

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 publie les résultats du baromètre satisfaction issu des enquêtes réalisées en 2019.

Formations de perfectionnement des agriculteurs



Tendance globale : un niveau de satisfaction important qui se maintient

Plus de **95 %** 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 stage 21 heures

Des modalités organisationnelles toujours satisfaisantes

98 % d'entre vous jugent l'organisation (lieu, horaire, accueil, restauration...) des formations satisfaisante. Nous proposons des horaires de stage adaptés aux contraintes de la profession, et au plus proche de votre exploitation. Nous veillons à réaliser le stage dans une atmosphère conviviale, avec des temps de repas collectif, afin de favoriser l'échange entre stagiaires.

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

Près de **99 %** d'entre vous mettent en avant 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 en amont du stage et un temps spécifique de recueil des attentes des stagiaires présents en démarrage de formation.

Des intervenants toujours pertinents et reconnus par les stagiaires

Plus de **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.

Une transférabilité des acquis réussie sur un point ou sur l'ensemble des sujets

70 % d'entre vous affirment qu'ils pourront mettre en œuvre la totalité ou la plus grande partie des points vus lors de la formation. Vous êtes **29 %** à estimer pouvoir mettre en place quelques points. Cette perception de transfert peut être perçue plus faible pour des stages aux thématiques plus théoriques ou pour des stages contraints. Vous soulignez l'utilisation de méthodes variées (témoignages, visites, mises en situation) par nos conseillers et intervenants extérieurs retenus. Nous faisons évoluer à chaque session le déroulé du stage afin que celui-ci favorise au maximum l'appropriation du thème abordé..



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

Conseil aux agriculteurs et acteurs locaux



Un niveau de satisfaction élevé

81 % des 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 2019

Qualité de l'accueil : un accueil courtois et efficace

Plus de **81 %** 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.

Qualité de l'écoute : proche pour mieux vous comprendre

81 % d'entre vous estiment que les conseillers développent une écoute attentive de leurs besoins.

Réactifs pour répondre rapidement à vos interrogations

75 % d'entre vous sont satisfaits du délai de réalisation du conseil. Les fréquences d'échange et les délais d'exécution sont respectés.

Un conseil neutre et indépendant

Près de **84 %** d'entre vous mettent en avant l'objectivité et l'indépendance du conseil délivré. La Chambre d'Agriculture de la Loire et ses conseillers respectent un code éthique pour l'ensemble de leurs interventions : ils agissent indépendamment de tout intérêt particulier ou commercial et traitent de manière objective toute remarque ou objection.

Le conseil vous apporte des réponses adaptées à votre exploitation

69 % d'entre vous sont satisfaits des résultats obtenus sur l'exploitation suite à nos prestations. Suivant le type de prestation, le conseil aura un impact de nature différente : les volets économiques, organisation du travail, environnemental et technique sont régulièrement cités.

77 % d'entre vous apprécient l'expertise apportée par le conseiller lors de la réalisation de la prestation.



Clarté de l'information

77 % apprécient la qualité des documents remis lors du conseil. Les compte rendus et documents d'information sont appréciés.

La Chambre d'Agriculture de la Loire,
la référence du développement agricole et rural dans la Loire