



CFA
Commerce



**Résultats de l'enquête de
satisfaction
menée auprès des entreprises
Année 2022-2023**

SOMMAIRE

Page 3 Engagements de la direction

Page 6 Rétrospective des actions 2022-2023

Page 7 Les résultats de l'enquête

Page 15 Les pistes d'amélioration



Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

Le secteur de la formation connaît de profondes mutations que la CCI Charente-Maritime appelle de ses vœux : d'une façon globale, la formation évolue vers l'acquisition de compétences et d'individualisation des parcours et l'alternance est reconnue comme une voie d'excellence vers la professionnalisation et est clairement soutenu par le gouvernement dans le cadre de France Relance.

Installée le 25 novembre 2021, la CCI Charente-Maritime repose sur la raison d'être, la vision et les valeurs suivantes :

Raison d'être

Faire de la Charente-Maritime un territoire agile d'entrepreneurs performants et solidaires

Vision

Être l'acteur entrepreneurial incontournable au service du développement économique de la Charente-Maritime et de la prospérité de l'ensemble des entreprises du territoire, au-delà du rôle institutionnel de la CCI

Valeurs de la CCI Charente-Maritime

1. PROXIMITÉ

- Géographique - *Au plus proche de l'exercice des activités économiques*
- De services & accompagnements - *Répondant aux besoins des entreprises*
- D'intérêt - *Contribuer au développement économique de la Charente-Maritime*

2. PERFORMANCE

Performance mesurée par :

1. La satisfaction des clients
2. La capacité à répondre aux besoins (expertise, créativité)

*La CCI Charente-Maritime incarne la représentation du **monde économique***

3. SOLIDARITÉ

- Des chefs d'entreprises et porteurs de projets
- Travail en réseau multi-territoires
- Esprit « Charente-Maritime »

Le Centre de Formation d'Apprentis Commerce (CFA), les écoles d'enseignement supérieur IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale) et ISAAP (Institut Supérieur des Achats et des Approvisionnements) ainsi que le département Services aux Entreprises sont des activités intégrées à la Chambre de Commerce et d'Industrie Charente-Maritime.

Notre mission est d'apporter à nos clients/partenaires le meilleur niveau de service dans chacun de nos domaines de formation en respectant le cadre des exigences réglementaires et légales Qualiopi.

Nos **objectifs** communs sont inscrits dans une stratégie de réussite :

- Assurer des programmes de formation innovants et de qualité qui répondent aux défis imposés par les mutations économiques



S'imposer en tant que référence pour la montée en compétences des dirigeants et de leurs collaborateurs en respectant la conformité des exigences afin de participer à la transformation des entreprises de demain.

- Confirmer, sur le long terme, notre position de partenaires privilégiés des entreprises, dirigeants, collaborateurs, formateurs et étudiants
- Accroître la satisfaction de nos clients, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en œuvre des axes de progrès efficaces.
- Rester une référence incontournable sur le plan Local et Régional voire National (réseau IEQT),

La Direction Générale de la CCI Charente-Maritime s'engage et met à disposition les moyens humains, techniques et organisationnels afin de garantir l'atteinte de nos objectifs.

La véritable mesure de la qualité est la satisfaction de tous nos clients : je remercie chaque collaborateur pour son engagement dans notre démarche qualité.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Chartier-Loman'.

Florence Chartier-Loman
Directrice Générale Adjointe

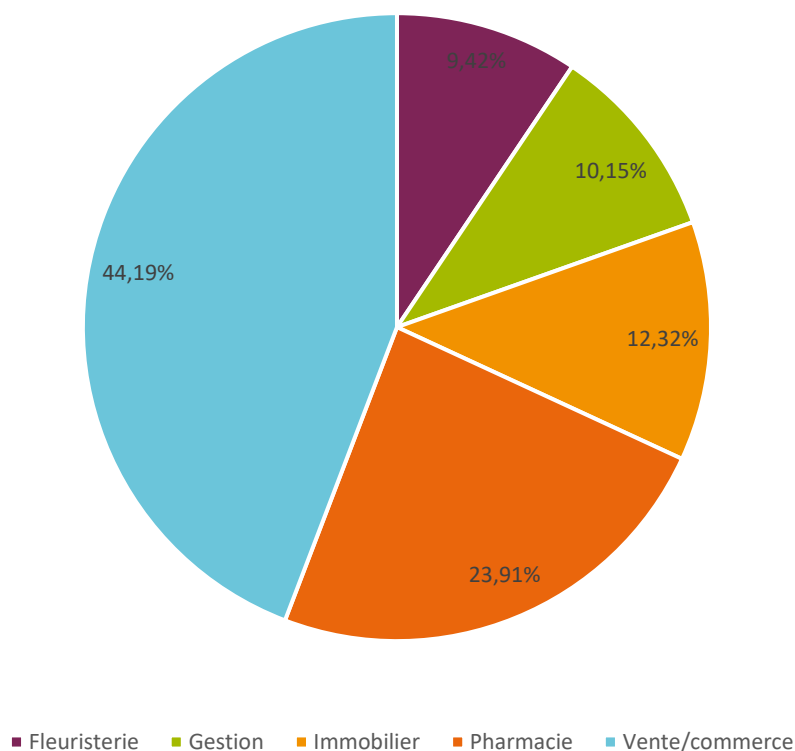
ECHANTILLONNAGE :

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, et courrier entre avril et juin 2023.

Bilan : 578 entreprises ont été interrogées pour un retour de 139 questionnaires (soit un taux de retour de 24,04%)

Répartition des réponses par filière :

2022-2023



Rétrospective des actions 2022-2023

Le Centre de Formation des Apprentis Commerce de Saintes œuvre dans une démarche d'amélioration de ses services dans le but d'accroître votre satisfaction.

Avec le soutien financier de la Région Nouvelle-Aquitaine et de notre organisme gestionnaire la Chambre de Commerce Charente Maritime, le CFA Commerce poursuit la rénovation de son infrastructure immobilière avec l'ouverture d'une antenne du CFA à proximité du site de l'Ormeau de Pied. Situé au 2 avenue de Tombouctou à Saintes, ces espaces se composent de 6 salles de cours et de plusieurs bureaux. Ces 600 m² ont permis d'accueillir des groupes de BTS et de bac+3 à la rentrée de septembre 2022. Une deuxième tranche de travaux est prévue afin de doubler la capacité de l'antenne du CFA et ceci dans l'attente de la réalisation du futur campus de Saintes.

Le service d'Accompagnement Socio Professionnel Educatif a trouvé son rythme de croisière. Ce sont plus de 110 jeunes sans contrat à un moment donné du cycle de formation qui ont bénéficié de l'accompagnement pour retrouver une entreprise. Près de 55 % d'entre eux ont signé un contrat d'apprentissage, et en cumul avec les réorientations, nous obtenons 74 % de sorties "positives".

L'équipe enseignante propose des temps pédagogiques individualisés aux apprentis sur la base du volontariat. Cette tendance se confirme à nouveau par le résultat de l'enquête des apprentis (17.5 % des apprenti-es ont bénéficié d'un accompagnement et 95 % sont satisfaits).

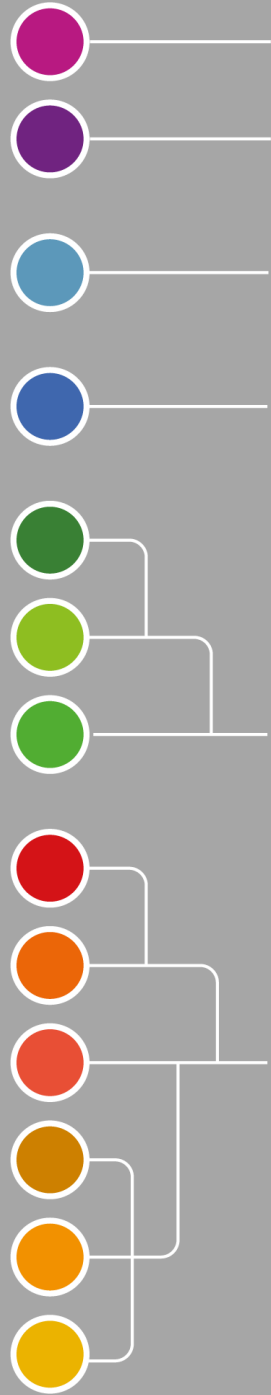
Depuis la dernière réforme de l'apprentissage, le CFA propose gratuitement le service d'appui à la réalisation de l'ensemble des formalités liées à la mise en œuvre du contrat d'apprentissage. Les entreprises peuvent s'appuyer sur notre savoir-faire pour gérer cette interface avec l'opérateur de compétences qui finance la formation.

En parallèle de l'habilitation Qualiopi, le CFA met en exergue l'ensemble des services périphériques à la formation de l'apprenti en identifiant les derniers référents dans son organigramme comme, le Handicap, la Mobilité ou l'Accompagnement Socio Professionnel Educatif (ASPE).

Le service qualité suit les activités périphériques restauration/hébergement/vie dans le campus dans l'objectif d'améliorer les prestations et de répondre aux besoins des usagers.

Partie 1

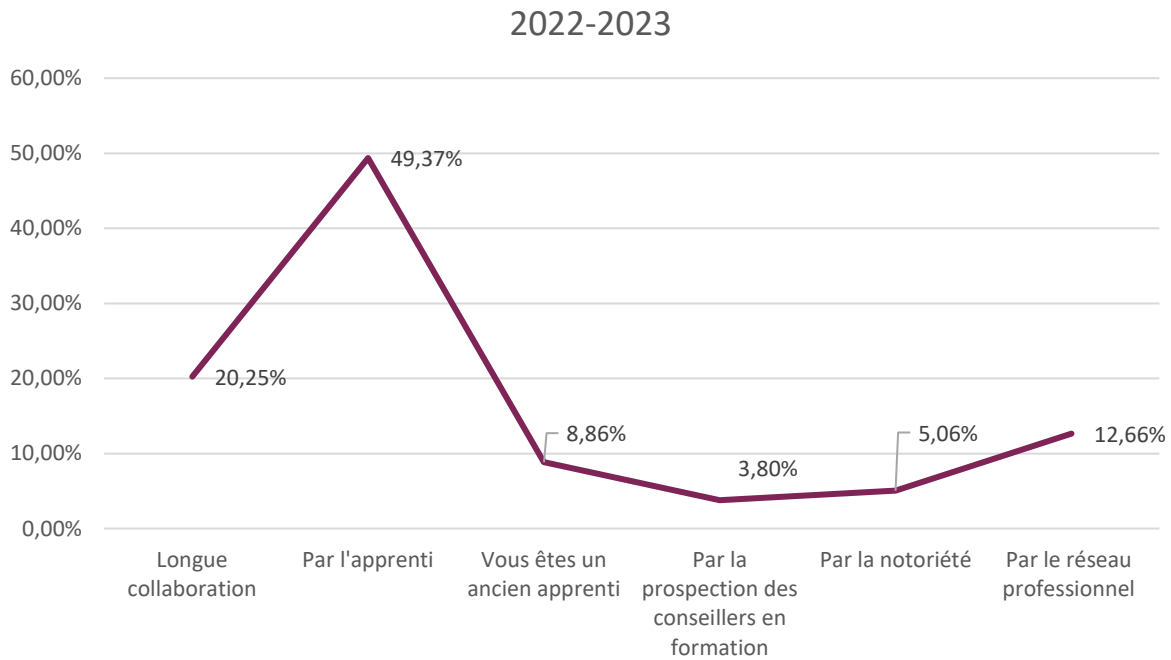
Les résultats de l'enquête



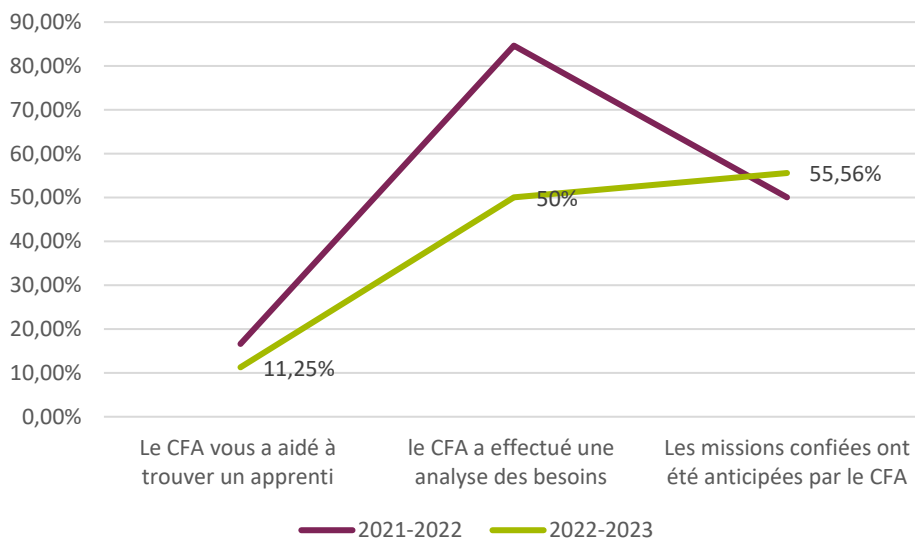
Votre avis nous intéresse...

Comment avez-vous connu le CFA commerce ? (%)

entreprises ayant un apprenti en première année

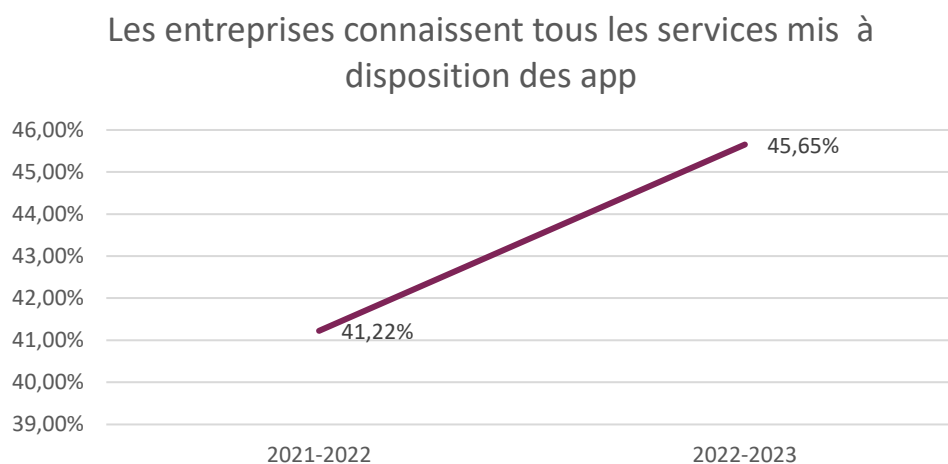


Avant l'arrivée de votre apprenti(e) (entreprises ayant un apprenti en première année)



PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

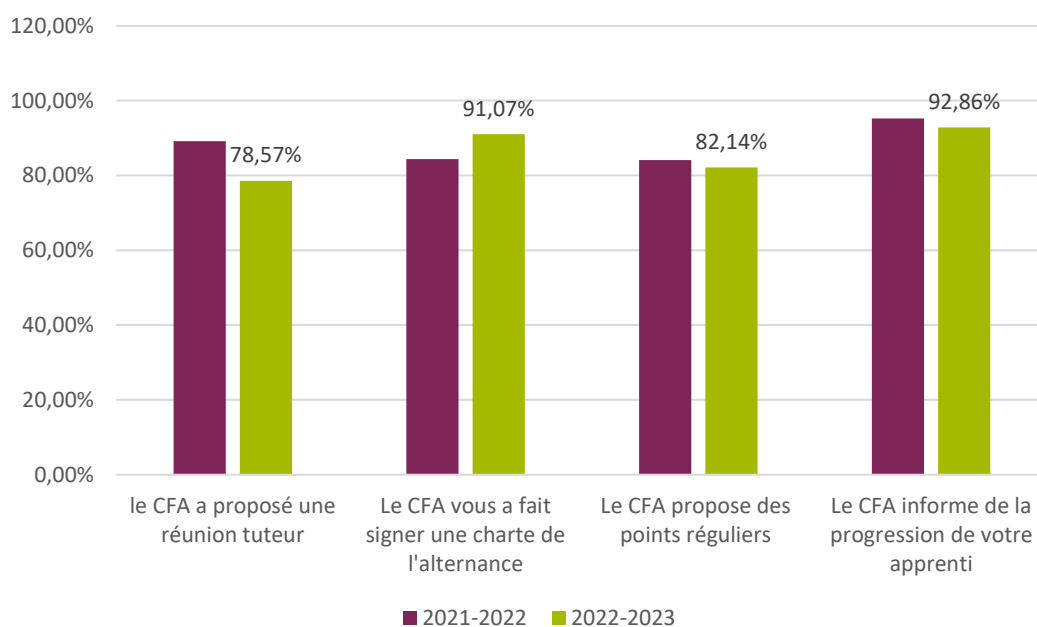
Les entreprises connaissent elles les services offerts par le CFA Commerce, mis à disposition des apprenants ?



- ❖ *En allant sur le site internet du CFA Commerce, j'ai accès aux résultats des examens, de chaque section de la dernière promotion*
- ❖ *En allant sur le site du CFA Commerce on peut consulter le taux d'insertion des apprenants (poursuite de formation, entrée dans la vie active...)*
- ❖ *Chaque apprenti peut demander une "mobilité" pour effectuer des stages à l'étranger*
- ❖ *Le CFA Commerce est doté d'une "Cellule Emploi" qui accompagne les apprenants et les suit pendant un an après la fin du contrat, et qui met en ligne les offres des entreprises,*
- ❖ *Le CFA dispose d'un dispositif "Accompagnement Socio Professionnel Educatif" (accompagnement des apprenants en rupture de contrat, ayant échoué à leur examen, en réflexion sur leur projet professionnel)*
- ❖ *Le CFA Commerce accompagne les apprenants en situation de handicap et effectue un suivi personnalisé*
- ❖ *Le CFA Commerce dispose d'un "point écoute" pour les apprenants qui rencontrent des difficultés (matérielles, personnelles, financières....)*
- ❖ *Le CFA dispose d'un CDI dématérialisé accessible aux apprenants*

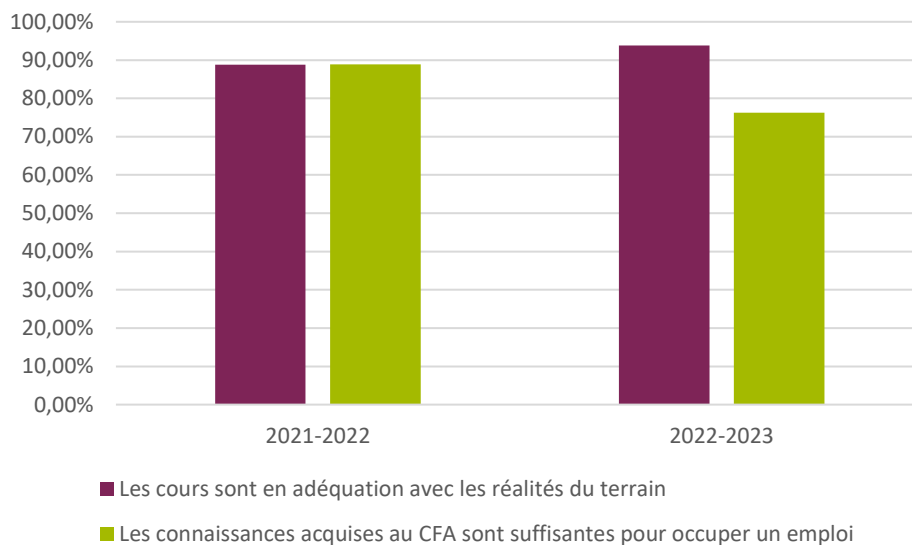
PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

Information reçue depuis l'arrivée de votre apprenti dans l'entreprise : (entreprises ayant un apprenti en première année)

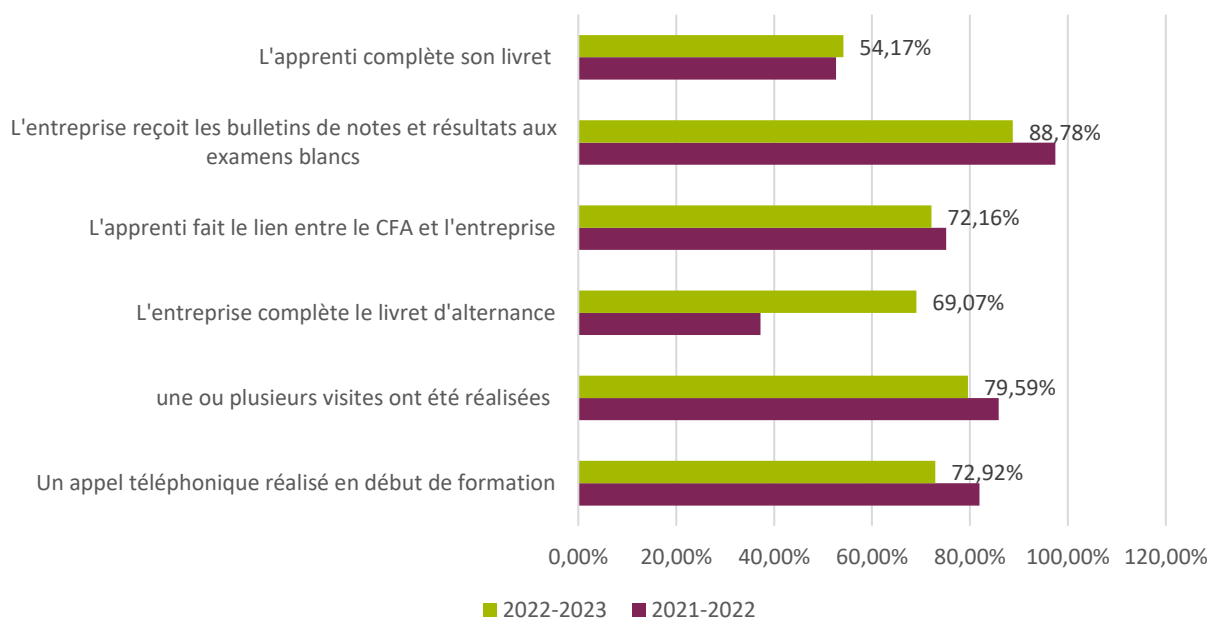


PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

Comment jugez-vous les enseignements reçus par votre apprenti ?

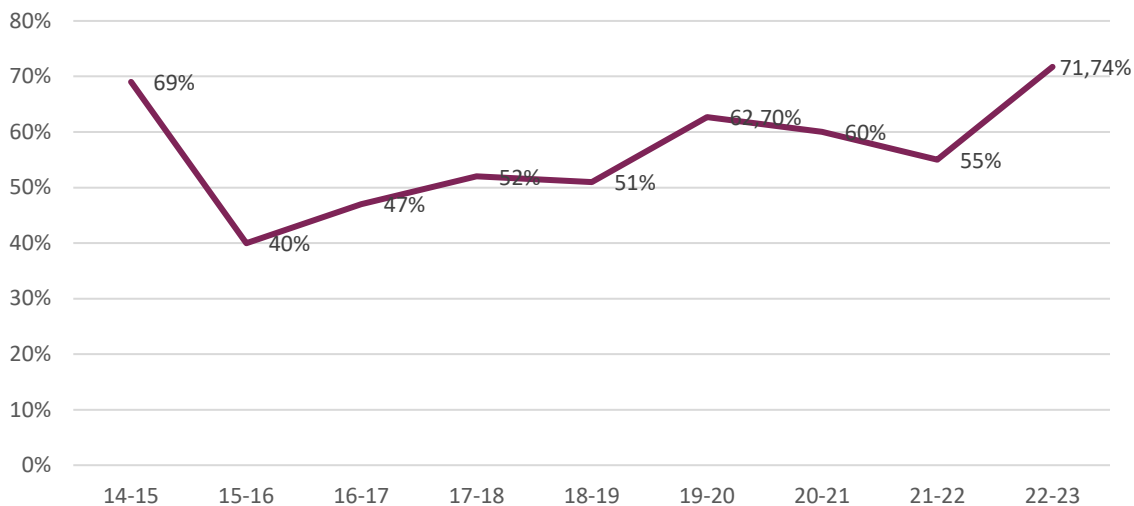


Coordination et progressivité des apprentissages : (apprentis 1^{ères} et 2^{èmes} années)

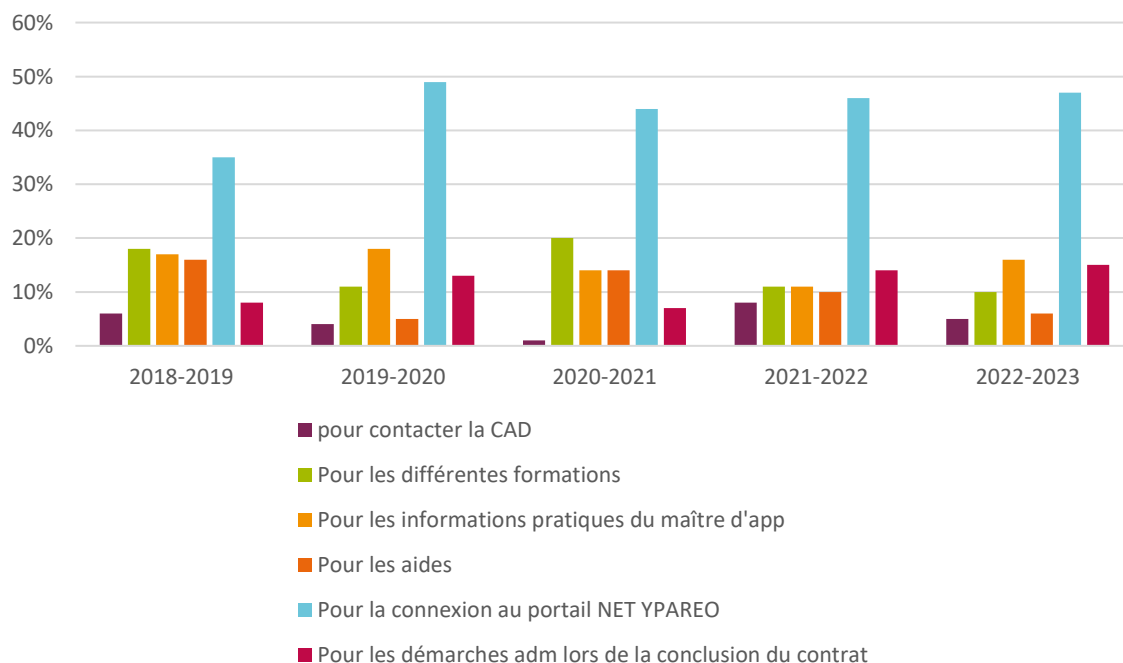


SUPPORTS INFORMATIQUES DU CFA COMMERCE :

Etes-vous déjà allé sur le site internet du CFA ?
(www.cfa-commerce.com) : « oui » à :

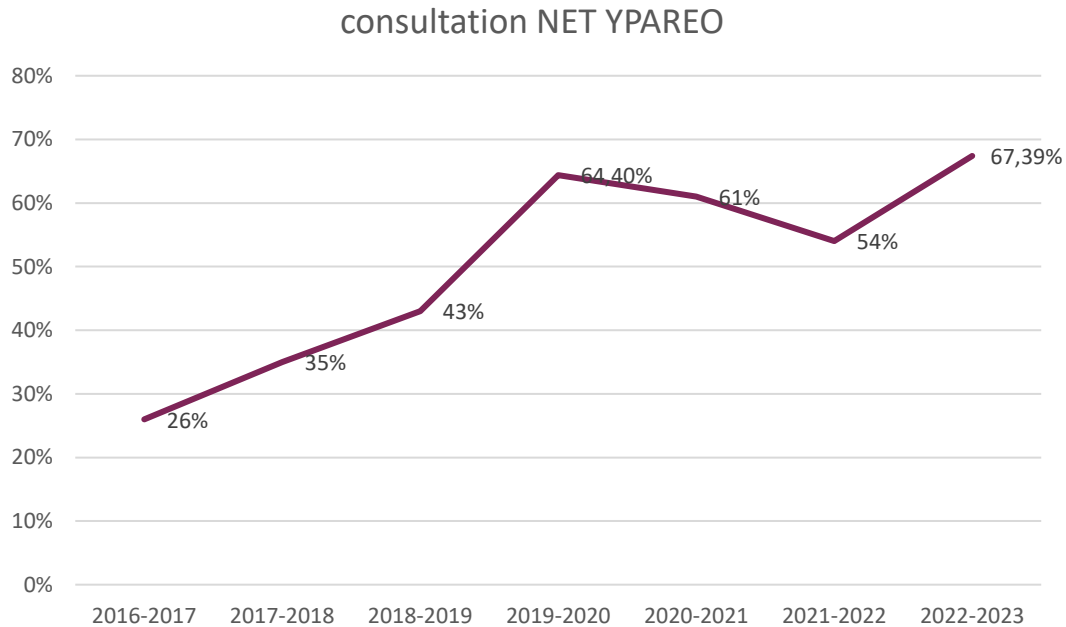


Quelles informations avez-vous recherchées ?



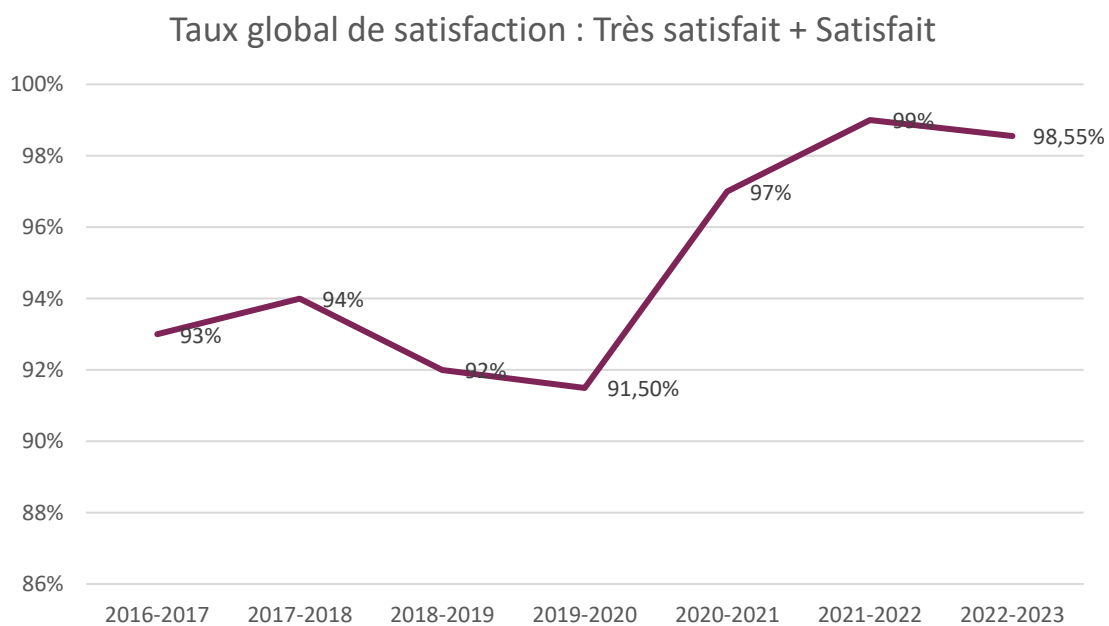
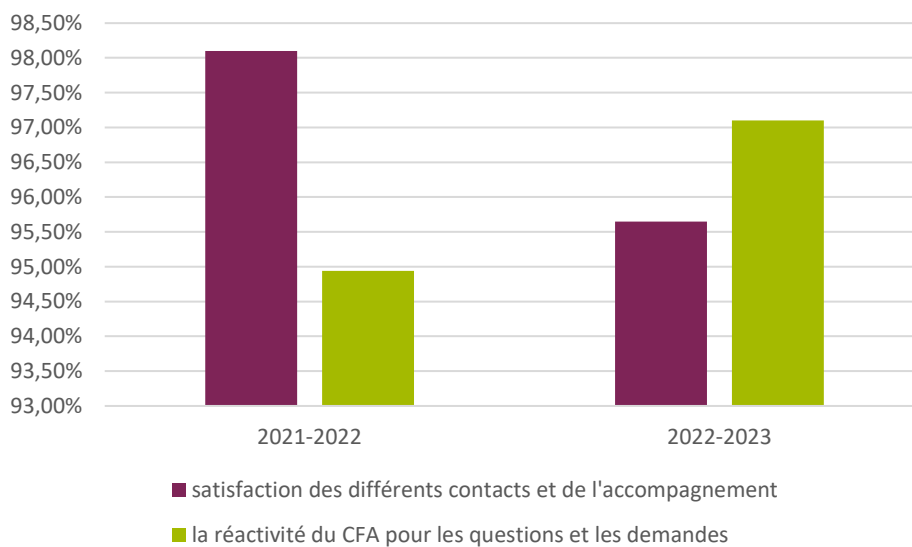
SUPPORTS INFORMATIQUES DU CFA COMMERCE :

Consultez-vous le portail Net YPAREO* ?



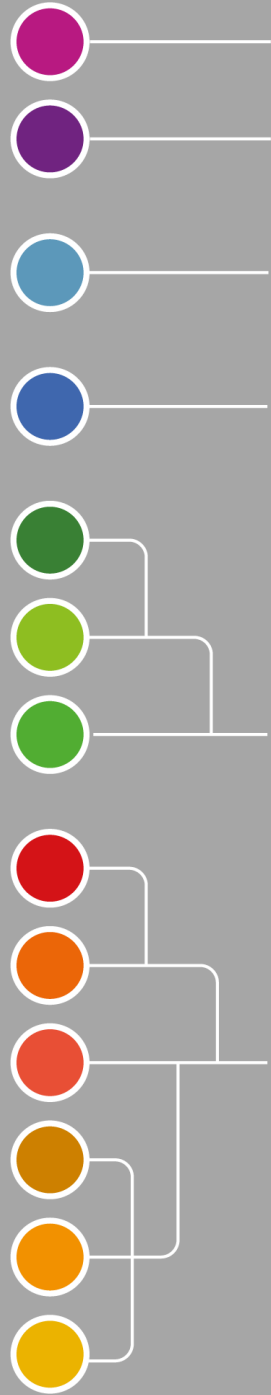
- Grâce au portail NET YPAREO vous pouvez Consulter
 - le calendrier de votre apprenti
 - Son emploi du temps
 - Ses résultats scolaires
 - Ses retards et absences (ainsi que les motifs)
 - Ses sanctions
 - Les adresses mail de ses formateurs et de son professeur interlocuteur

Satisfaction globale



Partie 2

Les pistes d'amélioration



Les pistes d'amélioration

Certaines entreprises interrogées ont réagi sur les points à améliorer au CFA. Nous avons regroupé ces commentaires en grandes thématiques que nous avons développées ci-dessous.

Sélection des candidats :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> "Serait-il possible de réaliser une véritable sélection des apprenants ? » 	<p><i>Dans l'apprentissage, la seule sélection possible a lieu par la signature d'un contrat d'apprentissage. (et sur certaines formations par la présentation d'un diplôme). En revanche nous disposons d'une « cellule Accueil et développement » qui vous propose un accompagnement personnalisé dans la recherche de votre futur alternant. Vous pouvez joindre à tout moment Mr Dantonny pour échanger sur les candidatures reçues.</i></p>

Pédagogie :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<p>« Il faut remédier à l'absentéisme des intervenants et proposer plus d'évaluations aux élèves afin qu'ils obtiennent des moyennes de fin de trimestre réalistes, j'ai remarqué au cours de ces deux dernières années que Nathan avait des moyennes basées sur une seule note sur l'ensemble du trimestre dans plusieurs matières. »</p>	<p><i>Dans certaines formations comme celle du BTS Professions Immobilières, certains cours sont assurés par des professionnels en activité, de ce fait Il est parfois difficile de pérenniser leur poste. Raison pour laquelle depuis septembre 2022 nous avons recruté une nouvelle intervenante à plein temps.</i></p> <p><i>Concernant le nombre d'évaluations, nous prenons bonne note de votre remarque et nous allons nous attacher à y remédier.</i></p>

Accompagnement des apprentis dans la recherche d'une entreprise :

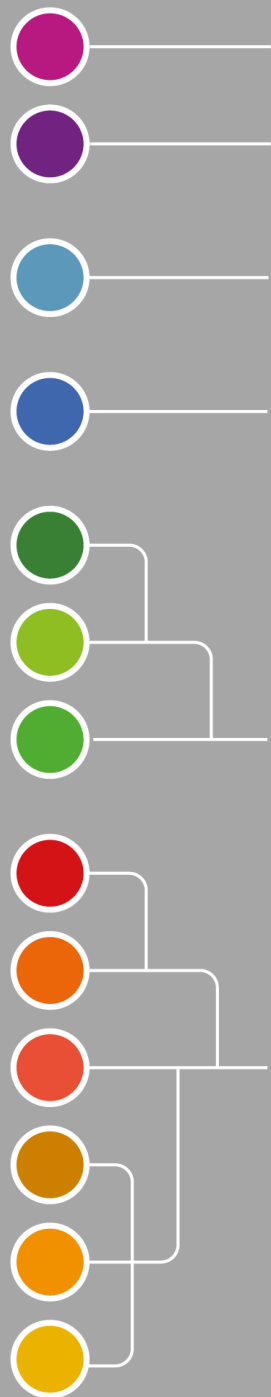
Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Il serait bon d'accompagner des apprentis au tout début de leurs recherches. J'ai été surprise par la qualité des CV reçus (CV pas à jour, beaucoup de fautes d'orthographe, ou mal mis en forme) autant côté Bâtiment nous n'y attachons pas d'importance autant pour un BTS GESTION cela prend tout son sens déjà au moment du recrutement." 	<p><i>La « Cellule Accueil et Développement » du CFA accompagne tous les futurs alternants qui nous sollicitent, dans la recherche d'une entreprise, et notamment dans la préparation du CV et de la lettre de motivation. Tous les mercredis après-midi à partir du mois de mars, nous organisons des sessions appelées « les mercredis de l'information », au cours desquelles nous sensibilisons les futurs alternants sur leur présentation, et nous les accompagnons jusqu'à la signature du contrat.</i></p>

Suivi de l'apprenti :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none">• La mise en place d'un suivi régulier (tous les deux mois - à adapter en fonction de l'apprenti) par des visites ou appels et une réactivité par rapport au suivi réalisé sur NET YPAREO »	<p><i>A partir du mois de septembre différents « moments » sont dédiés à l'accompagnement. Un premier appel téléphonique est réalisé pour vérifier l'intégration de l'apprenti dans l'entreprise. Une visite est réalisée en première année. Deux visites sont prévues sur la seconde année (pour les filières concernées). Les tuteurs sont également conviés à participer à deux réunions (réunion tuteurs en nov, et rencontre parents/entreprise/formateurs en février). En dehors de ces échanges, les équipes sont disponibles au cas par cas, n'hésitez pas à prendre contact via Net Ypareo ou directement en contactant l'accueil du CFA.</i></p>

Service des contrats :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<p>« Serait-il possible d'avoir un service de saisie des dossiers OPCO pour les élèves en contrat pro et de suivre la demande de financement jusqu'à l'accord et le paiement par l'opco ? »</p>	<p><i>A la différence du mode de gestion des contrats d'apprentissage, Le CFA prépare les documents afférents au contrat de professionnalisation et l'entreprise conserve un lien direct avec l'OPCO pour la prise en compte du dossier et du financement. Cependant, le CFA poursuit l'accompagnement de l'entreprise en cas de besoin et à tout moment dans le cycle de formation.</i></p>



Réalisation : Sabine Bonnafi, Animatrice Qualité
Tél. 05 46 97 28 70 - s.bonnafi@charente-maritime.cci.fr