

Résultats Enquête Satisfaction Entreprises

Période d'analyse janvier – décembre 2023

Objectifs :

- Mesurer la satisfaction globale des entreprises dont à minima 1 collaborateur.trice a suivi une formation de janvier et décembre 2023
- Mesurer la satisfaction sur l'accompagnement conseil, l'offre de formation et la gestion des dossiers
- Mesurer l'engagement des entreprises clientes – Taux de réponse à l'enquête, rôle de prescripteur
- Déterminer les points forts et les axes d'amélioration

Méthodologie :

Enquête via Google Form envoyée le 11/01/2024 par chaque conseiller à son portefeuille clients.

186 entreprises ont été interrogées, 56 d'entre elles ont répondu à l'enquête, soit 30.10 % (vs 31.85 % n-1).

Évolution par rapport à N-1 :

- Taux de réponse équivalent (écart de -1.75)
- Nombre d'entreprises clientes interrogées en augmentation par rapport à n-1 : +18 %
- Nombre de stagiaires formés sur la période en augmentation bien moindre : +3.8 %.

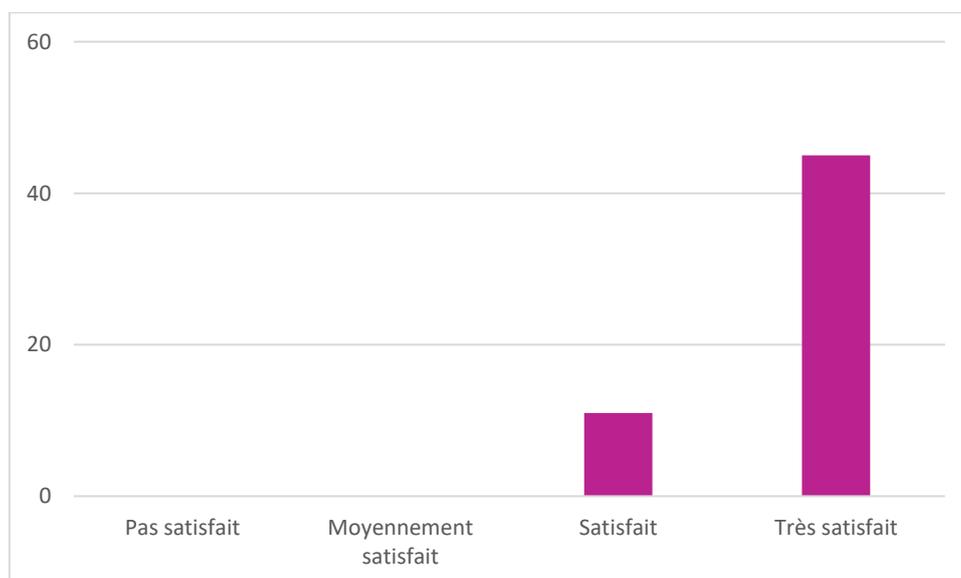
Éléments d'explications :

- Augmentation du nombre d'entreprises clientes concentré le secteur d'activité Commerce / Services, notamment dans la filière « immobilier ».
- Typologie des entreprises clientes « filière immobilier » : TPE et TNS.
- Les destinataires de l'enquête adressée à ces entreprises sont essentiellement les bénéficiaires des formations qui, ayant répondu à l'enquête satisfaction à chaud réalisée en fin de formation, ne se mobilisent pas pour répondre à ce type d'enquête.

En résumé, le taux de réponse à l'enquête peut être amélioré pour une plus grande pertinence, mais il reste intéressant de prendre connaissance de l'avis des entreprises qui se sont exprimées.

APPRÉCIATION GÉNÉRALE

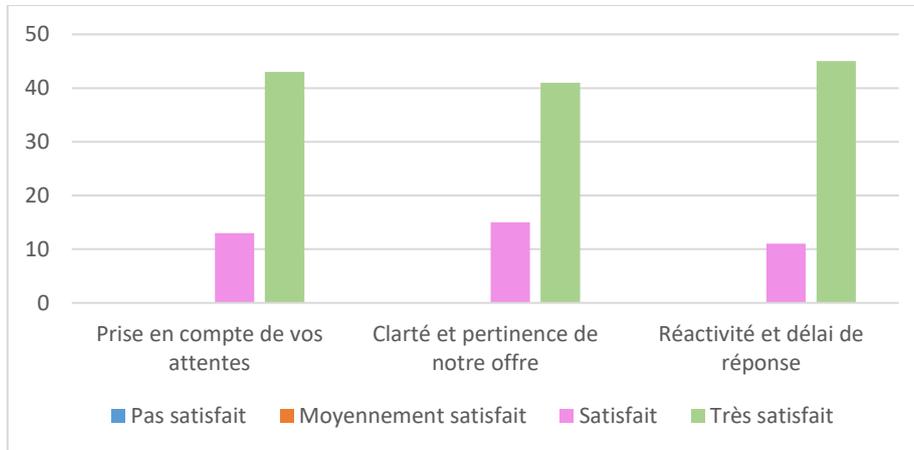
100% des entreprises sont satisfaites, voire très satisfaites (80.35%) de la qualité globale de nos prestations et ont attribué le score moyen de 3.80 / 4.



APPRÉCIATION DE LA PRISE EN COMPTE DU BESOIN DE L'ENTREPRISE

100 % des entreprises se disent satisfaites, voire très satisfaites (76.79 %) de :

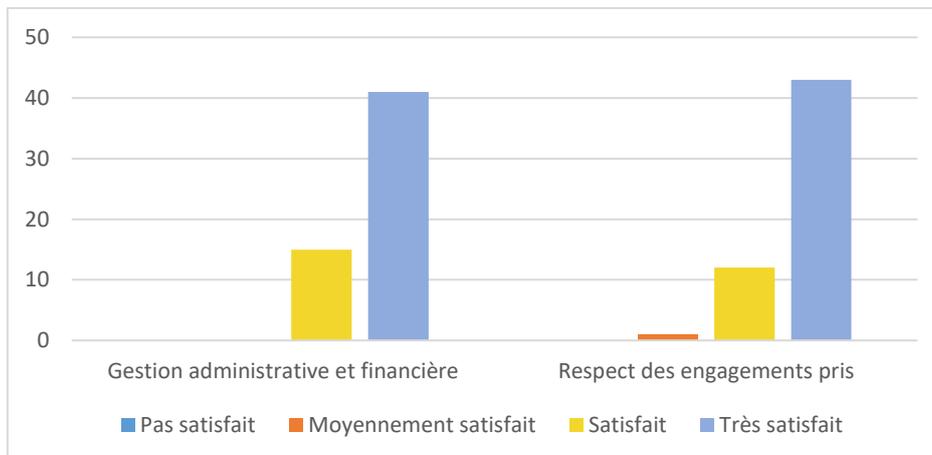
- La prise en compte de leurs attentes (100% satisfaits dont 76.79 % très satisfaits)
- La clarté et la pertinence de notre offre (100% satisfaits dont 73.21 % très satisfaits)
- Notre réactivité et nos délais de réponses (100% satisfaits dont 80.36 % très satisfaits)



APPRÉCIATION CONCERNANT L'ORGANISATION ET LA GESTION DE LA FORMATION

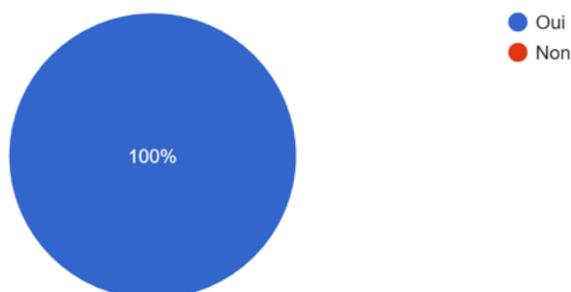
98% des entreprises se disent satisfaites, voire très satisfaites (75%) de

- La gestion administrative et financière (73.21% très satisfaits)
- Le respect des engagements pris (76.79% très satisfaits)



LE NIVEAU DE PRESCRIPTION

100% des entreprises recommanderont notre centre de formation.



LES AVIS EXPRIMÉS PAR LES ENTREPRISES

96.42 % des entreprises ont rédigé un commentaire d'appréciation :

- Les 4 axes d'amélioration notifiés ont été pris en compte et traités par les conseillers.
Il s'agit de remarques très ciblées qui ne remettent pas en cause nos process mais qui nous conduisent à maintenir notre degré d'exigence dans la qualité de la relation et du service apporté.
- L'expression de la satisfaction est caractérisée par l'utilisation fréquente de qualificatifs qui reviennent au fil des témoignages :
Réactivité (x28), Écoute (x11), Disponibilité (x6), Accompagnement (x4),
Formateur.trice « excellent » / « de qualité » / « expertise » / « professionnalisme » / « pertinence » / « adaptabilité » / « pédagogue » / « très compétent.e » (x11)
- Quelques axes forts exprimés à travers ces témoignages :
 - « Conseil, rapidité dans le traitement, réactivité dans les échanges, pertinences dans tous les domaines, suivi sérieux et personnalisé, connaissance des dossiers et même des participants, ... » - **STAR FRUITS DIFFUSION – Florent R.**
 - « L'ensemble de la formation est en bonne cohérence avec la réalité du terrain. » - **SAS Maison Hache – Christopher H.**
 - « Réactivité, disponibilité, professionnalisme » - **BAUMANIERE – Julie B.**
 - « Très grande réactivité face aux demandes, des propositions très pertinentes et un suivi personnalisé. Des formations qui répondent aux besoins et qui sont variées. Nous apprécions travailler avec la CCI. » - **Saint-Gobain Coating Solutions – Lina O.**
 - « Bonne identification de nos objectifs de formation. Qualité des intervenants (expertise, adaptabilité et sympathie). Excellente réactivité pour la mise en place des programmes. » - **SEPEM – Frédéric L.**
 - « Votre réactivité concernant les diverses demandes et le souci de proposer des offres de plus en plus complètes. » - **Immo ventoux – Raphaël T.**
 - « La qualité de nos échanges, la disponibilité des interlocuteurs, l'écoute du besoin » - **Orano Démantèlement Marcoule – Bérangère J.**
 - « Efficacité et réactivité de nos interlocuteurs. » - **SVS INVINOVA – Justine F.**
 - « Excellent formateur - Lieu de formation très agréable - Restaurant sur place appréciable » - **CLAIRADE IMMO – Claire C.**
 - « Très bon contact avec la CCI, à l'écoute, réactif, flexibilité » - **ENZA ZADEN FRANCE RECHERCHE – Jolene O.**
 - « La formation s'est bien passée, le suivi administratif est de grande qualité je recommande continuez comme ça » - **SGHA - Jean-Francois F.**