

Fiche d'évaluation d'une mission de conseil

Projet d'accompagnement :	Durée de la mission :
	Entreprise :
Intervenant :	Chef d'entreprise :

Dans l'objectif de recueillir des informations sur l'intervention dans le cadre du projet d'accompagnement indiqué ci-dessus, je vous propose de répondre aux questions suivantes en utilisant l'échelle de satisfaction suivante :

TS : Très Satisfaisant | S : Satisfaisant | MS : Moyennement Satisfaisant | PS : Peu Satisfaisant

1. Premier entretien

Critères		Indice de satisfaction			
		TS	S	MS	PS
1.1	Connaissance de votre entreprise, et de son contexte dans sa globalité				
1.2	Bonne présentation des prestations de services, du domaine d'intervention du consultant, professionnalisme				
1.3	Le consultant est compétent et adopte une attitude professionnelle				
1.4	Bonne qualité d'écoute et bonne compréhension du besoin de votre entreprise				
1.5	Réponses aux questions				
Remarques et suggestions :					

2. La proposition d'intervention

Critères		Indice de satisfaction			
		TS	S	MS	PS
2.1	La proposition qui vous a été remise vous a-t-elle paru explicite, claire, compréhensible et lisible ?				
2.2	La proposition vous a-t-elle été transmise dans les délais convenus entre le consultant et vous-même ?				
2.3	Cette proposition était-elle adaptée à votre besoin et aux caractéristiques de votre entreprise ?				
2.4	Les solutions proposées dans la proposition d'intervention vous ont-elles paru pertinentes ?				
2.5	Les solutions proposées vous ont-elles permis d'avancer dans la bonne direction ?				
2.6	Les moyens humains, techniques et financiers à mettre en œuvre par votre entreprise pour cette intervention étaient-ils clairement définis ?				
2.7	Les conditions contractuelles étaient-elles claires et transparentes ?				
2.8	Les tarifs ont-ils été discutés ?				
Remarques et suggestions :					

3. La réalisation de la prestation

Critères		Indice de satisfaction			
		TS	S	MS	PS
3.1	Le rythme de l'intervention de conseil, la fréquence des réunions et entretien, les délais de réalisation				
3.2	Avez-vous pu mesurer facilement l'avancement de la mission, et son évolution vers l'objectif final ?				
3.3	La conduite de la mission a-t-elle été en accord avec la proposition contractualisée au cours de la première phase de proposition ?				
3.4	le respect mutuel des échéances prévues pour la remise des documents ?				
3.5	Le consultant était-il disponible ? Etait-il souple ?				
3.6	Le respect des engagements était-il réciproque ?				
3.7	Les missions ont-elles été réalisées avec l'implication des 2 parties ? Co-construction				
3.8	Le contenu technique de la prestation ?				
3.9	La qualité des bilans présente à chaque étape ?				
3.10	Des résultats clairs et concis ont été élaborés ?				
3.11	La remise et qualité du rapport final ?				
Remarques et suggestions :					

4. Adaptabilité de la mission

Critères		Indice de satisfaction			
		TS	S	MS	PS
4.1	L'environnement de votre entreprise a-t-il été pris en compte dans le déroulement de la mission ?				
4.2	La mission a été adaptée (calendrier, contenu, orientations) en cas de modifications nécessaires au déroulement ?				
4.3	Avez vous été alerté des changements ?				
4.4	Avez-vous validé les modifications ?				
Remarques et suggestions :					

5. L'aspect relationnel

Critères		Indice de satisfaction			
		TS	S	MS	PS
5.1	La culture et les valeurs de l'entreprise ont-elles été prises en compte ?				
5.2	La disponibilité du consultant en termes d'horaires, de calendrier d'intervention et de besoin imprévu a t-elle été satisfaisante ?				
5.3	Le consultant a-t-il adopté une démarche d'écoute active ? La réalisation de la mission était-elle basée sur la co-construction ?				
5.4	La re-formulation des idées était-elle juste et claire ?				
5.5	Au cours de la prestation, avez-vous pu questionner facilement l'intervenant en conseil, en cas de besoins ?				
5.6	La réactivité de l'intervenant en conseil en cas de besoin				
5.7	Y-avait-t-il des éléments, des situations qui nuisaient au déroulement de la mission de conseil ?				
5.8	La relation de confiance mutuelle avec le chef d'entreprise était-elle établie ?				
Remarques et suggestions :					

6. Retour du client sur la mission du consultant

Indication des points forts de la prestation	
Indication des points à améliorer de la prestation	
Envisageriez-vous de refaire appel à un intervenant en conseil ? Si Oui/ Non, Pourquoi ?	

Lieu et date :	Nom :	Signature :
----------------	-------	-------------