



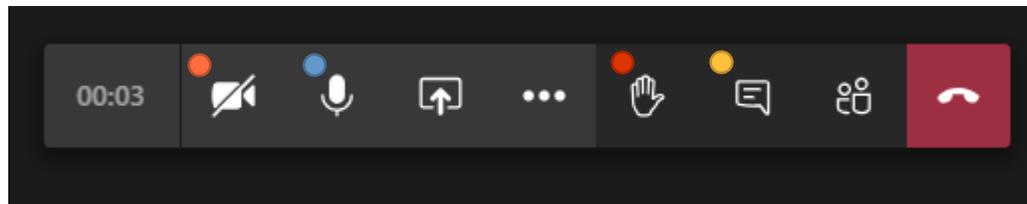
Les Ateliers

[**Culture** **U**]
la Région engagée *sagers*

Quelques bonnes pratiques pour un atelier collectif sur teams



- Pour vous présenter, vous pouvez mettre en route votre caméra et la couper par la suite pour préserver votre bande passante ●
- Vous pouvez couper votre micro lorsque vous ne prenez pas la parole ●
- L'option lever la main pour prendre la parole permet de fluidifier les échanges à plusieurs ●
- La conversation vous permet de voir les échanges saisis et les partages de liens ●
- Vous pouvez également vous en servir si vous rencontrez des difficultés liées à l'audio



Pour votre parfaite information, nous vous précisons que la session de votre atelier sera enregistrée, vous pourrez retrouver la vidéo de tous les ateliers sur [la chaîne web microsoft stream \[Culture U \]](#)

Enquêtez comme Columbo

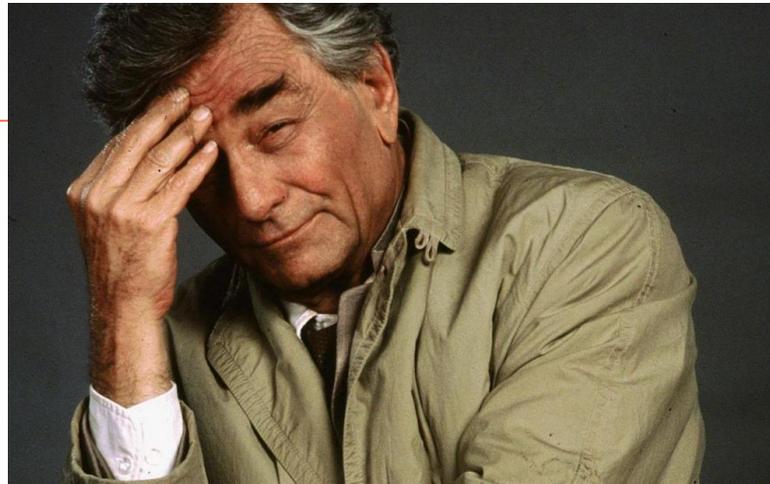


Encore une p'tite question..



Les atouts de Columbo :

- Le pouvoir de la question
- L'humilité
- Le terrain
- Le travail d'équipe
- L'économie de moyens grâce à la créativité

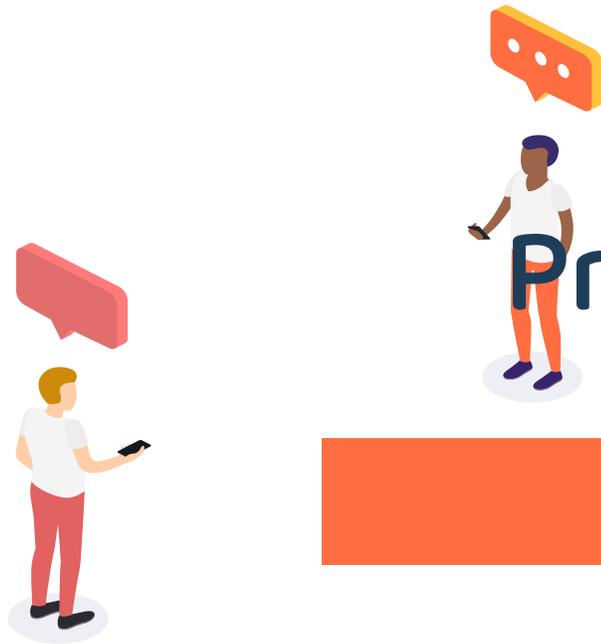


L'effet Columbo en négociation

Notre atelier d'enquête



- **Un atelier de partage d'expériences entre agents.**
- **Objectif** : présenter la méthodologie de la réalisation d'une enquête au travers de l'illustration d'une réalisation interne.
- **Les étapes abordées** : préparer l'enquête, construire son questionnaire, et après ?
- **Temps d'échanges et de questions** à chaque étape.



Présentations mutuelles



Valérie MULLER

Chef de projet parcours managériaux Manag'Est

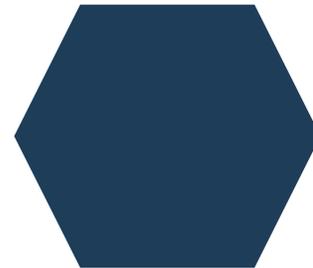
J'ai créé et utilisé des questionnaires lors de l'accompagnement de dirigeants et de structures dans leurs stratégies de communication puis dans le cadre de la consultation de différents acteurs liés à des projets de transformation.

Virginie DEVELLOTTE

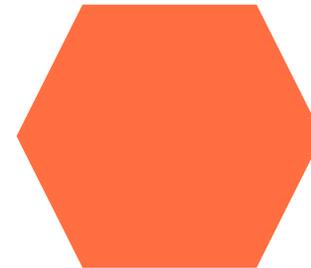
Chef de Pôle Création Transmission Reprise

Je travaille à la Région depuis 20 ans dans le domaine du développement économique, et actuellement sur l'offre de services adressée aux créateurs et repreneurs d'entreprise.

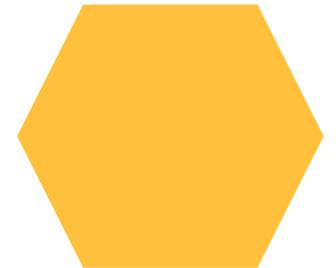
Préparer l'enquête



Définir les objectifs
clairs de la
Collectivité, du
Service, de l'enquête.

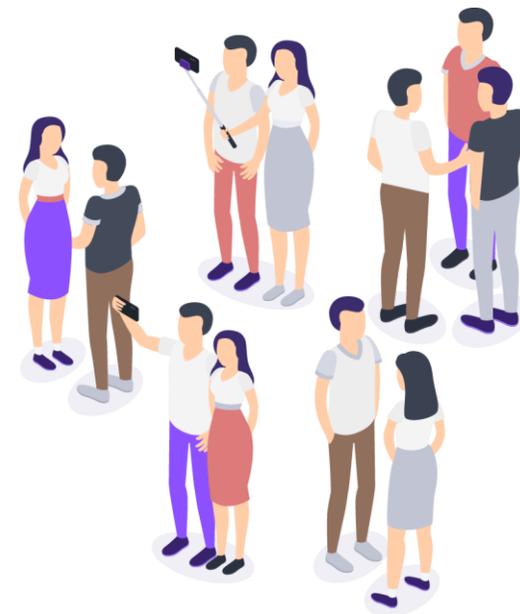


Recenser les
données existantes
déjà exploitables.



Identifier la cible et
définir un
échantillon
représentatif ?

Le projet Be EST Entreprendre

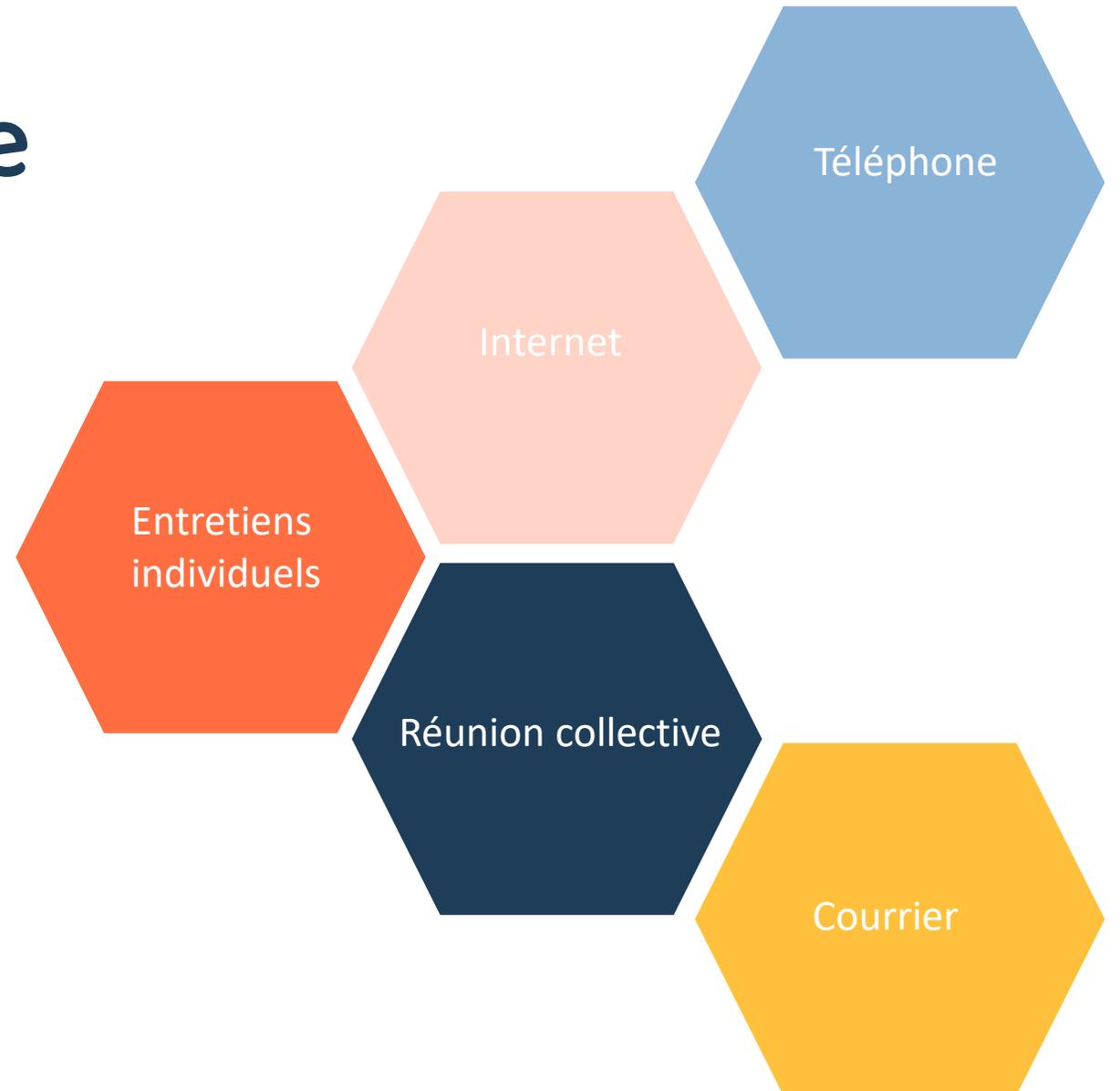
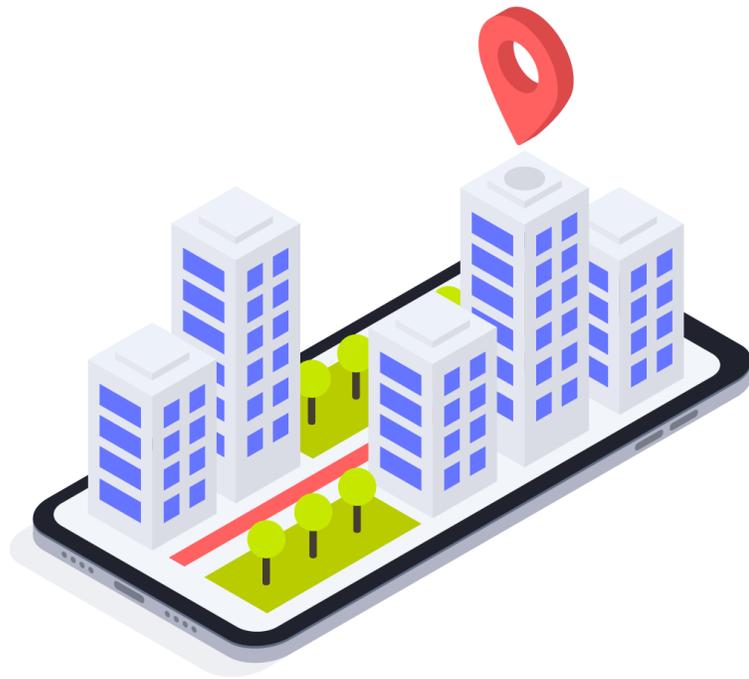


Le projet :
Be EST Entreprendre
c'est l'offre de
services de la Région
en faveur des
créateurs et
repreneurs
d'entreprise en place
depuis 2018.

Le contexte :
Evaluation de l'offre Be
EST Entreprendre sur la
période 2018-2019
dans le cadre des
travaux de refonte de
l'offre.

L'objectif :
Prendre en compte les
retours « utilisateurs »
pour améliorer les
dispositifs en place.

Choisir le mode de recueil



Entretiens
individuels

Internet

Téléphone

Réunion collective

Courrier

Le choix de Be EST Entreprendre



Une enquête en ligne auprès des créateurs-repreneurs bénéficiaires de l'offre Be EST Entreprendre... complétée par des ateliers physiques.

+ : capacité à toucher un large voire très large public y compris des relances automatiques.

- : le cadre « enquête » ne permettant aucune interactivité avec les sondés, limite le recueil d'informations à des réponses simples.

Construire son questionnaire



- Questionnaire à froid (long) / Questionnaire à chaud (court) ?
- Introduire le questionnaire > rédiger un mail motivant.
- Questionnaire Be EST Entreprendre : choix d'un questionnaire court (11 questions avec 1 seule question ouverte) pour favoriser le taux de retours et en fonction de la démarche globale choisie : enquête + ateliers d'échanges complémentaires.

Le mail introductif de Be EST Entreprendre



Bonjour Madame, Monsieur,

Vous avez bénéficié d'un accompagnement à la création-reprise de votre entreprise dans le cadre des dispositifs Be EST Entreprendre #Parcours ou Be EST Entreprendre #Financement et/ou Be EST Entreprendre #Formation.

Afin de continuer à améliorer les dispositifs en faveur des créateurs et des repreneurs d'entreprise, la Région Grand Est souhaite connaître votre avis, vos remarques, vos conseils sur l'accompagnement que vous avez reçu.

Dans cet objectif, merci de prendre quelques minutes (moins de 3 min), pour répondre à notre

questionnaire
en ligne





La Région vous remercie par avance pour le temps que vous voudrez bien consacrer à l'amélioration des dispositifs Be EST Entreprendre.

Cordialement,

La Région Grand Est
www.grandest.fr

Les réponses à cette enquête sont anonymes. Elles seront exploitées par la Région et conservées pendant 6 mois correspondant à la durée prévue à l'amélioration des dispositifs Be EST Entreprendre.

Le déroulé du questionnaire



Rédiger le questionnaire en respectant les règles :

- de **formulation**
- de **structuration.**

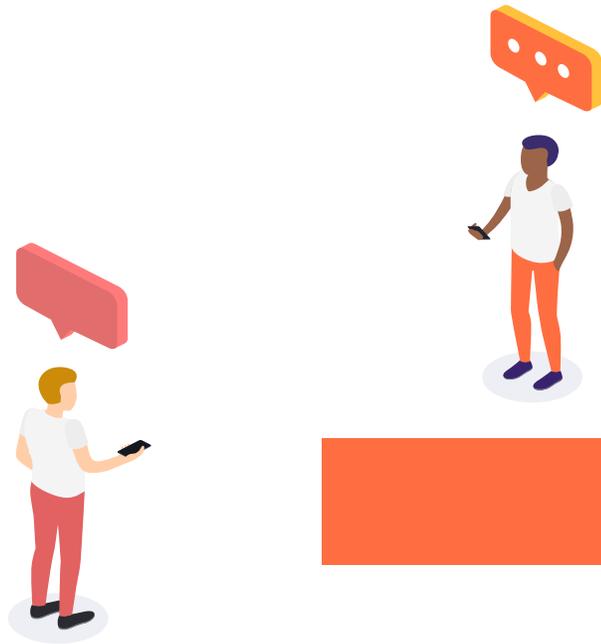
La structuration du questionnaire



L'ordre de passation des questions.

Les biais induits par les questions précédentes.

Les biais de lassitude (répétition des items).



Question 1

*Comment avez-vous connu les dispositifs
Be EST Entreprendre#Parcours, Be EST
Entreprendre#Financement, Be EST
Entreprendre#Formation ? **

** Réponse obligatoire*

- Par Pôle Emploi
 - Par la Chambre de Commerce et d'Industrie/ la Chambre des
 - Métiers de l'Artisanat
 - Par la Région Grand Est
 - Par le bouche à oreille
 - Par l'organisation qui a assuré votre accompagnement (1)
 - Autre, à préciser :
- (1) ADIE, réseau Active, réseau Initiative, Alexis, Tempo, Vecteur, ALACA, ADTL, BGE, CRESS, CCI Formation, GRETA, AFPA, Euroformation.*

La structuration du questionnaire



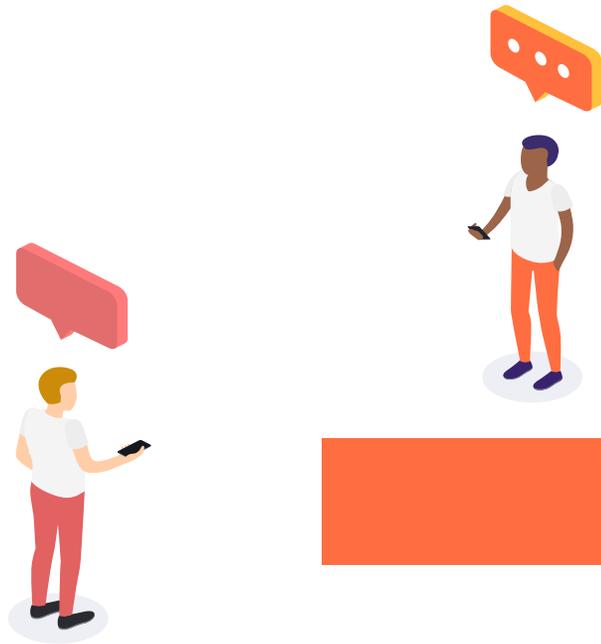
Les questions filtre.

La longueur du questionnaire.

(exemple : 3 minutes pour Be EST Entreprendre)

Le nombre de questions ouvertes.

(exemple : 1 sur 11 pour Be EST Entreprendre)



Question 6

Quels sont selon vous les améliorations possibles des dispositifs Be EST Entreprendre ?

Réponse libre

La structuration du questionnaire



Le respect des règles déontologiques



Le contenu.



La transparence :
l'anonymat / les
questions de profil.



Le R.G.P.D. contrôlé par la
C.N.I.L.

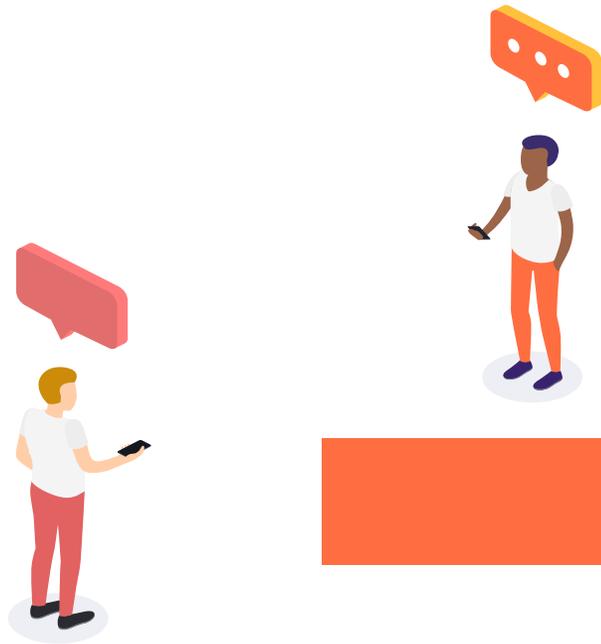
La formulation des questions



Utiliser un vocabulaire
compréhensible par
l'utilisateur.

Choisir des
formulations les plus
neutres possibles.

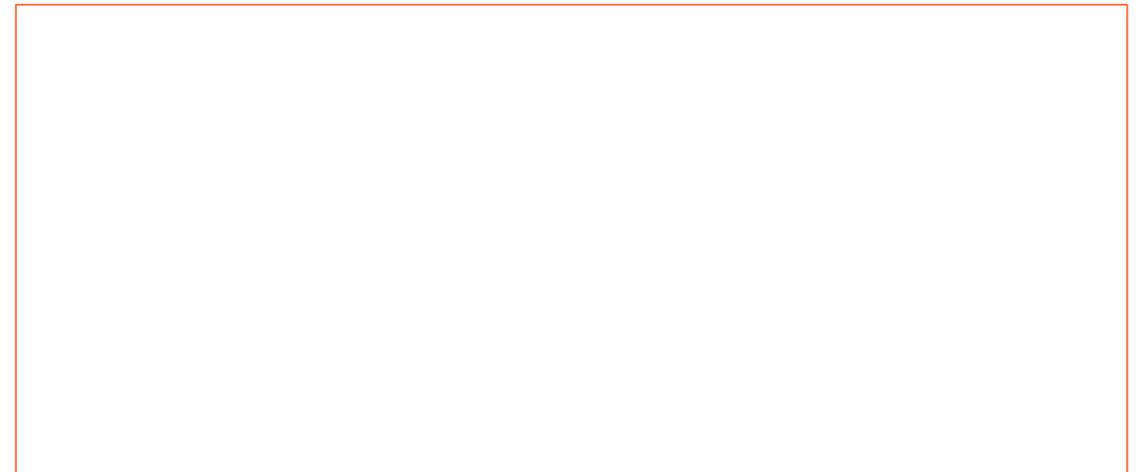
Structurer le questionnaire
« en entonnoir ».

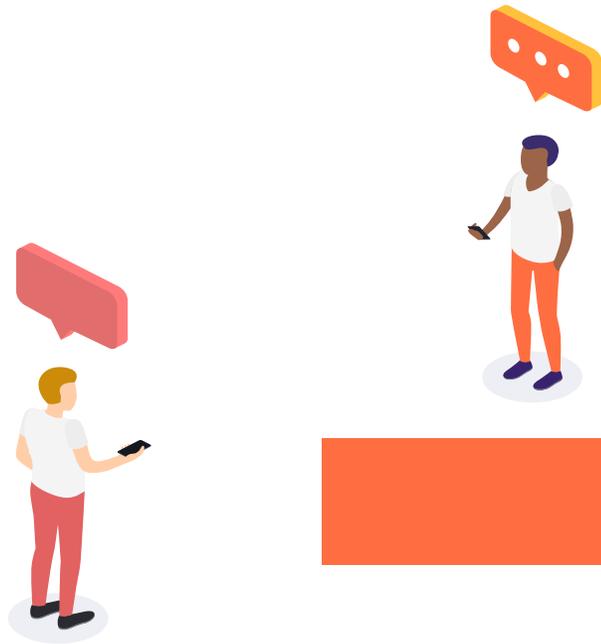


Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?



Durant l'été, avez-vous utilisé l'offre de service dématérialisée de création d'entreprise du CAE ?

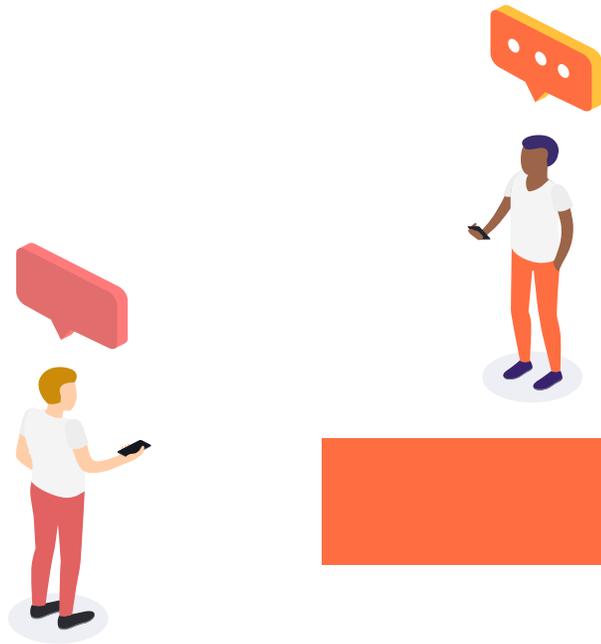




Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?

Durant l'été, avez-vous utilisé l'offre de service dématérialisée de création d'entreprise du CAE ?

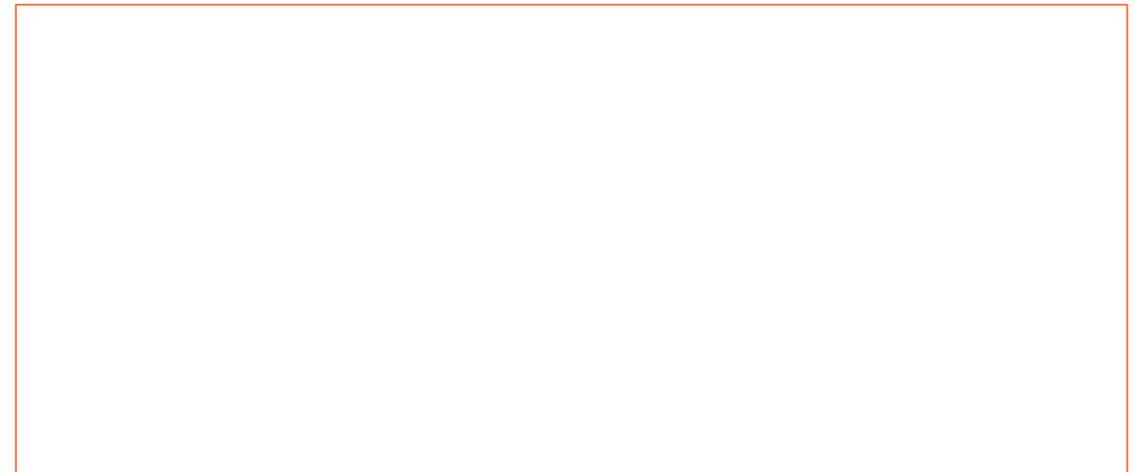
Durant les 3 derniers mois, avez-vous fait la démarche de créer votre entreprise par internet sur le site du Centre Administratif des Entreprises (CAE) ?

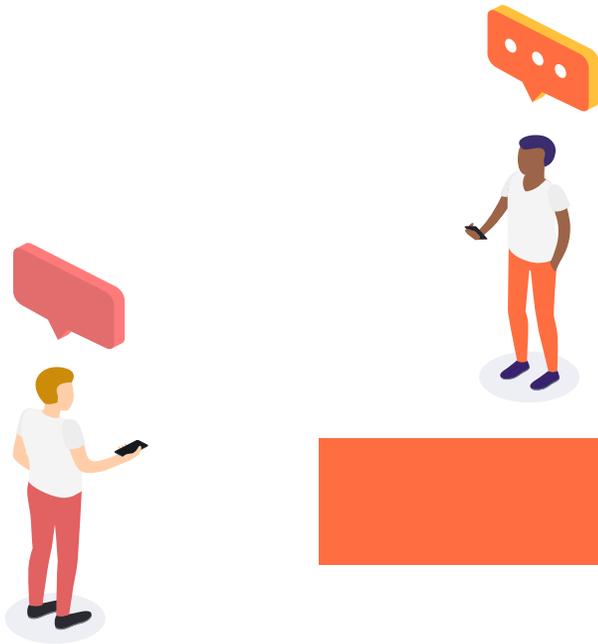


Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?



Ne jugez-vous pas que la terrible crise sanitaire a engendré une dégradation du service public de la RGE ?





Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?

Ne jugez-vous pas que la terrible crise sanitaire a engendré une dégradation du service public de la RGE?

Jugez-vous que notre service public s'est amélioré / est resté stable / s'est détérioré suite à la crise sanitaire ?

La formulation des questions



Les questions ouvertes
et les questions
fermées.

Vérifier que les possibilités
de réponses possibles
soient exhaustives.

Rédiger les transitions
entre les thèmes.



Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?



*Etes-vous plutôt d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante :
« notre offre en matière de transports ne répond pas du tout à vos besoins ? »*

A large, empty rectangular box with a thin orange border, intended for the user to provide their answer to the survey question.



Exercice : que pensez-vous des questions proposées ?



Etes-vous *plutôt d'accord ou pas du tout d'accord* avec l'affirmation suivante :
« notre offre en matière de transports ne *répond pas du tout* à vos besoins ? »

Jugez-vous notre offre de transport *totalemment/ partiellement/ pas du tout adaptée à vos besoins ?*

Attention à éviter !



- Les formules négatives, la négation et double-négation.
- L'utilisation de termes techniques, difficiles, de sigles.
- L'utilisation de termes vagues ou imprécis.
- Les questions trop longues.
- La question qui en cache plusieurs.
- La question induite.
- L'effet de Halo (lorsque plusieurs questions sont posées à la suite sous la même forme).

Et après ?



- **Administrer le questionnaire** (temporalité, technicité, maximiser le taux de retour...).
- **Compléter la consultation** (méthodes, panel...).
- **Analyser les résultats** (bilan, plan d'action, communication des résultats...).
- **Utiliser les résultats pour améliorer la qualité du service public.**



La suite du questionnaire de la DCC

Conduite des ateliers complémentaires.

Analyse et restitution entre autres, sous forme de persona des créateurs accompagnés.

Avec la conclusion : l'offre de service est satisfaisante, il faut travailler sur son accessibilité.

Mise en œuvre d'un portail de téléservices pour le téléchargement des chèques directement par les créateurs lors de la refonte du dispositif créa.

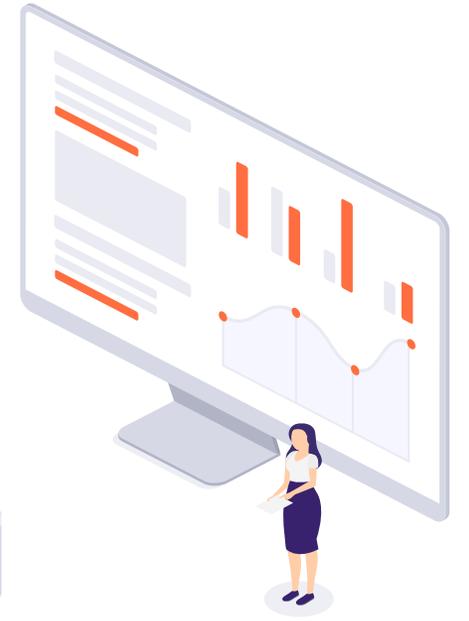
Questions/débat



Merci

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets.

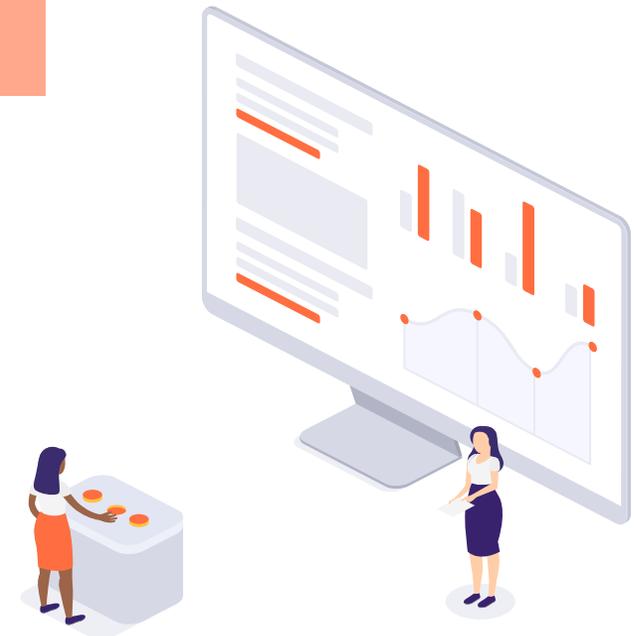
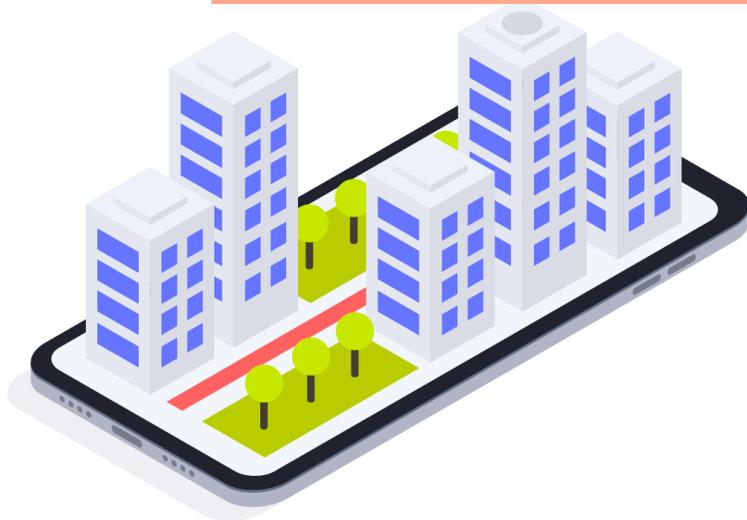
Nous vous remercions pour votre participation.





Retrouvez toutes les actualités de [Culture U] : La Région engagée Usagers ! En nous suivant sur Yammer :

<https://web.yammer.com/main/groups/eyJfdHlwZSI6Ikdyb3VwliwiaWQiOilzNjA4NDQxNjUxMiJ9>



Calendrier

SEPTEMBRE

21

Atelier 1
10h – 11h30

Pas de bon projet sans bons problèmes
Par Benjamin HERNAIRE, Manag'Est

22

Atelier 2
10h – 11h30

Enquêtez comme Columbo
Par Valérie MULLER, Manag'Est et Virginie DEVELLOTTE, DCC

OCTOBRE

1

Atelier 3
10h – 11h30

Dans la tête de vos usagers ? Faites leur portrait robot !
Par Laurent CHILDZ, Direction du Numérique

6

Atelier 4
10h – 11h30

Dans les baskets de vos usagers : découvrez pas à pas leurs parcours
Par Justine FENET & Sarah AUBRY, DIMAP

8

Atelier 5
10h – 11h30

Organisez un atelier avec les usagers
Par Thierry JAMBU, DJSE

13

Atelier 6
10h – 11h30

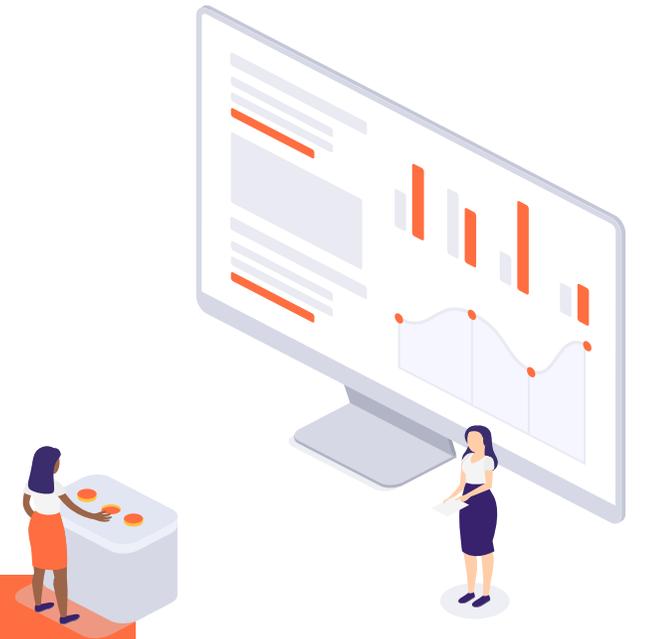
Pourquoi consulte-t-on TripAdvisor avant de partir en vacances ?
Par Vincent LE PERSON & Erwan RENOU, DIMAP

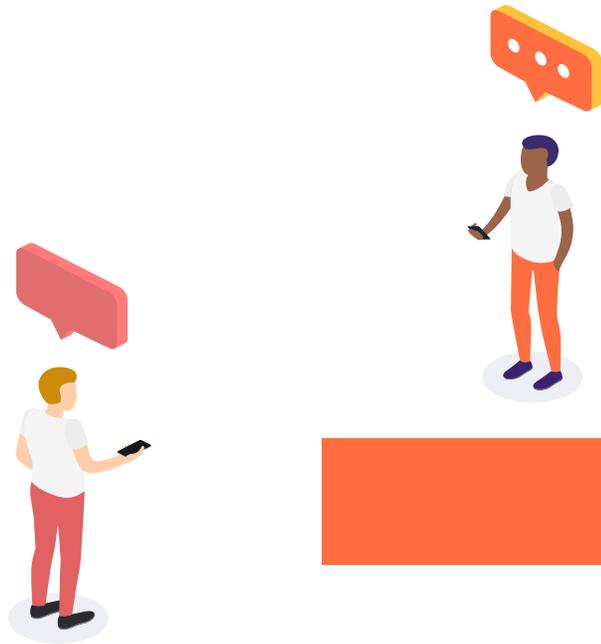
Annexes



Le questionnaire Be EST entreprendre

*Améliorons ensemble
les dispositifs
régionaux à la
création d'entreprise*



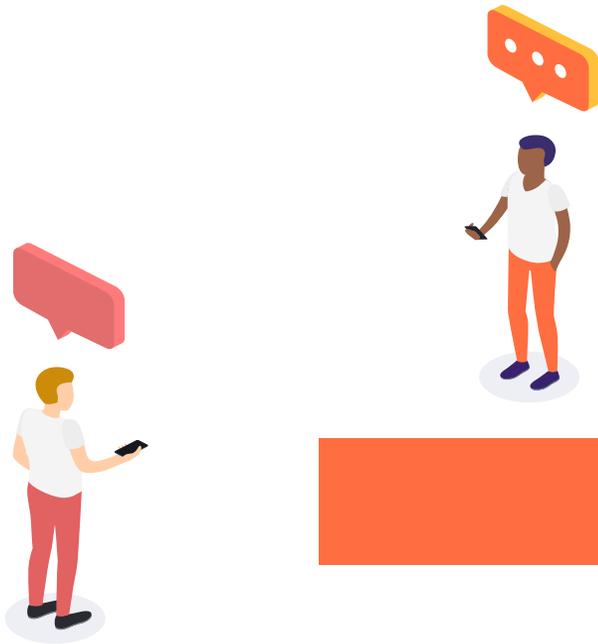


Question 1

*Comment avez-vous connu les dispositifs
Be EST Entreprendre#Parcours, Be EST
Entreprendre#Financement, Be EST
Entreprendre#Formation ? **

** Réponse obligatoire*

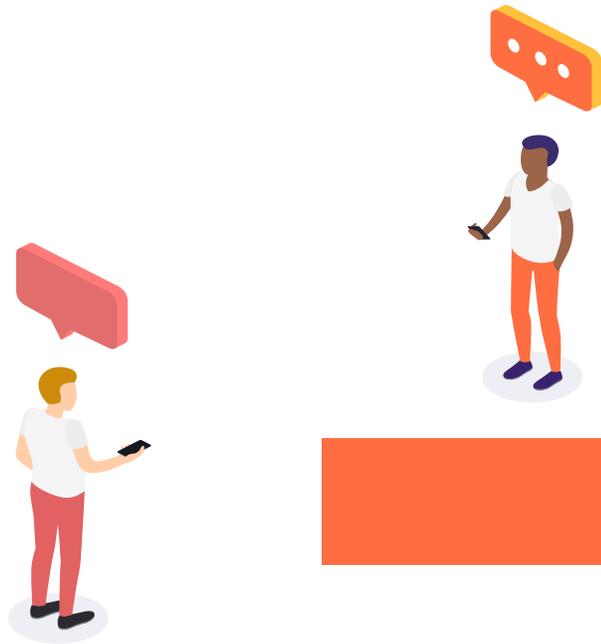
- Par Pôle Emploi
 - Par la Chambre de Commerce et d'Industrie/ la Chambre des
 - Métiers de l'Artisanat
 - Par la Région Grand Est
 - Par le bouche à oreille
 - Par l'organisation qui a assuré votre accompagnement (1)
 - Autre, à préciser :
- (1) ADIE, réseau Active, réseau Initiative, Alexis, Tempo, Vecteur, ALACA, ADTL, BGE, CRESS, CCI Formation, GRETA, AFPA, Euroformation.*



Question 2

Combien de structures différentes avez-vous contacté avant de rentrer dans l'accompagnement Be EST Entreprendre ?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Plus de 5



Question 3

L'accompagnement Be EST Entreprendre vous a-t-il été utile dans votre démarche de création d'entreprise ?

- Inutile
- Faiblement utile
- Utile
- Très utile



Question 4

Avez-vous été satisfait de votre accompagnement Be EST Entreprendre concernant les points suivants ?

Questions

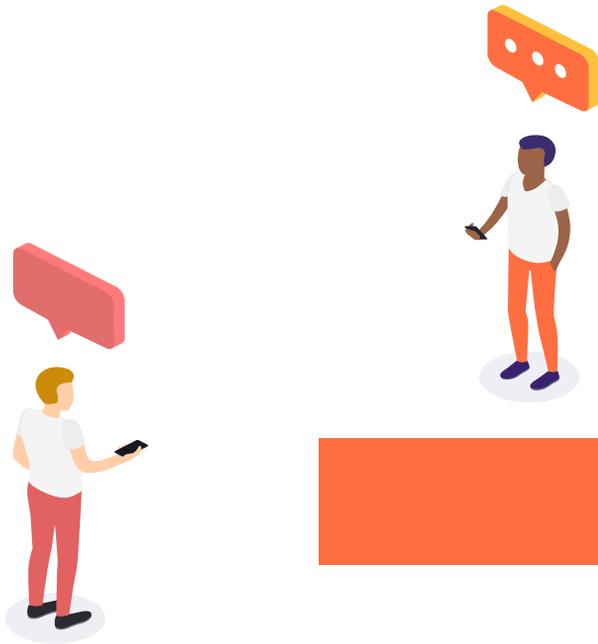
La disponibilité de votre interlocuteur

La proximité géographique de votre interlocuteur

Les informations reçues par votre interlocuteur

Le suivi personnalisé

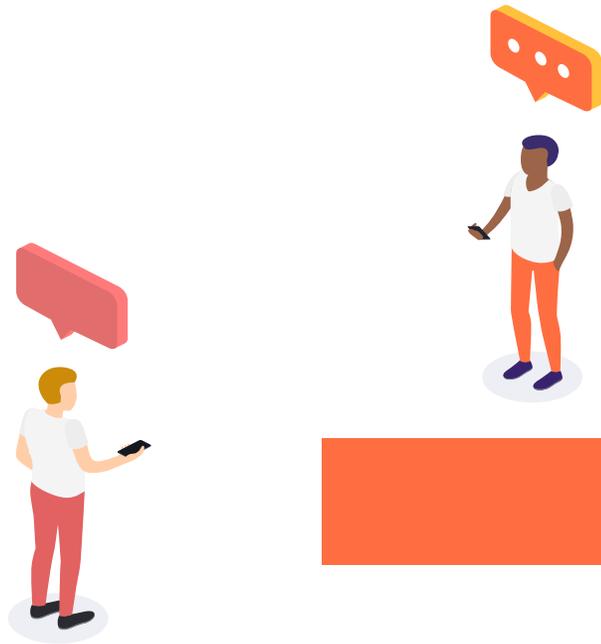
Insatisfaisant	Faiblement satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Question 5

*Classez, par ordre de préférence, ce qui vous a le plus aidé dans votre projet de création d'entreprise. **

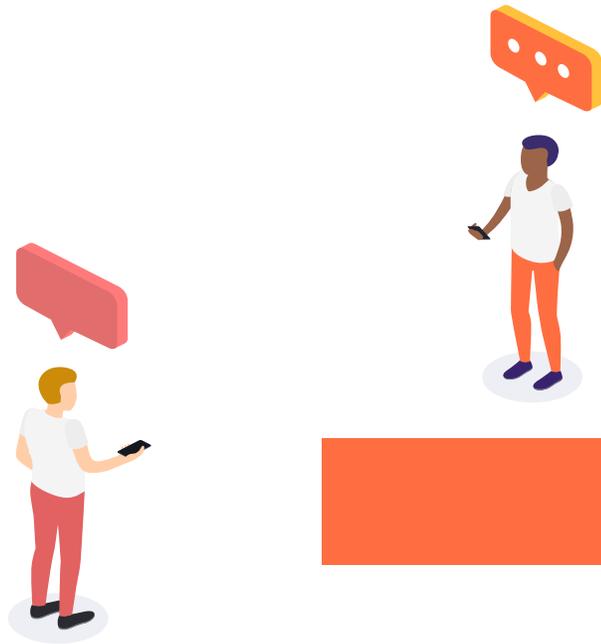
* 1= le plus important / 4 = le moins important.
Vous pouvez ordonner seulement 2 ou 3 éléments, si vous n'êtes pas concernés par tous les sujets.



Question 6

Quels sont selon vous les améliorations possibles des dispositifs Be EST Entreprendre ?

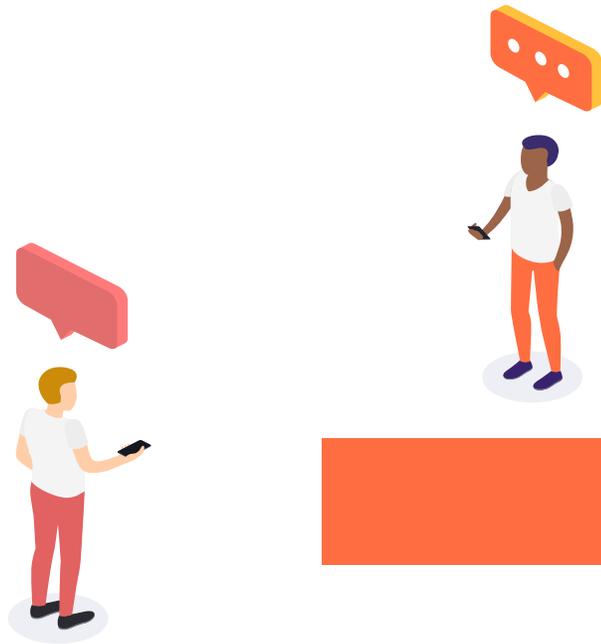
Réponse libre



Question 7

Si le dispositif dont vous avez bénéficié était en partie payant, l'auriez-vous utilisé ?

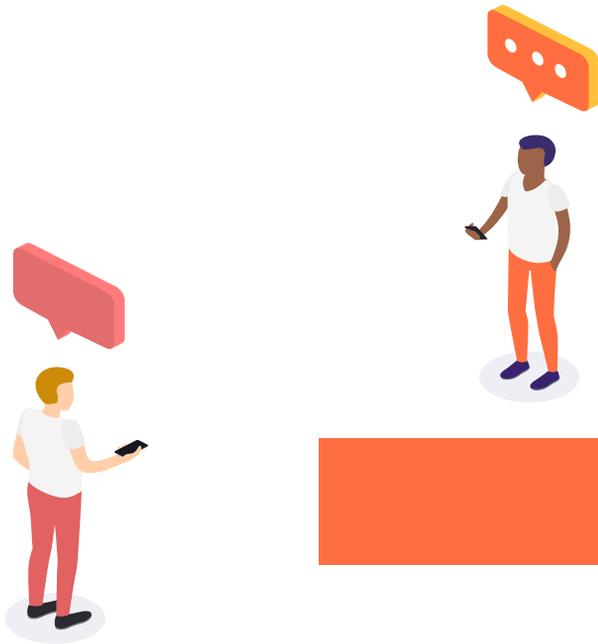
- Oui
- Non



Question 8

Saviez-vous que la Région Grand Est a financé l'accompagnement Be EST Entreprendre que vous avez reçu ?

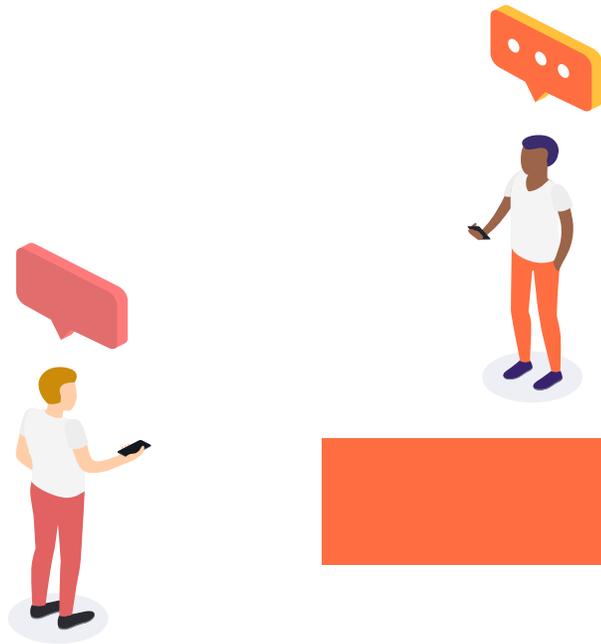
- Oui
- Non



Question 9

Recommanderiez-vous Be EST Entreprendre à un autre créateur ?

- Oui (*si oui pourquoi ? Réponse libre*)
- Non

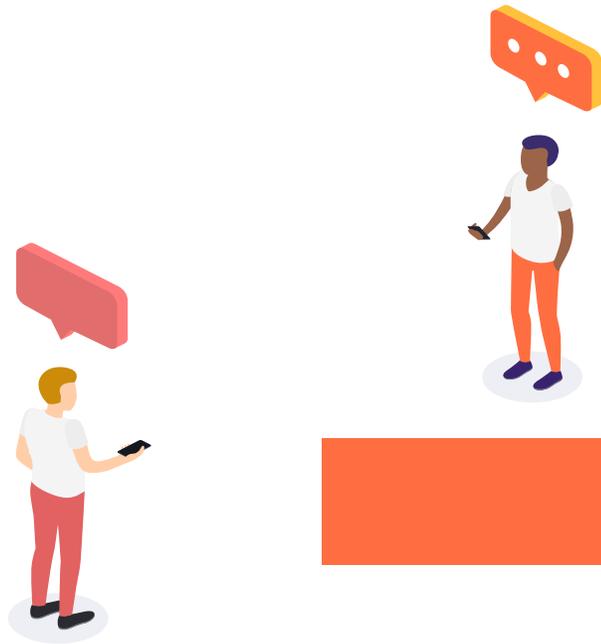


Question 10



Seriez-vous prêt à participer à un atelier pour échanger avec d'autres créateurs d'entreprise sur l'amélioration des dispositifs Be EST Entreprendre ?

- Oui
- Non

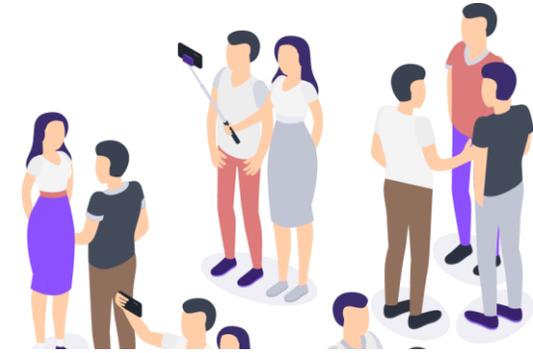
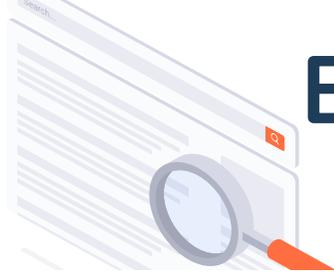


Question 11

Si oui, merci de nous laisser vos coordonnées afin de recevoir une invitation à l'atelier (E-mail : Téléphone :)

- Strasbourg, le 24 septembre 2019 de 14h à 16h
- Nancy, le 27 septembre 2019 de 10h à 12h
- Châlons-en-Champagne le 4 octobre 2019 de 10h à 12h

Les modalités du questionnaire Be EST entreprendre



Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique mis en œuvre par la Région Grand Est. Ces données sont conservées pour une durée de 6 mois.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à "Région Grand Est, Siège du Conseil régional, 1 Place Adrien Zeller – BP 91006 67070 STRASBOURG Cedex".

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Powered by [Sphinx](#)





Les persona

Voici les persona
issus de la
restitution du
questionnaire Be EST
Entreprendre.

PERSONA



Après le salariat,
l'entrepreneuriat

Traits caractéristiques :

- Age : entre 35-50 ans
- Chargé de famille
- Caractère : tenace, déterminé, ...
- Expérience métier acquise
- Dispose d'un apport personnel à mettre dans le projet
- Sait rechercher et trouver des informations par lui-même
- Entre dans le parcours du créateur par un acteur privé (expert-comptable, banquier...) ou son entourage : « *Je me suis raccroché au wagon plus tard* »
- Visite les salons de la créa

Attentes :

- Se familiariser avec la gestion de l'entreprise
- Créer son propre réseau de partenaires de l'entreprise et de contacts business
- Bénéficier des services d'accompagnement de qualité, d'un financement « effet levier » pour son prêt bancaire
- Avoir une vision globale de ce qui existe en matière d'accompagnement à la créa pour « picorer » ce qui l'intéresse
- Peut être intéressé par des locaux en pépinière d'entreprise



Après le chômage,
l'entrepreneuriat

Traits caractéristiques :

- Age : entre 30-45 ans
- Caractère : motivé, volontaire, ...
- Expériences professionnelles multiples
- Dispose d'un apport personnel limité à investir dans le projet
- Principal interlocuteur : Pôle emploi
- Entre idéalement dans le parcours du créateur après avoir suivi Activ'Créa ou BEE #Formation
- Perdu dans les chiffres et les statuts juridiques
- Visite les salons de la créa

Attentes :

- Connaître le métier du chef d'entreprise
- Se former à la gestion de l'entreprise
- Créer son propre réseau de partenaires de l'entreprise et de contacts business
- Sécuriser la démarche de création en s'appuyant sur un accompagnateur de référence (guide) : « *J'ai besoin d'un référent qui a toutes les clés* »
- Un financement public conditionne la création de l'entreprise
- Peut être intéressé par un test d'activité avant création réelle de l'entreprise



Après l'école,
l'entrepreneuriat

Traits caractéristiques :

- Age : entre 20-30 ans
- Caractère : dynamique, proactif, rêveur ...
- Pas d'expérience professionnelle
- Souvent intéressé par un projet collectif
- Ne dispose pas d'apport personnel à mettre dans le projet
- Sait rechercher des informations par lui-même
- Entre dans le parcours du créateur par l'établissement d'enseignement supérieur ou son entourage
- Participe à des événements dédiés liés à l'entrepreneuriat (speed-meeting, concours, soirée pitch, cafés créateurs...)

Attentes :

- Connaître la gestion de l'entreprise
- Avoir une vision globale de ce qui existe en matière d'accompagnement et de financement à la créa pour mobiliser tout ce qui existe : « *Tout accompagnement est bon à prendre* »
- Identifier plus précisément les outils disponibles (aides aux start-up ou CAE) pour accélérer le montage de son projet innovant ou dans le domaine de l'entrepreneuriat engagé

PERSONA



Après le salariat,
l'entrepreneuriat

Types de projet :

- Création d'une entreprise dans le domaine des services des entreprises ou dans l'artisanat
- Reprise d'une entreprise industrielle ou artisanale
- Création d'emploi(s)



Après le chômage,
l'entrepreneuriat

Types de projet :

- Création de son propre emploi
- Secteur d'activité : commerce, services aux particuliers
- Statut de micro-entrepreneur au démarrage de l'activité



Après l'école,
l'entrepreneuriat

Types de projet :

- Phase d'incubation avant la création effective de l'entreprise
- Création à plusieurs : start-up ou entreprise dans le champs de l'ESS
- Secteur d'activité : numérique, technologies, environnement, social

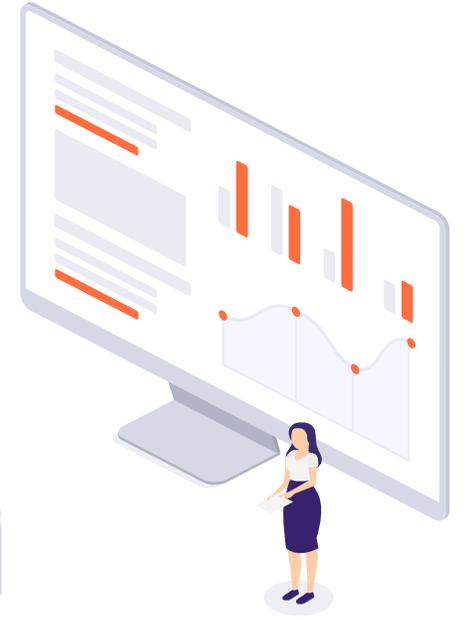


Si vous voulez en savoir plus sur les persona, inscrivez-vous à l'atelier 3 "Dans la tête de vos usagers ? Faites leur portrait-robot !" du 1er octobre.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Ta-djLHG7EqfDlsZAWWbqFpLjfFINBBJsoz-ToJOa4dUMjAyVVBIRUxET1QwSEJMS1RVVTc0WUVDVC4u>

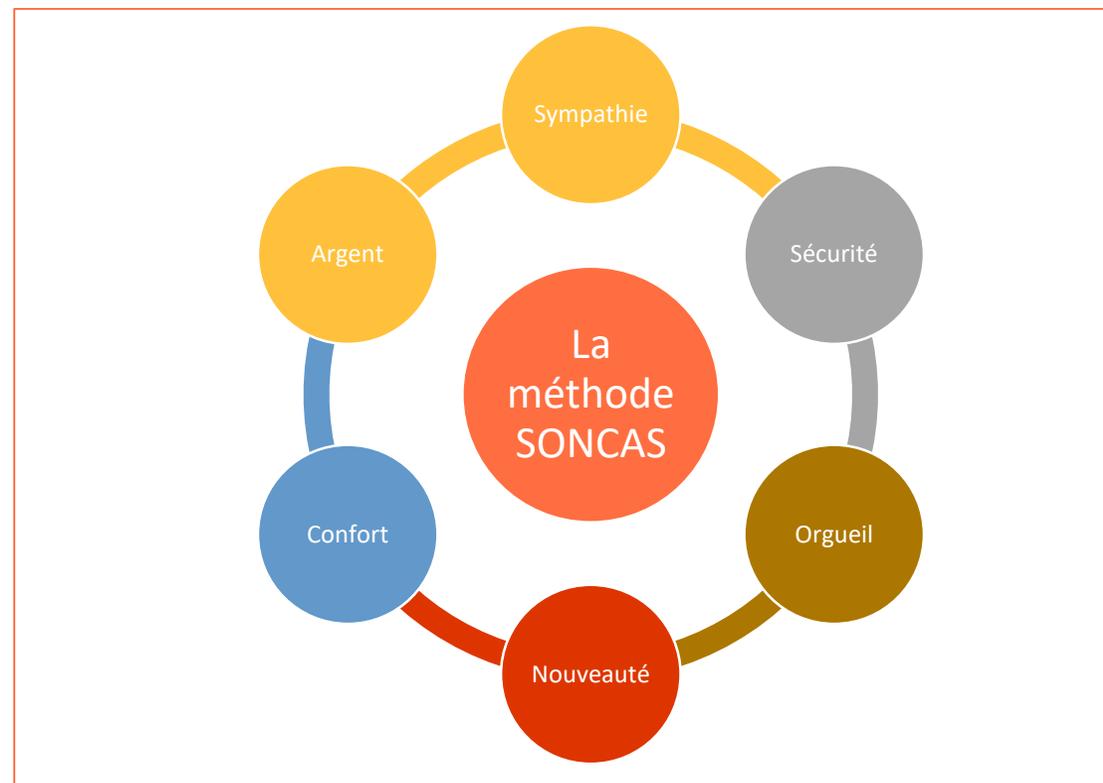
Réflexion

*Et si l'utilisateur était
notre client ?*



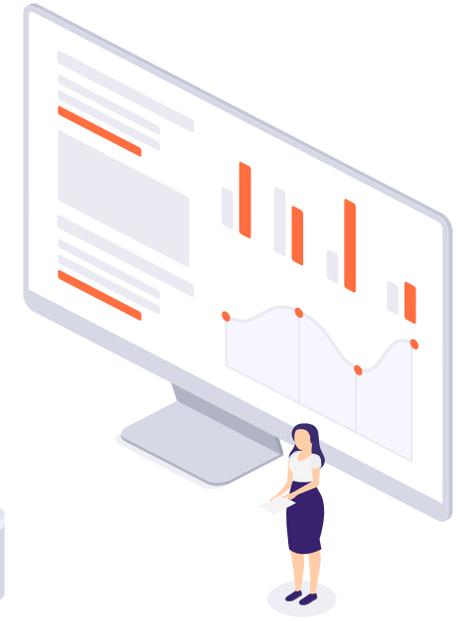


Et si les motivations des clients pouvaient s'appliquer aux usagers ?



A lire

*Quelques ressources
en ligne*



Des ressources pour aller plus loin



Un article de Jean-Sébastien Fiegel : la collecte des données personnelles ou « comment réussir mes formulaires » ?

<https://acal.sharepoint.com/sites/DIMAP/SitePages/La-collecte-des-donn%C3%A9es-personnelles.aspx>

Un peu d'histoire sur la consultation des usagers :

<http://oppec.fr/la-generalisation-des-outils-numeriques-sur-la-relation-usagers-administration>

Un dossier de Perspective Gestions Publiques « évoluer pour mieux servir le public » :

<https://www.economie.gouv.fr/files/pgp11.pdf>

Un guide du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique « une approche renouvelée des études de satisfaction » :

https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/guide_satisfaction_intro.pdf