

Le Baromètre Qualité

Les résultats du bilan Qualité 2019

« Le prix s'oublie, la qualité reste », Venantino Venantini dans *Les Tontons Flingueurs*

Le bilan Qualité prend en compte les prestations de diagnostic, d'étude et de conseil. Il est réalisé à partir de l'autocontrôle des dossiers de prestations et des données comptables ou de pilotage de la Chambre d'agriculture. L'enquête de satisfaction clients (88 réponses) a intégré les résultats de l'enquête réalisée dans le cadre de la déclaration PAC 2019.

Accueil



97% des clients ayant répondu en 2019 sont satisfaits de l'accueil reçu et de leur orientation vers les bons interlocuteurs. Quelques insatisfactions ont par ailleurs été enregistrées quant à l'accueil téléphonique depuis la mise en place des nouvelles modalités.



Taux de réponse aux fiches contact dans les 5 jours⁽¹⁾.

Nettement moins de fiches contact – interlocuteur absent enregistrées en 2019

(1) Engagement de service : En cas d'indisponibilité, rappeler son interlocuteur dans un délai maximum de 5 jours.

Ecoute



96% des clients ayant répondu en 2019 sont satisfaits du niveau d'écoute des conseiller(e)s.

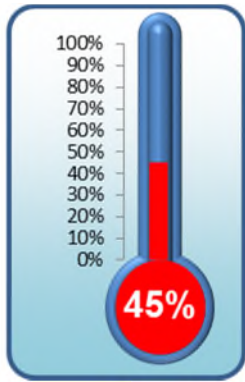
Valeur moyenne nationale 2016 : 91.7 %



Nombre de nouveaux besoins⁽²⁾ enregistrés dans l'année (7 en 2018, 4 en 2017 et 13 en 2016). 5 sur 11 ont connu une prise en compte favorable en 2019

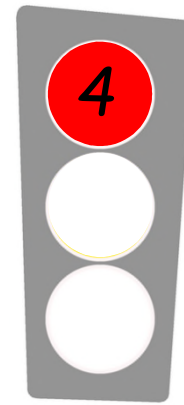
Valeur moyenne nationale 2016 : 36 (avec option formation).

(2) Nouveau besoin : Service gratuit ou payant actuellement non rendu à la Chambre d'agriculture.



45 % de nouveaux besoins traités⁽³⁾/nombre de nouveaux besoins collectés dans l'année (43 % en 2018, 50% en 2017, 54 % en 2016).

(3) Besoin traité : Besoin analysé et pour lequel une décision a été prise.



Nombre de Demandes Non Abouties (DNA) ⁽⁴⁾/, du fait du client ou de la Chambre d'agriculture.

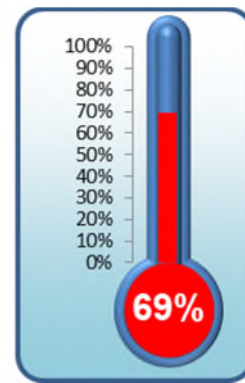
(4) DNA : commande abandonnée ou sollicitation de type demande non aboutie



Nombre de fiches progrès⁽⁵⁾ émises dans l'année (21 en 2018, 24 en 2017, 32 en 2016).

Valeur moyenne nationale 2016 : 28

(5) Réclamations, dysfonctionnements, propositions d'amélioration.



% de fiches progrès clôturées dans l'année⁽⁵⁾ (71% en en 2018 et 2017, 75% en 2016).

(6) Les réclamations et dysfonctionnements sont traités en totalité avec réactivité.

Prestation

Nombre moyen d'anomalies/nombre de conseils comportant des anomalies⁽⁷⁾ (1.7 en 2018, 2,5 en 2017, 1,8 en 2016).

(7) Ecart constaté lors de l'autocontrôle dans la réalisation des prestations de conseil par rapport au référentiel, de la signature du contrat à la remise du compte-rendu et à la facturation.

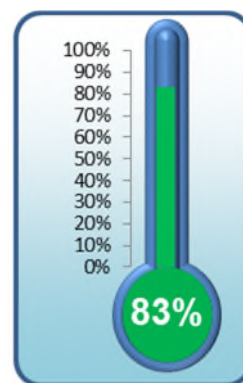




Pourcentage du nombre de dossiers de conseil conformes ⁽⁸⁾/nombre de dossiers contrôlés (39 % en 2018, 38% en 2017, 33% en 2016).

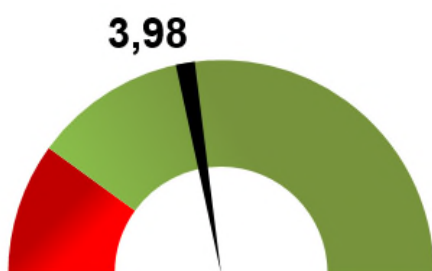
Valeur moyenne nationale 2016 : 53 %

(8) Aucun écart au regard des 23 points de contrôle.



Pourcentage de dossiers conseil réalisés dans les délais annoncés (77 % en 2018, 81% en 2017, 83% en 2016).

Compétence



Moyenne du nombre de jours d'actualisation annuelle des compétences des agents impliqués dans les actions certifiées⁽⁹⁾ (4.9 en 2018, 4,3 en 2017, 6,4 jours en 2016).

Attention, 9 conseillers n'ont pas les 3 jours en moyenne par an.

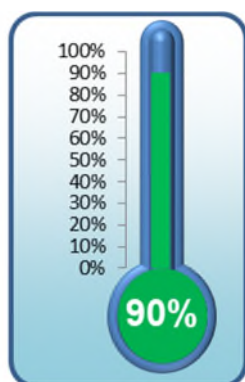
Objectif minimum : 3 jours/conseiller

(9) Actualisation des compétences : Formations, journées techniques, séminaires...

Pourcentage de la masse salariale affectée à la formation du personnel⁽¹⁰⁾ (5.5 en 2018, 5,2 en 2017, 5,6 % en 2016).

Accord national RH : 2,2 %

(10) Dépenses de formation (financement FAFSEA) pour l'ensemble des collaborateurs de la Chambre d'agriculture

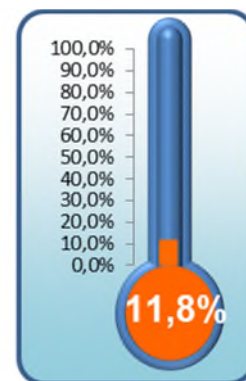


Taux de réalisation du plan de formation du personnel. (81 % en 2018, 94% en 2017, 87% en 2016)



Nombre de clients ayant bénéficié d'au moins une prestation de conseil, d'étude ou diagnostic certifiée (253 en 2018, 211 en 2017, 151 en 2016).

Valeur moyenne nationale 2016 : 1111



Taux de pénétration/nombre total d'exploitations du département⁽¹¹⁾ (11.8 en 2018, 9 % en 2017 et 5,6 % en 2016).

Valeur moyenne nationale 2014 : 23%

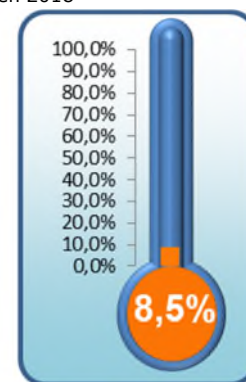
(11) 1910 déclarants PAC en 2018



Chiffre d'affaire en K€ des prestations certifiées (325 k€ en 2018, 324 k€ en 2017 et 191 k€ en 2016).

Total prestations en 2019 : 754 K€

Valeur moyenne nationale 2016 : 723 K€



Pourcentage du chiffre d'affaire des prestations certifiées/chiffre d'affaire de la Chambre d'agriculture (7.4 % en 2018, 7.3 % en 2017).

Valeur moyenne nationale 2016 : 13 %