



ENQUÊTE DE SATISFACTION

20^e vague - Printemps 2020

Promo Jeun'ESS - Paris, Nantes & Lille



17 missions au sein de 16 structures bénéficiaires



24 managers partenaires et 7 managers bénévoles



ALTER'ACTIONS : UN MODÈLE RÉSILIENT MALGRÉ LE CONTEXTE COVID-19

16 /17

Nombre de **missions** qui ont été **menées jusqu'à leur terme** sur la vague de printemps 2020

Malgré le confinement, les équipes missions AA ont maintenu leur engagement sans faille :

100 %

des étudiants, des managers et des bénéficiaires ont été **satisfaits de la disponibilité de l'équipe Alter'Actions**

94 %

des managers sont **satisfaits du fonctionnement de leur équipe mission**

100 %

des managers sont satisfaits de la **disponibilité** du **réfèrent de la structure ESS** bénéficiaire



“Une satisfaction de plus : aucune dégradation de qualité malgré le confinement”

Réfèrent de l'association IDEAS



Alter'Actions, un modèle “agile” par nature :

Au coeur du modèle Alter'Actions, **3 facteurs-clés ont permis aux équipes de s'adapter et de mener à bien leur mission**, malgré cette période historique de crise sanitaire :

- **L'autonomie** des étudiants ;
- **La disponibilité** de tous les membres de l'équipe, au service du collectif ;
- **La communication et l'agilité** : depuis toujours, les étudiants bénévoles chez Alter'Actions viennent d'écoles ou d'universités différentes. Concilier les contraintes et emplois du temps de chacun fait partie des exigences intrinsèques de notre programme. Un modèle qui a une nouvelle fois fait ses preuves cette année.



Du côté des structures ESS bénéficiaires :

93 %

déclarent que les **résultats correspondent à leurs attentes**

100 %

sont satisfaites du **travail effectué en amont** par l'équipe Alter'Actions

100 %

recommandent Alter'Actions à d'autres organisations



"L'accompagnement d'Alter'Actions nous a permis de prioriser les actions à mener au sein de notre organisation dans les six prochains mois et au-delà."

Référent de l'association Metishima



Du point de vue des étudiants :

99 %

ont été **heureux de participer au programme** Alter'Actions

100 %

sont satisfaits des **rencontres** faites durant leur mission

96 %

participeraient à une **nouvelle mission** s'ils avaient les mêmes disponibilités



"J'ai eu une très bonne expérience. Le groupe avec lequel j'ai eu la chance de travailler communiquait beaucoup. Lorsqu'il y avait un problème, une solution était toujours trouvée."

Etudiant de l'Université Paris Est, mission YES AKADEMIA



De l'avis des managers :

100 %

sont **satisfaits** de leur mission

94 %

ont eu le sentiment d'avoir les **compétences nécessaires** pour **encadrer les étudiants**

94 %

se disent satisfaits de leur **apport d'expérience en management** sur la mission



"Alter'Actions propose des missions stimulantes et à l'écart de ce que l'on rencontre au quotidien. J'ai pu travailler sur un vrai sujet de l'ESS autour de l'intégration de population étrangère et immigrée."

Manager à Paris, Mission Metishima



POUR APPROFONDIR... CÔTÉ **BÉNÉFICIAIRES** ESS

Malgré le confinement, des bénéficiaires extrêmement satisfaits de la disponibilité des équipes missions...

93 %

ont apprécié la **disponibilité** des étudiants

100 %

ont apprécié la **disponibilité** du manager référent

100 %

ont apprécié la **disponibilité** de l'équipe Alter'Actions



"L'interaction au sein de l'équipe étudiante était tangible ; il y avait une vraie dynamique et cohésion de groupe."

Référent de l'association IDEAS

... ainsi que de leur investissement et de leur intérêt pour la mission :

93 %

sont satisfaits de leur **niveau** d'interaction avec les étudiants

93 %

ont apprécié les **compétences** du manager et l'**impact positif** qu'il a eu sur la mission

100 %

sont heureux de l'**intérêt** des équipes pour leurs structures et leurs problématiques



"Les étudiants étaient super autonomes ! Très professionnels, et ils ont vite monté une équipe bienveillante et efficace."

Manager à Paris, Mission Take A Waste

FOCUS - Diagnostic et qualification : une étape complexe, mais essentielle au succès des missions AA



En amont de chaque mission, Alter'Actions réalise systématiquement un diagnostic des besoins des structures ESS souhaitant être accompagnées, avant de procéder à la qualification de la mission. Le sur-mesure, l'écoute et la précision sont les mots d'ordre de ces étapes préliminaires. Elles peuvent demander parfois plusieurs rendez-vous, mais elles permettent d'établir les besoins de la structure, d'identifier les causes racines aux problématiques rencontrées, ainsi que de calibrer la mission et la méthodologie d'accompagnement. Finalement, **100 % des associations sont satisfaites du travail réalisé par AA** dans la qualification des missions. Managers et étudiants reconnaissent également ce cadrage comme un facteur essentiel de la réussite de la mission.



"Lors du lancement de la mission, nous avons revu le périmètre de la mission afin de le préciser et de nous adapter au mieux à la demande du client qui avait évolué !"

Référent de l'entreprise Take A Waste



POUR APPROFONDIR... CÔTÉ ÉTUDIANTS

Malgré l'éloignement imposé par le confinement,
des missions qui se sont déroulées sans accroc...

96 %

déclarent être **satisfaits du fonctionnement global de leur équipe**

94 %

ont trouvé la **charge de travail** et les **exigences** du bénéficiaires **adaptés** à la durée de la mission

99 %

sont satisfaits de la **disponibilité du référent** de l'organisation bénéficiaire



"Je suis très satisfait d'avoir eu l'occasion de travailler avec cette équipe. L'ambiance était très agréable et chaque membre avait des compétences qui nous ont permis de mener à bien la mission."

Étudiante à l'Université Catholique de Lille, mission Emmaüs Défi

... toujours vécue comme une expérience professionnalisante,
vecteur de montée en compétences pour les étudiants :

100 %

ont apprécié le **sujet** de la mission et le **secteur d'activité** de l'association

93 %

ont apprécié les **compétences de leur manager** pour les aider à mener à bien la mission

94 %

pensent avoir acquis des **méthodes** ou des **connaissances** qu'ils pourront **réutiliser à l'avenir**



"Super mission qui m'a fait découvrir le secteur de l'insertion par l'activité économique. Emmaüs Défi nous a vraiment pris au sérieux en considérant notre travail comme celui de vrais consultants."

Étudiant à l'Université Catholique de Lille, mission Emmaüs Défi

FOCUS - L'encadrement des managers : une attente forte de la part des étudiants

17 %

attendent davantage de **l'encadrement et de l'apport d'expérience** des managers

Afin de garantir le bon déroulement mais aussi la qualité des missions de conseil solidaires Alter'Actions, chaque équipe compte un.e manager issu.e de nos entreprises **partenaires**. Qu'il/elle travaille en cabinet de Conseil ou apporte une compétence et une expérience spécifique en gestion de projet, **le/la manager est souvent la clé de voûte de la mission**. Les étudiants **apprécient le coaching et l'encadrement** qu'ils/elles leur apportent et **recherchent les opportunités de monter en compétences**.



« La Mission Alter'Actions m'a appris à m'adapter à un monde étudiant et associatif différent de mes clients au quotidien. »

Manager à Paris, Mission Par Le Monde



POUR APPROFONDIR... CÔTÉ MANAGERS

L'expérience AA vécue par les managers comme
une véritable opportunité de découvrir l'ESS :

100 %

ont trouvé **stimulants intellectuellement** le secteur d'activité et le sujet de leur mission

100 %

ont apprécié la dimension "**découverte**" de leur mission

100 %

ont eu l'impression **d'être utile** à l'organisme bénéficiaire



"Dirigeant d'entreprises industrielles, je n'évolue pas [d'habitude], à titre professionnel, dans le monde associatif et l'ESS. Cependant, l'implication du manager dans la thématique de l'étude donne du sens et stimule la curiosité et la découverte d'environnements nouveaux, ce que j'ai trouvé enrichissant"

Manager à Paris, Mission Par Le Monde

FOCUS - Alter'Actions, une formation accélérée au management agile et bienveillant :



La très grande majorité des managers n'ont pas de connaissance ou d'expertise particulière en matière d'ESS au début de leur mission AA. Pour certains, il s'agit même de leur première "vraie" expérience de management. Et pourtant... **tous déclarent être convaincus que cette expérience humaine hors du commun les transforme.**

L'étude d'impact menée en 2019 par Alter'Actions sur les managers engagés sur les missions a démontré que cette expérience est une occasion...

... de développer leurs compétences :

- **que ce soit des "soft skills"**: l'écoute, l'esprit d'équipe, la résolution de problèmes, la créativité, le leadership, etc.
- **ou des "hard skills"**: la gestion de projet, la communication, le marketing, etc.

... d'apprendre à :

- favoriser **l'intelligence collective** et les **dynamiques collaboratives** ;
- mettre en place un **management plus transversal**, en non « descendant » ;
- **sortir de sa zone de confort** et rechercher des **solutions innovantes** en capitalisant sur la diversité des profils.

100 %

sont convaincus de **l'apport de l'expérience** Alter'Actions dans leur vie **professionnelle**



"Surtout être à l'écoute, laisser les étudiants proposer des solutions, des plannings, leur laisser la place d'être proactifs. S'assurer de la bienveillance de nos remarques en tant que manager, et que tout soit bien compris. Privilégier la qualité des commentaires plutôt que la quantité."

Manager à Paris, Mission Take a Waste

VOTRE AVIS NOUS EST PRÉCIEUX

pour continuer d'améliorer le programme

Toute l'équipe d'Alter'Actions remercie – les étudiant.e.s, managers et organisations bénéficiaires de la vague 20 – d'avoir répondu à notre enquête de satisfaction et d'avoir choisi le programme Alter'Actions.

Nous travaillons à l'amélioration continue du programme d'année en année, dans l'objectif de maximiser notre impact social auprès de chacune de nos parties prenantes et de créer toujours plus de valeur.



Les étudiants

93 % des étudiants (69 sur 74) ont répondu à l'enquête de satisfaction



Les managers

89 % des managers (16 sur 18) ont répondu à l'enquête de satisfaction



Les organisations bénéficiaires

88 % des organisations bénéficiaires (14 sur 16) ont répondu à l'enquête de satisfaction



www.alter-actions.org



@alteract



Alter'Actions



Alter'Actions

CONTACTS

Pauline PINSARD, Directrice des opérations
pauline.pinsard@alter-actions.org
07.49.00.42.13

Audrey LAMBRY, Présidente
audrey.lambry@alter-actions.org