

Toujours à l'écoute de vos préoccupations et attentive à la qualité des conseils et des formations délivrés, la Chambre d'Agriculture de la Loire s'est engagée depuis 2010 dans une démarche de certification de qualité de service.

Cet engagement traduit la volonté permanente de notre compagnie de renforcer son professionnalisme et de satisfaire pleinement l'ensemble de ses interlocuteurs et clients afin de contribuer à la performance durable de l'agriculture et des territoires.

Aujourd'hui, certifiée par l'organisme AFNOR CERTIFICATION, selon un référentiel validé et reconnu au niveau national, la Chambre d'Agriculture de la Loire publie les résultats du baromètre satisfaction issu des enquêtes réalisées en 2015.

Formations de perfectionnement des agriculteurs

Des modalités organisationnelles satisfaisantes

97% d'entre vous jugent l'organisation (lieu, horaire, accueil, restauration...) des formations satisfaisantes.

Nous proposons des horaires de stage adaptés à votre profession avec une recherche de proximité quand cela est possible et un repas pris collectivement. Ces conditions organisationnelles favorisent la convivialité et les échanges entre participants.

Une transférabilité des acquis réussie la plupart du temps !

75 à 82 % d'entre vous affirment qu'ils pourront mettre en œuvre la totalité ou la plus grande partie des points vus lors de la formation. Cependant, le caractère contraint d'un stage, un public captif, une thématique plus théorique peuvent diminuer la perception immédiate de transférabilité.

Nos conseillers ou les intervenants externes retenus utilisent des méthodes pédagogiques variées (témoignages, visites, séances créatives, pratiques) qui facilitent les apprentissages, et vous rendent acteur de votre formation pour une appropriation totale du stage.

Qualité des interventions reconnue !

99% d'entre vous déclarent avoir bénéficié d'une bonne ou excellente intervention.

Nos conseillers sont formés à la conduite de formations et nous retenons des intervenants spécialisés et performants pour nous seconder.

Qualité de l'écoute : des réponses en phase avec les besoins !

97% d'entre vous soulignent la bonne adéquation entre les réponses apportées lors de la formation et les besoins exprimés.

Le contenu des stages est adapté en fonction des attentes des stagiaires grâce au questionnaire des attentes envoyé lors de votre inscription et au tour de table réalisé au démarrage de la formation.



Tendance globale : un bon niveau de satisfaction

85 % des stagiaires sont très satisfaits ou satisfaits des formations suivies avec la Chambre d'Agriculture de la Loire. Ils attribuent une note supérieure ou égale à 7/10 à la formation suivie.

Chiffres issus des évaluations de fin de stage hors 21 heures

**La Chambre d'Agriculture de la Loire,
premier organisme de formation des agriculteurs dans la Loire**

Conseil aux agriculteurs et acteurs locaux

Connaissance des prestations de conseil : le conseiller reste le principal vecteur de promotion des prestations de la Chambre d'Agriculture de la Loire et celle-ci est reconnue comme l'acteur incontournable des problématiques agricoles.

51% d'entre vous ont eu connaissance des prestations dont ils bénéficient par les conseillers de la Chambre d'Agriculture de la Loire. 17 % ont été informés par le « bouche à oreille », fruit de la qualité des services rendus.

Qualité de l'accueil un accueil courtois et efficace !

93% d'entre vous se disent satisfaits de l'accueil reçu déclarant avoir été bien accueillis et orientés vers les bons interlocuteurs. En cas d'indisponibilité de la personne demandée, nous nous engageons à vous recontacter dans les plus brefs délais.

Contractualisation et facturation

61 % d'entre vous déclarent avoir signé un document contractuel alors que **99%** cent une facturation conforme au contrat.

Qualité de nos rendus : un document de conseil clair et exploitable remis au client

91% d'entre vous déclarent avoir eu un document reprenant le conseil délivré. Les documents sont clairs, pertinents et utiles.

Qualité des informations préalables à la prestation de conseil : la clarté des informations pour une relation en toute confiance !

93% d'entre vous considèrent avoir eu connaissance avant la réalisation du conseil de toutes les informations nécessaires : déroulement, tarif, délai de réalisation, documents remis.

Qualité du conseil

Un conseil délivré qui répond à vos attentes (dans **88%** des cas) et qui est conforme au déroulé prévu (93%). **Les conseillers Chambre d'Agriculture sont reconnus pour leur professionnalisme et leurs compétences techniques et leurs savoir être. Ils délivrent ainsi des conseils personnalisés et s'assurent d'avoir bien répondu à votre demande.**

Délai de réalisation : la réactivité pour garder une longueur d'avance !

95% d'entre vous déclarent que les calendriers, les délais annoncés ont été respectés. les contraintes temporelles de nos clients sont ainsi bien prises en compte.



Tendance globale : un bon niveau de satisfaction

80% de clients sont très satisfaits ou satisfaits, ils attribuent une note supérieure ou égale à 7/10 à la prestation de conseil dont ils ont bénéficié. Merci à eux pour leur confiance !

Chiffres issus des questionnaires 2015