



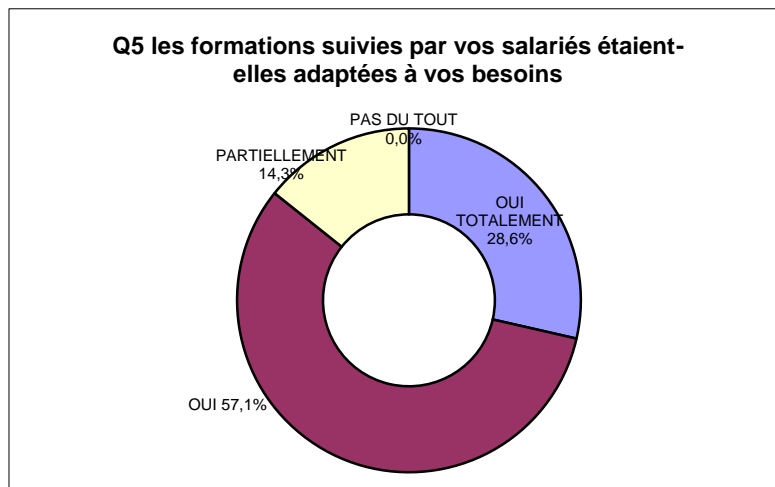
## ENQUETE DE SATISFACTION 2017 : les résultats

### Données d'exploitation des résultats:

Enquête envoyée à 143 clients, 42 répondants, taux de retour 29,37%

- ✓  $\frac{3}{4}$  des répondants ont sollicité FORMUT sur les 12 derniers mois, 83% ont inscrit au moins un collaborateur à une formation, 26/42 répondants ont sollicité FORMUT pour un intra

### LES CONTENUS DE FORMATION

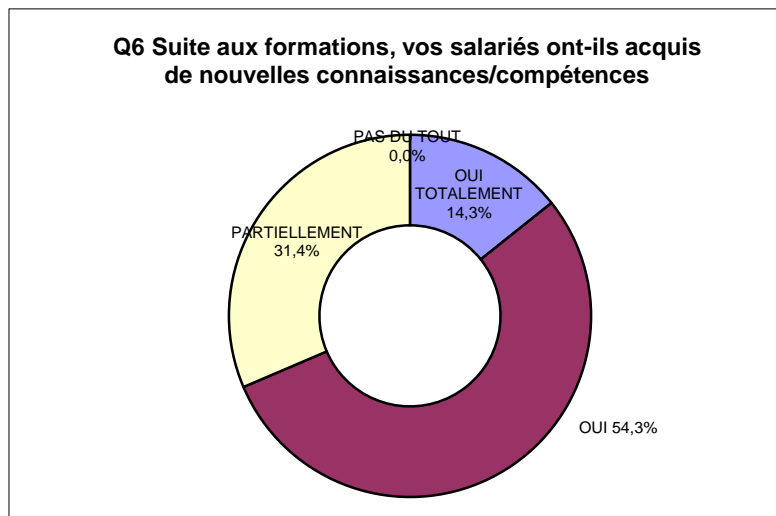


#### **Votre évaluation**

**85.7% de satisfaction**  
(réponses oui totalement + oui) concernant

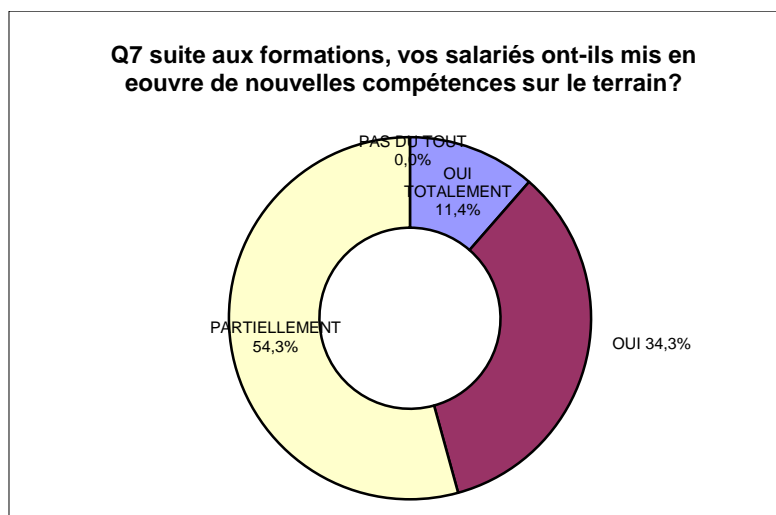
**La conformité des programmes et l'adaptation aux besoins**

## LES IMPACTS DE LA FORMATION ET SA MISE EN ŒUVRE



**Vous estimez**

**Des Acquis observés à l'issue des formations pour au moins 68.6%** (réponses oui totalement + oui)



**Pour un peu moins de la moitié des répondants,**

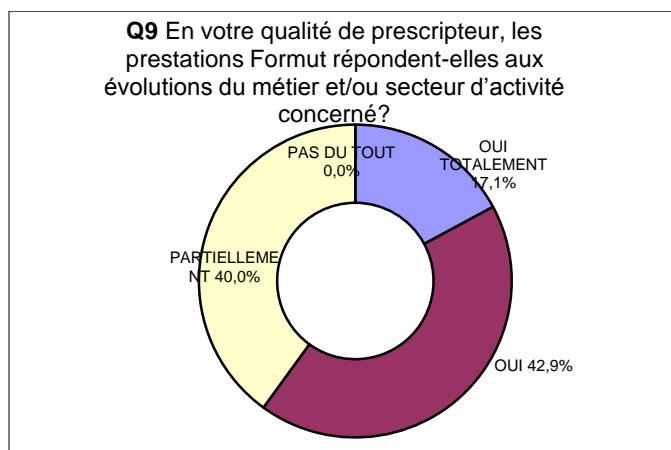
**Vous observez**

**Un Développement de compétences**

Pour l'autre moitié il est partiel

## LES ATTENTES DES PRESCRIPTEURS

**Des prestations qui répondent aux attentes pour ¾ des répondants, ¼ des répondants sont partiellement satisfaits**



**Vous estimez**

**Une prise en compte dans les formations FORMUT des évolutions**

**60% OUI/40% partiellement**

**Une prise en compte évolutions réglementaires sur la FP : OUI pour plus de ¾ des répondants**

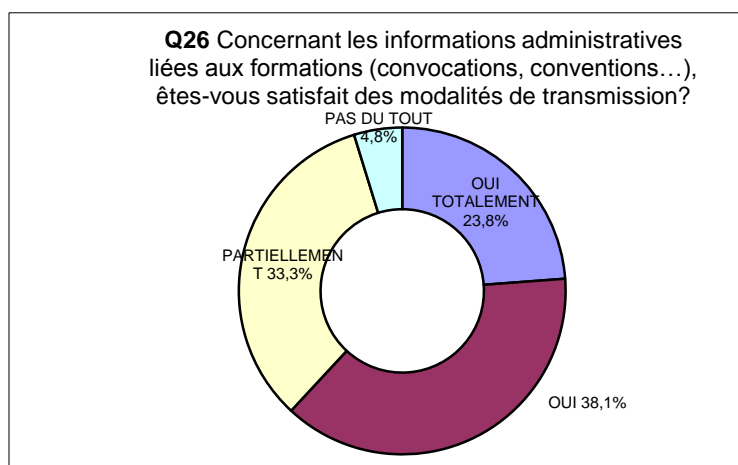
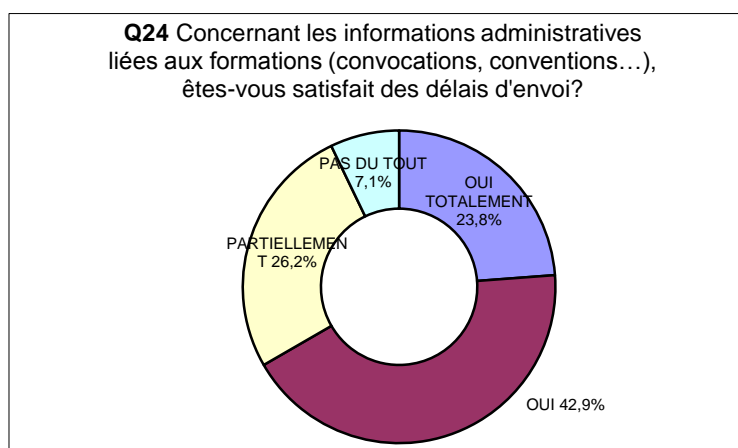
## LA QUALITE DE LA RELATION DE SERVICE

- **L'accueil taux de satisfaction à 97.6%**
- **La réactivité taux de satisfaction à 88.1%**
- **La disponibilité taux de satisfaction à 85.8%**
- **Le conseil et l'accompagnement taux de satisfaction à 90.5%**
- **Délais de réponse taux de satisfaction à 88.1%**
- **Qualité des documents taux de satisfaction à 95.2%**

## LA QUALITE DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE

- LE SITE FORMUT : **accessibilité 95.2% de satisfaction ; pertinence 85.7% de satisfaction, utilité 73.8% de satisfaction**
- LE CATALOGUE PAPIER : **lisibilité 97.7% de satisfaction, utilité 83.3% de satisfaction, pratique 88.1% de satisfaction**
- Le match PAPIER/DEMATERIALISE : **une majorité utilise le catalogue papier (54.8% papier), 28.6% des répondants utilisent les 2 (site+ catalogue papier), seulement 16.7% le site exclusivement**

## LA QUALITE DES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES



### Votre évaluation

**90.5% des clients satisfaits du contenu des informations données aux salariés mais 1/3 d'entre eux ont des avis mitigés sur les conditions et délais d'envoi.**

## **AXES PRIORITAIRES D'AMELIORATION**

*Cette enquête s'inscrit dans le prolongement du référencement de FORMUT A DATADOCK, vos avis viennent consolider notre plan d'amélioration permanente. En voici quelques actions significatives :*

### **Impacts des formations et mise en œuvre :**

- Mise en place d'une **évaluation systématique par Formut des acquis** pour toutes les formations à partir de janvier 2018,
- Développement des compétences :
  - aider les stagiaires à identifier les conditions nécessaires à la mise en œuvre des acquis sur le terrain,
  - inscrire dans nos propositions de formation des recommandations pour suivre sur le terrain l'application des acquis de formation pour les transformer en compétences
  - soutenir par la formation les managers à l'évaluation et au développement des compétences (une offre de formation en cours de conception).

### **Prise en compte des évolutions métiers :**

- Mettre en place des focus groupe par filière métier en y associant des clients (dans le cadre de la préparation de l'offre 2019)
- Assurer une veille sur les évolutions des métiers et des structures du secteur médico-social

### **Offre :**

- faire évoluer le catalogue en ligne pour qu'il soit interactif
- mener une réflexion sur une meilleure complémentarité des 2 outils (site + catalogue papier)

### **Délais et conditions de transmission des documents contractuels :**

Pour les clients MFBSAM : Sécuriser la procédure interne et améliorer les délais de réponse

### **Qualité des formations et de la relation de service :**

Engagement de FORMUT dans la démarche de certification NF SERVICE FORMATION



**FORMUT référencé sur "DATADOCK" depuis juin 2017**