



Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des entreprises **Année 2017-2018**

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 2017-2018

Chaque année, le Centre de Formation des Apprentis Commerce de Saintes améliore 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 dès 2015 sur l'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'équipe enseignante perfectionne sa pédagogie au travers d'un plan de formation volontaire et dynamique (évolutions référentielles, gestion de l'alternance, approche des comportements à risque, outils et moyens d'animation pédagogique) porté par le CFA.

Le service qualité a animé une commission repas/hébergement regroupant les apprentis, le sous-traitant restauration, les équipes éducatives et la direction du CFA 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 des sorties culturelles et sportives 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 agrémente 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.

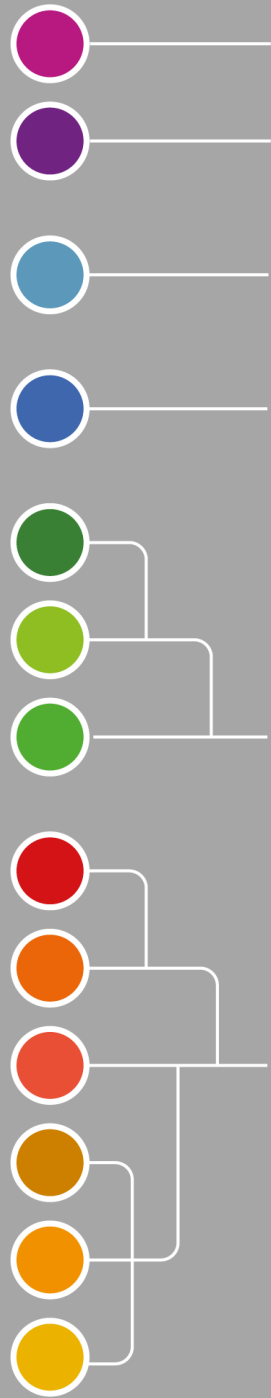
ECHANTILLONNAGE :

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 2018.

Bilan : 484 entreprises ont été interrogées pour un retour de 94 questionnaires (soit un taux de retour de 19.4%).

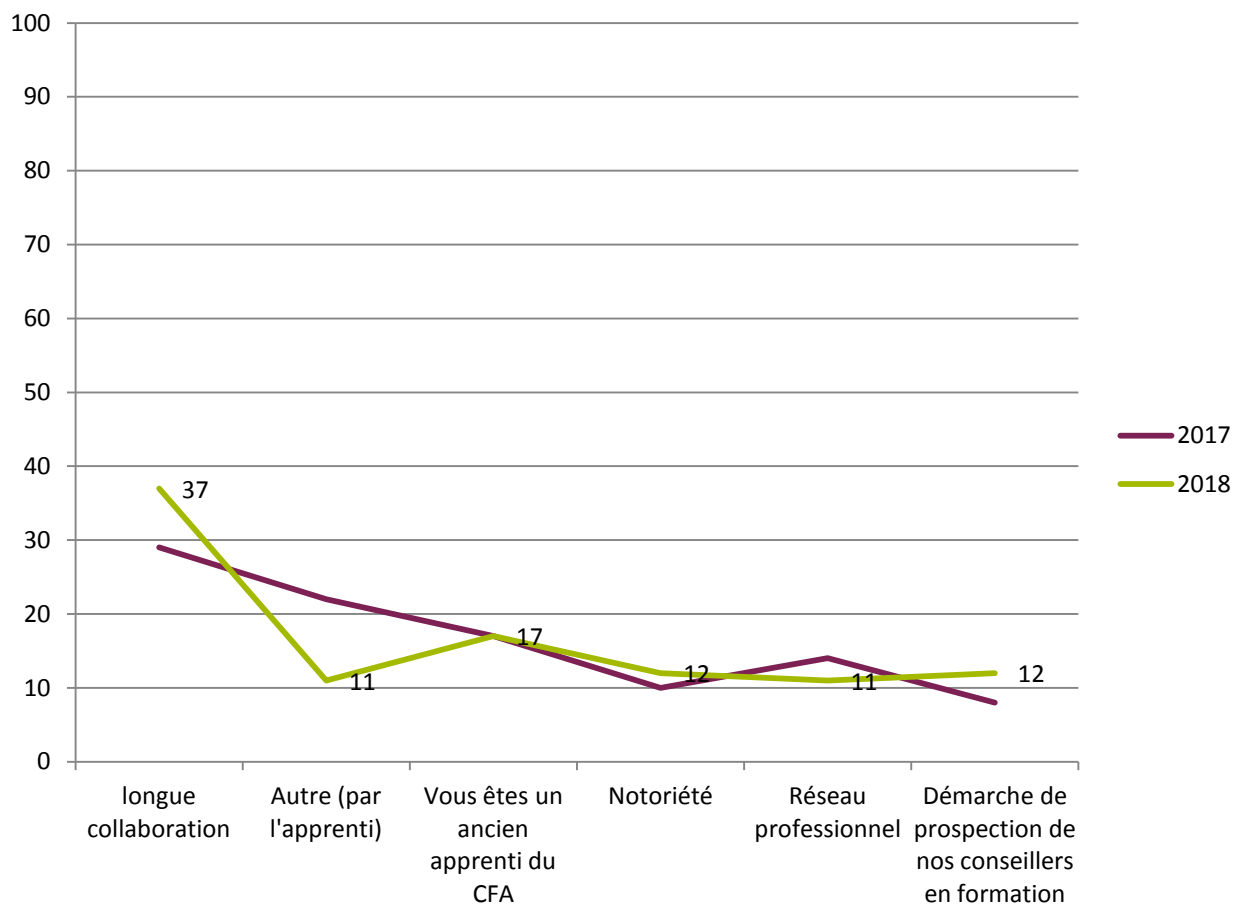
Partie 1

Les résultats de l'enquête



Votre avis nous intéresse...

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



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

Oui à 52% (47% en 2017)

Quelles informations avez-vous recherchées ?

- Comment contacter la CAD*
- Les informations pratiques du maitre d'apprentissage*
- Les plaquettes des différentes formations*
- Les démarches administratives pour la conclusion du contrat*
- Les aides auxquelles vous avez droit*
- Le planning des formations*

Que pouvons nous améliorer ?

« Il faudrait un lien pour le règlement de la taxe d'apprentissage »

Avant l'arrivée de votre apprenti(e)

Le CFA vous a-t-il aidé à trouver un apprenti(e) ?

	2017	2018
<i>Oui</i>	43%	38%

Si oui, est-ce que les profils envoyés par le CFA correspondaient à votre demande ?

	2017	2018
<i>Oui</i>	96%	88%

A l'avenir, souhaitez vous recevoir l'aide du CFA pour votre recherche d'apprentis ?

	2017	2018
<i>Oui</i>	62%	68%

Comment souhaitez vous que nous vous aidions ?

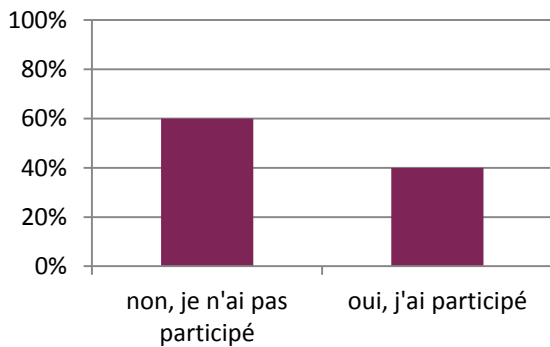
	2017	2018
<i>Envoi de CV par mail et courrier</i>	71%	78%
<i>Organisation de sessions de recrutement selon le profil de poste proposé par l'entreprise</i>	15%	22%

La formation de l'apprenti (e)

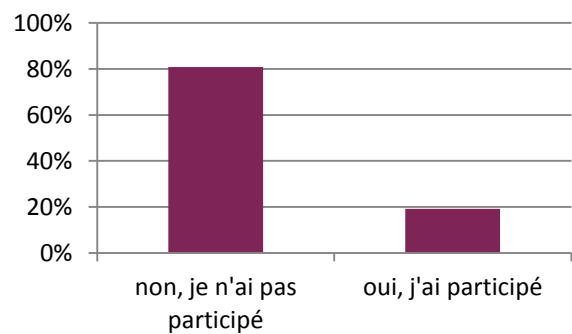
Comment jugez-vous...	2017	2018
Les apports théoriques et pratiques des cours dispensés	90%*	88%
Le suivi du livret d'apprentissage	88%	96%
Les échanges avec le professeur interlocuteur	90%	92%

* Satisfait et très satisfait

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

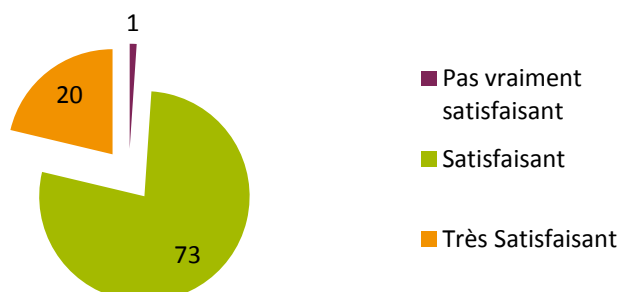


40% des entreprises ayant répondu à l'enquête, et ayant un apprenti en première année ont participé à la réunion des Maîtres d'apprentissage/ Tuteurs (novembre)



19% des personnes interrogées ont participé à la rencontre Tuteurs/ parents/formateur (mars)

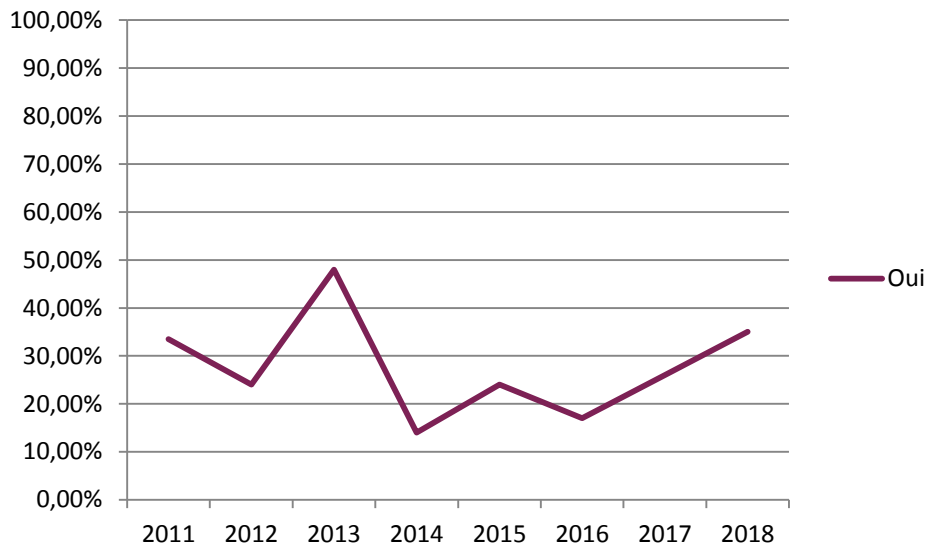
Comment jugez-vous la présentation du contrat d'apprentissage et du rôle du tuteur en entreprise ?



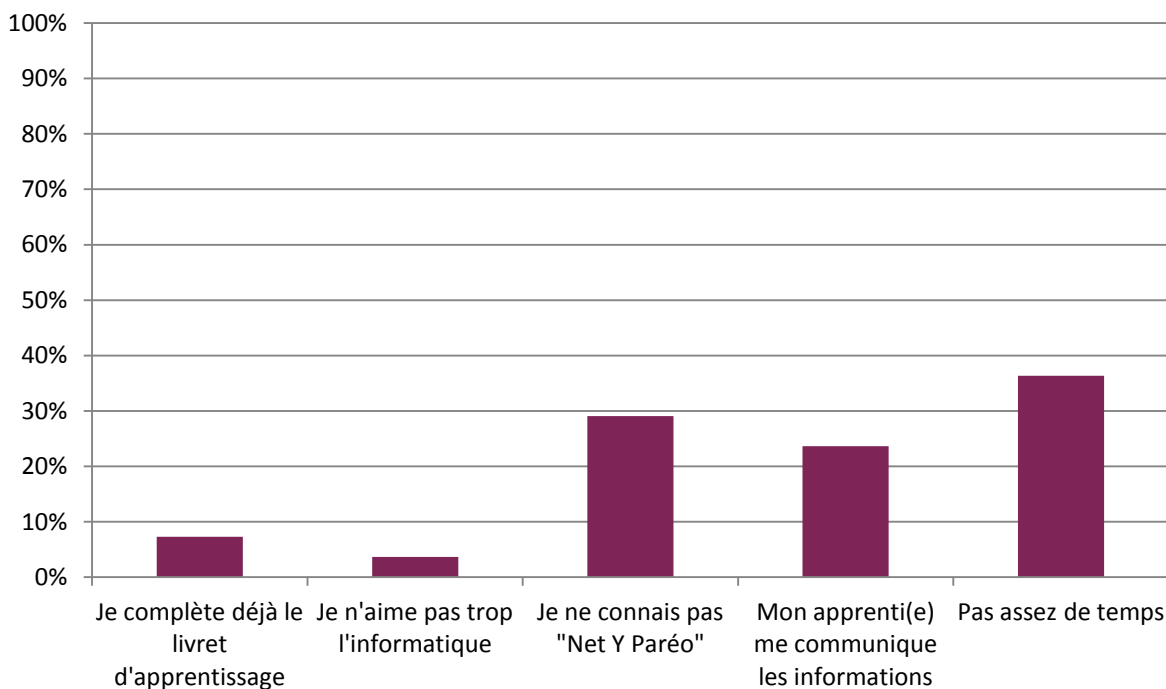
Relations CFA / entreprises

Utilisez-vous le portail net-Ypareo (1)

pour suivre la formation de votre apprenti au CFA... ?



Si non, Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ?

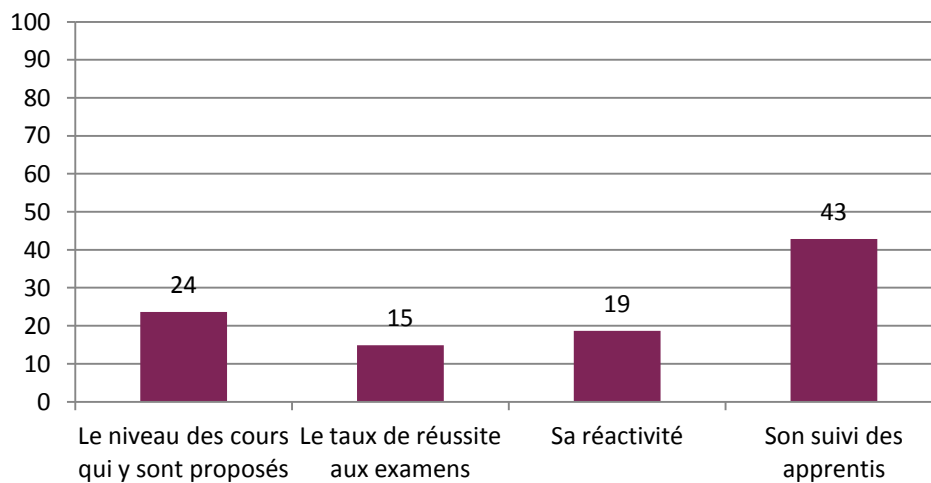


1• Le portail **Net Ypareo** est un outil servant au suivi de l'apprenti, il permet également aux différents acteurs d'échanger des informations qui les concernent dans le domaine pédagogique. (plannings, évaluations, assiduité, discipline)

Le CFA de Saintes

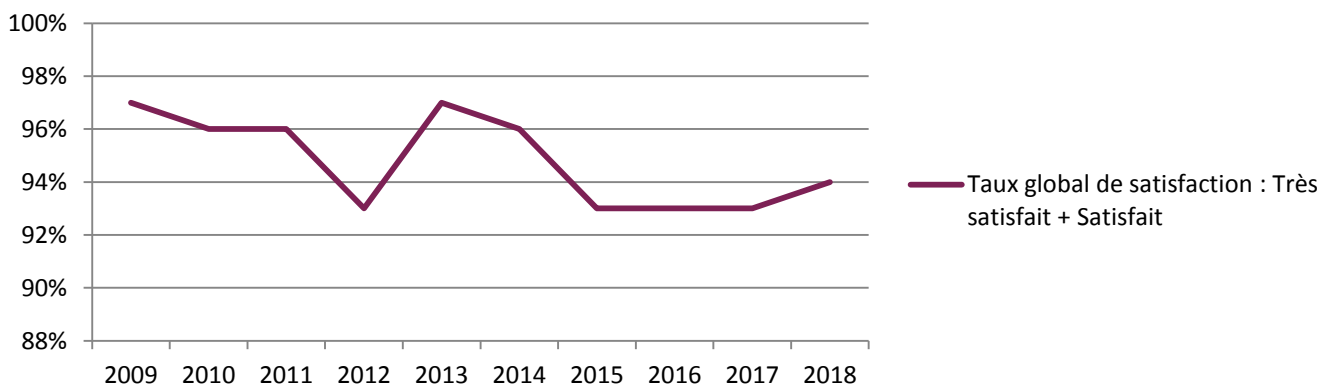
Comment jugez-vous...	2017	2018
Les différents contacts et l'accompagnement du CFA	92%	92%
La réactivité du CFA pour vos questions et demandes	91%	90%

Selon vous, quels sont les points forts du CFA ?



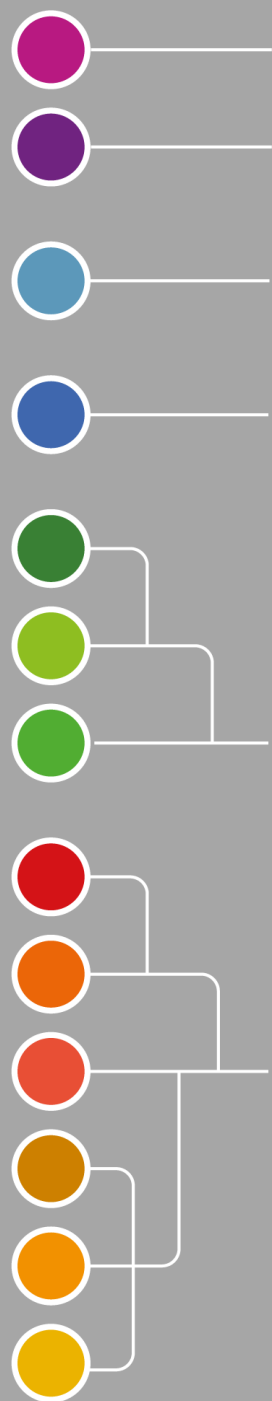
Satisfaction globale

Taux global de satisfaction : Très satisfait + Satisfait



Partie 2

Les pistes d'amélioration



Les pistes d'amélioration

53% 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 serait judicieux d'élaborer les plannings suivant les impératifs des entreprises pas de cours pendant les périodes de forte activité, Noël par exemple ». « Prendre en compte chaque métier préparé pour faire vos plannings de cours » « Dans certains CFA, les plannings sont faits différemment, c'est-à-dire sur une semaine moitié école et moitié entreprise... peut être à envisager » 	<p><i>Le CFA tient compte des impératifs des différents secteurs d'activité des entreprises et met tout en œuvre pour adapter le planning des cours.</i></p> <p><i>Cependant, le CFA ne peut interrompre son activité durant les périodes de fortes activités commerciales.</i></p> <p><i>Le CFA sollicite aussi régulièrement l'avis des entreprises sur les rythmes d'alternance.</i></p> <p><i>Des modifications de ces rythmes seront revus en profondeur à la rentrée de septembre 2019.</i></p> <p><i>Certaines formations ont un rythme d'alternance de 2 jours CFA, 3 jours entreprise. Mais ce rythme soutenu ne convient pas à tous les publics et à tous les niveaux d'études.</i></p>

Rencontre tuteurs/parents/formateurs :

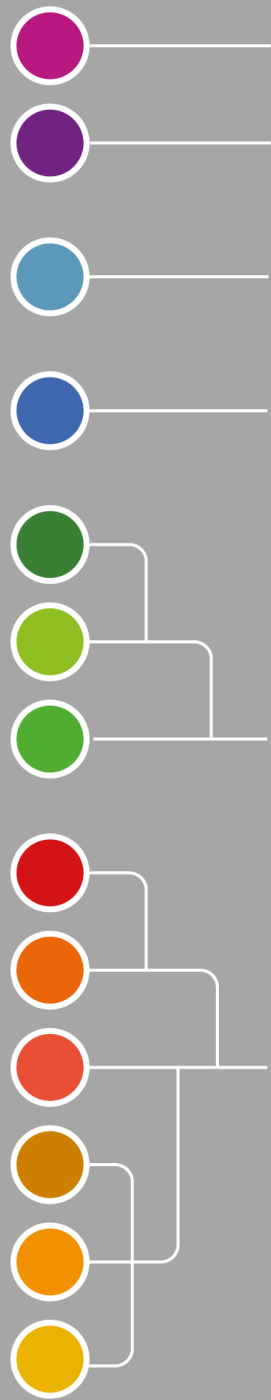
Commentaire	Réponse du CFA
<p>«Il serait bon de commencer la réunion une fois que tous les professeurs et salles sont disponibles, et non à 16h30 alors que certains formateurs sont encore en cours ».</p>	<p><i>Le CFA prend en compte la remarque et fera le nécessaire à compter de la rentrée septembre 2018. .</i></p>

Relations CFA/Entreprises :

Commentaire	Réponse du CFA
<p>•« plus d'interaction employeur/enseignant (chat, messagerie) »</p>	<p><i>Les maîtres d'apprentissage peuvent contacter les professeurs via l'adresse mail générique du CFA (accueil@cfa-commerce.com).</i></p> <p><i>Par ailleurs, lors de la refonte du site web du CFA, une fenêtre de tchat a été mise en place en lien direct avec la cellule accueil et développement du CFA.</i></p>

Tenue vestimentaire :

Commentaires	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none">« La tenue des apprentis au CFA devrait être la même qu'en entreprise, afin qu'ils se sentent moins étudiants et plus professionnels »	<i>Le CFA rappelle régulièrement aux apprentis qu'ils évoluent dans un environnement professionnel tant au CFA qu'en entreprise, et qu'une tenue correcte et professionnelle est exigée.</i>



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