



CFA
Commerce



**Résultats de l'enquête de
satisfaction
menée auprès des entreprises
Année 2019-2020**

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 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 2019-2020

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 aux changements des huisseries de l'internat et du bâtiment pédagogique « E ». Sur le plan pédagogique, les investissements ont consisté à de l'équipement mobilier, ainsi que de 6 nouveaux écrans interactifs, ainsi l'ensemble des salles de cours est équipé de moyens numériques à la pointe de la technologie.

En outre, le confinement imposé par la pandémie du covid-19 au mois de mars 2020 a bouleversé la posture pédagogique de nos enseignants. En quelques jours l'ensemble des activités du CFA a été géré en distanciel. Tous les enseignants ont pu ainsi continuer à dispenser le parcours de formation aux apprenants sans rupture.

L'outil NET YPAREO et les plateformes de formation en ligne déployées par le CFA ont favorisé l'adaptation rapide des équipes.

Notre système qualité éprouvé depuis plus de 15 ans est aussi un avantage organisationnel dans le traitement de l'imprévu.

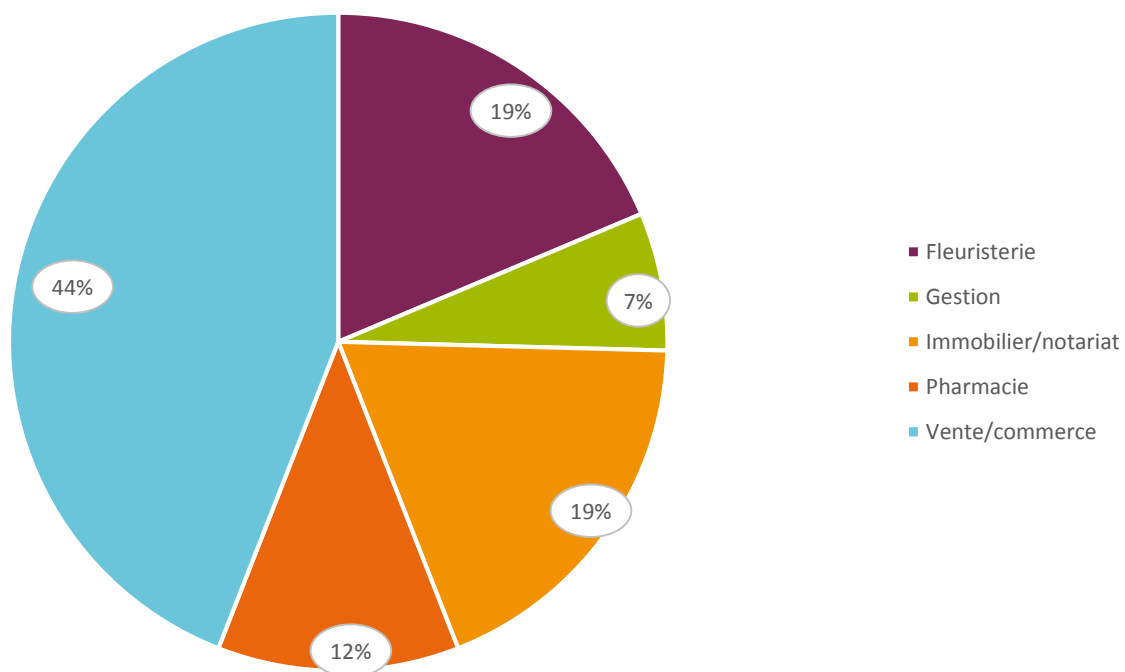
Depuis plusieurs années, l'équipe enseignante propose des temps pédagogiques individualisés aux apprentis selon l'analyse des résultats ou sur la base du volontariat. Cette tendance se confirme à nouveau par le résultat de l'enquête des apprentis cette année.

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 :

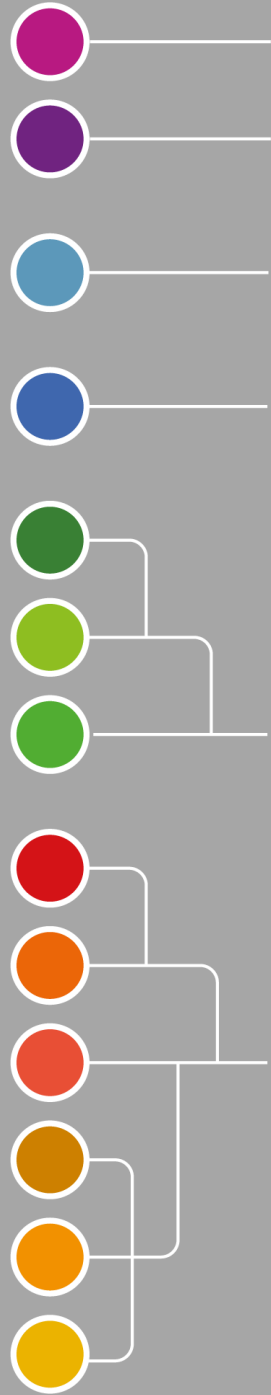
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, entre avril et juin 2020.

Bilan : 394 entreprises ont été interrogées pour un retour de 74 questionnaires (soit un taux de retour de 18,7%)



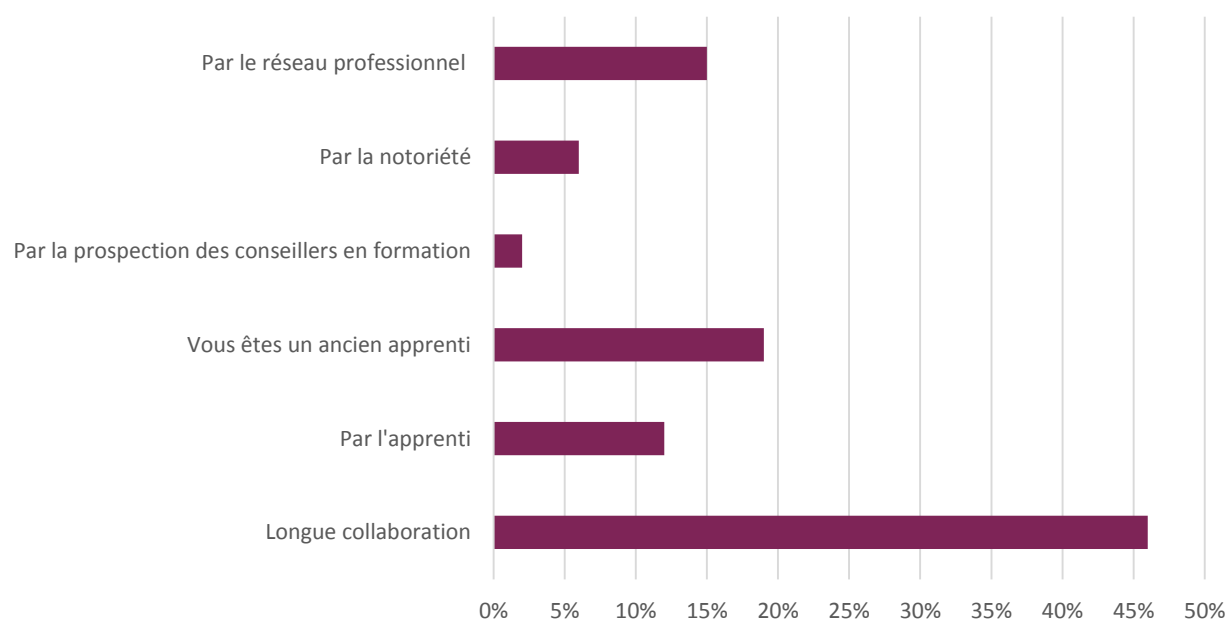
Partie 1

Les résultats de l'enquête

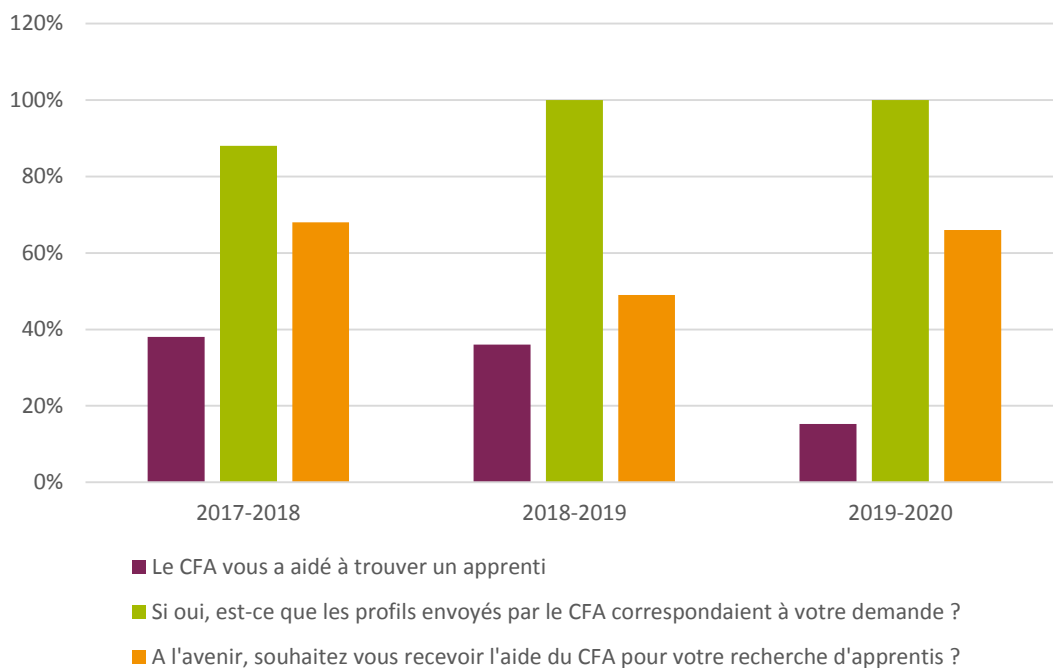


Votre avis nous intéresse...

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



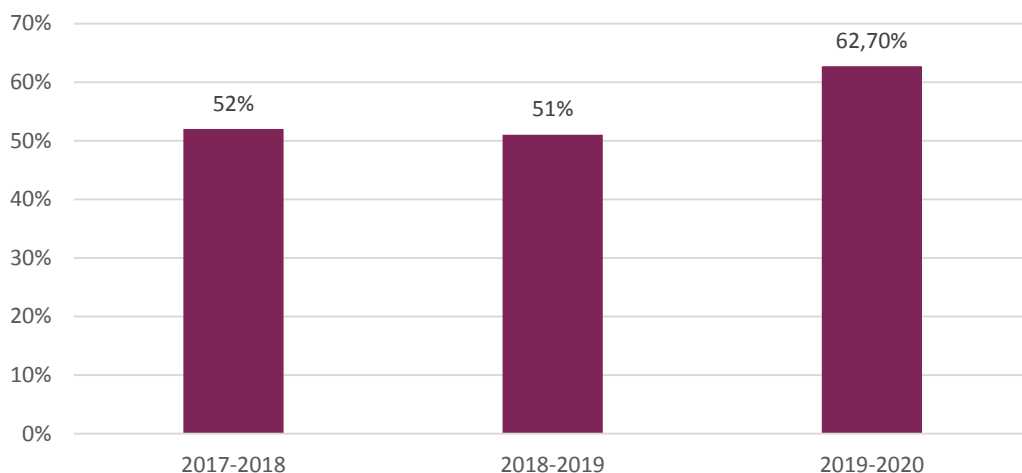
Avant l'arrivée de votre apprenti(e)



Comment souhaitez vous que nous vous aidions ?

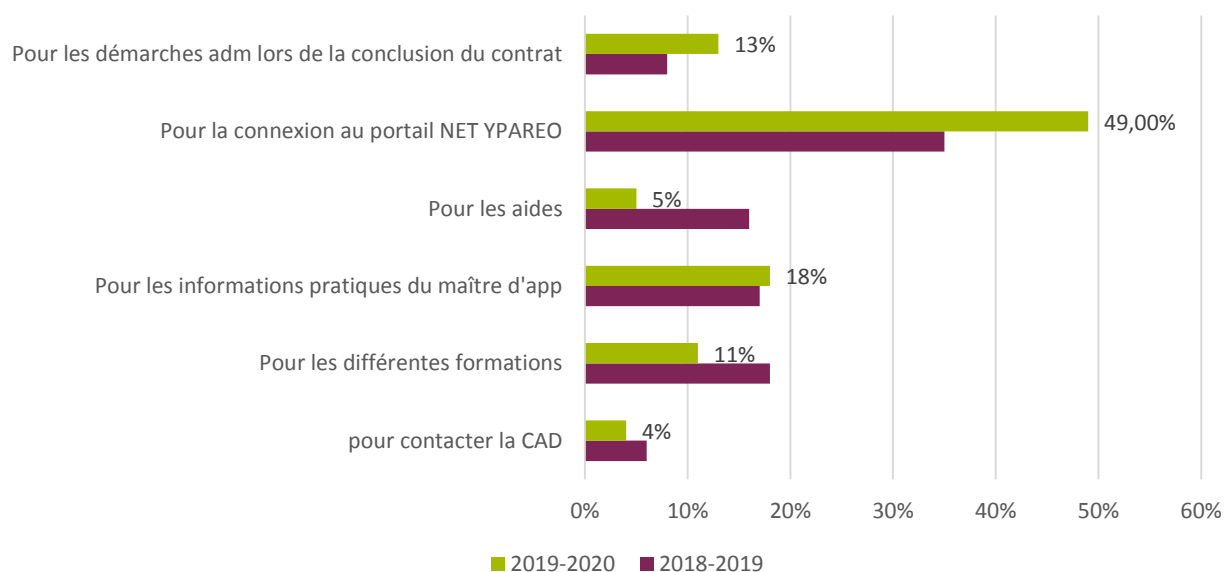
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Aide au recrutement : envoi de cv	71%	78%	81%	79,40%
Aide au recrutement : sessions de recrutement au CFA	15%	22%	19%	7,60%
Participation aux journées portes ouvertes et rencontre de candidats				10,26%

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



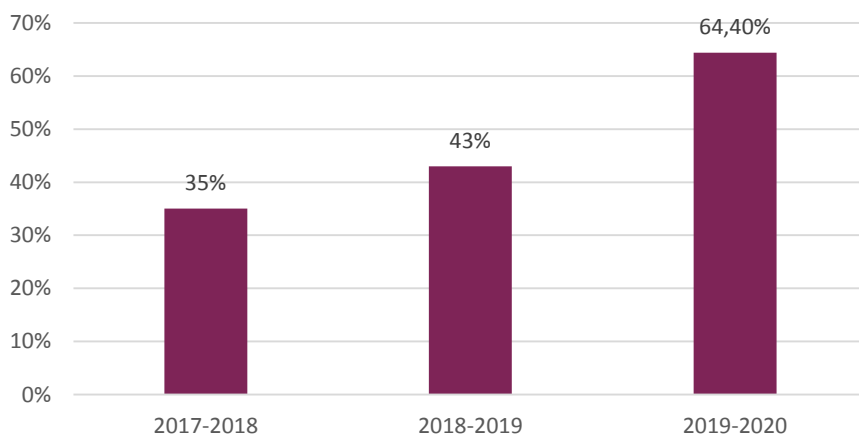
+ 11 points (depuis l'année dernière)

Quelles sont les informations que les entreprises consultent ? :



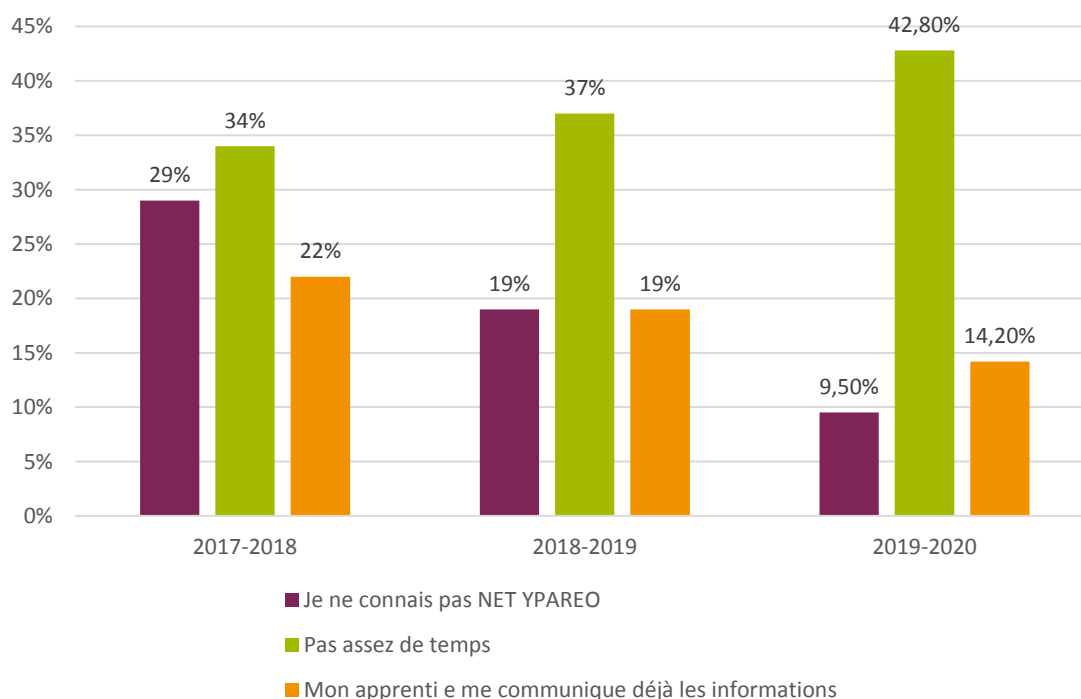
Consultez vous le portail Net YPAREO ?

+ 21,4 points (en un an)



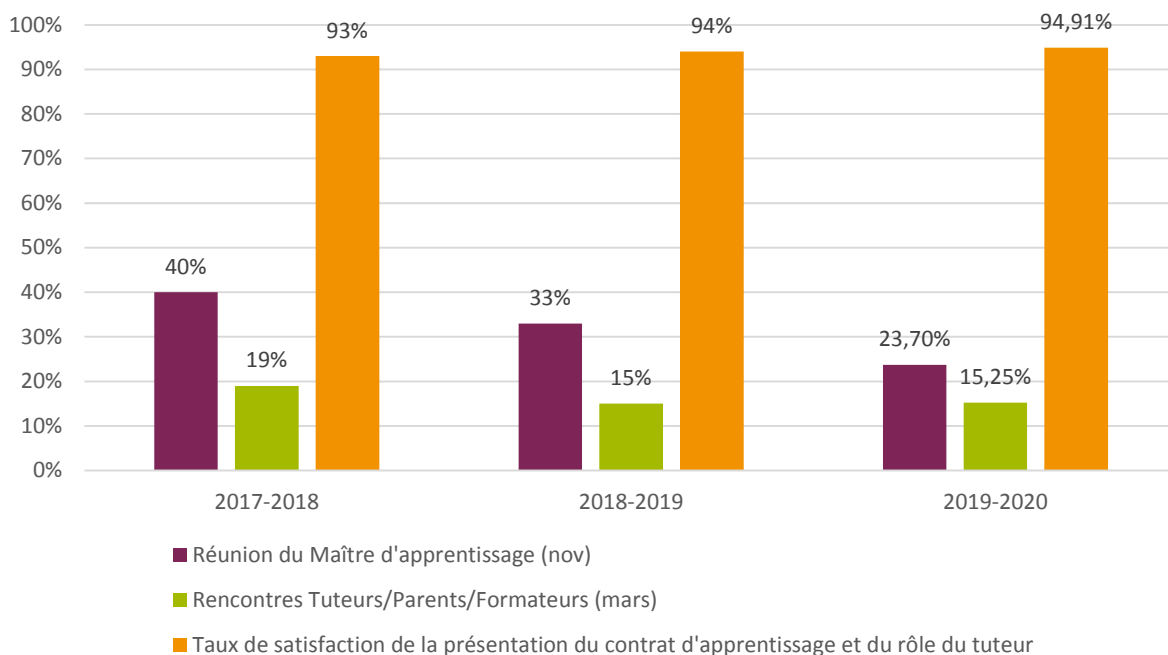
**Taux de satisfaction du portail Net YPAREO:
89%**

Pour quelles raisons n'utilisez vous pas Net YPAREO ?



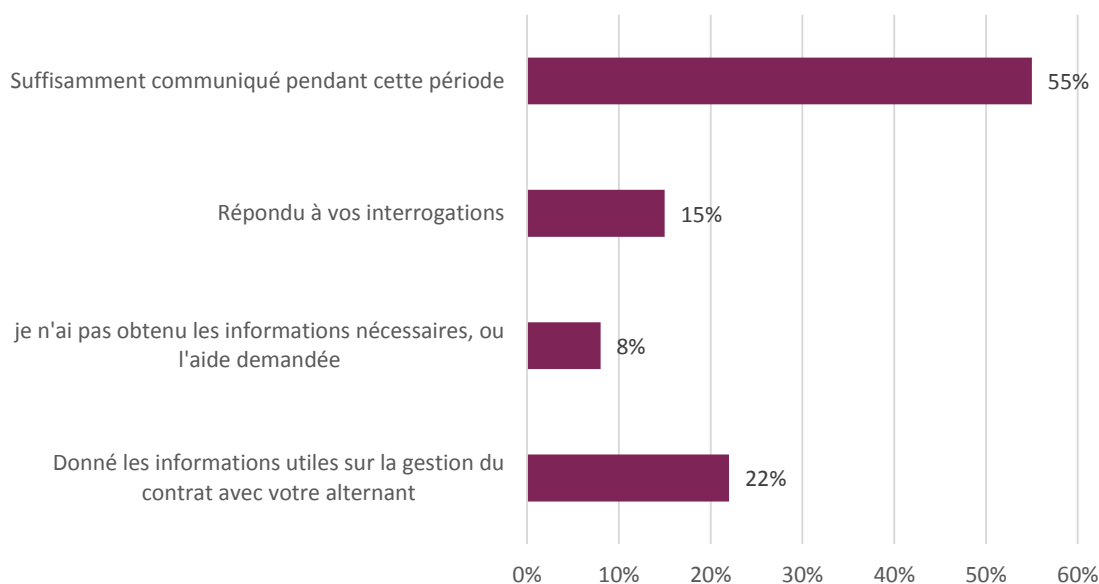
Seulement 9,5% des entreprises interrogées ne connaissent pas NET YPAREO

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

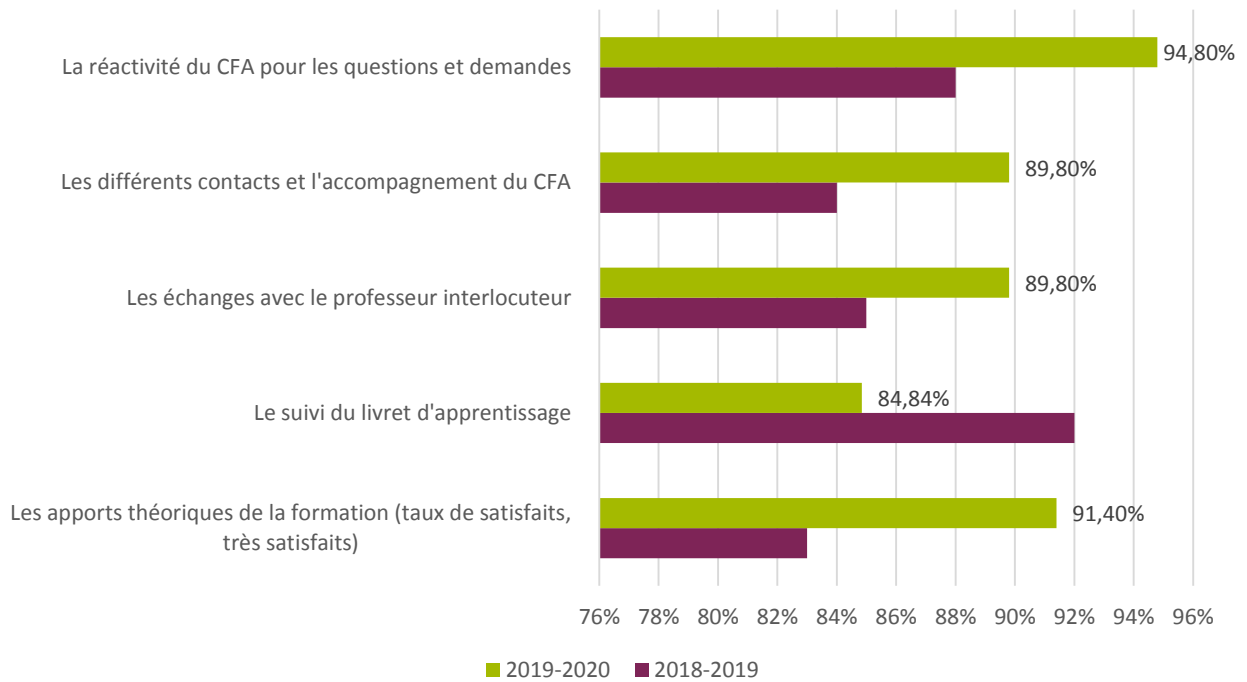


Période de confinement et suivi :

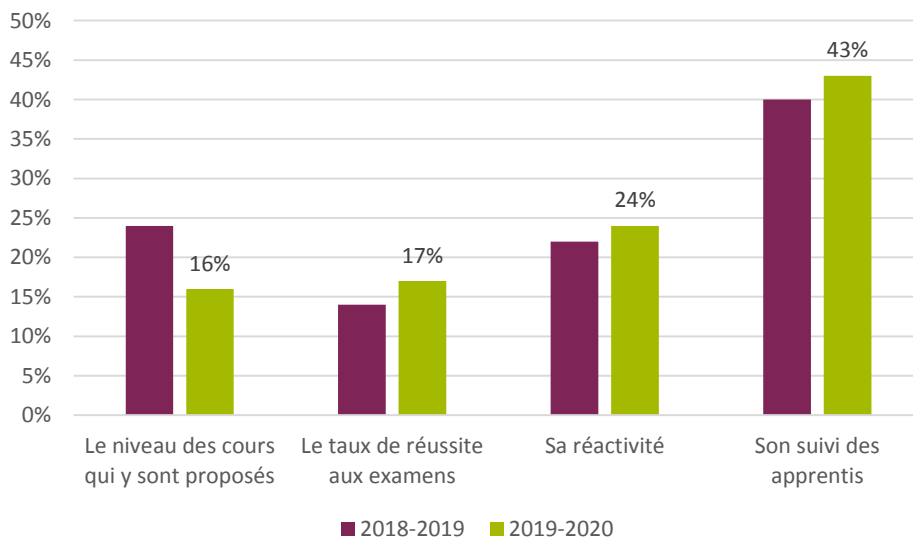
Pendant cette période, les entreprises ont eu le sentiment que le CFA a :



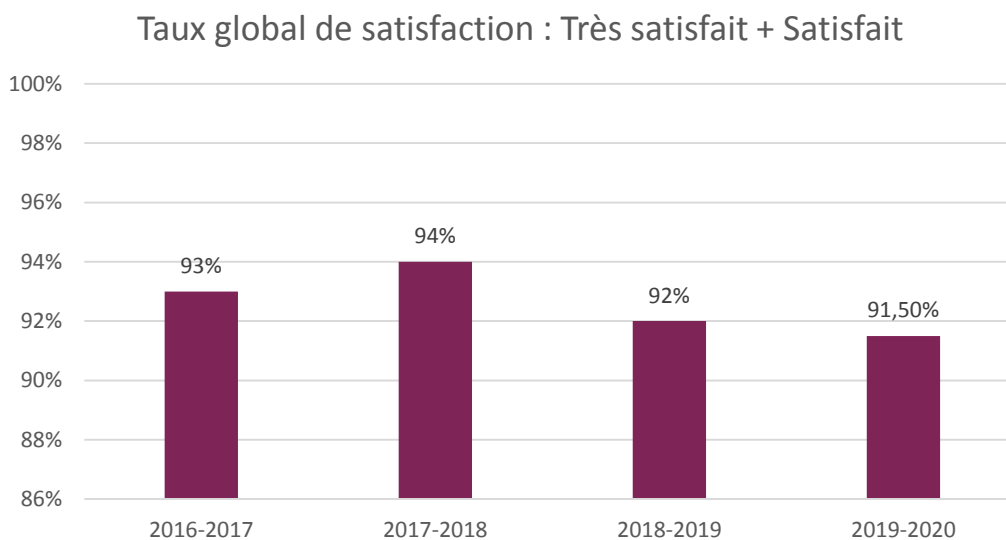
Comment jugez vous la formation de l'apprenti (e) et les contacts avec le CFA



Selon vous, quels sont les points forts du CFA ?

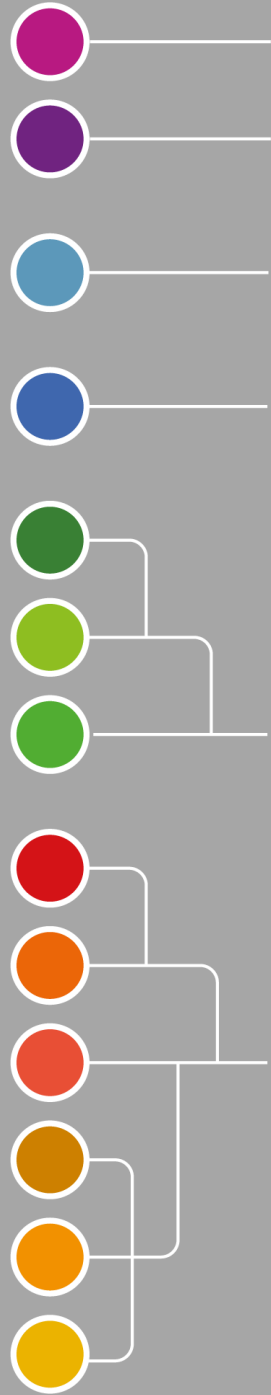


Satisfaction globale



Partie 2

Les pistes d'amélioration



Les pistes d'amélioration

35,5% 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.

Aides de la région :

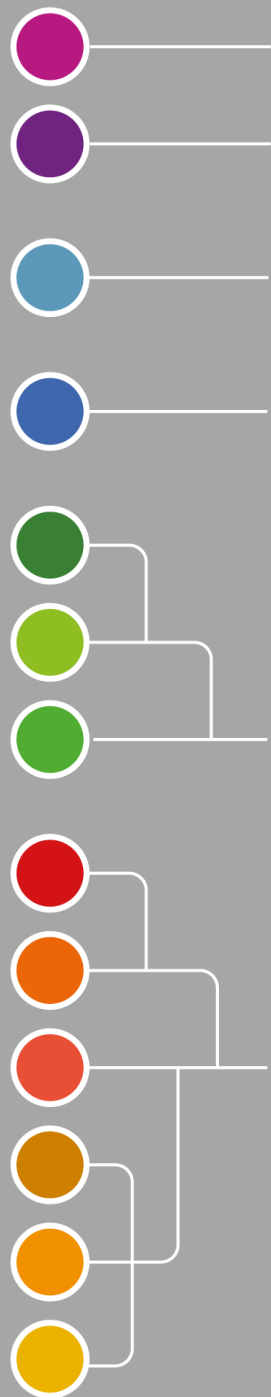
Commentaire	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Suivre l'obtention des aides de la région » 	<p><i>Le personnel du CFA s'efforce de transmettre les informations sur les délais de traitement des données par les partenaires institutionnels de la formation comme la Région Nouvelle Aquitaine, l'ASP, et les OPCO. Cependant ces informations sont parfois difficiles à obtenir.</i></p>

La communication

Commentaire	Réponse du CFA
<p>« avoir un plan de formation entreprise détaillé avec les études à réaliser par l'élève ainsi que des propositions d'activité à effectuer en entreprise »</p>	<p><i>Des « plans d'activités » sont présents dans NET YPAREO pour toutes les filières. Ils permettent un suivi biannuel des progrès des apprenants en entreprise. Le plan d'activité est complété par l'apprenant, l'entreprise et le CFA. N'hésitez pas à contacter le professeur interlocuteur pour avoir une démonstration.</i></p>

La communication

Commentaire	Réponse du CFA
<ul style="list-style-type: none"> « Un suivi supplémentaire même uniquement par mail. Pour discuter un peu plus de l'évolution de l'apprenti (que cela ne soit pas uniquement au début de la formation et la visite en entreprise la première année) Je trouve que ces échanges sont bénéfiques. Ensuite suivre plus sérieusement le bilan des activités qui n'est jamais rempli par l'apprenti. Lorsque cela se faisait sur papier le contrôle était régulièrement effectué. Mon apprentie ne l'a pas rempli depuis Décembre, je me demande donc pourquoi de notre côté (employeur et professeur) nous faisons l'effort de le compléter. » 	<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. 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. Cela ne semble pas suffisant, aussi à compter de la rentrée 2020, nous mettons en place une heure de gestion de l'alternance par période en CFA qui sera notamment l'occasion de vérifier que l'apprenti a bien complété la partie qui lui incombe.</i></p>



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