Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PECHE

Direction Générale de l'Enseignement et de la recherche **Mission contrôle de gestion** Adresse : 1ter, avenue de Lowendal 75 700 PARIS 07 SP Suivi par : Hervé JUHEL Tel : 01 49 55 51 57 Fax :01 49 55 46 36 Mel : herve.juhel@educagri.fr	**NOTE DE SERVICE** **DGER/MCG/N2007-2056** **Date: 25 avril 2007**

Date de mise en application : immédiate
Annule et remplace:
Date limite de réponse: 25 mai 2007
Nombre d'annexes : 2

Le Ministre de l'agriculture et de la pêche
à
Mesdames et Messieurs les Directrices et Directeurs des Etablissements Publics Locaux d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricoles

Objet : Modalités de mise en oeuvre de l'enquête sur le « taux de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole »

Résumé : La présente note de service a pour objet de donner les indications utiles à la réalisation de l'enquête annuelle sur l'indicateur de performance « Taux de satisfaction des usagers » de l'enseignement technique agricole public.

Mots-clés : Indicateurs de performance, enseignement agricole, satisfaction, usagers.

Destinataires	
Pour exécution : - Directions régionales de l'agriculture et de la forêt - Directions de l'agriculture et de la forêt - Etablissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles	Pour information : - Inspection de l'enseignement agricole - Organisations syndicales de l'enseignement agricole public - Fédérations des parents d'élèves de l'enseignement agricole public

1 - UNE NOUVELLE PRESENTATION DES LOIS DE FINANCES AVEC DES INDICATEURS DE PERFORMANCE.

La Loi Organique relative aux Lois de Finances (LOLF), généralisée à l'ensemble du budget de l'Etat depuis le 1er janvier 2006, conduit à un découpage de celui-ci en 34 missions, 132 programmes et 620 actions.

Grande politique, **la mission** concerne un ou plusieurs ministères ; c'est l'unité de vote du budget au parlement (Exemple de missions : « santé », « justice », « culture », « enseignement scolaire », « recherche et enseignement supérieur », « sécurité », etc..)

Le programme regroupe les moyens d'une politique publique conduite par un ministère au service d'une stratégie définie. Ainsi, la mission « Enseignement scolaire » comprend six programmes dont cinq sont gérés par le ministère de l'éducation nationale et un par le ministère de l'agriculture et de la pêche ; il s'agit du programme 143 : « Enseignement technique agricole ».

La DGER a également en charge le programme 142 « Enseignement supérieur et recherche agricoles » composante de la mission « Recherche et enseignement supérieur » qui compte treize programmes.

Chaque programme comprend un certains nombres d'**actions**. Ces actions représentent le découpage qui identifie les moyens et modes d'action des acteurs du programme. Ainsi le **programme 143 comprend 5 actions** :

- Mise en œuvre de l'enseignement dans les établissements publics,
- Mise en œuvre de l'enseignement dans les établissements privés,
- Aide sociale aux élèves,
- Evolution des compétences et dynamique territoriale,
- Moyens communs à l'enseignement technique agricole.

A chaque programme sont associés une stratégie, des objectifs et des indicateurs. Pour chaque **objectif**, des indicateurs mesurent les résultats. L'ensemble de ces informations est rassemblé dans le **projet annuel de performance** (PAP) qui est adressé au parlement et vise à lui présenter l'efficacité attendue de la dépense publique.

Les objectifs et **indicateurs** retenus pour le programme 143 dans le **projet de loi de finances** (PLF) 2006 sont le résultat des propositions de la DGER amendées par les Assemblées Parlementaires et la Cour des Comptes. Tout en respectant la nécessité d'un nombre limité d'indicateurs par programme, la DGER s'est efforcé de faire apparaître dans ces objectifs et indicateurs les cinq missions confiées à l'enseignement technique agricole.

2 – LES OBJECTIFS ET INDICATEURS DU PROGRAMME 143.

Dans sa présentation initiale, le programme 143 comprend cinq objectifs et neuf indicateurs.

1er objectif :
« Assurer un enseignement général, technologique et professionnel conduisant à la réussite scolaire et à une bonne insertion sociale et professionnelle »

- Indicateur n°1 : « taux de réussite aux examens »

- Cet indicateur sera remplacé par le taux d'efficacité scolaire lorsque le suivi de cohortes d'élèves sera opérationnel.

- Indicateur n°2 : « Taux d'insertion professionnelle 45 mois après l'obtention d'un diplôme en formation professionnelle ».

- Indicateur n°3 : « Pourcentage de jeunes en situation d'emploi 7 mois après la sortie de scolarité » (hors ceux qui poursuivent des études)

2ème objectif :
« Optimiser la gestion de la formation initiale scolaire »

- Indicateur n°1 : « Dépense moyenne de formation par élève et par établissement public » (crédits de l'Etat)

- Indicateur n°2 : « Taux d'heures d'enseignement délivrées devant 10 élèves et moins » (enseignement public)

- Indicateur n°3 : « Taux de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole »(voie scolaire)

3ème objectif :
« Promouvoir la formation tout au long de la vie, notamment par l'apprentissage, la formation professionnelle continue et les partenariats avec les branches professionnelles »

- Indicateur unique : « Part des apprentis et adultes dans le flux d'inscription aux diplômes et titres délivrés par le MAP ».

4ème objectif :
« Promouvoir la contribution de l'enseignement agricole au développement de l'agriculture et des territoires »

- Indicateur unique : « Indice d'efficacité de la contribution de l'enseignement agricole au développement agricole et des territoires ».

5ème objectif :
« Promouvoir l'ouverture internationale et européenne de l'enseignement agricole »

- Indicateur unique : « Taux de satisfaction des bénéficiaires de stages à l'étranger ».

Les indicateurs qui étaient en cours de construction, ou qui n'étaient pas encore renseignés, ne sont pas présentés dans le projet annuel de performance (PAP) du projet de loi de finances (PLF) 2007. Un indicateur du programme 141 « Enseignement scolaire public du second degré », géré par le Ministère de l'Education Nationale, a été introduit dans ce PAP ; il s'agit du « Pourcentage de lycées dont l'effectif est inférieur à 200 élèves ».

La DGER, en concertation avec les DRAF, renseigne directement plusieurs indicateurs. Par contre pour trois indicateurs, une enquête au niveau de chaque lycée est nécessaire. Il s'agit des indicateurs suivants :

- « Taux de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole » (voie scolaire)
- « Taux de satisfaction des bénéficiaires de stages à l'étranger »
- « Contribution de l'enseignement agricole au développement agricole et des territoires ».

3 – LES CRITERES PRIS EN COMPTE POUR MESURER LE « TAUX DE SATISFACTION DES USAGERS DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE ».

Les indicateurs vont jouer un rôle croissant dans l'appréciation des parlementaires sur la justification des crédits des lois de finances. L'évaluation des politiques publiques, imposée par la LOLF, s'appuie notamment sur l'appréciation des usagers, c'est pourquoi cet indicateur a été retenu. Cette démarche est néanmoins nouvelle et il importe de la réussir.

Au cours de l'année scolaire 2005-2006, quelques lycées ont testé une grille auprès des élèves, des étudiants et des parents d'élèves. Cette expérimentation a permis d'adopter une grille essayant de concilier pertinence et simplicité d'utilisation.

Cette enquête s'adresse d'une part aux parents d'élèves et d'autre part aux élèves et étudiants. Elle a pour support la grille suivante :

« Taux de satisfaction des élèves, étudiants et parents sur la vie dans l'établissement »

Lycée : ……

Vous êtes : - parents d'élèves ☐
- élèves ou étudiants ☐ (cochez la case correspondant à votre situation)

Classe dans laquelle vous êtes scolarisés / ou classe dans laquelle est scolarisé votre enfant :

……

Vous évaluerez les six thèmes ci-dessous, en vous aidant des éléments de réflexion.

Que pensez-vous de…	Eléments de réflexion Aide à la réponse	Votre appréciation
1 – …la qualité de l'accueil avant et au début de la formation ?	- Existence et qualité des documents d'accueil - Compétence du personnel lors de l'accueil - Disponibilité du personnel lors de l'accueil - Signalétique au sein de l'établissement :indication des locaux, affichage des heures d'ouverture, etc.… - …..	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait
2 – …la qualité de l'information ?	- Moyens et mise à disposition de l'information à destination des élèves - Moyens et mise à disposition de l'information à destination des parents d'élèves - Communication entre les élèves, les enseignants et les autres personnels. - Informations sur les métiers et les débouchés en lien avec les formations de l'établissement - ….	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait

3 – …la prise en compte du projet de l'élève ?	- Elaboration du projet de chaque élève et régularité du suivi par un adulte (professeur principal ou autre) - Présence de personnes pour écouter les élèves et qualité de l'écoute. - Prise en compte et valorisation des compétences des élèves - Existence de rencontres sur les métiers et les formations avec des professionnels, des anciens élèves, etc.. - ….	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait
4 – …la qualité de la formation ?	- Encadrement des élèves et suivi des élèves dans leur formation - Apports des particularités de l'enseignement agricole : pluridisciplinarité, démarches de projets, ouverture sur l'extérieur… - Réalisation effective des heures prévues à l'emploi du temps - Dispositions mises en œuvre par l'établissement pour que le maximum d'élèves réussissent - …..	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait
5 – …la qualité de vie dans l'établissement	- Organisation du cadre de vie et des équipements. - Existence d'activités extra-scolaires suivies et variées - Appréciation de la restauration - Apports de la vie à l'internat - …..	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait
6 – …la qualité du suivi administratif et financier ?	- Prise en compte des questions et réclamations des élèves et des parents - Information sur les aides financières et sociales - Connaissance par les élèves et les parents des interlocuteurs dans l'établissement - …..	4 – totalement satisfait 3 - plutôt satisfait 2 - plutôt non satisfait 1 - pas du tout satisfait

Un cadre pour des observations complémentaires facultatives est également proposé en fin de questionnaire.

Pour l'exploitation nationale de cette enquête, il est prévu d'attribuer la même pondération à chacun des thèmes.

Cet indicateur de taux de satisfaction est une illustration de l'orientation de tous les services publics vers une meilleure prise en compte de la satisfaction des usagers. C'est aussi probablement l'occasion de mettre en évidence la capacité d'innovation de l'enseignement technique agricole.

La démarche mise en place pour renseigner cet indicateur est nouvelle, et cette première enquête va donc conserver un caractère expérimental. Des adaptations de la méthodologie seront possibles pour les enquêtes ultérieures.

Cette enquête permettra de renseigner l'indicateur LOLF au niveau national. Il appartiendra aux échelons régionaux et locaux d'apprécier si une exploitation des données de cette enquête doit être prévue à leur niveau respectif.

4 – LA PROCEDURE D'ENQUETE

Pour simplifier la collecte et le dépouillement de cette enquête, un outil d'enquête en ligne appelé SPHINX a été mis en place par la DGER.. Ce système permet à tous les élèves et étudiants de remplir l'enquête dans une salle du lycée connectée à internet. Il revient à chaque établissement de définir les conditions matérielles mais une procédure par classe avec encadrement d'un adulte semble souhaitable.

En ce qui concerne les parents d'élèves, dans la mesure du possible ils seront encouragés à répondre par internet, mais une enquête sur support papier est indispensable afin de n'exclure aucune famille. Il reviendra à l'établissement de collecter ces enquêtes sur support papier et de les transférer sur internet pour permettre le dépouillement global par SPHINX. Chaque questionnaire papier étant traité comme la réponse d'un parent d'élève.

Le serveur d'enquête sera d'accès libre pour ceux qui auront les coordonnées du site (adresse : http://sphinx.educagri.fr/DGER/SatisfactionUEA/index.htm). L'utilisation d'un identifiant individuel, qui aurait permis de garantir l'absence de réponses multiples, aurait nécessité une démarche longue auprès de la CNIL.
Lorsque les deux parents sont séparés, ils auront la possibilité de répondre à cette enquête chacun de leur côté.

Vous trouverez ci-dessous (annexes 1 et 2 en fichier word) un exemple de lettre susceptible d'être adressée aux parents pour les inviter à répondre à cette enquête et le formulaire d'enquête.

5 – LE CALENDRIER.

En régime de croisière, cette enquête aura lieu fin janvier pour permettre aux élèves (et à leur famille) qui ne sont dans l'établissement que depuis quelques mois d'avoir une vision assez globale de la vie dans l'établissement.
Par contre, cette première enquête, pour des raisons de mise en place de l'outil SPHINX, se déroulera courant mai 2007.

Le serveur d'enquête SPHINX sera ouvert du 25 avril 2007 au 25 mai 2007 afin de permettre aux établissements, toutes zones scolaires confondues, d'organiser la procédure d'enquête et notamment les retours des enquêtes « papier » des parents qui n'auront pas utilisé internet et leur report dans SPHINX.

Le Directeur général
de l'enseignement et de la recherche

Jean Louis BUËR

ANNEXE 1. *(Proposition de lettre à l'intention des parents d'élèves)*

LYCEE XXXXXXXXXXXXX YYYYYY, le xx/xx/xxxx

à

Madame, Monsieur Parents d'élève

Madame, Monsieur,

Le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche est en charge de l'enseignement agricole.

Il se doit avec les moyens attribués par le budget de l'Etat, d'assurer un service de qualité à vous et à vos enfants scolarisés dans ses établissements.

Sa volonté est de vous satisfaire au mieux en veillant à l'utilisation la plus juste de son budget. C'est pourquoi, il a décidé de lancer une enquête de satisfaction pour que vous, parents, mais aussi les élèves et les étudiants, puissiez vous exprimer sur la qualité et l'efficacité de son enseignement.

Vous trouverez ci-joint un questionnaire à remplir. Vous pouvez le retourner au lycée soit par courrier postal soit par l'intermédiaire de votre enfant. Si vous disposez d'une connexion à internet, vous pouvez compléter ce document en ligne à l'adresse suivante : http://sphinx.educagri.fr/DGER/SatisfactionUEA/index.htm.

Cette solution vous fera gagner du temps ainsi qu'au personnel du lycée.

Les délais de réponse sont fixés :

- du **25 avril au 25 mai 2007** pour les connexions **par internet**,
- jusqu'au au **16 mai 2007** pour les **retours** des **questionnaires papier au lycée.**

Que vous remplissiez ce questionnaire par internet ou sur papier, votre participation à cette enquête est importante. Elle pourra permettre au Ministère de l'Agriculture et de la Pêche d'améliorer encore l'efficacité son enseignement pour l'avenir de vos enfants.

Vous remerciant pour votre contribution, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Le directeur

X. ZZZZZZ

Annexe 2

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche

Sous-Direction de la stratégie en formation, recherche et développement

Enseignement agricole
Formations grandeur nature

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE

Enquête de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole

Le questionnaire complété est à renvoyer à l'adresse de l'établissement en cochant les cases correspondant à votre réponse (1 réponse par question) ou remplissez le questionnaire en ligne sur Internet :

➔ ***http://sphinx.educagri.fr/DGER/SatisfactionUEA/index.htm***

Date limite de retour à l'établissement pour le 16 mai 2007

Vous êtes parent(s) d'élève(s)

Inscrivez la classe dans laquelle votre enfant est scolarisé :

Accueil

Que pensez-vous de la qualité de l'accueil avant et au début de la formation?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés:
- ***Existence et qualité des documents d'accueil***
- ***Compétence et disponibilité du personnel lors de l'accueil***
- ***Signalétique au sein de l'établissement (indication des locaux, affichage des heures d'ouverture, etc...)***
- ***....***

Information

Que pensez-vous de la qualité de l'information ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés:
- ***Moyens et mise à disposition de l'information à destination des élèves***
- ***Moyens et mise à disposition de l'information à destination des parents d'élèves***
- ***Communication entre les élèves, enseignants et les autres personnels***
- ***Informations sur les métiers et les débouchés en lien avec les formations de l'établissement***
- ***....***

Projets élèves

Que pensez-vous de la prise en compte du projet de l'élève ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés:
- ***Elaboration du projet de chaque élève et régularité du suivi par un adulte (professeur principal ou autre)***
- ***Présence de personnes pour écouter les élèves et qualité de l'écoute***
- ***Prise en compte et valorisation des compétences des élèves***
- ***Existence de rencontres sur les métiers et les formations avec des professionnels, des anciens élèves, etc...***
- ***....***

Formation

Que pensez-vous de la qualité de la formation ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés :
- *Encadrement des élèves et suivi des élèves dans leur formation*
- *Apport des particularités de l'enseignement agricole (pluridisciplinarité, démarches de projet, ouverture sur l'extérieur...)*
- *Réalisation effective des heures prévues à l'emploi du temps*
- *Dispositions mises en oeuvre par l'établissement pour que le maximum d'élèves réussissent*
- *....*

Qualité de vie

Que pensez-vous de la qualité de vie dans l'établissement ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés :
- *Organisation du cadre de vie et des équipements*
- *Existence d'activités extra-scolaires suivies et variées*
- *Appréciation de la restauration*
- *Apports de la vie à l'internat*
- *....*

Suivi

Que pensez-vous de la qualité du suivi administratif et financier ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐

Eléments de réflexion proposés :
- *Prise en compte des considérations et réclamations des élèves et parents*
- *Information sur les aides financières et sociales*
- *Connaissance par les élèves et les parents des interlocuteurs dans l'établissement*
- *....*

Vos remarques – *(Facultatif)*

Inscrivez vos observations complémentaires ?

Merci de votre participation