



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE

PYRÉNÉES-ORIENTALES

Résultats

Satisfaction des apprenti(e)s 2023



Rédigé par : Jean-Luc Moreau Responsable qualité	Vérifié par : Marie-Paule RANDO Directrice CFA	Approuvé par : Jérôme Montes Directeur territorial
--	--	--

Avec
le réseau des  d'Occitanie
l'Artisanat a de **l'avenir**

15 mars 2024

1



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE

PYRÉNÉES-ORIENTALES

SOMMAIRE

ENGAGEMENT QUALITÉ DE LA DIRECTION	PAGE 3
ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE	PAGE 4
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	PAGE 5
MESSAGES AUX ÉQUIPES	PAGE 8
PISTES D'AMÉLIORATION	PAGE 9

Avec

le réseau des  d'Occitanie
l'Artisanat a de **l'avenir**

15 mars 2024

2



I. Engagement qualité de la direction

La formation et l'accompagnement des entreprises sont au cœur de l'activité de la CMA66 et de son CFA depuis leur création, il y a plus de 50 ans.

Notre CFA s'attache à former des apprenants aux métiers de l'Artisanat en vue de leur insertion pérenne sur le marché du travail et soutenir l'économie du territoire.

Convaincu que la satisfaction des entreprises, des apprenants, des équipes et de manière plus large de l'ensemble de nos partenaires est un facteur clé de notre réussite, nous nous sommes engagés depuis plusieurs années dans une démarche qualité qui s'articule autour de 5 axes :

- 1. Renforcer notre attractivité**
- 2. Proposer des parcours de formation adaptés au plus près des besoins des apprenants, des entreprises et des évolutions du marché du travail**
- 3. Faire réussir l'apprenant dans son projet professionnel par un accompagnement et un suivi dans toutes les étapes de son parcours**
- 4. Offrir à tous les meilleures conditions de formation par une infrastructure et du matériel de qualité**
- 5. Engager l'ensemble des équipes dans une dynamique d'amélioration continue via une démarche participative et concertée**

Chaque axe est traduit en objectifs mesurables et en actions. Les résultats sont régulièrement recueillis, comparés aux résultats attendus et partagés.

Fait à Rivesaltes, le 15/03/2024

SIGNATURE(S)

Marie-Paule RANDO
Directeur CFA

Jérôme Montes
Directeur Territorial



II. Administration du questionnaire

Le questionnaire est présenté sous la forme d'un formulaire informatique (Google Form). Il a été diffusé à tous les apprenti(e)s à entre mai et septembre 2023. Il a été envoyé par mail et renforcé par deux relances à 4 semaines d'intervalle. Les enseignants de pratiques ont également contribué en distribuant le questionnaire en classe et une campagne d'appels téléphoniques a été réalisée par le responsable qualité.

Bilan : 904 apprenti(e)s ont été interrogés, 67 mails non délivrés et un retour de 318 questionnaires soit un taux de retour de 38%. (40,3% en 2022).

→ **Objectif :** Obtenir un taux de réponse d'au moins 50% lors de l'enquête de 2024 → Changement de la méthode d'administration du questionnaire

Afin d'améliorer le taux de retour à cette enquête :

Action : Faire renseigner l'enquête par les apprenti(e)s au CFA en allant dans les classes dès le début du mois de mai



III. Résultats de l'enquête

1. Satisfaction globale

De manière générale, êtes-vous satisfait* du centre de formation ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de satisfaction	84%	85,5%	90,3%

*satisfait + très satisfait / objectif de satisfaction visé : 85 %

Recommanderiez-vous à un(e) ami(e) de suivre une formation au sein de notre CFA ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	94%	94,1%	95,5%

Objectif de satisfaction visé 90 %

2. Echanges avec le CFA

Êtes-vous satisfait*	2020-2021	2021-2022	2022-2023
de l'accueil ?	87%	89,8%	91%
de l'accompagnement des équipes du CFA ?	87,5 %	84%	83,4%
de l'ambiance de travail dans l'établissement ?	88,5 %	84%	

*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85 %



3. Satisfaction sur la formation au CFA

Êtes-vous satisfait*...	2020-2021	2021-2022	2022-2023
du contenu de la formation	-	84,3%	87,5%
de la durée de la formation	-	86,4%	90,3%
de l'animation pédagogique	80%	84,9%	90%
de l'alternance des méthodes pédagogiques (cours, applications, exercices, cas pratiques)	-	81,8%	83,7%
de l'accessibilité des supports sur Yparéo	68%	73,1%	72,3%
des supports de formation	83%	82,7%	88,9%
Des équipements de formation (matériel, mobilier, labo, atelier)	-	89,2%	91%
de la taille du groupe classe ?	-	89,5%	89,3%
de la progression dans vos connaissances et compétences	88%	87%	97,3%
de la préparation aux examens	-	81,2%	79,9%

*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 85 %

Utilisez-vous les compétences acquises au sein du CFA dans vos pratiques professionnelles ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	71%	78,1%	72%

Objectif visé 80 %

Trouvez-vous la formation suivie au sein du CFA complémentaire à celle reçue en entreprise ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	79%	79,3%	75%

Objectif de satisfaction visé 80 %



4. Satisfaction sur le cadre de vie et de formation du CFA

Êtes-vous satisfait*...	2020-2021	2021-2022	2022-2023
des locaux (taille, propreté, état)	-	90,1%	92,4%
Des équipements à votre disposition (matériel, mobilier, labo, atelier)	86%	89,2%	91%

*satisfait + très satisfait / Objectif de satisfaction visé pour chaque indicateur : 90 %

Avez-vous bénéficié d'une action de mobilité internationale ?	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Oui	2%	3%	14,1%
Si oui, en êtes-vous satisfait* ?	98%	72,5%	81,4%

*satisfait + très satisfait / Objectif visé de mobilité autour de 10% avec un objectif de satisfaction visé 85 %



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE

PYRÉNÉES-ORIENTALES

IV. Messages aux équipes

- « Merci ! »
- « Ne changer rien » »
- « Super établissement »
- « Bel établissement bien entretenu. »
- « Bâtiments, labo, salles de classes toujours propres »
- « 3 bonnes années au sein de ma formation professionnelle au CFA »
- « Bien »
- « Merci beaucoup à madame MARTIN et Madame SOLON pour leur pédagogie en pratique et en techno coiffure »
- « Très satisfait de cet établissement »
- « J'ai passé de bons moments au CFA merci »
- « Equipe administrative très compétente »
- « Tous les professeurs sont très compétents dans leur domaine »
- « Merci pour votre aide dans la recherche d'une entreprise »
- « Super années de formation »
- « Un grand merci aux personnels et aux équipes »
- « Les prof sont géniaux »
- « Évolution du CFA sympa »



V. Les pistes d'amélioration

16,9 % des apprenti(e)s qui ont répondu ont réagi en proposant des points à améliorer au CFA.

1. Infrastructures et équipements :

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFA
« Trop de fuites d'air au labo de prothèse au 4ème » "Dans le labo de prothèse il y a souvent des fuites d'air"	<ul style="list-style-type: none">→ L'isolation de certaines fenêtres est effectivement défectueuse→ Une amélioration de l'isolation pourra être réalisée selon coût de l'opération
"Matériel informatique défectueux et vieillissant"	<ul style="list-style-type: none">→ Mise en place d'une procédure de maintenance des postes informatiques (Bernard Larquey)→ Renouvellement du matériel informatique
"Améliorer la signalétique pour mieux se repérer dans les locaux surtout au début"	<ul style="list-style-type: none">→ Révision de la signalétique pour mieux se repérer au sein de l'organisme de formation



2. Volet pédagogique :

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFMA
<p>« Pas assez de temps en atelier »</p> <p>“Pas assez de cours théoriques”</p> <p>“</p>	<ul style="list-style-type: none">→ Les volumes horaires attribués aux enseignements pratiques et aux enseignements généraux sont déterminés pour optimiser la réussite aux examens en conformité avec le référentiel diplôme.→ Une adaptation des volumes horaires et du contenu est cependant possible selon les profils et besoin pour une meilleure individualisation du parcours de formation.
<p>« Améliorer le rattrapage des cours quand nous arrivons en milieu d'année”</p> <p>“Meilleur de suivi des apprenti(e)s »</p>	<ul style="list-style-type: none">→ Nous sommes très attentifs au suivi et à l'accompagnement des apprenti(e)s en cfa et en entreprise.→ L'historique des cours est sur le cahier de texte netyparéo. Les supports de cours sont mis à disposition des apprentis et les professeurs se tiennent à votre disposition pour vous aider.→ Une plateforme pédagogique (MOODLE) est en cours de mise en place afin de faciliter l'accès au cours.→ Pour le suivi en entreprise un livret d'alternance est remis à l'apprenti en début d'année et des visites sont réalisées par un formateur chaque année. Des visites supplémentaires sont possibles si besoin.



<p>“Une reunion en présentiel entre parents et employeur serait bien également au cours de l'année</p> <p>“Pas de lien entre parents et professeurs pour faire un bilan des progress ou difficultés d'apprentissage”</p>	<p>→ Des réunions parents/professeurs seront organisées à partir de l'année scolaire 2023-2024.</p> <p>→ Des rencontre employeur/professeurs sont organisées tout au long de la formation. De plus, le CFA se tient à votre disposition pour toute rencontre si demandée.</p>
<p>“L'organisation des examens doit être améliorée, la convocation n'a pas été expédiée suffisamment à l'avance”</p>	<p>→ Une convocation aux examens est envoyée par email à tous les apprentis passant des épreuves au minimum 4 semaines à l'avance.</p>
<p>“Avoir plus de renseignement sur les notes, le bulletin et les résultats en general”</p>	<p>→ Les bulletins avec les notes et les appréciations sont accessibles sur NetYpareo</p>

3. Restauration, transport

Commentaire apprenti(e)s	Réponse CFA
<p>« Améliorer la restauration si possible »</p>	<p>→ Une demande dans ce sens a été formulée auprès du prestataire qui s'est engagé à proposer des plats plus variés.</p>
<p>« Rajouter des moyens de transport pour venir au CFA »</p>	<p>→ Demande légitime mais qui ne dépend pas du CFA</p>

