

## **CORRIGE**

# **Comment évaluer la satisfaction des femmes transformatrices ?**

---

Ce corrigé n'est pas exhaustif : à vous de critiquer de manière constructive les propositions ci-après (leurs avantages et limites) et d'en proposer d'autres, à partir de vos connaissances, d'expériences similaires que vous avez connues ou des recherches que vous ferez.

L'analyse des besoins et l'évaluation de la satisfaction relèvent d'un processus à part entière : l'écoute client (selon la norme ISO 9001).

Nous avons vu que l'ONG Le Partenariat a porté une grande attention à la connaissance des parties intéressées de son projet de Biogaz, ainsi qu'à leurs exigences. Notamment celles des femmes transformatrices qui sont les principales clientes et bénéficiaires du projet.

Voyons maintenant comment procéder pour évaluer leur satisfaction.

## **1. Les moyens d'évaluation de la satisfaction utilisés par l'ONG Le Partenariat**

Parmi les actions que Le Partenariat a menées pendant la phase de montage du projet, certaines permettent déjà de collecter des informations sur la satisfaction des femmes transformatrices :

- Mener des discussions et partager les expériences mutuelles : être attentif à ce qui est exprimé, parfois implicitement.
- Tout au long du projet : maintenir les échanges avec tous les acteurs.
- Mettre en place un suivi-évaluation pour anticiper les réajustements nécessaires dans le projet

Awa Ndione ne donne pas de détails sur la manière dont les réunions ou le suivi-évaluation sont organisés. Nous allons envisager des solutions qui facilitent la remontée d'informations sur le niveau de satisfaction aux différentes étapes du projet.

## **2. Connaître la satisfaction du client**

Connaître la satisfaction du client ou des autres parties prenantes d'un processus est à faire de manière planifiée car cela prend du temps, réclame parfois des moyens et nécessite d'apporter des résultats fiables (sinon autant ne rien faire).

### **2.1 Les étapes auxquelles l'évaluation de la satisfaction est utile**

L'évaluation de la satisfaction du client peut être utile aux différentes étapes d'un processus :

- Durant la conception : lors des tests, pour savoir si le produit répond aux attentes envisagées
  1. En cours ou en fin de conception : satisfaction sur la méthode de conception
  2. A la livraison du produit ou du service : satisfaction immédiate, lors de la première utilisation des brûleurs en condition professionnelle réelle
  3. Dans le temps, au fil des utilisations : satisfaction différée
  4. S'il s'agit d'un produit qui a une fin de vie : à cette étape aussi, pour vérifier que les modalités de destruction/recyclage/réutilisation sont jugées satisfaisantes.

Avec le développement du concept d'économie circulaire, de cycle de vie des produits et des services, les consommateurs sont de plus en plus sensibles à cette dernière étape. Leur avis est intéressant pour vous.

Selon vos moyens, le temps dont vous disposez, et les enjeux du processus, vous choisirez de déployer des dispositifs d'évaluation de la satisfaction à toutes les étapes du processus ou à certaines d'entre-elles.

Ici, étant donné qu'il s'agit d'un projet de développement local, les étapes **1/** (tests préalables à l'installation) et **3/** (dans le temps) semblent prioritaires de manière à veiller sur l'appropriation à long terme du biodigester dans les pratiques professionnelles des femmes de pêcheurs.

## 2.2 Les sujets sur lesquels l'évaluation de la satisfaction peut porter

L'évaluation de la satisfaction doit aider à la performance, à l'amélioration continue du processus (ici la filière de méthanisation) ou du produit (la qualité du gaz produit).

Elle peut porter sur différents aspects qui sont à surveiller selon les étapes :

- En cours et en fin de conception : sur la méthode de conception, la prise en compte de ses exigences, le niveau d'écoute, l'information reçue, ...
- A la première utilisation des brûleurs : sur la performance du réchaud (force et régularité de la flamme, ergonomie du dispositif, ...)
- Au fil des utilisations : sur la régularité de la disponibilité en biogaz, son prix, la régularité de sa qualité de chauffe, mais aussi sur la planification du temps d'accès entre les femmes, la répartition des bénéfices sur la revente du compost, le nombre de pannes, la durée des réparations, ...

## 2.3 La temporalité et les moyens

L'évaluation de la satisfaction peut se faire de manière ponctuelle (lors de la mise en production par exemple), permanente (recueil des doléances des femmes par un moyen approprié) ou selon un calendrier (un sondage tous les deux ans).

L'écoute client - tant pour connaître les besoins que pour évaluer la satisfaction - peut se faire via différents moyens :

- Réunions collectives ou rencontres individuelles avec les clients : certaines méthodes d'animation participative pourront vous aider <sup>1</sup>
- Cahier-crayon sur le site permettant aux opératrices d'y inscrire les problèmes rencontrés, même sous forme de dessin
- Une personne présente lors des séances de cuisson, qui peut être à l'écoute et faire remonter les suggestions ou doléances
- Un suivi du calendrier d'utilisation des brûleurs peut alerter sur un problème, vous allez alors contacter l'association des femmes formatrices pour comprendre
- Le taux de participation des femmes aux réunions est également un indicateur intéressant, annonciateur de démobilité
- ...

Dans des contextes où l'accès à Internet et à l'écriture est facile, des sondages ou enquêtes papier ou en ligne peuvent être utilisés.

---

<sup>1</sup> <http://www.fao.org/3/T1965F/t1965f04.htm>

### 3. Quelques conseils

En cas d'enquêtes en ligne, attention à ne pas multiplier les questions, 3 à 10 questions maximum : choisissez d'abord des questions globales centrées sur les besoins essentiels de votre client. Vous pourrez ensuite affiner par un autre questionnaire avec quelques questions détaillées sur un point que vous voulez éclaircir.

Attention de pas aller vers une dictature du client qui serait en contradiction avec les valeurs du projet, de l'entreprise, ici de l'ONG et du Programme Biogaz : la transparence, l'explication des contraintes, l'implication du client dans le processus sont autant de moyens pour éviter ce travers.

Attention au risque de ne pas traiter les données recueillies... Que de temps perdu dans ce cas ! Mieux vaut mettre en place peu de moyens d'évaluation de la satisfaction & en analyser les données pour faire évoluer votre processus.

Soyez raisonnable et ne perdez pas l'objectif de vue : avoir des informations permettant d'améliorer le processus et de conserver les clients.