



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

SOMMAIRE

Page 3	Engagements de la direction
Page 4	Rétrospective des actions 2017-2018
Page 7	Votre avis nous intéresse...
Page 9	Avant l'arrivée de votre apprenti (e)
Page 10	La formation de l'apprenti(e)
Page 11	Relation CFA / Entreprise
Page 12	Le CFA de Saintes
Page 14	Les pistes d'amélioration



Engagement de la direction du CFA Commerce de Saintes

Géré par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge, le Centre de Formation d'Apprentis Commerce dispense des formations professionnelles par la voie de l'apprentissage en adéquation avec la demande des entreprises de notre territoire économique.

Conscient de la valeur ajoutée que doit apporter notre organisation, le CFA doit être à l'écoute des besoins de ses clients, apprenants et entreprises, et satisfaire pleinement à la mission qui nous est confiée par les pouvoirs publics.

Dans un souci d'amélioration permanente de nos prestations de formations, je m'engage à mettre en application les points suivants :

- **Développer en continu la professionnalisation de nos formations,**
- **Favoriser l'expérimentation pédagogique dans l'objectif de réussite de tous les apprenants,**
- **Préparer nos apprenants à l'insertion professionnelle tout au long de la formation grâce à la cellule emploi,**
- **Rationaliser le budget de fonctionnement global afin de pérenniser l'activité du CFA dans un contexte économique et social difficile, tout en privilégiant la qualité de nos prestations et en tenant compte de l'évolution des métiers.**

Pour cela, je demande l'adhésion et la responsabilisation de l'ensemble du personnel du CFA afin de concrétiser ces objectifs et je m'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à l'efficacité de notre outil de production.

La qualité de nos prestations est une priorité absolue dont la finalité sera la réussite et l'intégration professionnelle de nos apprenants et notre participation active au développement économique local.

Cyrille BLATTIERES
Directeur du CFA Commerce

Nos engagements Qualité !

Pour la réussite de ses clients, le CFA Commerce de Saintes s'engage sur un système de management de la qualité autour de 6 priorités :

- Accroître la satisfaction de nos clients, apprenants et entreprises,
 - Réponse aux attentes clients
- Proposer des formations adaptées aux besoins des jeunes et des entreprises,
 - Effectifs de rentrée
- Favoriser l'obtention des diplômes,
 - Réussite aux examens
- Faciliter l'accès à l'emploi durable,
 - Insertion professionnelle
- Préserver et entretenir la motivation des apprenants pour leur réussite globale,
 - Suivi des études jusqu'au diplôme
- Pérenniser l'activité du CFA dans un contexte économique et social difficile,
 - Rationaliser le budget de fonctionnement

Rétrospective des actions 2018-2019

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 et d'Industrie Rochefort et Saintonge, le CFA a bénéficié d'une réhabilitation complète de ses accès et voies de circulation afin de répondre à la réglementation applicable sur l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'équipe enseignante propose des temps pédagogiques individualisés aux apprentis selon l'analyse des résultats ou sur la base du volontariat des apprenants.

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.

Le CFA participe activement à l'animation des soirées des internes en finançant le mobilier et les jeux mis à disposition ainsi que les sorties culturelles, tout en renforçant la présence de personnel pour l'animation et la surveillance.

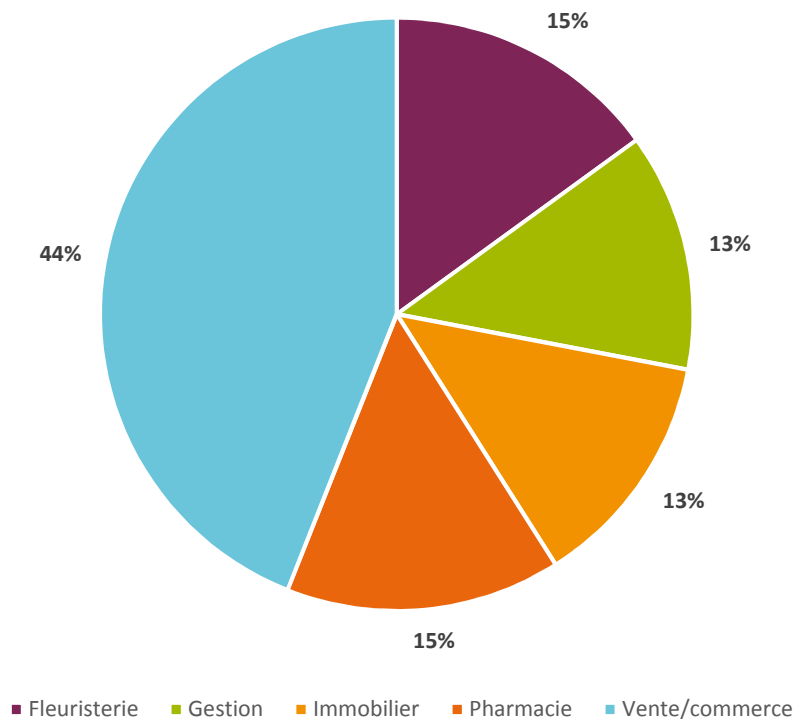
En parallèle des actions de professionnalisation permettent aux apprentis d'accroître leurs compétences professionnelles et de découvrir l'environnement de chaque métier. Le CFA sollicite l'intervention de professionnels en activité sur des thèmes spécifiques qui viennent agrémenter le contenu de la formation. L'organisation de voyages pédagogiques par filière de formation responsabilise les apprentis et favorise la prise d'initiative et la conduite de projet.

ECHANTILLONNAGE :

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, et par courrier entre avril et juin 2019.

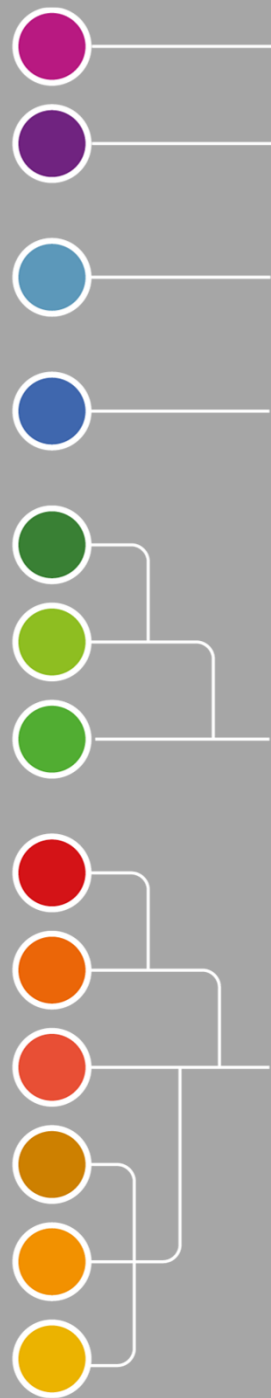
Bilan : 510 entreprises ont été interrogées pour un retour de 82 questionnaires (soit un taux de retour de 16%).

Répartition par filière des entreprises ayant répondu



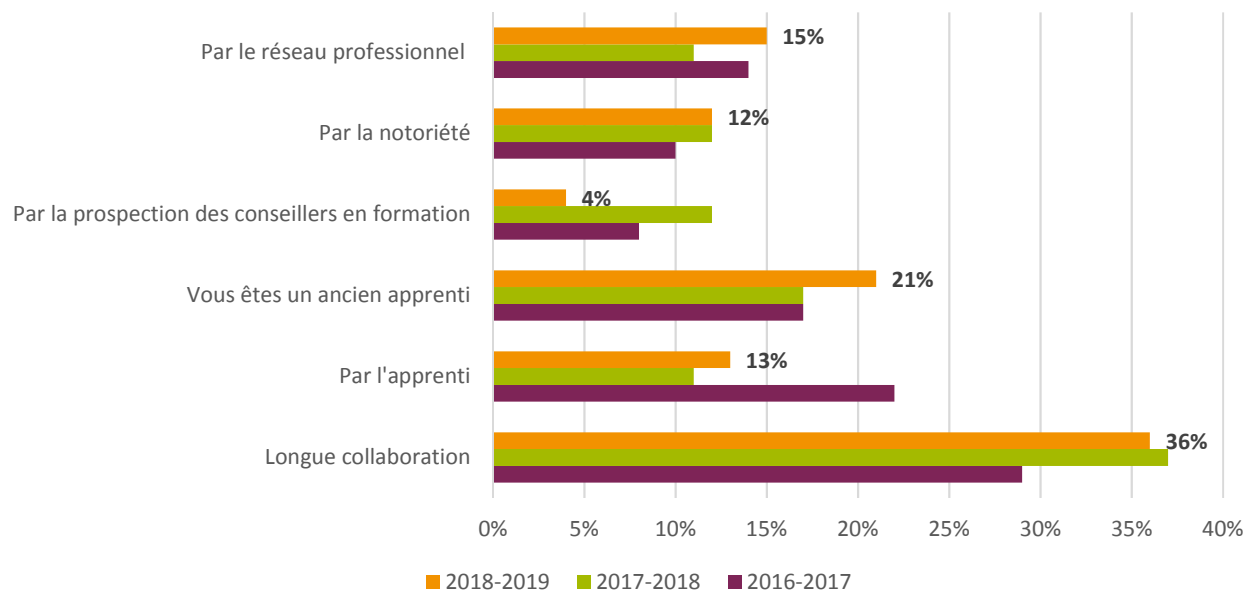
Partie 1

Les résultats de l'enquête

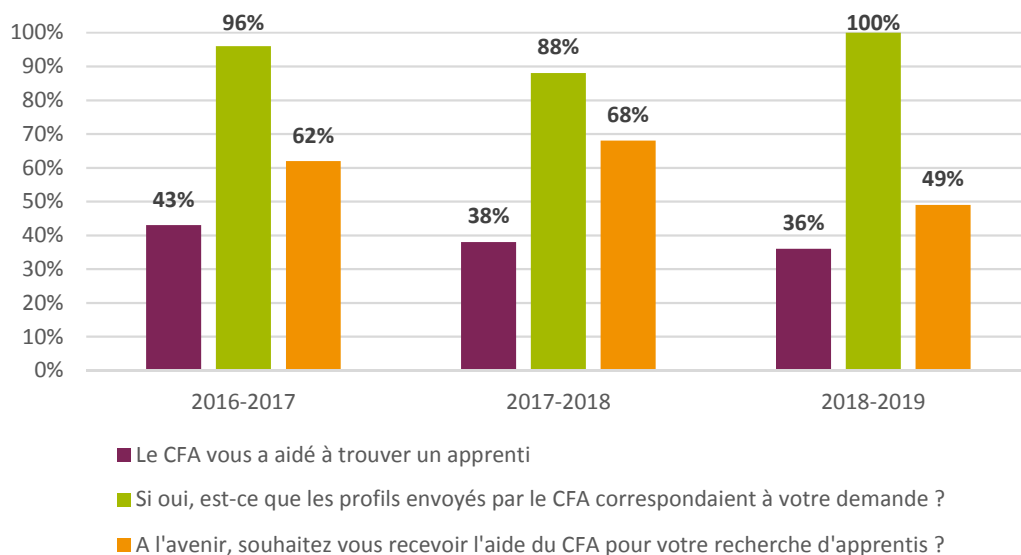


Votre avis nous intéresse...

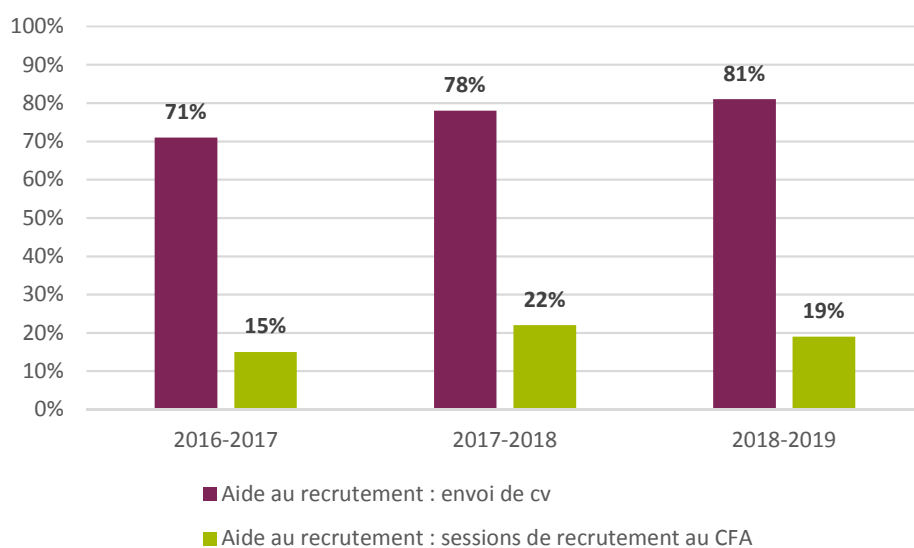
Comment avez-vous connu le CFA commerce ? (%)



Avant l'arrivée de votre apprenti(e)

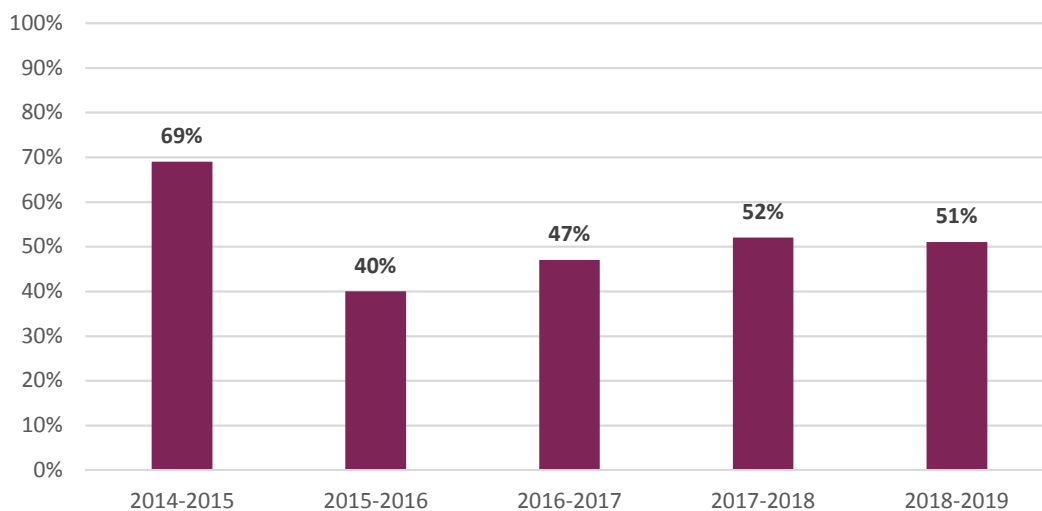


Comment souhaitez vous que nous vous aidions ?

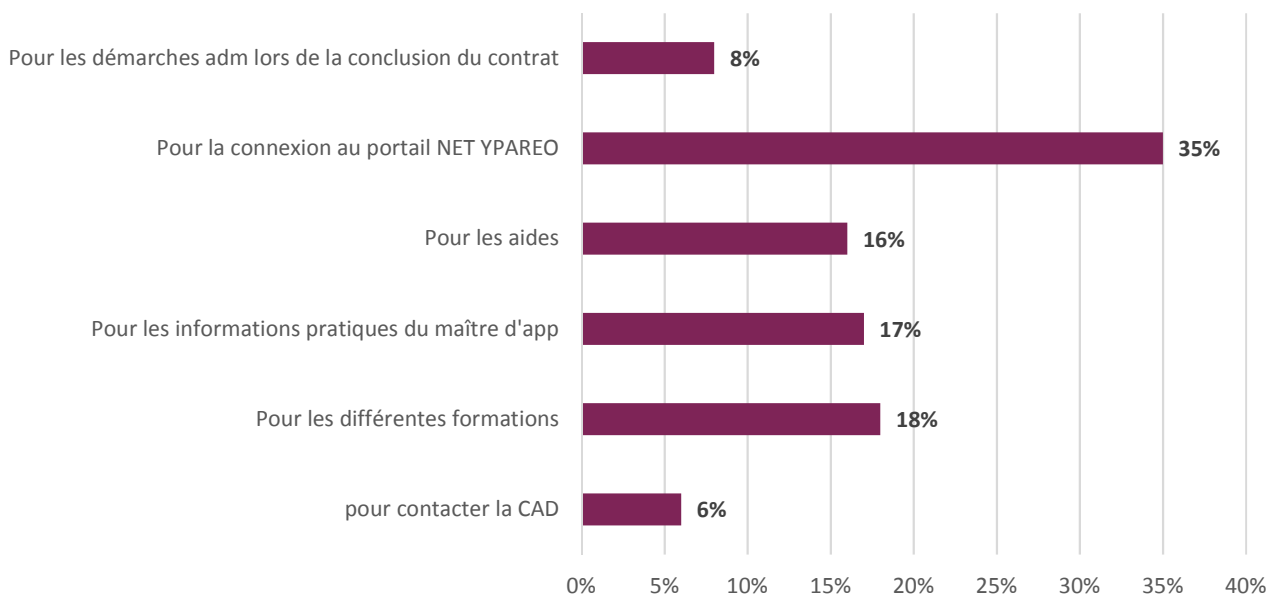


Etes vous déjà allé sur le site internet du CFA ? (www.cfa-commerce.com)

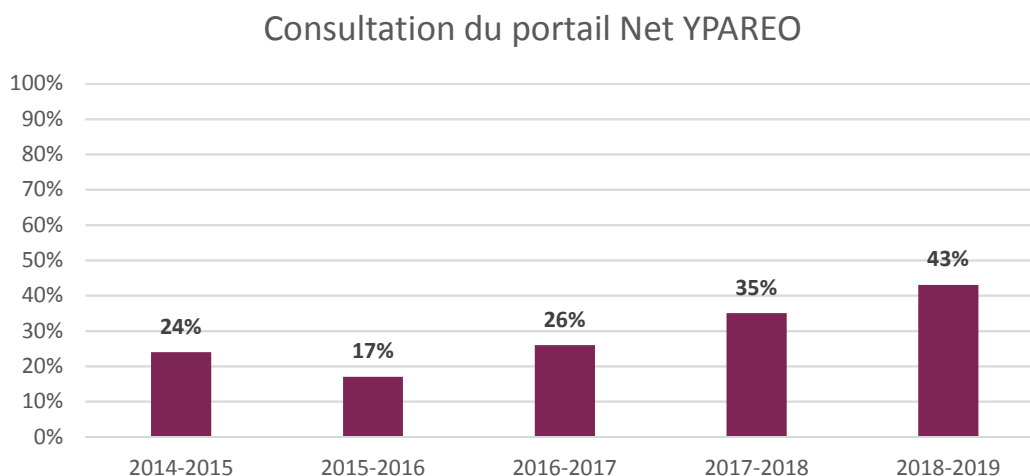
Consultation du site internet du CFA



Quelles sont les informations que les entreprises consultent ?:

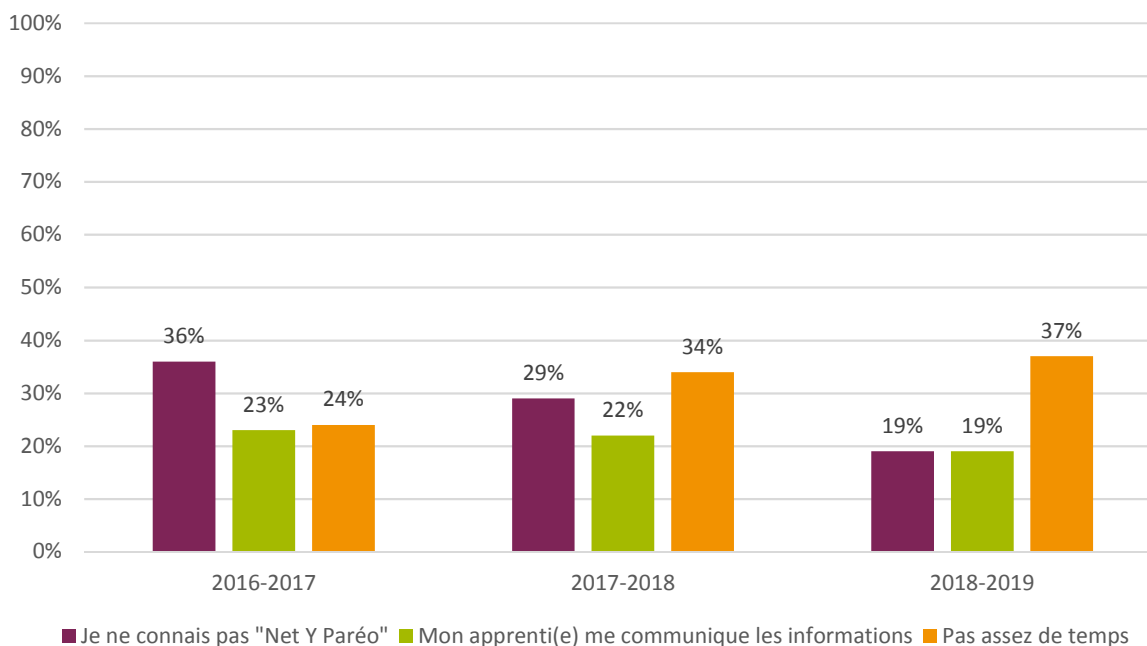


Consultez vous le portail Net YPAREO ?

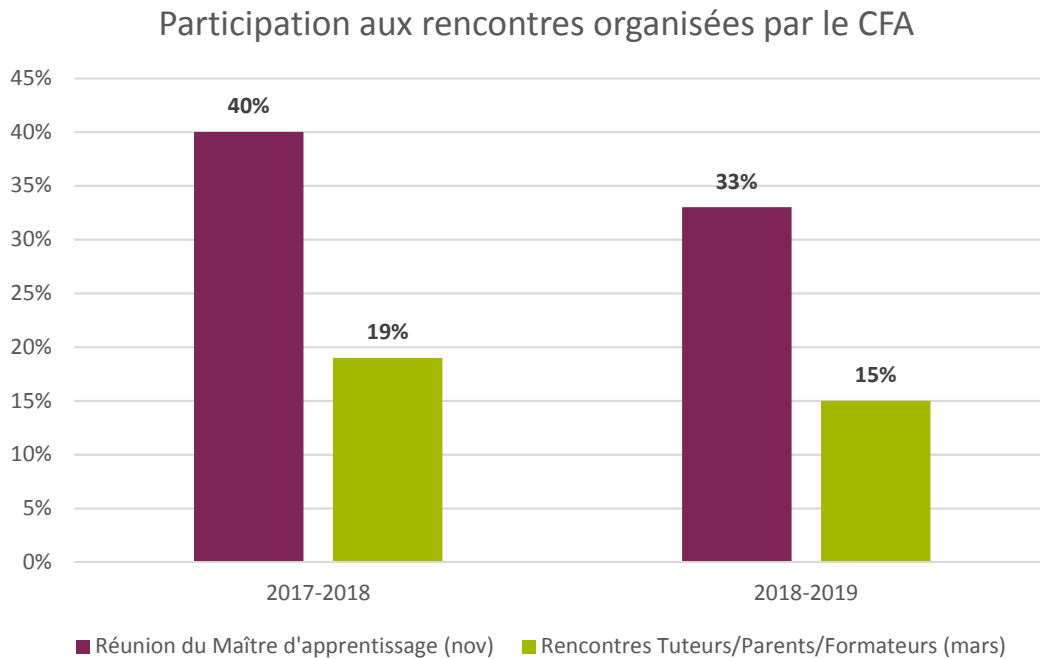


**Taux de satisfaction du portail Net YPAREO:
94%**

Pour quelles raisons n'utilisez vous pas Net YPAREO ?

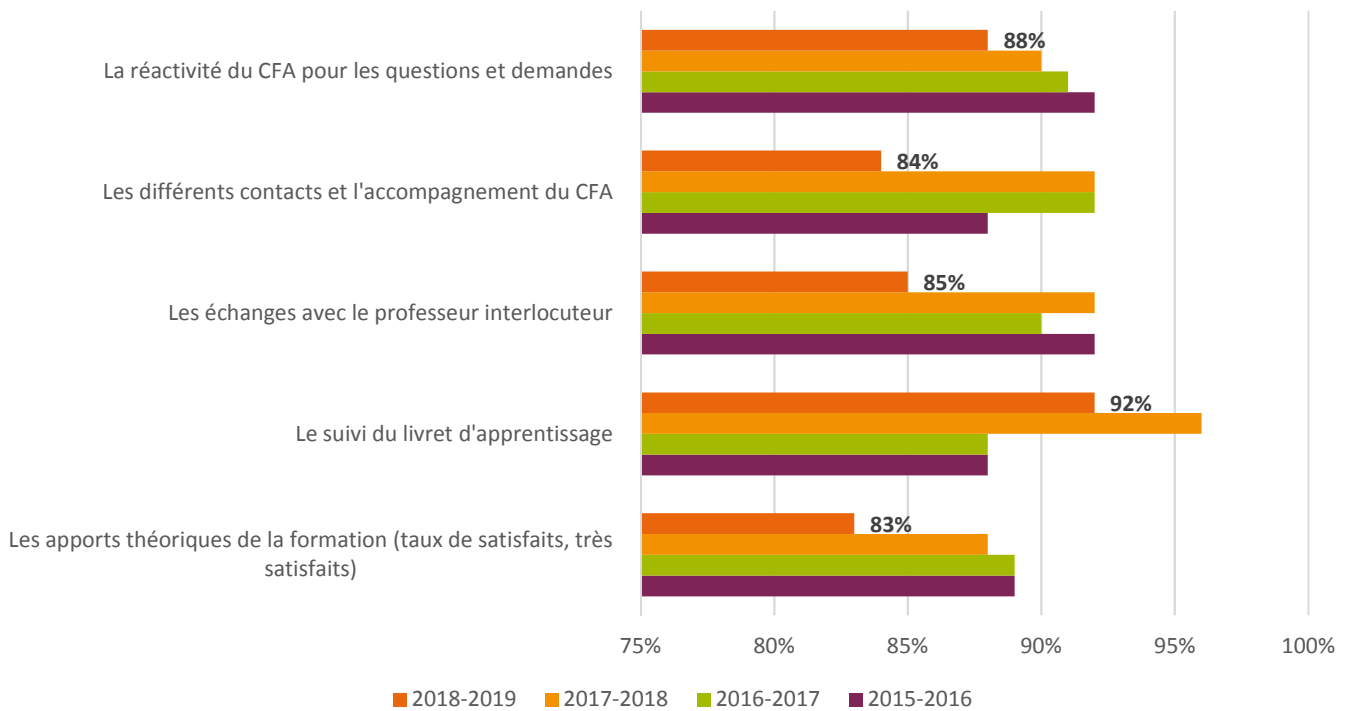


Au cours de la formation, avez-vous participé aux différentes rencontres organisées au CFA ?

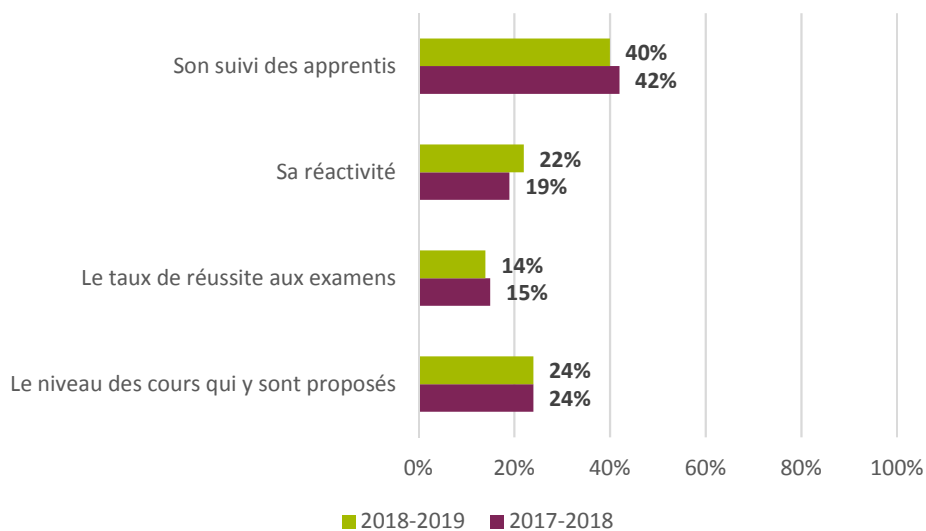


Taux de satisfaction de la présentation du contrat d'apprentissage et du rôle du tuteur en entreprise : 94%

Comment jugez vous la formation de l'apprenti (e) et les contacts avec le CFA

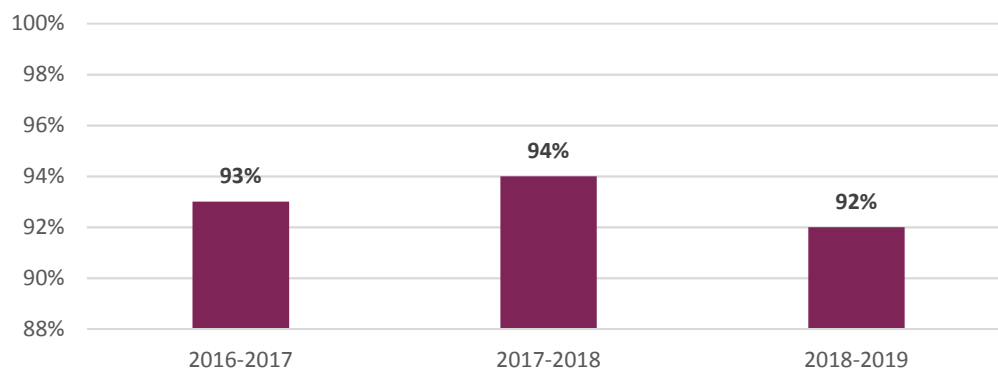


Selon vous, quels sont les points forts du CFA ?



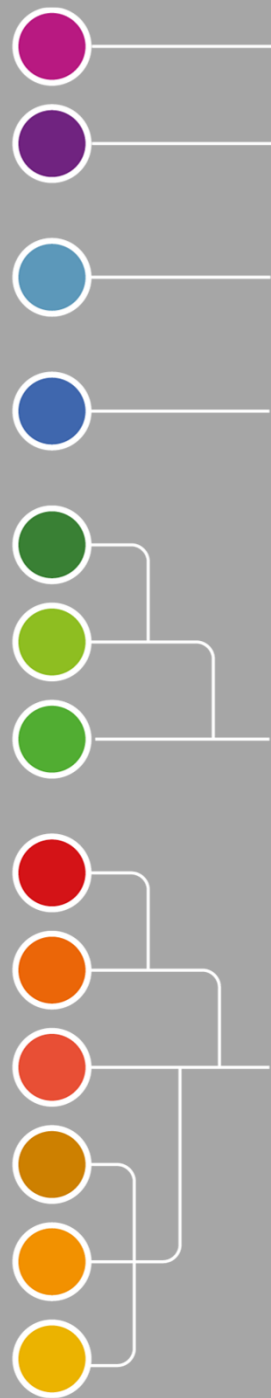
Satisfaction globale

Taux global de satisfaction : Très satisfait + Satisfait



Partie 2

Les pistes d'amélioration



Les pistes d'amélioration

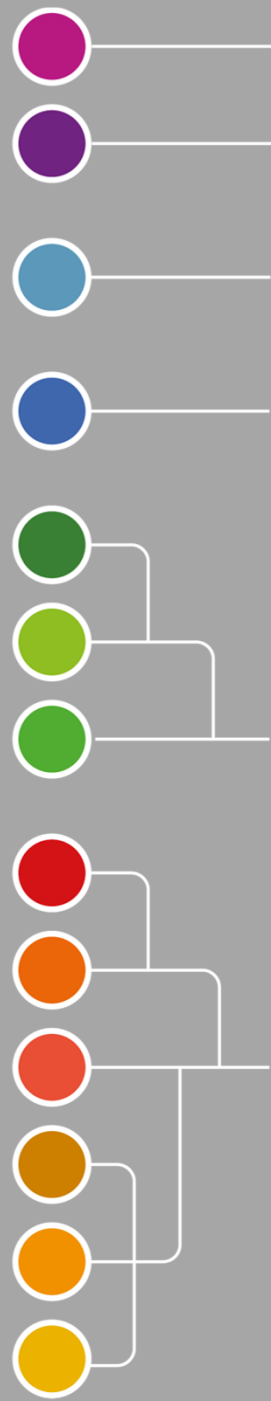
47% des entreprises interrogées ont réagi sur les points à améliorer au CFA. Nous avons regroupé ces commentaires en grandes thématiques que nous avons développées ci-dessous.

Gestion des plannings :

Commentaire	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Il faut absolument arrêter de mettre une semaine de cours...avant Noël. Dans tous les commerces, il s'agit des semaines les plus fortes en fréquentation et chiffre d'affaires, la présence de l'apprenti est obligatoire en magasin ». « l'alternance est trop longue, au maximum 1 semaine/1 semaine : idéalement 2j/3j » « La semaine d'examen devrait être une semaine école sur le planning afin de pouvoir anticiper notre organisation » 	<p><i>Les modifications de ces rythmes sont actées pour la rentrée de septembre 2019.</i></p> <p><i>Toutes les formations en post bac sont sur un rythme 1 semaine 1 semaine ou 2 jours 3 jours.</i></p> <p><i>Une évolution du rythme d'alternance est à l'étude pour la rentrée de septembre 2020.</i></p> <p><i>Concernant la semaine d'examen, nous pouvons effectivement positionner un prévisionnel des écrits sur le planning NET YPAREO en ligne, confirmé par courrier dès que nous obtenons l'information de la part du rectorat.</i></p>

Le monde du travail, les droits et obligations des apprentis

Commentaire	Réponse du CFA
«Mieux expliquer ce qu'est le monde du travail aux apprentis. Qu'un contrat entraîne des droits mais surtout des devoirs »	<p><i>Le contexte de la mise en œuvre du contrat d'apprentissage est rappelé à chaque apprenant dès son arrivée au CFA : Les règles et les codes du monde du travail sont abordés tout au long du parcours de formation.</i></p> <p><i>Une charte d'alternance rappelant les obligations de chacun est proposée à la signature de l'apprenti, du maître d'apprentissage et du CFA.</i></p>



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