

MÉTHODE DE SUIVI DU DISPOSITIF DES FEEDBACKS SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL



Nom de l'organisation visitée :

Nom du guichet ou du service :

1 Personne(s) responsable(s) du suivi des feedbacks

- **Nom(s) et poste(s) :** Indiquer les personnes responsables du suivi des feedbacks.

.....
.....

Exemple: Sarah Rodriguez (responsable de l'accueil) et Mathéo Dupont (collaborateur administratif)

- **Rôle(s) et responsabilité(s) :** Indiquer le(s) rôle(s) des personnes dans la collecte, l'analyse et le traitement des feedbacks.

.....
.....
.....

Exemple: Sarah Rodriguez collecte et analyse les feedbacks et Mathéo veille à ce que les formulaires de feedback soient disponibles de façon permanente.

2 Descriptif du dispositif mis en place

- **Décrire le dispositif de feedback mis en place :**
Emplacement du formulaire et du point de dépôt des retours,
Question(s) spécifique(s) sur l'accueil des accompagnant·es d'enfants,
Localisation des archives des feedbacks.

.....
.....
.....
.....
.....

Exemple : Un formulaire papier est constamment disponible au guichet de l'accueil de l'organisation. La question adressée aux accompagnant·es d'enfants est formulée ainsi : « De manière générale, comment évaluez-vous l'accueil réservé aux enfants et à leurs accompagnant·es dans notre structure ? ». Les feedbacks collectés sont archivés dans une farde intitulée « Kids friendly », rangée dans l'armoire du bureau d'accueil.

3 Fréquence de relevé et analyse des feedbacks

- Indiquer la fréquence de la collecte des feedbacks (quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel, etc.), indiquer à quelle fréquence la personne responsable examine les données recueillies, indiquer à qui/comment sont communiqués les résultats de l'analyse.

Exemple: Les feedbacks sont collectés et analysés tous les trimestres par les personnes en charge du suivi. Un rapport est ensuite rédigé pour synthétiser les données recueillies à partir des retours, ces résultats sont communiqués à l'ensemble de l'équipe et à la direction lors d'une des réunions d'équipe mensuelles. Ils sont ensuite archivés dans un dossier partagé intitulé « Kids friendly ».

4 Mesures correctives

- Décrire les actions correctives mises en œuvre en cas de remarques ou de retours négatifs récurrents, ainsi que les personnes relais à qui ces informations peuvent être transmises (direction ou autres responsables concernés).

Exemple: Formation du personnel à l'accueil, améliorations des infrastructures pour les enfants, changement de la signalétique, etc. En cas de remarques négatives récurrentes, Léa De Geest, responsable du département, sera avertie.

