Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'ALIMENTATION, 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 : Gilles STRECKER
Tel : 01 49 55 46 85
Fax :01 49 55 46 36
Mel : gilles.strecker@educagri.fr

NOTE DE SERVICE

DGER/MCG/N2010-2054

Date: 27 avril 2010

Date de mise en application : 3 mai 2010
Annule et remplace:
Date limite de réponse: 4 juin 2010
Nombre d'annexes : 4

Le ministre de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
à
Mesdames et Messieurs les directrices et directeurs régionaux de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt,
Mesdames et Messieurs les directrices et directeurs des établissements 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 : une enquête de satisfaction des usagers (parents et élèves) de l'enseignement public a été mise en place en 2007 pour la constitution d'un indicateur suivi dans le cadre de la loi de finances (LOLF). Elle est reconduite en 2010 à partir d'un échantillon de 34 d'établissements. Un quart de l'échantillon est renouvelé par rapport à 2009 (cf. annexe 1).
Les établissements non sélectionnés dans l'échantillon sont invités à réaliser l'enquête pour leur usage interne.

L'enquête est à réaliser entre le 3 mai et le 4 juin 2010.
Les modalités d'enquête ne sont pas modifiées par rapport à 2009.

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

Destinataires	
Pour exécution :	Pour information :
- Directions régionales de l'alimentation, 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	- Inspection de l'enseignement agricole - Organisations syndicales de l'enseignement agricole public - Fédérations des parents d'élèves de l'enseignement agricole public

1 – LE PRINCIPE D'UNE MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

Les indicateurs jouent un rôle croissant dans l'appréciation des parlementaires sur la justification des crédits des lois de finances. L'évaluation des politiques publiques s'appuie notamment sur l'appréciation des usagers, c'est pourquoi cet indicateur a été retenu. Il illustre l'orientation des services publics vers une meilleure prise en compte de la satisfaction des usagers. Il est aussi l'occasion de mettre en évidence la capacité d'innovation de l'enseignement technique agricole.

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 un questionnaire essayant de concilier pertinence et simplicité d'utilisation. **Les mêmes questions sont posées aux élèves et à leurs parents, mais les pistes de réflexion proposées sont différentes. Les deux questionnaires « élèves » et « parents » sont présentés en annexes.**

L'enquête a été réalisée une première fois à grande échelle en 2007. Depuis 2008, pour assurer la représentativité des réponses et du résultat de l'enquête, **l'indicateur LOLF est calculé à partir d'un échantillon représentatif de 34 établissements, renouvelé par quart tous les ans.** En outre, pour simplifier la collecte et le dépouillement de l'enquête, un outil d'enquête en ligne appelé SPHINX a été mis en place par la DGER. Ce système permet aux personnes interrogées de remplir l'enquête à partir d'un ordinateur connecté à Internet.
L'outil d'enquête en ligne sera ouvert à tous les EPLEFPA. Les établissements qui ne sont pas sélectionnés dans l'échantillon LOLF sont vivement encouragés à réaliser l'enquête pour leur usage interne.

Le serveur d'enquête SPHINX sera ouvert du **3 mai au 4 juin 2010** afin de permettre aux établissements d'organiser la procédure d'enquête, et le report dans SPHINX des enquêtes « papier ». La date du 5 juin constitue une échéance fixe, dans la mesure où l'accès à l'outil d'enquête en ligne ne sera techniquement plus possible ensuite.

D'une manière générale, pour toute question au sujet de cette enquête, vous pourrez contacter la mission contrôle de gestion de la DGER (gilles.strecker@educagri.fr 01.49.55.46.85)

2 – LA PROCEDURE D'ENQUETE A METTRE EN ŒUVRE POUR LES 34 ETABLISSEMENTS DE L'ECHANTILLON LOLF

La liste des 34 établissements constituant l'échantillon est présentée en **annexe 1**. **Huit établissements qui figuraient dans l'échantillon en 2009 ont été remplacés par huit autres en 2010.**

2-1 Label d'intérêt général et de qualité statistique :

L'enquête bénéficie pour 2010 du label d'intérêt général et de qualité statistique, attribué par le Conseil National de l'Information Statistique (CNIS). Cette instance examine les projets d'enquêtes statistiques que souhaitent réaliser les pouvoirs publics. Elle se prononce au vu de la pertinence de l'enquête (pertinence des questions posées, utilisation des résultats…), du respect des règles de confidentialité, de la qualité de l'échantillonnage, et de la méthodologie de calcul du taux de satisfaction.
Il est important de ce fait, que l'enquête soit réalisée par les établissements en suivant précisément la méthodologie indiquée.

2-2 Constitution de l'échantillon d'élèves et de parents :

Un panel de 35 élèves doit être constitué par l'EPLEFPA pour répondre à l'enquête. Pour ce faire, il convient de suivre la méthode indiquée en **annexe 2**, qui combine la simplicité de mise en œuvre et le respect des critères de représentativité. L'échantillon de personnes interrogées sera constitué des 35 élèves et de leurs 35 responsables légaux. **Il est donc important de collecter les 70 réponses, aussi bien celles des élèves que celles des parents.**

L'établissement constituera une « feuille de suivi » comportant la liste des 35 élèves retenus dans l'échantillon. Ce document sera utilisé pour faire émarger les élèves répondant sous forme papier (cf. 2-4) et enregistrer les retours papiers des parents (cf. 2-5).

2-3 Accès au site Internet : adresse, codes d'accès

Pour les 34 établissements de l'échantillon LOLF, l'adresse pour accéder à l'outil SPHINX est la suivante :

http://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2010/questionnaire.htm

Pour la validité statistique de l'enquête, il est important de garantir le fait qu'une même personne ne réponde pas plusieurs fois. Aussi, chaque répondant se connectera au site Internet avec un code d'accès qui lui sera remis par le lycée.

Pour chaque établissement, les codes d'accès à remettre aux usagers sont sur l'outil SPHINX. Pour en disposer, l'établissement se connectera à SPHINX *via* Internet en utilisant l'adresse suivante :

http://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerscodes/Etab.htm

L'établissement se connecte en utilisant ses Login et Mot de Passe SPINX habituels, communiqués lors de la mise en place de l'enquête d'insertion professionnelle à 7 mois, et également utilisés l'an dernier pour les enquêtes de satisfaction.

2-4 Réponses des élèves

L'EPLEFPA remettra un code d'accès à chaque élève faisant partie du panel. Attention, chaque code est à usage unique : la réponse au questionnaire est à fournir en une seule fois. Le temps moyen de réponse constaté les années précédentes est de 4 minutes.

L'expérience des années précédentes a montré que l'organisation la plus efficace et la plus efficiente (qui donne les meilleurs résultats pour une moindre sollicitation des personnels) est celle consistant à prévoir la réponse des élèves en groupes avec l'encadrement approprié, en utilisant la salle informatique du lycée.

Le questionnaire auquel doivent répondre les élèves est présenté en **annexe 3**

Si des élèves répondent sous forme papier, il est important de garantir l'anonymat de la réponse, de s'assurer que l'élève fasse bien partie de l'échantillon sélectionné, et qu'un même élève ne réponde pas deux fois. Pour assurer que ces trois dispositions soient respectées, le questionnaire papier sera déposé dans une urne contre émargement de la « feuille de suivi » (cf. 2-2).

2-5 Réponse des parents

Les parents seront sollicités par l'EPLEFPA en leur adressant par voie postale le questionnaire figurant en **annexe 3**. Le courrier-type est présenté en **annexe 3**. Il invite les parents à privilégier la voie Internet pour la réponse.

L'EPLEFPA doit compléter le courrier-type en y portant le code d'accès pour la réponse par Internet.

Attention, chaque code est à usage unique : la réponse au questionnaire est à fournir en une seule fois.

Si les parents répondent sous forme papier, il est important de garantir l'anonymat de la réponse, de s'assurer que les parents fassent bien partie de l'échantillon sélectionné, et qu'il ne soit enregistré qu'une seule réponse de parents par élève sélectionné. Pour assurer que ces trois dispositions soient respectées, le courrier-type à l'intention des parents précise les

modalités de retour à l'EPLEFPA (questionnaire sous enveloppe fermée, accompagné d'une courrier permettant d'identifier les parents). Ces questionnaires retournés par voie papier seront enregistrés par l'établissement sur la « feuille de suivi » (cf. 2-2) puis déposés dans une urne.

La date limite de retour indiquée sur le questionnaire papier est le 28 mai, ce qui laisse ensuite une semaine à l'EPLEFPA pour saisir les réponses dans SPHINX.
Il conviendra d'archiver les réponses papier de manière à pouvoir attester, lors d'éventuels audits, de l'authenticité de la réponse enregistrée.

3 – LA PROCEDURE D'ENQUETE A METTRE EN ŒUVRE POUR LES AUTRES ETABLISSEMENTS

L'outil d'enquête en ligne sera également ouvert aux autres établissements. La mise en œuvre de l'enquête de satisfaction y est vivement encouragée compte tenu des informations qu'elle fournit à l'encadrement de l'EPLEFPA et à l'équipe enseignante pour la conduite de l'établissement. De surcroît, s'agissant d'un indicateur LOLF, cet aspect de la vie des établissements sera abordé dans le cadre du dialogue de gestion entre l'autorité académique (DRAAF) et les chefs d'établissements, également entre les DRAAF et la DGER.

Pour l'interrogation des élèves et de leurs parents, les établissements peuvent suivre la méthodologie mise en œuvre pour les établissements de l'échantillon pour :

- constituer l'échantillon d'élèves et de parents à interroger (cf. 2-2)
- organiser la réponse des élèves (cf. 2-4), hormis le fait qu'il n'y a pas de code d'accès pour se connecter à Internet
- organiser la réponse des parents (cf. 2-5), hormis le fait qu'il n'y a pas de code d'accès pour se connecter à Internet

Bien entendu, il est également possible d'interroger tous les élèves et leurs parents.

Les points qui diffèrent avec les établissements de l'échantillon LOLF sont les suivants :

- l'adresse Internet :
  http://sphinx.educagri.fr/DGER/Usagers2010/questionnaire.htm
- les questionnaires et la lettre d'accompagnement pour les parents : ces documents ne comportent pas le cartouche mentionnant la reconnaissance d'intérêt général et de qualité statistique du CNIS. Ils sont mentionnés en **annexe 4**.
  Le cartouche de reconnaissance étant une mention légale, il est strictement interdit aux établissement hors échantillon LOLF de l'utiliser.

4 – RESTITUTION DES RESULTATS

A l'issue de l'enquête, et quel que soit le type d'enquête (LOLF ou hors LOLF) à laquelle l'établissement a participé, la mission contrôle de gestion organisera la restitution aux DRAAF des résultats concernant leur région, pour transmission aux directeurs d'établissements.

La Directrice générale
de l'enseignement et de la recherche

Marion ZALAY

ANNEXE 1

Liste des établissements échantillonnés pour mesurer le taux de satisfaction dans l'enseignement technique agricole – Enquête 2010

(Les établissements nouvellement sélectionnés en 2010 sont indiqués en grisé)

Région	code DGER UAI élémentaire	Nom
Alsace	6800430	LEGTA Colmar Wintzenheim
Aquitaine	3301338	LEGTA Bordeaux Blanquefort
Aquitaine	4001010	LPA Mugron
Aquitaine	640112	LPA Orthez
Auvergne	300729	LPA Lapalisse
Auvergne	1500735	LEGTA Aurillac
Basse-Normandie	6101550	LEGTPA de Sées
Bourgogne	2101728	Site de Châtillon du LEGTA Semur Châtillon
Bourgogne	7101456	LEGTA Fontaines
Bourgogne	7101555	LPA Tournus
Bretagne	2201862	LEGTA Merdrignac
Centre	4100550	Site de Vendôme du LEGTA Vendôme Blois Montoire
Franche-Comté	2501334	LEGTA Besançon
Franche-Comté	3900351	LEGTA Lons Le Saunier-Montmorot
Guyane	97300434	LPA de Macouria
Haute-Normandie	7601226	LEGTA Yvetot
Ile-De-France	7700766	LPA La Bretonnière
Languedoc-Roussillon	4800519	Site de Saint Chély du LEGTA de la Lozère
Lorraine	5500656	Site de Bar le Duc du LEGTA de la Meuse
Lorraine	8800935	LEGTA des Vosges
Lorraine	5700162	LEGTA Château-Salins
Midi-Pyrénées	6500364	LPA Tarbes
Midi-Pyrénées	8100669	LEGTA Albi
Midi-Pyrénées	1201461	LEGTA Villefranche-de-Rouergue
Midi-Pyrénées	3200610	LPA Riscle
Midi-Pyrénées	3101436	LEGTA Ondes
PACA	8400834	LEGTA Avignon
PACA	1300833	LEGTA Aix Valabre
Pays de la Loire	8502354	LEGTA La Roche sur Yon
Pays de la Loire	8502651	LEGTA de Luçon-Pétré
Poitou-Charentes	8601528	LPA Montmorillon
Poitou-Charentes	1601067	LPA Barbezieux
Rhône-Alpes	3802761	LEGTA Vienne Seyssuel
Rhône-Alpes	4202512	Site de Chervé du LEGTA Roanne Chervé

ANNEXE 2

Constitution du panel de 35 élèves au sein d'un établissement.

Feront partie du panel :

- 2 élèves de niveau VI, répartis dans les différentes classes de 4ème et 3ème
- 10 élèves de niveau V, répartis dans les différentes classes de ce niveau
- 16 élèves de niveau IV, répartis dans les différentes classes de ce niveau
- 7 élèves de niveau III, répartis dans les différentes classes de ce niveau.

Les établissements qui n'ont pas d'élèves de niveau VI identifieront pour le panel, 12 élèves (2 + 10) de niveau V.
De même, ceux qui n'ont pas de niveau III identifieront 23 élèves (16 + 7) de niveau IV.

Les élèves faisant partie du panel seront pris dans l'ordre alphabétique pour le niveau considéré, **en commençant par la lettre « D »** *(lettre tirée au hasard par le service en charge des statistiques à la DGER)*.
Si les enfants d'une même fratrie sont tirés dans l'échantillon, seul le premier selon l'ordre de tirage sera retenu. En remplacement des élèves de la fratrie non retenus, l'échantillon sera complété avec d'autres élèves en poursuivant le tirage selon l'ordre indiqué.

Exemple 1 :
L'EPL a 4 classes de niveau V. Les 10 élèves qui feront partie du panel pour le niveau V seront (en grisé) :

Liste alphabétique des élèves			
Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4
…	…	…	…
Co…	Ci…	Ca…	Ce…
Da...	Di…	Di…	Fa…
Do...	Fe…	Do…	Gi...
Eu…	Lo...	Ei...	Gu…
Fa…	…	…	…

Exemple 2 :
L'EPL a 6 classes de niveau V. Il n'a pas de niveau VI, il va donc identifier 12 élèves pour le niveau V, au lieu de 10.
Les 12 élèves qui feront partie du panel pour le niveau V seront (en grisé) :

	Liste alphabétique des élèves				
Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6
…	…	…	…	…	…
Ci	Co…	Co…	Bu…	Ce…	Ce…
Gi…	Da...	Da…	Da…	Ei…	Fa…
Go…	Di...	Da…	Fe…	Ga…	Gu...
Hi…	Do…	De…	Fo	Gu...	Gy...
Jo...	Hy…	Do...	Mi...	Ho...	Hu…
…	…	Du …	…	…	…
		Gi…			

Exemple 3 :
Pour un niveau, l'EPL a plus de classes que d'élèves à identifier.
Exemple d'un EPL avec 3 classes de niveau VI. Les 2 élèves qui feront partie du panel pour le niveau VI seront (en grisé) :

Liste alphabétique des élèves		
Classe 1	Classe 2	Classe 3
…	…	…
Co…	Ci…	Du…
Da...	De…	Fi…
Do...	Fa…	Ga…
Du…	Fa...	Go...
Eo…	…	…

ANNEXES 3

Les annexes 3 sont les documents à utiliser par les EPLEFPA de l'échantillon LOLF. Ils comportent la mention légale de reconnaissance d'intérêt général et de qualité statistique et LEUR UTILISATION EST INTERDITE POUR LES ETABLISSEMENTS HORS ECHANTILLON LOLF

QUESTIONNAIRE ELEVES

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

Vu l'avis favorable du conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire.
Visa n° 2010A718AG du ministre de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, et du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, valable pour l'année 2010.
En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à la direction générale de l'enseignement et de la recherche, ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès du ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, 78 rue de Varennes, 75007 PARIS.

Vous pouvez répondre à ce questionnaire par Internet à l'adresse suivante :
http://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2010/questionnaire.htm
Ou bien, vous pouvez le compléter et le donner au lycée. Pour répondre, cochez une seule réponse par question, mettez le questionnaire dans une enveloppe fermée sur laquelle vous inscrirez « Enquête de satisfaction ». Remettez l'enveloppe selon les instructions données par le lycée.

Date limite de retour à l'établissement : 28 mai 2010
Date limite de réponse sur Internet : 4 juin 2010

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Le personnel est-il disponible pour vous accueillir : à l'administration, la surveillance, pour la vie dans le lycée… ?
- La documentation et les informations que l'on vous a données à votre arrivée (sur l'organisation des cours, des travaux pratiques, sur la vie dans le lycée, le restaurant scolaire, l'internat) étaient-elles satisfaisante ?
- Les panneaux dans l'établissement vous permettent-ils de trouver facilement l'endroit où vous souhaitez vous rendre ?
- …

Information

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

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

Exemples :
- L'information sur les formations, les métiers, les débouchés
- L'information sur les modifications d'emploi du temps
- L'information sur les activités après la classe ou les sorties scolaires
- L'information sur les stages
- …

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Votre projet (quelle formation, que diplômes, quels métiers) a-t-il été identifié, et en êtes-vous satisfait ?
- Rencontrez-vous régulièrement un adulte pour faire le point sur votre projet, et en êtes-vous satisfait ?
- Avez-vous rencontré des professionnels ou des anciens élèves pour discuter des métiers et des formations.. ?.
- ....

Formation

Que pensez-vous de la qualité de la formation ?

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

Exemples :
- La formation prévoit de travailler sur des projets concrets, des activités sur le terrain, des stages. En êtes-vous satisfait ?
- Etes-vous satisfait des mesures prises pour aider un maximum d'élèves à réussir les examens : soutien, travail en groupes… ?
- ....

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Les bâtiments, les locaux, les salles de cours
- Les activités après la classe ou les sorties scolaires
- L'organisation des repas, la qualité et le prix des repas
- La vie à l'internat (les règles de vie, l'ambiance…)
- ....

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Avec vous pu faire part de vos observations ou réclamations, si vous en aviez ?
- Lorsque des informations sont à transmettre à vos parents, les explications que l'on vous donne sont elles claires ?
- Lorsque vous avez des papiers à donner au lycée, trouvez-vous facilement à qui les donner, quelle est la date limite pour les rendre… ?
- Vous a-t-on expliqué les fonctions des différents services de l'administration ?
- ....

Vos remarques – *(Facultatif)*

Inscrivez vos observations complémentaires ?

Merci de votre participation

QUESTIONNAIRE PARENTS

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

Vu l'avis favorable du conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire.
Visa n° 2010A718AG du ministre de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, et du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, valable pour l'année 2010.
En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à la direction générale de l'enseignement et de la recherche, ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche
La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès du ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, 78 rue de Varennes, 75007 PARIS.

Vous pouvez répondre à ce questionnaire par Internet à l'adresse suivante :
http://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2010/questionnaire.htm
Ou bien, vous pouvez le compléter et le renvoyer à l'adresse de l'établissement. Pour répondre, cochez une seule réponse par question, mettez le questionnaire dans une enveloppe fermée sur laquelle vous inscrirez « Enquête de satisfaction ». Dans une autre enveloppe, placez l'enveloppe contenant le questionnaire, et un courrier indiquant vos noms, prénoms et adresse. Envoyez le tout au lycée.

Date limite de retour à l'établissement : 28 mai 2010
Date limite de réponse sur Internet : 4 juin 2010

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Le personnel est-il disponible pour vous accueillir : réunions de rentrée, rendez-vous possibles... ?
- Avez-vous eu un dossier de rentrée clair et complet ?
- Les panneaux dans l'établissement vous ont-ils permis de trouver facilement l'endroit où vous souhaitiez vous rendre ?
- L'accueil téléphonique est-il satisfaisant, êtes-vous rapidement orienté vers le bon interlocuteur ?
- Avez-vous trouvé auprès des différentes personnes réponse à vos questions ?
- ...

Information

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

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

***Exemples** :*
- L'information sur la vie dans le lycée (l'administration, la direction, le restaurant scolaire, l'internat, les activités après la classe…)
- L'information sur les formations, les métiers, les débouchés
- L'information sur les stages, sur les sorties scolaires
- …

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Etes-vous satisfait du projet de votre enfant (formation à suivre, diplôme à présenter, métier à envisager) construit avec le personnel du lycée ?
- Avez-vous rencontré des personnels du lycée pour en discuter ?
- Le projet est-il régulièrement suivi par un adulte (professeur principal ou autre) ?
- Existe-t-il des rencontres sur les métiers et les formations avec des professionnels, des anciens élèves... ?
- ....

Formation

Que pensez-vous de la qualité de la formation ?

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

***Exemples** :*
- Que pensez-vous des spécificités de l'enseignement agricole : travailler sur des projets concrets, travail sur le terrain, ouverture sur l'extérieur, approche pratique de l'enseignement... ?
- La formation permet-elle à l'élève de progresser ?
- La formation tient-elle compte des besoins spécifiques de chacun (soutien, travail en groupes, etc,...) ?
- Les heures prévues à l'emploi du temps sont-elles effectivement réalisées ?
- ....

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Le cadre de vie, les locaux, les abords
- L'organisation de la journée
- L'organisation de la semaine
- La restauration, 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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Avec vous pu faire part de vos observations ou réclamations, si vous en aviez ?
- Connaissez-vous vos interlocuteurs au lycée pour les questions administratives ou financières ?
- Etes-vous satisfait des contacts que vous avez avec le lycée à propos des papiers administratifs, des possibilités d'aides financières et sociales ?
- Pour les paiements que vous effectuez au lycée, êtes-vous satisfait des informations qui vous sont données, des échanges que vous avez avec le lycée (par courrier, au téléphone, ou dans les bureaux) ?
- ....

Vos remarques – *(Facultatif)*

Inscrivez vos observations complémentaires ?

Merci de votre participation

Proposition de lettre à l'intention des parents d'élèves

LYCEE XXXXXXXXXXXXX

Madame, Monsieur,

Le ministère de l'alimentation, 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, pour vous et pour les enfants scolarisés dans les lycées agricoles.

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.
Votre participation à cette enquête est importante.

Vous trouverez ci-joint le questionnaire d'enquête. Vous pouvez y répondre *via* Internet en vous connectant à l'adresse suivante :

http://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2010/questionnaire.htm

Le code d'identification qui vous est demandé pour accéder au questionnaire est transmis avec ce courrier.
Cette solution vous fera gagner du temps ainsi qu'au personnel du lycée. L'an dernier, les internautes ont consacré en moyenne 4 minutes à répondre au questionnaire.

Vous pouvez également retourner le questionnaire au lycée par voie postale. Dans ce cas, vous déposerez dans l'enveloppe d'expédition :

- une enveloppe fermée contenant le questionnaire. Vous inscrirez sur cette enveloppe : « Enquête de satisfaction »
- un courrier mentionnant vos nom, prénom et adresse.

Les délais de réponse sont les suivants :

du **3 mai au 4 juin 2010** pour les connexions **par Internet**,
jusqu'au au **28 mai 20110** pour les **retours** des **questionnaires papier au lycée.**

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

Le directeur de l'EPLEFPA

Vu l'avis favorable du conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique sans avoir de caractère obligatoire.
Visa n° 2010A718AG du ministre de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, et du ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, valable pour l'année 2010
En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à la direction générale de l'enseignement et de la recherche,
La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès du ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, 78 rue de Varenne, 75007 PARIS,

ANNEXE 4

Les annexes 4 sont les documents à utiliser par les EPLEFPA qui ne font partie de l'échantillon LOLF. Ils **ne comportent pas** la mention légale de reconnaissance d'intérêt général et de qualité statistique.

QUESTIONNAIRE ELEVES

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

Vous pouvez répondre à ce questionnaire par Internet à l'adresse suivante :

http://sphinx.educagri.fr/DGER/Usagers2010/questionnaire.htm

Ou bien, vous pouvez le compléter et le donner au lycée. Pour répondre, cochez une seule réponse par question, mettez le questionnaire dans une enveloppe fermée sur laquelle vous inscrirez « Enquête de satisfaction ». Remettez l'enveloppe selon les instructions données par le lycée.

Date limite de retour à l'établissement : 28 mai 2010
Date limite de réponse sur Internet : 4 juin 2010

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Le personnel est-il disponible pour vous accueillir : à l'administration, la surveillance, pour la vie dans le lycée… ?
- La documentation et les informations que l'on vous a données à votre arrivée (sur l'organisation des cours, des travaux pratiques, sur la vie dans le lycée, le restaurant scolaire, l'internat) étaient-elles satisfaisante ?
- Les panneaux dans l'établissement vous permettent-ils de trouver facilement l'endroit où vous souhaitez vous rendre ?
- …

Information

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

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

***Exemples** :*
- L'information sur les formations, les métiers, les débouchés
- L'information sur les modifications d'emploi du temps
- L'information sur les activités après la classe ou les sorties scolaires
- L'information sur les stages
- …

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Votre projet (quelle formation, que diplômes, quels métiers) a-t-il été identifié, et en êtes-vous satisfait ?
- Rencontrez-vous régulièrement un adulte pour faire le point sur votre projet, et en êtes-vous satisfait ?
- Avez-vous rencontré des professionnels ou des anciens élèves pour discuter des métiers et des formations.. ?.
- ....

Formation

Que pensez-vous de la qualité de la formation ?

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

Exemples :
- La formation prévoit de travailler sur des projets concrets, des activités sur le terrain, des stages. En êtes-vous satisfait ?
- Etes-vous satisfait des mesures prises pour aider un maximum d'élèves à réussir les examens : soutien, travail en groupes… ?
- ....

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Les bâtiments, les locaux, les salles de cours
- Les activités après la classe ou les sorties scolaires
- L'organisation des repas, la qualité et le prix des repas
- La vie à l'internat (les règles de vie, l'ambiance…)
- ....

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
☐	☐	☐	☐

Exemples :
- Avec vous pu faire part de vos observations ou réclamations, si vous en aviez ?
- Lorsque des informations sont à transmettre à vos parents, les explications que l'on vous donne sont elles claires ?
- Lorsque vous avez des papiers à donner au lycée, trouvez-vous facilement à qui les donner, quelle est la date limite pour les rendre… ?
- Vous a-t-on expliqué les fonctions des différents services de l'administration ?
- ....

Vos remarques – *(Facultatif)*

Inscrivez vos observations complémentaires ?

Merci de votre participation

QUESTIONNAIRE PARENTS

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

Vous pouvez répondre à ce questionnaire par Internet à l'adresse suivante :
http://sphinx.educagri.fr/DGER/Usagers2010/questionnaire.htm
Ou bien, vous pouvez le compléter et le renvoyer à l'adresse de l'établissement. Pour répondre, cochez une seule réponse par question, mettez le questionnaire dans une enveloppe fermée sur laquelle vous inscrirez « Enquête de satisfaction ». Dans une autre enveloppe, placez l'enveloppe contenant le questionnaire, et un courrier indiquant vos noms, prénoms et adresse. Envoyez le tout au lycée.

Date limite de retour à l'établissement : le 28 mai 2010
Date limite de réponse sur Internet : le 4 juin 2010

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Le personnel est-il disponible pour vous accueillir : réunions de rentrée, rendez-vous possibles... ?
- Avez-vous eu un dossier de rentrée clair et complet ?
- Les panneaux dans l'établissement vous ont-ils permis de trouver facilement l'endroit où vous souhaitiez vous rendre ?
- L'accueil téléphonique est-il satisfaisant, êtes-vous rapidement orienté vers le bon interlocuteur ?
- Avez-vous trouvé auprès des différentes personnes réponse à vos questions ?
- ...

Information

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

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

***Exemples** :*
- L'information sur la vie dans le lycée (l'administration, la direction, le restaurant scolaire, l'internat, les activités après la classe…)
- L'information sur les formations, les métiers, les débouchés
- L'information sur les stages, sur les sorties scolaires
- …

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Etes-vous satisfait du projet de votre enfant (formation à suivre, diplôme à présenter, métier à envisager) construit avec le personnel du lycée ?
- Avez-vous rencontré des personnels du lycée pour en discuter ?
- Le projet est-il régulièrement suivi par un adulte (professeur principal ou autre) ?
- Existe-t-il des rencontres sur les métiers et les formations avec des professionnels, des anciens élèves... ?
- ....

Formation

Que pensez-vous de la qualité de la formation ?

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

***Exemples** :*
- Que pensez-vous des spécificités de l'enseignement agricole : travailler sur des projets concrets, travail sur le terrain, ouverture sur l'extérieur, approche pratique de l'enseignement... ?
- La formation permet-elle à l'élève de progresser ?
- La formation tient-elle compte des besoins spécifiques de chacun (soutien, travail en groupes, etc,...) ?
- Les heures prévues à l'emploi du temps sont-elles effectivement réalisées ?
- ....

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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Le cadre de vie, les locaux, les abords
- L'organisation de la journée
- L'organisation de la semaine
- La restauration, 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
☐	☐	☐	☐

***Exemples** :*
- Avec vous pu faire part de vos observations ou réclamations, si vous en aviez ?
- Connaissez-vous vos interlocuteurs au lycée pour les questions administratives ou financières ?
- Etes-vous satisfait des contacts que vous avez avec le lycée à propos des papiers administratifs, des possibilités d'aides financières et sociales ?
- Pour les paiements que vous effectuez au lycée, êtes-vous satisfait des informations qui vous sont données, des échanges que vous avez avec le lycée (par courrier, au téléphone, ou dans les bureaux) ?
- ....

Vos remarques – *(Facultatif)*

Inscrivez vos observations complémentaires ?

Merci de votre participation

Proposition de lettre à l'intention des parents d'élèves

LYCEE XXXXXXXXXXXXX

Madame, Monsieur,

Le ministère de l'alimentation, 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, pour vous et pour les enfants scolarisés dans les lycées agricoles.

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.
Votre participation à cette enquête est importante.

Vous trouverez ci-joint le questionnaire d'enquête. Vous pouvez y répondre *via* Internet en vous connectant à l'adresse suivante :

http://sphinx.educagri.fr/DGER/Usagers2010/questionnaire.htm

Cette solution vous fera gagner du temps ainsi qu'au personnel du lycée. L'an dernier, les internautes ont consacré en moyenne 4 minutes à répondre au questionnaire.

Vous pouvez également retourner le questionnaire au lycée par voie postale. Dans ce cas, vous déposerez dans l'enveloppe d'expédition :

- une enveloppe fermée contenant le questionnaire. Vous inscrirez sur cette enveloppe : « Enquête de satisfaction »
- un courrier mentionnant vos nom, prénom et adresse.

Les délais de réponse sont les suivants :

du **3 mai au 4 juin 2010** pour les connexions **par Internet**,
jusqu'au au **28 mai 2010** pour les retours des **questionnaires papier au lycée.**

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

Le directeur de l'EPLEFPA