



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

Exploitation des réponses au questionnaire de satisfaction 34ème Assemblée Générale CRPM Murcie 25/27 octobre 2006

(Fait le 20 novembre 2006)

**95 personnes représentant 56 Régions membres (sur les 109 régions membres présentes)
ont répondu à ce questionnaire : soit un taux de réponse des Régions membres de 51.4 %**

Pour mémoire : nombre total de participants -hors secrétariat général- 315 personnes - 100 personnes ont rempli, en totalité ou en partie, le questionnaire dont 1 personne de Région non membre, 3 personnes d'organisations diverses et 1 personne d'une institution européenne (Commission Européenne).

NB : dans le cadre d'une Assemblée Générale CRPM seules les réponses des congressistes appartenant à nos régions membres sont prises en compte.

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

Oui = 89

Non = 2

Analyses :

D'une façon générale, les documents de travail ont été reçus à temps. Les 2 réponses négatives concernent des personnes qui n'ont reçu les documents de travail qu'au début de la séance et non donc pas pu les étudier. Ces personnes s'étaient inscrites trop tard pour être destinataires des documents par courrier postal.

Suite à donner :

Insister auprès des congressistes pour qu'ils respectent les délais d'inscription afin de recevoir à temps les documents de travail. (rappel dans lettre, fiche...)

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

2. Qualité de la traduction des documents reçus :

Excellente	Bonne	Médiocre	Incompréhensible
25	63	2	0

Analyses :

Les documents reçus ont été bien traduits avec un taux de satisfaction de 97% ce qui prouvent l'excellente qualité de la traduction. Les 2 personnes qui l'ont jugée médiocre basent leur jugement sur la syntaxe des phrases (souvent phrases trop longues d'où difficultés de compréhension pour certaines phrases).

Suite à donner :

1- Faire en sorte que les documents produits par le secrétariat général (souvent en français) soient écrits dans un style facilement traduisible (phrases + courtes notamment pour faciliter les traductions, en particulier l'anglais)

2- Ne pas oublier par ailleurs que tous nos documents ne sont pas traduits dans toutes les langues, d'où la difficulté de compréhension pour certains. Il faut donc impérativement que nos documents soient rédigés dans un style simple

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

3. Organisation pratique et logistique :

Excellente	Bonne	Médiocre	Insatisfaisante
25	60	4	0

Analyses :

Dans l'ensemble, l'organisation est bonne, voire excellente. Les 4 réponses négatives font référence :

- d'une part à la difficulté de procéder à des réservations hôtelières. Pour mémoire, deux événements internationaux se tenaient aux mêmes dates que l'Assemblée générale CRPM. Les hôtels ont donc été rapidement complets. Une date butoir avait été donnée pour les réservations hôtelières CRPM mais n'a pas été respectée par tous les congressistes. Trop de personnes font leurs réservations hôtelières au dernier moment.
- d'autre part, à l'insuffisance des transferts mis en place. Organiser le transfert des congressistes qui arrivent de toute l'Europe est une tâche difficile, ingrate et onéreuse pour la région hôte. L'aéroport étant situé à 70 kms de la ville de Murcia, des transferts aller/retour ont dû être organisés de façon à accueillir la majorité des congressistes.

Suite à donner :

Hôtels : les personnes qui ont eu des difficultés à réserver une chambre d'hôtels n'ont pas respecté les délais d'inscriptions. Les hôteliers ont retiré leur contingent de chambres à la date butoir sans en avertir clairement les organisateurs. A l'avenir, il faut insister davantage auprès des hôteliers pour qu'ils avertissent par écrit (mail, fax) de l'annulation du contingent de chambres.

Transferts : Organiser des transferts est toujours compliqué et soulève souvent des mécontentements. Dilemme: Ne rien organiser et cela coûte cher aux congressistes car ils doivent payer des taxis **ou** organiser des transferts, au risque de déplaire à une petite minorité (4 personnes dans le cas présent, ce qui est faible).

Conclusion : Laisser le libre arbitre à la région hôte d'organiser ou non des transferts.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

4. Qualité de la traduction simultanée :

Excellente	Bonne	Médiocre	Insatisfaisante
22	60	5	1

Analyses :

D'une façon générale, la traduction est très satisfaisante. Elle a été jugée médiocre voire insatisfaisante à cause de quelques problèmes techniques dus aux installations (lors de la session 1 notamment - Cela ne relèvent pas des interprètes). Certaines personnes se sont aussi plaintes des écouteurs (inconfortables). Enfin, un participant (d'origine roumaine) a estimé que, lors des traductions, les idées principales ont été mal restituées (langue écoutée : anglais). Etant donné le pourcentage très élevé de satisfaits, les commentaires négatifs ne justifient pas des suites à donner.

Suite à donner :

Informar l'équipe des interprètes de ces bons résultats (envoi d'un e-mail à la responsable des interprètes pour diffusion auprès de son équipe).

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

5. Les débats en Assemblée Générale sont-ils :

Très intéressants	Intéressants	Peu intéressants	Inintéressants
22	61	10	0

Analyses :

Tout d'abord, les débats ont conquis les participants avec 90% de satisfaits. De plus, la présence d'un Membre de la Commission européenne a également été très appréciée. Néanmoins, certains sujets comme la politique maritime ou la globalisation auraient pu être davantage discutés selon certains.

Suite à donner :

Voir ci-dessous.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

6. La place réservée aux débats est-elle :

Trop importante	Appropriée	Insuffisante
5	73	11

Analyses :

En majorité, la place réservée aux débats est correcte. 11 personnes estiment le temps réservé trop court.

Suite à donner :

Il serait bon de respecter l'heure de début de la session des débats. Le Président de séance doit veiller au respect des horaires et interrompre un intervenant trop long (lorsque possible bien entendu).

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

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

Très intéressants	Intéressants	Peu intéressants	Inintéressants
19	65	8	0

Analyses :

88% des congressistes sont satisfaits de la qualité des interventions.

Cependant, certaines critiques mettent en avant le côté individualiste des intervenants : En effet, la session des débats serait une plate-forme de promotion personnelle. Cela occasionnerait des interventions trop longues et hors-sujets.....

Suite à donner :

Le Président de séance ne doit pas hésiter à recentrer les débats sur les thèmes évoqués en AG.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

8. Comment avez-vous eu connaissance de notre Assemblée Générale ?

Invitation Personnelle	Visite de notre site WEB	Invitation transmise par la Région	Par notre newsletter « TENOR »
52	2	37	2

Analyses :

Deux moyens ressortent nettement, les invitations personnelles et celles transmises par la région : cela démontre que l'information circule bien entre la CRPM et ses régions.

Suite à donner :

Aucune.

Inscription au PAQ (Plan action qualité) oui non

Fiche optimisation oui non

Autre oui non

Responsable :

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
22	55	10

Analyses :

88% des personnes déclarent télécharger des documents à partir de notre site. Ces résultats ne peuvent que nous encourager à offrir davantage de documents de travail à nos membres via le web.

Suite à donner :

Intégrer plus de documents de travail sur le site.

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

OUI	NON
71	12

Analyses :

85% des participants sont prêts à télécharger davantage de documents mais ils émettent leurs conditions : une alerte dans leur boîte mail et la taille des documents qui doit être raisonnable.

Suite à donner :

Systematiser l'envoi de mail avec un lien sur notre site quand cela est possible.

3. Préférez-vous recevoir ces documents :

Par courrier postal	par mail
20	57

Analyses :

Ces données coïncident avec les résultats de l'ensemble de cette rubrique.

Suite à donner :

Diminuer les envois « papiers » et favoriser autant que possible les correspondances par mail.

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

OUI	NON
25	58

Si non, souhaiteriez-vous le recevoir ?:

OUI	NON
49	9

Analyses :

Les participants semblent intéressés par le TENOR et désireux de le recevoir .

Suite à donner :

Faire parvenir à Lejla la liste des personnes souhaitant recevoir le TENOR. Revoir avec le responsable informatique les destinataires.