



**IR
TS**

NOUVELLE
- AQUITAINE
BORDEAUX

INSTITUT
REGIONAL
DU TRAVAIL
SOCIAL

Enquête de satisfaction « clients »

Questionnaire envoyé entre mars et juillet 2019
à 213 clients - nombre de retours = 34

Développeur
de talents sociaux
& solidaires

Précisions :

Les 213 destinataires du questionnaire ont systématiquement été relancés une fois

formations concernées : Cafdes16/Caferuis17

Rssp17/Mjpm18/Tut-MA19/Aes17/Deis16

Deess17/Prepafi19/AF17/snmm18/Coordo18

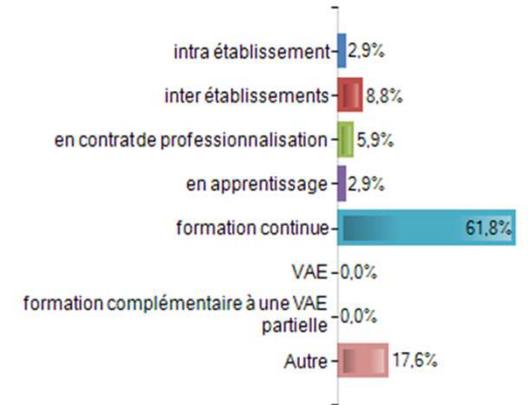
Par quelle formation le client est il concerné ?

DEAES	1	3,13%
CAFDES	3	9,38%
DEESS (économie sociale et solidaire)	1	3,13%
formations au tutorat / Maitre d'apprentissage	11	34,38%
MJPM	2	6,25%
prépa aux formations de niveau 2 et 4	0	0,00%
SN/MM	0	0,00%
DEAF	2	6,25%
CAFERUIS	7	21,88%
coordinateur de projets et de dispositifs	2	6,25%
DEIS	0	0,00%
RSSP	3	9,38%
Total	32	100%

M. Godet Albouze - IRTS nouvelle aquitaine

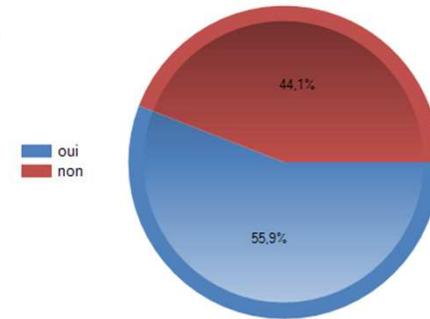
Sous quel statut la formation a-t-elle été suivie ?

	Effectifs	% Obs.
intra établissement	1	2,9%
inter établissements	3	8,8%
en contrat de professionnalisation	2	5,9%
en apprentissage	1	2,9%
formation continue	21	61,8%
Autre	6	17,6%
Total	34	100%



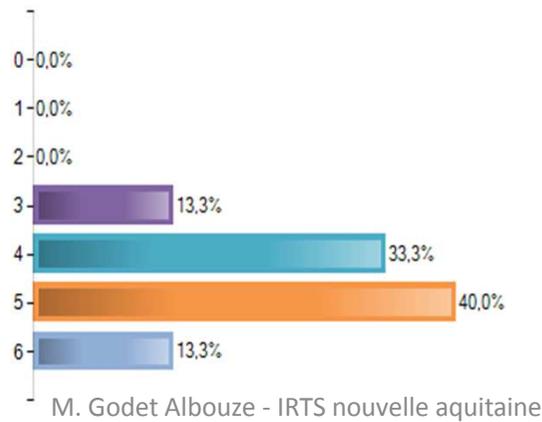
S'agissait il d'une première formation suivie à l'IRTS NA ?

Taux de réponse : 100%



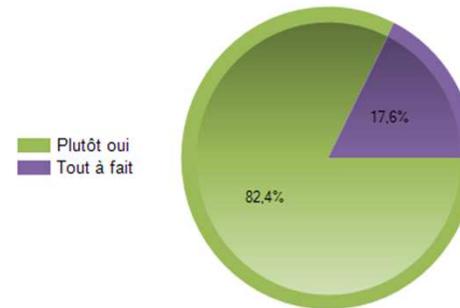
Globalement, le client est-il satisfait de la formation suivie à l'IRTS NA ?

0 = pas satisfait du tout
6 = très satisfait



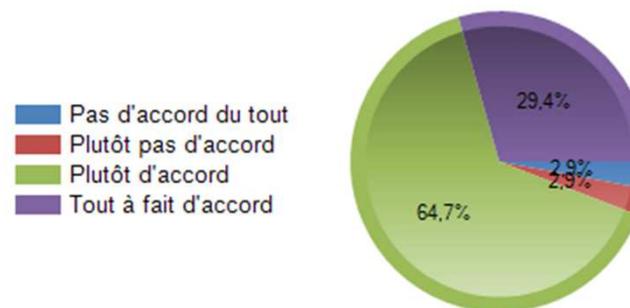
Notre offre de formation était-elle claire ?

	Effectifs	% Obs.
Pas du tout	0	0%
Plutôt non	0	0%
Plutôt oui	28	82,4%
Tout à fait	6	17,6%
Total	34	100%



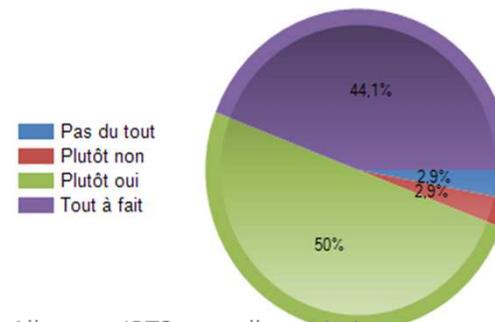
Notre offre de formation correspondait-elle aux besoins ?

	Effectifs	% Obs.
Pas d'accord du tout	1	2,9%
Plutôt pas d'accord	1	2,9%
Plutôt d'accord	22	64,7%
Tout à fait d'accord	10	29,4%
Total	34	100%



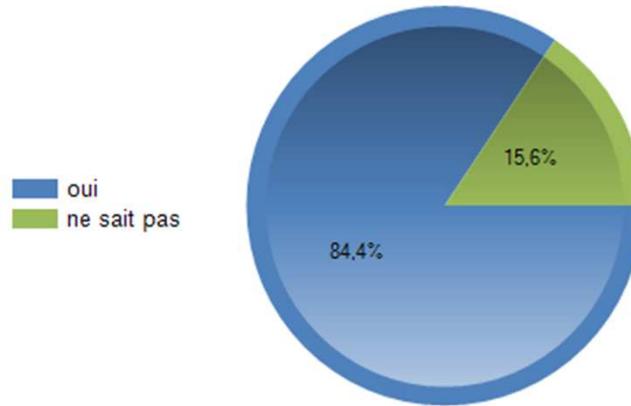
La formation suivie a-t-elle apporté un développement, un renforcement ou l'acquisition de compétences ?

	Effectifs	% Obs.
Pas du tout	1	2,9%
Plutôt non	1	2,9%
Plutôt oui	17	50%
Tout à fait	15	44,1%
Total	34	100%



Le client serait-il prêt à faire appel à l'IRTS NA pour une nouvelle formation ?

32 réponses sur 34
Aucune réponse pour « non »

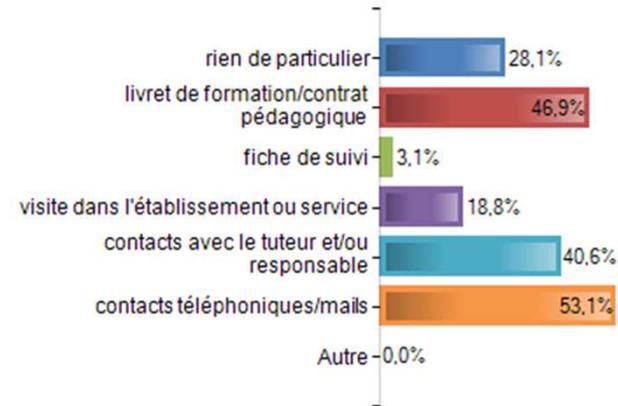


Si oui, sous quel délai ?

	Effectifs	% Rep.
à 6 mois	4	15,4%
à 12 mois	0	0%
plus tard	22	84,6%
Total	26	100%

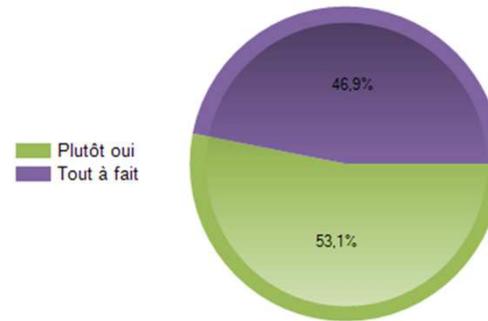
Selon le client, quelles modalités d'échanges et/ou d'accompagnement ont été mises en place par l'organisme de formation ?

	Effectifs	% Rep.
rien de particulier	9	28,1%
livret de formation/contrat pédagogique	15	46,9%
fiche de suivi	1	3,1%
visite dans l'établissement ou service	6	18,8%
contact(s) avec le tuteur et/ou responsable	13	40,6%
contact(s) téléphonique(s) / mail(s)	17	53,1%
Total	32	



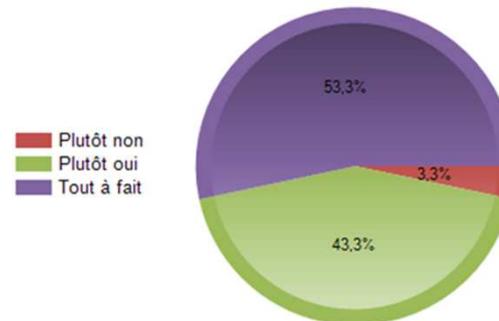
Le devis établit était il suffisamment détaillé ?

Réponses effectives : 32
Taux de réponse : 94,1%



La facturation était elle conforme à la convention de formation ?

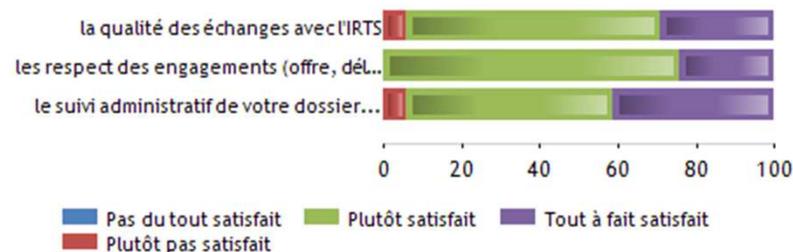
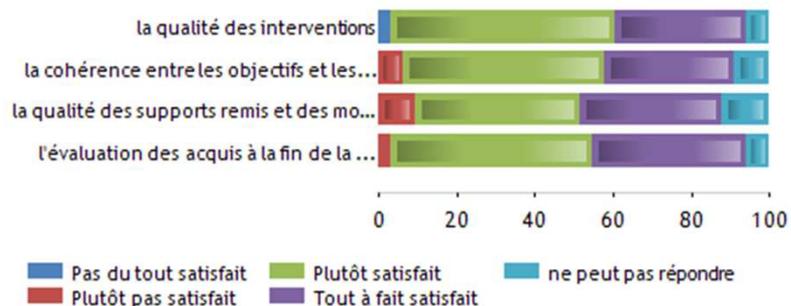
Réponses effectives : 30
Taux de réponse : 88,2%



Le niveau de satisfaction :

Concernant :

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		ne peut pas répondre		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
la qualité des interventions	1,0	3%	0	0,0%	19	57,6%	11	33,3%	2	6,1%	33
la cohérence entre les objectifs et les contenus	0,0	0%	2	6,1%	17	51,5%	11	33,3%	3	9,1%	33
la qualité des supports remis et des moyens pédagogiques	0,0	0%	3	9,1%	14	42,4%	12	36,4%	4	12,1%	33
l'évaluation des acquis à la fin de la formation	0,0	0%	1	3,0%	17	51,5%	13	39,4%	2	6,1%	33



concernant :	pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	
la qualité des échanges avec l'IRTS NA	0	0%	2	5,90%	22	64,70%	10	29,40%	34
le respect des engagements (offre, délais, conditions de réalisation).	0	0%	0	0%	25	75,80%	8	24,20%	33
le suivi administratif de votre dossier (convention, attestations, facturation)	0	0%	2	5,90%	18	52,90%	14	41,20%	34

Propositions d'axes d'améliorations :

Seules 3 personnes ont laissé un commentaire :

- **Besoin de plus d'accompagnement individuel (CAFDES)**
- **Nécessité d'harmoniser les discours entre IRTS/Stagiaire/Employeur (Formation Tutorat)**
- **Possibilité de réorganiser les périodes des épreuves de certification en fin d'année le mémoire, les 3 autres épreuves plus tôt dans le temps (CAFERUIS)**