



Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des apprentis **Année 2018-2019**

SOMMAIRE

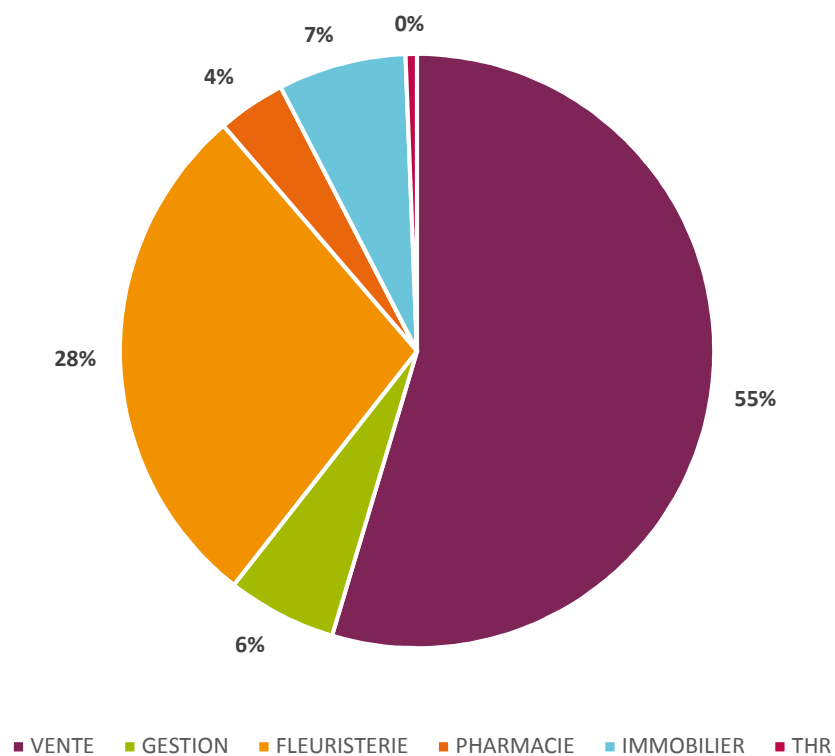
Page 03	Administration du questionnaire
Page 04	Information- Communication
Page 07	Accueil-Relation avec les différents services
Page 07	Environnement-cadre de vie
Page 09	Formation-Méthodes et supports pédagogiques
Page 12	Net YPareo
Page 13	Relations entreprise-Apprenti-CFA Commerce
Page 14	CDI
Page 14	Hébergement-Internat
Page 15	Restauration
Page 17	Jugement global

Administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré à 491 apprenants, sur la période de mars à mai 2019.

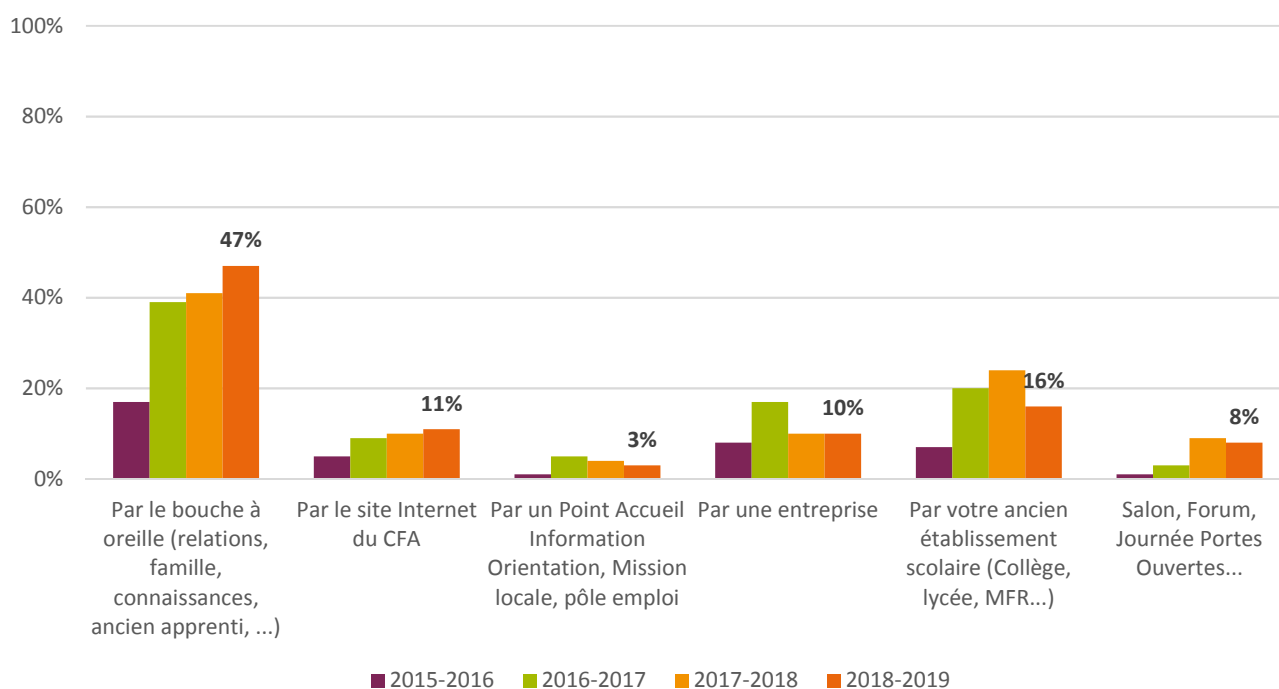
Mode d'administration : Lime Survey (raccourci sur NET Y PAREO), et administration en classe entière.

Répartition des apprenants :



Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous connu le CFA (question à destination des 1^{ères} années : (216 apprenants) ?



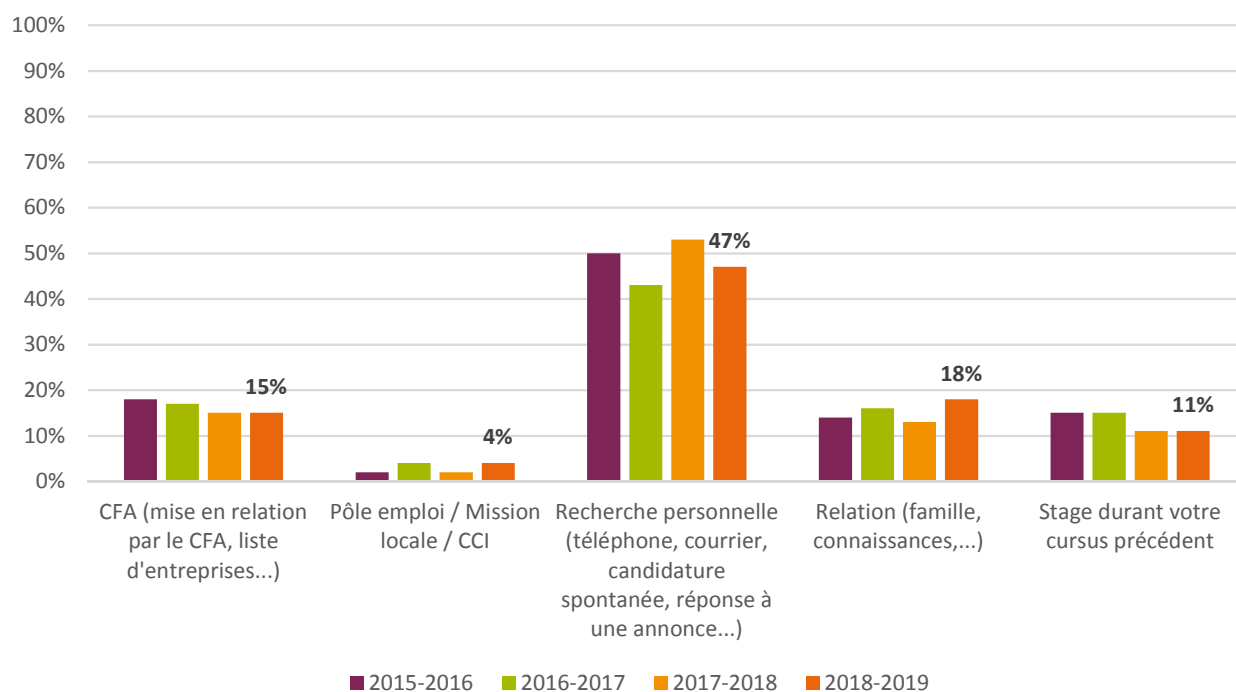
Comment avez-vous connu le CFA ?	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Par le bouche à oreille (relations, famille, connaissances, ancien apprenti, ...)	17%	39%	41%	47%
Par le site Internet du CFA	5%	9%	10%	11%
Par un Point Accueil Information Orientation, Mission locale, pôle emploi	1%	5%	4%	3%
Par une entreprise	8%	17%	10%	10%
Par votre ancien établissement scolaire (Collège, lycée, MFR...)	7%	20%	24%	16%
Salon, Forum, Journée Portes Ouvertes...	1%	3%	9%	8%

+ 6 points par le bouche à oreille

Nos élèves sont de moins en moins orientés vers le CFA par le biais de leur ancien établissement scolaire (- 8 points)

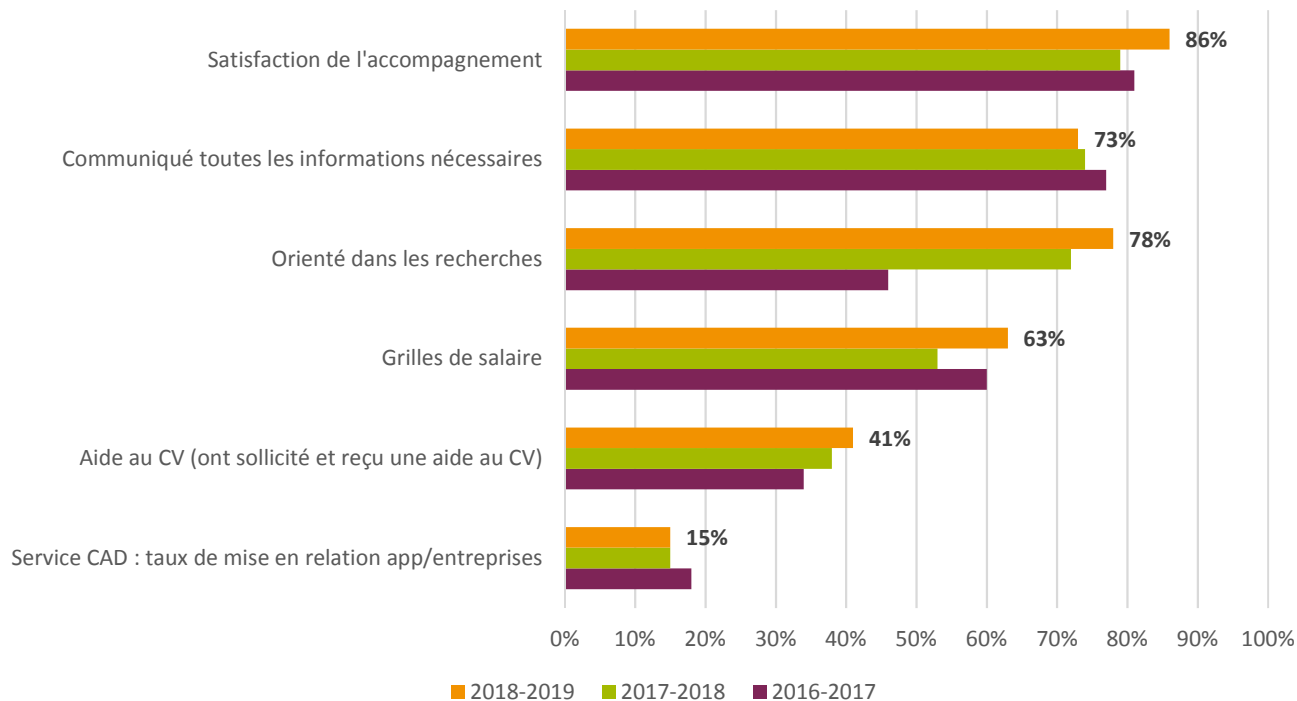
Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?



Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
CFA (mise en relation par le CFA, liste d'entreprises...)	18%	17%	15%	15%
Pôle emploi / Mission locale / CCI	2%	4%	2%	4%
Recherche personnelle (téléphone, courrier, candidature spontanée, réponse à une annonce...)	50%	43%	53%	47%
Relation (famille, connaissances,...)	14%	16%	13%	18%
Stage durant votre cursus précédent	15%	15%	11%	11%

Globalement, comment jugez vous l'accompagnement reçu (jusqu'à la signature de votre contrat) ? :



Accompagnement avant la signature du contrat	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Service CAD : taux de mise en relation app/entreprises	18%	15%	15%
Aide au CV (ont sollicité et reçu une aide au CV)	34%	38%	41%
Grilles de salaire	60%	53%	63%
Orienté dans les recherches	46%	72%	78%
Communiqué toutes les informations nécessaires	77%	74%	73%
Satisfaction de l'accompagnement	81%	79%	86%

L'accompagnement est renforcé depuis 2 ans :

- aide au CV + 7 points;
- orientation des recherches + 32 points entre 2016 et 2018

+ 7 points (Satisfaction globale de l'accompagnement)

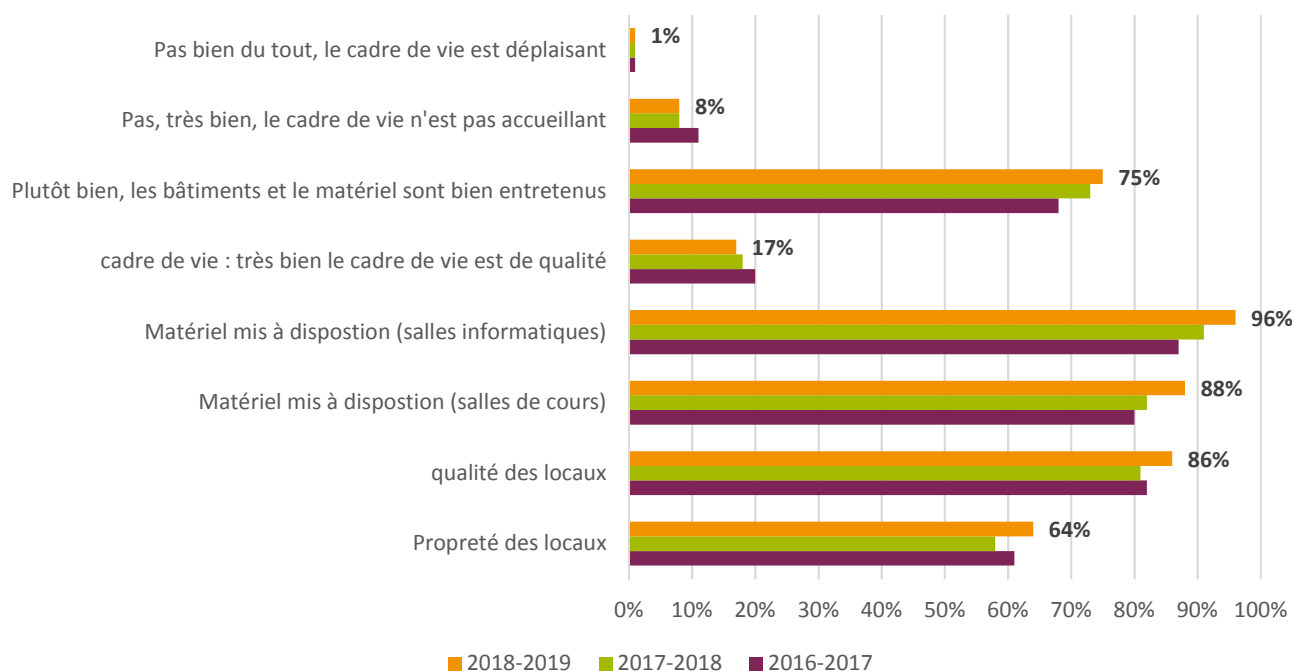
Accueil – Relation avec les différents services

Etes-vous satisfait de vos contacts avec l'ensemble du personnel du CFA ?

	2017 Très satisfait + Satisfait	2018 Très satisfait + Satisfait	2019 Très satisfait + Satisfait
Accueil – Administration	95%	98%	98%
Enseignants	95%	95%	96%

Environnement – cadre de vie

Etes-vous satisfait de(Taux de satisfaits/très satisfaits)

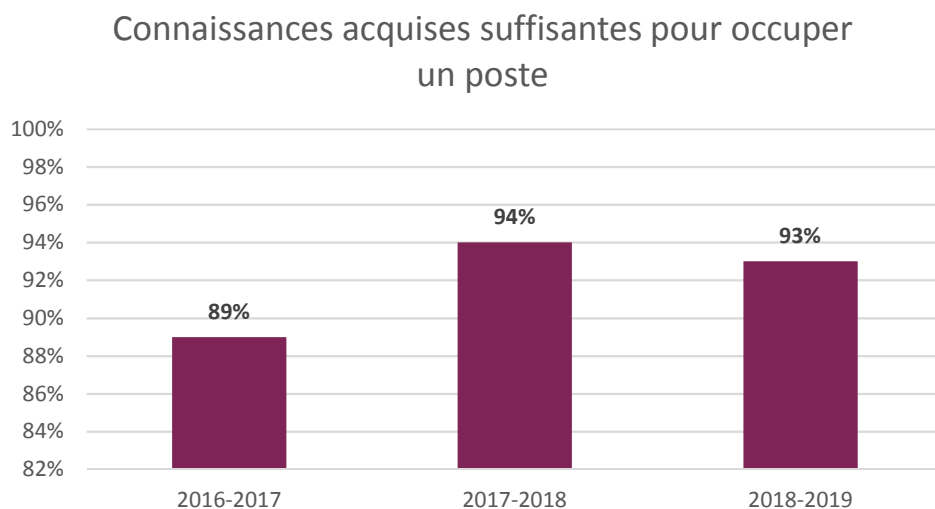


Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

Comment jugez-vous la formation que vous suivez au CFA ?

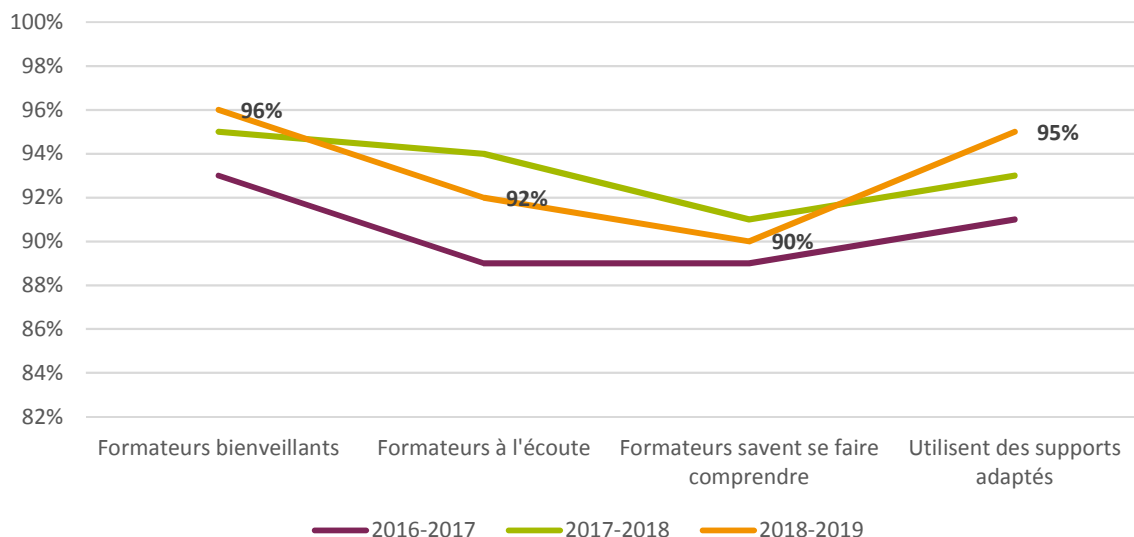
96% des apprenants sont satisfaits de la formation suivie au CFA Commerce.

Les connaissances acquises au CFA sont-elles suffisantes pour vous permettre de remplir les missions qui vous sont confiées en entreprise ?

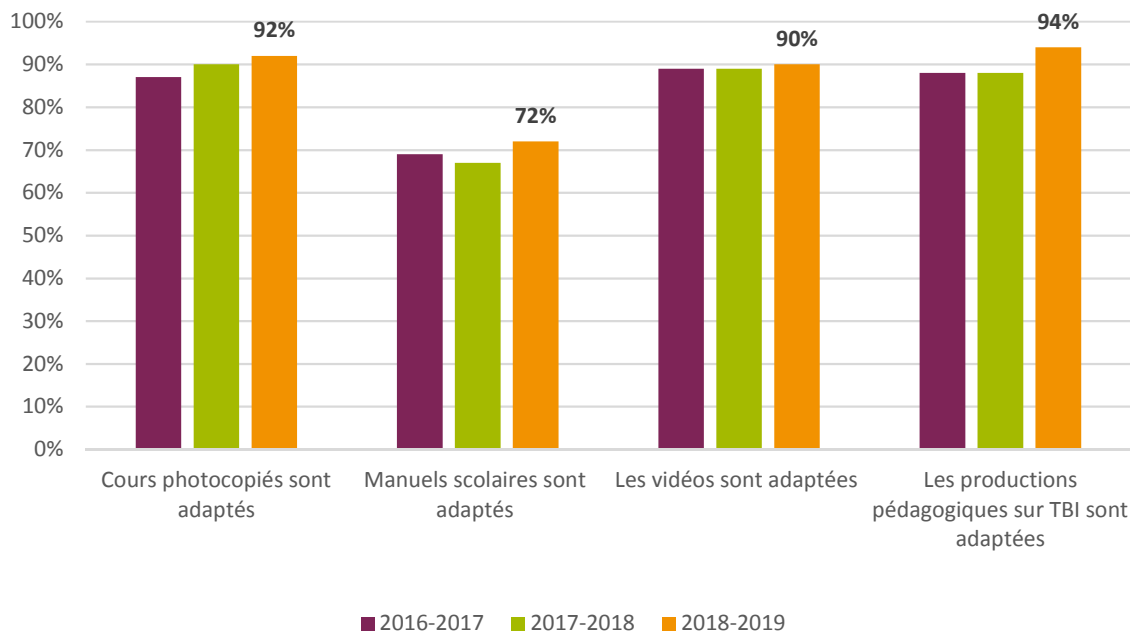


Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

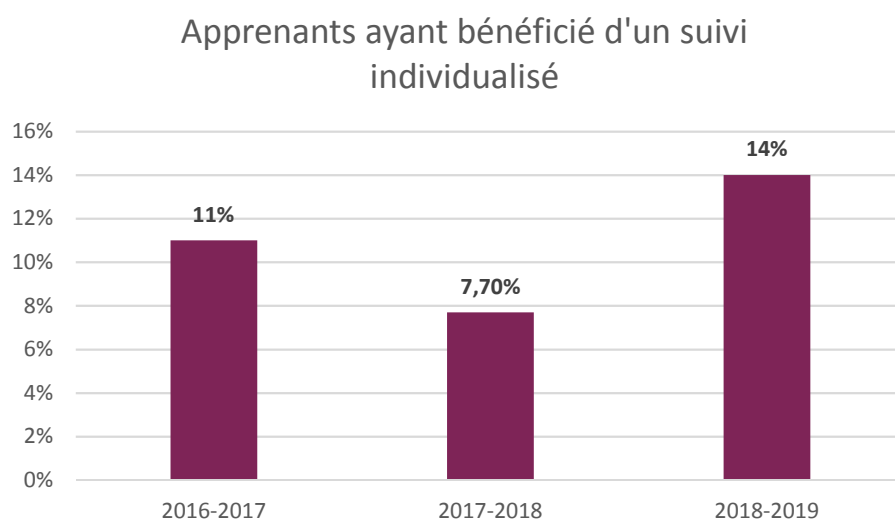
Les formateurs :



Les supports de cours sont-ils adaptés ?



Avez-vous bénéficié d'un suivi individualisé et de quel type ?



Principalement pour la préparation aux oraux (82% des personnes ayant bénéficié d'un suivi)

Net YPAREO

Quelles informations consultez-vous sur Net YPAREO ?

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
utilisation de NET Y PAREO (essentiellement pour le calendrier et les notes) : Taux d'utilisation	93%	95%	95%
utilisation de NET YPAREO pour consulter le calendrier	88%	93%	51%
utilisation de NET YPAREO pour consulter mon emploi du temps			96%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les notes	84%	85%	92%
utilisation de NET YPAREO pour consulter le livret d'apprentissage (incluant le cahier de texte)	19%	16%	12%
utilisation de NET YPAREO pour consulter Les sanctions	18%	21%	19%
utilisation de NET YPAREO pour consulter mes progressions	35%	35%	39%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les documents de liaison	43%	42%	44%
utilisation de NET YPAREO pour transmettre des documents aux formateurs	38%	37%	44%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les comptes rendus de visite	41%	40%	28%
NET Y PAREO répond à vos besoins	92%	99%	99%

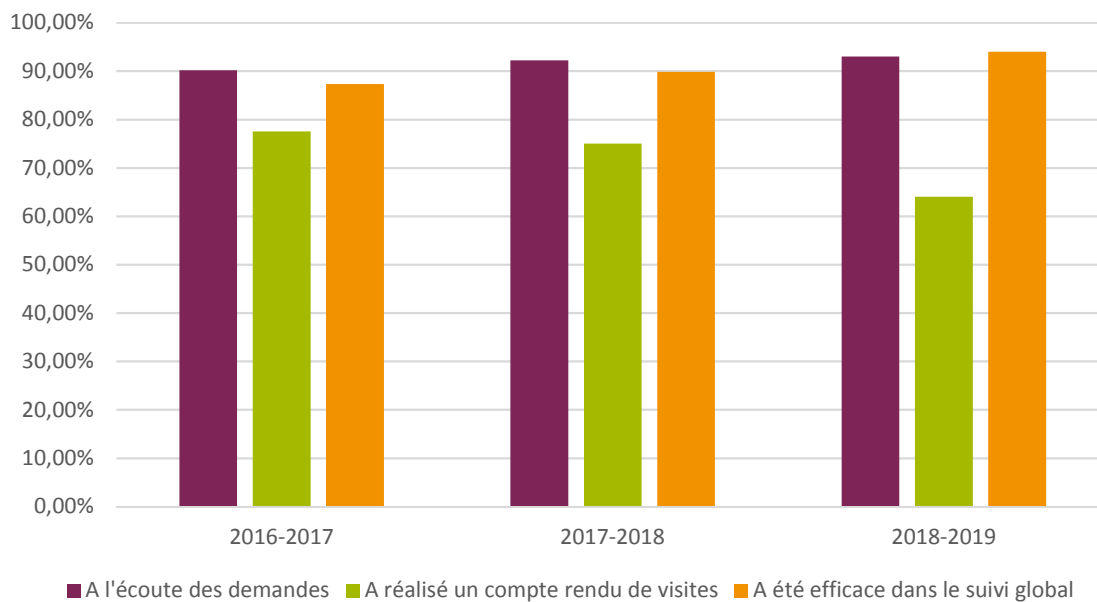
On constate que les élèves n'utilisent pas toutes les fonctionnalités de NET YPAREO

Que souhaiteriez-vous trouver en plus sur Net YPAREO ?

- * *Les cours*
- * *Les menus du self*
- * *Les offres d'emploi*
- * *Les notifications*
- * *Évènements comme les dons du sang*

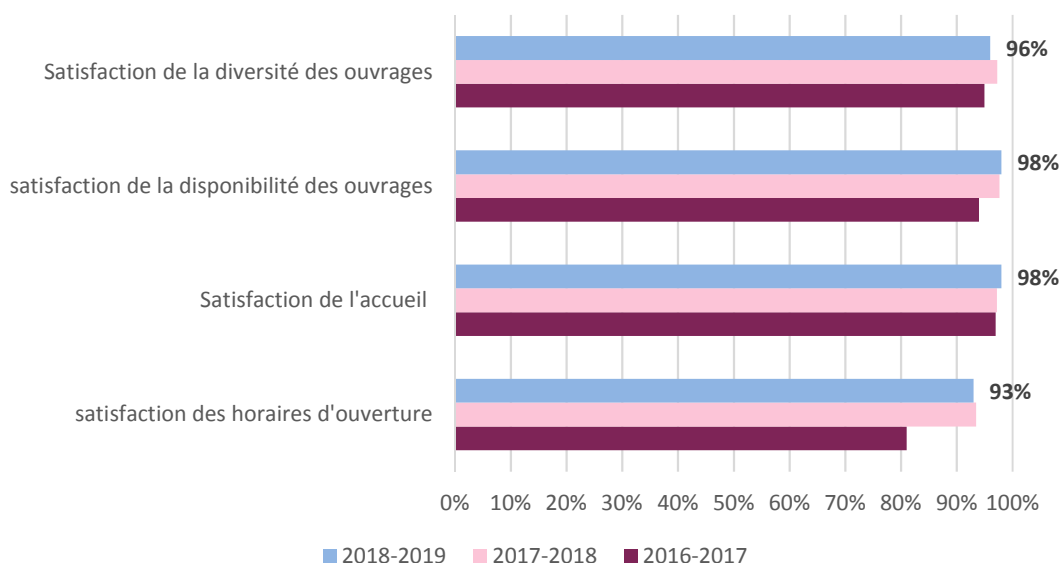
Relation entreprise – apprenti – CFA commerce

Votre professeur Interlocuteur :



Centre de documentation et d'information

Vous êtes satisfait de :

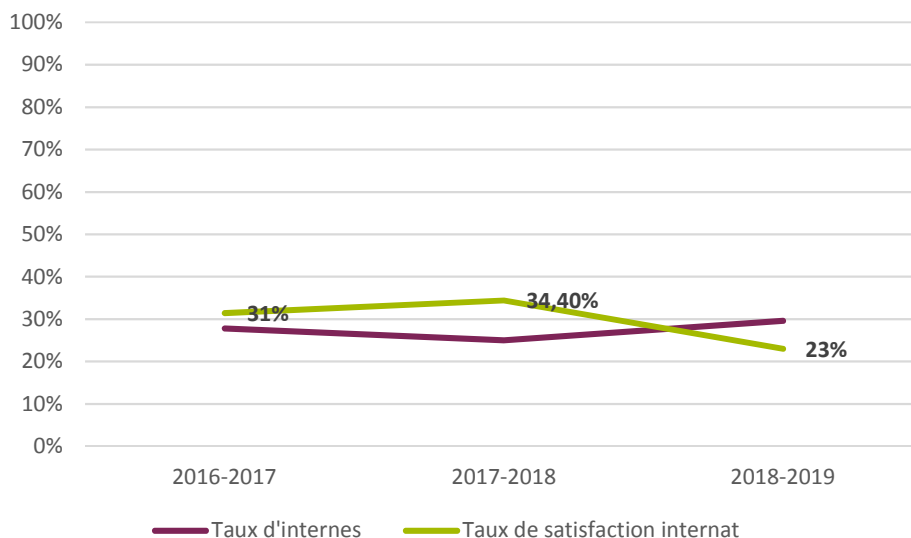


51% des apprentis vont au CDI, pour :

- utiliser un ordinateur (66%)
- bénéficier d'un espace de travail (63%)
- faire des recherches, lectures.... (39%)

Hébergement :

29,6% (170) des apprenants sont internes (86% internat filles/14% garçons)

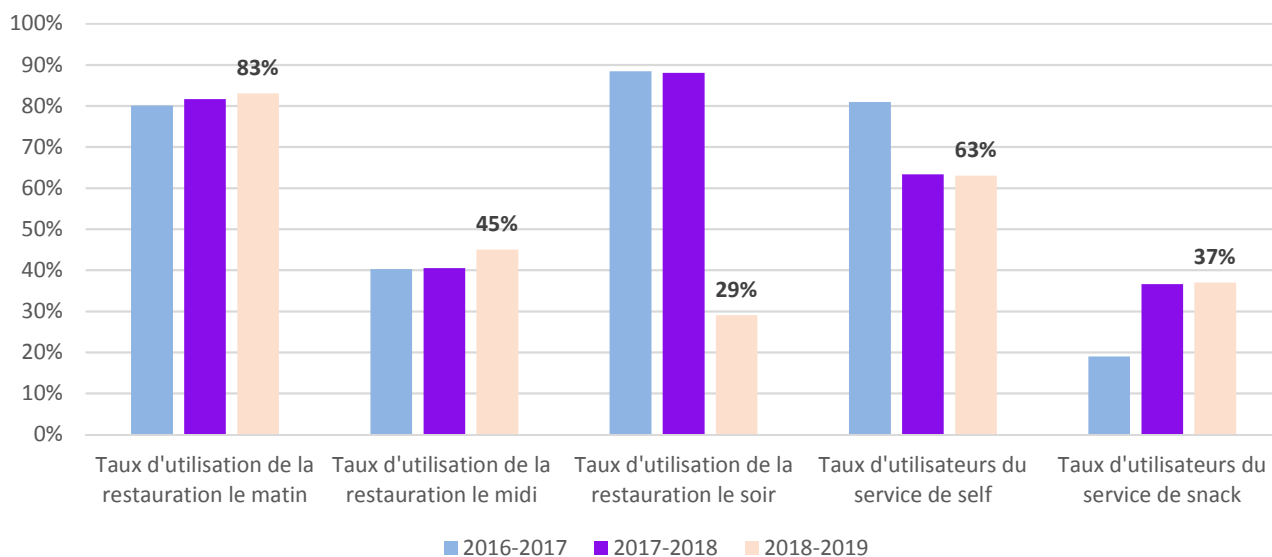


Que pensez vous des animations proposées le soir ?

86% de satisfaits à très satisfaits

Restauration

Taux d'utilisation du service de restauration :

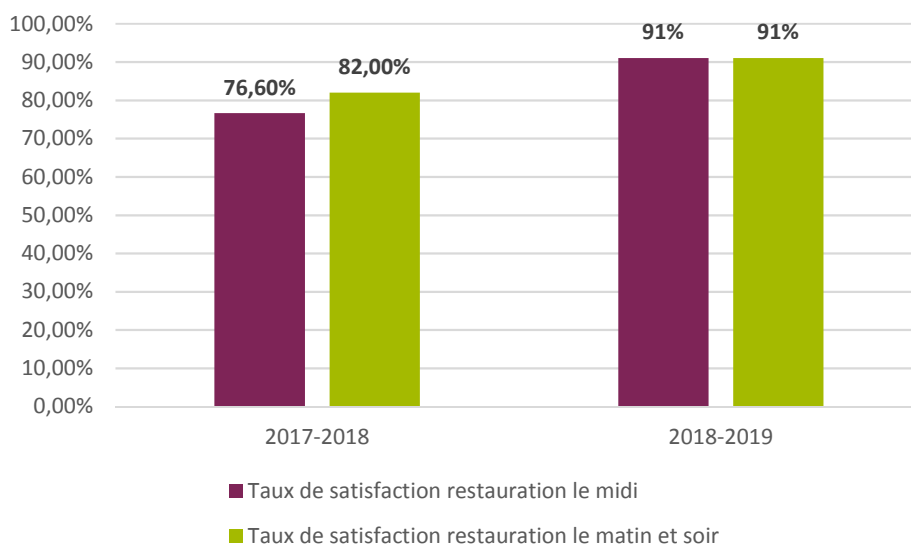


(Le taux d'utilisation du service de restauration le matin et le soir est calculé à partir du nombre d'internes.)

(Le taux d'utilisation du service le midi est calculé sur le nombre d'apprentis.)

A noter : une baisse de l'utilisation du service le soir (seuls 29% des internes)

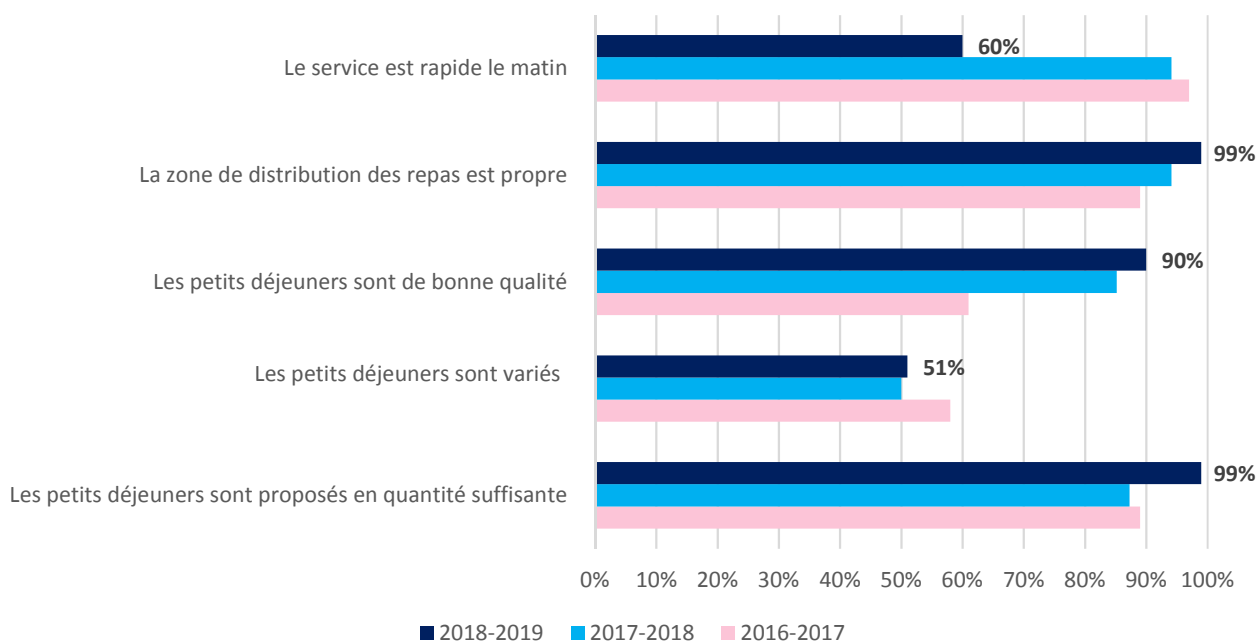
Taux de Satisfaction du service de restauration :



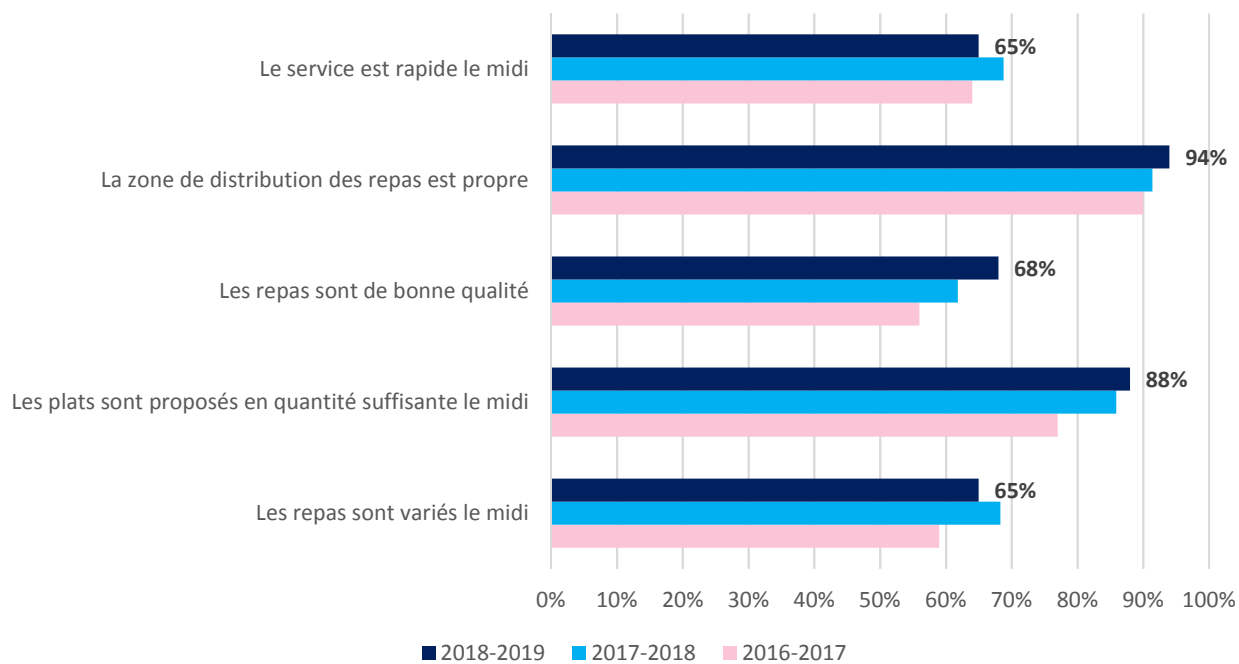
Le taux de satisfaction est en hausse (+14,4 pts) le midi (+9 points le matin et soir)

Restauration

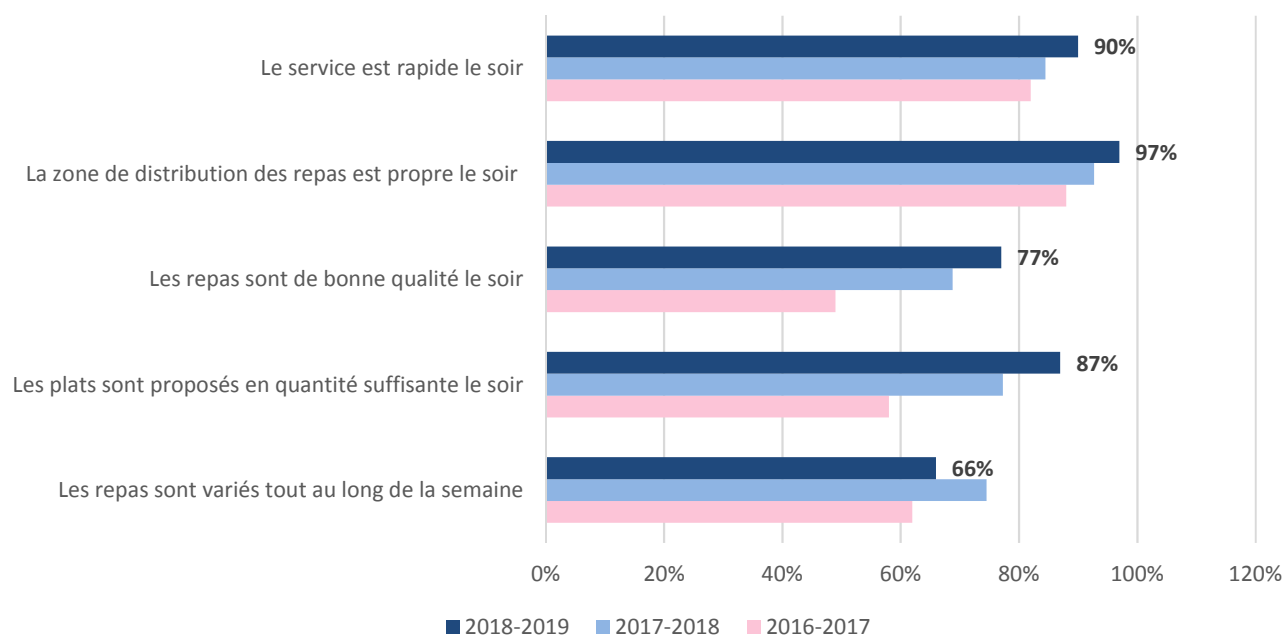
Le petit déjeuner :



Le repas du midi :



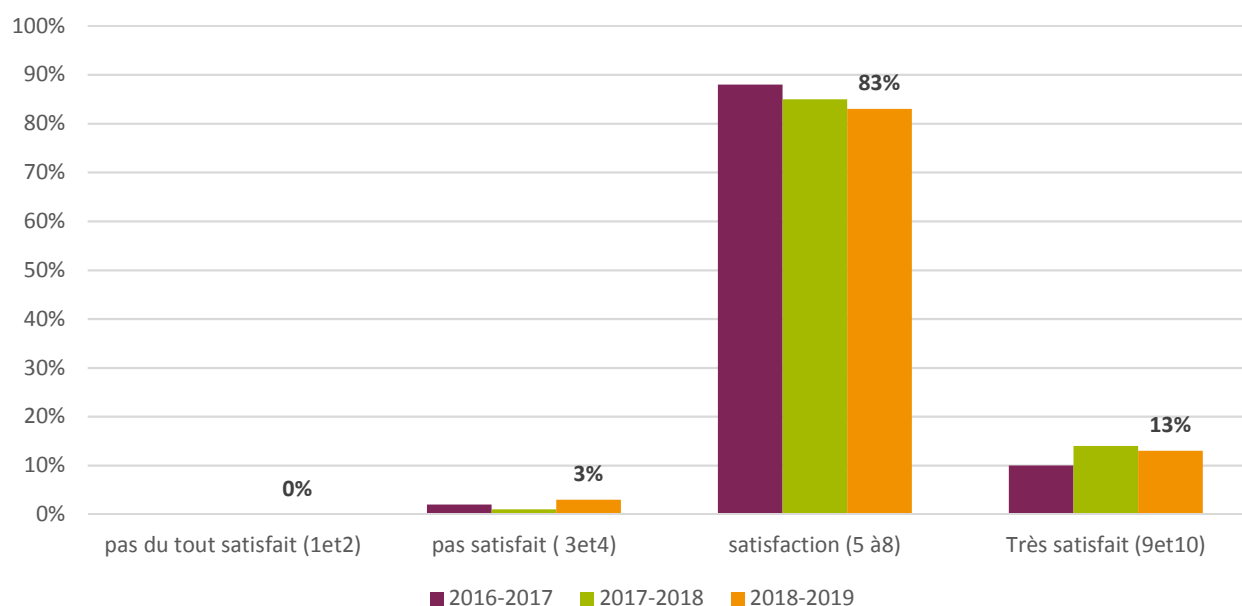
Le repas du soir :



Jugement global

Votre jugement global sur le CFA commerce de Saintes ?

96% de satisfaits et très satisfaits



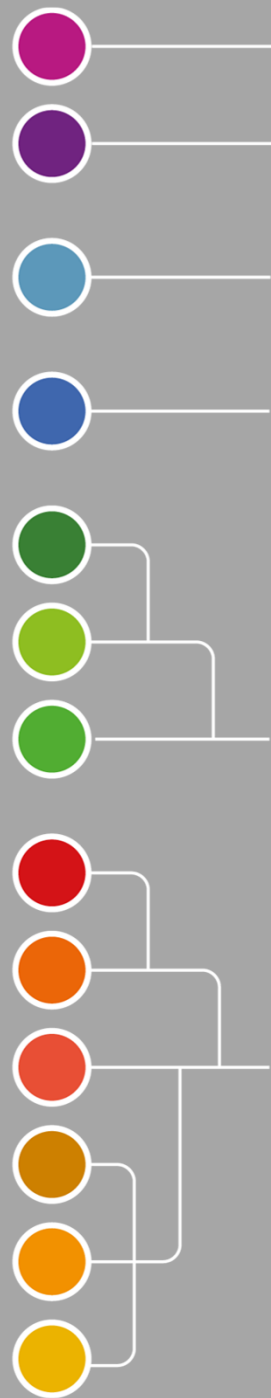
Message aux équipes :

« Bon centre de formation avec des enseignants ainsi que des intervenants extérieurs compétents et surtout à l'écoute des élèves . Il y à un bon suivi au niveau du parcours scolaire »

« CFA très bien dans les formations et l'accompagnement que ce soit au niveau de l'équipe pédagogique et le personnel administratif »

« Une équipe agréable , à l'écoute et disponible lorsque l'on en a besoin : Merci »

« Un très bon CFA avec un accueil super agréables de bon enseignant. »



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