



## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION OPCO

**A remplir par le service l'organisme en contact avec notre école de formation**

**Pour quel type de prestation êtes-vous en contact avec notre école ?**

- Stage préparant à la certification  Autre

Nous vous invitons à nous communiquer votre niveau de satisfaction concernant le service que nous vous avons apporté en cochant, pour chacune des questions suivantes, une des cases disponibles :

**1/ Lors de votre échange téléphonique avec nos services, avez-vous été rapidement orienté(e) vers le bon interlocuteur ?**

- OUI  NON

**Comment évaluez-vous le délai d'orientation ?**

- Excellent  Bon  Insuffisant  Mauvais

**2/ Comment évaluez-vous l'accueil téléphonique de notre Institut (courtoisie, qualité d'écoute, pertinence, délai de réponse) ?**

- Excellent  Bon  Insuffisant  Mauvais

Si Insuffisant ou Mauvais, veuillez préciser .....

.....

**3/ Comment évaluez-vous les informations transmises sur nos conventions de formation ?**

- Excellentes  Bonnes  Insuffisantes  Mauvaises

Si Insuffisantes ou Mauvaises, veuillez préciser.....

.....

**4/ Comment évaluez-vous le respect des délais de transmission des différents documents (contrat signé, dossiers de facturation, ...) ?**

- Excellent  Bon  Insuffisant  Mauvais

Si Insuffisant ou Mauvais, veuillez préciser.....

.....

**5/ Les dossiers transmis en fin de formation étaient-ils complets ?**

OUI NON

Comment évaluez-vous la qualité des dossiers transmis en fin de formation ?

- Excellent  Bon  Insuffisant  Mauvais

Comment évaluez-vous les informations transmises sur nos factures ?

Excellent  Bon  Insuffisant  Mauvais

Si Insuffisant ou Mauvais,  
précisez .....

.....

**6/ La formation suivie est-elle en adéquation avec les besoins et attentes des stagiaires pris en charge ?**

OUI

NON

Si Non,  
précisez .....

.....

**7/ Quelles sont les améliorations éventuelles que l'Ecole du parachutisme français – YepYep parachutisme pourrait apporter afin de mieux vous satisfaire ?**

Qualité de l'accueil téléphonique  Services avant prestations  Autre amélioration

Traitement des demandes et orientation  Services après prestations

Précisions : .....

.....

**8/ Souhaitez-vous aborder un point particulier relatif à la qualité de nos prestations avec un conseiller ?**

OUI

NON

Si Oui,  
précisez : .....

.....

**Vos coordonnées :**

Nom ..... Prénom .....

Société .....

Fonction

..... Tél .....

..... E-mail .....

**Souhaitez-vous recevoir des informations de nos prestations ? OUI NON**

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION.

Questionnaire à retourner :

- par courriel à : [formation@yepyep.fr](mailto:formation@yepyep.fr)

ou

- par courrier à : Ecole du parachutisme français – Thibault ADNET – 5 rue Pe dou Boscq 64420 ANDOINS