

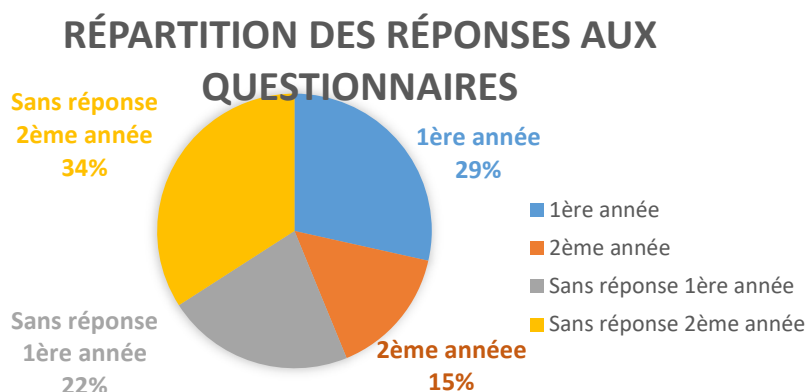
RESULTATS QUESTIONNAIRE SATISFACTION APPRENTIS 2022

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 d'amélioration continue et optimise les possibilités d'expression des apprentis.

Ce questionnaire s'est adressé à l'ensemble des apprentis ayant suivi une formation au CFA Jackie DROUET de Belfort en 2022

Le questionnaire a été complété par 226 apprentis sur un total de 516.



Le taux de retour :

Nous avons décidé cette année de procéder aux enquêtes sous format google forms. Nous pensions ainsi bénéficier de plus de retours, ce qui n'a pas été le cas. Des problèmes de matériel informatique n'ont pas permis la diffusion du lien de l'enquête, dans les salles de classe comme nous le souhaitions.

Les questionnaires « 1^{ère} année » ont été complétés par 147 apprentis sur un total de 261. Les questionnaires « 2^{ème} année » ont été complétés par 79 apprentis sur un total de 255.

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, dans un premier temps, 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 et dans un deuxième temps, le taux de satisfaction détaillé par formation.

PRESENTATION DES RESULTATS

1 - Présentation globale et analyse

I – Concernant les moyens matériels :

Adaptation des locaux						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	1	24	17.60 %	81	36	82.4%
2 ^{ème} année	5	12	21.8 %	37	24	78.2 %
Adaptation du matériel pédagogique						
1 ^{ère} année	9	28	25.2 %	71	39	74.8 %
2 ^{ème} année	6	20	32.9 %	30	23	67.1 %

ADAPTATION DES LOCAUX

(1ERE ET 2EME ANNEE)



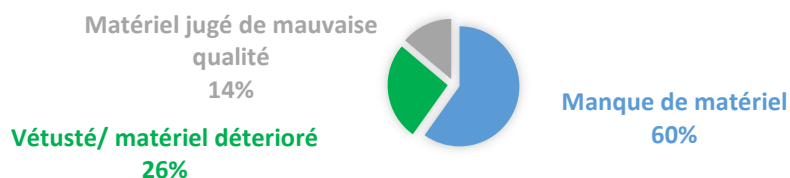
ADAPTATION DU MATÉRIEL

PÉDAGOGIQUE

(1ERE ET 2EME ANNEE)



Pour quelles raisons n'êtes-vous pas totalement satisfait (137 réponses) ?



Commentaires : Le manque de matériel en général est relevé, ainsi que le manque de mobilier (chaise et table).

Point à améliorer : Un programme de réhabilitation complète du CFA est en cours d'élaboration. Il englobera la remise à niveau des tables et des chaises de toutes les salles de classe, du WIFI, la mise en état des salles de classe, des lieux de vie, des bureaux, la mise en conformité du CFA (accessibilité, énergétique...).

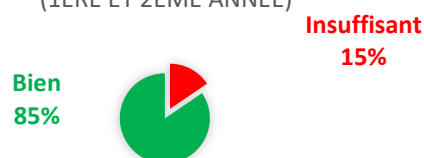
II – Concernant la pédagogie :

Contenu						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	11	22	22.5 %	72	42	77.5 %
2 ^{ème} année	0	13	17.1 %	39	24	82.9%
Prestation des formateurs						
1 ^{ère} année	5	21	10.5 %	72	49	89.5 %
2 ^{ème} année	0	9	12.5 %	28	42	87.5 %

CONTENU
(1ERE ET 2ÈME ANNEE)



PRESTATION DU FORMATEUR
(1ERE ET 2EME ANNEE)



Commentaires : Les commentaires sont très partagés. Certains apprentis indiquent que les cours ne sont pas en adéquation avec ce qui est abordé en entreprise et qu'ils sont peu intéressants, trop faciles et ne permettent pas une bonne évolution. D'autres indiquent que les cours sont de bonne qualité, très complets et difficiles.

Concernant la prestation des formateurs la tendance est la même. Les avis diffèrent très fortement.

Point à améliorer : Un travail progressif est à mener concernant la prise en charge « individuelle » des apprentis le nécessitant. Plusieurs outils sont en cours d'examen. Nous réfléchissons à la mise en place de soutien en français et en mathématiques. D'autres sont d'ores et déjà actifs, comme par exemple l'entretien de positionnement qui est pratiqué à l'entrée au CFA.

III – Concernant l'organisation du CFA :

Accueil (physique et téléphonique, gestion des absences, retards, etc...)						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	23	31	12.9%	53	38	87.1 %
2 ^{ème} année	15	19	45.3 %	25	16	54.7 %
Pôle administratif/ gestion (Direction, contrats, aide au permis etc...)						
1 ^{ère} année	8	23	21.5 %	62	51	78.5 %
2 ^{ème} année	4	12	21.3 %	33	26	78.7 %
Pôle vie scolaire (Gestion des absences, facturation, inscription etc...)						
1 ^{ère} année	14	25	27.5 %	59	44	72.5 %
2 ^{ème} année	5	14	25.3 %	29	27	74.7 %
Pôle pédagogique (les professeurs/formateurs)						
1 ^{ère} année	9	21	20.8 %	66	48	79.2 %
2 ^{ème} année	0	8	10.8 %	36	30	89.2 %

ACCUEIL
(1ERE ET 2EME ANNEE)



PÔLE ADMINISTRATIF
(1ERE ET 2EME ANNEE)



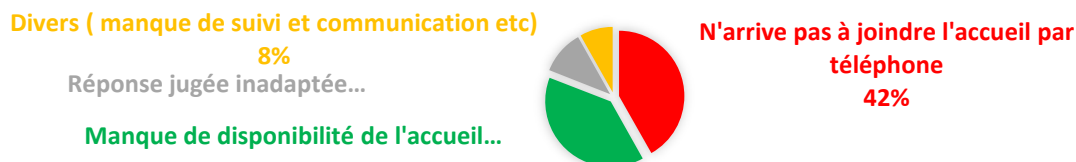
PÔLE VIE SCOLAIRE
(1ERE ET 2EME ANNEE)



PÔLE PEDAGOGIQUE
(1ERE ET 2EME ANNEE)



Pour quelles raisons n'êtes-vous pas totalement satisfait de l'accueil (110 réponses) :



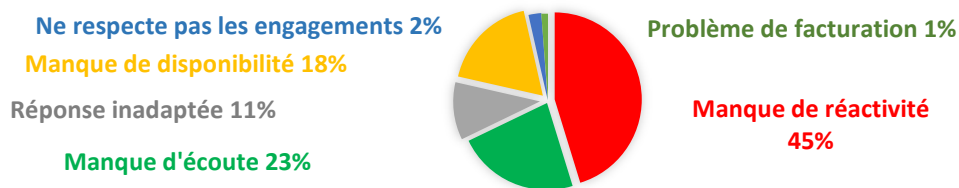
Commentaires : Les apprentis indiquent que l'accueil ne répond pas au téléphone.

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas totalement satisfait du pôle administratif (94 réponses) :



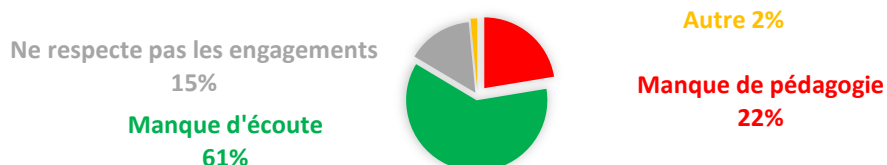
Commentaires : Les apprentis indiquent qu'ils ne sont pas prévenus dans les délais et que le secrétariat manque de dynamisme.

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas totalement satisfait du pôle vie scolaire (84 réponses) :



Aucun commentaire exploitable

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas totalement satisfait du pôle pédagogique (67 réponses) :



Commentaires : Les apprentis font remonter un problème avec certains professeurs.

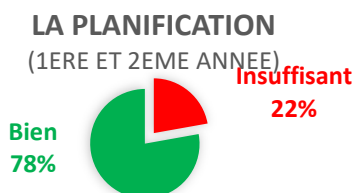
Point à améliorer : L'écoute des apprentis est à améliorer de manière globale de même que la réactivité des services face aux demandes.

Sur l'année scolaire 2021/2022, l'administration a travaillé dans un mode dégradé suite à un manque d'effectif (accueil, responsable vie scolaire). Les effectifs ont été rétablis à la rentrée 2022.

La boucle téléphonique du CFA a été revue en décembre 2022 (après cette enquête), dans le but d'améliorer la qualité de service. De plus, l'organisation et la répartition des tâches des services administratifs font l'objet de modifications depuis octobre 2022. Pour finir, un nouvel organigramme sera proposé au CST fin janvier 2023.

IV – Concernant la formation :

La planification de la formation						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	14	18	21.9 %	64	50	78.1 %
2 ^{ème} année	3	14	22.4 %	32	27	77.6 %
La durée de la formation						
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	18	34	35.9 %	41	52	64.1 %
2 ^{ème} année	3	19	29.3 %	27	26	70.6 %



Commentaires : Globalement, les apprentis pensent qu'il faudrait plus d'heures de cours. Seule une minorité trouve la formation trop longue.

Point à améliorer : La mise en place d'une prise en charge plus individuelle comme indiqué plus haut, permettra aux apprentis signalant que la formation est trop courte d'avoir moins de difficultés.

Comme indiqué ci-avant, nous réfléchissons à la mise en place de soutien en français et en mathématiques.

GLOBALEMENT

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le CFA Jackie DROUET ?

Niveau de satisfaction globale						
Insuffisant				Bien		
	Inadapté	Insuffisant	Taux	Bien	Très bien	Taux
1 ^{ère} année	10	19	24.8 %	76	41	75.2%
2 ^{ème} année	2	7	13.4%	49	18	86.6%

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE
(1ERE ET 2EME ANNEE)



Sur une échelle de 1 à 10 recommanderiez-vous le CFA Jackie DROUET ?



8.1 %



46.2 %



45.7 %