



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 - web : 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

36^{ème} Assemblée Générale CRPM

Bayonne (Aquitaine, France), 1/3 octobre 2008

99 personnes représentant 69 Régions membres (sur les 113 régions membres présentes) ont répondu à ce questionnaire : soit un taux de réponse des Régions membres de 61 %

Pour mémoire : nombre total de participants -hors secrétariat général -340 personnes- 105 personnes ont rempli, en totalité ou en partie, le questionnaire dont 1 personne d'une Région non membre, 1 personne d'un État (Hors UE) et 4 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 = 89%

Non = 11 %

Ne se prononce pas = 0%

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. 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 davantage utilisé pour l'envoi des documents de travail car il permet de raccourcir les délais de réception

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

2. Qualité de la traduction des documents reçus :

Excellente	Bonne	Médiocre	Incompréhensible	Ne se prononce pas
34	63	1	0	2

Analyses

- Les documents de travail reçus ont été bien traduits : taux de satisfaction de 97%, ce qui prouve l'excellente qualité de la traduction.
- Certains participants ont proposé l'utilisation des langues scandinaves.

Suite à donner

- Informer les traducteurs de la CRPM de ces bons résultats en leur envoyant les résultats de l'exploitation du présent questionnaire.
- L'utilisation des langues scandinaves représente un coût très important (car considérées comme langue « exotique ») et le budget CRPM ne le permet pas.

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

Fiche optimisation oui non

3. Organisation pratique et logistique :

Excellente	Bonne	Médiocre	Insatisfaisante	Ne se prononce pas
23	72	3	0	2

Analyses

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

Les réponses qui la jugent médiocre citent le manque d'information dans les hôtels sur le transfert et les services fournis sur le lieu de réunion.

Suite à donner

- La réservation hôtelière a été gérée par une agence qui avait fourni toutes les informations nécessaires sur les hôtels et les moyens d'y accéder.

NB : L'Agence « D.Day » responsable de la Logistique avait mis des panneaux d'affiche dans chaque hôtel où des chambres avaient été réservées (avec des prix négociés). Les personnes ayant réservé dans des hôtels non proposé sur nos listes n'ont pas eu les informations.

- Il faut encourager nos membres à aller dans les hôtels proposés.

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

Fiche optimisation oui non

4. Qualité de la traduction simultanée :

Excellente	Bonne	Médiocre	Insatisfaisante	Ne se prononce pas
31	59	5		5

Analyses

- D'une façon générale, la traduction simultanée est satisfaisante.
- Les 5 personnes qui ne se sont pas prononcées, estiment ne pas avoir besoin de traduction simultanée.
- Certains participants demandent la traduction simultanée dans d'autres langues : scandinaves, danois et turc.

Suite à donner

- Informer l'équipe qui a assuré la traduction simultanée de ces bons résultats en leur envoyant les résultats de l'exploitation du présent questionnaire.

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

Fiche optimisation oui non

5. Les débats en Assemblée Générale sont-ils :

Très intéressants	Intéressants	Peu intéressants	Inintéressants	Ne se prononce pas
23	71	6	0	0

Analyses

- Le taux de 94 % prouve que les débats ont été satisfaisants. Par ailleurs, la présence d'un Commissaire européen a également été très appréciée.
- Les participants demandent que les interventions soient courtes et ne soient pas hors sujet.
- Une des réponses, jugeant les débats peu intéressants, estime que le temps alloué aux débats n'est pas suffisant pour traiter les questions internes à la CRPM.

Suite à donner

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

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

Fiche optimisation oui non

6. La place réservée aux débats est-elle :

Trop importante	Appropriée	Insuffisante	Ne se prononce pas
5	90	5	0

Analyses

Ce taux est très encourageant et satisfaisant.
En effet, la place réservée aux débats a été très correcte.

Suite à donner

Continuer dans ce sens.

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

Fiche optimisation oui non

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

Très intéressants	Intéressants	Peu intéressants	Inintéressants	Ne se prononce pas
17	75	4	0	4

Analyses

92 % des participants sont satisfaits de la qualité des interventions.

Suite à donner

Continuer dans ce sens.

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

Fiche optimisation 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
58	39	8	5

Analyses

Les invitations personnelles et celles transmises par la Région priment.

Suite à donner

Aucune

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

Fiche optimisation oui non

Desidera particuliers des Régions

- Essayer de donner les noms des intervenants lors de chaque débat (Chaque intervenant doit se présenter clairement).
- Avant l'AG, confirmer systématiquement à tous les intervenants date et heure de leur intervention et cadrer cette intervention au niveau du contenu afin qu'elle ne soit pas hors sujet.
- Mettre un micro-ordinateur à disposition pour télécharger les présentations PowerPoint (NB : Ces présentations sont mises sur le site Internet de la CRPM après l'Assemblée générale.

Site CRPM/NEWSLETTER

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

1. Êtes-vous satisfait de l'inscription en ligne ?

Oui	Non	Ne se prononce pas
88	0	12

Analyses

88 % des participants sont satisfaits de l'inscription en ligne mise en place pour l'Assemblée générale 2008.

Suite à donner

Ce système d'inscription est adopté pour tout événement CRPM.

2. 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
52	34	3	11

Analyses

86 % 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 et ainsi devenir de plus en plus respectueux de l'environnement en supprimant progressivement les tirages papier.

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

Oui	Non	Ne se prononce pas
83	8	8

Analyses

83 % des participants sont prêts à télécharger davantage de documents.

Suite à donner

Il faut donc privilégier ce système d'envoi.

4. Préférez-vous recevoir ces documents :

Par courrier postal	Par mail	Par email + Courrier postal	Ne se prononce pas
3	55	31	11

Analyses

Les 55 % 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.

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

Oui	Non	Ne se prononce pas
38	52	11

Si non, souhaiteriez-vous le recevoir ?

Oui	Non	Ne se prononce pas
40	9	51

Analyses

Les participants semblent intéressés par le TENOR et désirent le recevoir. 38 % des personnes ayant rempli le questionnaire recevaient le TENOR et 40% demandent de le recevoir. 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.