

# Résultats

## Satisfaction des entreprises 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
--	---	--

## Table des matières

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION **PAGE 3**  
ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE **PAGE 4**  
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE **PAGE 5**  
MESSAGES AUX EQUIPES **PAGE 7**  
PISTES D'AMÉLIORATION **PAGE 8**

## I. Engagement 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 :

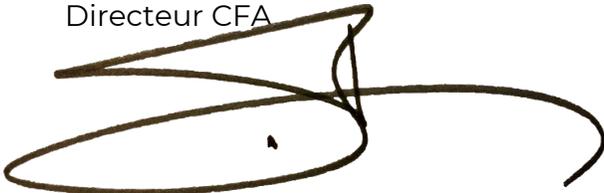
- 1. Renforcer notre attractivité**
- 2. Proposer des parcours de formation adaptés au plus près des besoins des apprenants, des entreprises et des évolutions du marché du travail**
- 3. Faire réussir l'apprenant dans son projet professionnel par un accompagnement et un suivi dans toutes les étapes de 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

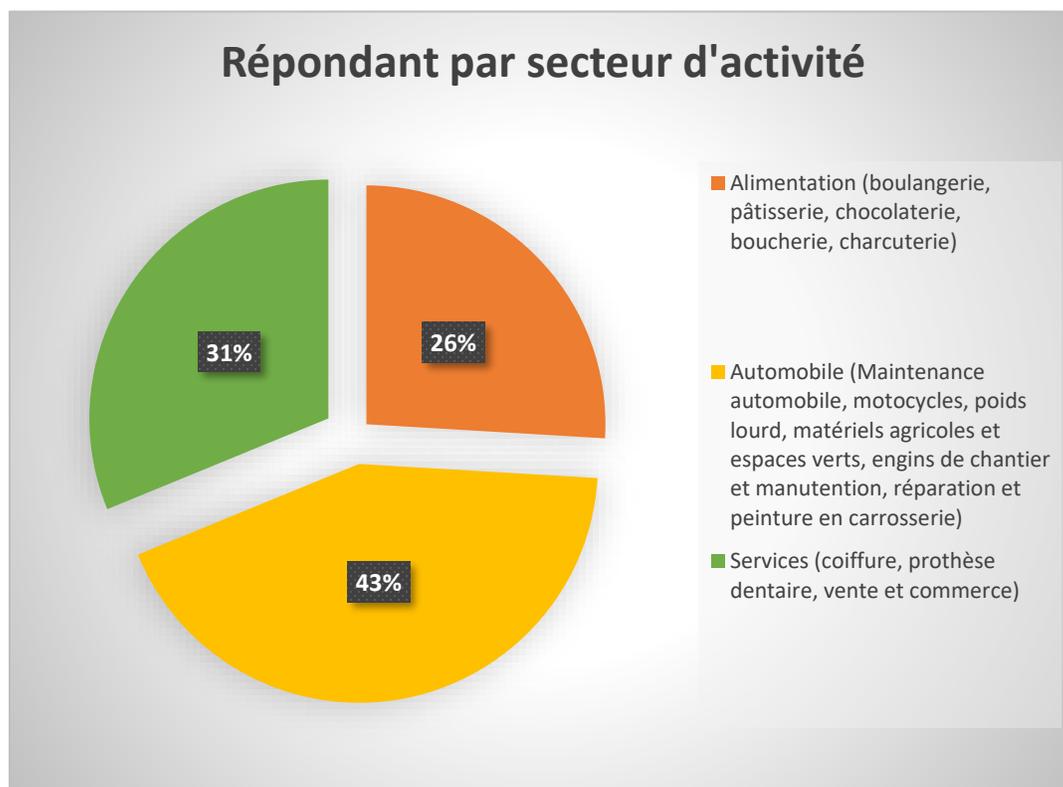
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire numérique (Google Form) a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par courriel entre juin et juillet 2022. 2 relances à 2 semaines d'intervalle ont été réalisées complétées par des appels téléphoniques.

**Bilan** : 849 entreprises ont été interrogées pour un retour de 253 questionnaires soit un taux de retour de 29,8% (16% en 2020, 25,4% en 2021).

→ **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** : impliquer les développeurs et/ou les formateurs/enseignants lors des visites en entreprise pour une sensibilisation des tuteurs à répondre au formulaire



## III. Résultats de l'enquête

### 1. Satisfaction globale

De manière générale, êtes-vous satisfait du centre de formation ?	2020-2021	2021-2022
<b>Oui</b>	76%	84,9%

Objectif de satisfaction visé : 85 %

Reprenez-vous un apprenti ?	2020-2021	2021-2022
<b>Oui</b>	86,5%	78,9%

Objectif de satisfaction visé : 85 %

### 2. Recrutement de votre apprenti(e)

Avez-vous été accompagné dans le recrutement de votre apprenti(e) ?	2020-2021	2021-2022
<b>Oui</b>	37.6%	73,1 %
Si oui, en êtes-vous satisfait ?	75%	91,1%

Objectif de satisfaction visé : 85 %

### 3. Echanges avec le CFA

Trouvez-vous e CFA facilement joignable ?	2020-2021	2021-2022
<b>Oui</b>	67%	<b>37,9%</b>
Êtes-vous satisfait de la réactivité du CFA lors de vos demandes ?		
<b>Oui</b>	77,8%	<b>77 %</b>

Objectif de satisfaction visé : 80 %

## 4. Formation de l'apprenti(e)

La formation suivie par votre apprenti(e) au CFA est-elle complémentaire à sa formation au sein de votre entreprise ?	2020-2021	2021-2022
Oui	83,5%	80,8 %
La formation de votre apprenti(e) au CFA apporte-t-elle du changement dans vos pratiques ?		
Oui	79,6%	37,7%
Trouvez-vous le livret d'apprentissage et de suivi en entreprise adapté ?		
Oui	61%	71,9%

## 5. Visites en entreprise

Êtes-vous satisfait* ...	2020-2021	2021-2022
des visites en entreprise ?	93%	86,4%

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



## 6. NetYpareo

Utilisez-vous NetYpareo ?	2020-2021	2021-2022
Oui	-	22,5%
Si oui, en êtes-vous satisfait* ...	-	75%

## IV. Messages aux équipes

« Centre de formation au top »

« Les concours c'est top »

« Á continuer comme cela »

« Ne changer rien »

« Merci »

« Merci infiniment »

« Merci pour cette formation (chocolatier) de qualité »

« Une note particulière pour l'implication des professeurs (ex :Jacques Prats) »

## V. Les pistes d'amélioration

44,3 % des entreprises qui ont répondu ont réagi en proposant un commentaire et/ou des points à améliorer au CFA.

### 1. Communication CFA entreprise

Commentaire des entreprises	Réponse CFA
"Améliorer la communication CMA – entreprises"	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le livret d'apprentissage + les visites en entreprise + netyparéo sont des moyens mis en place pour faciliter les échanges et la communication entre le CFA et l'entreprise</li> </ul>
"Vie scolaire difficilement joignable"	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ La vie scolaire est un lieu central de l'établissement et est très sollicitée par les apprenants sur de nombreux sujets et n'est donc pas toujours disponible pour répondre aux appels téléphoniques extérieurs + de nombreux appels arrivent à la vie scolaire alors qu'ils concernent un autre service. Aussi, conscient du problème et pour répondre au mieux aux appels extérieurs ==&gt; Mise d'un formulaire "Je souhaite être rappelé".</li> <li>→ Communication autour du pôle orientation (réseaux sociaux, fiches produits, site internet, ...) afin de mieux aiguiller les appelants vers le pôle orientation et pas systématiquement vers la vie scolaire</li> </ul>

<p>“On n’a pas assez de visite en entreprise des formateurs ”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Une visite/an (à minima) dans chaque entreprise accueillant un alternant est organisée par le CFA</li> <li>→ Possibilité d’organiser des visites supplémentaires si besoin et/ou sur demande</li> </ul>
<p>“Il faudrait que nous soyons mieux informé en ce qui concerne les modalités des examens car j’aurai bien aimé mieux l’accompagner”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le règlement examen est fourni avec le livret d’apprentissage. Ce règlement est un document extrait du référentiel du diplôme. Il précise les épreuves d’examen, leur coefficient, leur durée et leur mode (ponctuel ou Contrôle en Cours de Formation).</li> <li>→ Les règlements d’examen seront consultables ou téléchargeable sur notre site internet avant la rentrée 2023.</li> </ul>
<p>“Transmettre les bulletins de notes par mail”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les bulletins de notes sont accessibles sur netyparéo</li> </ul>

## 2. Volet Pédagogique

Commentaire des entreprises	Réponse CFA
<p>“Il serait intéressant de former les formateurs du centre aux Nouvelles pratiques, et aux Nouvelles méthodes en coiffure</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Nos enseignants suivent un référentiel qui est peut paraître parfois un peu ancien</li> <li>→ Nos formateurs connaissent les techniques modernes d’enseignement de la coiffure et suivent des formations aux nouvelles méthodes d’enseignement en coiffure : partenariat avec Raphaël Perrier en cours</li> <li>→ Nos enseignants/formateur sont sensibilisés aux nouveaux outils digitaux d’enseignement dans le cadre d’un programme de modernisation de l’appareil de formation</li> </ul>

<p>« Il faudrait que les jeunes puissent avoir des supports de travail.... Pour permettre à l'apprenti de s'y reporter pour l'aider .... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Liaison CFA-Entreprise est réalisée par le livret d'apprentissage, les visites en entreprise et netYPAREO. Un suivi par les RUP sera réalisé afin de s'assurer que le livret de liaison donné à l'apprenti en début d'année et bien transmis au maître d'apprentissage lors des périodes en entreprise.</b></li> <li>→ <b>Les thèmes abordés et les supports de cours sont sur netypareo accessibles aux apprenants et aux maîtres d'apprentissage dans l'attente de la plateforme LMS Moodle. Un suivi sera réalisé pour s'assurer de la tenue du cahier de texte netypareo.</b></li> </ul>
<p>“Une réunion d'information en début d'année pour connaître le programme et ce qui est demandé aux examens préparés ...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Une réunion d'information en début d'année pourra être proposée aux maîtres d'apprentissage</b></li> </ul>
<p>« Il faudrait avoir un peu plus de dialogues entre les profs d'ateliers et les maîtres d'apprentis pour mieux les guider et être au courant de ce qu'ils ont à l'examen pour les faire pratiquer sur ces points. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Nos équipes et en particulier les référents entreprise se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions</b></li> <li>→ <b>Livret d'apprentissage + visites en entreprise + netyparéo sont là pour favoriser la communication entre cfa et entreprise</b></li> </ul>

<p>« Suivi sur NetyPareo et cahier de texte n'est pas toujours complété »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Des réunions pédagogiques seront organisées par les Responsables d'unité pédagogique pour sensibiliser les enseignants à la nécessité de renseigner netyparéo.</li> <li>→ Un suivi pour s'assurer que le cahier de texte est bien complété par l'enseignant au fur et à mesure de sa progression sera réalisé</li> </ul>
---	---

### 3. Emploi du temps

Commentaire des entreprises	Réponse CFMA
<p>« L'employeur n'a pas l'emploi du temps de l'apprenti, il y a un manque de communication » « Emploi du temps de l'apprenti qu'il n'a jamais eu »</p>	<p>→ Les emplois du temps sont disponibles sur YPAREO pour les apprentis et les employeurs.</p>