



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Des retours prometteurs pour les Centres de Compétences GTB/PAR.

Curieux et désireux de savoir ce que les entreprises artisanales luxembourgeoises pensent d'eux et de leurs services, les Centres de Compétences GTB/PAR ont mené une grande enquête de satisfaction auprès de leurs membres. Un seul but, entendre leurs voix afin de continuellement améliorer les prestations qui leur sont offertes. Découvrez avec nous les résultats.

Les Centres de Compétences GTB/PAR ont entamé 2019 en établissant le bilan de leurs 3 premières années d'existence. Une mise au point qui a permis de mettre en avant de belles perspectives et la croissance fulgurante du nombre d'inscriptions aux formations.

Mais que pensent réellement les artisans et chefs d'entreprise des Centres de Compétences GTB/PAR et des services qu'ils proposent ?

Afin d'obtenir une réponse, les équipes des Centres de Compétences GTB/PAR ont décidé de lancer une grande enquête auprès de leurs membres. C'est via un courrier postal que plus de 2.000 entreprises artisanales luxembourgeoises ont été contactées. Par voie postale ou via le questionnaire en ligne, ce sont 126 réponses qui ont été collectées et analysées consciencieusement.

Des besoins dans différents domaines

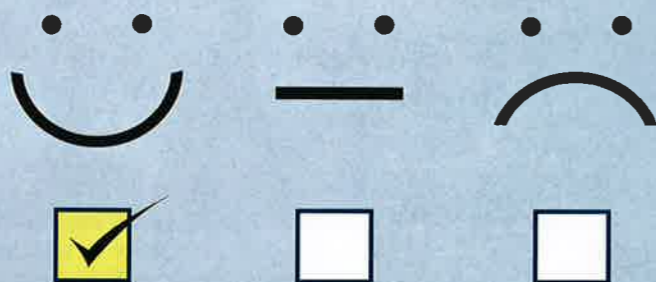
L'enquête a permis de mettre en avant les besoins en formations qu'expriment les entreprises qui sont amenées à collaborer avec les Centres de Compétences. Les formations techniques et santé-sécurité-engins ont une longueur d'avance. Ce sont respectivement 77% et 53% des entreprises interrogées qui montrent un intérêt pour ces domaines de formation. Suivent ensuite les domaines du management, de la digitalisation et de la performance énergétique.



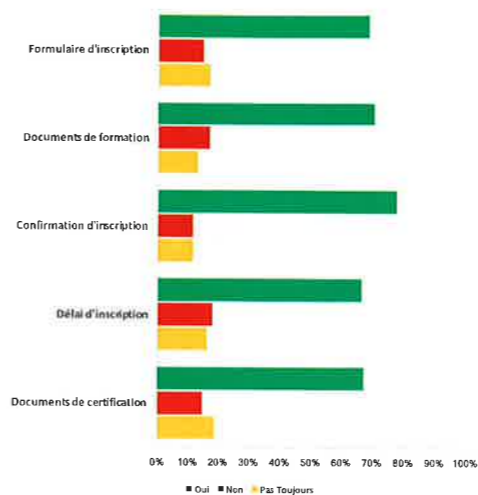
des répondants affirment qu'ils recommanderaient les formations des Centres de Compétences GTB/PAR à d'autres personnes.

Des résultats encourageants

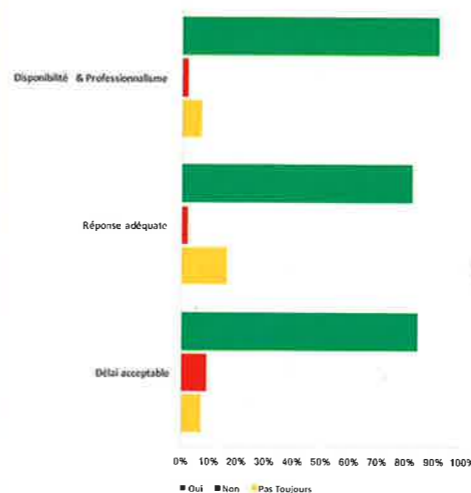
L'offre des Centres de Compétences GTB/PAR correspond aux besoins et attentes de la majorité des répondants (56%). Dans le but de toujours mieux s'adapter aux entreprises qui leur font appel, les Centres de Compétences GTB/PAR travaillent continuellement sur le développement de



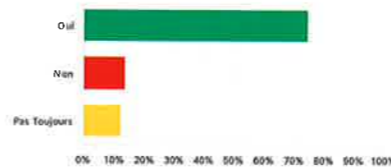
Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de nos procédures ?



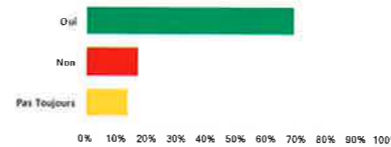
Êtes-vous satisfait(e) de notre service client ?



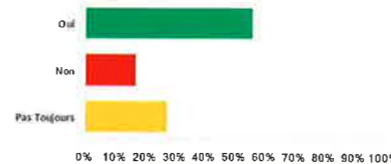
Recommanderiez-vous les formations des Centres de Compétences ?



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



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



nouvelles formations et proposent des services sur-mesure adaptés aux besoins spécifiques de chacune. Les équipes des Centres ont également pris note des nombreuses idées, recommandations et remarques constructives récoltées dans le cadre de l'enquête.

De l'inscription à la remise des documents finaux, la qualité des procédures mises en place par les Centres de Compétences GTB/PAR a été saluée par les répondants. Ne souhaitant pas se reposer sur leurs acquis, les équipes des Centres vont prochainement simplifier davantage leurs procédures en proposant un système d'inscription en ligne ainsi qu'une plateforme reprenant toutes les informations utiles pour chaque entreprise. Plus de 80% des représentants interrogés se sont montrés satisfaits du service client dispensé par le personnel des Centres de Compétences GTB/PAR.

Les équipes se montrent à la fois disponibles et professionnelles, elles sont capables de répondre de manière adéquates aux personnes qui les contactent, et ce, dans un délai acceptable.



Notons également que la majorité des répondants se sont montrés globalement satisfaits en ce qui concerne les prestations et services des Centres dans leur ensemble.

En ce qui concerne les formations, 74% des répondants affirment qu'ils recommanderaient les formations des Centres de Compétences GTB/PAR à d'autres personnes. Notons également que la majorité des répondants (69%) se sont montrés globalement satisfaits en ce qui concerne les prestations et services des Centres dans leur ensemble.

Un tremplin pour demain

La conclusion des analyses est formelle, malgré quelques petites choses à améliorer et à ajuster, les résultats de l'enquête de satisfaction menée par les Centres de Compétences GTB/PAR sont globalement très positifs. Une belle récompense suite aux nombreux efforts fournis afin de mettre en place ces institutions dont la vocation est d'offrir aux entreprises artisanales luxembourgeoises un cadre de formation structuré et intégré. Toutes les pensées positives et les recommandations récoltées poussent les équipes des Centres de Compétences GTB/PAR à se dépasser afin de fournir à leurs clients des services à la hauteur de leurs attentes.



Centres de Compétences
Prof. Dr Marc ANT
Administrateur délégué
marc.ant@cdc-gtb.lu
+352 265 956 911