



Résultats de l'enquête
auprès de 155 entreprises

Perception et attentes des adhérents de l'AGEFOS

Début janvier 2008, le cabinet « Règles de 3 » vous a interrogé, comme 155 entreprises, sur votre perception et vos attentes de l'AGEFOS.

Nous vous remercions d'avoir consacré du temps à cette enquête.

Les objectifs visaient à :

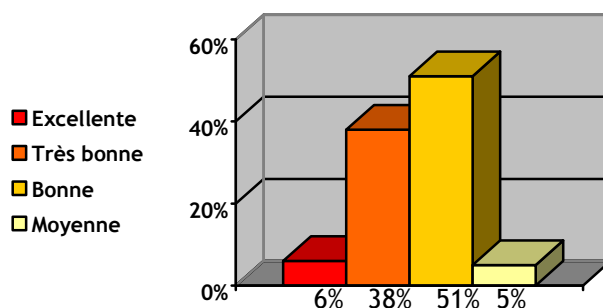
- 1 - Mesurer le niveau de perception qualitatif de l'AGEFOS PME Bretagne ;
- 2 - Identifier les forces et faiblesses de la prestation délivrée ;
- 3 - Définir les éventuelles attentes non assouvies.

En voici les résultats.

LES ÉLÉMENTS CLÉS

- ◆ Appréciation positive de l'image de l'AGEFOS PME et de ses prestations.
- ◆ Certains écarts entre les prestations des départements bretons.
- ◆ Attentes des adhérents :
 - Suivi des dossiers renforcé
 - Présence accrue sur le terrain
 - Maintien des efforts sur la promotion de la formation.

Niveau de satisfaction globale



Une évaluation très satisfaisante, caractérisée par une quasi absence d'avis négatifs.

Image de l'AGEFOS PME

Très bonne	36 %	} 96 %
Bonne	60 %	
Moyenne	3 %	

96 % des réponses spontanées révèlent une image positive de l'AGEFOS PME.

Les raisons

- + Qualité relationnelle, accueil et écoute
- Rapidité et réactivité
- Compétence, professionnalisme et qualité de l'information donnée

Des qualités habituellement associées à l'AGEFOS.

▣ Evaluation globale des prestations

Zone d'excellence : Amabilité
Disponibilité
Compréhension

Zone perfectible : Prise en charge des dossiers
Clarté des demandes
Délais de réponses
Précision des réponses

Zone d'enjeux : Capacité d'anticipation
Multiplicité des moyens
d'échange

▣ Critiques formulées sur les prestations

Avez-vous des critiques à formuler ?

Non ----- 83 %

Oui ----- 17 %

2 interviewés sur 10 émettent des critiques.

Les critiques les plus fréquentes

Lourdeurs et lenteurs administratives ----- 19 %

Manque de suivi des dossiers ----- } 15 %

Délais de réponse aux demandes ----- }

Clarté du site Internet ----- }

Des remarques liées à la gestion des dossiers.

▣ Remarques générales

- ◆ Souhait d'un plus grand nombre de visites des conseillers ;
- ◆ Moment des visites parfois inadéquat ;
- ◆ Discours trop commercial, pas assez technique ;
- ◆ Souhait de proximité accrue ;
- ◆ Demande importante en aide à la promotion de la formation.

▣ Profil des entreprises et personnes interrogées

- ◆ 75 % des entreprises interrogées ont moins de 50 salariés ;
- ◆ Toutes ont plus de 10 salariés ;
- ◆ 77 % des personnes sollicitées sont des femmes, en moyenne âgées de 43 ans et en relation avec l'AGEFOS PME depuis 9 ans ;
- ◆ L'Ille-et-Vilaine et les Côtes d'Armor sont plus représentés que le Morbihan et le Finistère.