



Enquêtes de Satisfaction

Bilan précédentes Campagnes

1-INFORMATIONS GENERALES

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Barème de notation	100 %	66 %	33 %	0 %
	2007	2008	2009	
Taux de Réponses	25 %	20 %	18 %	

2-ACCUEIL / ADMINISTRATIF

2.1 – Accueil dans notre organisme	2007	2008	2009
◆ <i>Accueil téléphonique au standard</i>	74,86 %	76,28 %	75,18 %
◆ <i>Facilité à joindre votre correspondant</i>	70,97 %	71,15 %	74,47 %
◆ <i>Connaissance de vos interlocuteurs</i>	68,93 %	67,97 %	73,33 %
◆ <i>Accueil physique</i>	75,00 %	76,42 %	78,07 %
◆ <i>Qualité des renseignements</i>	73,46 %	73,72 %	75,36 %
2.2 – Administratif	2007	2008	2009
◆ <i>Qualité des documents remis</i>	76,50 %	80,50 %	78,01 %
◆ <i>Délai des correspondances</i>	72,13 %	74,84 %	75,89 %
◆ <i>Suivi des dossiers</i>	71,75 %	75,47 %	79,43 %
◆ <i>Résolution des problèmes administratifs</i>	70,83 %	73,91 %	74,24 %

3-COMMERCIAL / CONSEIL EN FORMATION

3.1 – Outils de communication	2007	2008	2009
◆ <u>Catalogue des formations</u>			
- Diversité de l'offre	74,40 %	74,51 %	74,24 %
- Clarté, lisibilité	76,19 %	76,47 %	75,76 %
◆ <u>Mailings</u>			
- Fréquence	67,32 %	70,27 %	68,42 %
- Qualité	68,63 %	72,02 %	71,17 %
◆ <u>Site Internet</u>			
- Informations suffisantes	68,22 %	69,79 %	68,47 %
- Convivialité	69,11 %	70,83 %	69,44 %
◆ <u>Lettre AFPIA Ouest</u>			
- Diversité du contenu	71,07 %	72,73 %	75,61 %
- Clarté, lisibilité	73,72 %	72,59 %	73,81 %

3-COMMERCIAL / CONSEIL EN FORMATION [SUITE]

3.2 – Contact commercial	2007	2008	2009
◆ Disponibilité du commercial	70,51 %	72,92 %	79,37 %
◆ Dynamisme, enthousiasme	75,47 %	75,89 %	80,95 %
◆ Argumentation commerciale	69,39 %	70,37 %	79,37 %
◆ Argumentation technique	70,75 %	70,37 %	79,37 %
◆ Ecoute : compréhension des besoins	73,08 %	74,47 %	78,57 %
3.3 – Suivi / Accompagnement du projet	2007	2008	2009
◆ Réponse aux besoins	69,23 %	75,00 %	73,33 %
◆ Clarté des propositions commerciales	71,15 %	73,05 %	75,56 %
◆ Suivi après envoi de la proposition	69,93 %	76,30 %	78,52 %
◆ Accompagnement tout au long de votre projet : Diagnostic ► Conseil ► Formation	69,44 %	75,19 %	70,37 %
◆ Suivi après la réalisation d'une prestation	68,94 %	73,33 %	68,22 %
◆ Anticipation de vos nouveaux besoins	64,23 %	63,89 %	66,67 %

4-FORMATION

	LONGUE ¹			COURTE ²		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
4.1 – Animation						
◆ Qualité de l'animation	69,70 %	70,37 %	74,67 %	75,00 %	79,37 %	74,36 %
◆ Compétences des intervenants	73,96 %	67,90 %	72,00 %	81,67 %	82,54 %	76,92 %
◆ Capacité d'écoute et d'animation	66,67 %	67,95 %	70,67 %	73,33 %	80,95 %	76,92 %
◆ Documentation, support de formation	68,82 %	69,14 %	69,23 %	78,33 %	73,02 %	69,23 %
◆ Relation Stagiaire / Tuteur / Responsable de Groupe	73,74 %	72,41 %	75,00 %			
4.2 – Moyens Matériels de l'AFPIA Ouest	2007	2008	2009	2007	2008	2009
◆ Qualité des locaux (salles de cours)	76,67 %	76,00 %	72,00 %	74,51 %	74,51 %	71,43 %
◆ Matériels d'atelier	75,56 %	75,36 %	72,46 %	77,08 %	72,92 %	71,43 %
◆ Moyens Pédagogiques (Vidéo projecteur, rétroprojecteur ...)	73,56 %	73,61 %	72,22 %	70,59 %	75,93 %	76,19 %
4.3 – Vos attentes	2007	2008	2009	2007	2008	2009
◆ Adéquation entre la formation et vos attentes	68,69 %	67,86 %	64,00 %	70,00 %	71,67 %	72,22 %

¹ Formation en alternance préparant un diplôme ou une spécialisation (≥ à 1 an)

² Formation en Inter ou en Intra de l'Industrie au Commerce pour les salariés d'entreprises

	2007	2008	2009
TAUX DE SATISFACTION GLOBALE	71,79 %	73,40 %	74,23 %