

Enquête de satisfaction auprès des clients de l'Institut Repère

La seconde enquête de satisfaction a été proposée par l'Institut Repère à ses clients, à l'aide d'un signet spécifique sur le site internet. L'objectif de cette nouvelle enquête qualitative était de connaître le niveau de satisfaction des clients pour l'offre de formation.

L'expérience de la première enquête nous a amenés à proposer un cadre de réponses de type cases à cocher, de manière à traiter plus facilement les réponses. Cependant, pour chaque rubrique de questions, il était possible de rédiger un commentaire.

Pour comparer les réponses aux deux enquêtes, il a été décidé de reprendre les mêmes thèmes.

Les questions portaient sur les points suivants :

- a) les souhaits de formation pour les 12 mois à venir parmi l'offre de l'Institut Repère,
- b) les points forts et points à améliorer de l'Institut Repère dans les domaines suivants :
 - a) l'organisme et ses formateurs
 - b) l'activité de conseil, l'aspect commercial et la démarche d'inscription,
 - c) la pédagogie,
 - d) les services que propose l'Institut Repère.

181 personnes ont répondu au questionnaire, soit une progression de plus de 150%. Pour inciter les personnes à répondre, un stage de 3 jours était offert à 2 personnes tirées au sort parmi celles qui ont bien voulu donner un peu de leur temps pour aider l'Institut Repère dans sa démarche d'amélioration continue.

Les gagnants de cette année feront l'objet d'un tirage au sort lors de la formation de Robert Dilts « leadership et intelligence émotionnelle » du 7 au 9 juin 2013

1 - Les attentes pour les 12 mois à venir dans l'offre de formation de l'Institut Repère

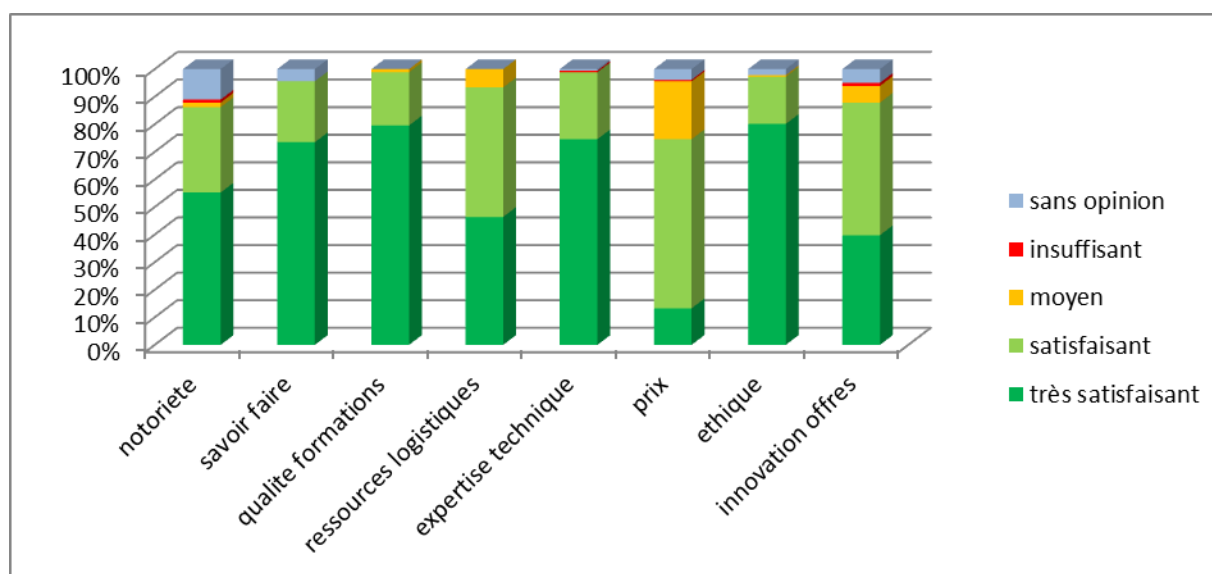
Projets de Formations pour les 12 prochains mois		Nbr de personnes
Formations avec Robert Dilts	Crises, transitions et transformations	27
	Réussir la création de son entreprise	11
	Développer l'intelligence émotionnelle	33
Autres formateurs internationaux	Motiver et convaincre, avec S. R. Charvet	8
	Le clean language , avec Penny Tompkins et James Lawley	13
Parcours PNL	Les fondamentaux de la PNL	9
	Technicien en PNL	23
	Praticien en PNL	31
	Praticien PNL Organisation	1
	Maître-Praticien en PNL	27
	Modéliser l'excellence , avec la PNL	10
	Supervision d'enseignant PNL	3
Parcours Coaching	Coaching	18
	Supervision des pratiques de coaching	8
	Stimuler la créativité en coaching	7
	Intervention systémique dans l'entreprise	19
	Découvrir son excellence dans l'action	12
Parcours Consultant Formateur	Comprendre la dynamique des organisations	1
	Concevoir un projet de formation	9
	Formation de formateur	17
	Vendre ses prestations	9
Parcours Leadership Management	Développer la dimension humaine du management	4
	Développer son leadership	4
	Motiver et convaincre, avec le LAB Profile	5
	Formation certifiante iWAM	3
	Process Communication Management	13
Parcours Ressources Humaines	Conseiller en bilan de compétences	9
	Accompagner un projet professionnel	8
	Consultant en gestion du stress	18
	Développer ses compétences de médiateur	7
Formations hors catalogue	Coaching génératif , avec R. Dilts et S. Gilligan (janvier 2014)	15
	Santé Systémique, avec JL Monsempès	15
	Ennéagramme, avec D. Laugero	11

L'analyse des commentaires ne révèle rien de plus que ce tableau. Quelques personnes ont mentionné l'EFT, l'EMDR ou l'AT mais ces sujets n'entrent pas dans le cadre de compétences de l'IR. L'EFT pourrait être intégré en tant qu'outil mais ne justifie pas une offre de formation.

2 - Les points forts et les points à améliorer :

2.1 - L'organisme et ses formateurs :

	Notoriété et références de l'organisme (FFP, OPQF, SICPNL, NLPNL)	Savoir-faire spécifique de l'organisme des thématiques de formation	Qualité des formations déjà réalisées	Ressources logistiques (salles, lieu de séminaire, matériels...etc.)	Expertise technique et pédagogique des formateurs	Prix par journée de formation	Ethique et déontologie	Niveau d'innovation des offres de formation
sans opinion	11,05%	4,42%	0,00%	0,00%	0,55%	3,87%	2,21%	4,97%
insuffisant	1,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%	0,55%	0,00%	1,10%
moyen	1,66%	0,00%	1,10%	6,63%	0,00%	20,99%	0,55%	6,08%
satisfaisant	30,94%	22,10%	19,34%	46,96%	24,31%	61,33%	17,13%	48,07%
très satisfaisant	55,25%	73,48%	79,56%	46,41%	74,59%	13,26%	80,11%	39,78%



Ces résultats nous montrent que l'appréciation de nos clients quant au savoir-faire, à l'expertise technique et pédagogique des formateurs, à la qualité des formations, aux ressources matérielles mises à disposition, à l'éthique et la déontologie dépasse 90% si l'on prend en compte ensemble les cotations «satisfaisant» et «très satisfaisant», ce que nous ferons systématiquement par la suite.

Il semble que la notoriété ne soit pas perçue par 11 % de clients qui ne se prononcent pas à ce sujet. La démarche de certification devrait permettre à l'Institut Repère d'être reconnu de manière plus sensible dans le futur.

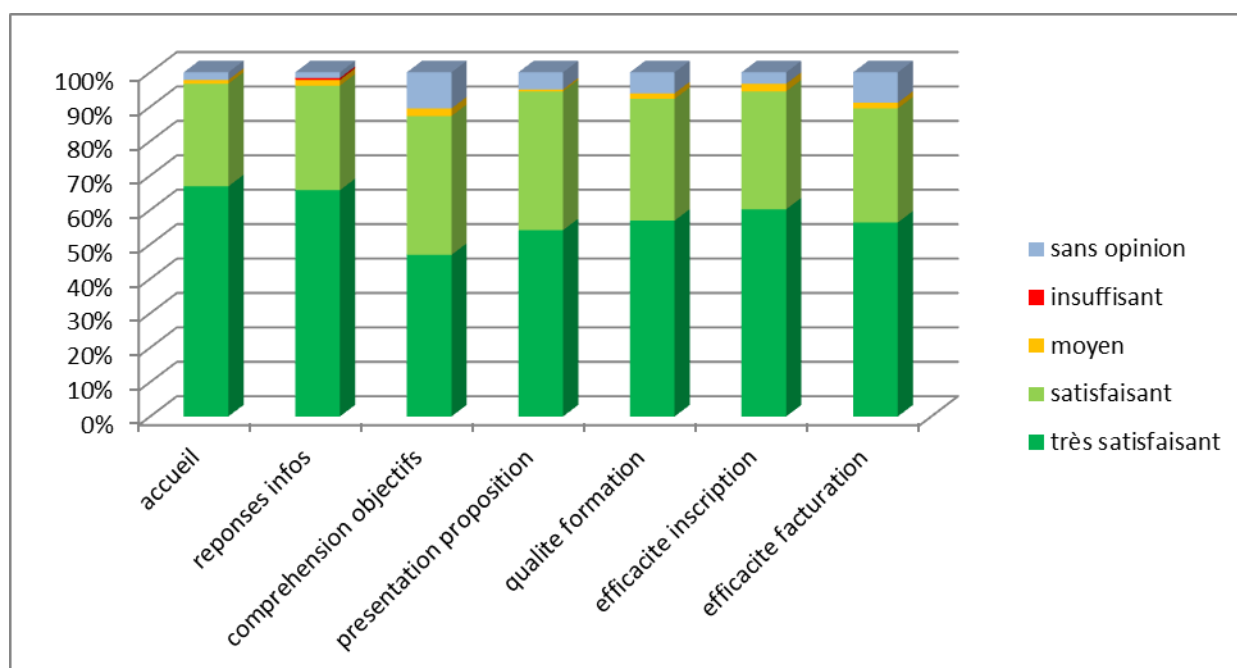
21% des clients sont insatisfaits du prix des formations ; ils n'étaient que 11% en 2010.

88% des personnes sont satisfaites de l'innovation que pratique l'Institut repère dans son offre de formation. Si ce résultat est très bon, on peut y déceler un potentiel d'amélioration.

L'analyse des commentaires ne dégage pas de tendance. On peut y lire que certains clients souhaitent moins de stagiaires pour un même module (le nombre de stagiaires est un sujet abordé en 23), des manuels de formation moins denses (les manuels de formations sont abordés en 23).

2.2- Conseil, commercial et démarche d'inscription

	Accueil téléphonique et physique	Réponses aux demandes d'informations et conseils (qualité et réactivité)	Compréhension des objectifs opérationnels des stagiaires	Présentation, structure et clarté de la proposition	Qualité et cohérence du processus global de l'action de formation	Efficacité du processus d'inscription (Confirmation, conventions, convocations)	Efficacité du processus facturation (information, adaptation aux spécificités)
sans opinion	2,21%	1,66%	10,50%	4,97%	6,08%	3,31%	8,84%
insuffisant	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
moyen	1,10%	1,66%	2,21%	0,55%	1,66%	2,21%	1,66%
satisfaisant	29,83%	30,39%	40,33%	40,33%	35,36%	34,25%	33,15%
très satisfaisant	66,85%	65,75%	46,96%	54,14%	56,91%	60,22%	56,35%

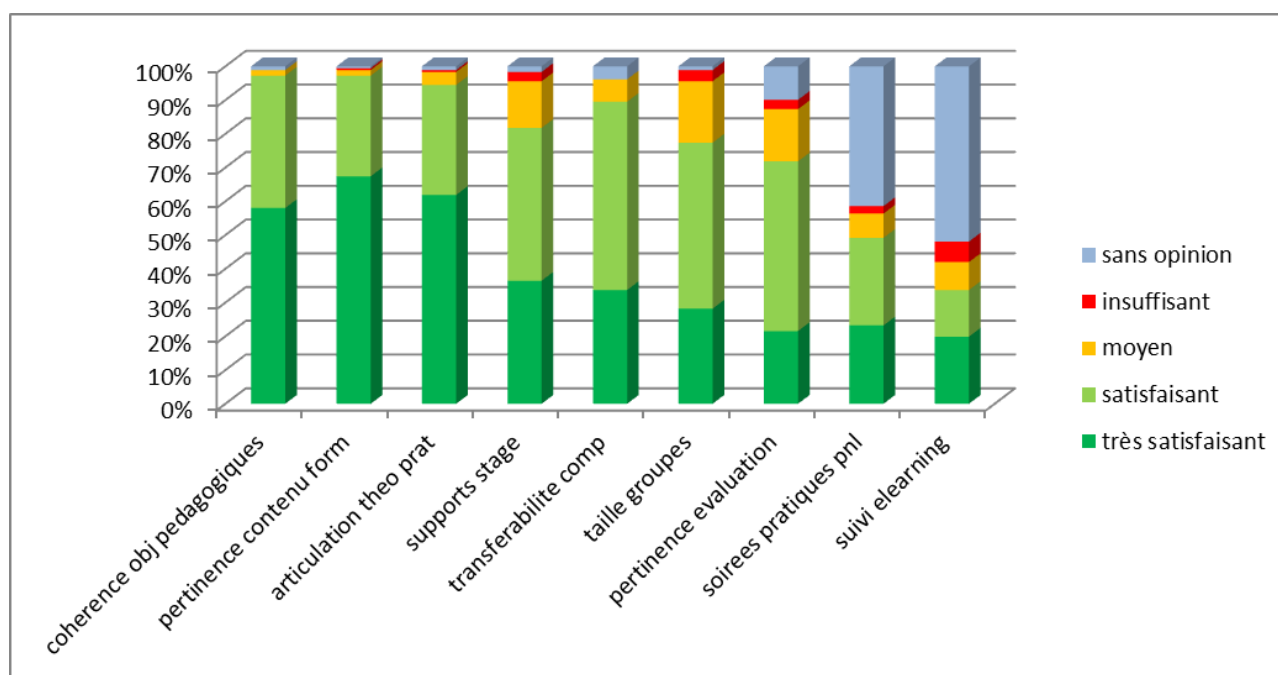


Pour cette rubrique, seule la question concernant la compréhension des objectifs opérationnels des stagiaires totalise moins de 90% de satisfaction. 10% ne se sont pas prononcés. La question a-t-elle été bien comprise ?

Les commentaires n'apportent rien de plus.

2.3 - Approches et méthodes pédagogiques :

	Cohérence et réalisme des objectifs pédagogiques	Pertinence du contenu de formation	Articulation Théorie/pratique	Qualité et utilité des supports de stage	Niveau de transférabilité des compétences à l'issue de la formation	Taille des groupes	Pertinence du processus d'évaluation (à chaud)	Actions de suivi avec les soirées pratiques PNL	Action de suivi avec le E-learning PNL
sans opinion	1,10%	0,55%	1,10%	1,66%	3,87%	1,10%	9,94%	41,44%	51,93%
insuffisant	0,00%	0,55%	0,55%	2,76%	0,00%	3,31%	2,76%	2,21%	6,08%
moyen	1,66%	1,66%	3,87%	13,81%	6,63%	18,23%	15,47%	7,18%	8,29%
satisfaisant	39,23%	29,83%	32,60%	45,30%	55,80%	49,17%	50,28%	25,97%	13,81%
très satisfaisant	58,01%	67,40%	61,88%	36,46%	33,70%	28,18%	21,55%	23,20%	19,89%



Les 3 premières questions totalisent chacune une satisfaction supérieure ou égale à 90%. Les avis sont plus nuancés pour les supports de stage. Ils sont peu appréciés par près de 17% des réponses. Des réponses suggèrent une version électronique de ces manuels. Un projet de remaniement des manuels est en cours. L'objectif est de les rendre plus simples, plus clairs et agréables à lire.

Une réponse sur cinq concerne la taille des groupes, jugés trop importants. Il existe une taille maximale du groupe en fonction de la salle occupée et qu'imposent les règles de sécurité. Diminuer la taille des groupes ne serait possible qu'en augmentant le prix des formations. Comme par ailleurs le prix fait l'objet de mécontentement (Cf 2.1), il est difficile de satisfaire en même temps ces 2 exigences.

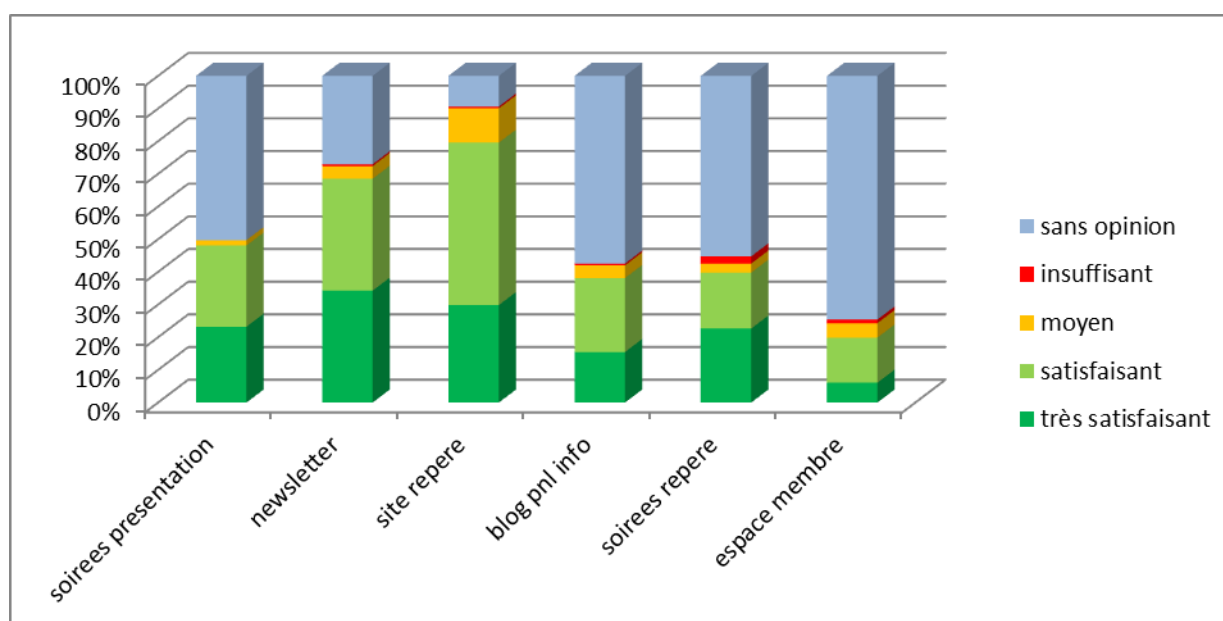
Plus de 4 personnes sur 10 ne se prononcent pas quant aux soirées pratiques. Comme elles se déroulent au siège de l'Institut Repère, elles concernent essentiellement les clients stagiaires habitant en région parisienne. On peut remarquer que près de 10% des personnes ayant répondu à l'enquête sont peu ou pas satisfaites de ces soirées, sans préciser cependant pourquoi.

52% des personnes sont sans opinion sur le e-learning et 30% de celles qui se sont prononcées n'émettent pas un avis favorable. La raison essentielle concerne le temps pendant lequel les

stagiaires ont accès aux formations sur internet, considéré trop court. Plusieurs personnes disent avoir des difficultés pour se connecter, voire ne pas réussir à le faire.

2.4 - Les services de l'Institut Repère :

	Soirées de présentation des formations	Intérêt pour la Newsletter mensuelle	Contenu et ergonomie du site WEB Institut REPERE	Intérêt des informations du Blog PNL-Info	Soirées du réseau REPERE	Utilité de l'espace membre
sans opinion	50,28%	27,07%	9,39%	57,46%	55,25%	74,59%
insuffisant	0,00%	0,55%	0,55%	0,55%	2,21%	1,10%
moyen	1,66%	3,87%	10,50%	3,87%	2,76%	4,42%
satisfaisant	24,86%	34,25%	49,72%	22,65%	17,13%	13,81%
très satisfaisant	23,20%	34,25%	29,83%	15,47%	22,65%	6,08%



A part le site internet qui totalise 80% de satisfaction et la newsletter 68%, les autres services proposés semblent assez peu connus de nos clients (sans opinion). Certaines personnes souhaiteraient que le site soit un peu plus aéré ; elles éprouvent de la difficulté à se repérer dans la somme d'informations qui y est contenue.

Le forum et l'espace membre sont quasi inconnus mais la demande existe.

2.5 - Points à améliorer :

Notre communication	10,50%
Nos conseils pour vous orienter	20,99%
La structure d'accueil pour faciliter les formalités administratives	3,31%
La qualité de nos prestations de formation	5,52%
La facturation	1,10%
Le suivi de votre formation	20,99%
Le réseau des stagiaires	49,17%
Sans Opinion	28,73%

Le réseau des stagiaires, l'espace membres, le forum... Quel que soit le nom qu'on lui donne, il est certain qu'il existe une forte demande pour que les stagiaires puissent continuer à échanger autour de leur formation, de leurs expériences, peut-être retrouver le climat de leur séjour à l'Institut Repère.

3- Conclusion

Plus structurée que la première, cette seconde enquête montre quelques pistes d'amélioration tels que la documentation et le développement du forum ou espace membres. Quelques points sont identiques à la première enquête (prix, nombre de stagiaires) mais qui ne peuvent pas trouver de solution. Les conditions matérielles ont changé (une grande salle supplémentaire et un petite salle).

On peut se poser la question des commentaires qui n'apportent pas de tendance réelle tant ils sont disparates, voire sans objet avec la question. Il n'est pas question de les supprimer totalement, les personnes ayant visiblement besoin de s'exprimer. Cependant, on peut ne proposer qu'un seul cadre de réponse libre, en fin d'enquête.

Par contre, lorsqu'une personne porte un avis négatif sur un point particulier, il serait peut-être souhaitable de savoir pourquoi.