



CFA
Commerce



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

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 08	Formation-Méthodes et supports pédagogiques
Page 10	Relations entreprise-Apprenti-CFA Commerce
Page 11	Hébergement-Internat
Page 12	Restauration
Page 14	Jugement global

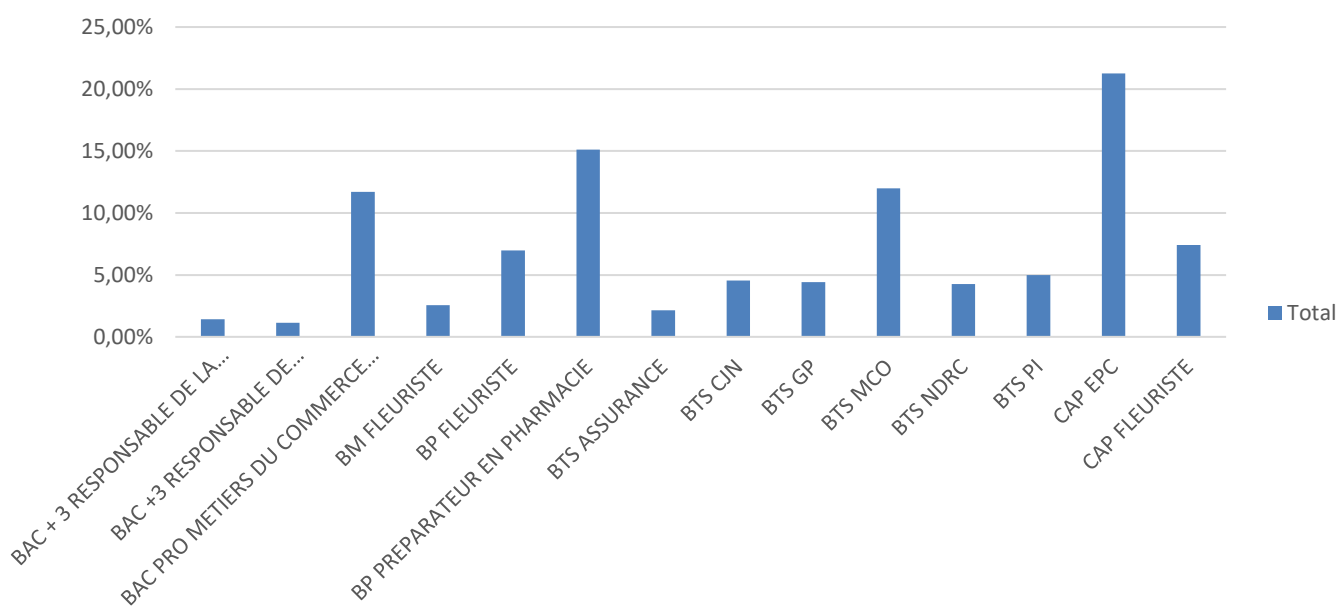
Administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré à 855 apprenants, sur la période de février à avril 2023.

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

Taux de retour : 82,4% (705 réponses)

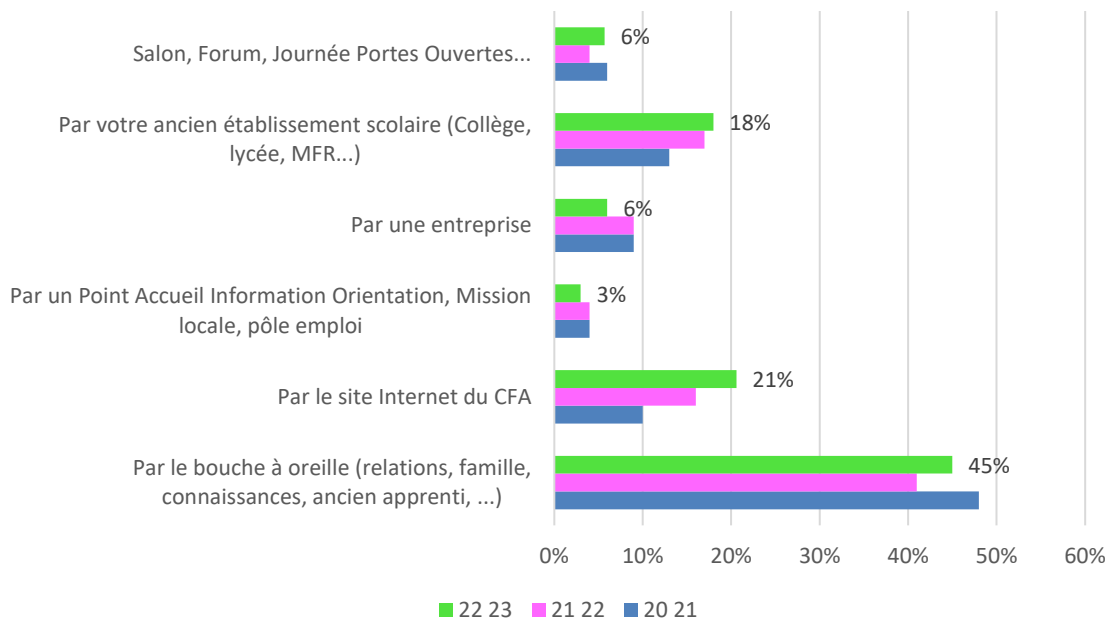
Répartition des apprenants ayant répondu au questionnaire :



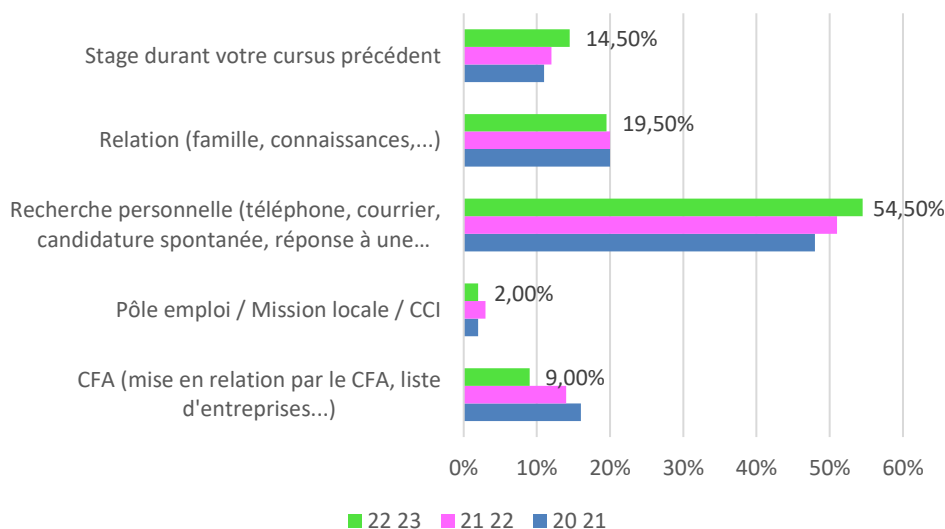
50% de répondants sont en première année

Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous connu le CFA (question à destination des 1^{ères} années : (350 apprenants) ?

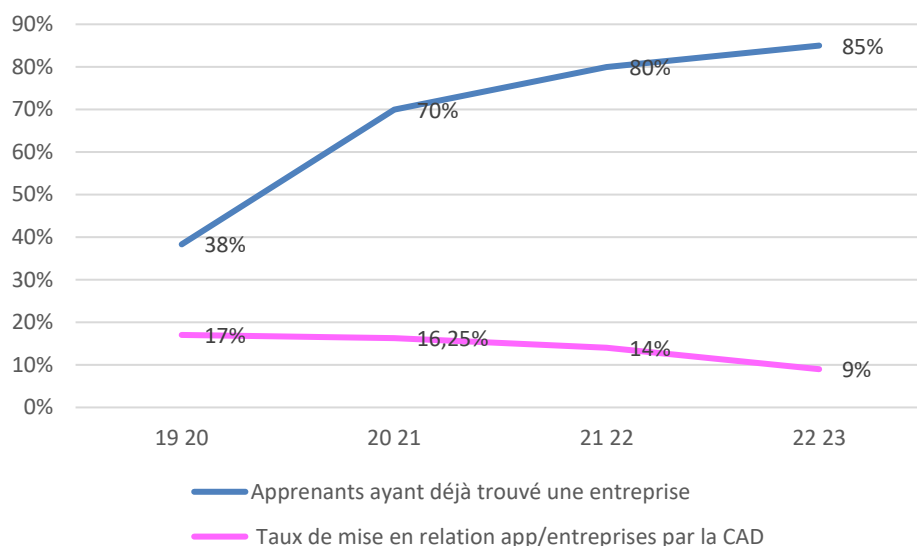


Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?



Information – Communication – Entrée en formation

Taux de mise en relation/ Taux d'apprenants ayant déjà trouvé une entreprise avant la rentrée :



Accompagnement des futurs alternants par la CAD dans la recherche d'une entreprise :

Type d'accompagnement	19-20	20-21	21-22	22-23
Aide au CV (ont sollicité et reçu une aide au CV)	58%	44%	39%	19%
Grilles de salaire	70%	54%	52%	7%
Orienté dans les recherches	70%	66%	59%	36%
Communiqué toutes les informations nécessaires	85%	70,00%	71%	38%

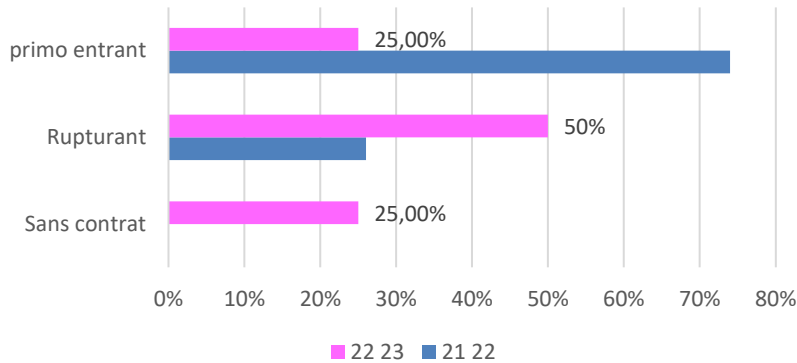
Taux de satisfaction de l'accompagnement

	20-21 Très satisfait + Satisfait	21-22 Très satisfait + Satisfait	22-23 Très satisfait + Satisfait
Satisfaction accompagnement	85%	87%	89%

Durant votre parcours, avez-vous bénéficié de l'ASPE (accompagnement socio-professionnel éducatif) ?

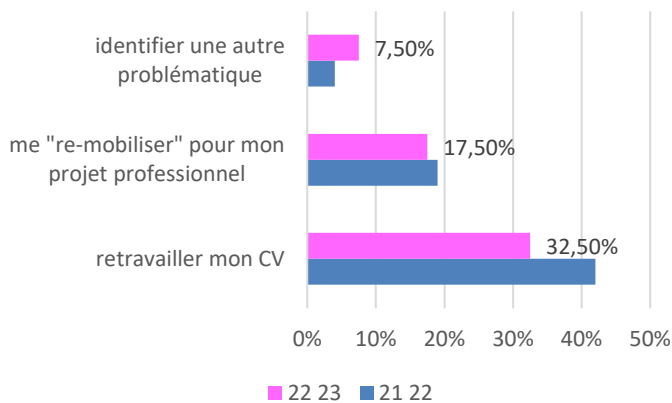
6% (40) des apprenants ont bénéficié de l'accompagnement

À mettre en perspective avec le nombre de jeunes accompagnés à ce jour en ASPE : 105 (81 accompagnés, 24 en cours au 31 05 2023)

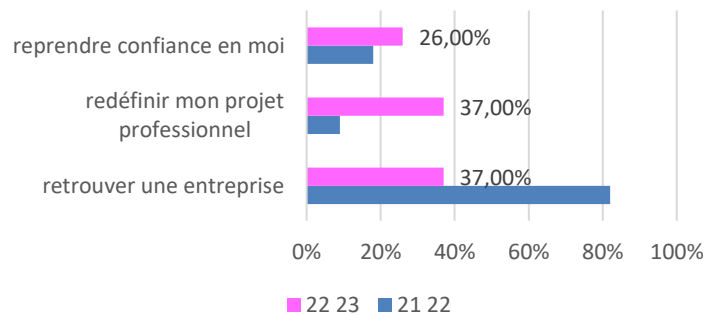


45% des apprenants en ASPE ont réalisé un ou plusieurs stages :

Utilité de l'accompagnement :



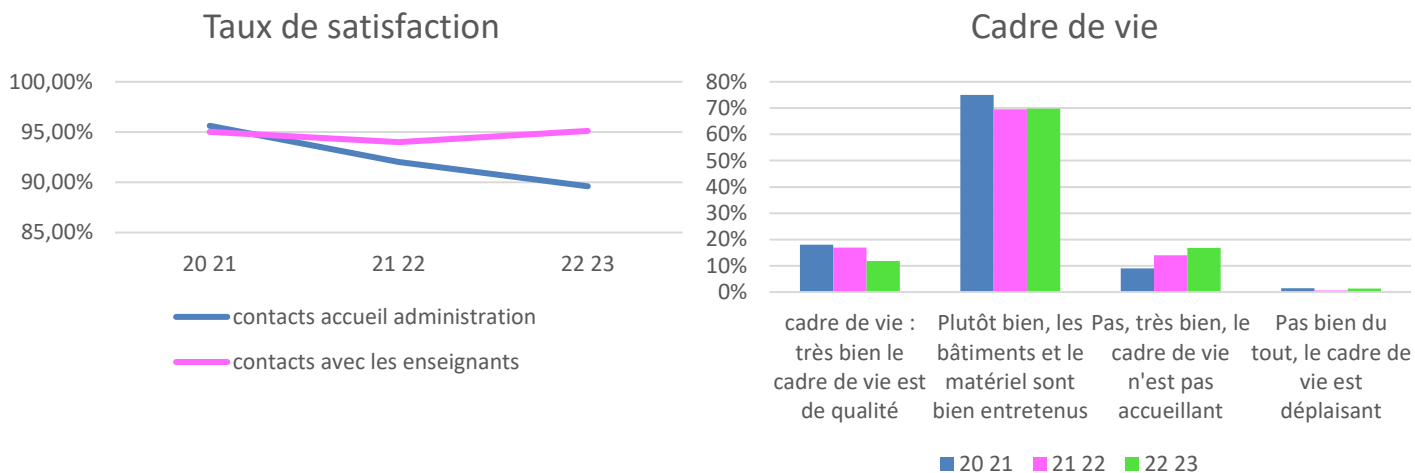
Ces stages ont permis de :



Satisfaction de l'accompagnement : 92,5%

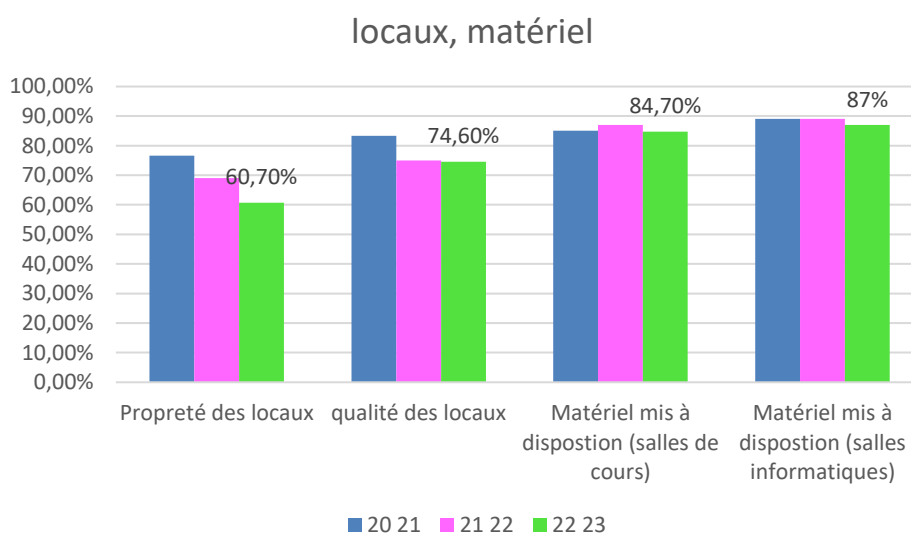
Accueil – Relation avec les différents services

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



Environnement – cadre de vie

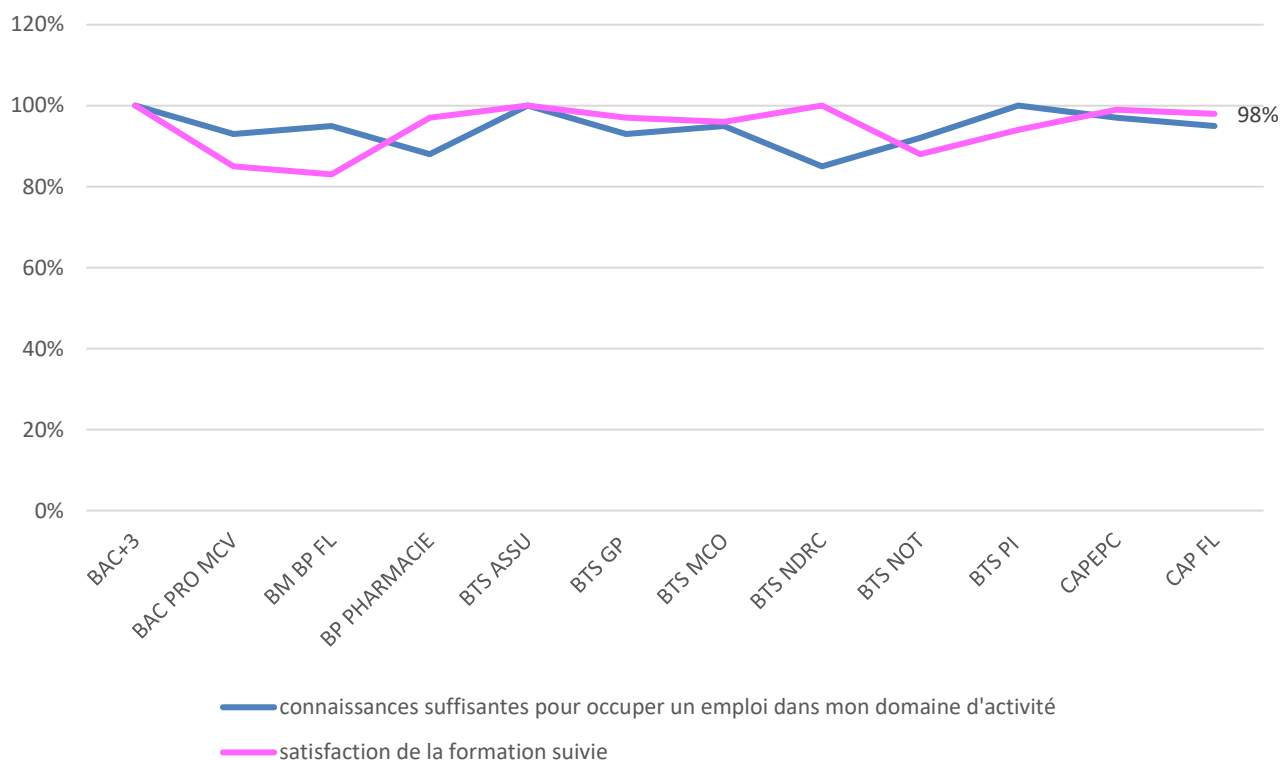
Etes-vous satisfait de ... (Taux de satisfaits/très satisfaits)



Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

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

94% des apprenants (1^{ères} et 2^{èmes} années) sont satisfaits (et très 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 ?

Oui pour 94% (2^{èmes} années)

Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

Comment les formateurs sont ils perçus par les apprenants ? (1ières et 2ièmes années)

	Bienveillants	à l'écoute	savent se faire comprendre	utilisent des supports adaptés
BAC + 3 RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION OMNICANAL	100%	100%	100%	100%
BAC +3 RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	100%	100%	100%	100%
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	87%	79%	67%	89%
BM FLEURISTE	100%	100%	100%	100%
BP FLEURISTE	96%	93%	93%	87%
BP PREPARATEUR EN PHARMACIE	100%	98%	96%	98%
BTS ASSURANCE	86%	80%	86%	86%
BTS GP	90%	86%	90%	93%
BTS MCO	96%	95%	90%	94%
BTS NDRC	100%	96%	86%	100%
BTS NOTARIAT/CJN	84%	81%	81%	53%
BTS PI	100%	94%	85%	79%
CAP EPC	96%	95%	90%	96%
CAP FLEURISTE	94%	77%	84%	88%

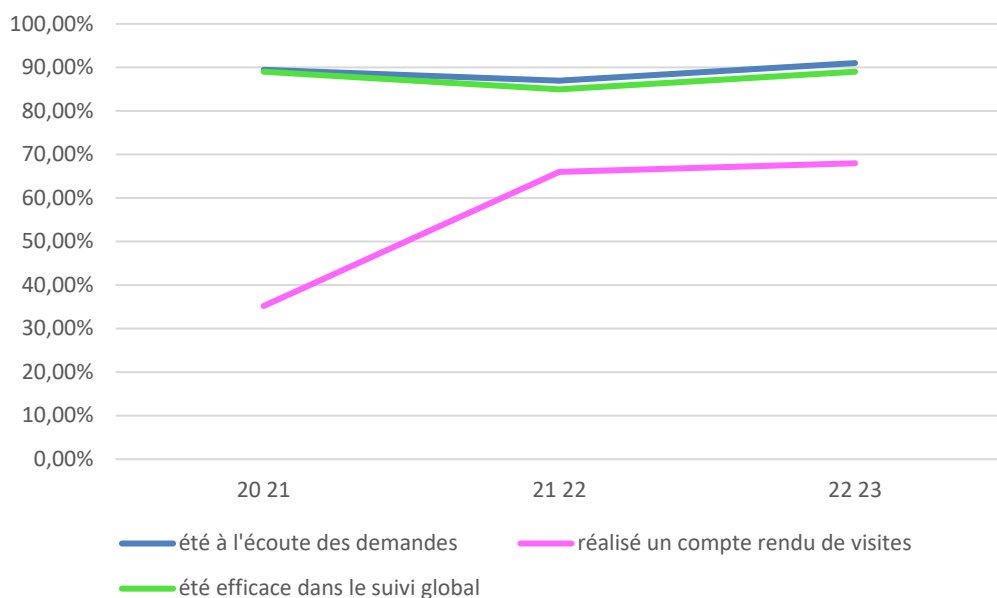
Avez-vous bénéficié d'un suivi individualisé (deuxièmes années) ?

17,49% des apprenants en deuxième année ont bénéficié d'un soutien (95% de satisfaction)

Soutien (60 apprenants)	apprenants ayant bénéficié de soutien	exercices supplémentaires	cours supplémentaires	cours de soutien	préparation oraux
BAC + 3 RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION	16%	0%	0%	0%	100%
BAC +3 RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	25%	0%	0%	0%	100%
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	29%	15%	7%	0%	76%
BM FLEURISTE	17%	33%	0%	0%	67%
BP FLEURISTE	12%	0%	0%	0%	100%
BP PREPARATEUR EN PHARMACIE	25%	0%	9%	90%	0%
BTS ASSURANCE	12%	0%	0%	0%	100%
BTS GP	7%	0%	100%	0%	0%
BTS MCO	14%	0%	33%	0%	67%
BTS NDRC	7%	0%	0%	100%	0%
BTS NOTARIAT	38%	0%	0%	0%	100%
BTS PI	27%	0%	0%	0%	100%
CAP EPC	12%	14%	0%	14%	72%
CAP FL	0%				

Relation entreprise – apprenti – CFA commerce

Vous diriez de votre professeur Interlocuteur qu'il ou qu'elle a :



Centre de documentation et d'information

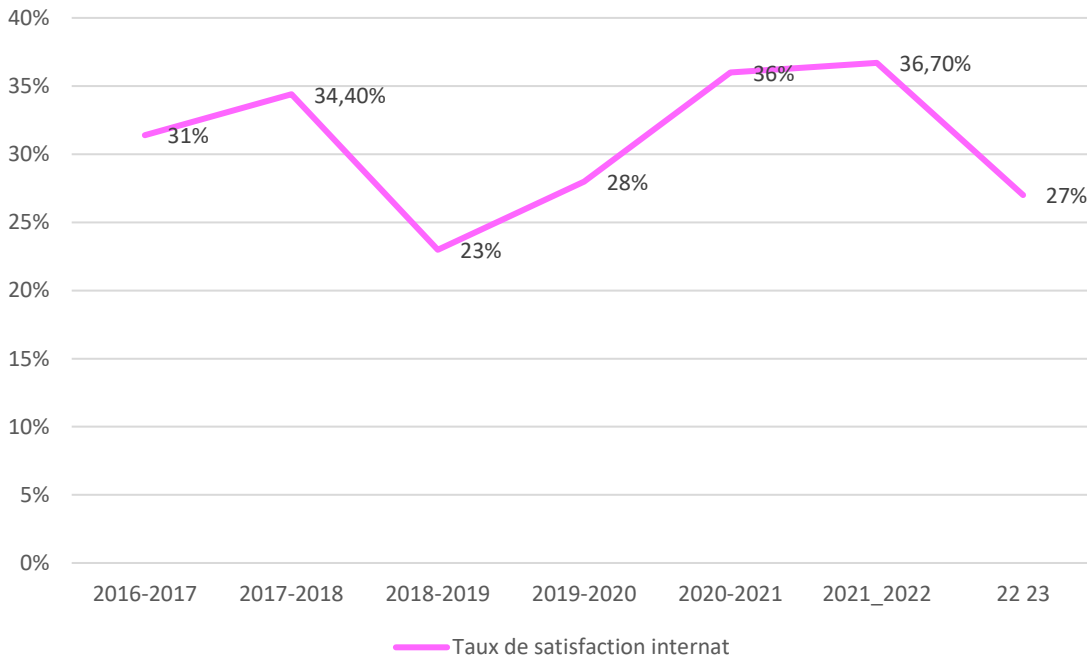
Utilisez vous le CDI en ligne ? Oui pour 6,26% (43 apprenants)

Net Yparéo :

94% des apprentis consultent Net Yparéo

Hébergement :

81% des internes sont hébergés par le CFA Commerce (étage filles)
19% par le CFA BTP (étage garçons)



159 commentaires /200 internes ayant répondu à l'enquête :

Problématiques : douches (eau chaude), chauffage, ménage, vétusté des locaux

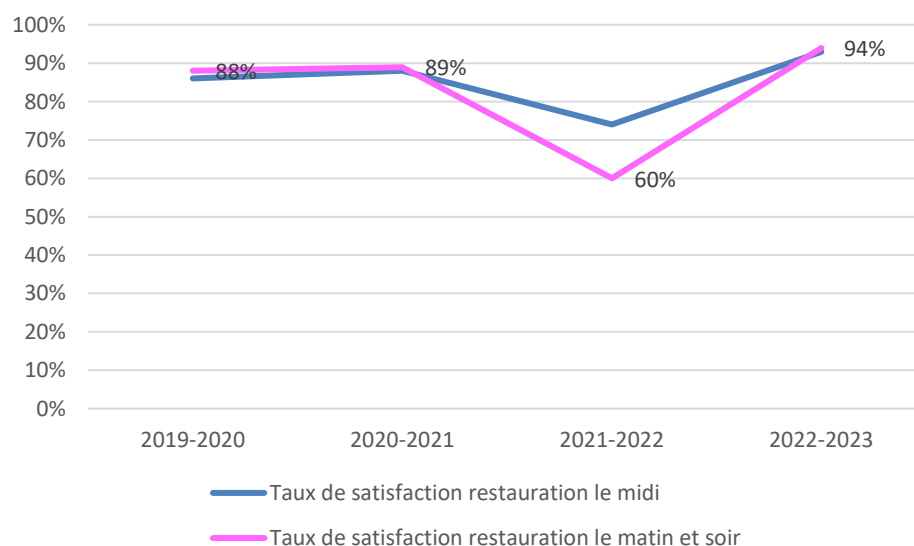
Restauration

Qui utilise le service de restauration ?

	Le matin	le midi	le soir
BAC + 3 RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION OMNICANAL			0%
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	8%	11%	10%
BM FLEURISTE	7%	5%	5%
BP FLEURISTE	17%	10%	14%
BP PREPARATEUR EN PHARMACIE	17%	16%	13%
BTS ASSURANCE	1%	1%	1%
BTS CJN	3%	5%	4%
BTS MCO	2%	2%	2%
BTS PI	2%	6%	2%
CAP EPC	28%	27%	27%
CAP FLEURISTE	15%	13%	21%

* Principaux utilisateurs du service en jaune

Satisfaction globale de la restauration



Satisfaction de la restauration :

Le matin	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Les petits déjeuners sont proposés en quantité suffisante	94%	58%	86%
Les petits déjeuners sont de bonne qualité	87%	55%	89%
La zone de distribution des repas est propre	92,50%	67%	99%
Le service est rapide le matin	85%	70%	98%

Le midi	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Les repas sont variés	77%	58%	80%
Les plats sont proposés en quantité suffisante	89%	58%	90%
Les repas sont de bonne qualité	70%	53%	87%
La zone de distribution des repas est propre	92%	83%	96%
Le service est rapide	75%	56%	62%

Le soir	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Les repas sont variés tout au long de la semaine	77%	66%	87%
Les plats sont proposés en quantité suffisante	92,20%	78%	97%
Les repas sont de bonne qualité	75%	63%	88%
La zone de distribution des repas est propre	91%	87%	98%
Le service est rapide	77%	75%	84%

Jugement global

Votre jugement global sur le CFA commerce de Saintes ?

92% de satisfaits et très satisfaits

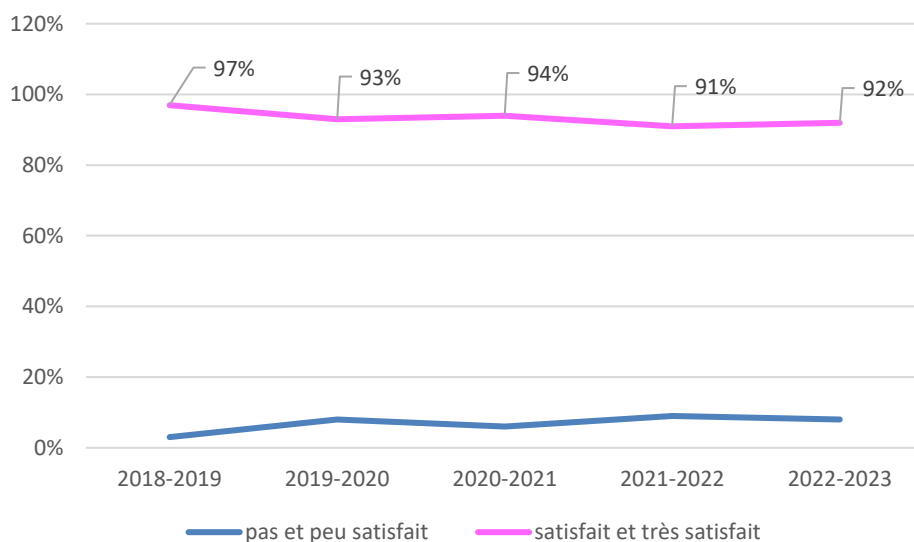


Tableau de la satisfaction ventilé par section

	satisfait et très satisfait
BAC + 3 RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION	100%
BAC +3 RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	100%
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	90%
BM FLEURISTE	77%
BP FLEURISTE	92%
BP PREPARATEUR EN PHARMACIE	93%
BTS ASSURANCE	93%
BTS GP	83%
BTS MCO	96%
BTS NDRC	97%
BTS NOTARIAT	94%
BTS PI	93%
CAP EPC	96%
CAP FLEURISTE	85%

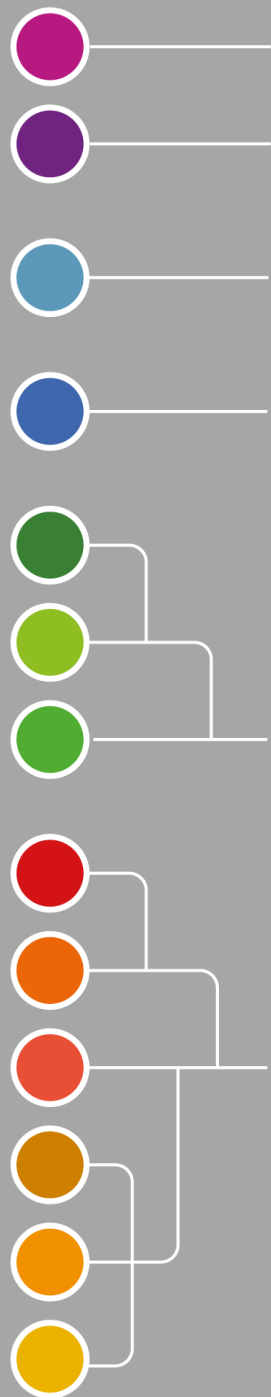
Message aux équipes :

« Découverte après une formation dans le « général » secteur privé et parfaitement satisfait de la formation. Toujours un plaisir de venir étudier avec toute l'équipe de formation géniale du CFA. »

« Je souhaite le meilleur à l'équipe pédagogique et à toutes les personnes qui s'investissent au sein de l'établissement. C'est une chance d'avoir pu suivre une formation diplômante dans un secteur porteur. »

« Je suis très satisfaite du CFA. Je ne me suis jamais senti aussi bien dans un établissement scolaire. »

« Merci pour l'accueil que j'ai reçu quand je suis arrivé »



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