

# Résultats

## Satisfaction des apprenti(e)s 2022



<b>Rédigé par :</b> <b>Jean-Luc Moreau</b> Responsable qualité	<b>Vérifié par :</b> <b>Stéphane Bouils</b> Directeur CFA	<b>Approuvé par :</b> <b>Jérôme Montes</b> Directeur territorial
--	---	--

## SOMMAIRE

ENGAGEMENT QUALITÉ DE LA DIRECTION	<b>PAGE 3</b>
ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE	<b>PAGE 4</b>
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	<b>PAGE 5</b>
MESSAGES AUX ÉQUIPES	<b>PAGE 9</b>
PISTES D'AMÉLIORATION	<b>PAGE 10</b>

## I. Engagement qualité de la direction

La formation et l'accompagnement des entreprises sont au cœur de l'activité de la CMA66 et de son CFA depuis leur création, il y a plus de 40 ans.

Notre CFA s'attache à former des apprenants aux métiers de l'Artisanat en vue de leur insertion pérenne sur le marché du travail et soutenir l'économie du territoire.

Convaincu que la satisfaction des entreprises, des apprenants, des équipes et de manière plus large de l'ensemble de nos partenaires est un facteur clé de notre réussite, nous nous sommes engagés depuis plusieurs années dans une démarche qualité qui s'articule autour de 5 axes :

- 1. Renforcer notre attractivité**
- 2. Proposer des parcours de formation adaptés au plus près des besoins des apprenants, des entreprises et des évolutions du marché du travail**
- 3. Faire réussir l'apprenant dans son projet professionnel par un accompagnement et un suivi dans toutes les étapes de son parcours**
- 4. Offrir à tous les meilleures conditions de formation par une infrastructure et du matériel de qualité**
- 5. Engager l'ensemble des équipes dans une dynamique d'amélioration continue via une démarche participative et concertée**

Chaque axe est traduit en objectifs mesurables et en actions. Les résultats sont régulièrement recueillis, comparés aux résultats attendus et partagés.

Fait à Rivesaltes, le 15/02/2023

SIGNATURE(S)

Stéphane BOUILS  
Directeur CFA

Jérôme MONTES  
Directeur Territorial



## II. Administration du questionnaire

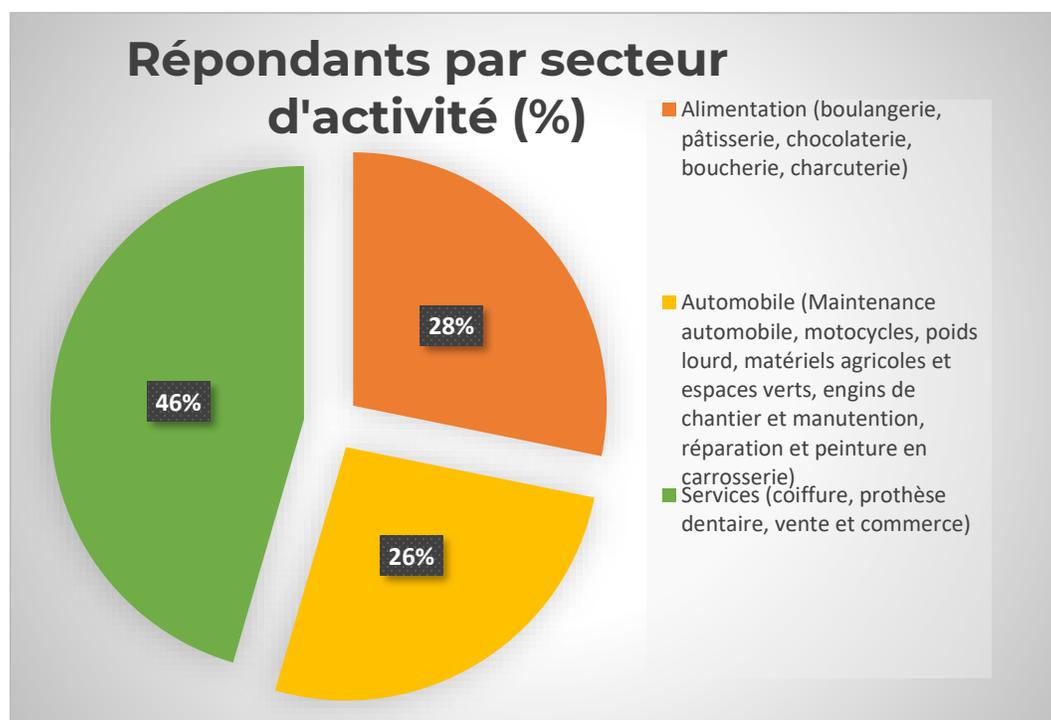
Le questionnaire est présenté sous la forme d'un formulaire informatique (Google Form). Il a été diffusé à tous les apprenti(e)s en mai 2022. Il a été envoyé par mail et renforcé par deux relances à 3 semaines d'intervalle ainsi qu'à travers une campagne d'appels téléphoniques.

**Bilan :** 334 apprenti(e)s ont répondu à cette enquête pour un total de 829, soit un taux de retour de 40,3 %.

→ **Objectif :** Obtenir un taux de réponse d'au moins 50% lors de l'enquête de 2023.

Afin d'améliorer le taux de retour à cette enquête :

**Action :** Faire renseigner l'enquête par les apprenti(e)s au CFA

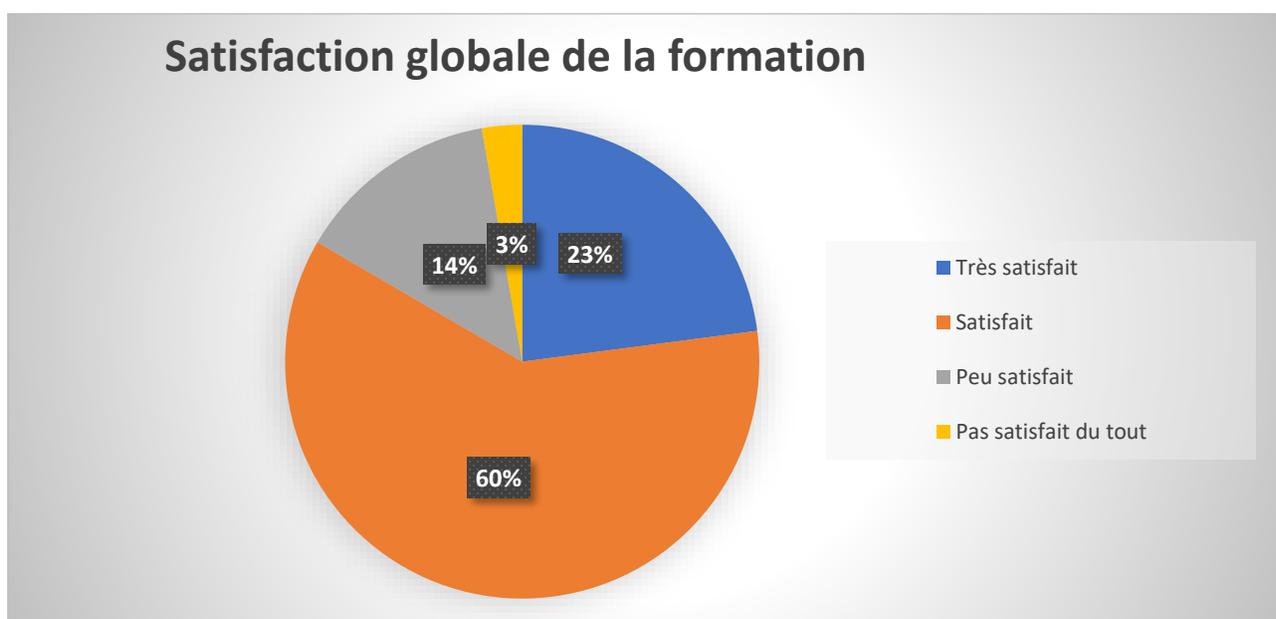


## III. Résultats de l'enquête

### 1. Satisfaction globale

De manière générale, êtes-vous satisfait* du centre de formation ?	2020-2021	2021-2022
<b>Taux de satisfaction</b>	84%	85,5%

\*satisfait + très satisfait / objectif de satisfaction visé : 85 %



Recommanderiez-vous à un(e) ami(e) de suivre une formation au sein de notre CFA ?	2020-2021	2021-2022
<b>Oui</b>	94%	94,1%

Objectif de satisfaction visé 90 %

## 2. Echanges avec le CFA

Êtes-vous satisfait*	2020-2021	2021-2022
de l'accueil ?	87%	89,8%
de l'accompagnement des équipes du CFA ?	87,5 %	84%
de l'ambiance de travail dans l'établissement ?	88,5 %	84%

\*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85 %

## 3. Satisfaction sur la formation au CFA

Êtes-vous satisfait*...	2020-2021	2021-2022
du contenu de la formation	-	84,3%
de la durée de la formation	-	86,4%
de l'animation pédagogique	80%	84,9%
de l'alternance des méthodes pédagogiques (cours, applications, exercices, cas pratiques)	-	81,8%
de l'accessibilité des supports sur Yparéo	68%	73,1%
des supports de formation	83%	82,7%
Des équipements de formation (matériel, mobilier, labo, atelier)	-	89,2%
de la taille du groupe classe ?	-	89,5%
de la progression dans vos connaissances et compétences	88%	87%
de la préparation aux examens	-	81,2%

\*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85 %

Utilisez-vous les compétences acquises au sein du CFA dans vos pratiques professionnelles ?	2020-2021	2021-2022
Oui	71%	78,1%

Objectif visé 80 %

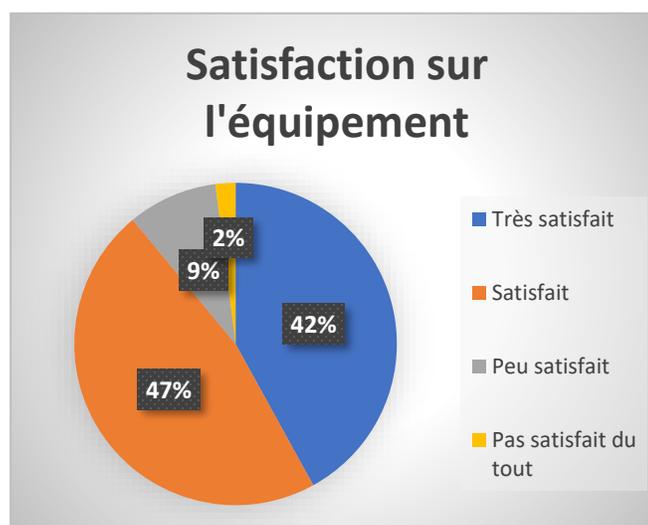
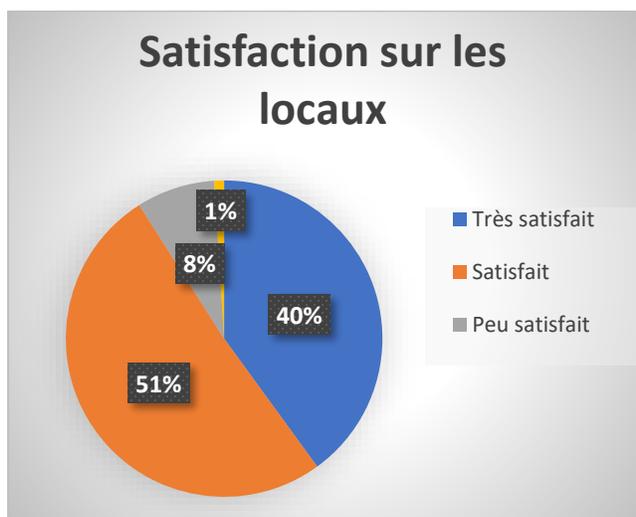
Trouvez-vous la formation suivie au sein du CFA complémentaire à celle reçue en entreprise ?	2020-2021	2021-2022
Oui	79%	79,3%

Objectif de satisfaction visé 80 %

## 4. Satisfaction sur le cadre de vie et de formation du CFA

Êtes-vous satisfait*...	2020-2021	2021-2022
des locaux (taille, propreté, état)	-	90,1%
Des équipements à votre disposition (matériel, mobilier, labo, atelier)	86%	89,2%

\*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 90 %

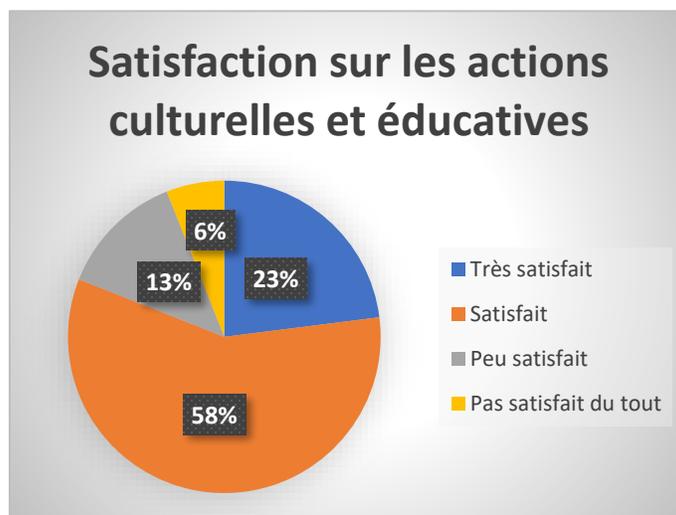


Utilisez-vous le service de restauration du CFA ?	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Oui	45,9 %	52 %	Non demandé
<b>Si oui, en êtes-vous satisfait* ?</b>	77,8 %	88 %	Non demandé

\*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85 %

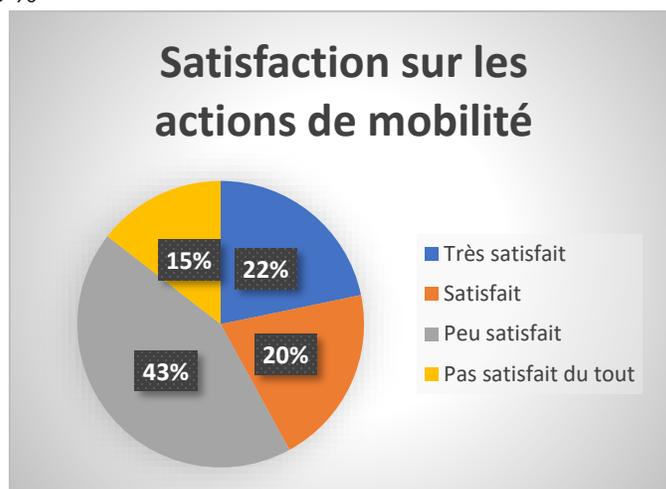
Avez-vous bénéficié d'une action culturelle ou éducative	2020-2021	2021-2022
Oui	16 %	26,1%
<b>Si oui, en êtes-vous satisfait* ?</b>	89%	81%

\*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85%



Avez-vous bénéficié d'une action de mobilité internationale ?	2020-2021	2021-2022
Oui	2%	3%
<b>Si oui, en êtes-vous satisfait* ?</b>	98%	72,5%

\*satisfait + très satisfait / Objectif visé de mobilité autour de 8-10% avec un objectif de satisfaction visé 85 %



## IV. Messages aux équipes

- « Merci ! »
- « Ne changer rien » »
- « Super établissement »
- « Bel établissement bien entretenu. »
- « Merci pour tout. »
- « « 3 bonnes années au sein de ma formation professionnelle au CFA »
- « Rien à dire »
- « Merci »
- « Très satisfait de cet établissement »
- « J'ai passé de bons moments au CFA merci »
- « Equipe administrative très compétente »
- « Merci, vous avez été formidable pour la recherche d'un maître d'apprentissage pour un bac pro »
- « Merci pour votre aide dans la recherche d'une entreprise »
- « Super années de formation »
- « Un grand merci aux personnels et aux équipes »
- « Les prof sont géniaux »

## V. Les pistes d'amélioration

18,8 % des apprenti(e)s qui ont répondu ont réagi en proposant des points à améliorer au CFA.

### 1. Infrastructures et équipements :

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFA
« Des vestiaires et des douches pour les cours de sport »	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Des douches sont actuellement disponibles mais elles sont éloignées de la salle de sport.</li> <li>→ Un projet de vestiaires et de douches est en cours. Dans l'attente utiliser les commodités existantes.</li> </ul>
“Améliorer le reseau informatique, wifi ne fonctionne pas dans certaines salles”	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Demande d'intervention à la DSI afin de déterminer les causes du défaut de connexion wifi et trouver une solution afin de permettre un usage correct du wifi par les utilisateurs.</li> </ul>
“Postes informatiques défectueux”	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Programmation d'une action de maintenance des postes informatiques pendant les vacances d'été (Bernard Larquey).</li> </ul>
« Nettoyer les toilettes. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Un système de signature avec heure du nettoyage des toilettes a été mis en place.</li> </ul>
« Enlever les ralentisseurs sur le parking »	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les ralentisseurs ont pour but d'empêcher les excès de vitesse sur le parking et ainsi assurer la sécurité de tous.</li> </ul>

## 2. NetYpareo :

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFA
« Le site netypareo compliqué »	<p>→ <b>Ajout d'une séance pour faciliter la prise en main de la plateforme NetYparéo au cours de la semaine d'intégration + ajout du mode opératoire de l'outil "NetYparéo dans le livret d'accueil.</b></p>
<p>« Mettre à disposition le téléchargement des bulletins en PDF sur NetYParéo - Envisager une messagerie spéciale apprenti(e) intégrée à NetYparéo pour communiquer et recevoir les supports de cours des enseignants y compris les convocations et informations concernant le déroulement des épreuves CCF. »</p>	<p>→ <b>Les bulletins de classe sont accessibles sur NetYparéo + les éléments de cours abordés à chaque séance + supports de cours.</b></p>

### 3. Volet pédagogique :

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFMA
« Plus de pratique en BM »	→ Difficile car nous devons respecter un référentiel.
« Plus de suivi des apprenti(e)s »	→ Nous sommes très attentifs au suivi et à l'accompagnement des apprenti(e)s. Pour le suivi en entreprise un livret d'alternance est remis à l'apprenti en début d'année et des visites sont réalisées par un formateur chaque année. Des visites supplémentaires sont possibles si besoin.
“Trop de cours de gestion annulée”	→ Départ d'un professeur de gestion + Temps nécessaire pour recruter un remplaçant explique l'annulation des cours de gestion. Un nouveau professeur de gestion a été recruté.

## 4. Restauration, transport

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFA
« Varier les plats du snack »	→ Une demande dans ce sens a été formulée auprès du prestataire qui s'est engagé à proposer des plats plus variés.
« Rajouter des bus »	→ Demande légitime mais qui ne dépend pas du CFA.