



CFA
Commerce



**Résultats de l'enquête de
satisfaction
menée auprès des entreprises
Année 2020-2021**

SOMMAIRE

Page 3	Engagements de la direction
Page 4	Rétrospective des actions 2019-2020
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 qualité Qualiopi

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 « compétences et formations » sont gérés par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rochefort et de Saintonge.

Alors que le secteur de la formation connaît une véritable mutation vers l'acquisition de compétences et d'individualisation des parcours, que l'apprentissage est plébiscité par le gouvernement soutenu par un plan de relance, il est important de réaffirmer notre vocation, ce que nous défendons et ce que nous voulons être. Notre vision, nos missions et nos valeurs inspirent les décisions qui guident nos actions de formation aujourd'hui et dans le futur.

CFA – IEQT – ISAAP - le pôle compétences et formation, 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.

Des objectifs communs inscrits dans une stratégie de réussite :

- Rester une référence incontournable sur le plan local et régional voire national dans les filières formations à fortes technicités,
- Rester les partenaires privilégiés de nos parties intéressées (Entreprises, Dirigeants, Collaborateurs, Formateurs, Etudiants) sur le long terme,
- Rester des référents qui contribuent à 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.
- Assurer des programmes de formation innovants et de qualité qui répondent aux défis, aux challenges imposés par les mutations économiques.
- 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,

Pour mettre en œuvre cet engagement commun, la Direction Générale de la CCIRS 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, c'est la satisfaction de tous nos clients, ainsi, Je tiens à remercier l'ensemble du personnel pour son engagement dans la démarche qualité.

Florence Chartier-Loman,
Secrétaire Générale, DG de la CCIRS PI

F. Rochefort, le 17.11.2020

Rétrospective des actions 2020-2021

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 Commerce poursuit la rénovation de son infrastructure immobilière en procédant à la rénovation des chambres de l'internat. Sur le plan pédagogique, la modernisation de notre outil se poursuit par le remplacement de vidéo projecteurs par des écrans numériques, ainsi que la systématisation d'un accès en visio dans chaque salle de cours.

Au cours des 18 derniers mois, marqués par de fortes perturbations dans le maintien de nos activités de formation, le personnel enseignant a pu expérimenter de nouvelles méthodes afin d'adapter la posture pédagogique. A l'avenir, les enseignants du CFA seront en mesure de dispenser un parcours de formation de qualité aux apprenants que cela soit en présentiel ou distantiel.

Le travail de conception et développement de nos plateformes de formation en ligne se poursuit et fait désormais partie intégrante du parcours de formation de l'apprenti.

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 cette année.

Depuis la dernière réforme de l'apprentissage en 2019, 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, obtenu en mars 2021, 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).

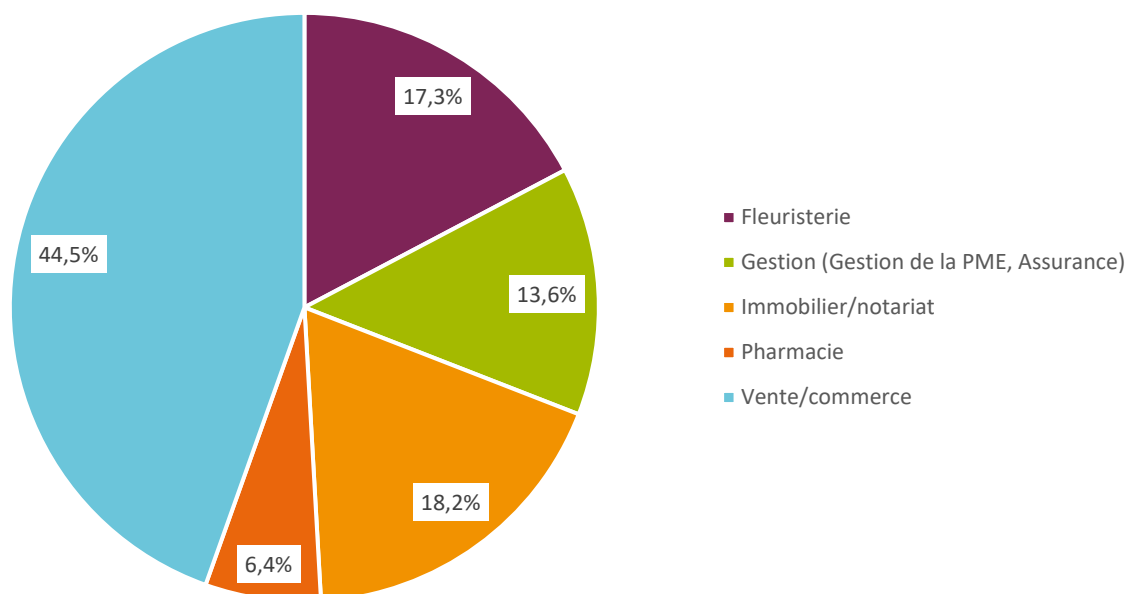
Le service qualité suit les activités périphériques restauration/hébergement/vie dans le campus dans l'objectif d'améliorer les prestations et de répondre aux besoins des usagers.

ECHANTILLONNAGE :

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, entre avril et juin 2021.

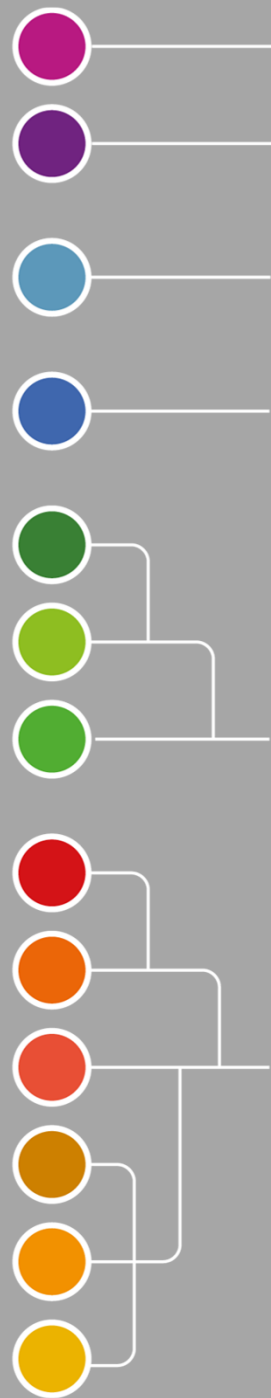
Bilan : 533 entreprises ont été interrogées pour un retour de 110 questionnaires (soit un taux de retour de 20,63%)

Ventilation des réponses par filières :



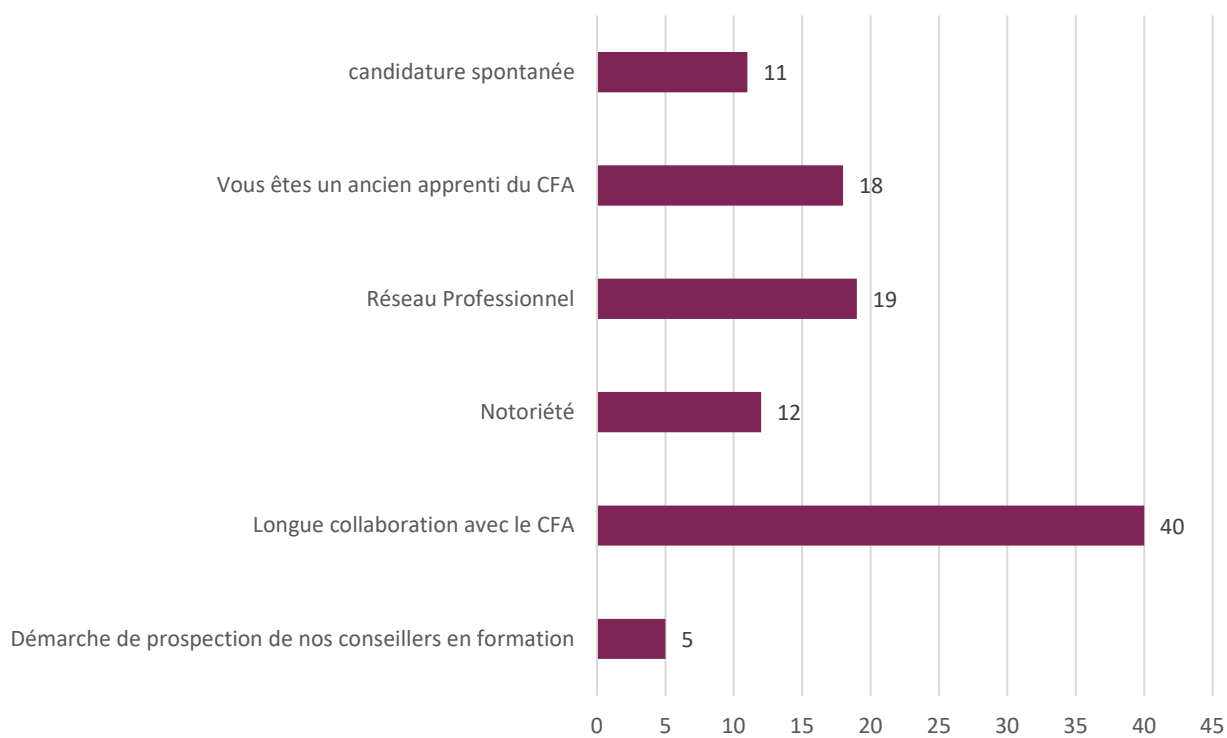
Partie 1

Les résultats de l'enquête

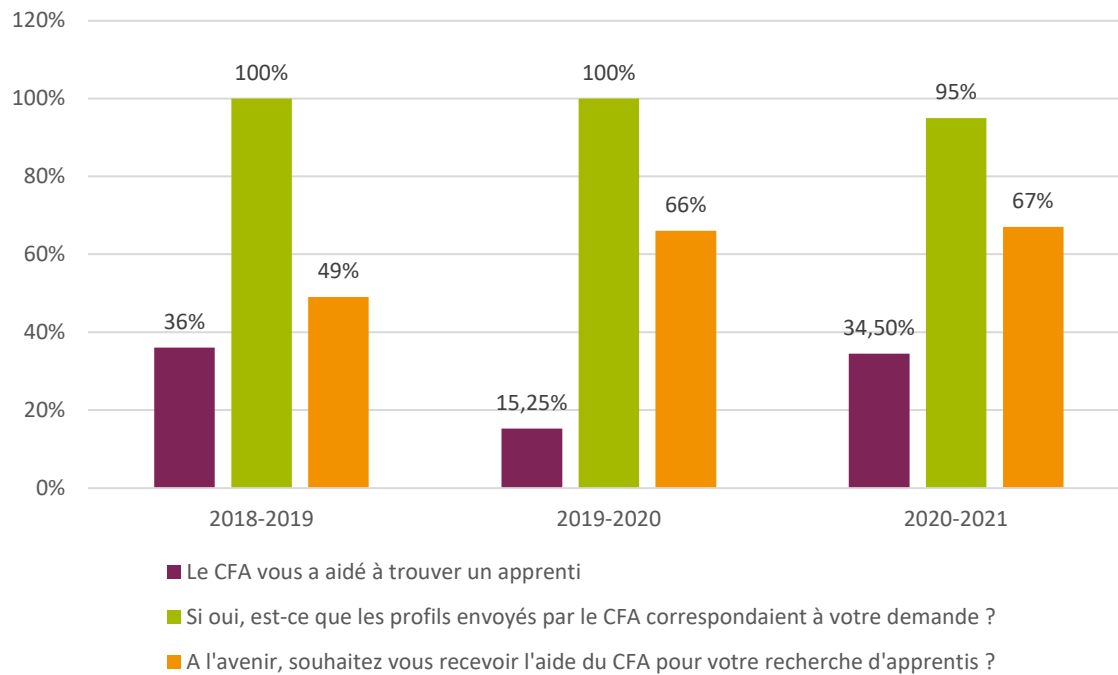


Votre avis nous intéresse...

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



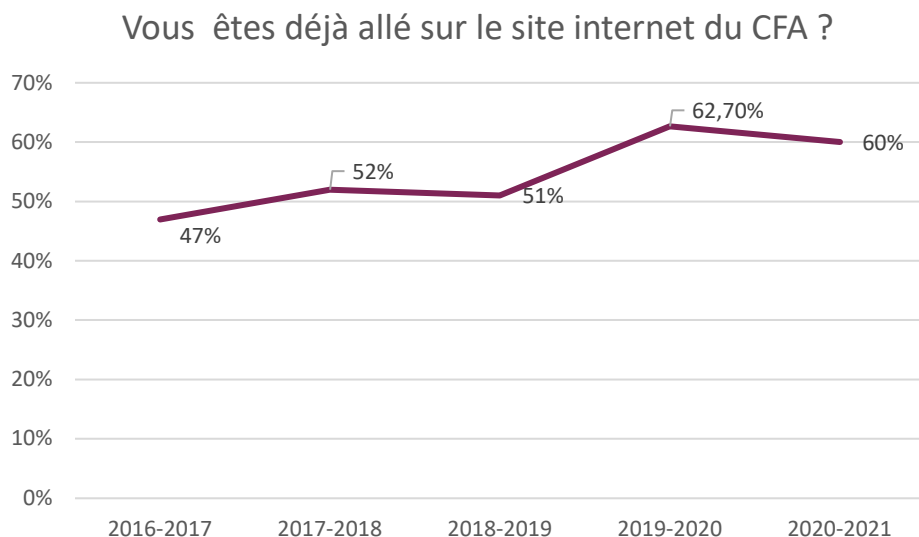
Avant l'arrivée de votre apprenti(e)



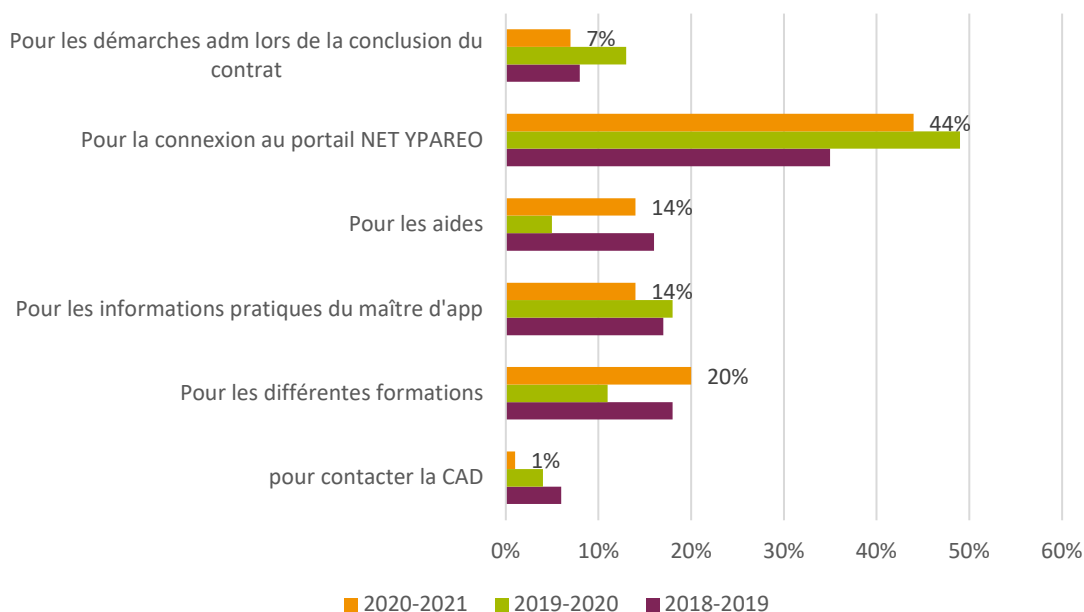
Comment souhaitez vous que nous vous aidions ?

Aide au recrutement par :	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
envoi de cv	78%	81%	79,40%	81%
sessions de recrutement au CFA	22%	19%	7,60%	8%
Participation aux journées portes ouvertes et rencontre de candidats			10,26%	11%

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

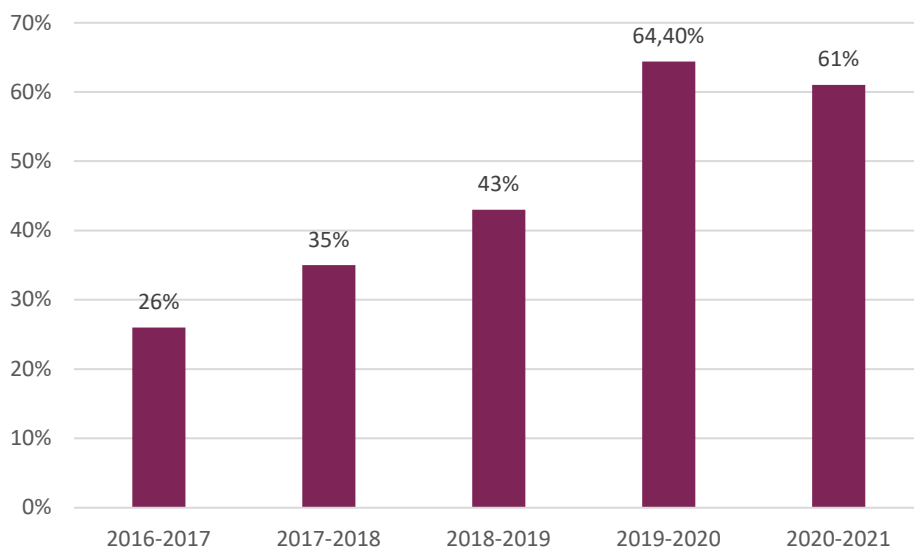


Quelles sont les informations que les entreprises consultent ? :



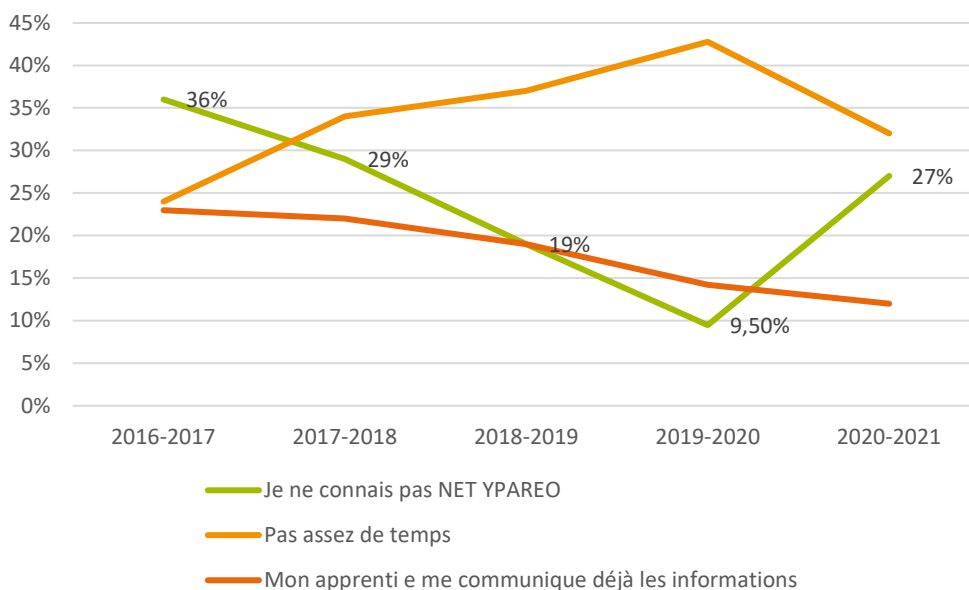
+ 9% : progression du taux des entreprises qui consultent le site internet pour se renseigner sur les différentes formations proposées par le CFA

Consultez vous le portail Net YPAREO ?



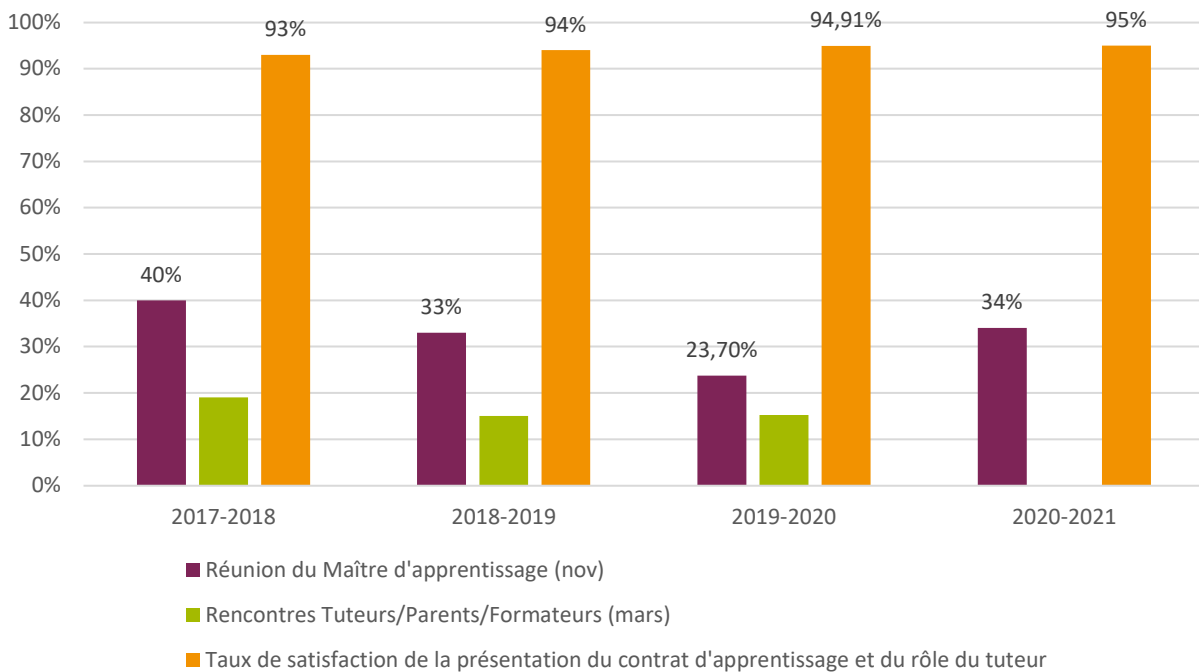
**Taux de satisfaction du portail Net YPAREO:
94%**

Pour quelles raisons n'utilisez vous pas Net YPAREO ?



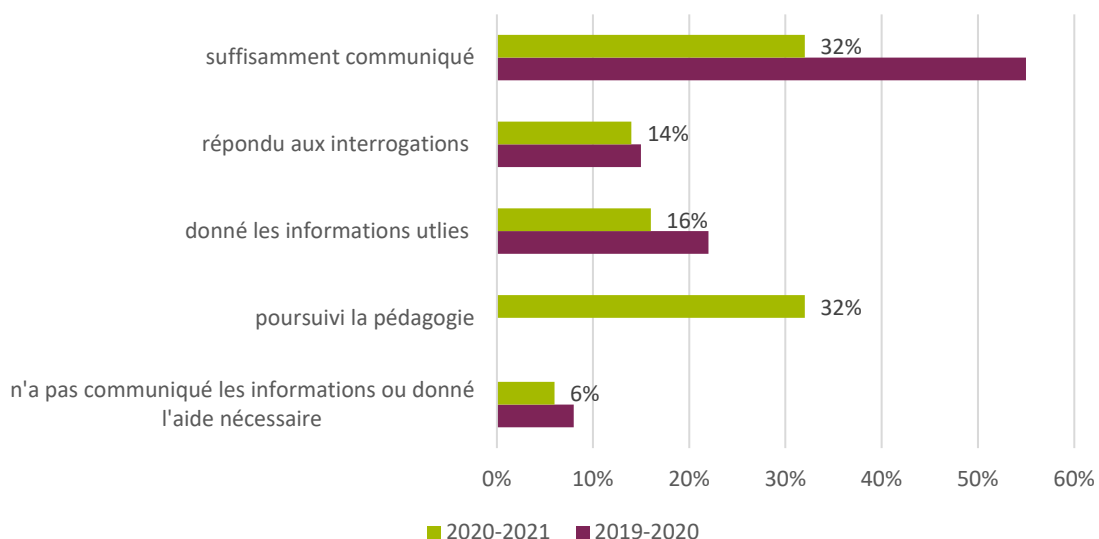
27% des entreprises ayant répondu, ne connaissent pas l'outil

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

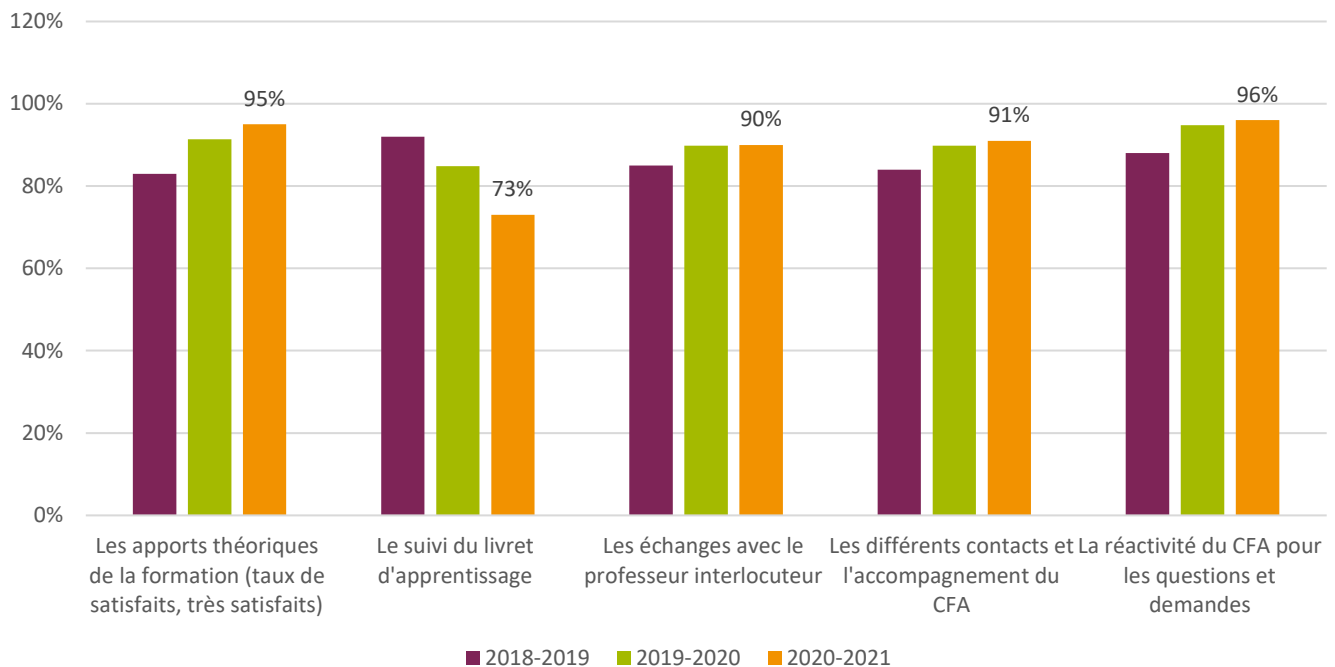


Période de confinement et suivi :

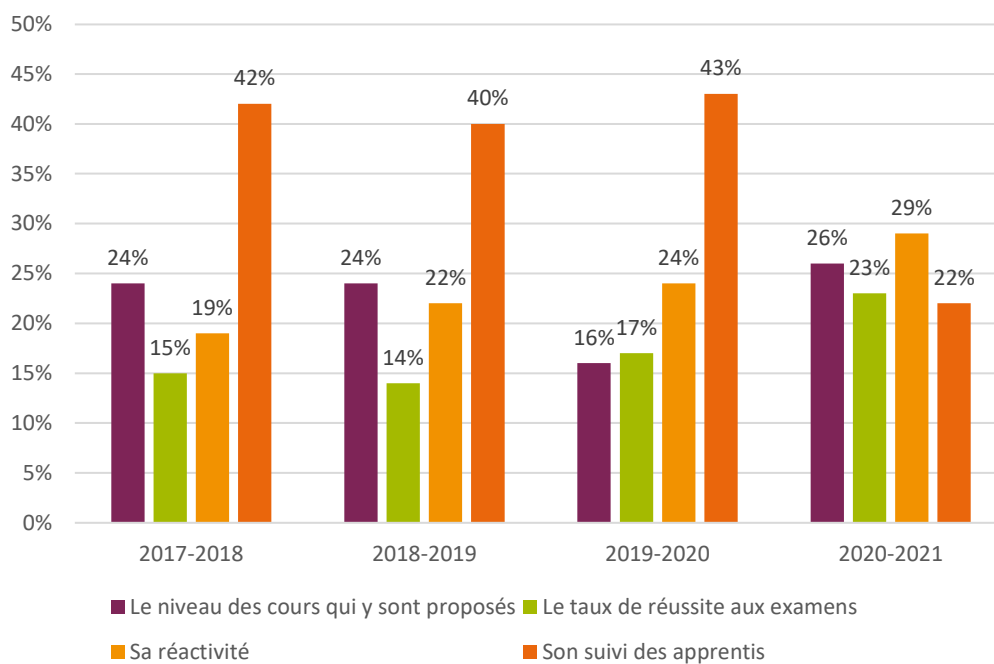
Pendant cette période, les entreprises ont eu le sentiment que le CFA a :



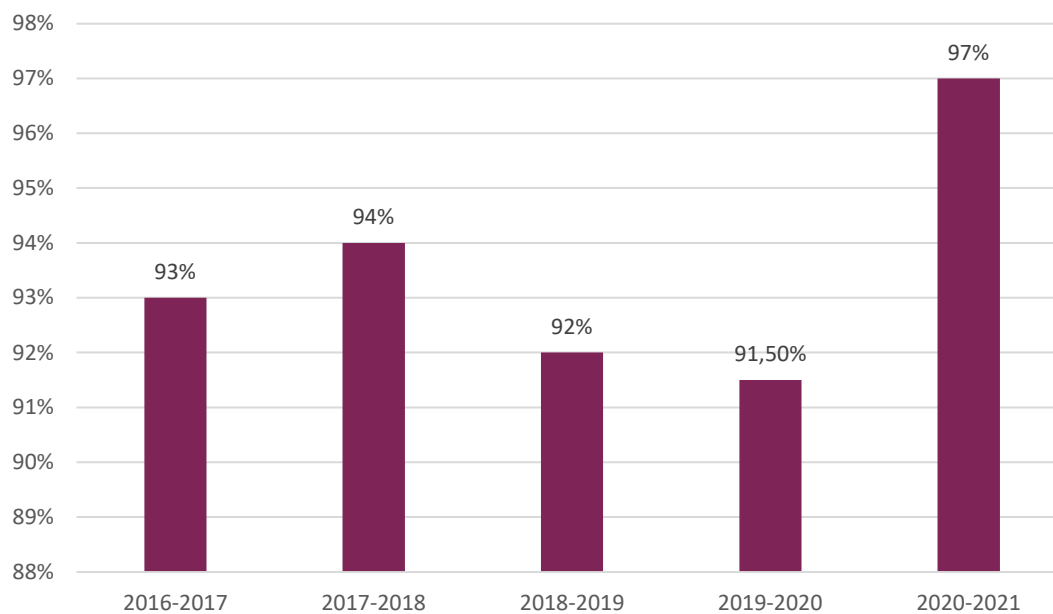
Comment jugez vous la formation de l'apprenti (e) et les contacts avec le CFA



Selon vous, quels sont les points forts du CFA ?



Satisfaction globale

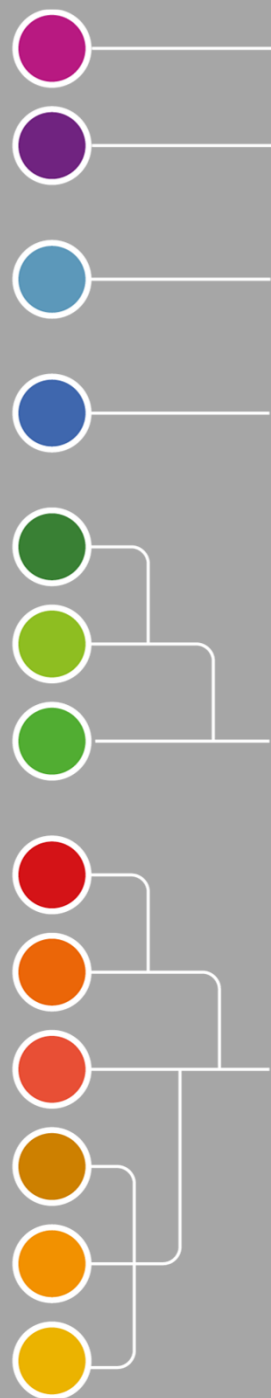


+5,5 points de satisfaction générale :

MERCI !

Partie 2

Les pistes d'amélioration



Les pistes d'amélioration

60% 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.

Compléter le livret d'apprentissage :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Net YPAREO n'est pas assez ludique, interactif » « compliqué de trouver la rubrique du cahier de liaison » « Je n'ai pas reçu mes codes d'accès » 	<p><i>Le logiciel NET YPAREO est un outil national, régulièrement mis à jour afin de le faire évoluer.</i></p> <p><i>Une présentation de l'outil est faite lors de la réunion « Tuteurs » de novembre, le relais est ensuite pris par les professeurs interlocuteurs au moment des visites d'entreprise.</i></p> <p><i>Vous pouvez à tout moment demander vos codes d'accès en appelant directement le CFA, ou en passant par votre apprenti.</i></p>

Suivi des cours, période « COVID »

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<p>« nous aurions aimé avoir une vraie communication et notamment pour la mise en place des cours en vidéo »</p> <p>« nous aurions souhaité le détails des cours à suivre à distance (dates et horaires) pour chaque apprenti. »</p>	<p><i>En cette période de crise sanitaire, le CFA a envoyé un mail (aux entreprises et aux apprenants), dès que l'on nous a imposé la fermeture de l'établissement.</i></p> <p><i>L'organisation des cours en distanciel a été mise en place immédiatement. En fonction des matières, tous les cours ont été assurés, soit en visioconférence, soit par mail (exercices à renvoyer) selon le planning initial. Chaque formateur a fait l'appel lors de chaque séance de cours.</i></p> <p><i>Le détail des cours est sur NET YPAREO en consultant l'emploi du temps de l'apprenti.</i></p>

Mise en place de la réforme de l'apprentissage : relation avec les OPCO :

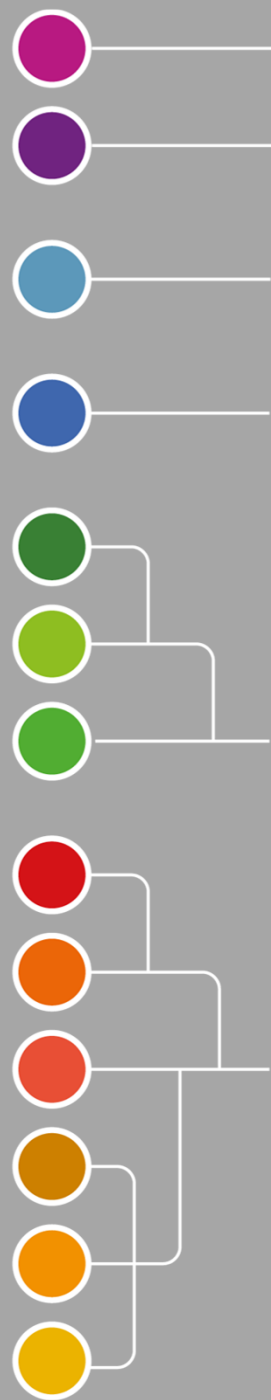
Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « l'élaboration du contrat avec l'OPCO a été compliquée » 	<p><i>Depuis la dernière réforme de l'apprentissage en 2019, le CFA propose gratuitement le service d'appui à la réalisation de l'ensemble des formalités 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</i></p>

Organisation des plannings :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Revoir les semaines de cours de façon à pouvoir garder notre apprenti pendant les périodes de fêtes » « Que le Cfa se batte avec l'académie pour que les dates d'examen soient un peu plus en respect avec le planning des professionnels » 	<p><i>Les plannings de cours sont diffusés en début d'année scolaire et nous essayons de nous rapprocher au plus près des besoins des différents secteurs d'activité. Néanmoins, chaque formation possède un nombre d'heures de cours fixé par référentiel de certification.</i></p> <p><i>Concernant les périodes d'examens nous faisons remonter chaque année au rectorat, cette problématique. Les épreuves sont souvent communes à plusieurs filières de métiers.</i></p>

Communication :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse du CFA
<p>« plus de communication et de relation entre le tuteur en entreprise et le cfa »</p> <p>« un contact régulier avec l'équipe pédagogique "professionnelle »</p>	<p><i>Différents temps dédiés sont mis en place tout au long de l'année scolaire afin de favoriser les échanges entre le tuteur et le professeur interlocuteur (réunion tuteurs en novembre, rencontres tuteur/formateurs/parents en février). Si vous souhaitez faire un point plus particulièrement, vous pouvez contacter le professeur interlocuteur directement par mail (adresse sur NET YPAREO).</i></p> <p><i>Par ailleurs, depuis la rentrée scolaire 2019, le CFA a mis en place le suivi du livret d'apprentissage de manière dématérialisée sur NET YPAREO, nous rappelons régulièrement aux apprenants de le compléter.</i></p> <p><i>Tous les formateurs du CFA peuvent être rencontrés lors des réunions parents/formateurs/tuteurs qui ont habituellement lieu en février. En raison de la crise sanitaire, nous n'avons pas pu les maintenir cette année. Néanmoins, il est toujours possible d'avoir un retour de l'ensemble de l'équipe sur demande du tuteur. Ce retour est notamment réalisé avec le bulletin de notes semestriel.</i></p>



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