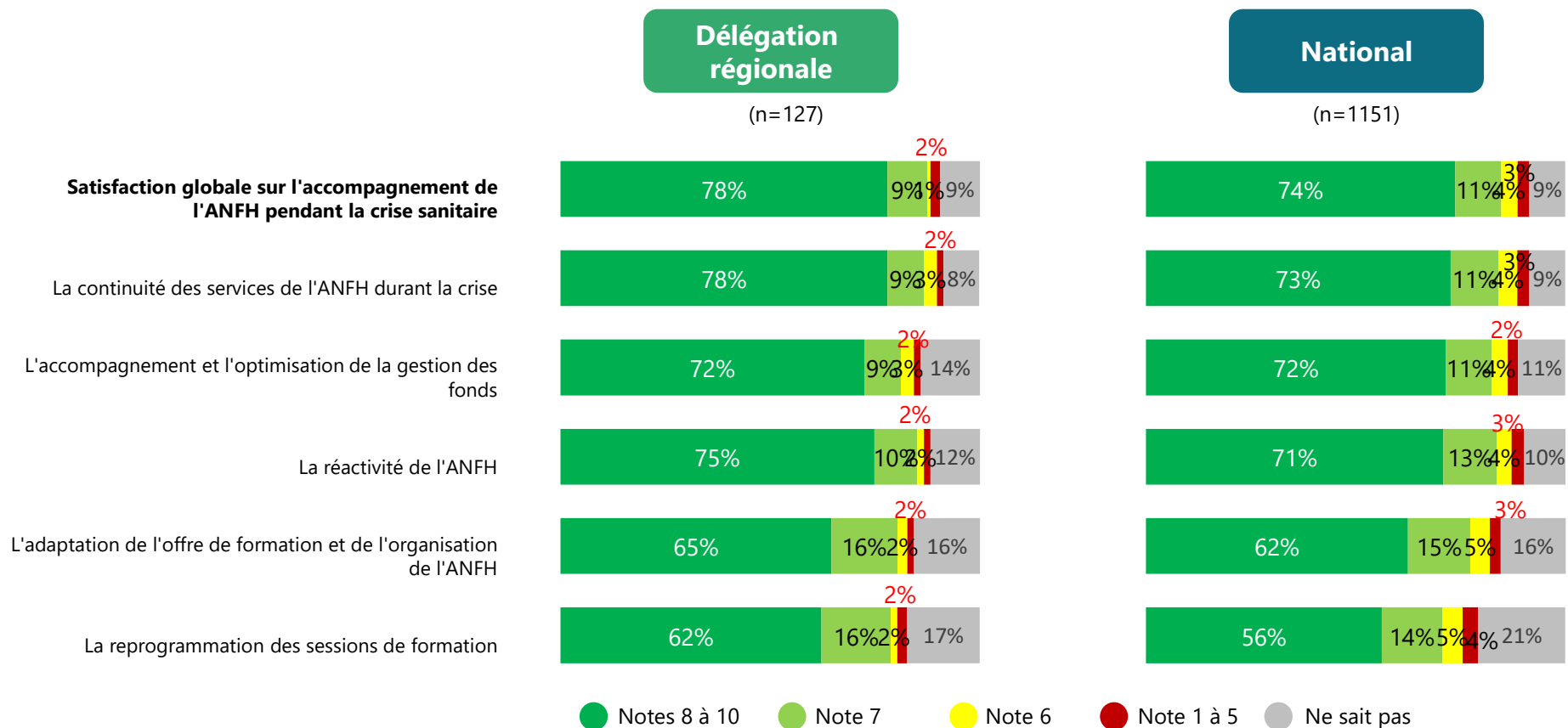
## Accompagnement de l'ANFH pendant la crise sanitaire

2022

Nouvelle question

H1 : Nous allons vous demander d'évaluer l'accompagnement de l'ANFH auprès de votre établissement /durant les différentes phases de la crise sanitaire.

Base : A tous





# Résolution des dysfonctionnements





## Résolution des dysfonctionnements

Délégation régionale

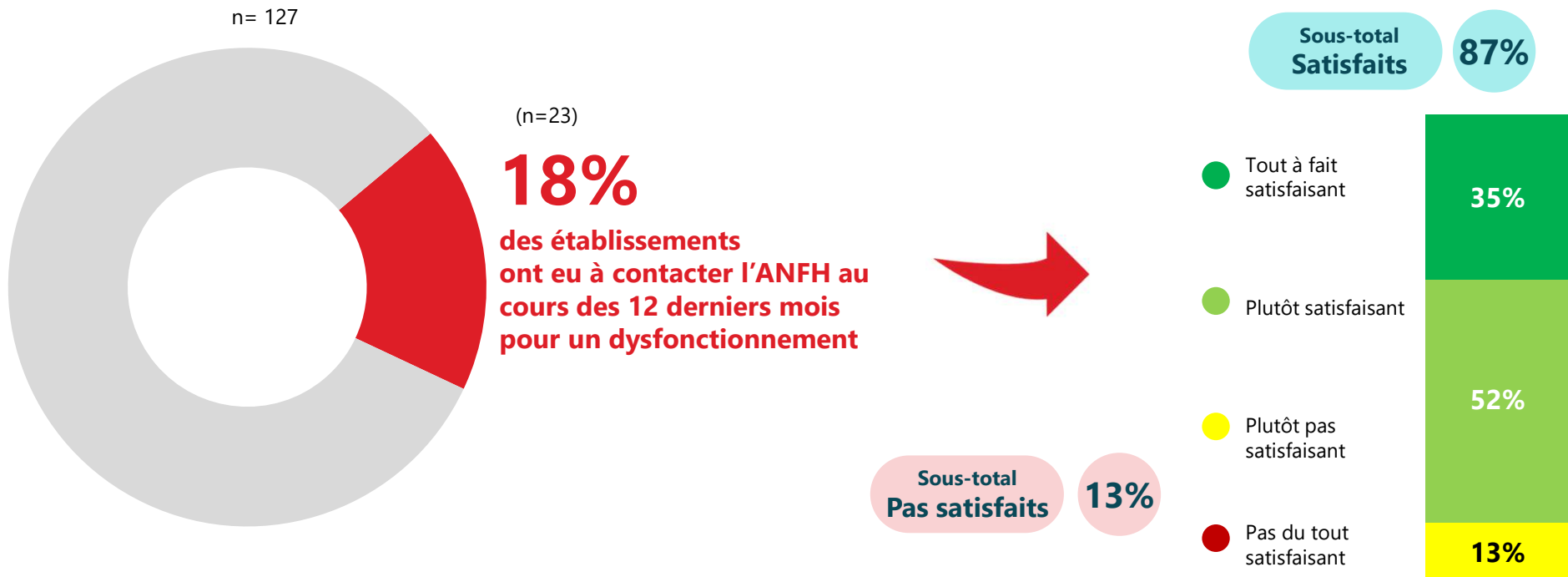
2022

D3 : Durant les 12 derniers mois, avez-vous eu besoin de contacter l'ANFH pour signaler un dysfonctionnement relatif aux services de l'ANFH, quel qu'il soit ?

Base : A tous

D2 : Avez-vous été satisfait(e) de la réponse qui a été apportée à votre demande ?

Base : A eu à contacter l'ANFH pour un dysfonctionnement





## Résolution des dysfonctionnements

D3 : Durant les 12 derniers mois, avez-vous eu besoin de contacter l'ANFH pour signaler un dysfonctionnement relatif aux services de l'ANFH, quel qu'il soit ?

Base : A tous

D2 : Avez-vous été satisfait(e) de la réponse qui a été apportée à votre demande ?

Base : A eu à contacter l'ANFH pour un dysfonctionnement

Délégation  
régionale

National

Les répondants ayant eu à **contacter l'ANFH** pour un **dysfonctionnement**

(n=23) sur 127

(n=247) sur 1151

**18%**

**21%**



ont été **satisfaits** de la réponse apportée à leur demande

**87%**

**76%**

dont « tout à fait satisfaits »

**35%**

**31%** ↗





Satisfaction globale *après évaluation*  
et recommandation

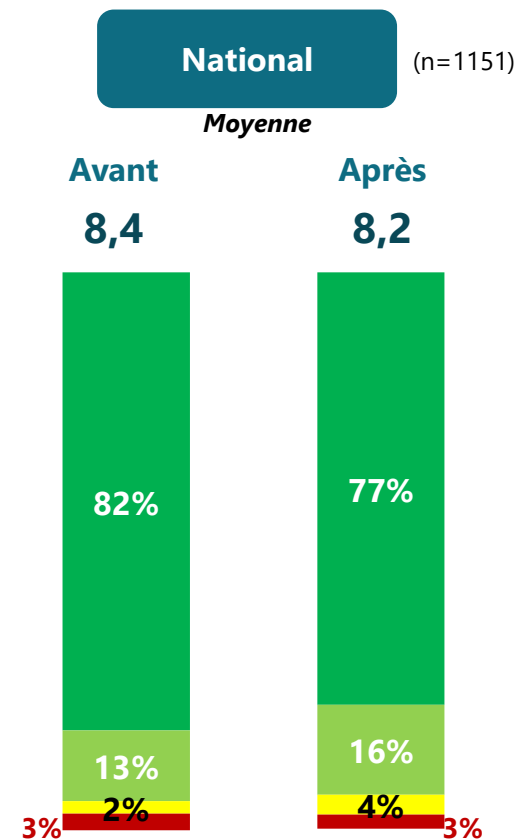
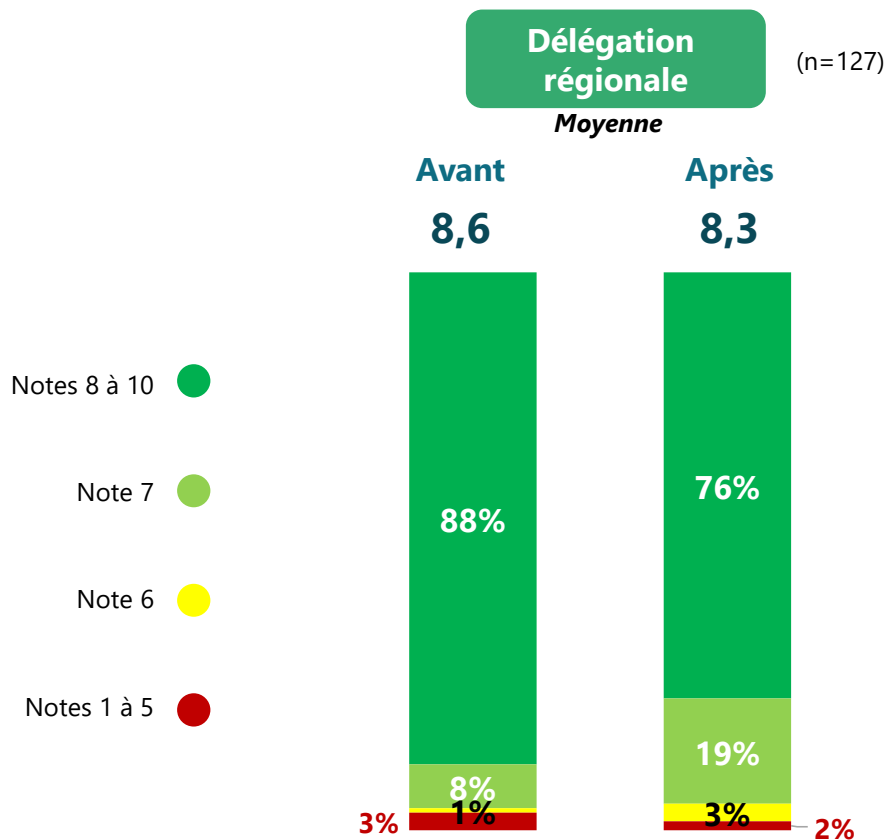




## Satisfaction globale avant et après évaluation

Note de satisfaction globale des services - « Note émotionnelle » vs « Note raisonnée »

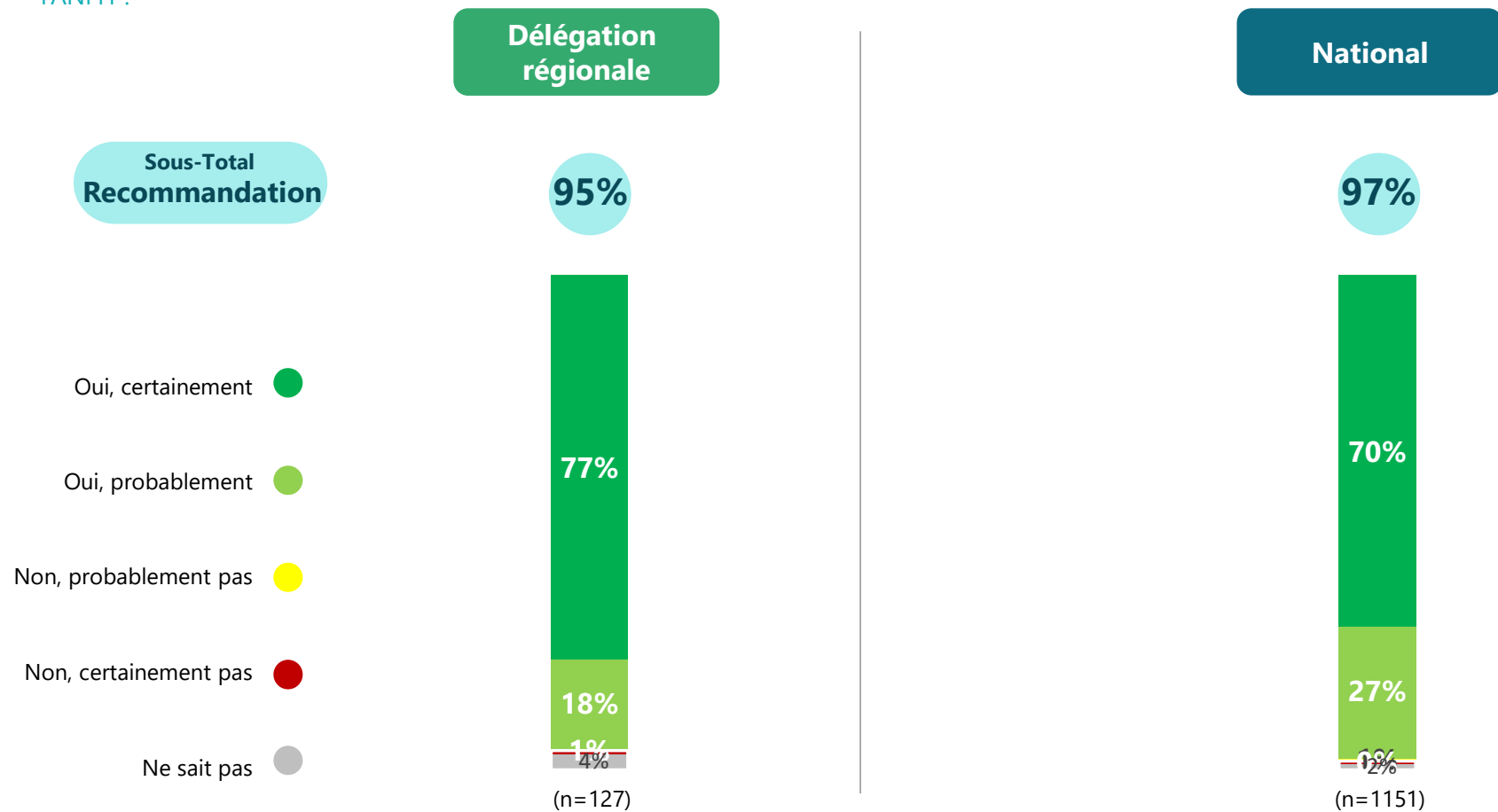
Q2: Globalement, quelle note entre 1 à 10 donneriez vous à l'ensemble de l'offre de services et prestations proposées par l'ANFH ?  
 Q7a : Au final, et après avoir évalué les différents services/prestations de l'ANFH, quelle note entre 1 et 10 donneriez-vous globalement aux prestations et à l'offre de services de l'ANFH ?





## Evolution de la recommandation des prestations ANFH

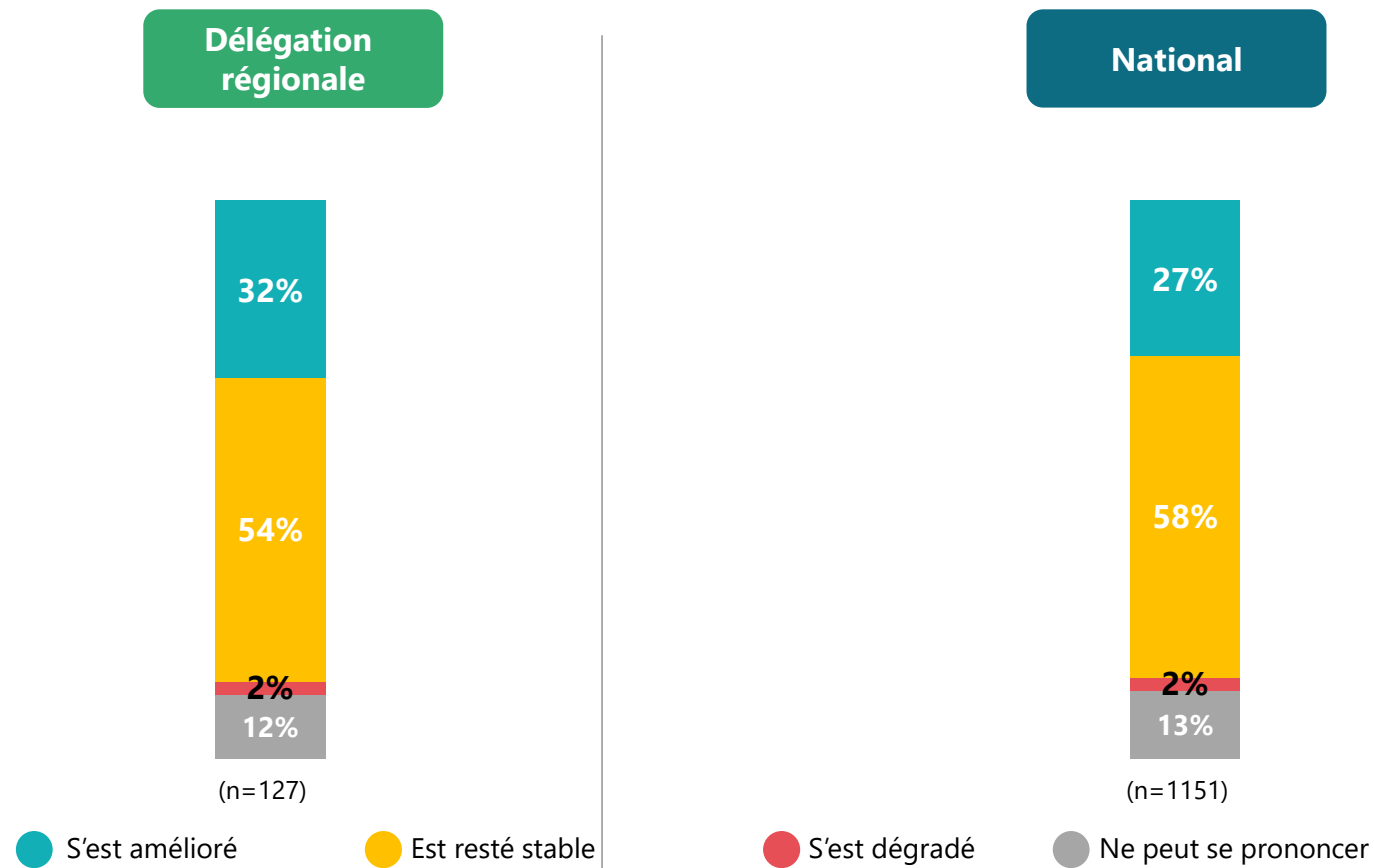
Q8 : Compte tenu de votre expérience, si l'occasion se présentait, envisageriez-vous de recommander à un collègue les prestations proposées par l'ANFH ?





## Perception de l'évolution du niveau de qualité des services de l'ANFH

Q7b : Diriez-vous que, au cours des 12 derniers mois, le niveau de qualité du service de l'ANFH...





Attentes vis-à-vis de l'offre et des prestations de l'ANFH





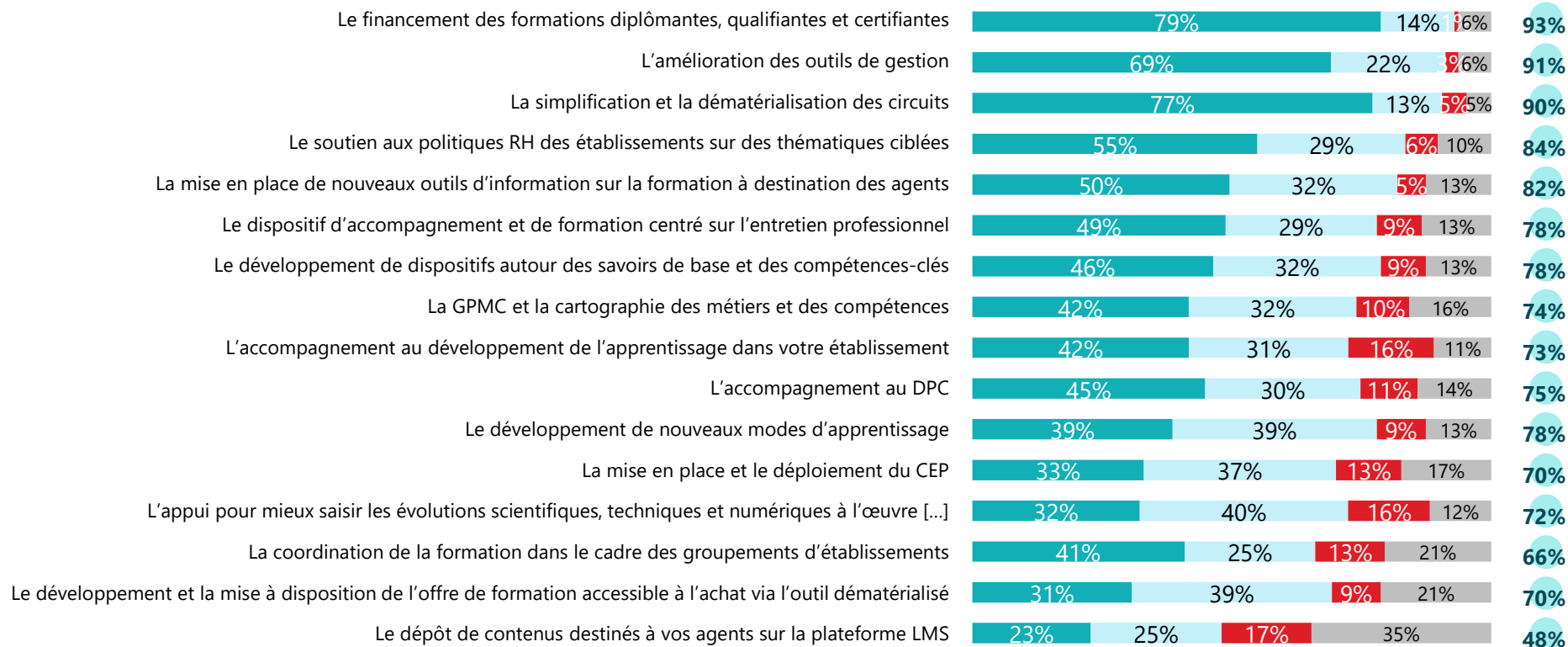
## Importance des thématiques

Délégation régionale

Nouvelle question

Q10 : Concernant les thèmes suivants, indiquer pour chacun le niveau d'importance que vous lui accordez ?

Sous-Total Important



● Très important    ● Moyennement important    ● Peu important    ● Ne sait pas



## Importance des thématiques

2022

Nouvelle question

Q10 : Concernant les thèmes suivants, indiquer pour chacun le niveau d'importance que vous lui accordez ?

% Très important

TOP 5

Délégation régionale

(n=127)

National

(n=1151)

Le financement des formations diplômantes, qualifiantes et certifiantes	79%	84%
L'amélioration des outils de gestion	69%	75%
La simplification et la dématérialisation des circuits	77%	74%
Le soutien aux politiques RH des établissements sur des thématiques ciblées	55%	60%
La mise en place de nouveaux outils d'information sur la formation à destination des agents	50%	56%
Le dispositif d'accompagnement et de formation centré sur l'entretien professionnel	49%	55%
Le développement de dispositifs autour des savoirs de base et des compétences-clés	46%	53%
La GPMC et la cartographie des métiers et des compétences	42%	47%
L'accompagnement au DPC	45%	45%
L'accompagnement au développement de l'apprentissage dans votre établissement	42%	45%
Le développement de nouveaux modes d'apprentissage	39%	44%
La mise en place et le déploiement du CEP	33%	40%
L'appui pour mieux saisir les évolutions scientifiques, techniques et numériques à l'œuvre [...]	32%	37%
La coordination de la formation dans le cadre des groupements d'établissements	41%	37%
Le développement et la mise à disposition de l'offre de formation accessible à l'achat via l'outil dématérialisé	31%	35%
Le dépôt de contenus destinés à vos agents sur la plateforme LMS	23%	25%



## Condition de diffusion et de réalisation

- ▶ **Conditions de diffusion de l'étude** : les résultats de cette étude sont **l'entière propriété de l'ANFH** qui peut si elle le souhaite en faire une diffusion totale ou partielle. Dans le cas d'une diffusion nous recommandons de mentionner dans un **encart** que l'étude a été **réalisée par OpinionWay** et de préciser la **méthodologie** (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les **dates de recueil des données**.
- ▶ **Application de la norme ISO** : OpinionWay a réalisé cette étude en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.
- ▶ **Pour tout complément d'information, les délégations peuvent s'adresser au responsable qualité Antoine Bouvy.**