



CFA
Commerce



**Résultats de l'enquête
de satisfaction
auprès des apprentis
Année 2019 2020**

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	Net YPareo
Page 11	Relations entreprise-Apprenti-CFA Commerce
Page 12	CDI
Page 12	Hébergement-Internat
Page 13	Restauration
Page 16	Jugement global

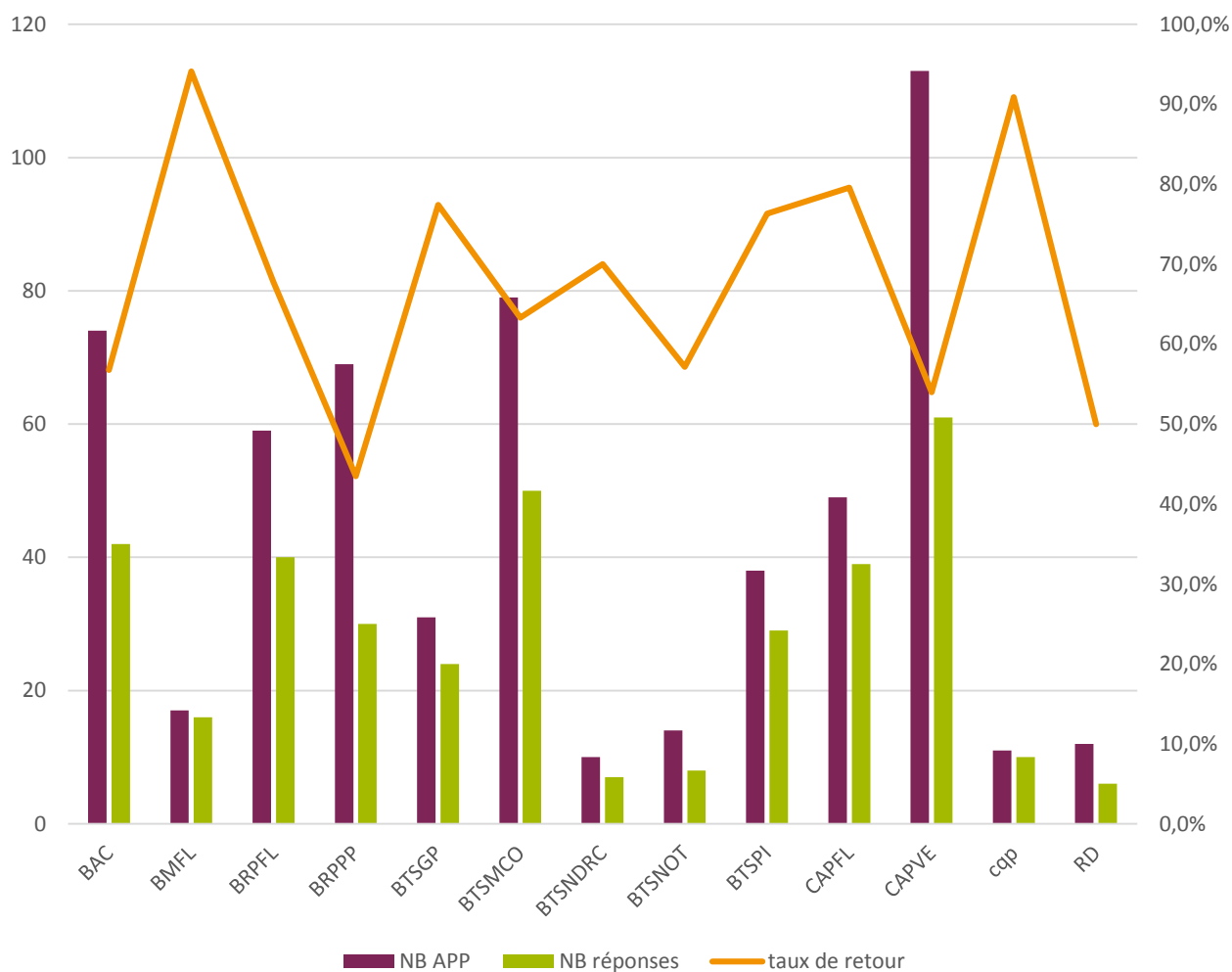
Administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré à 577 apprenants, sur la période de mars à mai 2020.

Mode d'administration : Lime Survey (raccourci sur NET Y PAREO), et administration en classe entière jusqu'au 13 mars, puis par e-mail

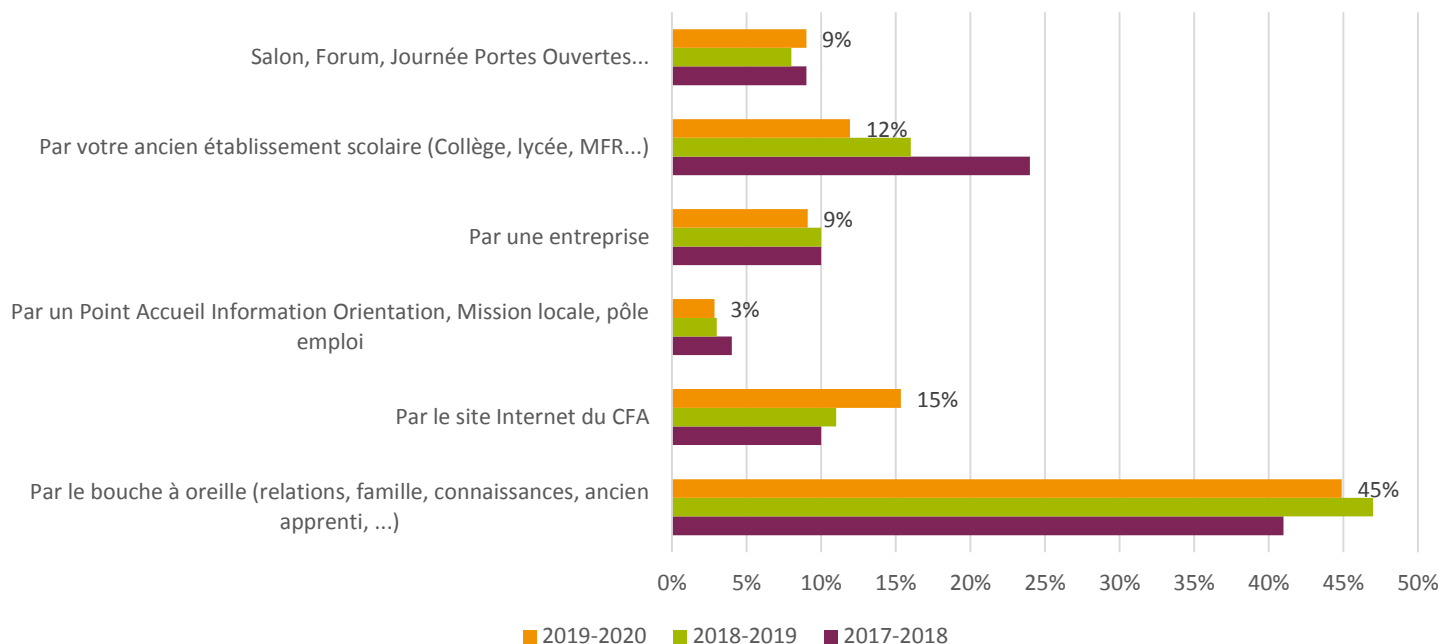
Taux de retour : 62,56% (361 réponses)

Répartition des apprenants :



Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous connu le CFA (question à destination des 1^{ères} années : (176 apprenants) ?



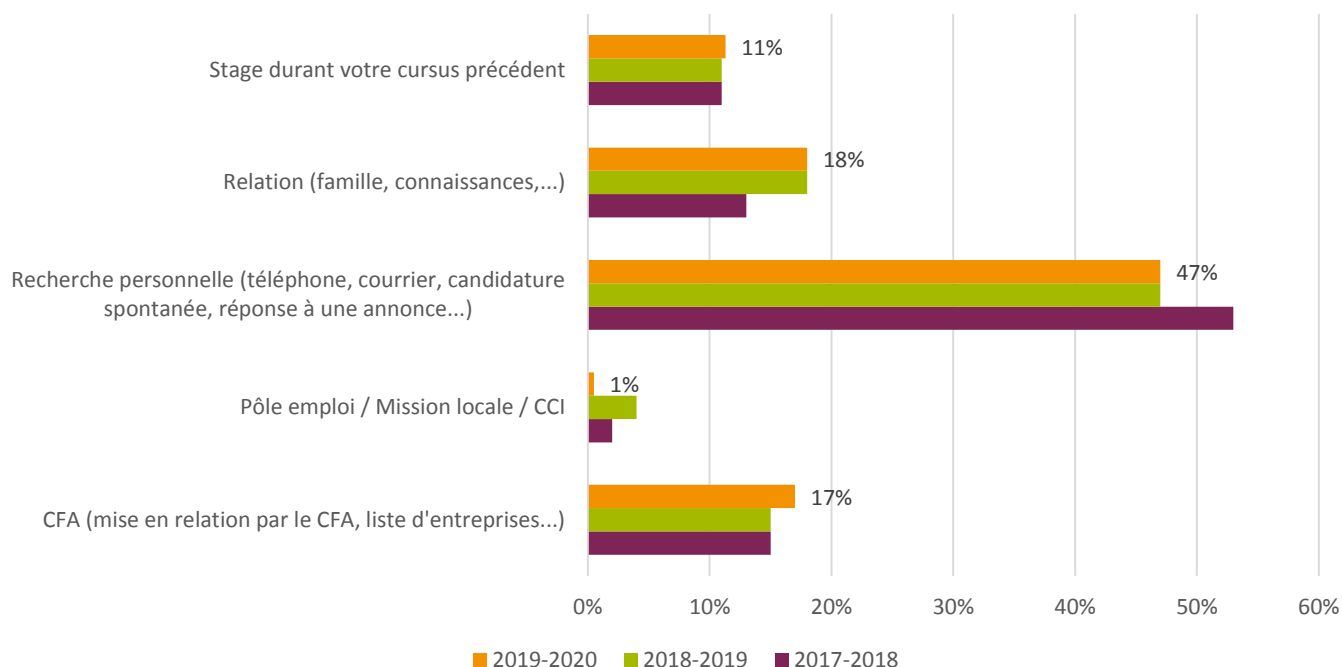
Comment avez-vous connu le CFA ?	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Par le bouche à oreille (relations, famille, connaissances, ancien apprenti, ...)	39%	41%	47%	45%
Par le site Internet du CFA	9%	10%	11%	15%
Par un Point Accueil Information Orientation, Mission locale, pôle emploi	5%	4%	3%	3%
Par une entreprise	17%	10%	10%	9%
Par votre ancien établissement scolaire (Collège, lycée, MFR...)	20%	24%	16%	12%
Salon, Forum, Journée Portes Ouvertes...	3%	9%	8%	9%

+ 4 points par le site internet du CFA

Nos élèves sont de moins en moins orientés vers le CFA par le biais de leur ancien établissement scolaire (- 8 points depuis 2016)

Information – Communication – Entrée en formation

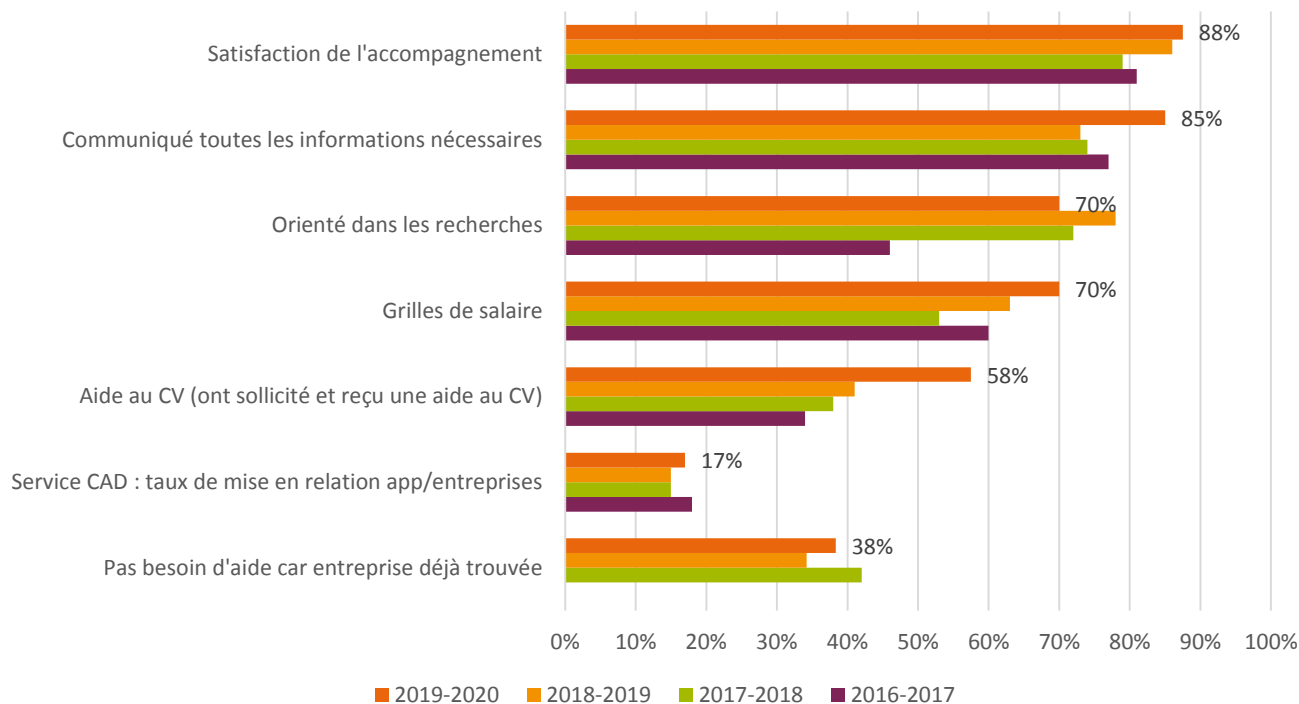
Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?



Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
CFA (mise en relation par le CFA, liste d'entreprises...)	17%	15%	15%	17%
Pôle emploi / Mission locale / CCI	4%	2%	4%	1%
Recherche personnelle (téléphone, courrier, candidature spontanée, réponse à une annonce...)	43%	53%	47%	47%
Relation (famille, connaissances,...)	16%	13%	18%	18%
Stage durant votre cursus précédent	15%	11%	11%	11%

+ 2 points pour la mise en relation par le CFA

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



accompagnement	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Pas besoin d'aide car entreprise déjà trouvée		42%	34%	38%
Service CAD : taux de mise en relation app/entreprises	18%	15%	15%	17%
Aide au CV (ont sollicité et reçu une aide au CV)	34%	38%	41%	58%
Grilles de salaire	60%	53%	63%	70%
Orienté dans les recherches	46%	72%	78%	70%
Communiqué toutes les informations nécessaires	77%	74%	73%	85%
Satisfaction de l'accompagnement	81%	79%	86%	88%

L'accompagnement est renforcé depuis 2 ans :

- aide au CV + 20 points

+ 9 points (Satisfaction globale de l'accompagnement)

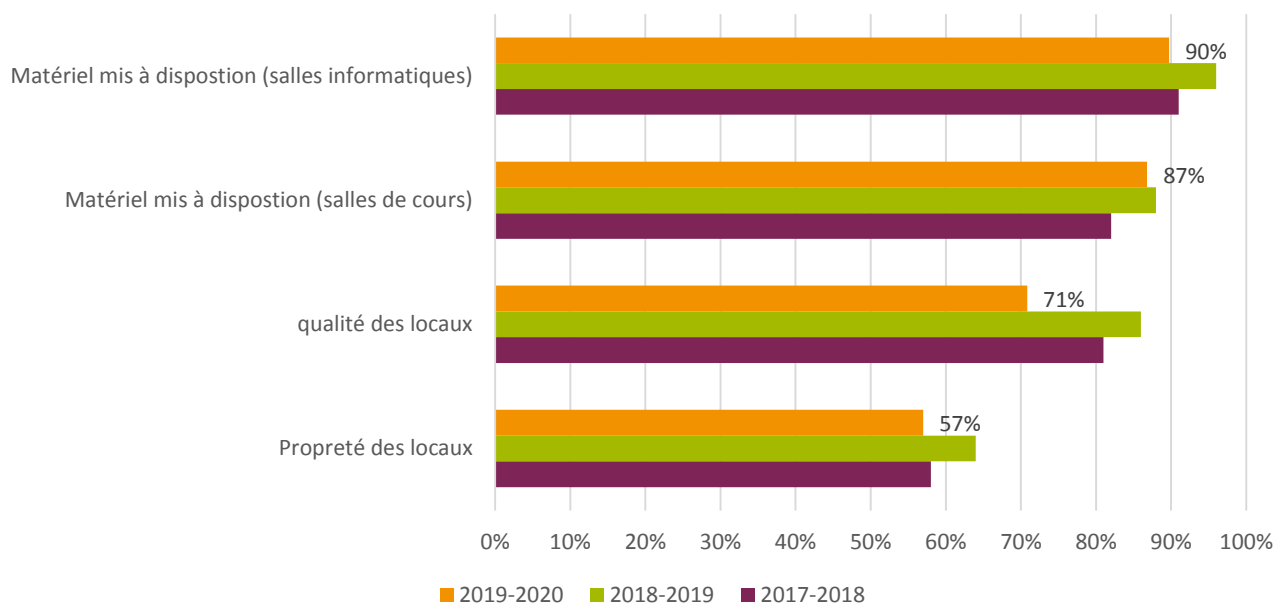
Accueil – Relation avec les différents services

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

	2018 Très satisfait + Satisfait	2019 Très satisfait + Satisfait	2020 Très satisfait + Satisfait
Accueil – Administration	98%	98%	94%
Enseignants	95%	96%	95%

Environnement – cadre de vie

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



Cadre de vie	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
cadre de vie : très bien le cadre de vie est de qualité	20%	18%	17%	18%
Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus	68%	73%	75%	64%
Pas, très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant	11%	8%	8%	16%
Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant	1%	1%	1%	2%

Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

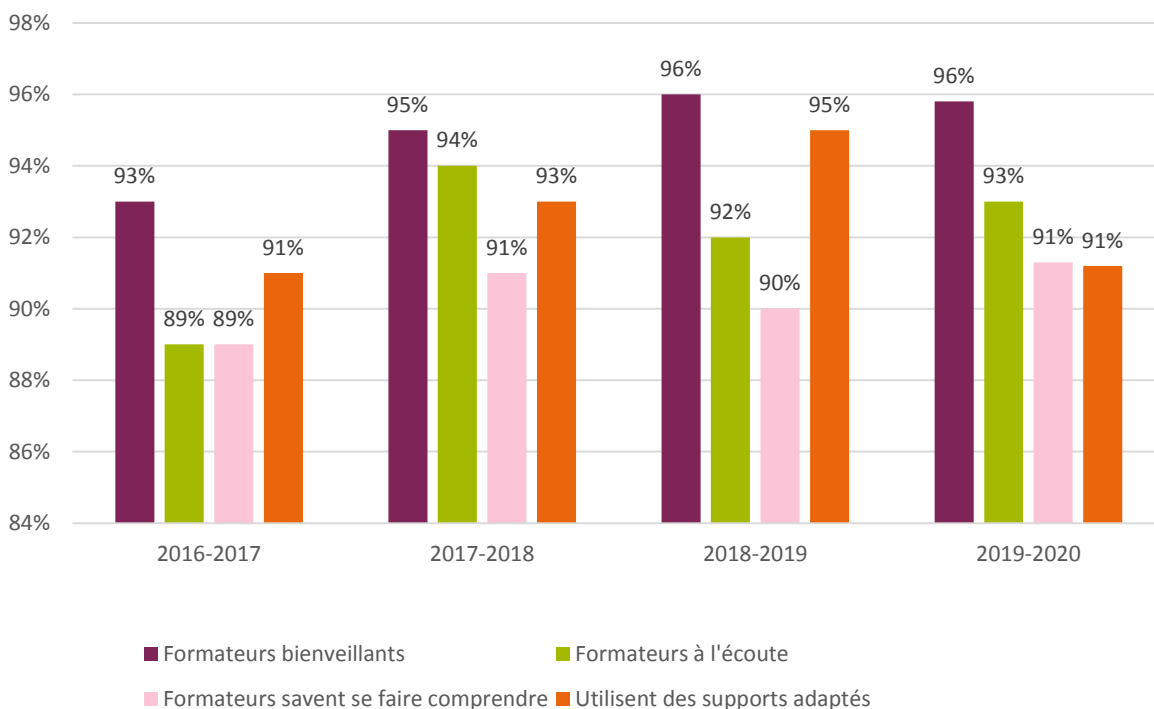
Comment jugez-vous la formation que vous suivez au CFA ?

95% 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 ?

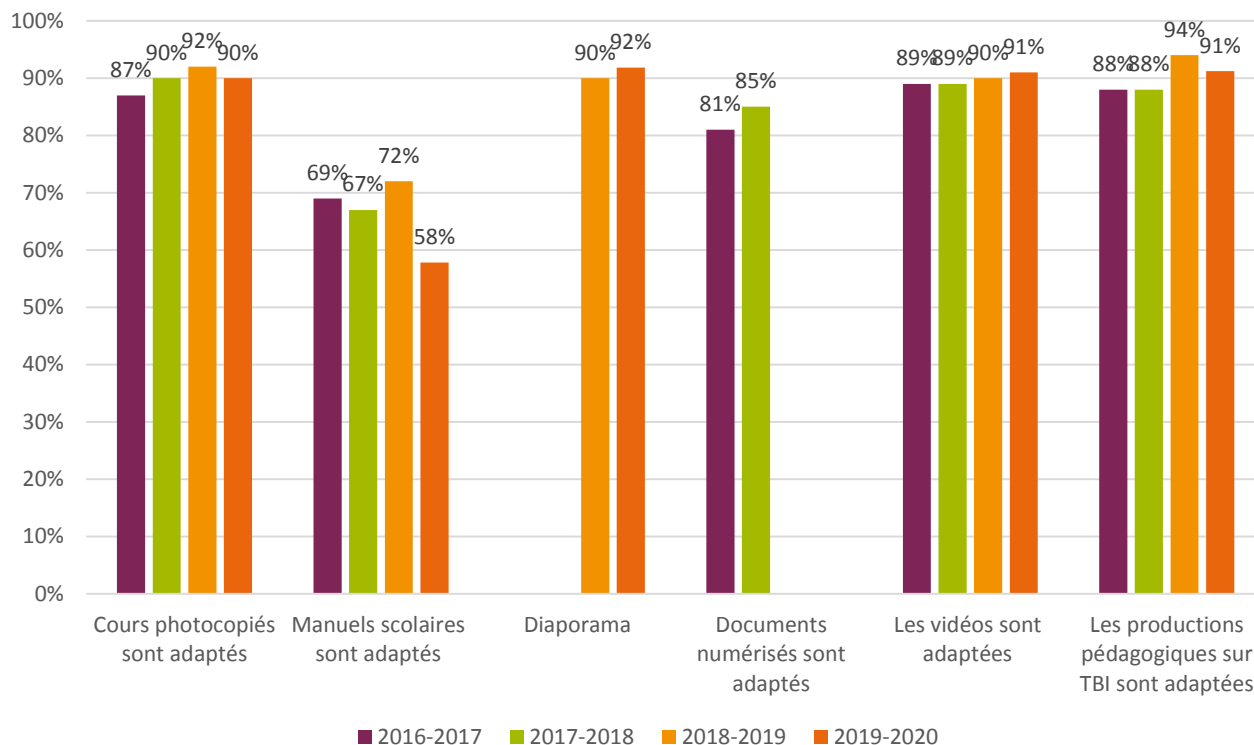
Oui pour 94%

Les formateurs :

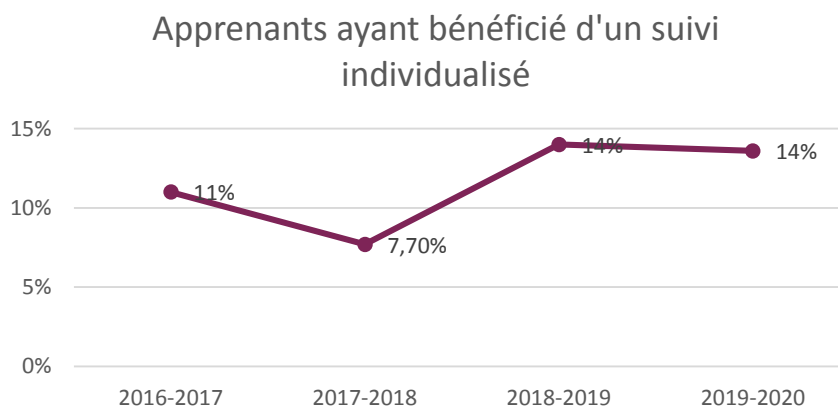


Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

Les supports de cours sont-ils adaptés ?



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



Principalement pour la préparation aux oraux (75% des personnes ayant bénéficié d'un suivi)

Net YPAREO

Quelles informations consultez-vous sur Net YPAREO ?

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
utilisation de NET Y PAREO (essentiellement pour le calendrier et les notes) : Taux d'utilisation	95%	95%	98%
utilisation de NET YPAREO pour consulter le calendrier	93%	51%	53%
utilisation de NET YPAREO pour consulter mon emploi du temps		96%	95%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les notes	85%	92%	90%
utilisation de NET YPAREO pour consulter le livret d'apprentissage (incluant le cahier de texte)	16%	12%	42%
utilisation de NET YPAREO pour consulter Les sanctions	21%	19%	27%
utilisation de NET YPAREO pour consulter mes progressions	35%	39%	35%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les documents de liaison	42%	44%	65%
utilisation de NET YPAREO pour transmettre des documents aux formateurs	37%	44%	57%
utilisation de NET YPAREO pour consulter les comptes rendus de visite	40%	28%	40%
NET Y PAREO répond à vos besoins	99%	99%	98%

Que pouvons nous améliorer ?

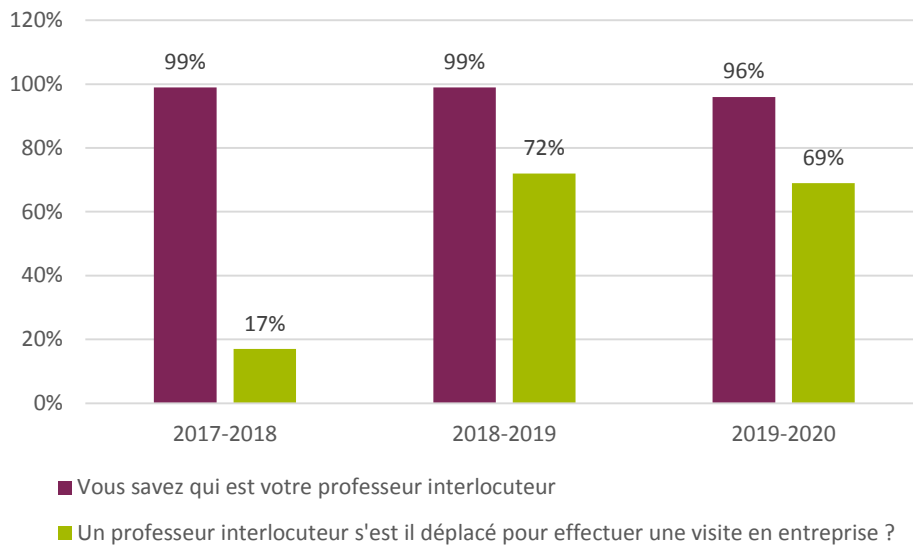
- « - des notifications pour un nouvel événement
 - Système pour cocher les devoirs effectués
 - Réservation en ligne pour les internes
 - Menus du self... »

A noter : un certain nombre d'apprenants ignore :

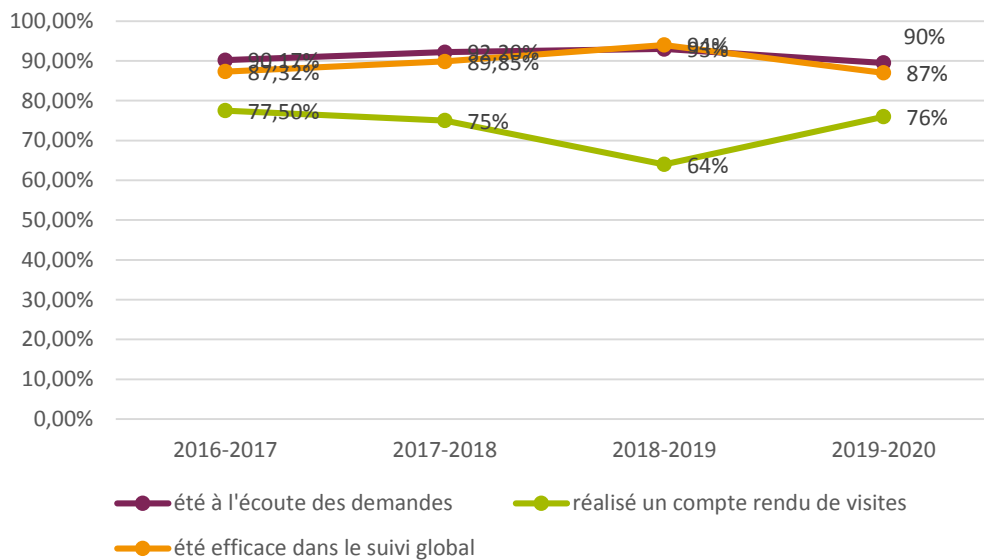
que l'on peut trouver les coordonnées de ses formateurs sur Net YPAREO

Relation entreprise – apprenti – CFA commerce

Votre professeur Interlocuteur :

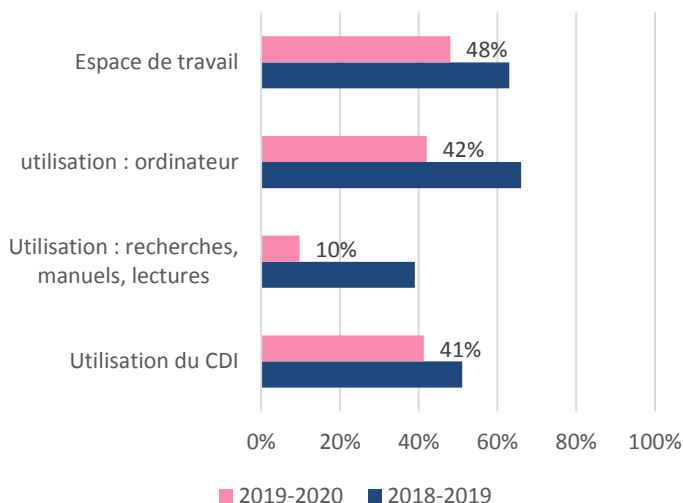


Votre professeur Interlocuteur a :

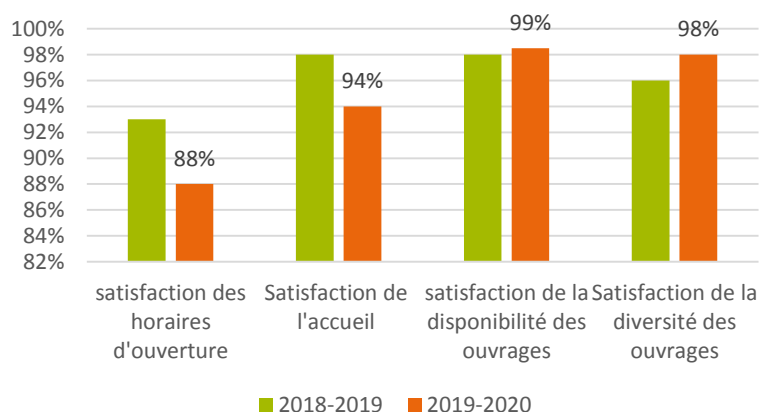


Centre de documentation et d'information

Pour quelle utilisation allez vous au CDI ?



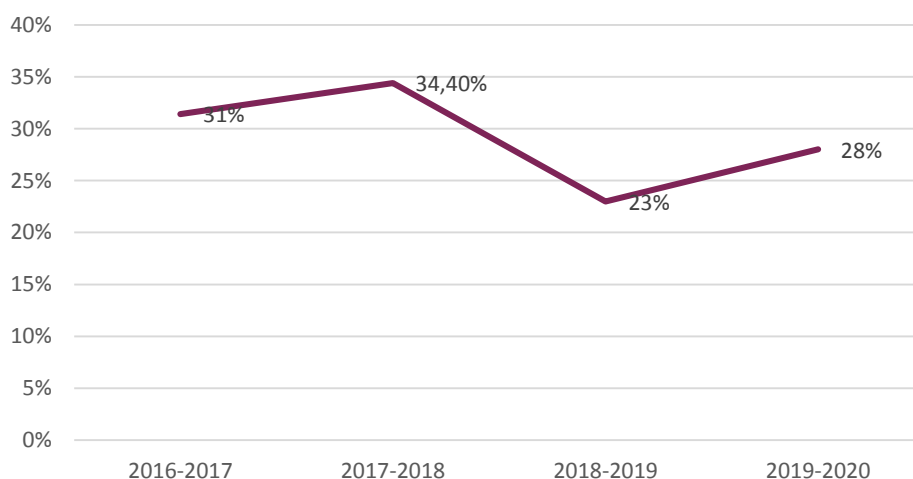
Taux de satisfaction :



Hébergement :

33% (108) des apprenants (ayant répondu à l'enquête) sont internes (82% internat filles/18% garçons)

Taux de satisfaction internat

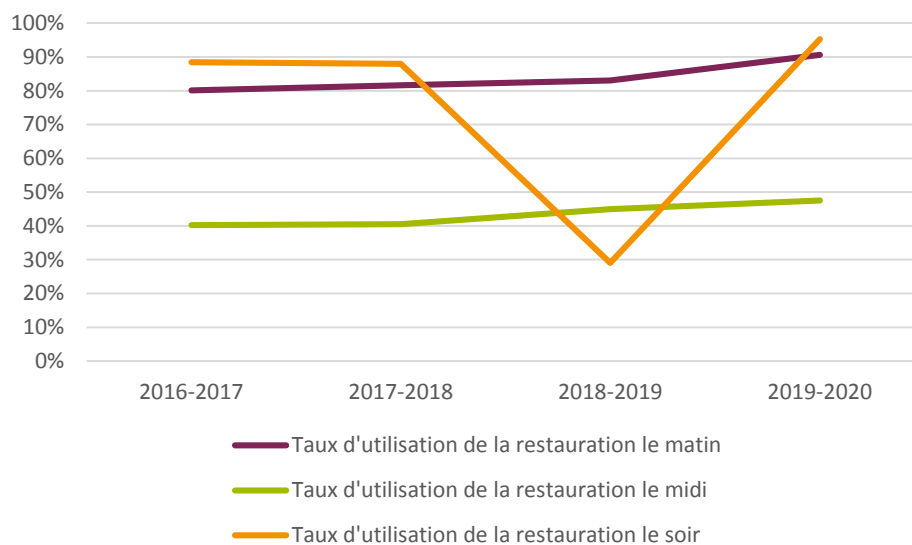


Que pensez vous des animations proposées le soir ?

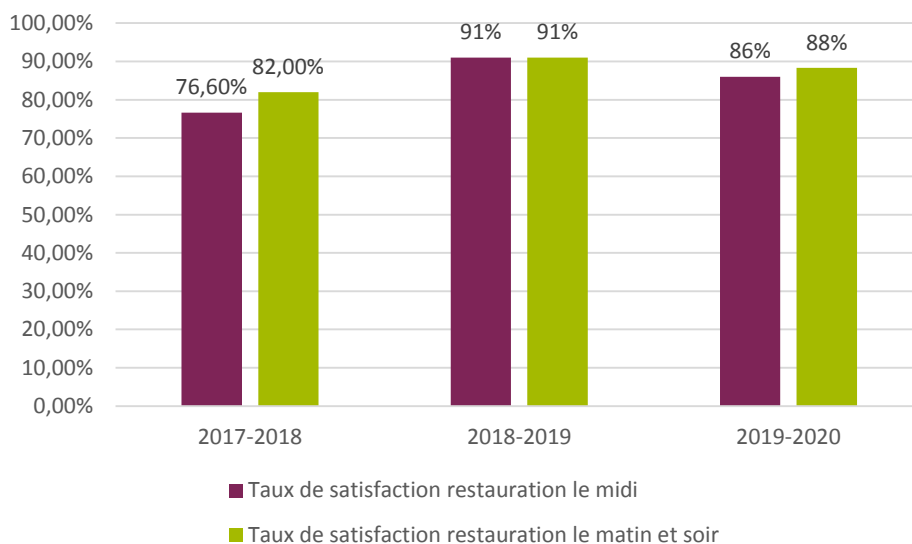
88% de satisfaits à très satisfaits

Restauration

Taux d'utilisation du service de restauration :

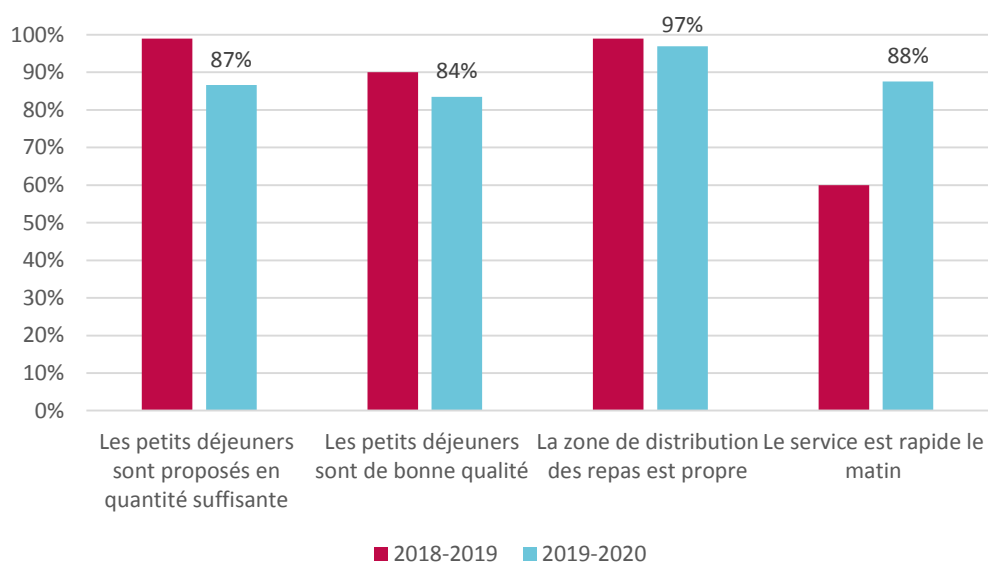


Taux de Satisfaction du service de restauration :

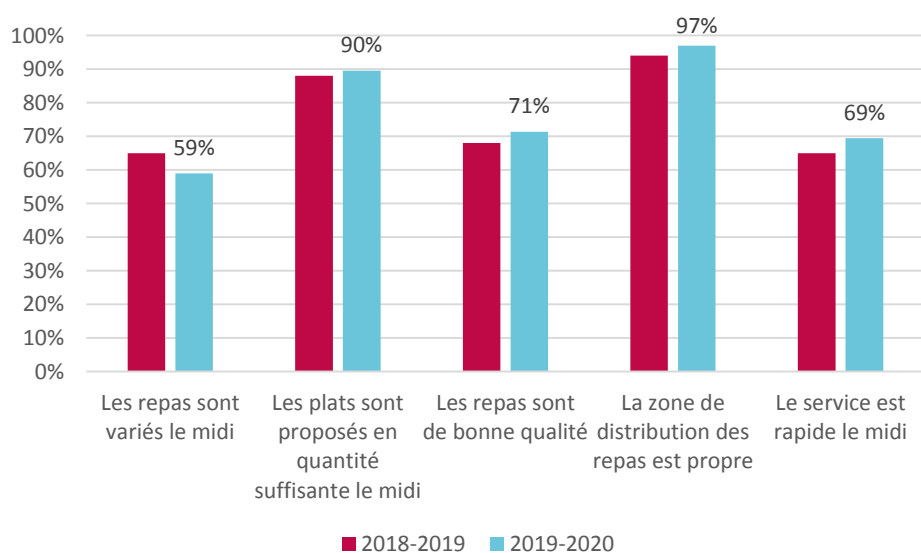


Restauration

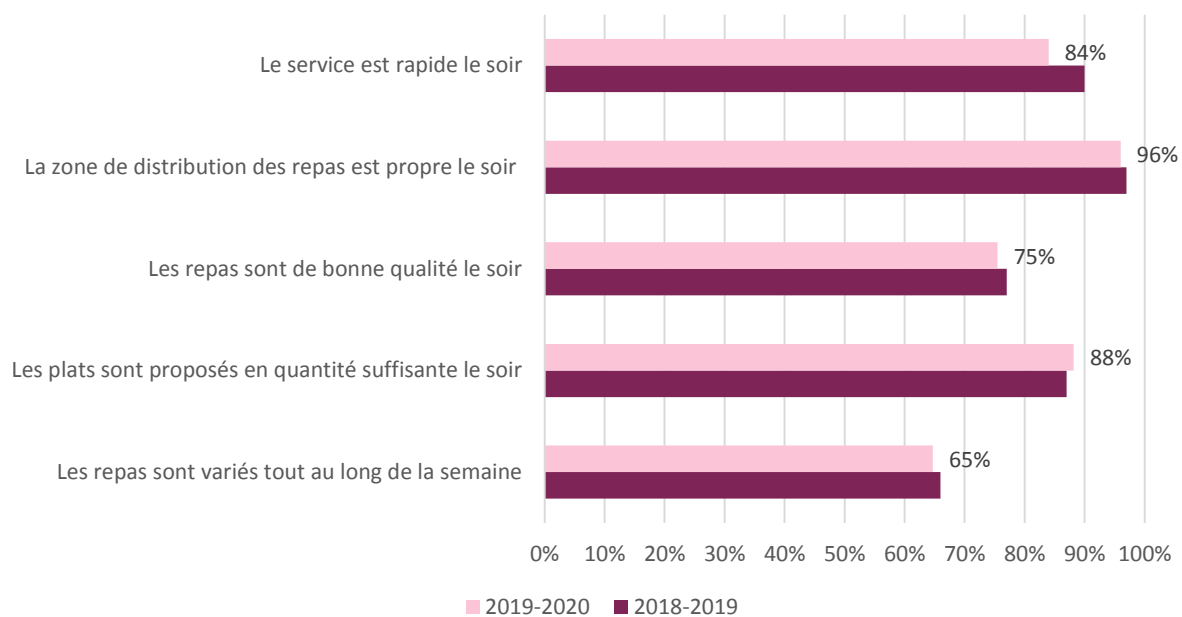
Le petit déjeuner :



Le repas du midi :



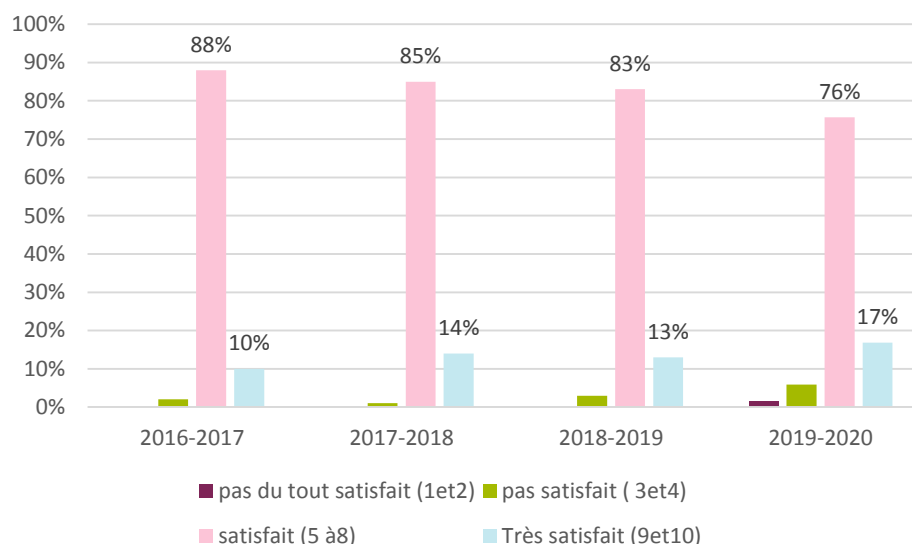
Le repas du soir :



Jugement global

Votre jugement global sur le CFA commerce de Saintes ?

93% de satisfaits et très satisfaits

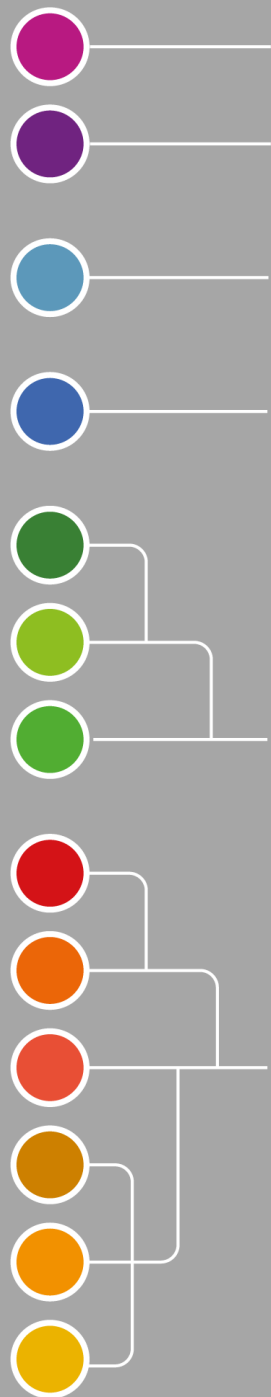


Message aux équipes :

« Après 3 formations et 6 ans dans votre centre, je suis très satisfaite de cette école. L'équipe pédagogique est bienveillante et à l'écoute. C'est cependant dommage que vous ne proposiez pas une licence »

« Au cours de ces 2 années au CFA Commerce, l'équipe a su se rendre disponible et à l'écoute de nos attentes. L'équipe a su trouver des solutions efficaces face à diverses problématiques qui sont survenues ».

« Merci de votre implication et de votre bienveillance ! »



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