



## "Initiation à la gestion de la relation client (CRM)" (CSV002)

### Données de cadrage

Années universitaires concernées : **de 2018-2019 à 2020-2021**

Nombre d'inscriptions : **2831**

Nombre de questionnaires validés : **667**

Taux de réponse : **24%**

Moyenne d'âge à l'inscription : **23 ans**

Part de femmes à l'inscription : **54%** (N = 2831)

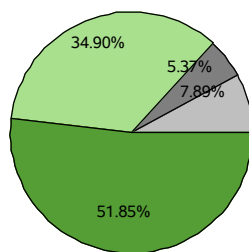
Part d'actifs en emploi à l'inscription : **81%** (N = 2828)

Nombre de Centres Cnam en Régions : **16**

Attention : le nombre de réponses varie, la réponse aux questions n'a pas de caractère obligatoire ou est multiple.

### "Globalement êtes-vous satisfait(e) de l'enseignement ?"

Nombre de réponses : 596

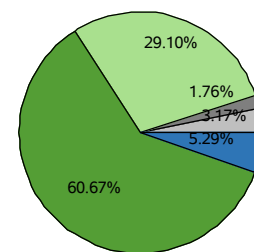


■ Tout à fait satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e)  
■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Pas du tout satisfait(e)

Sources : Enquêtes appréciation - Traitement Observatoire.

### "L'enseignement suivi a-t-il été conforme au programme annoncé au départ ?"

Nombre de réponses : 567

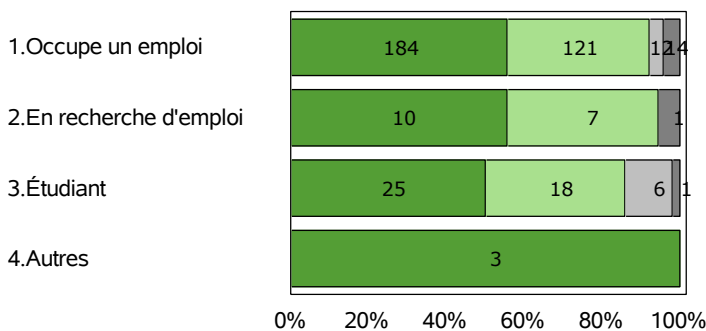


■ Tout à fait conforme ■ Plutôt conforme  
■ Plutôt pas conforme ■ Pas du tout conforme  
■ Programme non annoncé

Sources : Enquêtes appréciation - Traitement Observatoire.

### Selon la situation professionnelle à l'inscription, "le contenu de cet enseignement vous sera-t-il utile dans votre vie professionnelle ?"

Nombre de réponses : 402



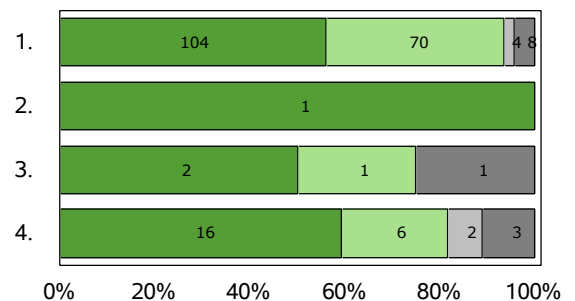
■ Tout à fait utile ■ Plutôt utile  
■ Plutôt pas utile ■ Pas du tout utile

Sources : Enquêtes appréciation - Traitement Observatoire.

### "L'enseignement a-t-il été en adéquation avec les principaux objectifs ?"

Nombre de réponses : 218

1. Approfondir des pratiques professionnelles
2. Me spécialiser
3. Me reconverter professionnellement
4. Obtenir cette UE imposée par mon cursus



■ Tout à fait en adéquation ■ Plutôt en adéquation  
■ Plutôt pas en adéquation ■ Pas du tout en adéquation

Sources : Enquêtes appréciation - Traitement Observatoire.