



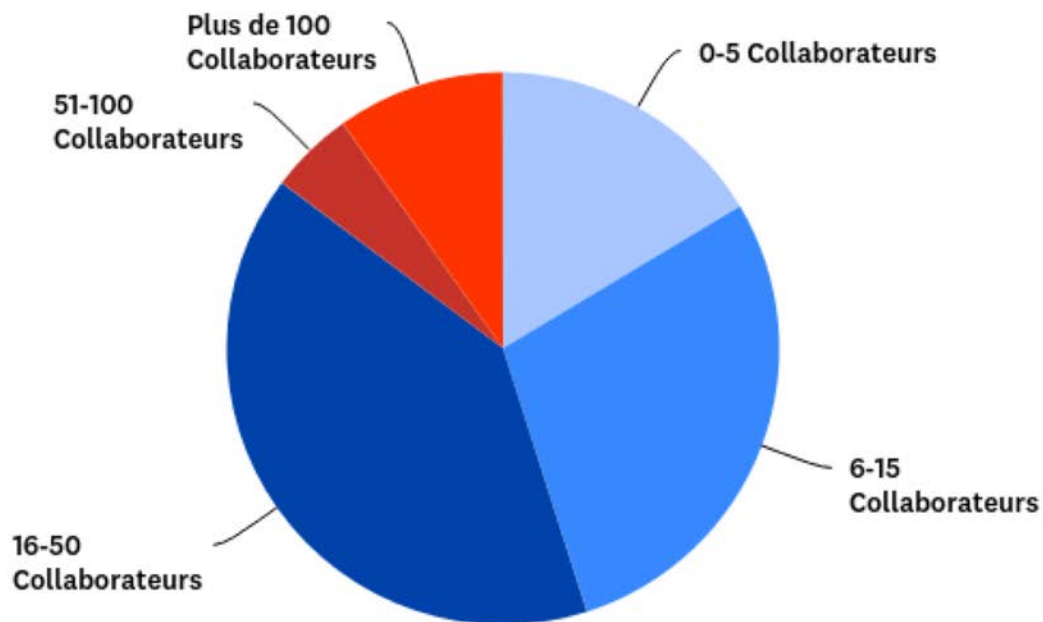
Enquête de Satisfaction 2019

Analyse des résultats



Nos répondants – 126 Entreprises (124 réponses exploitables)

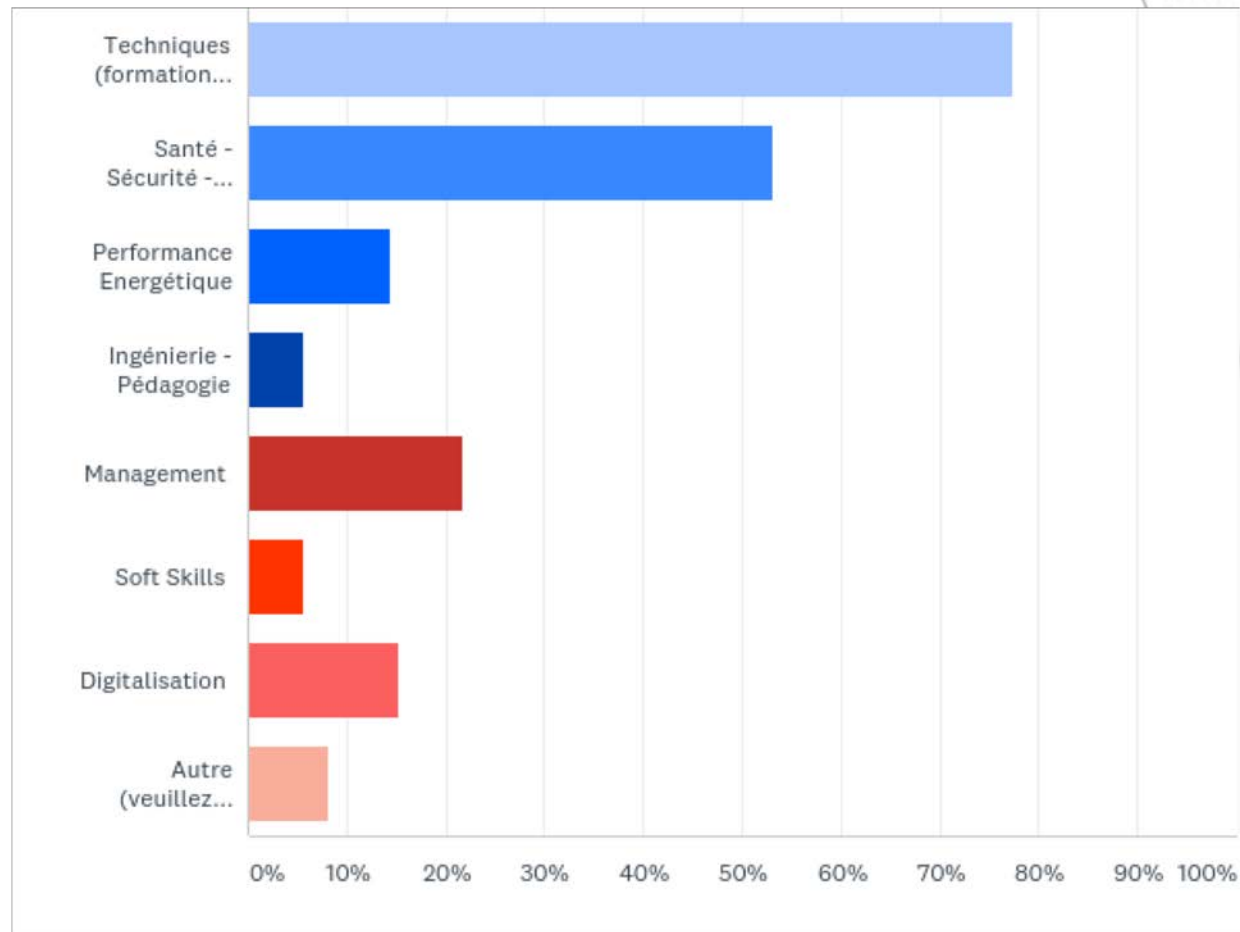
- Secteur d'activité:
 - 41% Génie Technique du Bâtiment
 - 59% Parachèvement
- Taille des entreprises:





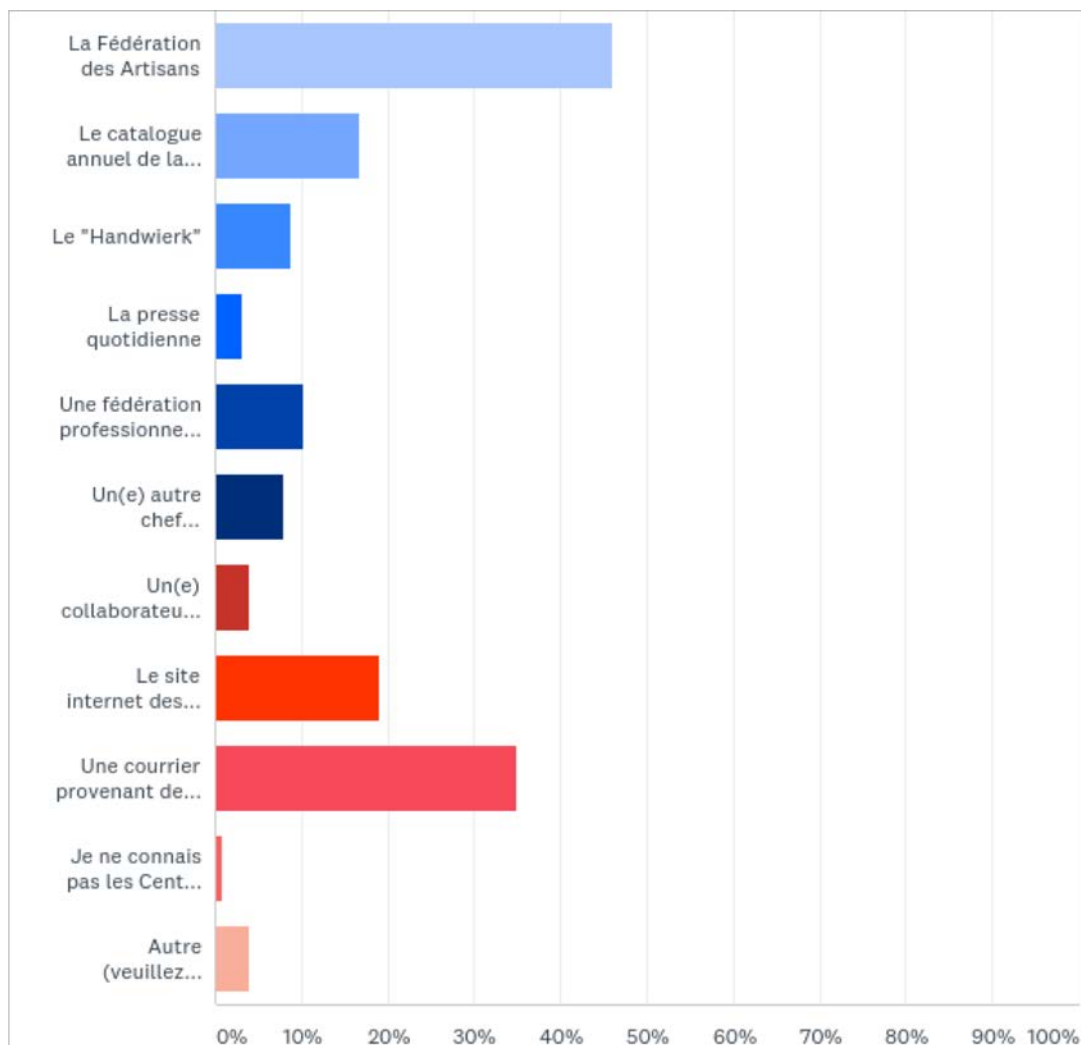
Des besoins en formation qui s'expriment dans différents domaines

- Les formations **techniques** et **santé-sécurité-engins** ont une longueur d'avance
- Mais les entreprises s'intéressent également aux domaines de la **performance énergétique**, du **management** et de la **digitalisation**





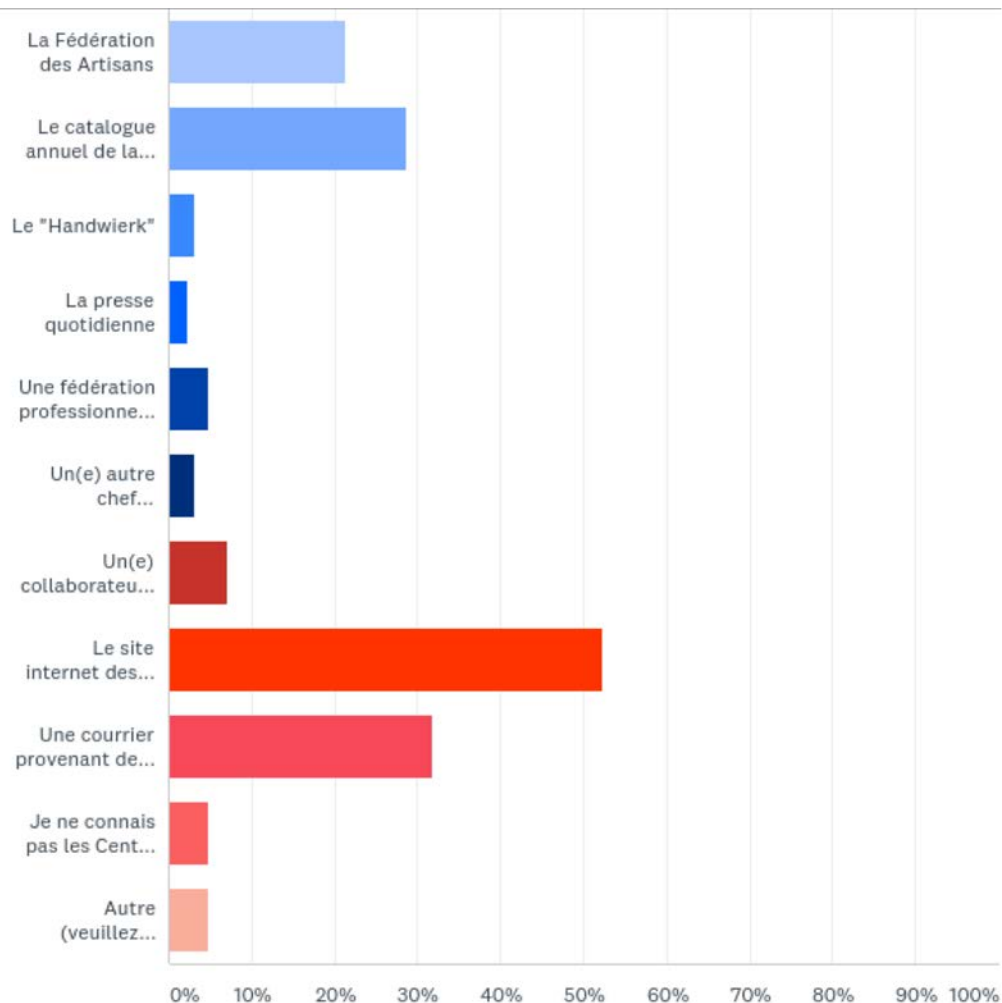
Comment nous ont-ils connus?



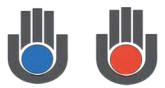
- Fédération des Artisans (46%)
- Courrier provenant des Centres de Compétences (35%)
- Site internet des Centres de Compétences (19%)
- Catalogue de la Chambre des Métiers (17%)
- Fédération professionnelle (10%)



Et comment prennent-ils connaissance de notre offre?



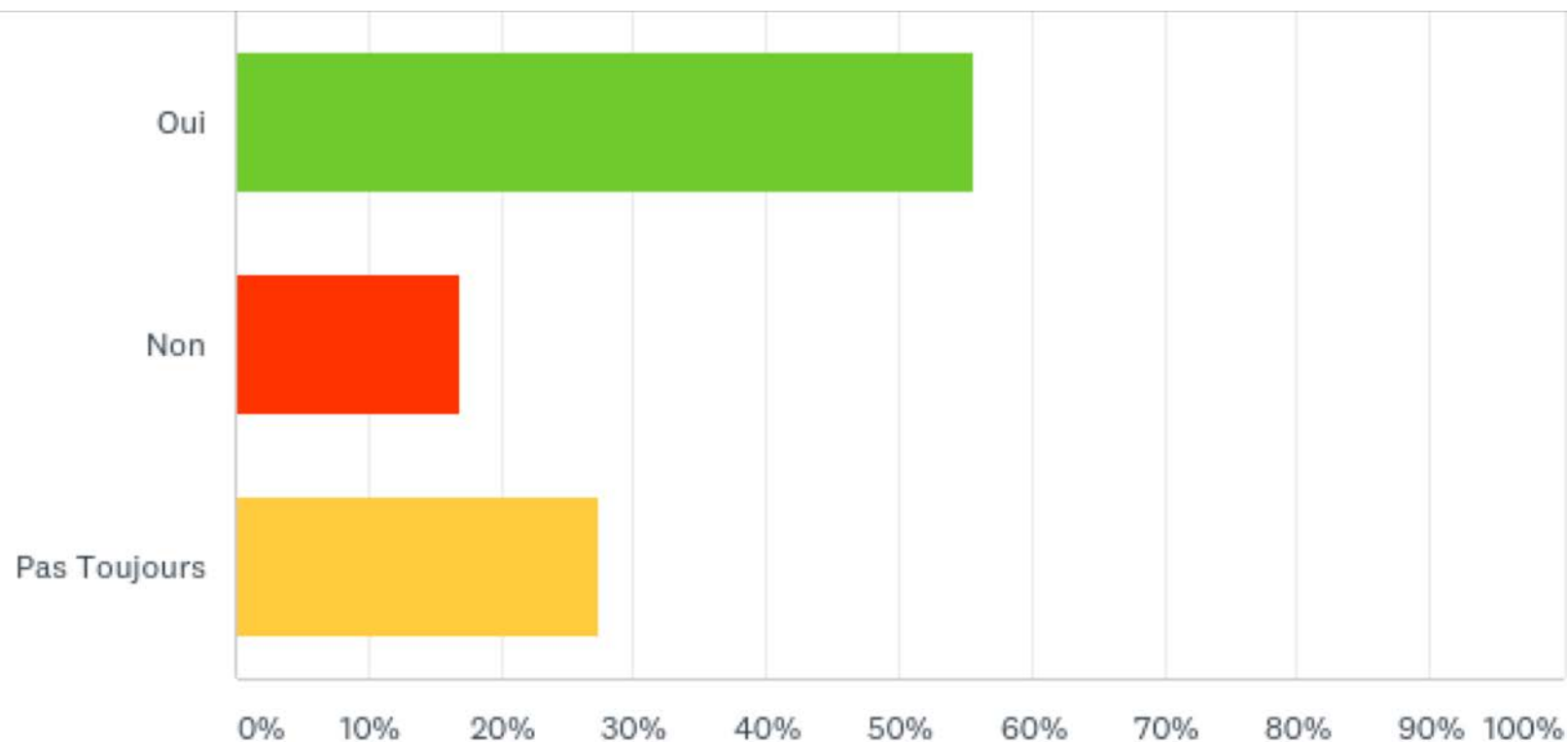
- Site internet des Centres de Compétences (52%)
- Courrier provenant des Centres de Compétences (32%)
- Catalogue de la Chambre des Métiers (29%)
- Fédération des Artisans (21%)



Quelques résultats globaux



Une offre qui correspond aux besoins et attentes de plus de la moitié des entreprises (56%)



Question: Notre offre de formation correspond-elle à vos attentes et besoins ?

Certaines entreprises ne trouvent pas de formation dans leur domaine ou langue respective. Nous travaillons sur cette problématique en développant de nouvelles formations mais également en proposant des services sur-mesure pour ces artisans.

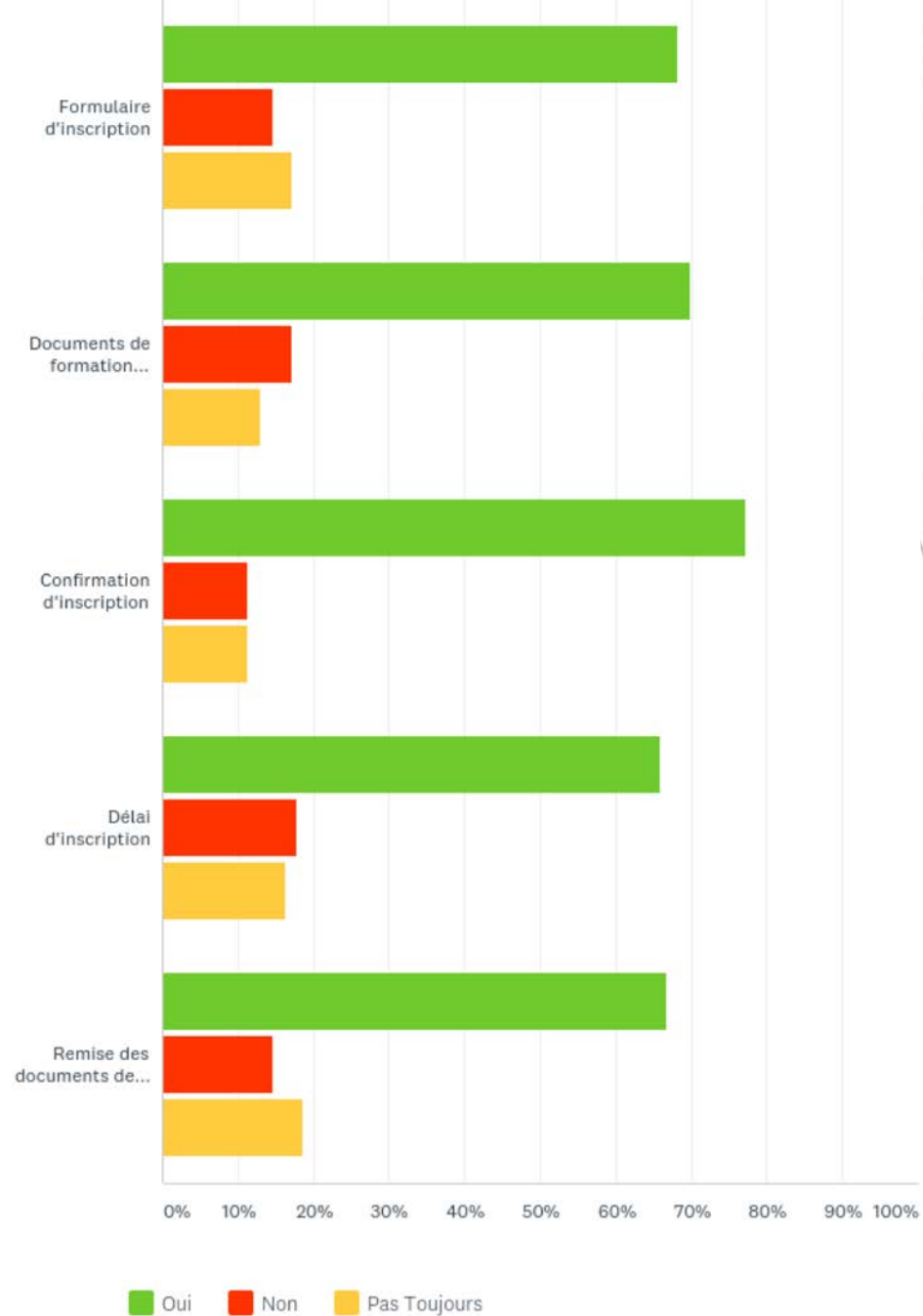


CENTRES DE COMPÉTENCES
Génie Technique Parachèvement

Des procédures dont la qualité est saluée

De l'inscription aux formations à la remise des documents finaux, nos procédures ont su convaincre nos répondants.

Dans le but de continuellement nous améliorer sur ce point, nous allons prochainement simplifier les procédures en proposant un système d'inscription ainsi qu'une plateforme en ligne reprenant toutes les informations utiles pour les entreprises.

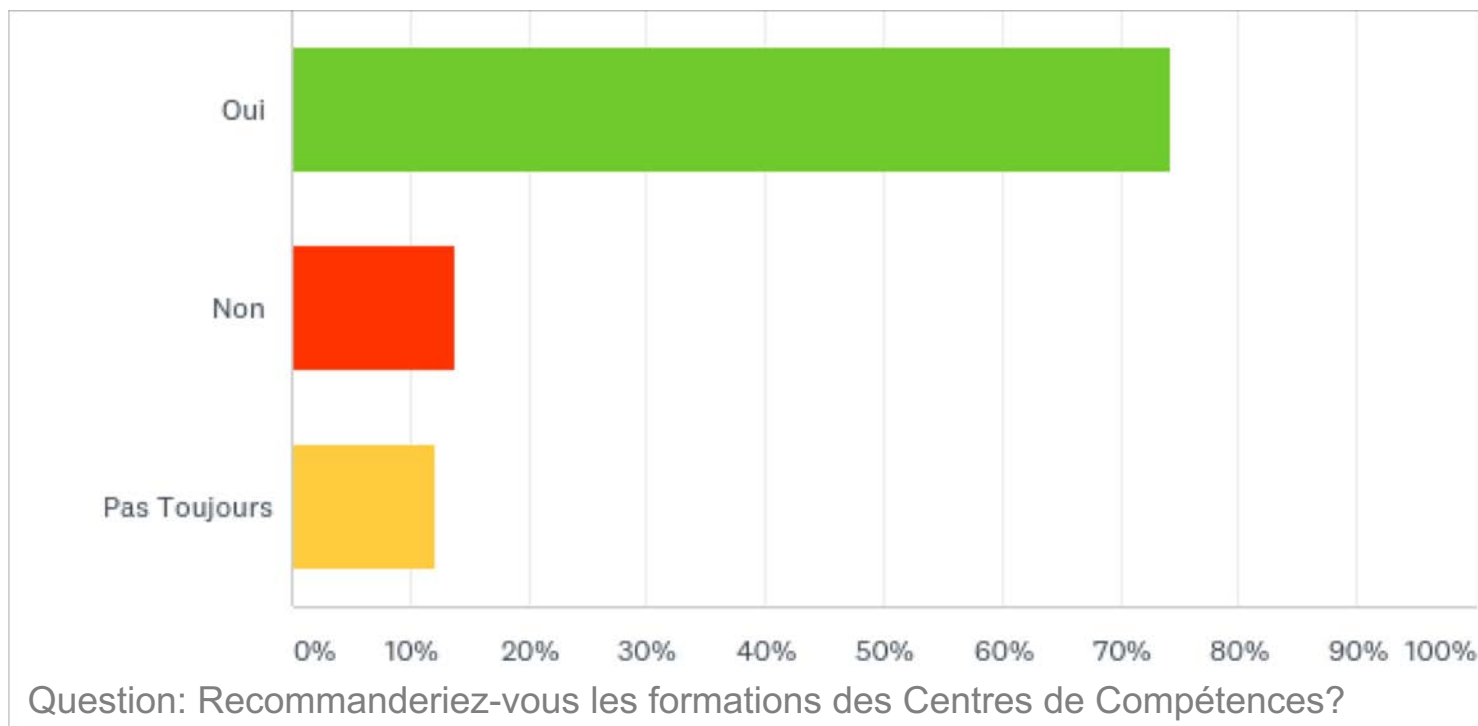


Question: Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de nos procédures ?



Des formations convaincantes

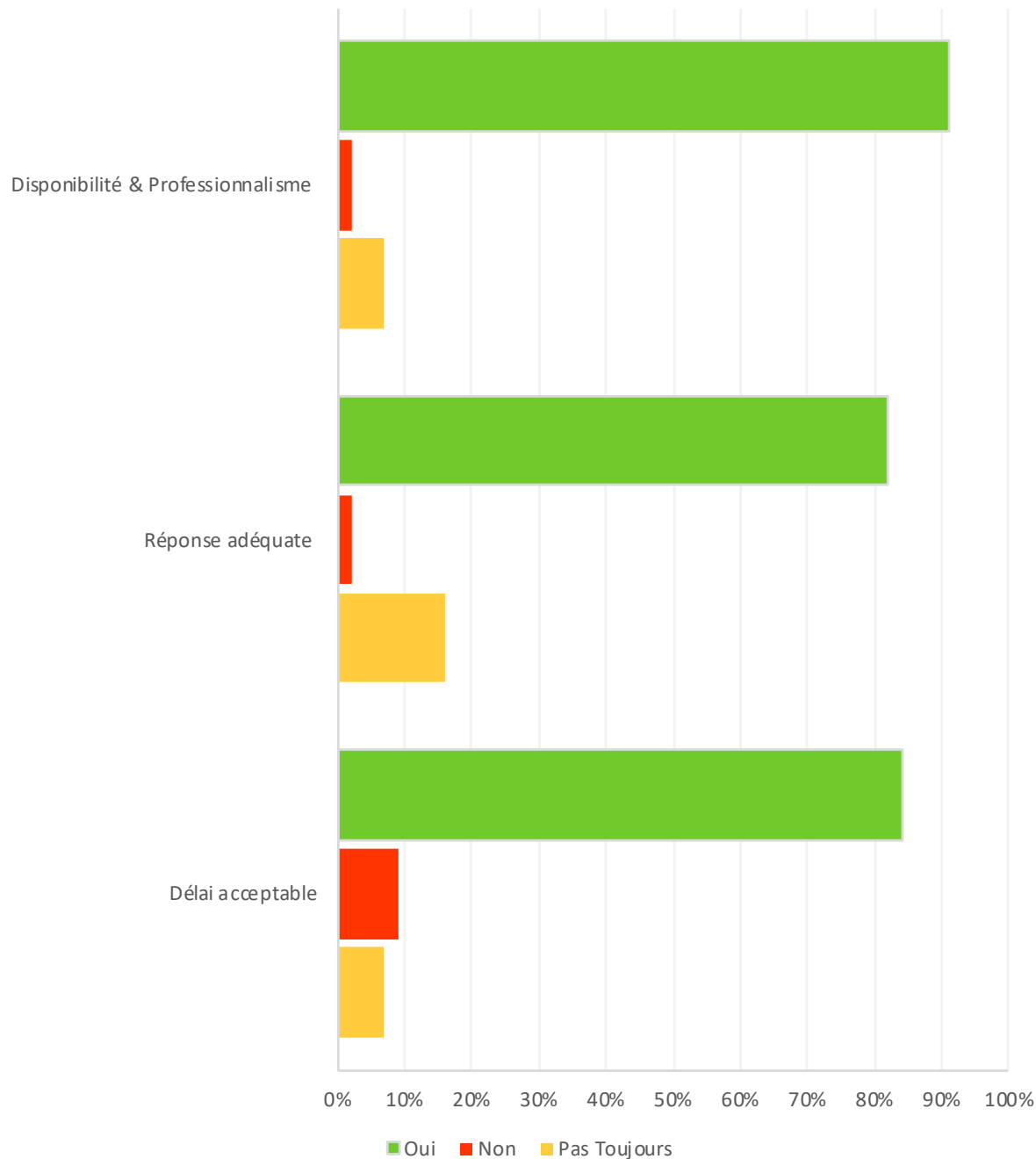
74% des répondants affirment qu'ils recommanderaient les formations des Centres de Compétences à d'autres personnes.





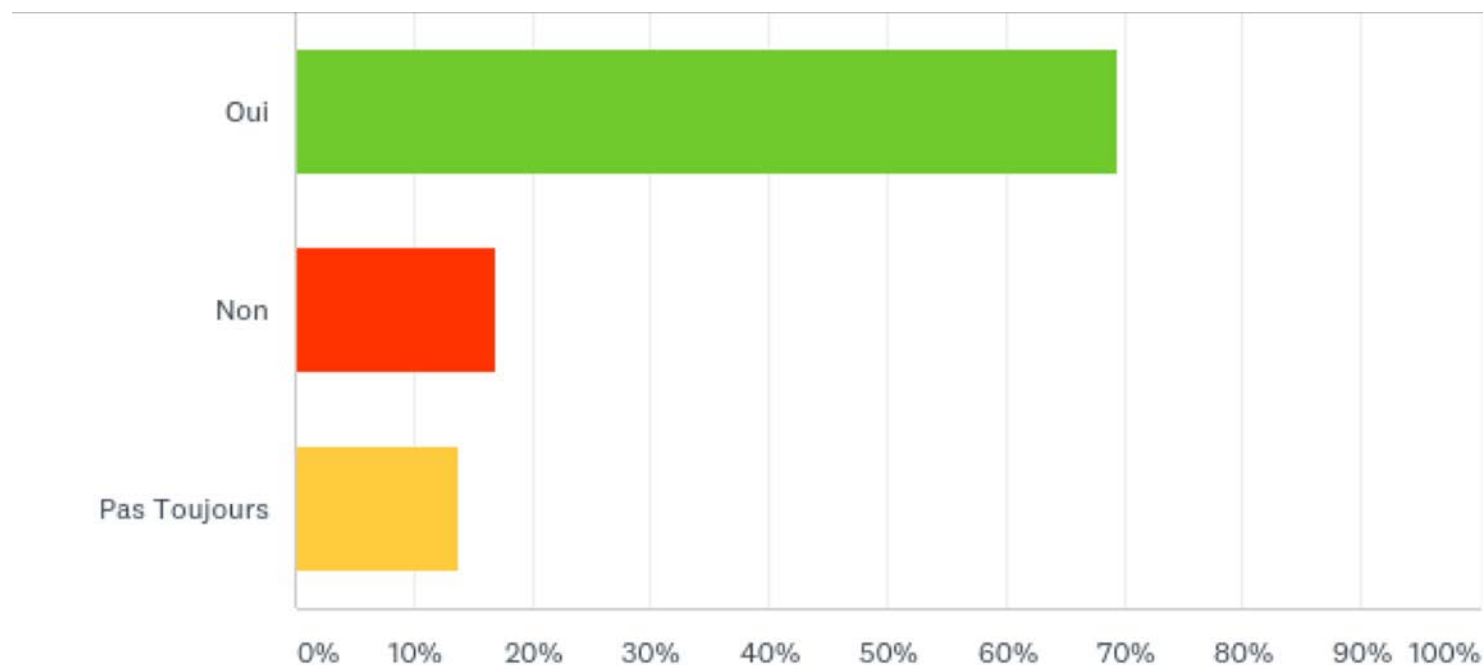
Un Service Client à l'écoute

Nos collaborateurs se montrent disponibles et professionnels. Ils font tout ce qui est en leur pouvoir pour répondre au mieux aux interrogations et demandes des entreprises artisanales qui les contactent. Le bien être de ces entreprises est placé au centre des préoccupations de chacun.

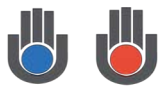




Des prestations et services considérés comme satisfaisants par la majorité des répondants (69%)



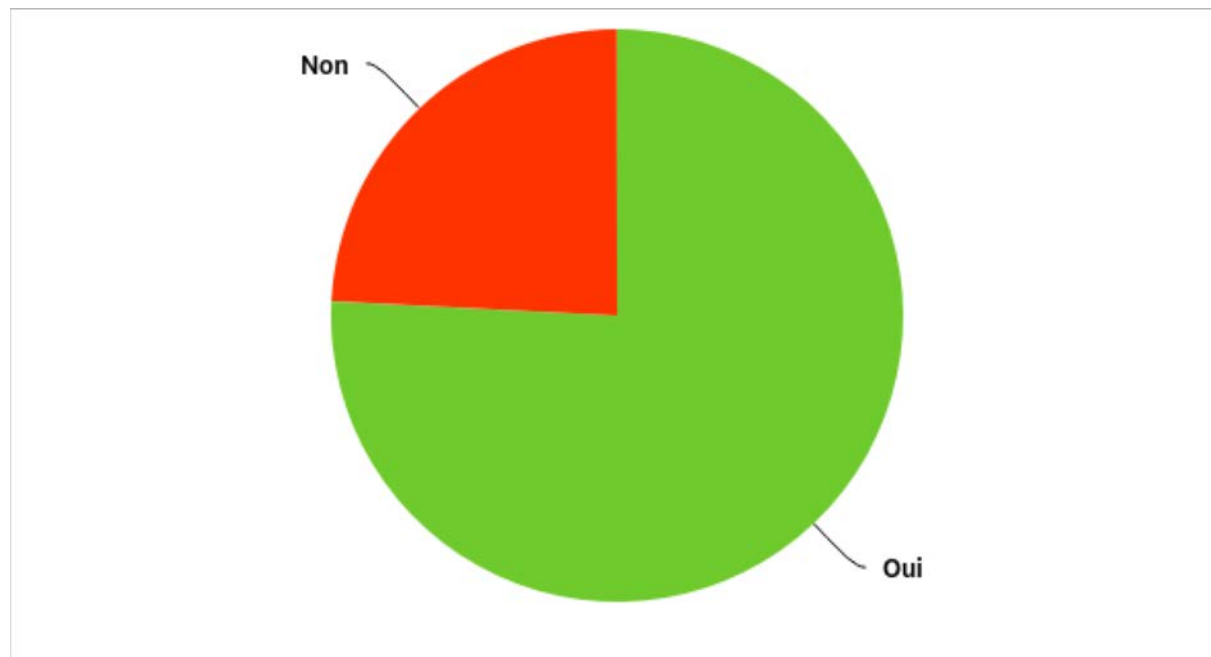
Question: Êtes- vous globalement satisfait(e) des prestations et services des Centres de Compétences ?



Qu'en est-il des entreprises avec qui nous avons déjà collaboré ?



La majorité des répondants (76%) ont sauté le pas !



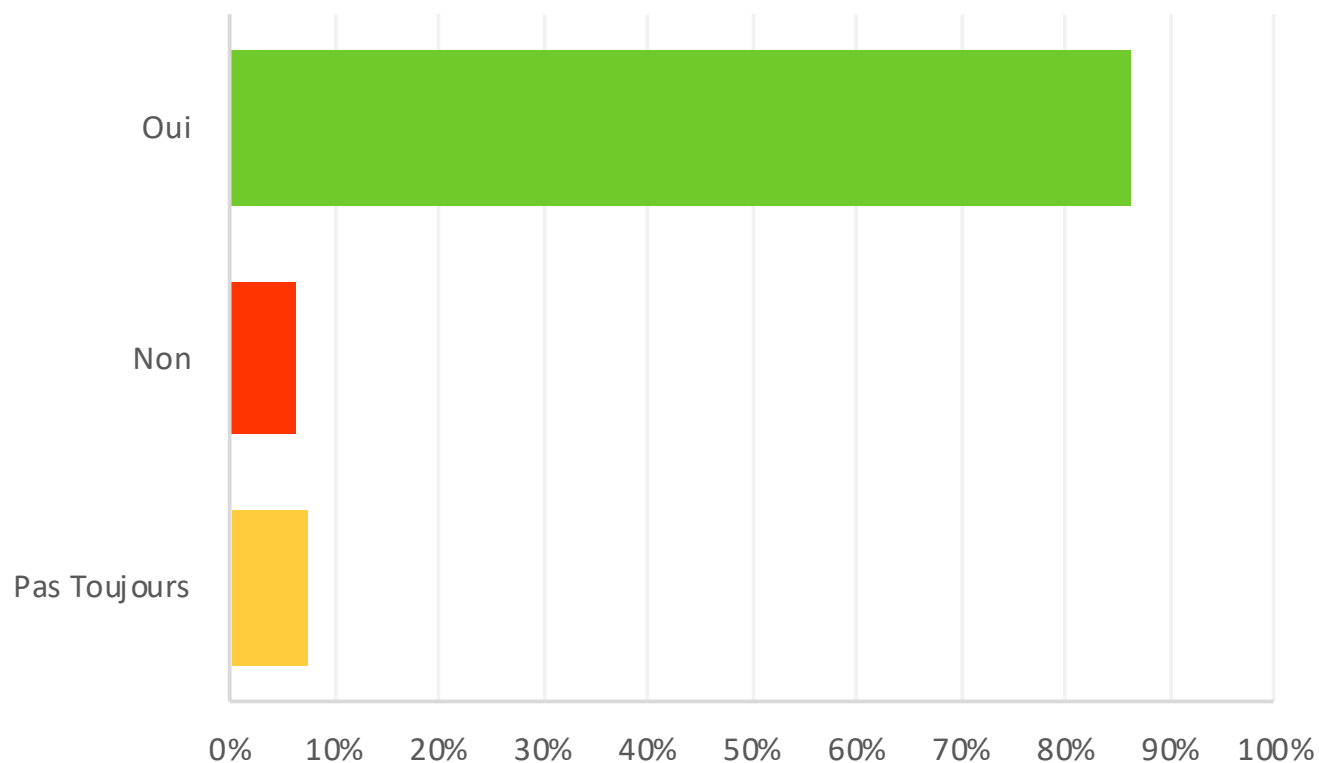
Question: Avez-vous déjà inscrit un ou plusieurs collaborateurs à une de nos formations ?

Il arrive que les entreprises n'inscrivent pas leurs collaborateurs :

- Par manque de temps
- Car elles n'ont pas de salarié
- Car elles assurent leurs formations en interne
- Car elles n'ont pas encore trouvé leur formation idéale
- Etc.



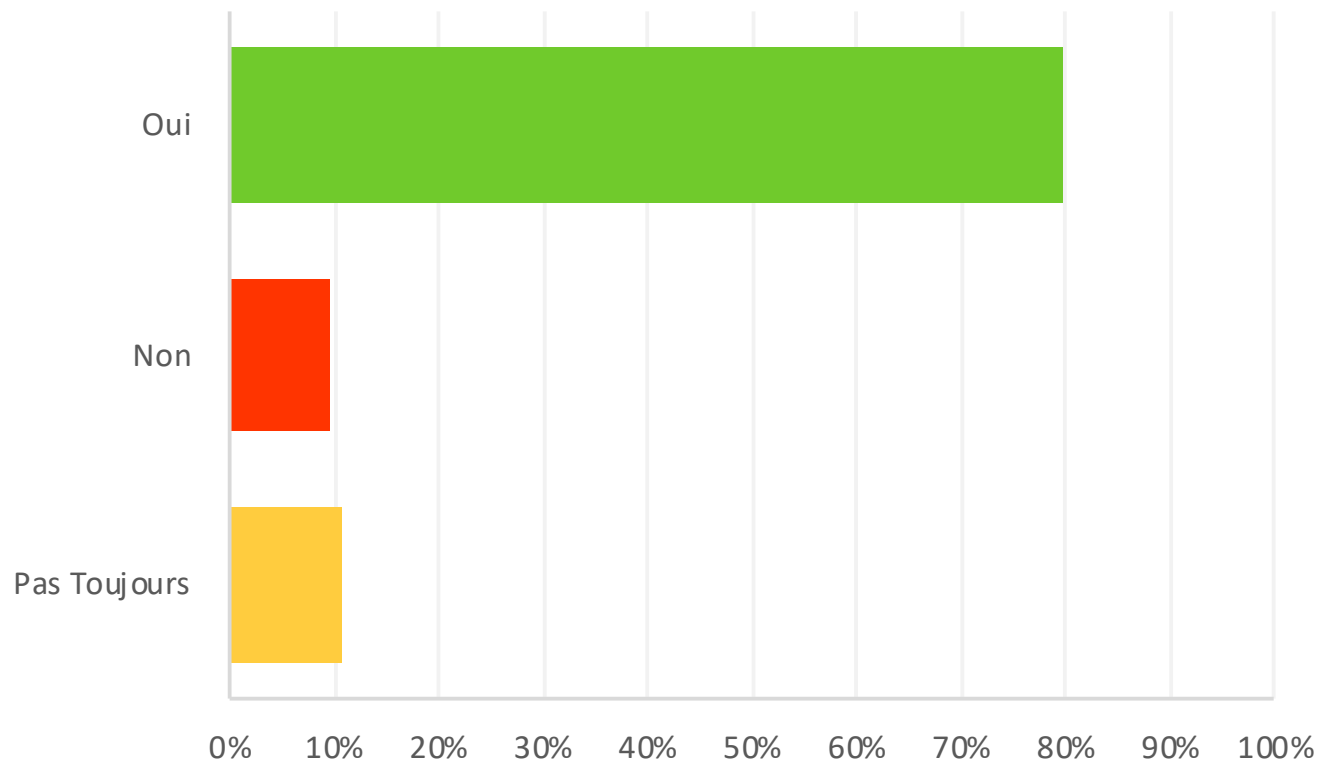
Suite à leur expérience, ils sont près de 90% à affirmer qu'ils seraient prêt à recommander les formations des Centres de Compétences !



Question: Recommanderiez-vous les formations des Centres de Compétences?



Les entreprises avec lesquelles nous avons déjà collaboré montrent un niveau de satisfaction plus élevé que la moyenne (80%)



Question: Êtes- vous globalement satisfait(e) des prestations et services des Centres de Compétences ?



Des résultats encourageants pour le futur !

Cette enquête nous a apporté des pistes d'amélioration, de nouvelles idées, et toujours plus de motivation pour servir au mieux les entreprises artisanales qui font appel à nous.