



CRPM CPMR

CONFERENCE DES REGIONS PERIPHERIQUES MARITIMES D'EUROPE  
CONFERENCE OF PERIPHERAL MARITIME REGIONS OF EUROPE

6, rue Saint-Martin 35700 RENNES - F  
Tel. : + 33 (0)2 99 35 40 50 - Fax : + 33 (0)2 99 35 09 19  
e.mail : [secretariat@crpm.org](mailto:secretariat@crpm.org) - web : [www.crpm.org](http://www.crpm.org)

*Les actions correctives ne seront mises en place qu'au-delà du seuil de 15% de réponses négatives.*

## Exploitation des réponses au questionnaire de satisfaction

**35<sup>ème</sup> Assemblée Générale CRPM**  
**Florence (Toscane, It), 17/19 octobre 2007**

**100 personnes représentant 63 Régions membres (sur les 113 régions membres présentes) ont répondu à ce questionnaire : soit un taux de réponse des Régions membres de 55,75 %**

Pour mémoire : nombre total de participants -hors secrétariat général -327 personnes- 106 personnes ont rempli, en totalité ou en partie ou la partie des coordonnées, le questionnaire dont 1 personne de Région non membre et 5 personnes d'organisations diverses.

**NB : Seules les réponses des congressistes des Régions membres de la CRPM sont prises en compte**

1. Etes-vous satisfait des délais de réception des documents de travail

Oui = 84,5%

Non = 6,5 %

Ne se prononce pas = 8%

### Analyses :

D'une façon générale, les documents ont été envoyés dans les délais suffisants, donc reçus à temps. Les personnes qui ont répondu « non », se sont inscrits souvent trop tard pour être destinataires des documents par courrier postal. Par contre, ils ont été destinataires d'un email avec un lien vers le site Internet CRPM pour consulter / télécharger les documents mis en ligne.

### Suite à donner :

- Insister davantage sur le respect du délai d'inscription (courrier d'invitation, fiche, ...).
- L'usage d'email sera plus utilisé pour l'envoi des documents de travail afin de raccourcir les délais de réception

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non  
Autre  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

2. Qualité de la traduction des documents reçus :

| Excellente | Bonne | Médiocre | Incompréhensible | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|------------------|--------------------|
| 32,5       | 59,5  | 0        | 0                | 7                  |

### Analyses :

Les documents de travail reçus ont été bien traduits : taux de satisfaction de 92%, ce qui prouve l'excellente qualité de la traduction.

### **Suite à donner :**

Informez les traducteurs de la CRPM de ces bons résultats en leur envoyant les résultats de l'exploitation du présent questionnaire.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

### **3. Organisation pratique et logistique :**

| Excellente | Bonne | Médiocre | Insatisfaisante | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|-----------------|--------------------|
| 23         | 66    | 2        | 0               | 8                  |

### **Analyses :**

L'organisation a été jugée bonne, voire excellente. La collaboration CRPM / région hôte chargée de la logistique a été parfaite.

Une des deux réponses médiocres cite le manque d'information sur l'hébergement.

Certains congressistes demandent la consultation de la liste des participants.

### **Suite à donner :**

- La réservation hôtelière a été gérée par une agence qui avait fourni toutes les informations nécessaires concernant la catégorie des hôtels et les prix négociés. La personne pouvait prendre contact avec l'Agence pour plus d'informations (via internet, fax ou téléphone).
- La liste des participants est toujours distribuée sur place le premier jour de l'Assemblée générale (dans l'après-midi) après avoir procédé à sa mise à jour, elle est ensuite mise sur le site Internet de la CRPM.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

### **4. Qualité de la traduction simultanée :**

| Excellente | Bonne | Médiocre | Insatisfaisante | Ne se prononce pas |
|------------|-------|----------|-----------------|--------------------|
| 23         | 56    | 7        | 7               | 6                  |

### **Analyses :**

D'une façon générale, la traduction simultanée est satisfaisante. Elle a été jugée médiocre par certains à cause des bruits de fond dans les cabines. La traduction du français vers l'anglais a été jugée médiocre par certains. D'autres ont jugé la traduction simultanée insuffisante car les interprètes n'avaient pas les discours en version papier.

### **Suite à donner :**

- Veiller à la qualité des installations des cabines (insonorisées) et le souligner dans le cahier des charges.
- Insister auprès des intervenants pour avoir les discours et les diffuser aux interprètes avant l'intervention.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

### **5. Les débats en Assemblée Générale sont-ils :**

| Très intéressants | Intéressants | Peu intéressants | Inintéressants | Ne se prononce pas |
|-------------------|--------------|------------------|----------------|--------------------|
| 20,5              | 67,5         | 4                | 0              | 7                  |

### **Analyses :**

Le taux de 88 % prouve que les débats ont été satisfaisants. Par ailleurs, la présence d'un Commissaire européen a également été très appréciée.

Les 4 personnes qui ont estimé les débats peu intéressants justifient leur remarque par une baisse de la qualité des débats.

**Suite à donner :**

Il est difficile de satisfaire tous les participants sur tous les thèmes abordés.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

**6. La place réservée aux débats est-elle :**

|                 |            |              |                    |
|-----------------|------------|--------------|--------------------|
| Trop importante | Appropriée | Insuffisante | Ne se prononce pas |
| 6               | 80         | 3            | 10                 |

**Analyses :**

Ce taux est très encourageant et satisfaisant.

En effet, la place réservée aux débats a été très correcte. Le Président de la CRPM a su faire preuve de démocratie mais a su aussi cadrer les débats. Cela a été très apprécié.

**Suite à donner :**

Continuer dans ce sens et informer le Président de la CRPM de la qualité de sa prestation.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

**7. Êtes-vous satisfait de la qualité des interventions :**

|                   |              |                  |                |                    |
|-------------------|--------------|------------------|----------------|--------------------|
| Très intéressants | Intéressants | Peu intéressants | Inintéressants | Ne se prononce pas |
| 14                | 71           | 6                | 0              | 8                  |

**Analyses :**

85 % des participants sont satisfaits de la qualité des interventions. Une des critiques vise l'utilisation de l'intervention comme » plate-forme de promotion personnelle » ce qui génère des interventions hors-sujets...

**Suite à donner :**

Sensibiliser les Présidents des sessions sur ce point et leur demander d'insister auprès des intervenants sur le respect des thèmes abordés lors de l'Assemblée générale.

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

**8. Comment avez-vous eu connaissance de cette Assemblée générale :**

|                        |   |                          |  |
|------------------------|---|--------------------------|--|
| Invitation personnelle | Invitation transmise par les services de votre Région | Visite de notre site WEB | Réception de notre newsletter « TENOR » par mail |
| 65                     | 31  | 2                        | 1  |

**Analyses :**

Les invitations personnelles et celles transmises par la Région priment.

**Suite à donner :**

Aucune

Inscription au PAQ (Plan action qualité)  oui  non

Fiche optimisation  oui  non

Autre  oui  non

\*\*\*\*\*

## Site CRPM/NEWSLETTER

Afin d'améliorer son site Web et l'accès à l'information de ses membres, la CRPM souhaiterait savoir :

1. Vous arrive-t-il de télécharger des documents de travail à partir du site de la CRPM ?

| Souvent | De temps en temps | Jamais | Ne se prononce pas |
|---------|-------------------|--------|--------------------|
| 24      | 56                | 7      | 13                 |

### Analyses :

80 % déclarent télécharger des documents via le site Internet CRPM.

### Suite à donner :

Ces résultats encouragent la CRPM à utiliser davantage cet outil pour diffuser les documents de travail .

2. Seriez-vous prêt à télécharger davantage de documents de travail CRPM sur le site CRPM ?

| OUI | NON | Ne se prononce pas |
|-----|-----|--------------------|
| 74  | 8   | 18                 |

### Analyses :

74 % des participants sont prêts à télécharger davantage de documents.

### Suite à donner :

Il faut donc privilégier ce système d'envoi.

3. Préférez-vous recevoir ces documents :

| Par courrier postal | par mail | Ne se prononce pas |
|---------------------|----------|--------------------|
| 31                  | 51       | 18                 |

### Analyses :

Les 51 % des participants préfèrent recevoir les documents de travail par email mais ils émettent la condition d'un lien vers le site Internet car il y a toujours une grande probabilité de ne pas pouvoir récupérer les documents envoyés en pièces jointes.

### Suite à donner :

Essayer de limiter les envois par poste et favoriser les envois par email avec intégration d'un lien URL du site Internet CRPM.

4. Recevez-vous notre newsletter le « TENOR » ?

| OUI | NON | Ne se prononce pas |
|-----|-----|--------------------|
| 41  | 41  | 18                 |

Si non, souhaiteriez-vous le recevoir ?

| OUI | NON | Ne se prononce pas |
|-----|-----|--------------------|
| 32  | 7   | 20                 |

### Analyses :

Les participants semblent plus intéressés par le TENOR et désirent le recevoir. L'année dernière seulement 25 % des personnes ayant rempli le questionnaire recevaient le TENOR. Aujourd'hui, ils sont 41 %. C'est un moyen supplémentaire de communiquer sur nos activités CRPM qui porte ses fruits....

### Suite à donner :

Communiquer à la Secrétaire responsable de l'envoi du TENOR les noms des personnes qui souhaitent recevoir le TENOR afin de les intégrer dans le listing d'envoi.