

## BILAN / QUESTIONNAIRE ANNUEL AUX FINANCEURS

AU 30.04.2021

Suite au questionnaire annuel envoyé à tous les financeurs 2020, vous trouverez ci-dessous le niveau de satisfaction de nos clients, selon les points suivants :

Notre offre de formation est-elle accessible et claire ?	<b>100 %</b>
Les devis transmis pour les prestations de formations étaient-ils suffisamment détaillés ?	<b>100 %</b>
Suite à une formation, avez-vous reçu de la part de notre organisme les documents administratifs qui vous sont nécessaires ?	<b>100 %</b>
Nos délais de traitement sont-ils conformes à vos attentes ?	<b>100 %</b>
La facturation de la formation dispensée est-elle en adéquation avec le devis établi ?	<b>100 %</b>

**Le niveau global de la satisfaction par rapport à notre structure sur une échelle de 1 à 10 (10 étant le meilleur niveau de satisfaction) ? 9.05 / 10**

Taux de réponses 2020 : 10.16 % de taux de réponses (38/340)

Niveau global de satisfaction 2019 : 9.16 /10

Bilan des remarques et suggestions (indépendants du centre de formation):

- COVID : Mesures d'accueil insuffisantes
- Plus de précisions pour l'examen BE
- Temps d'attente trop long entre la fin de formation et la réception des cartes CACES® autres que R489/R486A