



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.

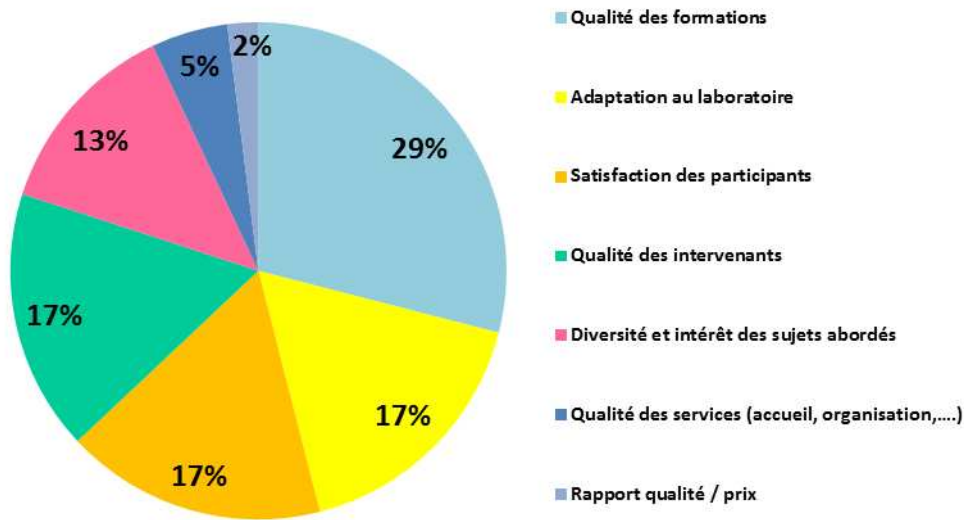
Le taux de retour des questionnaires approche les **8%**.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011 (1 ^{er} sem)
Questionnaires retournés	195	200	158	199	217	98
Degré moyen de satisfaction (%)	82,9%	83,3%	84,1%	82,2%	85,0%	82,3%
Non-conformité	0	0	0	0	1	0
Suggestions pertinentes d'amélioration	3	3	4	4	4	2

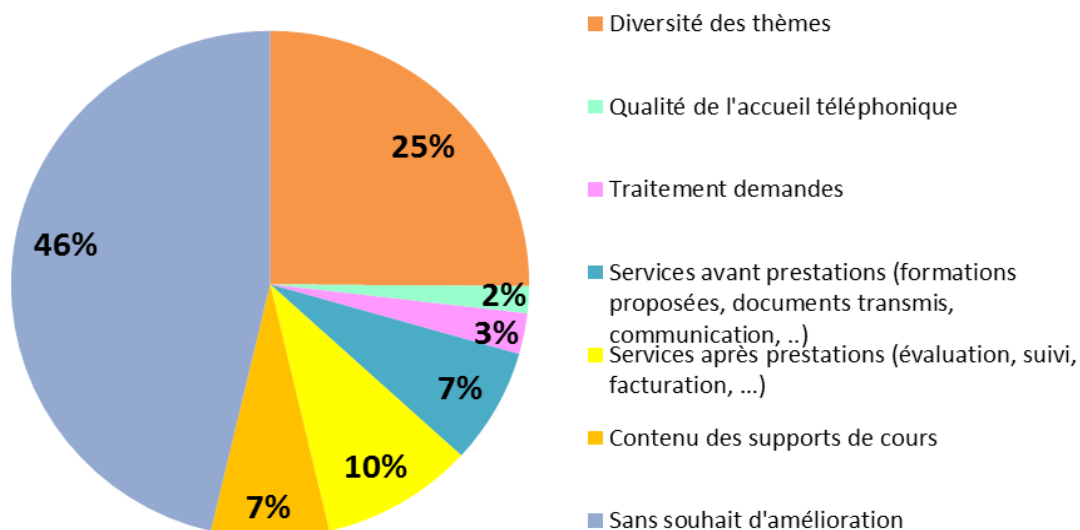
Les questionnaires permettent ainsi de détecter une amélioration sensible du degré de satisfaction moyen des Services Formation.

Sur l'ensemble des questionnaires retournés sur 2010, **99,5%** des clients se disent prêts à solliciter de nouveau notre Institut. Lorsqu'elles sont évoquées, les raisons sont les suivantes :



Parmi les clients ayant précisé la raison de leur satisfaction (25% des questionnaires retournés), la majorité a tenu à souligner avant tout la qualité de nos formations, l'adéquation à leurs préoccupations « métier » ainsi que la compétence des intervenants et la satisfaction de leurs agents (80%) mais aussi la diversité des sujets traités (13%) et la qualité de nos services (5%).

Les clients sont également interrogés sur les améliorations possibles des prestations. A titre d'exemple, les réponses apportées en 2010 sont :



Près de 50% des clients ayant répondu au questionnaire n'ont pas cerné d'amélioration à apporter aux prestations actuelles tandis qu'1 client sur 4 souhaiterait que lui soit proposé davantage de thématiques de formation.

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

De plus, 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, ...).

D'autre part, pour améliorer le service suite aux formations et répondre à la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009, BIOFORMATION souhaite mettre en place une évaluation systématique des formations par un pré-test et un post-test et mettre à disposition, via son site internet, un questionnaire d'évaluation à froid facilitant l'évaluation des compétences des personnes formées par leur responsable.

Enfin, du fait que 6% 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 prochainement de mettre à leur disposition l'ensemble des informations et documents pratiques spécifiques de leurs formations via son site web www.bioformation.org (visualisation des disponibilités, inscription en ligne, historique des stagiaires...)

[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, documents remis, répartition théorie / pratique,...), 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	2010	2011 (1 ^{er} sem)
Formations inter	89,5	89,6	89,9	89,7	87,3	88,0	88,0
Formations intra	92,8	87,8	90,5	89,7	85,8	87,0	86,9
Campagnes régionales	86,4	86,8	88,5	89,2	88,3	89,9	88,2
Cours du soir	-	81,6	81,1	89,3	81,8	84,1	85,9
Journées thématiques	87,0	83,8	89,8	89,1	89,5	86,0	-
Formations Labac	-	-	-	-	91,1	90,8	83,8

Les résultats 2009 sont satisfaisants et tendent vers **un degré de satisfaction moyen de 90%** toutes prestations confondues tandis que les résultats 2011 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 18 réclamations recensées (sur + de 41 000 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	2010	2011 (1 ^{er} sem)
Total des réclamations	15	7	7	4	6	3	6	1
Réclamations justifiées	6	2	3	1	4	0	2	0
Nombre de stagiaires	4 675	4 946	5 225	5 532	5 758	5 990	6 067	3 095

Au regard de la réduction du nombre de réclamations reçues chaque année depuis 2004 (baisse de 60%), 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.

En effet, 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.