Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PECHE, DE LA RURALITE ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

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 : Anne COILLAND Tel : 01 49 55 46 85 Fax :01 49 55 46 36 Mel : anne.coilland@educagri.fr	**NOTE DE SERVICE** **DGER/MCG/N2011-2132** **Date: 05 octobre 2011**

Date de mise en application : 1 novembre 2011
Annule et remplace:
Date limite de réponse: 15 décembre 2011
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 suivant une procédure particulière en 2011 à partir d'un nouvel échantillon de 34 d'établissements (cf. annexe 1) et sur des élèves présents dans le lycée depuis plus d'un an.
Les établissements non sélectionnés dans l'échantillon sont invités à réaliser l'enquête pour leur usage interne.

L'enquête est à réaliser entre le 1er novembre et le 15 décembre 2011.
Les modalités d'enquête sont exceptionnellement modifiées par rapport à 2010.

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

Destinataires	
Pour exécution : - Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt - Directions de l'alimentation, 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 – LE PRINCIPE D'UNE MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE PUBLIC

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, normalement 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.

Pour l'année 2011, compte tenudu calendrier des discussions interministérielles sur les indicateurs LOLF l'enquête, qui s'effectue en temps normal au printemps, a été décalée de quelques mois. La population enquêtée doit avoir une durée de présence dans l'établissement de plus de sept mois. De fait, les élèves accueillis pour la première fois dans l'établissement en septembre 2011 ne peuvent participer à cette enquête 2011. De plus, pour garantir une bonne représentativité des établissements, l'échantillon 2011 a été entièrement recalculé.

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 **1er novembre 2011 au 15 décembre 2011** afin de permettre aux établissements d'organiser la procédure d'enquête, et le report dans SPHINX des enquêtes « papier ». La date du 15 décembre 2011 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 (anne.coilland@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 2011 est présentée en **annexe 1**.

2-1 Qualité statistique :

Elle se juge 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 :

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2011/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 :

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerscodes11/Etab.htm

L'établissement se connecte en utilisant ses « login et mot de passe SPHINX » envoyés courant octobre 2011 par émail dans sa boîte institutionnelle.

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 7 décembre 2011, 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 :

  https://sphinx.educagri.fr/DGER/Usagers2011/questionnaire.htm

- les questionnaires et la lettre d'accompagnement pour les parents : ces documents sont mentionnés en **annexe 4**.

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 2011

Région	UAI Elem DGER (Code)	Etablissement
Alsace	06800430	LEGTPA de Colmar Wintzenheim
Aquitaine	03301338	LEGTPA Bordeaux Blanquefort
Aquitaine	04001010	LPA Mugron
Aquitaine	04701543	LPA Tonneins
Basse-Normandie	01401066	LEGTA 'le Robillard'
Basse-Normandie	05001807	LEGTA Coutances
Bourgogne	02101134	LEGTPA Beaune
Bourgogne	07103521	LPA de Velet
Bourgogne	08900505	LEGTPA d'Auxerre
Bretagne	02901930	Site de Châteaulin du LEGTPA de Châteaulin Morlaix
Bretagne	05601315	LEGTA le gros chêne à Pontivy
Centre	02800707	LEGTA Chartres
Centre	03600315	LEGTA de Châteauroux
Centre	04501641	Site des Barres du LEGTA Le Chesnoy Les Barres
Franche-Comté	07000728	LEGTPA Vesoul
Franche-Comté	09000144	LEGTA Valdoie
Languedoc-Roussillon	03000708	LEGTPA Nîmes
Limousin	01900341	LEGTA Meymac
Limousin	01900440	LEGTPA Henri Bassaler Brive Voutezac
Limousin	02300145	LEGTPA Alphonse Defumade - Ahun
Limousin	08700405	LEGTA Limoges Les Vaseix
Midi-Pyrénées	03101238	LPA Saint Gaudens
Nord-Pas-de-Calais	05901846	LEGTA Lomme
Pays de la Loire	08502354	LEGTPA La Roche sur Yon
Poitou-Charentes	01600968	LEGTA Angoulême
Poitou-Charentes	01601067	LPA Barbezieux
Poitou-Charentes	08601528	LPA Montmorillon
Provence-Alpes-Côte d'Azur	08400834	LEGTA Avignon
Provence-Alpes-Côte d'Azur	08400933	LPA Isle sur Sorgue
Provence-Alpes-Côte d'Azur	08401131	LEGTA Carpentras
Rhône-Alpes	06901455	LEGTA Lyon Dardilly
Rhône-Alpes	07300368	LEGTA Chambéry La Motte Servolex
Rhône-Alpes	07300566	LPA Cognin
Rhône-Alpes	07401423	LPA Contamine sur Arve

ANNEXE 2

Constitution du panel de 35 élèves au sein d'un établissement.
PROCEDURE EXCEPTIONNELLE EN 2011

Compte tenu du caractère tardif de l'enquête, il ne semble pas souhaitable d'interroger les jeunes ayant intégré l'établissement début septembre 2011. De fait, sont exclues du dispositif les classes de première année de cycle en deux ou trois ans.

Feront partie du panel :

- **1** (un) élève de niveau VI, dans une classe de 3ème ;
- **3** (trois) élèves de niveau V, répartis dans les différentes classes de CAPA 2ème année ou BEPA 2ème année ;
- **25** (vingt cinq) élèves de niveau IV, répartis dans les différentes classes de 1ère et de terminales de baccalauréat professionnel, ou dans les classes de terminale S, STAE ou de BTA2 ;
- **6** (six) élèves de niveau III, répartis dans les différentes classes de BTSA 2ème année ou de CPGE 2ème année.

Les établissements qui n'ont pas d'élèves de niveau VI identifieront pour le panel, 4 élèves (1 + 3) de niveau V.
De même, ceux qui n'ont pas de niveau III identifieront 31 élèves (25 + 6) de niveau IV.
L'établissement n'ayant que du niveau III identifiera 35 étudiants.

Les élèves faisant partie du panel seront pris dans l'ordre alphabétique pour le niveau considéré, **en commençant par la lettre « F »** *(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 seconde année de niveau V (CAPA 2ème année et/ou BEPA 2ème année). Il constitue une liste alphabétique unique de l'ensemble des élèves des quatre classes, élimine de cette liste les frères ou sœur d'un élève en tête de la liste de la fratrie, puis sélectionne les trois premiers élèves de la liste en commençant par la lettre F. Les 3 élèves qui feront partie du panel pour le niveau V seront (en grisé) :

Liste alphabétique de tous les élèves
…
…
Da…
Di…
Do…
En…
Fa…
Fa…
Fi...
Fl…
Fo...
Fr…
Gu…
He…

Leur répartition par classe sera alors :

Liste alphabétique des élèves			
Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4
…	…	…	…
Do…	Di…	Da…	En…
Fa…	Fo...	Fi...	Gu…
Fa…	Fr…	Fl…	He…

Exemple 2 :
L'EPL a 6 classes de poursuite de cycle de niveau IV (1ère et de terminales de baccalauréat professionnel, et/ou terminale S, STAE et/ou BTA2). Il n'a pas de niveau III, il va donc identifier 31 élèves pour le niveau IV, au lieu de 25.
Les 31 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
…	…	…	…	…	…
Ei …	Do…	Do…	Bu…	Ce…	Ar…
Fr …	Fa...	Fa…	Fa…	Gi…	Fa…
Fu …	Fi...	Fa…	Ge…	Ha…	Fu...
Gr…	Fo…	Fe…	Go	Hu...	Fy...
Jo…	Hy…	Fo...	Mi...	Ko...	Gu…
Ju…	Ja…	Fu …	…	Le…	Gu…
Ki…	Li…	Gi…		Ma…	Ho…
La …		Gl…		Me…	Ju…
Le …		Mu…		Ni…	La…

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. L'élève qui fera partie du panel pour le niveau VI sera (en grisé) :

Liste alphabétique des élèves		
Classe 1	Classe 2	Classe 3
…	…	…
Do…	Di…	Fu…
Fad...	Fae…	Fi…
Fo...	Fag…	Ga…
Fu…	Fal...	Go...
Eo…	…	…

ANNEXES 3

Les annexes 3 sont les documents à utiliser par les EPLEFPA de l'échantillon LOLF.

QUESTIONNAIRE ELEVES

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche

Mission de la stratégie et des systèmes d'information

ENSEIGNEMENT AGRICOLE
FORMATIONS AUX MÉTIERS DE L'AGRICULTURE, DE LA FORÊT, DE LA NATURE ET DES TERRITOIRES

Enquête de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole

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

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2011/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 : 07 décembre 2011
Date limite de réponse sur Internet : 15 décembre 2011

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 satisfaisantes ?
- 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

Mission de la stratégie et des systèmes d'information

ENSEIGNEMENT AGRICOLE
FORMATIONS AUX MÉTIERS DE L'AGRICULTURE, DE LA FORÊT, DE LA NATURE ET DES TERRITOIRES

Enquête de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole

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

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2011/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 : 07 décembre 2011
Date limite de réponse sur Internet : 15 décembre 2011

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 de l'échantillon LOLF



LYCEE XXXXXXXXXXXXX

Madame, Monsieur,

Le ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire 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 :

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagerslolf2011/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 **1 novembre au 15 décembre 2011** pour les connexions **par Internet**,
- jusqu'au au **7 décembre 2011** 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

ANNEXE 4
Documents à utiliser par les EPLEFPA qui ne font partie de l'échantillon LOLF.

QUESTIONNAIRE ELEVES

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche

Mission de la stratégie et des systèmes d'information

ENSEIGNEMENT AGRICOLE
FORMATIONS AUX MÉTIERS DE L'AGRICULTURE, DE LA FORÊT, DE LA NATURE ET DES TERRITOIRES

Enquête de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole

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

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagers2011/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 : 07 décembre 2011
Date limite de réponse sur Internet : 15 décembre 2011

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

Mission de la stratégie et des systèmes d'information

ENSEIGNEMENT AGRICOLE
FORMATIONS AUX MÉTIERS DE L'AGRICULTURE, DE LA FORÊT, DE LA NATURE ET DES TERRITOIRES

Enquête de satisfaction des usagers de l'enseignement agricole

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

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagers2011/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 : 07 décembre 2011
Date limite de réponse sur Internet : 15 décembre 2011

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'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire 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 :

https://sphinx.educagri.fr/DGER/usagers2011/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 **1 novembre au 15 décembre 2011** pour les connexions **par Internet**,
- jusqu'au au **7 décembre 2011** 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