

ANNEXE 5 : DEMARCHE QUALITE

Questionnaire d'évaluation de la médiation

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous réalisons une enquête de satisfaction auprès de personnes qui nous ont sollicitées dans le courant de l'année civile écoulée.

L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction des sollicités au regard de l'action des médiateurs.

Sur la base des résultats de cette enquête, nous mettons en place un plan d'actions visant à optimiser notre processus de traitement des dossiers et de médiation.

La mesure de l'efficacité des actions correctives mises en place sera constatée à l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée l'année suivante.

Votre contribution est importante car l'identification des domaines de satisfaction, d'insatisfaction et des points d'amélioration est indispensable à la définition des axes d'amélioration pour les médiateurs et la médiation.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (EXEMPLE)

➤ 1 - PRISE DE CONTACT AVEC LA MÉDIATION

Aviez-vous connaissance de la Médiation avant d'être en relation avec la médiation à laquelle vous venez de participer ?

Comment avez-vous appris l'existence de la Médiation ?

- Suite à l'information donnée à la cour d'appel
- Par les Prud' Hommes
- Par un médiateur
- Par un centre ou une association de médiation et si oui lequel ?
- Par une autre association
- Par un avocat
- Un ami
- Internet
- Une fédération
- Autre

Etes-vous un particulier ou un professionnel ?

➤ 2 - AVANT LA MÉDIATION, VOTRE APPRÉCIATION :

La qualité du premier contact avec le Médiateur

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

Si OUI, êtes-vous satisfait du délai de prise en compte ?

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

La médiation a-t-elle donnée lieu à un protocole d'accord ? OUI PARTIEL NON

➤ 3 - VOTRE APPRÉCIATION SUR LA MANIÈRE DONT LA MÉDIATION A ÉTÉ CONDUITE :

3-1 : Accueil par le ou les médiateurs

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

3-2 : Clarté de la présentation des objectifs de la médiation

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

3-3 : Respect par le médiateur des principes fondamentaux, d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et de confidentialité

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

3-4 : Avez-vous eu le sentiment d'avoir été compris par le médiateur ?

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

3-5 : Avez-vous compris les besoins de l'autre partie ?

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

3-6 : Retour à un bon niveau de confiance envers l'autre partie après la Médiation.

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

➤ **4 - SYNTHÈSE :**

4-1 - Satisfaction globale

10 / 9	8 / 7 / 6	5 / 4 / 3	2 / 1
TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT

4-2 : Si vous étiez confronté à un nouveau litige feriez-vous appel à la médiation ou la recommanderiez-vous à d'autres ?

OUI	NON
-----	-----

➤ **5 - AUTRES COMMENTAIRES :**