



## ENQUETE DE SATISFACTION 2018 : les résultats

*Depuis 2 ans FORMUT sollicite ses clients pour recueillir leur avis sur la qualité des actions de formation et leur satisfaction sur le niveau de service rendu.*

*Basé sur le même questionnaire, vous êtes en moyenne 40 structures à y répondre..*

*En voici les résultats, l'analyse et les axes d'amélioration identifiés.*

### Analyse des résultats 2017/2018

**87.6%**, c'est le taux de satisfaction moyen, en progression (87.6% en 2018, 80.7% en 2017)

#### Exemples significatifs du gain de satisfaction :

- des formations conformes aux programmes 100% de satisfaction (+14%/2017)
- des formations adaptées aux besoins : 97% de satisfaction (+12%/2017)
- répondre aux attentes des clients: 81% de satisfaction en 2018 (+7%/2017)
- accompagnement conseil/démarches : 97.5% de satisfaction en 2018 (+7%/2017)

#### points d'amélioration :

- délais d'envoi documents (10% d'insatisfaits)
- utilité du site internet /recherche d'informations (10% d'insatisfaits)

### Données d'exploitation des résultats 2018:

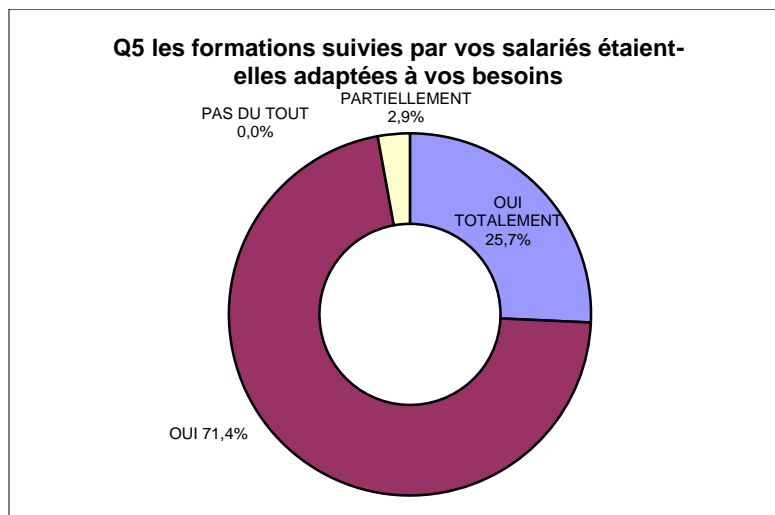
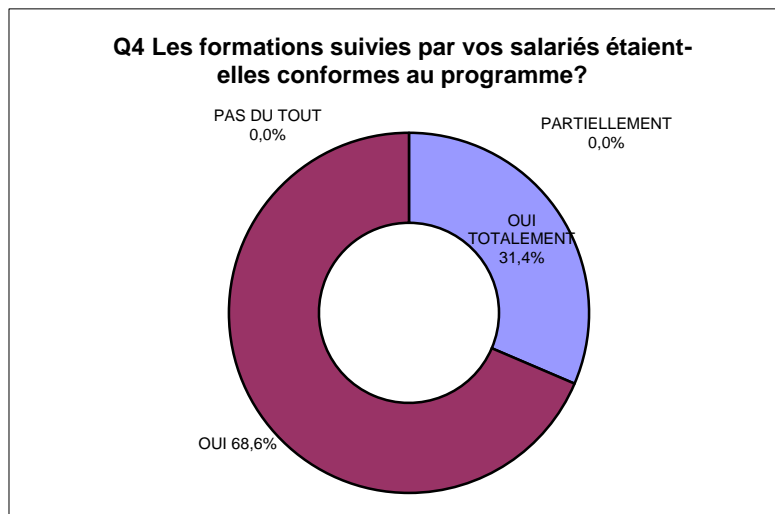
Enquête envoyée à 132 clients, 39 répondants, taux de retour 29,54%

- ✓ 82% des répondants ont sollicité FORMUT sur les 12 dernier mois, 9/10 clients ont inscrit au moins un collaborateur à une formation, 29/39 répondants ont sollicité FORMUT pour un intra

FORMUT référencé sur "DATADOCK" depuis juin 2017



## LES CONTENUS DE FORMATION

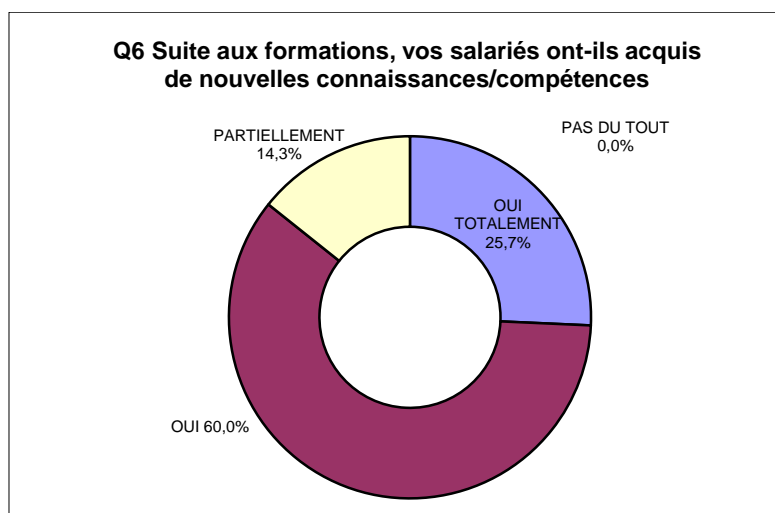


### Votre évaluation

**100% de satisfaction**  
(réponses oui totalement + oui) concernant

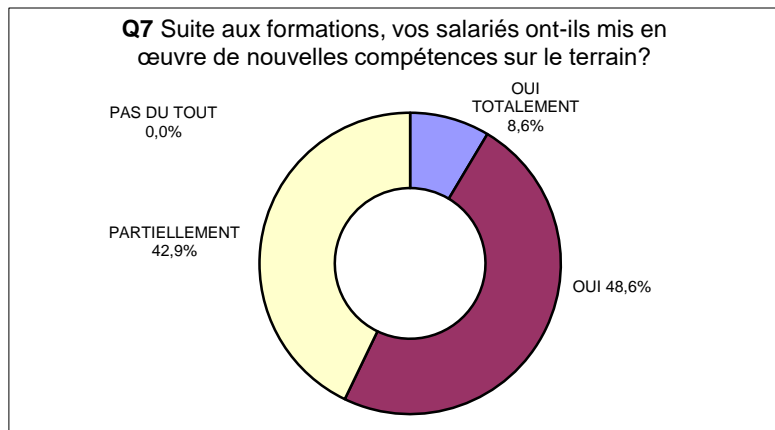
**La conformité des programmes et 97.1% de satisfaction**  
concernant **l'adaptation aux besoins**

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



### Vous estimez

**Des Acquis observés à l'issue des formations pour au moins 87.7%**  
(réponses oui totalement + oui)



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

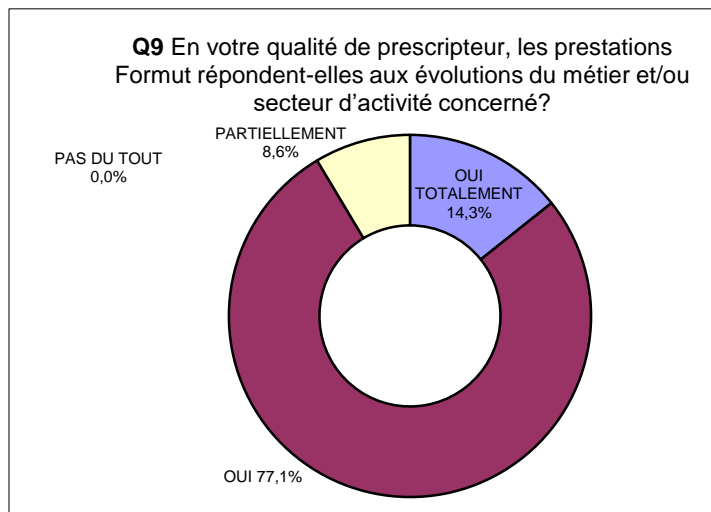
**Vous observez**

**Un Développement de compétences**

Pour 42.9% il est partiel

## LES ATTENTES DES PRESCRIPTEURS

Des prestations qui répondent aux attentes **pour 9/10 des répondants,**



**Vous estimez**

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

**91.4% OUI/8.6% partiellement**

**Une prise en compte évolutions réglementaires sur la FP : OUI pour plus de 90%des répondants (94.4%)**

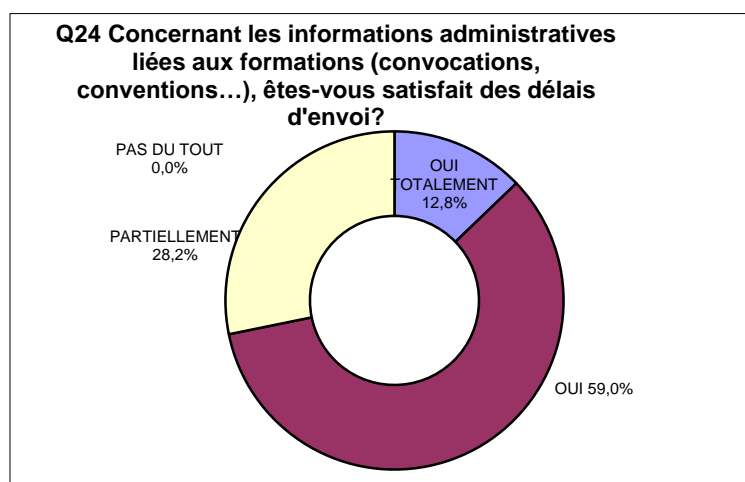
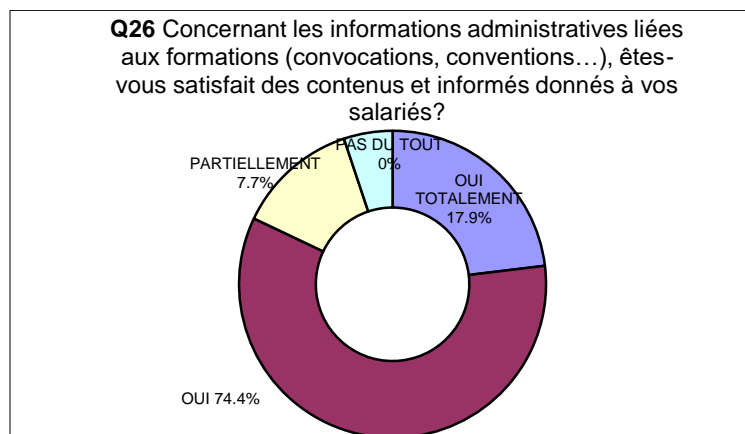
## LA QUALITE DE LA RELATION DE SERVICE

- L'accueil taux de satisfaction à 100% de +
- La réactivité taux de satisfaction à 87.2% +
- La disponibilité taux de satisfaction à 92.3% +
- Le conseil et l'accompagnement taux de satisfaction à 97.4% +
- Délais de réponse taux de satisfaction à 89.7% +
- Qualité des documents taux de satisfaction à 94.9% +

## LA QUALITE DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE

- LE SITE FORMUT : **accessibilité 84.6% de satisfaction ; utilité 66.7% de satisfaction**
- LE CATALOGUE PAPIER : **lisibilité 94.9% de satisfaction, utilité 87.1% de satisfaction, pratique 87.2% de satisfaction**
- Le match PAPIER/DEMATERIALISE : **une majorité utilise le catalogue papier (59% papier), 28.2% des répondants utilisent les 2 (site+ catalogue papier), seulement 12.8% le site exclusivement**

## LA QUALITE DES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES



### Votre évaluation

**92.3% des clients satisfaits du contenu des informations communiquées mais presque 1/3 d'entre eux ont des avis mitigés sur les conditions et délais d'envoi.**

## **AXES PRIORITAIRES D'AMELIORATION 2019**

*Les axes prioritaires d'amélioration 2019 sont définis à partir des réponses des clients et des stagiaires à la mesure de leur satisfaction, de l'analyse du tableau des indicateurs qualité, des remontées d'informations des prescripteurs et des formateurs.*

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

- Renforcer l'application de la mise en œuvre par Formut de l'**évaluation des acquis**
- 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 (offre de formation à concevoir).

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

- poursuivre la réalisation des focus groupe par filière métier en y associant des clients (dans le cadre de la préparation de l'offre 2020)
- 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 plus interactif
- prendre en compte les conséquences de la mise en place de la loi avenir professionnel de septembre 2018

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

- Sécuriser la procédure interne et améliorer les délais de réponse

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

- Renforcer la maîtrise des moyens sur la dimension logistique (conditions matérielles et salles)
- Continuer le travail de fonds sur la qualité des prestations avec les formateurs : méthodes pédagogiques, respects des procédures de mise en œuvre, lien entre théorie et pratique afin de coller au mieux aux préoccupations et attentes des stagiaires.