

Synthèse enquête d'image et de satisfaction 2008

Enquête réalisée
par la société i-scope
décembre 2008



Pour mesurer la satisfaction de ses clients, la CCI a fait réaliser par la société i-scope une enquête en 2006 puis une autre en 2008. Grâce à un échantillon représentatif de 20 décideurs et de 300 entreprises, les résultats permettent aujourd'hui de mesurer l'évolution de l'image de la Chambre consulaire et d'apprécier le niveau de satisfaction des utilisateurs et leurs attentes.

84% ont une bonne image de la CCI

La CCI est...

utile	moderne	efficace	influyente
18,5/20	17,5/20	16,8/20	16,8/20

“ Par son rôle de facilitateur et d'aide au développement des entreprises, la CCI œuvre au développement économique ”



Image de la CCI

Plus solide qu'en 2006 (évolution de 15,2 à 16,7 en 2008), la CCI progresse en efficacité, neutralité et proximité. Pour la plupart des ressortissants, elle est aussi force de proposition. Un résultat positif lié également à la qualité des équipes et du sens relationnel.

La CCI est reconnue pour...

son rôle
de fournisseur
d'informations
économiques

18/20

sa contribution
au développement
des entreprises
et de l'économie

17/20

sa compétence
en matière
de formation

17/20

“ La CCI doit sans cesse maintenir sa capacité d'écoute vis-à-vis des chefs d'entreprises. ”

Les points forts

- La CCI bénéficie d'un capital confiance fort : **légitimité, professionnalisme, efficacité, dynamisme** et **compétence** sont clairement reconnus
- Grande **qualité** des hommes et des femmes au sein de la structure
- La CCI a une bonne **réactivité** et une véritable capacité à **évoluer**
- C'est aussi un lieu d'**échanges** privilégiés.

Image de la formation

Par son action dans la formation et les dispositifs qu'elle propose, la CCI participe à la construction du pays.
Sa contribution à relever les défis de l'emploi est reconnue de tous.
Par ailleurs, en adaptant continuellement ses formations aux besoins des entreprises du territoire, la CCI démontre son dynamisme, sa réactivité et son modernisme.

Image du projet aéroport

Le projet est perçu très positivement comme un bien pour le pays et les usagers.

Les attentes

les entreprises souhaitent plus



- d'informations sur le rôle et les actions de la CCI
- d'écoute des chefs d'entreprises
- de soutien aux petites entreprises
- de suivi personnalisé

les décideurs souhaitent

que la CCI propose une réflexion économique de fond, à moyen et long terme pour la Nouvelle-Calédonie.

Image du Pôle appui aux entreprises

La PAE est à l'image de la CCI dans son action auprès des entreprises : **dynamique, efficace** et **disponible**.

L'aide à la création d'entreprise à travers le parcours du créateur est tout particulièrement appréciée. L'appui au développement durable est considéré comme novateur.

Outils de communication CCI

• **CCI Info**, magazine d'économie reconnu de tous :

95% de notoriété

90% sont satisfaits du contenu

• **www.cci.nc** l'un des premiers sites institutionnels calédoniens, n'est pourtant pas suffisamment connu. Il mérite d'être amélioré.

Enquêtes de satisfaction

“ Qualité du service, dynamisme et compétence du personnel de la CCI restent les points forts de l'enquête. ”

> Satisfaction générale de la CCI



52% des ressortissants ont utilisé les services de la CCI. Ceux qui ne l'utilisent pas avouent manquer de temps ou ne pas en ressentir le besoin.

> Le pôle formation

Les points forts



Centre de formation d'apprentis

- 15,4/20** : Satisfaction générale
- 93%** : Taux de recommandation
- 71%** : Taux d'insertion des apprentis dans les 6 mois à leur sortie d'école
- 65%** des apprentis sont recrutés dans le secteur et au niveau attendu

Formation professionnelle continue

- 17,5/20** : Prestation globale
- 16,3/20** : Niveau d'information
- 97%** : Taux de recommandation
- 19/20** : Qualité de l'accueil
- 18,4/20** : Formalités d'inscription
- 17,8/20** : Qualité des locaux
- 17,8/20** : Contenu de l'offre

L'excellence déjà constatée en 2006 est maintenue en 2008.

L'école de gestion et de commerce

- 17,1/20** : Satisfaction générale
- 71%** des entreprises referaient appel à un stagiaire
- 100%** referaient appel à un diplômé

Les attentes

CFA

- Les apprentis souhaitent davantage d'échanges avec l'école.
- Les professionnels souhaitent des apprentis plus motivés. Ils attendent une formation toujours plus proche du secteur du diplôme préparé. Mais aussi un accompagnement plus important des apprentis en entreprise.

FPC

Un effort est à porter sur l'amélioration de la planification des dates de stages.

EGC

Les professionnels attendent de l'EGC un rôle plus important dans le recrutement d'un diplômé.

De même, un plus grand dialogue école – entreprise est souhaité.

> Le pôle appui aux entreprises

Les points forts

- 17,6^{/20}** : Qualité de l'accueil
- 15^{/20}** : Taux de satisfaction générale
- 88%** des clients réutiliseraient les services sollicités
- 96%** recommandent le dispositif du Parcours du créateur d'entreprise

« Délais de rendez-vous, suivi et accompagnement sont les points forts du pôle appui aux entreprises »

Conseil aux entreprises

Très bonne qualité de service tout au long de la relation client.

- 18.3^{/20}** : Le client est très bien suivi et accompagné
- 17.8^{/20}** : Le conseil est objectif et impartial
- 17.4^{/20}** : Les demandes sont traitées avec réactivité



Service Documentation

L'excellence du niveau de service constatée en 2006 s'est maintenue en 2008.

- 19,1^{/20}** : Qualité de l'accueil
- 18^{/20}** : Satisfaction générale
- 97%** : Taux de recommandation

Site portail www.jeco.nc

- 12,7^{/20}** : Satisfaction générale
- 60%** n'ont utilisé Jeco qu'une seule fois

- Site convivial, facile à utiliser.
- Les utilisateurs jugent qu'il est plutôt facile de créer sa vitrine sur Jeco.nc
- 1 sur 5 a eu des retombées
- 1 sur 2 considère que le site a répondu à ses attentes
- 4 sur 5 recommanderont Jeco.nc

Centre de formalités des entreprises

Nette progression sur la nature de l'information, les rôles et missions du service.

- 18,9^{/20}** : Confidentialité
- 18,5^{/20}** : Accueil
- 18,4^{/20}** : Horaires d'ouverture
- 18^{/20}** : Informations et explications données
- 17,5^{/20}** : Satisfaction générale
- 94%** : Taux de recommandation

les attentes

- Un moteur de recherche plus élaboré
- Une meilleure promotion auprès du grand public afin de stimuler la consultation du site pour toute recherche de produits ou services.