

De l'écoute active à l'amélioration de la satisfaction



UCPA

L'Union nationale des Centres Sportifs de Plein Air (UCPA) est une association loi de 1901, créée en 1965 afin de promouvoir les activités sportives.

Marché : Tourisme / Sports

Profil :

- 140 centres dans 20 pays différents
- 250 000 stagiaires par an
- Administrée par l'État, les collectivités territoriales et les grands mouvements de jeunesse et d'éducation populaire.
- 3 Métiers :
 - les vacances sportives
 - les loisirs sportifs de proximité
 - la formation professionnelle aux métiers du sport.

■ Problématique

Développer une écoute permanente

Dans une démarche d'amélioration continue, le Service Qualité de l'UCPA a souhaité développer une écoute permanente de ses clients et étudier leurs niveaux de satisfaction, stage après stage, dans chaque centre UCPA.

Un des points clés de cette démarche est de favoriser l'implication des équipes des centres UCPA dans la mise en œuvre de ces enquêtes pour améliorer leur réactivité en cours de saison.

■ Solutions

Un outil performant, une gestion simplifiée, une meilleure réactivité

FBC Software a mis à disposition des centres UCPA ses solutions QuestionData, pour une saisie simple et rapide de plus de 60 000 questionnaires / an.

L'architecture décentralisée multi-utilisateurs de QuestionData permet au Service Qualité de l'UCPA de recevoir chaque mois les données des différents centres et de bénéficier de rapports d'études adaptés à chaque type d'utilisateur (centres, Direction régionale et marketing ...). La prise de décision est ainsi facilitée et la réactivité des équipes améliorée.

L'UCPA recourt régulièrement au savoir faire méthodologique des équipes FBC Software pour gagner en pertinence d'étude et d'analyse. L'UCPA a été également séduit par les développements spécifiques réalisées par FBC Software sur la solution pour répondre à ses propres besoins.

■ Bénéfices

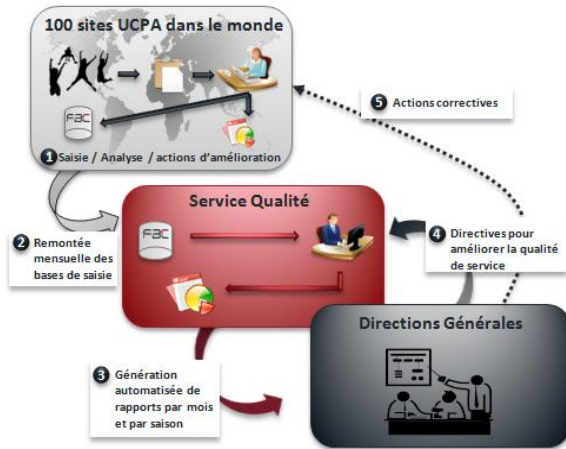
Efficacité, rapidité, implication et amélioration de la satisfaction

- ▶ Une rapidité et efficacité accrue par l'utilisation d'un logiciel unique multi-utilisateurs.
- ▶ Un gain de temps substantiel grâce à l'automatisation des rapports « press-bouton ».
- ▶ Un meilleur control et suivi de la qualité de service par centre.
- ▶ Une implication des centres UCPA dans la démarche de qualité de service plus forte.
- ▶ Une amélioration significative de la satisfaction des stagiaires de depuis la mise en place de la solution.

« la performance de notre système de mesure de satisfaction global est meilleure, pour un coût limité ».

« ...le vrai plus concerne les rapports d'étude automatisés qui nous permettent de visualiser les résultats de satisfaction du stage ...»

Zoom sur le projet



Le Service Qualité UCPA utilise QuestionData pour le paramétrage des questionnaires de satisfaction et rapports d'étude.

① Les centres UCPA sont équipés du module de saisie QuestionData, qui leur permet de collecter les réponses, mais aussi d'éditer automatiquement chaque semaine et chaque mois des rapports d'étude personnalisés pour leur centre.

② Les résultats de chaque centre sont transmis tous les mois au service Qualité UCPA. La *fonction de fusion* de QuestionData permet de compiler ces données dans une base unique.

③ A partir de cette base unique, le Service Qualité UCPA produit des rapports d'analyses automatisées. Ces rapports sont transmis chaque fin de mois, puis chaque fin de saison aux différentes Directions de l'UCPA et aux centres concernés.

④ Les Direction de l'UCPA ou les Directeurs des centres UCPA, analysent ces résultats de satisfaction pour décider d'actions correctives sur le service offert aux clients (en cours de saison ou pour améliorer l'offre de stages UCPA).

Le point de vue du client

Laurence CHOUVET :
Coordinatrice qualité, Chargée des études

« Nous avons apprécié le service et la qualité des développements complémentaires réalisés par FBC Software ces 5 dernières années pour mettre en place cet interface « presse bouton », utilisé par les hôtesse d'accueil chaque semaine. Grâce à ce dispositif, la performance de notre système de mesure de satisfaction global est meilleure, pour un coût limité ». FBC Software a su comprendre nos attentes et s'adapter à nos contraintes internes et à notre culture associative ».

Martine DE DENIS :
Hôtesse d'accueil du centre UCPA des Contamines

« Le logiciel QUESTION UCPA est très facile à utiliser pour saisir les enquêtes QualiScope UCPA chaque fin de semaine par l'équipe d'hôtesse d'accueil sur place. Mais le vrai « plus » concerne les rapports d'étude automatisés qui nous permettent de visualiser les résultats de satisfaction du stage, seulement quelques minutes après avoir saisi les questionnaires du séjour qui vient de se terminer. »

A propos de FBC Software

FBC Software est un éditeur spécialisé dans la **conception de solutions complètes d'enquêtes multi-canal, d'Enterprise Feedback Management et d'analyse de données.**

FBC Software est née de la fusion de 3 éditeurs :

- **Grimmersoft** créé en 1983 éditeur des premiers logiciels d'enquête sous Windows ; QuestionData (1er logiciel d'enquêtes sous Windows), StatBox (1er add in Excel), WordMapper (1er logiciel de textmining par approche statistique sous Windows).
- **Converso**, acteur majeur du marché des logiciels d'études de marché et spécialisé dans la collecte de données multi-canal.
- **Perspective 123** le N°1 français des logiciels et services pour les enquêtes internes et la formation.

Depuis 26 ans, plus de **40 000 utilisateurs** ont été séduits par la puissance et la facilité d'utilisation de nos produits.

En plus des logiciels, FBC Software offre une **gamme de services associés** qui s'étend du simple accompagnement sur la mise en œuvre de projets jusqu'à l'externalisation partielle ou totale des processus d'enquête ou d'évaluation.

FBC Software est une filiale du groupe [Business & Decision](#) et membre du pôle de compétitivité Cap Digital, Microsoft Silver Certified Partner et IBM Advanced Partner.

FBC Software
 89 rue du Gouverneur Général Eboué
 92136 Issy Les Moulineaux Cedex
 +33 (0)1 55 95 98 76 -
<http://www.fbcsoftware.com>