

Résultats

Satisfaction des entreprises 2023



Rédigé par : Jean-Luc MOREAU Responsable qualité	Vérifié par : Marie-Paule RANDO Directrice CFA	Approuvé par : Jérôme MONTES 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 20/02/2024
SIGNATURE(S)

Marie-Paule RANDO
Directrice CFA

Jérôme MONTES
Directeur Territorial

Centre de Formation d'Apprentis
Chambre de Métiers et de l'Artisanat
9, avenue A. Sauvy - Mas de la Garrigue
66600 RIVESALTES
Tél. : 04.68.35.88.10 - contact@cfa166.fr



II. Administration du questionnaire

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire numérique (Google Form) a été diffusée à toutes les entreprises ayant accueilli un apprenti par courriel entre juin et juillet 2023. 2 relances à 2 semaines d'intervalle ont été réalisées.

Bilan : 714 entreprises ont été interrogées, 62 mails non délivrés, et un retour de 71 questionnaires soit un taux de retour de 11,6% (29,8% en 2022). Baisse importante du taux de retour. Phoning non effectué en 2023. L'objectif fixé pour 2023 était d'atteindre 50% de retour. Ce taux de retour semble difficile à atteindre.

→ **Objectif** : Inciter les entreprises à répondre au questionnaire pour augmenter le taux de retour et s'approcher d'un taux de réponse d'au moins 50 % lors de l'enquête de 2024.

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	2022-2023
Oui	76%	84,9%	91,5%

Objectif de satisfaction visé : 85 %

Reprenez-vous un apprenti ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	86,5%	78,9%	85,9%

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	2022-2023
Oui	37,6%	73,1 %	64,8%
Si oui, en êtes-vous satisfait ?	75%	91,1%	94,7%

Objectif de satisfaction visé : 85 %

3. Echanges avec le CFA

Trouvez-vous e CFA facilement joignable ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	67%	37,9%	87%
Êtes-vous satisfait de la réactivité du CFA lors de vos demandes ?			
Oui	77,8%	77 %	89%

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	2022-2023
Oui	83,5%	80,8 %	59,2%
La formation de votre apprenti(e) au CFA apporte-t-elle du changement dans vos pratiques ?			
Oui	79,6%	37,7%	65,9%
Trouvez-vous le livret d'apprentissage et de suivi en entreprise adapté ?			
Oui	61%	71,9%	62%

5. Visites en entreprise

Êtes-vous satisfait* ...	2020-2021	2021-2022	2022-2023
des visites en entreprise ?	93%	86,4%	83,3%

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

6. NetYpareo

Utilisez-vous NetYpareo ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	-	22,5%	67,6%
Si oui, en êtes-vous satisfait* ...	-	75%	92,8%

IV. Messages aux équipes

« Centre de formation au top »

« Les concours c'est top »

« À continuer comme cela »

« Ne changer rien »

« Merci »

« Merci infiniment »

»

V. Les pistes d'amélioration

25,4 % 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
<p>"Améliorer la communication entre la CMA et les entreprises"</p>	<p>→ 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</p>
<p>"Vie scolaire difficilement joignable"</p>	<p>→ 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 ==> Mise d'un formulaire "Je souhaite être rappelé".</p> <p>→ Une action est en cours avec la DSI pour résoudre un problème de standard téléphonique qui oriente de nombreux appels vers la vie scolaire par erreur</p>



<p>“Davantage de contact entre l’entreprise et le CFA ”</p>	<p>→ Un nouveau protocole sur les visites en entreprise a été mis en place pour la rentrée 2023 comprenant : le premier entretien dans les 45 jours et une visite par an dont la visite d’évaluation en fin de formation</p> <p>→ Possibilité d’organiser des visites supplémentaires si besoin et/ou sur demande lors du 1^{er} entretien</p>
<p>« Plus de communication avec les maîtres d’apprentissage »</p>	<p>→ Une réunion d’information en début d’année sera proposée aux maîtres d’apprentissage afin de renforcer les échanges CFA-Entreprise</p>
<p>“Un livret d’accueil pour l’employeur avec les numéros de téléphone et les personnes ressources au CFA »</p>	<p>→ Les contacts des personnes ressources du CFA sont déjà disponibles sur notre site internet. Pour plus de lisibilité, une page fournissant des informations pratiques et utiles va être créée ainsi qu’un flyer qui sera remis aux entreprises d’accueil. On retrouve également ces éléments dans le livret d’accueil de l’apprenti et dans le livret de l’alternance.</p>

2. Volet Pédagogique

Commentaire des entreprises	Réponse CFA
"Rehausser le niveau technique en mécanique pure »	<ul style="list-style-type: none">→ Nos professeurs suivent un référentiel définissant le niveau technique pour chaque diplôme→ Nous proposons des formations de niveau BTS dans les métiers de la mécanique. Ces BTS forme des réparateurs dotés de compétences technologiques et de réparation
"Accentué l'échange entre professeur et le professionnel sur les matières techniques pour aider à l'application et renforcer ces compétences en entreprise »	<ul style="list-style-type: none">→ Le livret d'apprentissage permet de suivre ce qui est réalisé au CFA et en entreprise et ainsi de renforcer et coordonner quand c'est possible les apprentissages→ Autres ???