

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 6 décembre 2022

Résultats de l'enquête de satisfaction lancée par LADOM

LADOM a lancé une étude de satisfaction inédite auprès de plusieurs dizaines de milliers d'Ultramarins ayant bénéficié d'un dispositif de mobilité au cours des années 2019-20-21.

C'est ainsi que plus de 57 000 bénéficiaires ont été interrogés afin de mesurer leur niveau de satisfaction et d'identifier les axes de progrès.

Ces derniers ont été amenés à exprimer leur opinion sur la qualité des différents services délivrés par LADOM en matière notamment d'accompagnement, de conseil, de traitement des demandes, d'accueil. Afin d'optimiser la visibilité et améliorer la connaissance des dispositifs de mobilité, l'enquête a également porté sur les canaux de communication les plus pertinents pour un établissement public comme LADOM.

Cette enquête a ciblé tous les territoires d'outre-mer, toutes les générations, toutes les CSP mais ce sont in fine, majoritairement des femmes qui ont répondu (73%), des jeunes gens (61% âgés de 20-39 ans) et les territoires les plus représentés sont la Martinique, la Guadeloupe et Mayotte.

Les résultats sont très encourageants puisque le taux de satisfaction globale s'élève à 84% tandis que le taux de recommandation à 96%.

Cette action clé est le premier jalon de la démarche plus globale d'amélioration de la qualité des services de LADOM. C'est sur la base des résultats de cette étude et des axes de progrès qui ont émergé, qu'un plan d'action dont les premières réalisations seront concrètes dès le début de l'année 2023, a été engagé. Afin de continuer à progresser sur la qualité de nos services, cette enquête sera renouvelée mais portera sur un périmètre différent.

Découvrez l'enquête détaillée sur ladom.fr

Contact presse : Laura Bourgninaud, Directrice de cabinet & de la communication – laura.bourgninaud@ladom.fr