

VOTRE AVIS SUR QUALIGAZ

Vous avez pris le temps de répondre au questionnaire qui vous a été envoyé en fin d'année 2007 et Qualigaz vous en remercie vivement. Vos retours et remarques nous aident à définir les axes de travail et d'amélioration de Qualigaz.

En 2005, suite à l'analyse de vos réponses de nouvelles procédures mieux adaptées à vos besoins avaient été mises en places .

Nous constatons avec satisfaction que ces changements ont permis d'atteindre en 2007 **un taux de satisfaction globale de 95%**.

Cette amélioration pousse Qualigaz à poursuivre l'amélioration de ses services et de ses offres tout en préservant nos fondamentaux : simplicité et rapidité.

Voici une synthèse de vos réponses qui vont permettre à Qualigaz d'orienter ses efforts pour mieux vous satisfaire.

Les thèmes abordés sont les suivants :

- Votre satisfaction globale (la commande des certificats, l'abonnement CCWeb, votre satisfaction concernant l'intervention du contrôleur)
- Les offres existantes à Qualigaz
- Vos attentes sur les futures offres

VOTRE SATISFACTION GLOBALE

LA COMMANDE DES CERTIFICATS

Les questions posées portaient sur le mode de commande des certificats et la raison du choix de ce service.

55% des commandes sont effectuées en ligne (avec ou sans abonnement CCWeb).
En 2005, lors de la précédente enquête, les commandes en ligne représentaient seulement 30% du total.

Les deux principales raisons qui font choisir la commande en ligne sont :

- la rapidité : 50% des réponses
- la simplicité d'utilisation : 43% des réponses

Nous travaillons déjà à une nouvelle version de notre site qui permettrait de faciliter encore la commande en ligne et vous permettra d'accéder bientôt à de nouveaux services.

L'ABONNEMENT CCWEB :

Le nombre d'entreprises abonnées à CCWeb a été multiplié par près de 3 depuis 2005. Il est proche de 2000.

Le taux de satisfaction de ce service est de 93%.

Notre service CC Web sera également amélioré avec comme priorité les axes d'amélioration que vous nous avez indiqué :

- la simplicité d'utilisation lors de votre 1^{ère} connexion,
- la rapidité d'obtention des codes de connexion par courrier,
- la simplification des procédures et abréviations utilisées sur le site pour s'assurer que votre certificat a été visé,

VOTRE SATISFACTION CONCERNANT L'INTERVENTION DU CONTROLEUR

Compétence : 95% de satisfaits ou de très satisfaits

Pédagogie : 92% de satisfaits ou de très satisfaits

Ponctualité : 96% de satisfaits ou de très satisfaits

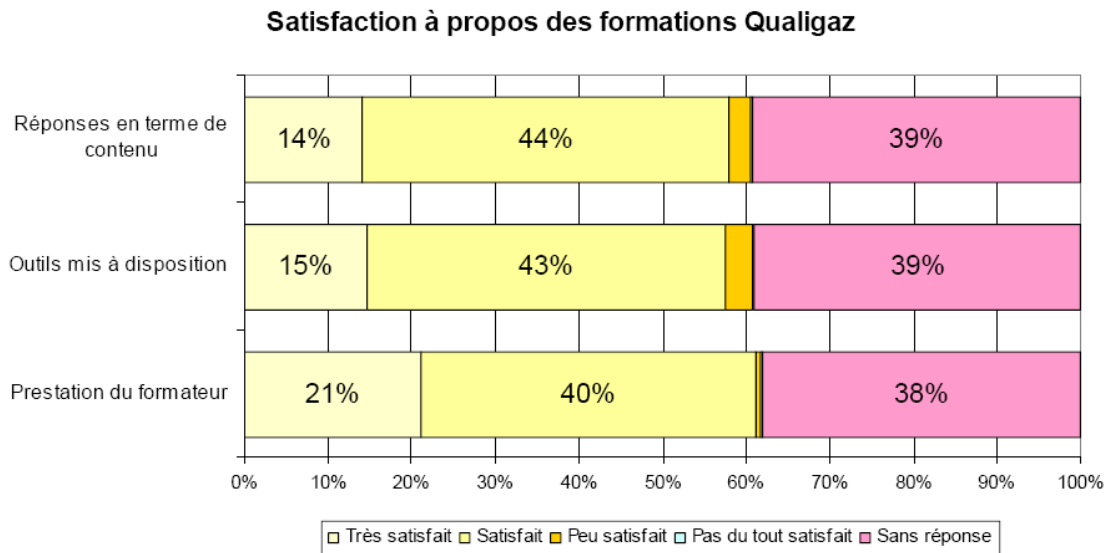
On constate une stabilité des résultats par rapport à l'enquête réalisée en 2005 sur votre satisfaction envers les contrôleurs.

Ces résultats amène Qualigaz à mettre en œuvre les programmes de formation nécessaires afin qu'ils maintiennent leur niveau de compétence et continuent à développer leurs capacités pédagogiques.

CONNAISSANCE DES OFFRES DE QUALIGAZ

Plus de 5000 stagiaires ont fait confiance à Qualigaz en 2007 et ont participé à nos sessions de formation.

Leurs retours sur ces prestations sont très positifs comme l'indiquent les résultats suivants.



Le taux de satisfaction global rapporté aux seules entreprises ayant répondu est de :

- 99 % pour la prestation du formateur
- 94 % pour les outils mis à disposition
- 95 % pour les réponses données et le contenu

Sensible à vos contraintes en terme d'horaires et de disponibilités, Qualigaz s'engage à vous proposer un plus large choix de dates dans le calendrier 2008 – 2009.

Au vue de vos réponses concernant votre connaissance de la formation nouveau DTU 61.1, un accent particulier va être mis en oeuvre pour une meilleure connaissance du contexte réglementaire. En effet, ce nouveau DTU 61.1 remplace la version initiale datant de 1982. A ce titre, Qualigaz juge très pertinent et indispensable de vous proposer une mise à jour de vos connaissances et une information en terme de nouveautés règlementaires.

Par cette enquête, Qualigaz cherche à améliorer la qualité de ses prestations mais aussi à développer de nouvelles offres pour toujours mieux répondre à vos problématiques professionnelles. C'est dans cet esprit qu'ont été mises en places :

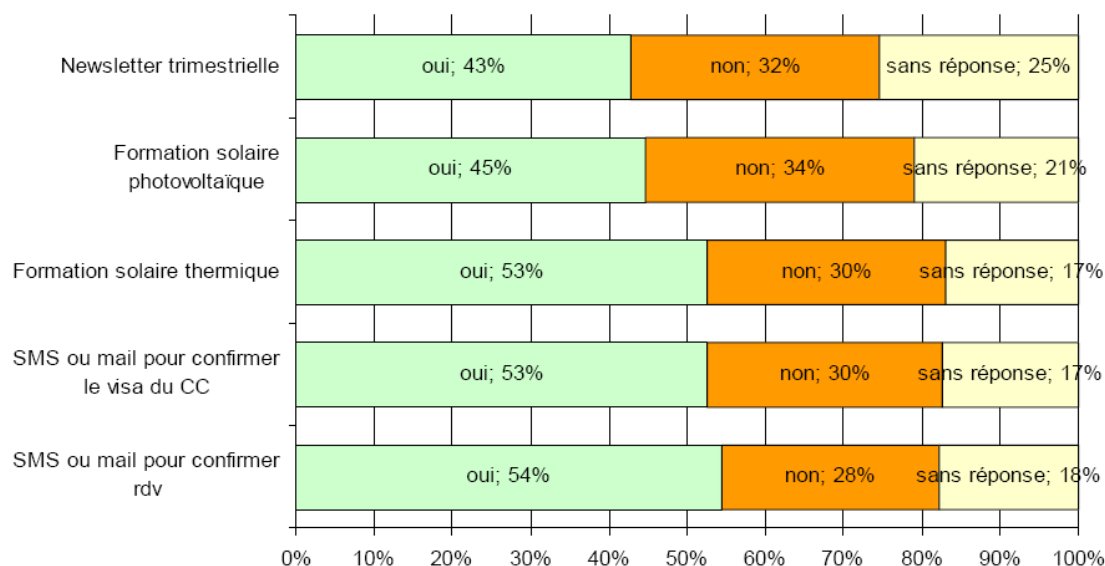
- l'offre concernant les Etablissement Recevant du Public 5^{ème} catégorie
- la formation « Economies d'énergie : les solutions en ventilation »
- la formation « Réaliser une installation avant compteur en immeuble collectif »
- la formation « La responsabilité en intervention SAV : les solutions »
- la formation SAV
- la formation « Le dimensionnement d'une installation gaz (partie 7 de la NF DTU 61.1)

VOS ATTENTES SUR LES FUTURES OFFRES DE QUALIGAZ

Les questions portaient sur les offres de service et la formation dans le domaine des énergies renouvelables. Les réponses se répartissent comme suit :

Intérêt par rapport aux prestations	oui	non	sans réponse
SMS ou mail pour confirmer le visa du CC	53%	30%	17%
SMS ou mail pour confirmer rdv	54%	28%	18%
Newsletter trimestrielle	43%	32%	25%
Formation solaire thermique	53%	30%	17%
Formation solaire photovoltaïque	45%	34%	21%

Attentes sur les futures offres Qualigaz



Attentif à vos remarques, l'organisme Qualigaz vous propose de nouveaux services dans le but de simplifier votre travail.

Votre intérêt porte sur la prestation SMS ou mail pour viser votre certificat de conformité ou confirmer votre rdv.

Qualigaz s'engage à mettre rapidement en œuvre ce service.

Tout comme vous, l'entreprise Qualigaz veut s'inscrire dans une éco-démarche et cherche à intégrer la dimension écologique à tous ces projets et réflexions. La suppression du papier est un des moyens pour y parvenir. C'est ensemble que nous réussirons cette entreprise.

Par ailleurs, aujourd'hui, la majorité d'entre vous travaille dans le domaine des énergies renouvelables, Qualigaz vous confirme son soutien dans ce domaine et se prépare à étendre cette collaboration en vous proposant de manière concrète l'accès à des formations basées sur les nouvelles énergies.