



## RESULTATS QUESTIONNAIRE SATISFACTION APPRENTIS 2021

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité. Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des apprentis, une enquête de satisfaction a été réalisée.

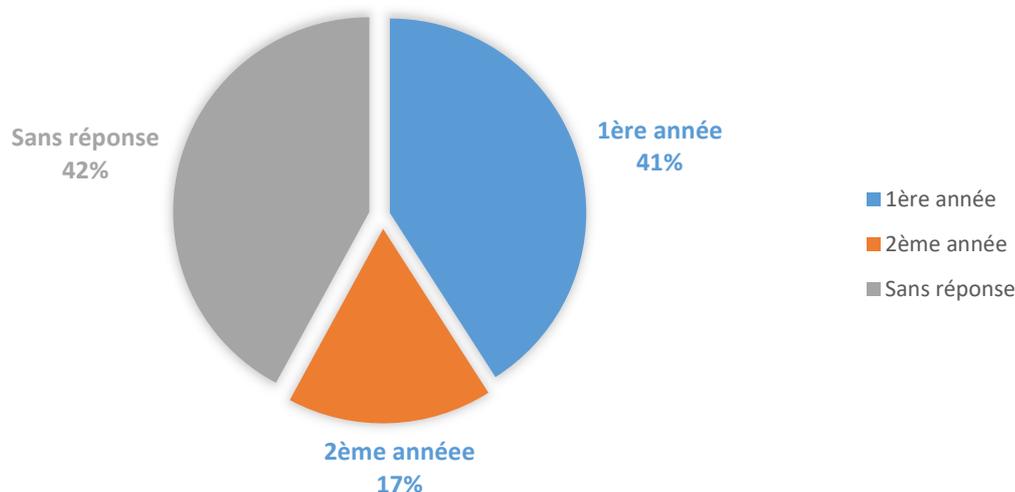
Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des apprentis vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction. Cet outil contribue à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des apprentis.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration.

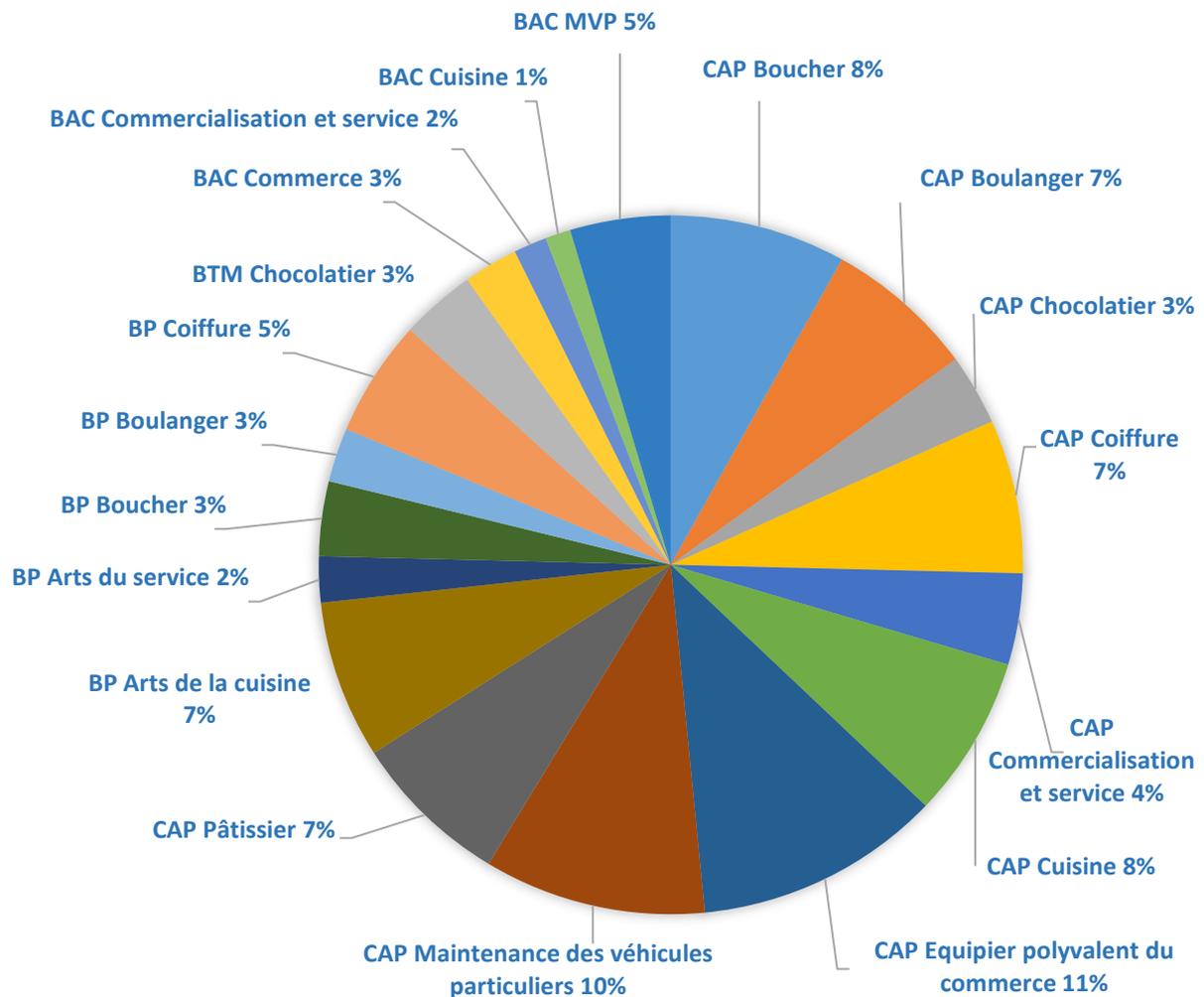
Ce questionnaire s'est adressé à l'ensemble des apprentis ayant suivi une formation au CFA Jackie DROUET de Belfort.

Le questionnaire a été complété par 295 apprentis sur un total de 520.

### RÉPARTITION DES RÉPONSES AUX QUESTIONNAIRES



## RÉPARTITION DE L'FFECTIF



### Le taux de retour :

Les questionnaires « 1<sup>ère</sup> année » ont été distribués en classe lors du mois de juin 2021, c'est pourquoi le taux de retour de 41 % sur la totalité de l'effectif est satisfaisant.

Les apprentis de 2<sup>ème</sup> année (en examen à cette période de l'année), n'ont pu bénéficier de cette distribution et ont reçu le questionnaire à domicile pour la plupart, ce qui explique le faible taux de retour ainsi que le taux de 43 % de « sans réponse ».

**Tenant compte de cela, les questionnaires seront dorénavant, effectués au mois de mai pour l'ensemble des apprentis.**

## ANALYSE DES RESULTATS

Cette enquête a été analysée dans le respect de l'anonymat. L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé.

Pour chaque thème, les points forts et les points à améliorer ont été identifiés. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés.

Pour pouvoir comparer les résultats et en dégager des actions d'amélioration, les 4 modalités des questions fermées (Inadapté/insuffisant/bien/Très bien) ont été regroupées en 2 modalités :

- Les modalités « Inadapté et insuffisant » sont regroupées en « insuffisant »
- Les modalités « bien et très bien » sont regroupées en « bien ».

Les apprentis n'ayant pas répondu à la question ne sont pas inclus dans ce calcul.

Nous avons choisi de vous présenter le taux de satisfaction toutes sections confondues afin de faire un « état des lieux » global, en distinguant les réponses des 1ères années et des 2èmes années.

## PRESENTATION DES RESULTATS

### Présentation globale et analyse

#### Moyens matériels

Adaptation des locaux						
	Insuffisant			Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 <sup>ère</sup> année	13	40		126	31	
2 <sup>ème</sup> année	0	4		50	29	
Adaptation du matériel pédagogique						
1 <sup>ère</sup> année	18	57		98	35	
2 <sup>ème</sup> année	2	13		47	19	

#### ADAPTATION DES LOCAUX

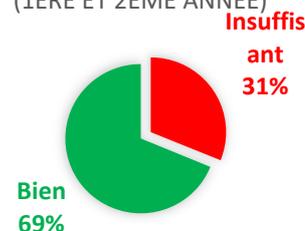
(1ERE ET 2EME ANNEE)



#### ADAPTATION DU MATÉRIEL

PÉDAGOGIQUE

(1ERE ET 2EME ANNÉE)



Commentaires : Le manque de matériel dans l'atelier mécanique et dans les laboratoires de pâtisserie et boucherie est relevé par les apprentis. Les apprentis indiquent également qu'il existe du matériel abimé.

## Pédagogie

Contenu						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 <sup>ère</sup> année	7	30		135	37	
2 <sup>ème</sup> année	0	12		45	22	
Prestation des formateurs						
1 <sup>ère</sup> année	7	27		123	56	
2 <sup>ème</sup> année	0	13		32	30	

**CONTENU**  
(1ERE ET 2ÈME ANNEE)



**PRESTATION DU FORMATEUR**  
(1ERE ET 2EME ANNÉE)



Commentaires : Les apprentis indiquent qu'un professeur n'est pas bien organisé. Ils regrettent le non remplacement des professeurs lors d'absences.

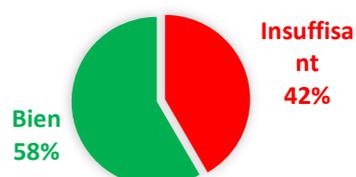
## Organisation

Gestion administrative						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 <sup>ère</sup> année	25	64		84	37	
2 <sup>ème</sup> année	9	24		30	20	
Planification de la formation						
1 <sup>ère</sup> année	16	39		116	38	
2 <sup>ème</sup> année	3	18		39	23	
Durée de la formation						
1 <sup>ère</sup> année	6	31		108	66	
2 <sup>ème</sup> année	2	3		47	31	
Respect des engagements						
1 <sup>ère</sup> année	6	29		120	56	
2 <sup>ème</sup> année	1	14		39	30	

**PLANIFICATION DE LA FORMATION**  
(1ERE ET 2EME ANNEE)



**GESTION ADMINISTRATIVE**  
(1ERE ET 2EME ANNEE)



## DURÉE DE LA FORMATION

(1ERE ET 2EME ANNEE)



## RESPECT DES ENGAGEMENTS

(1ERE ET 2EME ANNEE)



**Commentaires :** Les apprentis considèrent que l'administration est lente et que la communication est trop tardive. Ils indiquent ne pas recevoir les courriers envoyés par le CFA. De plus, ils souhaiteraient que les plannings soient plus réguliers.

**Point forts :** Le contenu et la prestation des formateurs semblent satisfaire les apprentis ; de même pour la durée de la formation et le respect des engagements. Les locaux semblent adaptés à la demande.

**Point à améliorer :** Le prochain questionnaire sera plus détaillé afin de cibler précisément ce qui est à améliorer au niveau de la gestion administrative. Un inventaire du matériel manquant au sein de l'atelier et des laboratoires pourra également être effectué.

### Réponse du CFA :

Le CFA tient ses engagements et met en œuvre les formations permettant aux jeunes apprentis de valider les parcours. Néanmoins, l'enquête de satisfaction permet de relever des points d'amélioration pour faire progresser l'offre de service.

L'enquête c'est aussi :

- Je me sens bien en formation et souhaite continuer après mon CAP
- J'adore le CFA de Belfort, on se sent bien, ils sont bien dans tout ce qu'ils font
- Très bonne formation
- Tout a été parfait !
- 4 Très bonnes années passées dans ce CFA
- Les enseignants sont supers
- Merci pour cette année !
- Un grand merci à notre professeur de pratique pour ces deux belles années
- Très bon CFA
- Il y a beaucoup de professeurs engagés et qui nous aident
- Très satisfait de tout, administration et professeurs excellents
- Professeurs très pédagogues et professionnels,
- Je trouve l'organisation et la pédagogie formidables