

Synthèse des résultats des Enquêtes de satisfaction des clients du CNFCPP - Années 2022-2023-2024

Enquête de satisfaction des clients des Prestations de l'Assistance aux Entreprises :

Une enquête de satisfaction des clients a été menée d'une manière exhaustive, en vue de surveiller le niveau de satisfaction des clients quant aux prestations d'assistance dispensées par le CNFCPP en 2024, que ce soit dans le cadre des interventions en entreprises ou dans le cadre des cycles de formation des intervenants en entreprises.

100% des enquêtés sont satisfaits des prestations relatives à l'activité de l'assistance, et ce de point de vue intervention en entreprises.

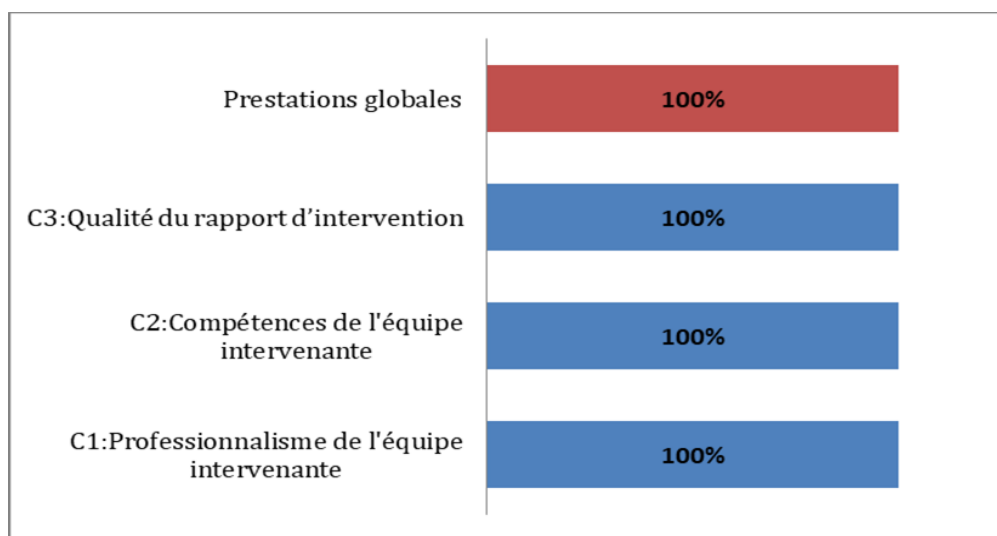


Figure 1: Taux de satisfaction quant aux différents critères- Intervention en entreprise – Année 2024

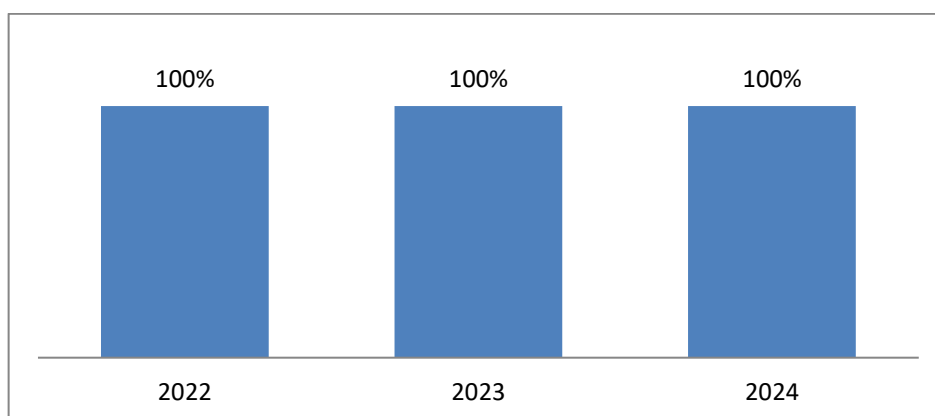


Figure 2: Evolution des taux de satisfaction concernant l'intervention en entreprise

88% des participants enquêtés sont satisfaits des prestations relatives à la formation des intervenants en entreprises.

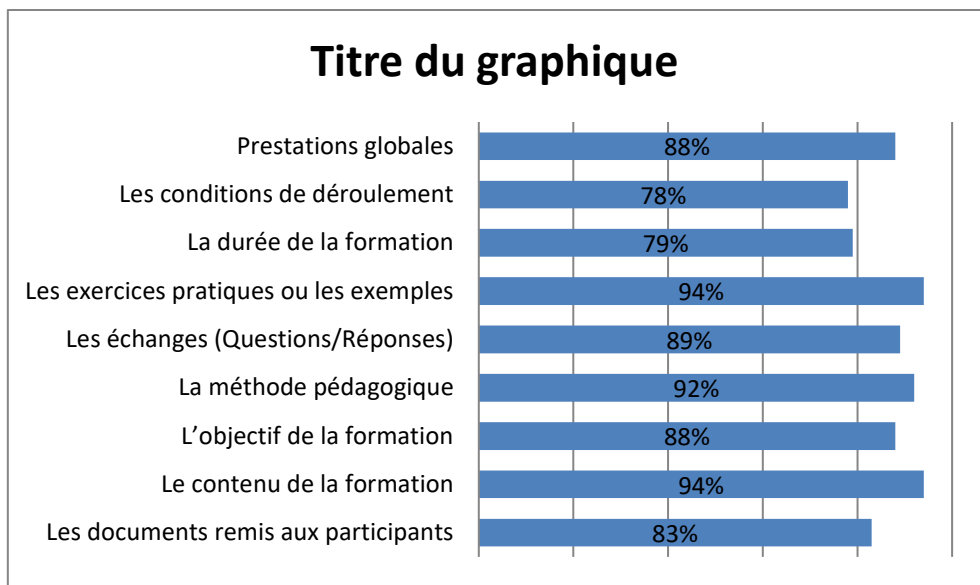


Figure 3: Taux de satisfaction quant aux différents critères- Cycles de formation – Année 2024

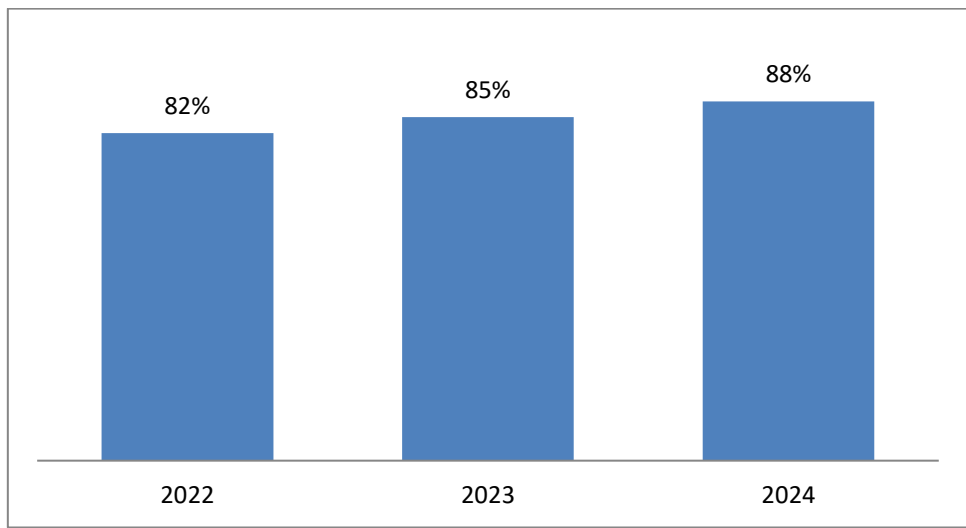


Figure 4: Evolution des taux de satisfaction quant aux cycles de formation des intervenants en entreprises

Enquête de satisfaction des clients de l'activité Promotion Professionnelle :

Une enquête de satisfaction des clients de l'activité Promotion Professionnelle a été menée d'une manière exhaustive auprès des travailleurs inscrits dans les cycles de formation à distance, en cours du soir et modulaire durant l'année 2024.

Mode de formation à distance FAD :

91% des enquêtés sont satisfaits des prestations globales.

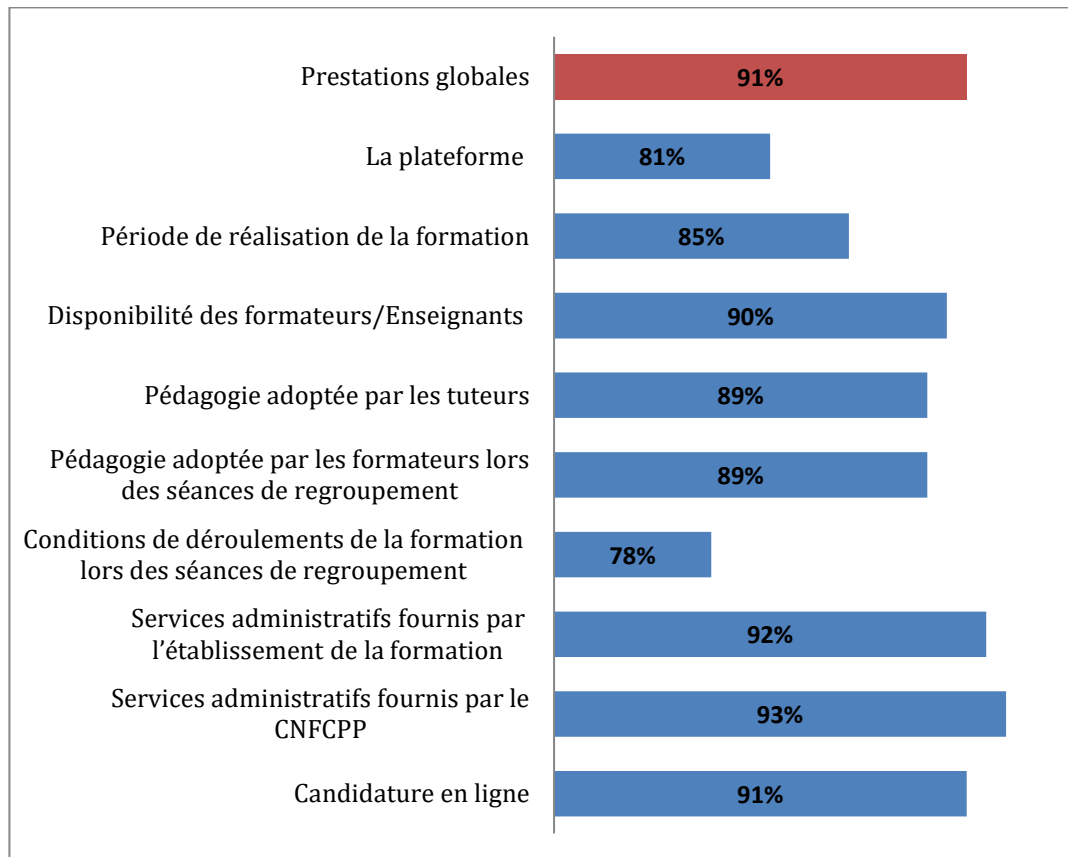


Figure 5: Taux de satisfaction quant aux différents critères – FAD – Année 2024

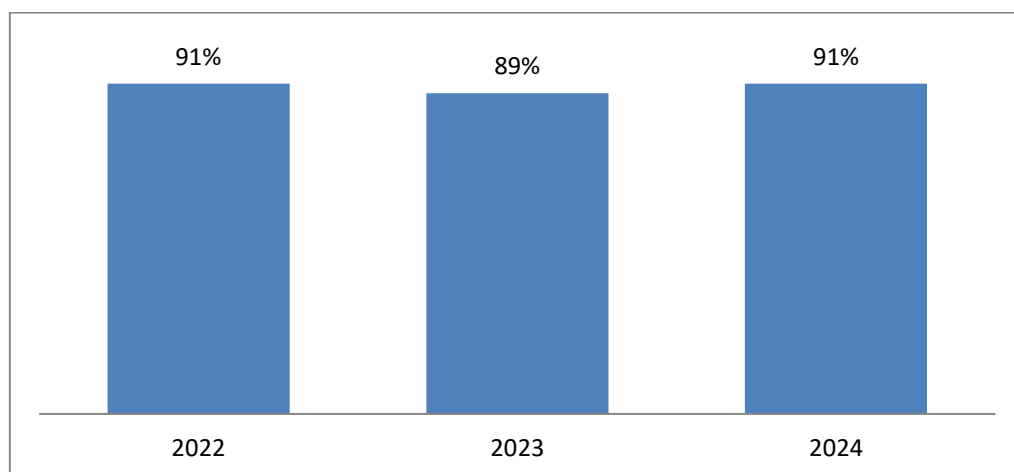


Figure 6: Evolution du taux de satisfaction quant aux prestations globales – FAD

Mode de formation cours du soir CS :

97% des enquêtés sont satisfaits des prestations globales.

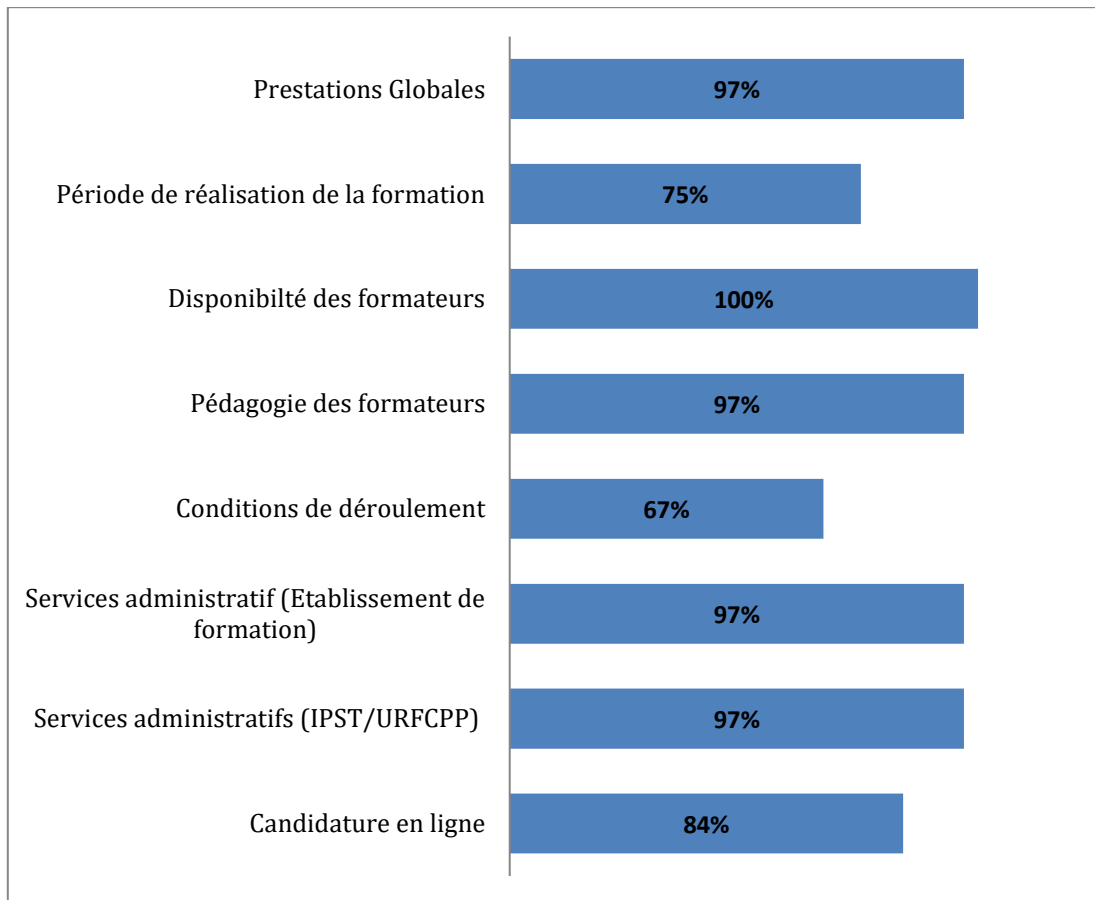


Figure 7: Taux de satisfaction quant aux différents critères – CS – Année 2024

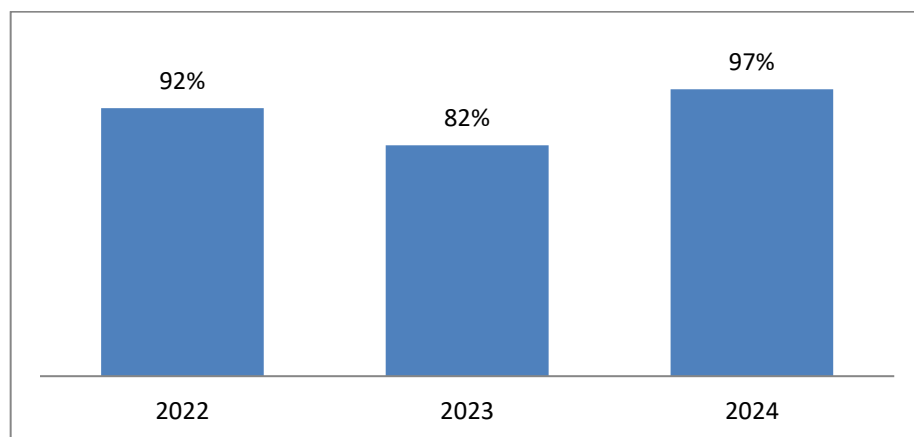


Figure 8: Evolution du taux de satisfaction quant aux prestations globales – CS

Mode de formation modulaire :

97% des enquêtés sont satisfaits des prestations globales.

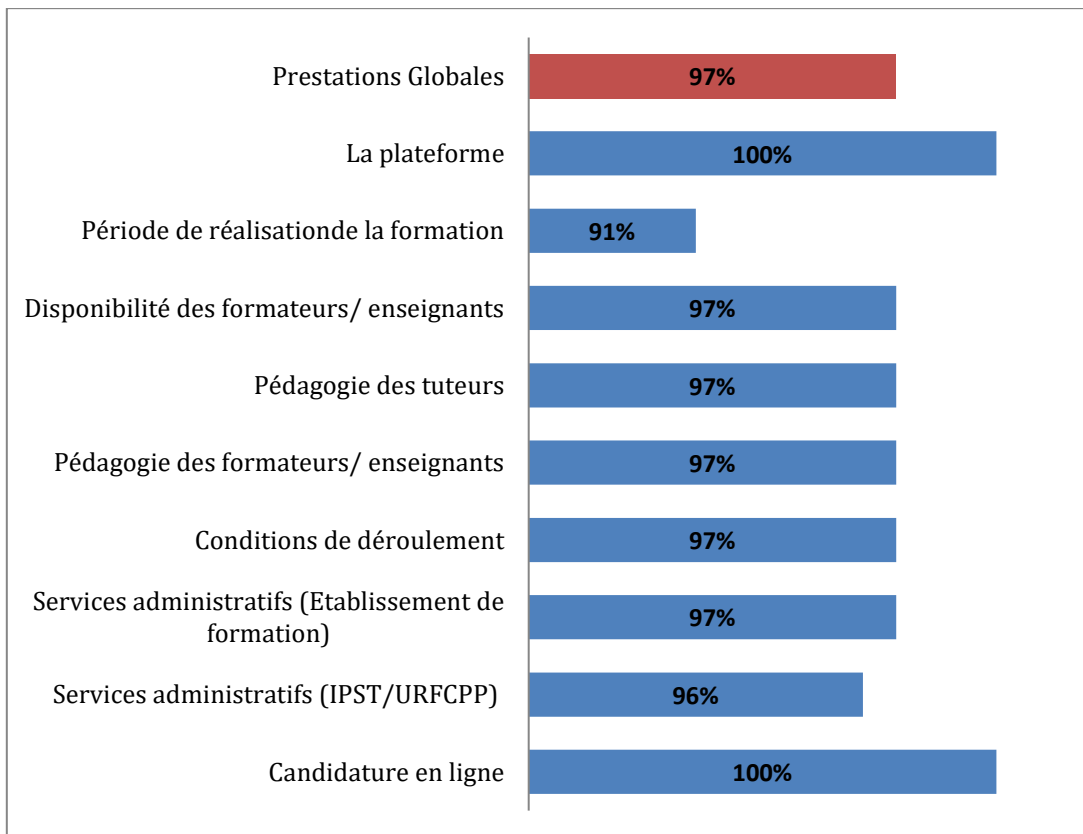


Figure 9: Taux de satisfaction quant aux différents critères - Formation modulaire – Année 2024

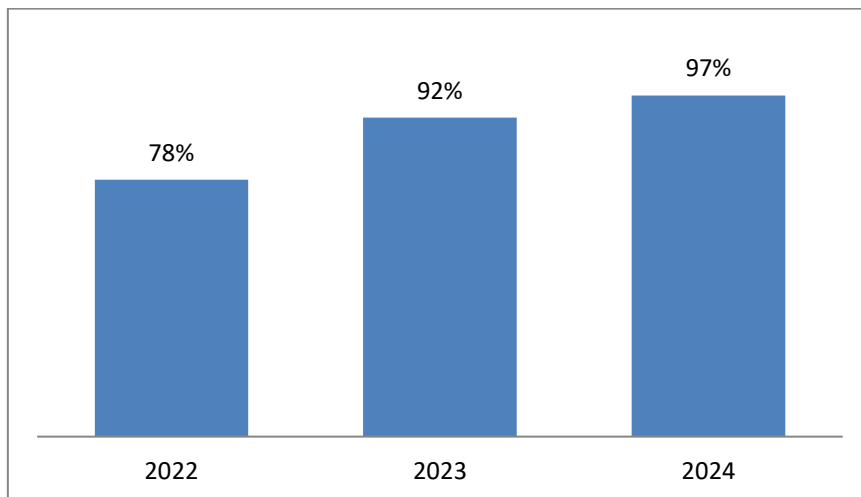


Figure 10: Evolution du taux de satisfaction quant aux prestations globales – Formation Modulaire

Enquête de satisfaction des clients des Outils de Financement :

Afin de mesurer la satisfaction des clients ayant bénéficié des outils de financement durant les années 2022-2023, deux enquêtes ont été réalisées : une enquête en ligne auprès des entreprises et une enquête téléphonique auprès des partenaires.

Outil CI : 84 % des entreprises ayant répondu au questionnaire se déclarent satisfaites des prestations globales.

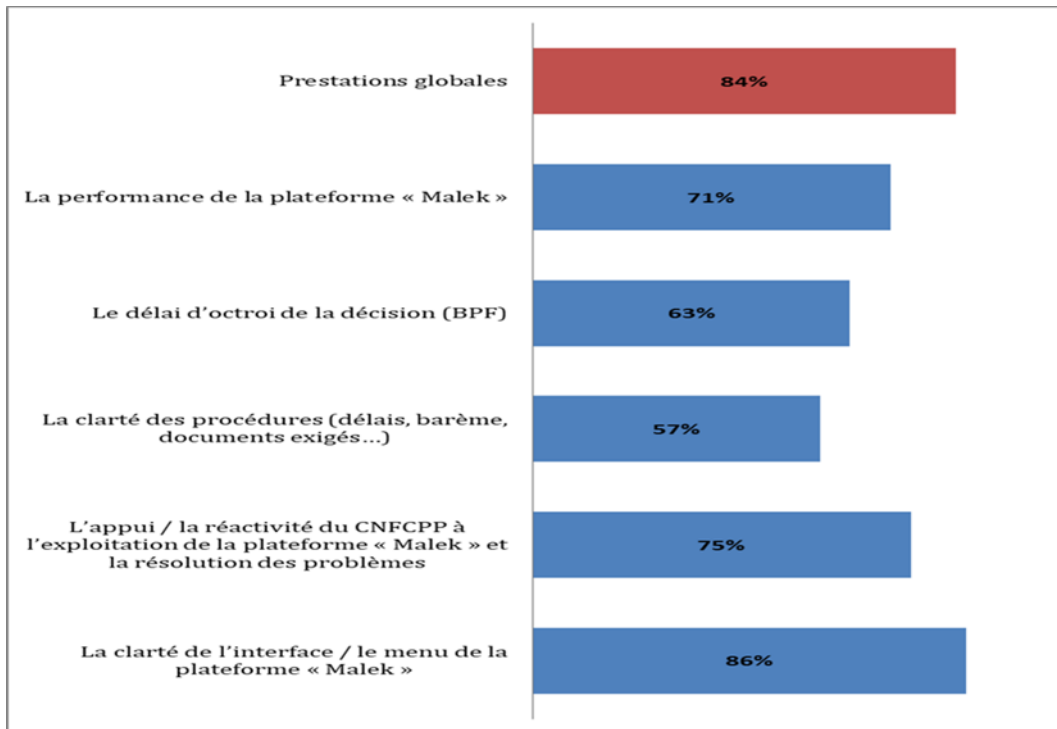


Figure 11: Taux de satisfaction quant aux différents critères – CI – Années 2022&2023

Outil DT (demandes individuelles) : 98 % des entreprises interrogées expriment être satisfaites quant aux prestations globales.

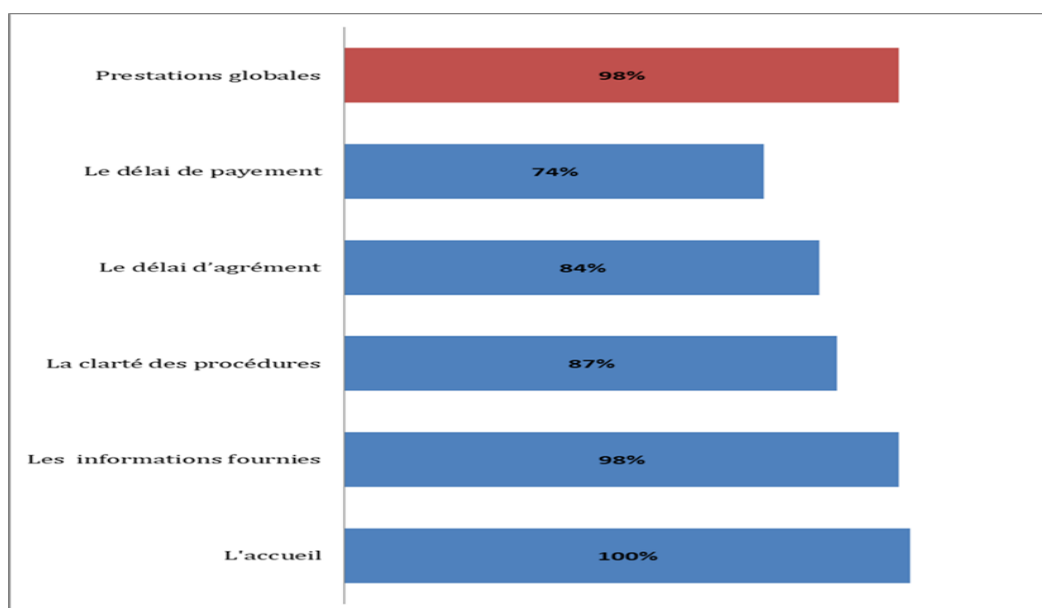


Figure 12: Taux de satisfaction quant aux différents critères – DTI - Années 2022&2023

Outil DT (demandes collectives) : la moitié des partenaires enquêtés se prononcent être satisfaits quant prestations globales et quant à l'appui du CNFCPP à l'élaboration et la réalisation des programmes. L'accueil, les informations fournies et la clarté des procédures ont été satisfaisants pour tous les enquêtés. Aucun des partenaires n'a été satisfait quant aux délais de réponse à la demande.

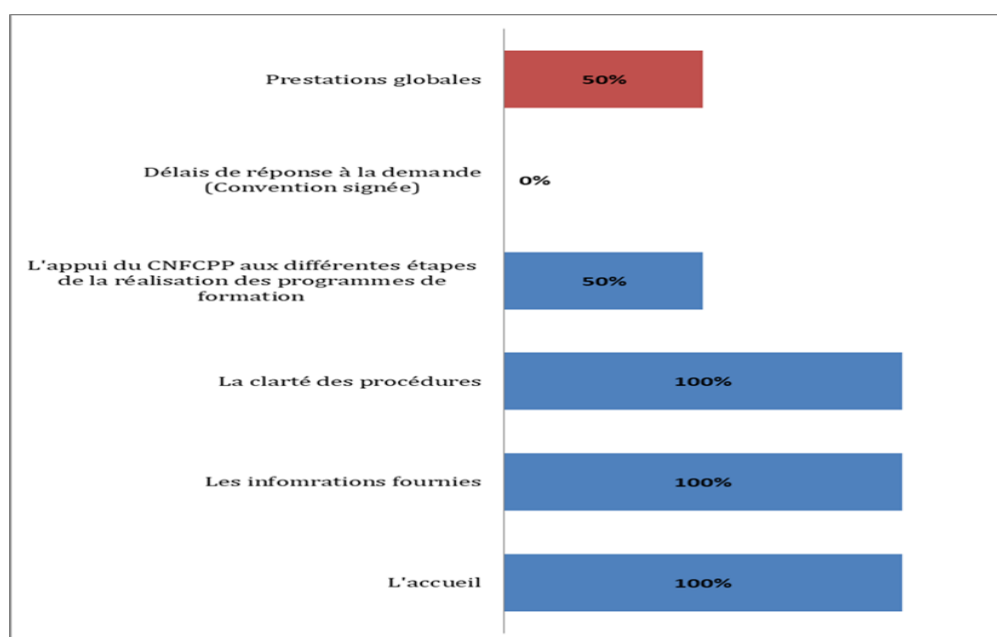


Figure 13 : Taux de satisfaction quant aux différents critères – DTC - Années 2022&2023