



Satisfaction Clients

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses prestations, BIOFORMATION vise à répondre au mieux aux attentes quotidiennes de ses clients.

C'est ainsi que des outils de mesure sont utilisés pour évaluer le degré de satisfaction des clients et recueillir leurs suggestions d'amélioration.

Satisfaction des Services Formation

Le degré de satisfaction des Services Formation est évalué grâce à un questionnaire remis à l'issue de chacune de nos prestations.

Ce document permet de mesurer la qualité de nos services avant et après prestation. Les principaux critères suivis concernent l'accueil téléphonique, le traitement des demandes et l'adéquation de nos offres aux attentes des clients.

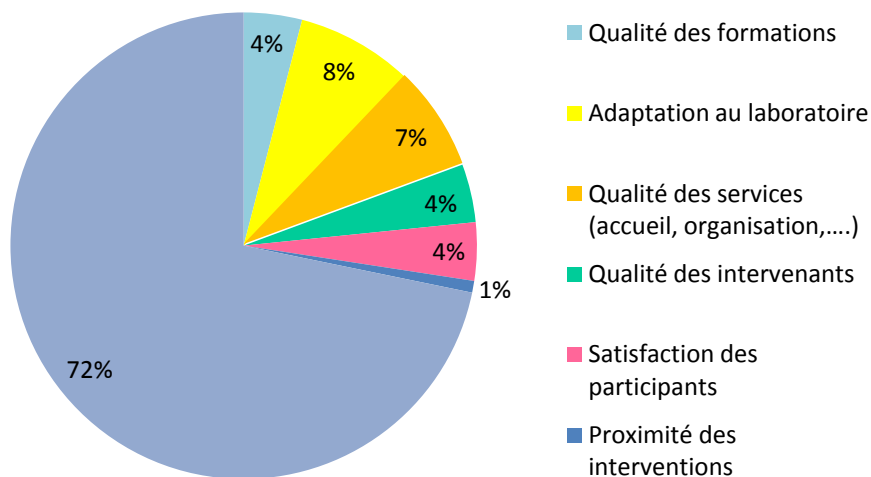
Le pourcentage de questionnaires retournés dépasse chaque année les **6%**.

A titre d'exemple, l'évolution du degré de satisfaction sur les 3 dernières années pour une satisfaction optimale de 100% :

	2006	2007	2008	2009 (1 ^{er} semestre)
Questionnaires retournés	195	200	158	123
Degré moyen de satisfaction (%)	82,9%	83,3%	84,1%	82,5%
Non-conformité	0	0	0	0
Suggestions pertinentes d'amélioration	3	3	4	2

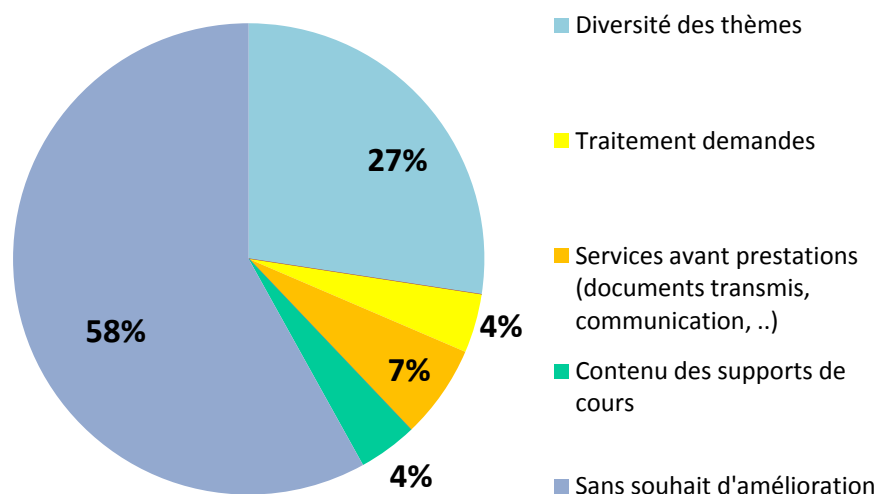
Les questionnaires permettent ainsi de détecter une amélioration sensible du degré de satisfaction moyen des Services Formation.

Sur l'ensemble des questionnaires retournés en 2009, **100%** des clients se disent prêts à solliciter de nouveau notre Institut. Les raisons évoquées sont les suivantes :



Parmi les clients ayant précisé la raison de leur satisfaction (28% des questionnaires retournés), la majorité a tenu à souligner avant tout la qualité de nos formations / la compétence des intervenants et la satisfaction de leurs agents (12%) mais aussi l'adéquation des contenus de formation à leurs préoccupations « métier » (8%) et la qualité de nos services (7%).

Les clients sont également interrogés sur les améliorations possibles des prestations. A titre d'exemple, les réponses apportées en 2009 sont :



Plus de la moitié des clients n'ont pas cerné d'amélioration à apporter à l'organisation actuelle.

Pour près d'1 client sur 3 (27%), les offres de formations devraient être davantage diversifiées.

Toutefois, parmi les thèmes de formation qui nous sont suggérés, la majorité sont souvent déjà proposés à notre catalogue. Les suggestions pertinentes sont quant à elles systématiquement prises en compte chaque année lors de la mise en place de nouvelles formations.

D'autre part, afin de répondre toujours au mieux aux besoins pédagogiques de ses clients, BIOFORMATION a un large panel de nouvelles prestations, aussi bien sur des thématiques scientifiques que générales (droit, ressources humaines, qualité, hygiène & sécurité, management / communication, comptabilité, gestion, ...).

Enfin, du fait que 7% des clients souhaitaient une amélioration de nos services avant prestations, notre Institut a non seulement mis en place la diffusion d'une newsletter mensuelle pour informer davantage ses clients et prospects sur l'actualité réglementaire et pédagogique liée à leurs activités, mais envisage la création d'un extranet sur son site web pour leur permettre d'accéder à l'ensemble des informations et documents pratiques spécifiques de leurs formations.

[*Vous souhaitez vous abonner à notre Newsletter : cliquez ici*](#)

Les réponses apportées à ce questionnaire sont précieuses pour l'amélioration continue de nos prestations. Cet outil de mesure est maintenant institutionnalisé auprès de nos clients et tend à conforter la qualité des relations clientèles ainsi que les décisions prises au niveau de la politique qualité de BIOFORMATION.

Satisfaction des stagiaires

A chaque fin de session, les stagiaires sont invités à remplir une fiche d'évaluation de formation par cotation (note de 1 à 4) de critères aussi bien pédagogiques qu'organisationnels (accueil, locaux, équipements, respect des horaires,...), ce qui permet de déterminer leur degré de satisfaction.

Voici les résultats obtenus pour chaque type de prestations proposées depuis 2005, la satisfaction optimale des stagiaires correspondant à 100% :

	2005	2006	2007	2008	2009 (1 ^{er} semestre)
Formations inter	89,45	89,62	89,85	89,73	87,6
Formations intra	92,83	87,76	90,48	89,67	85,6
Campagnes régionales	86,43	86,82	88,51	89,20	89,9
Cours du soir	-	81,55	81,10	89,31	82,61
Journées thématiques	87,00	83,76	89,80	89,12	91,6

Les résultats 2008 sont satisfaisants et tendent vers **un degré de satisfaction moyen de 90%** toutes prestations confondues tandis que les résultats 2009 sont très encourageants !

Des objectifs qualité, liés à la prise en compte des remarques pertinentes des stagiaires, sont annuellement fixés pour chaque type de prestation, ce qui contribue à notre dynamique d'amélioration continue.

Traitement des réclamations clients

Depuis la mise en place du système d'identification et de traitement des réclamations clients en 2002, seulement 21 réclamations recensées (sur + de 34 000 évaluations faites) se sont révélées comme étant justifiées après étude, c'est-à-dire dues à une non-conformité du fait de notre Institut.

Cette étude passe par l'analyse détaillée des fiches d'évaluation stagiaires et de la synthèse rédigée par l'intervenant à l'issue de la session concernée par la réclamation. Lorsque cela s'avère nécessaire, une enquête est menée auprès de nos fournisseurs et/ou formateurs afin de répondre au plus juste au client émetteur.

La répartition chronologique des réclamations enregistrées depuis 2004 est la suivante :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009 (1 ^{er} semestre)
Total des réclamations	15	7	7	4	5	2
Réclamations justifiées	6	2	3	1	4	0
Nombre de stagiaires	4 675	4 946	5 225	5 532	5 758	3 995

Au regard de la réduction du nombre de réclamations reçues chaque année depuis 2004 (baisse de 87%), nous pouvons dire que l'activité de l'Institut est maîtrisée, notamment par l'application des procédures qualité certifiées depuis 2005 par Bureau Veritas Certification.

Bien qu'une seule réclamation soit toujours de trop, ces chiffres restent minimes par rapport à la quantité toujours croissante de stagiaires chaque année. Dans le cadre de la démarche qualité de BIOFORMATION, pour toute réclamation justifiée, des actions correctives et/ou préventives sont systématiquement mises en œuvre et leur efficacité vérifiée.