Chambre de Métiers et de l'Artisanat
OCCITANIE
PYRÉNÉES-ORIENTALES

Résultats
Satisfaction des stagiaires 2023

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Jean-Luc Moreau Responsable qualité	**Cathy Escalant** RUPA	**Jérôme Montes** Directeur territorial

Chambre de Métiers et de l'Artisanat
OCCITANIE
PYRÉNÉES-ORIENTALES

SOMMAIRE

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

Chambre de Métiers et de l'Artisanat
OCCITANIE
PYRÉNÉES-ORIENTALES

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 CMA s'attache à former des stagiaires aux plus près des besoins des entreprises de l'Artisanat en vue de répondre à la demande et à 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)

Cathy Escalant
RUAP

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 stagiaires à l'issu de leur formation. Il a été envoyé par mail et renforcé par une relance.

Bilan : 1034 stagiaires ont répondu à cette enquête pour un total de 1168 stagiaires, soit un taux de retour de 88,5 %.

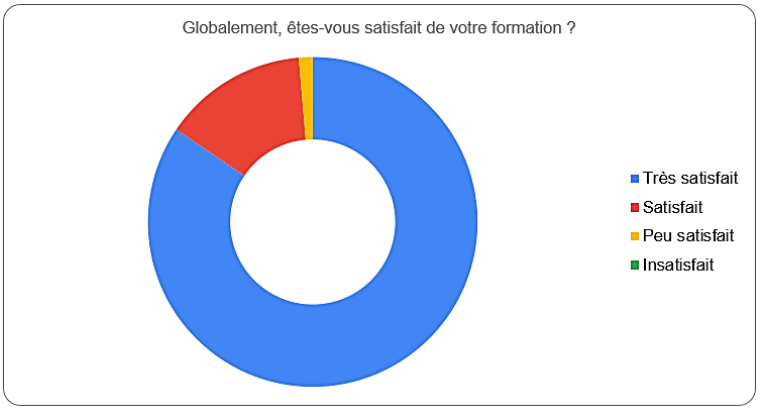
III. Résultats de l'enquête

1. Satisfaction globale

De manière générale, êtes-vous satisfait* de votre formation ?	2021-2022	2022-2023
Taux de satisfaction	88%	88,5%

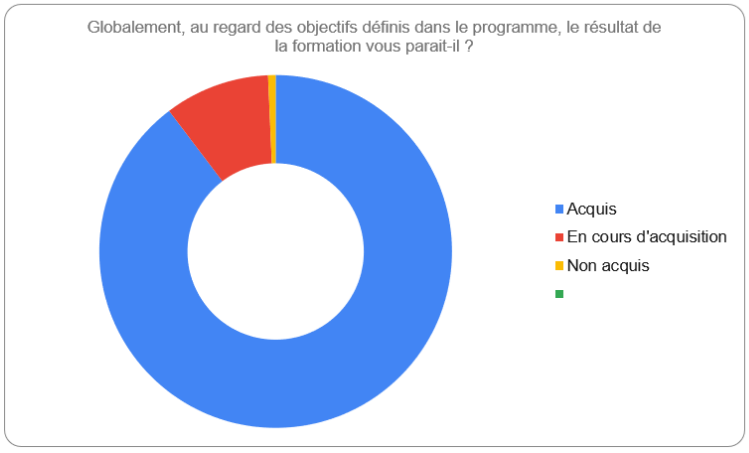
*

Enquête de satisfaction par le stagiaire	Globalement, êtes-vous satisfait de votre formation ?
Très satisfait	876
Satisfait	147
Peu satisfait	14
Insatisfait	0



Globalement, au regard des objectifs définis dans le programme, le résultat de la formation vous parait-il ?	2021-2022	2022-2023
Acquis	90,6%	89,7%
En cours d'acquisition	7,7%	9,6%
Non acquis	1 ,7%	0,7%

Enquête acquisition stagiaire par formateur	Globalement, au regard des objectifs définis dans le programme, le résultat de la formation vous parait-il ?
Acquis	1042
En cours d'acquisition	112
Non acquis	8



2. Satisfaction sur la formation au SAE

Êtes-vous satisfait*...	2021-2022	2022-2023
De notre accueil ?	99%	97%
Du suivi administratif de votre dossier ?	98%	97%
Du contenu de la formation ?	98%	96%
De la durée de formation ?	95%	93%
De la qualité de l'équipe pédagogique ?	99%	97%
De l'alternance des méthodes d'animation : alternance de cours et d'applications	97%	95%
De La qualité des supports pédagogiques ?	98%	95%
De la réponse à vos objectifs ?	96%	94%
De la taille du groupe ?	98%	94%
Des locaux	99%	94%
Des équipements (matériel, mobilier, tableau ...)	98%	92%
Recommanderiez-vous notre organisme de formation ?	99%	96%

*satisfait + très satisfait

IV. Messages aux équipes

- « Formateur à l'écoute et disponible. Bonnes explications et exemples choisis »
- « Très bonne formation très bon formateur j'ai appris beaucoup merci »
- « Formateur très pédagogue et patient »
- « L'exemple concret et l'analyse de mon compte individuel ont répondu à toutes mes questions. »
- « Bernard est un très bon formateur, grâce à lui j'ai appris à créer, modifier et gérer mon site internet, ce qui me semblait impossible avant!»
- "Merci Aziz pour cette formation !"
- « Excellent formateur pro, souriant et attentif. Merci Stephen»
- "Corentin ANDRE est un super formateur. Dynamique, explique et anime le stage très bien !"«
- Formateur au top et tout a été super bien expliqué ! Très à l'écoute et de très bon conseil. Merci encore à Didier.
- « Tout était très bien."
- « Formation intéressante et rendue agréable par le formateur. »

V. Les pistes d'amélioration

Lors du traitement des commentaires, certaines formations ont retenu notre attention et nécessiteront des réajustements

1. Formation "Créer sa fiche entreprise" :

Commentaires Stagiaire(s)	Notre Reponse
Créer sa fiche entreprise : - « Trop de personnes en distanciel, le formateur ne peut pas s'occuper des personnes présentes. Dommage! Il ne peut pas prendre du temps avec nous. » - « Les formations avec beaucoup de personnes en visio est très compliquées nous avons fait le chemin jusqu'à la CMA on devrait être prioritaire. » - « Ne pas rassembler du présentiel et du visioconférence dans la même salle »	**➔ Dans le but d'améliorer l'animation de la formation et de répondre aux attentes de tous les participants nous avons décidé de limiter le nombre de stagiaires en distanciel. Le contenu de cette formation nécessite un accompagnement assez individualisé de la part du formateur notamment dans les étapes de la création de la fiche entreprise et de son paramétrage.** **➔ Pour 2024, il a été décidé que le nombre d'inscriptions en Visio serait limiter à 5 places pour ne pas mettre en difficulté le formateur et les stagiaires qui font le déplacement dans nos locaux. Nous avons fait une réunion en ce sens le 9 novembre 2023.**

2. Vous initier à la photo numérique :

Commentaires Stagiaire(s)	Reponses SAE
- « Peut-être donner plus de temps pratique à la photo en studio sur l'ensemble de la journée. » - « Une formation sur deux jours, afin d'avoir le temps pour plus de pratique. »	➔ **C'était la première session et nous allons faire le point de cette première expérience et réfléchir sur les pistes d'amélioration, l'opportunité de mettre en place une formation complémentaire pratique, etc.** **Une réunion avec les formateurs concernés est prévue le 5 avril 2024.**

3. Formations numériques et matériel informatique :

Commentaires stagiaires	Reponses SAE
- « Améliorer le matériel informatique » - « À améliorer les unités centrales très lentes, revoir pour les changer. » - « Matériel informatique vétuste »	➔ En 2023 les imprimantes ont été remplacées dans les salles de formation. ➔ Dès l'été 2024 le parc informatique sera aussi remplacé et les licences mises à jour.

4. Formation certifiante ASCA :

Commentaires stagiaires	Reponses SAE
- « Difficultés avec les maths pour suivre la formation » - Revenir sur les bases en mathématiques. »	➔ Cette session de l'ASCA montre encore quelques problèmes de positionnement de niveau. Nous avons décidé, lors de la réunion de formation du 12 mars, de renforcer notre positionnement et d'envisager un sas préalable à la formation de 2 jours pour consolider les bases d'apprentissage en mathématique.