

Évaluation de la satisfaction des apprentis

Document analytique réalisé en juillet 2022 après une étude
menée auprès des apprentis sortants de
BTP CFA Ile-de-France



PRÉAMBULE

BTP CFA Ile-de-France mène, chaque année, au mois de juin, une enquête de satisfaction auprès de ses apprentis. Pilotée par le responsable qualité de BTP CFA Ile-de-France et organisée par les directions de chaque CFA, elle se présente sous la forme d'un questionnaire numérique réalisé sur l'application Sphinx Déclic complété par chaque apprenant arrivé à la fin d'un cycle de formation (CAP, BP etc.). Les apprentis peuvent y répondre par la complétion d'un QCM et l'adjonction de messages textuels précisant leurs réponses.

Ce questionnaire permet d'évaluer la qualité de la communication, la qualité relationnelle, la qualité de l'accompagnement, la qualité pédagogique (adaptation des contenus, conception des supports, approche pédagogique et formative, fréquence et contenus des évaluations, contextualisation professionnelle), la qualité des moyens mis à disposition des parties prenantes, le fonctionnement des groupes, la qualité de la restauration et de l'hébergement.

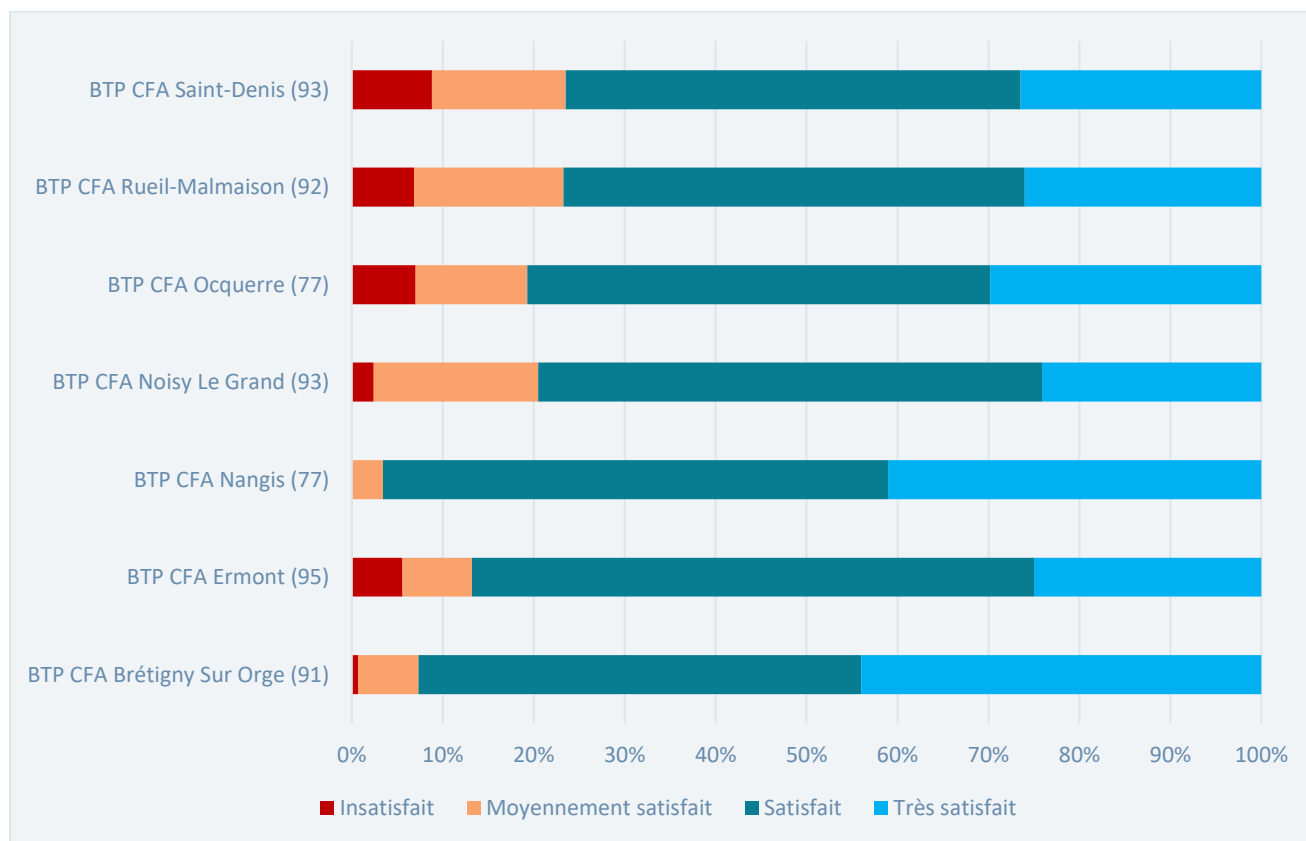
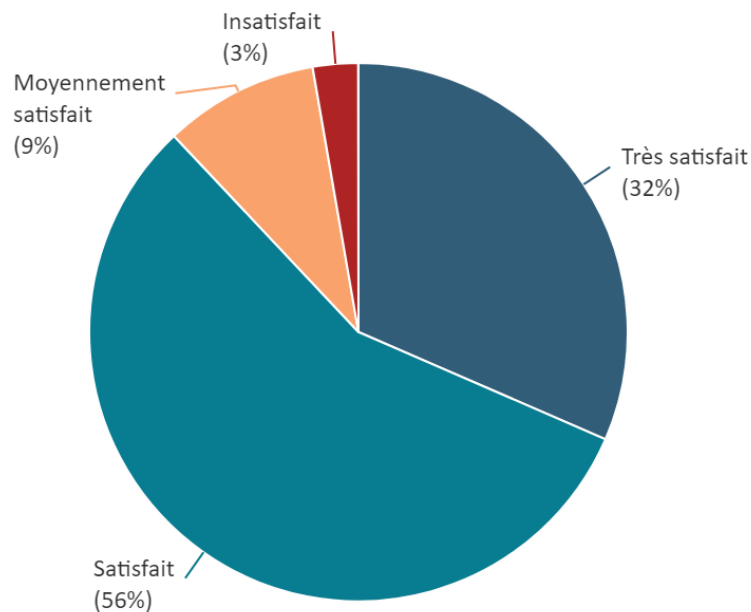
L'analyse des réponses apportée à ce questionnaire nous permet de mesurer les aléas et les dysfonctionnements au sein de nos structures et ainsi, d'apporter, collectivement, une réponse adaptée en termes de modification, d'évolution voire de transformation.

CE DOCUMENT ANALYTIQUE SE BASE SUR LES INDICATEURS SUIVANTS :

- Période de réalisation : juin 2022
- Formations : Toutes les formations

Centre de formation	Nombre d'apprentis questionnés
BTP CFA Brétigny Sur Orge (91)	197
BTP CFA Ermont (95)	212
BTP CFA Nangis (77)	187
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	153
BTP CFA Ocquerre (77)	127
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	134
BTP CFA Saint-Denis (93)	105
Total général	1115

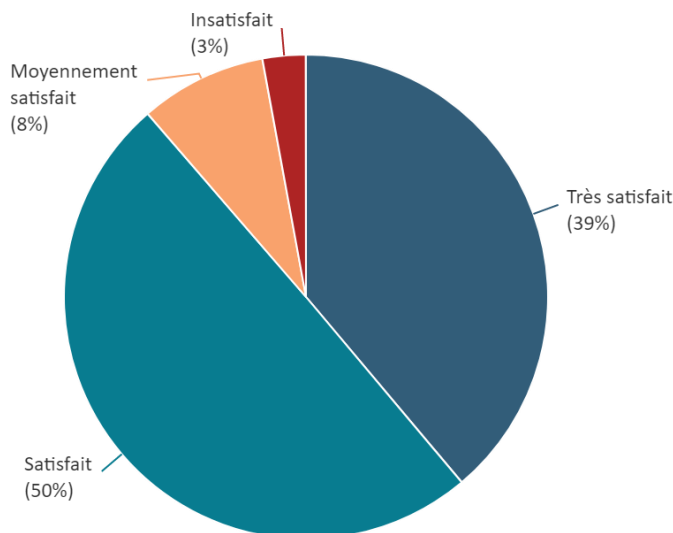
QUALITÉ DE LA COMMUNICATION AVANT LA FORMATION (ÉCHANGES, DISCUSSIONS, SITE INTERNET, NEWSLETTER, RÉSEAUX SOCIAUX)



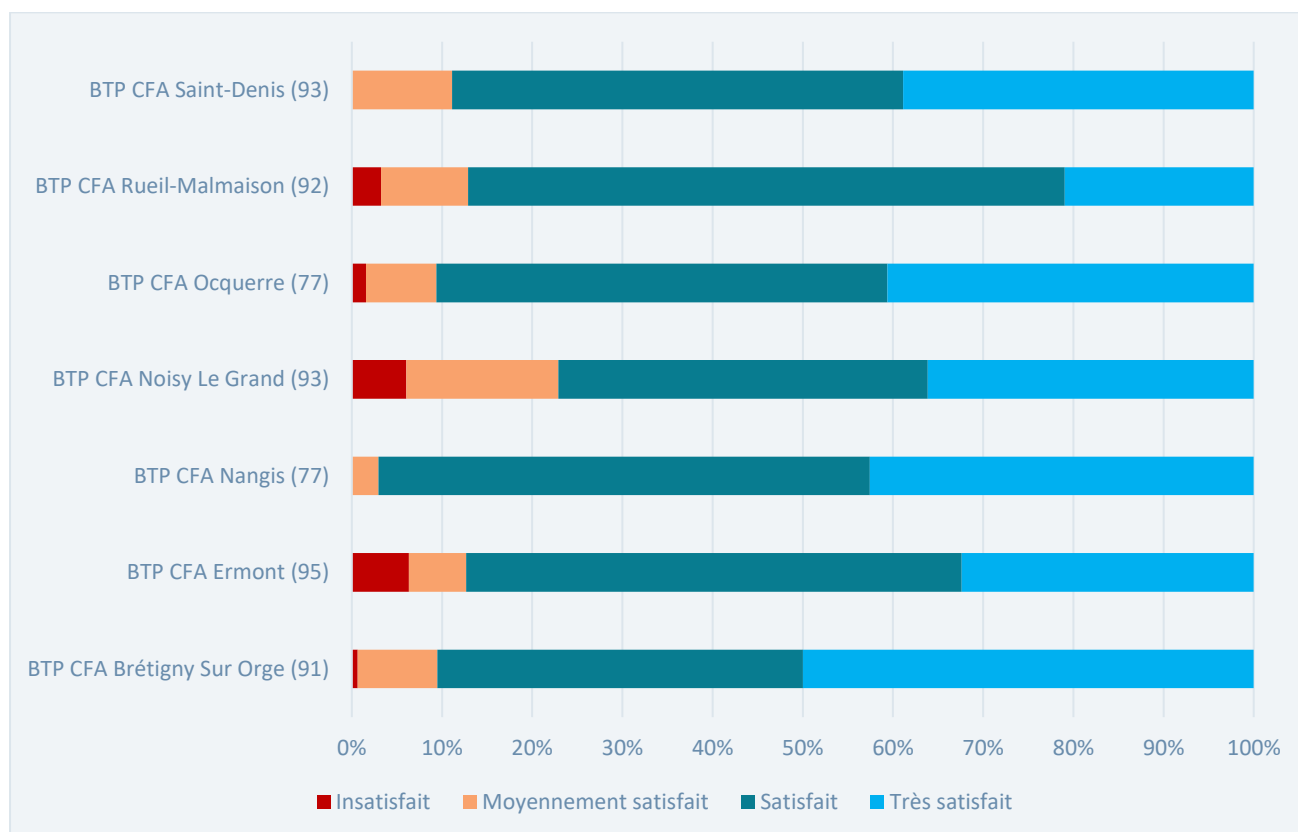
88% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la communication mise en œuvre avant l'entrée en formation (Echanges, discussion, Site Internet, supports de communication, supports d'information, réseaux sociaux).

En 2021, ce taux était de 83% : augmentation de 5 points

QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE LA COMMUNICATION PENDANT L'ENTRÉE EN FORMATION (PRÉSENTATION DES LOCAUX, VISITES, DÉCOUVERTES DES ATELIERS ETC.)



Répartition géographique des résultats



89% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la communication et de l'accompagnement pendant l'entrée en formation (Présentation des locaux, visites, découvertes des ateliers etc.). Près de 4 apprentis sur 10 se déclarent très satisfaits. Ce résultat démontre la réussite du processus d'intégration des jeunes dans le CFA (semaine d'intégration, visite des locaux, découverte des espaces, rencontre avec les différents personnels, échanges avec les formateurs référents).

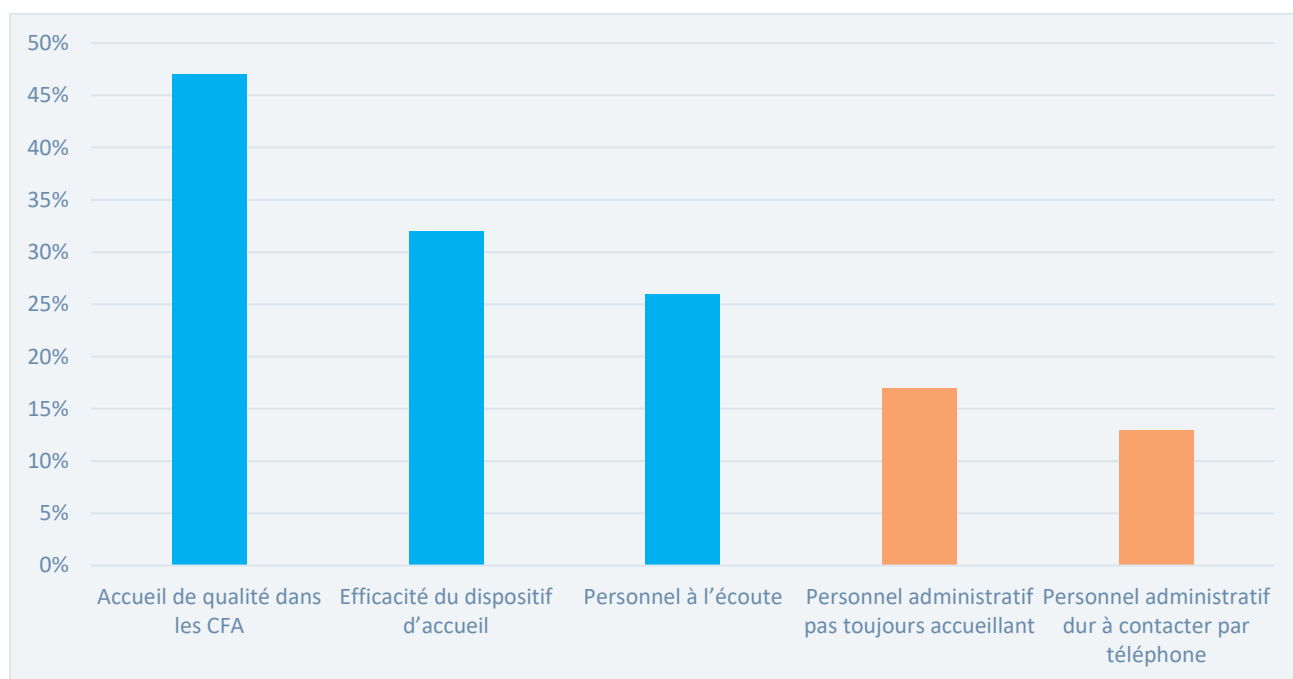
En 2021, ce taux était de 88% : augmentation de 1 point

PRÉCISIONS SUR LA QUALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE LA COMMUNICATION PENDANT L'ENTRÉE EN FORMATION

Éléments contextuels cités après analyse et regroupement thématique

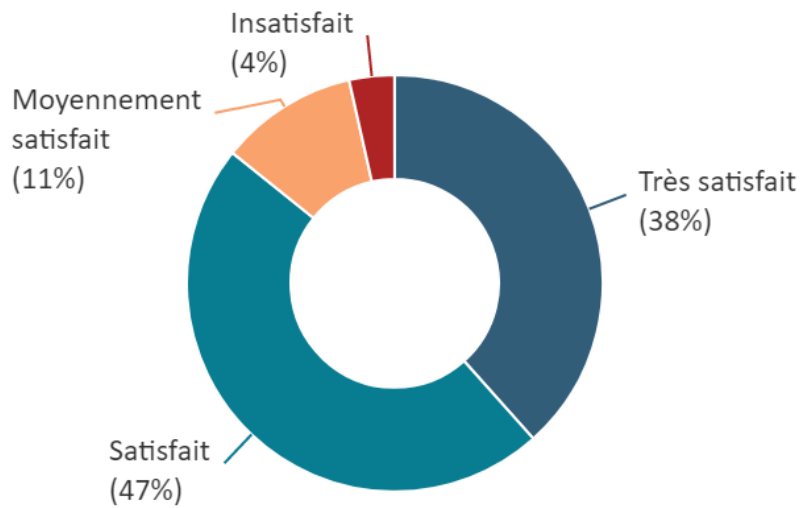
Éléments de réponses positifs	Taux global
Qualité de l'accueil dans les CFA	47%
Efficacité du dispositif d'accueil	32%
Personnel à l'écoute	26%

Éléments de réponses négatifs	Taux global
Personnel administratif peu accueillant	17%
Personnel administratif dur à contacter par téléphone	14%
Démarches longues pour l'inscription	12%

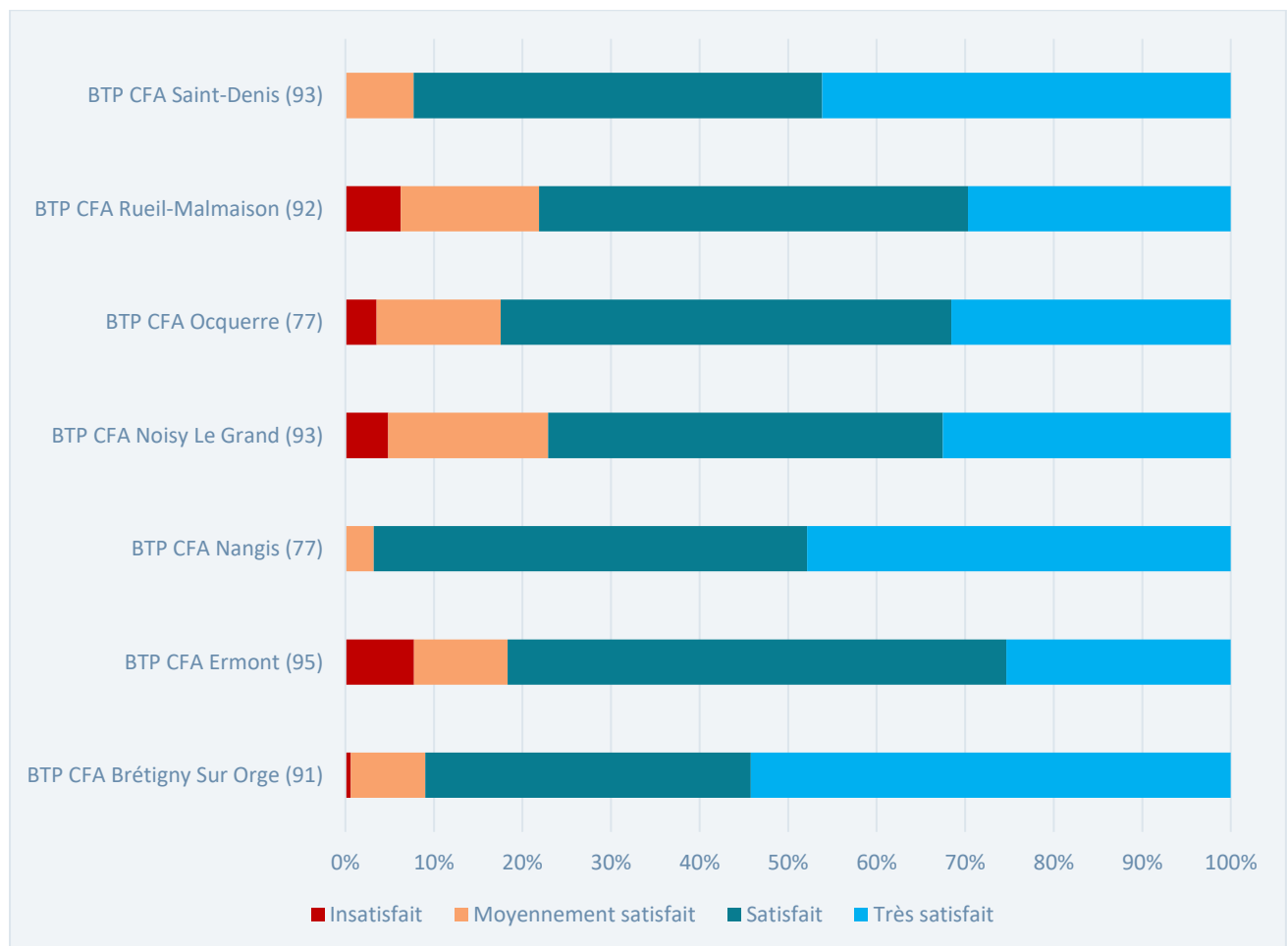


La qualité de l'accueil est mentionnée par de nombreux apprentis qui valorisent l'écoute, l'accompagnement, les temps de visites, de découvertes et d'échanges au CFA lors de l'entrée en formation. Le dispositif d'accueil est qualifié de rassurant car considéré comme un moment structurant. Les apprentis considèrent que ce temps de communication et d'information s'est révélé nécessaire pour eux. Le personnel des CFA est dit à l'écoute des préoccupations et des demandes des apprentis. Le personnel administratif est décrit comme moins accueillant. De plus 13% des apprentis mentionnent la difficulté à joindre ce service lorsqu'ils ont des questions à poser. La procédure d'inscription est décrite comme longue mais non fastidieuse par 12% des apprentis.

QUALITÉ DE LA RELATION AVEC LA DIRECTION DU CFA



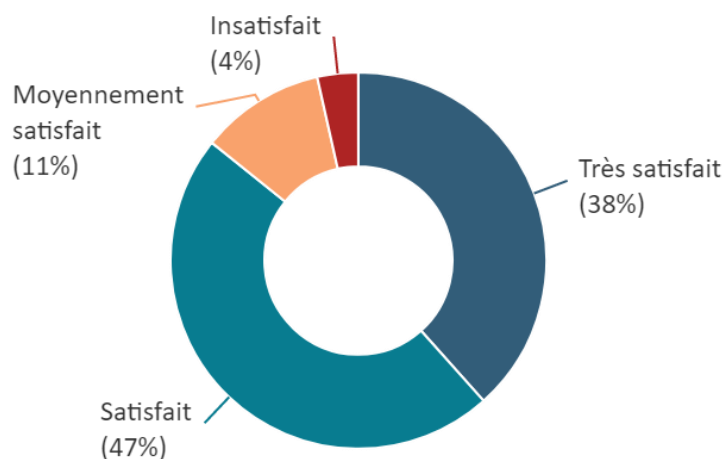
Répartition géographique des résultats



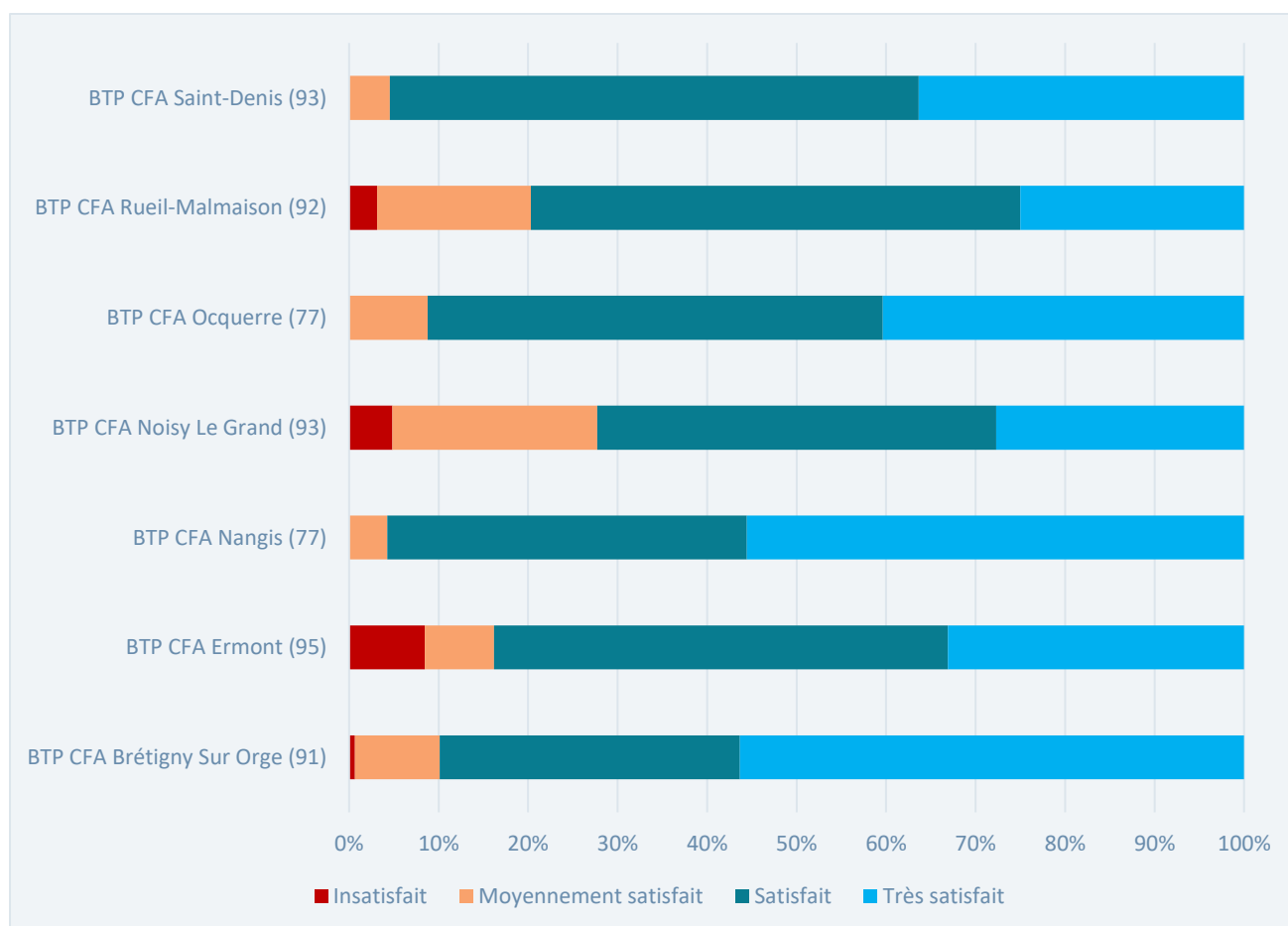
86% des apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la relation avec la direction du CFA.

En 2021, ce taux était de 84% : augmentation de 2 points

QUALITÉ DE LA RELATION AVEC LE PERSONNEL ADMINISTRATIF DU CFA



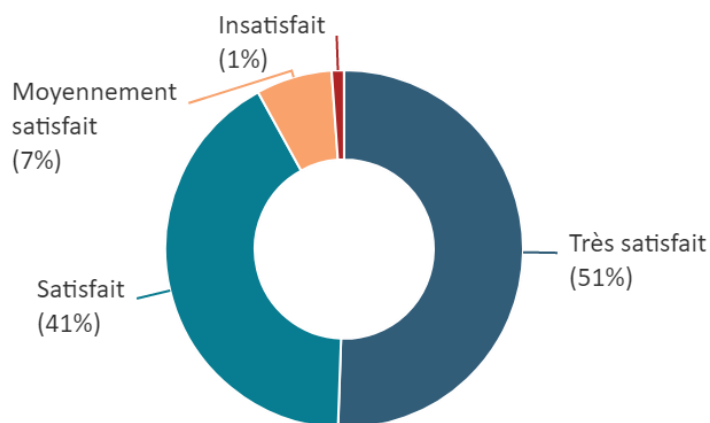
Répartition géographique des résultats



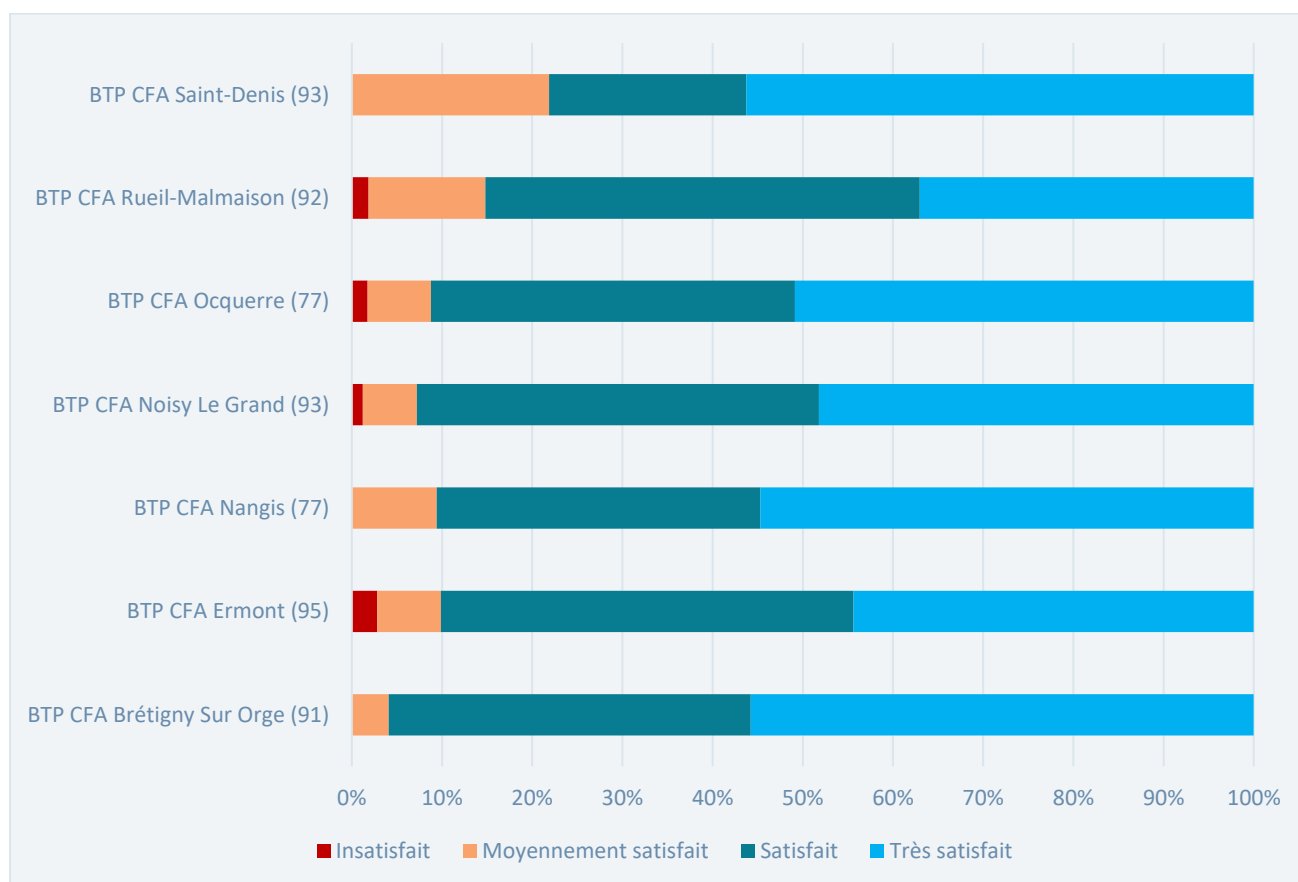
85% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la relation avec le personnel administratif. (Plus d'un apprenti sur trois se dit même très satisfait de cette relation). Ce résultat démontre l'importance du travail effectué par le personnel administratif lors de la découverte du CFA et le processus d'inscription.

En 2021, ce taux était de 84% : augmentation de 1 point

QUALITÉ DE LA RELATION AVEC LES FORMATEURS DU CFA



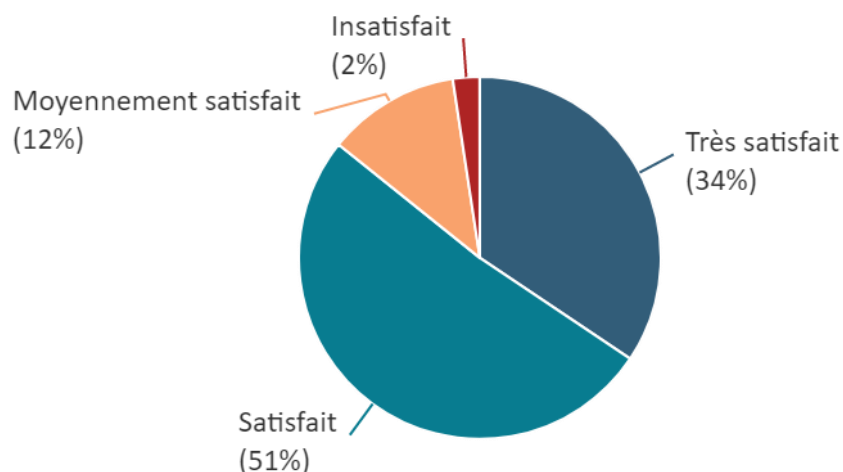
Répartition géographique des résultats



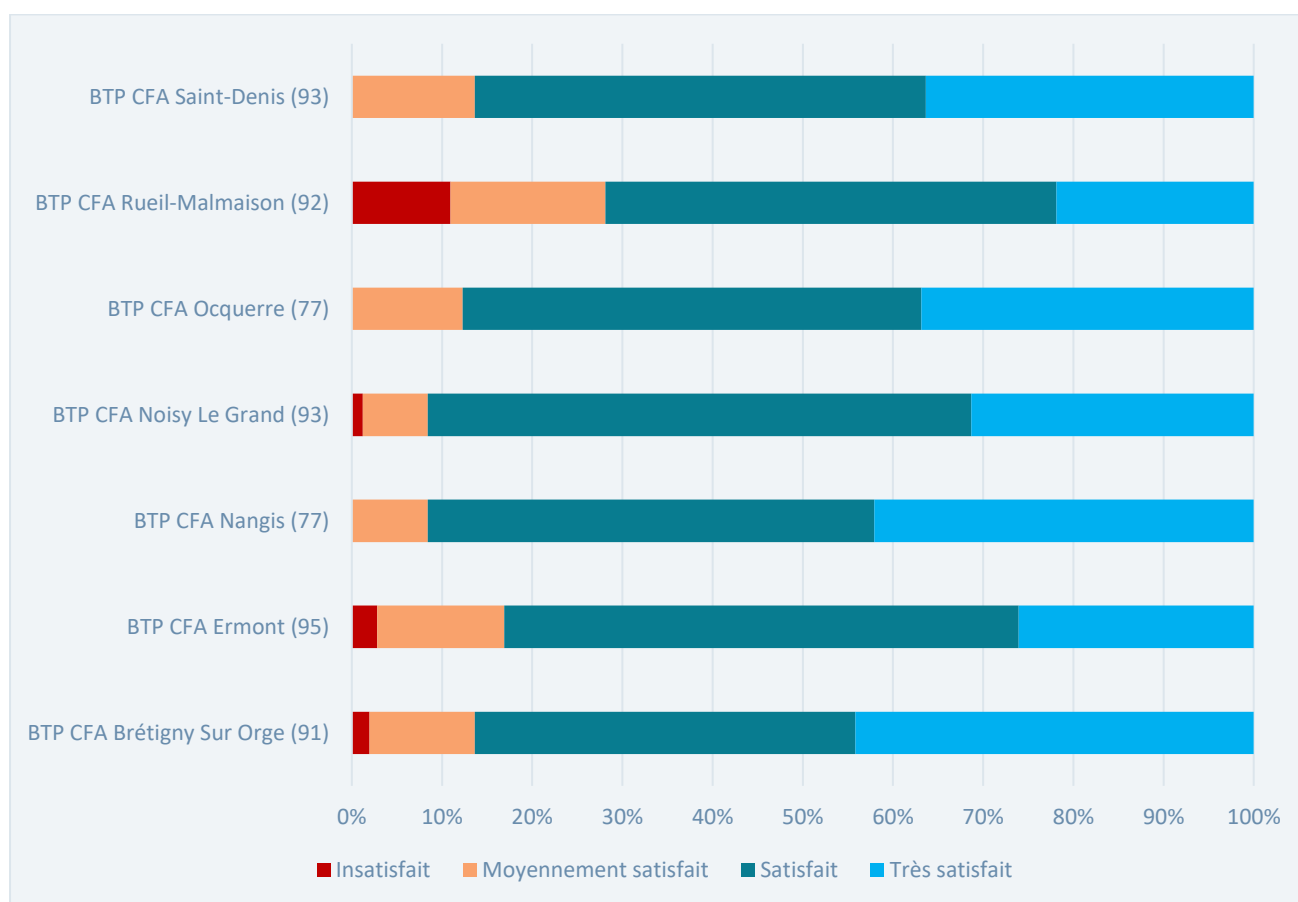
92% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la relation avec le personnel de formation. Ce taux très élevé démontre la confiance et le lien humain qu'entretiennent les apprentis avec les formateurs et notamment les formateurs techniques.

En 2021, ce taux était de 89% : augmentation de 3 points

LA PÉDAGOGIE : QUALITÉ DU CONTENU THÉORIQUE (FRANÇAIS, MATHÉMATIQUES, SCIENCES...)



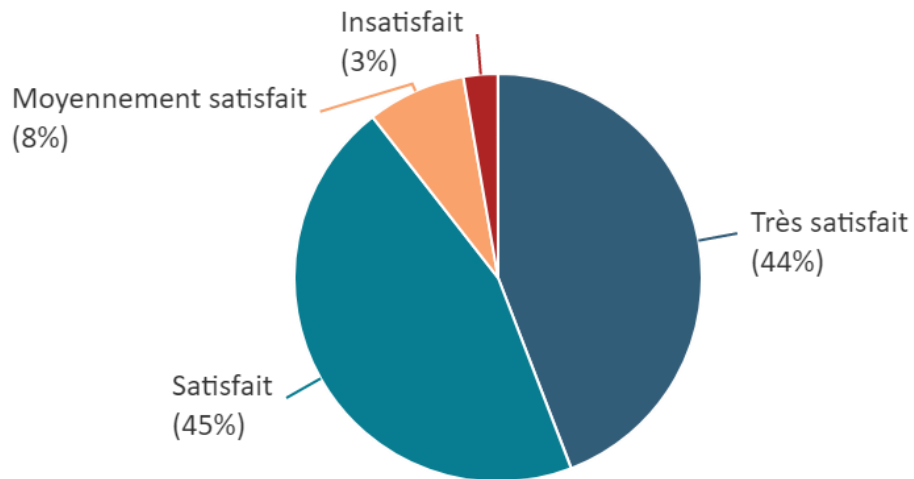
Répartition géographique des résultats



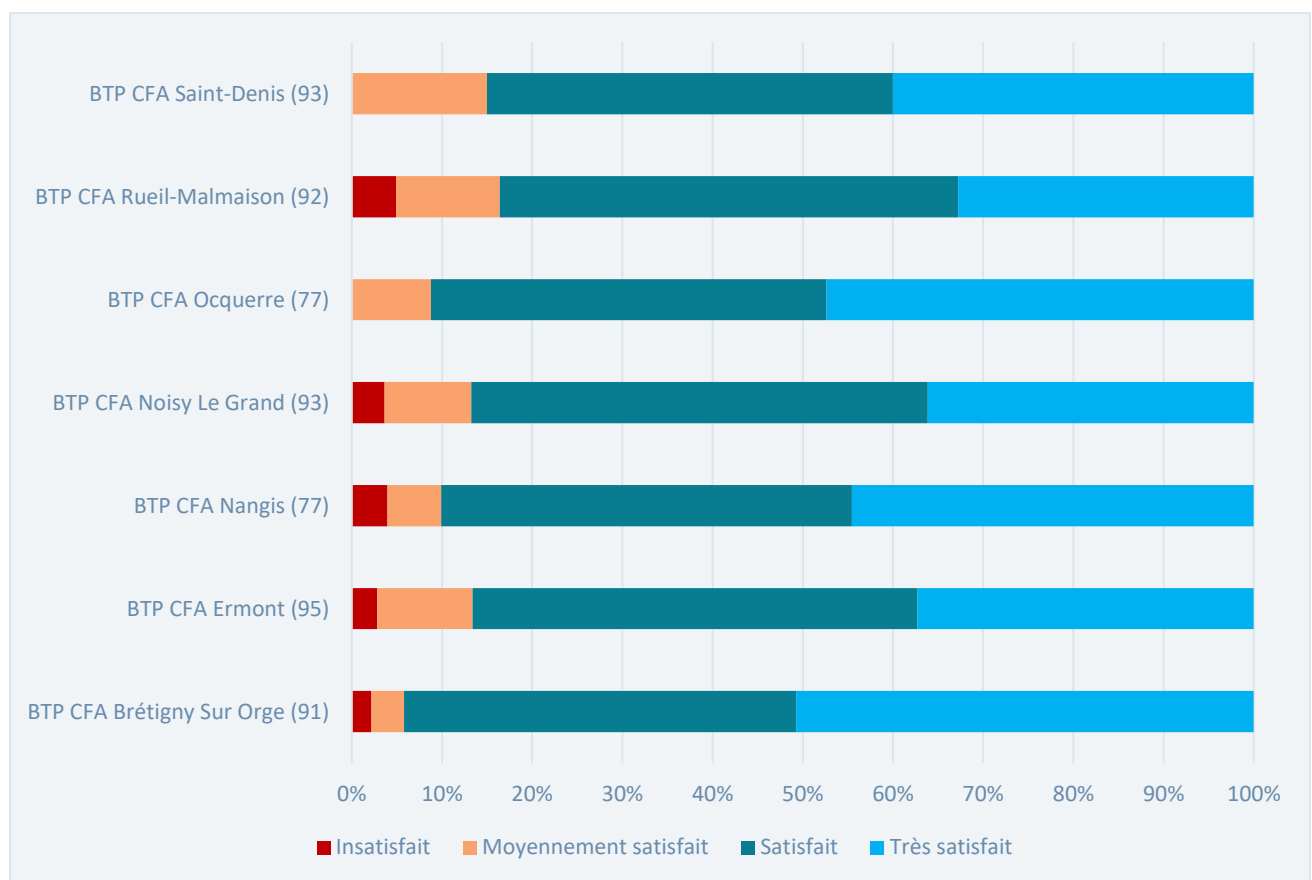
85% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité du contenu théorique dans les matières générales (1 apprenti sur 3 se déclare très satisfait). Le travail effectué par les équipes dans la création et l'actualisation des supports en regard des référentiels semble induire une meilleure appropriation des contenus et une plus grande satisfaction des apprentis.

En 2021, ce taux était de 85% : chiffre identique

LA PÉDAGOGIE : QUALITÉ DU CONTENU PRATIQUE (FORMATION PROFESSIONNELLE/MÉTIER)



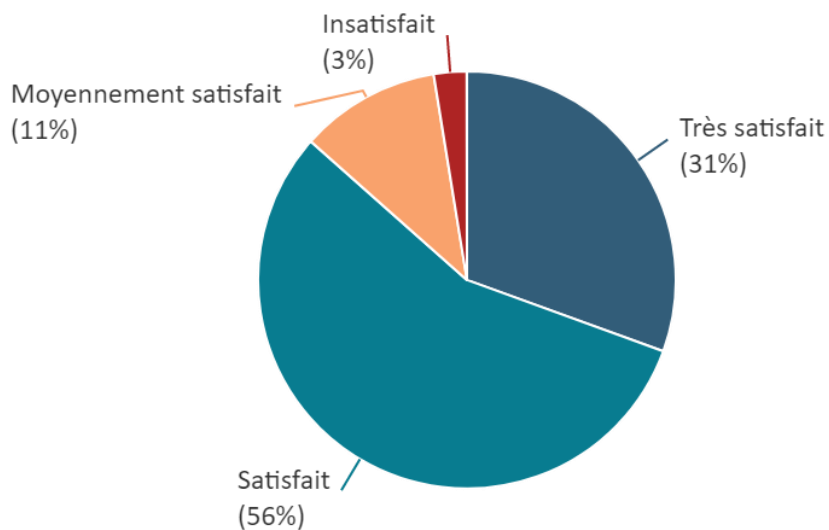
Répartition géographique des résultats



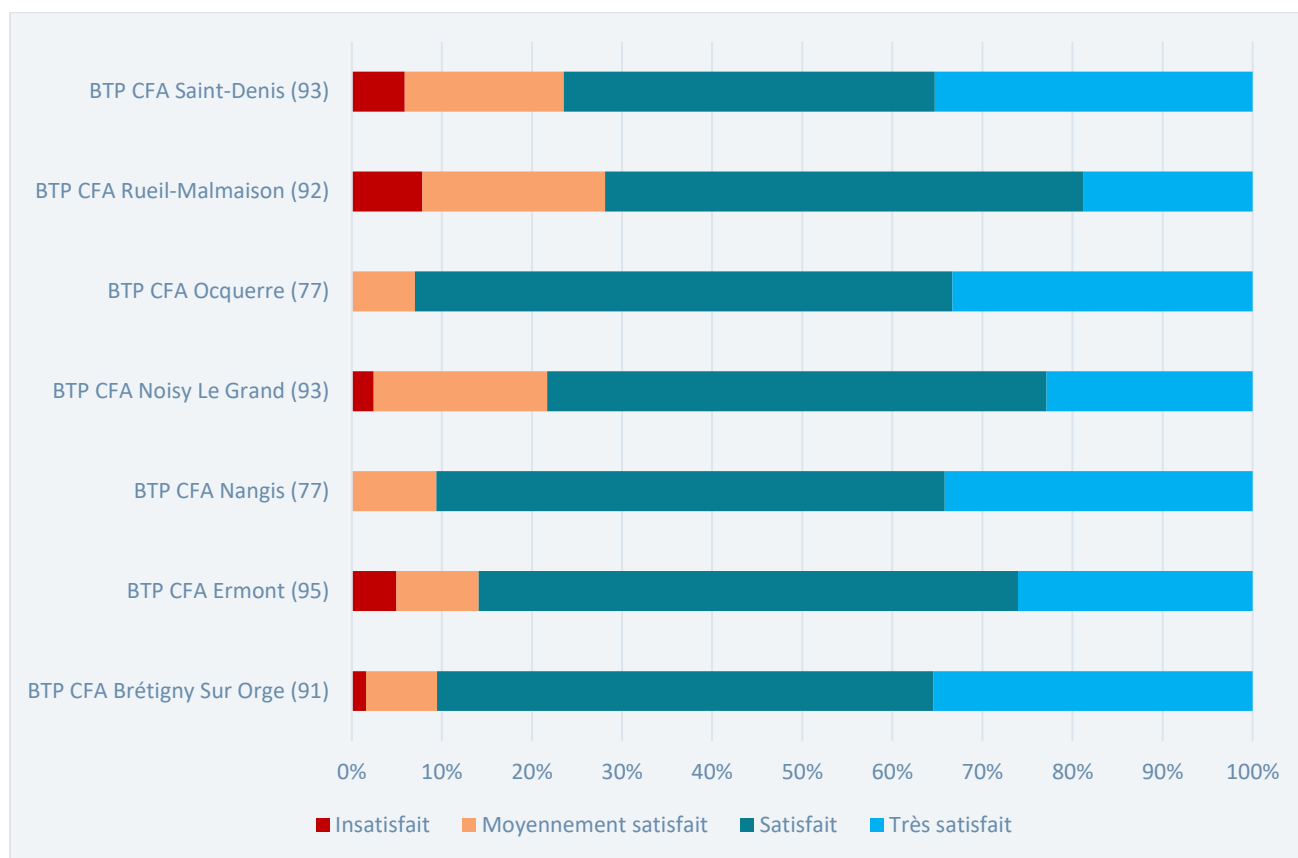
89% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité du contenu pratique dans la formation technique (44% des apprentis se déclarent très satisfaits). Ce résultat est très proche du taux de satisfaction lié à la qualité du contenu théorique et démontre l'investissement des formateurs métiers dans la formalisation de contenus pédagogiques adaptés des apprentis.

En 2021, ce taux était de 84% : augmentation de 5 points

LA PÉDAGOGIE : QUALITÉ DES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES MIS À DISPOSITION (CONSTRUCTION, QUANTITÉ, PERTINENCE...)



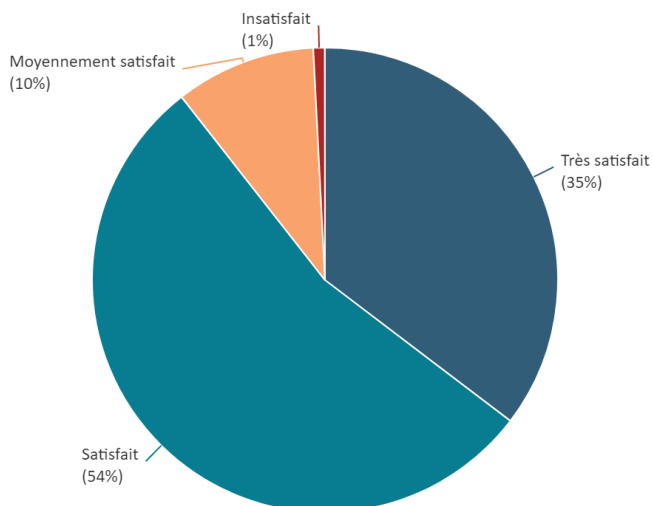
Répartition géographique des résultats



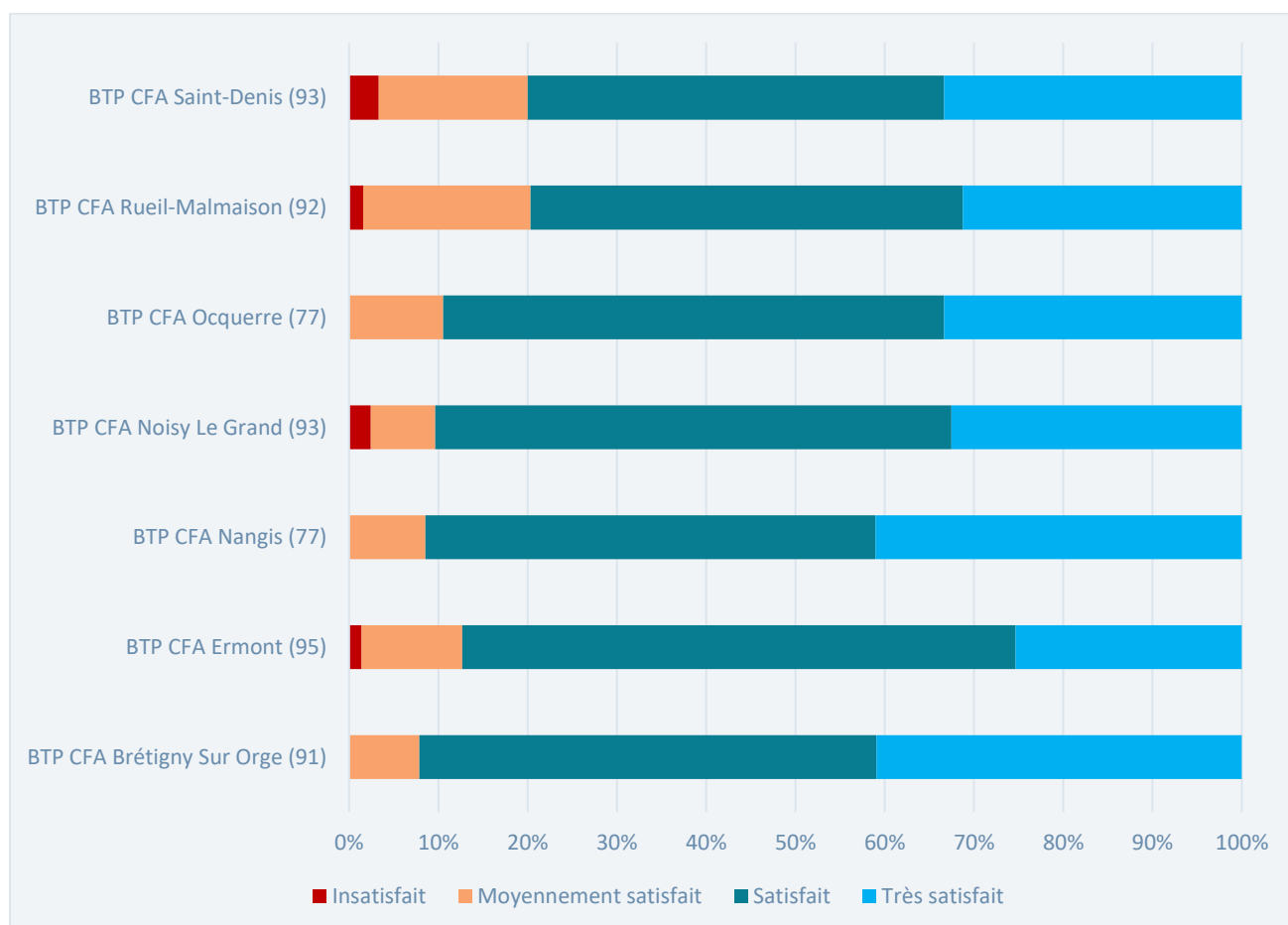
87% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité des contenus pédagogiques développés par les formateurs.

En 2021, ce taux était de 86% : augmentation de 1 point

LA PÉDAGOGIE : QUALITÉ DE L'APPROCHE PÉDAGOGIQUE DES FORMATEURS (MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, ÉCOUTE, DYNAMISME, DISPONIBILITÉ)



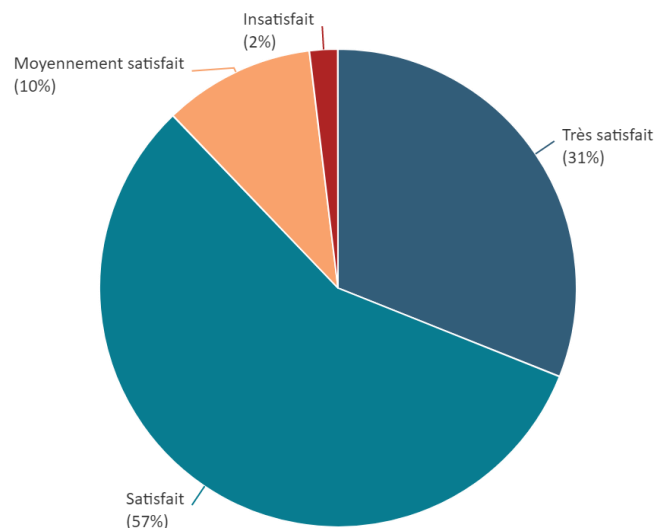
Répartition géographique des résultats



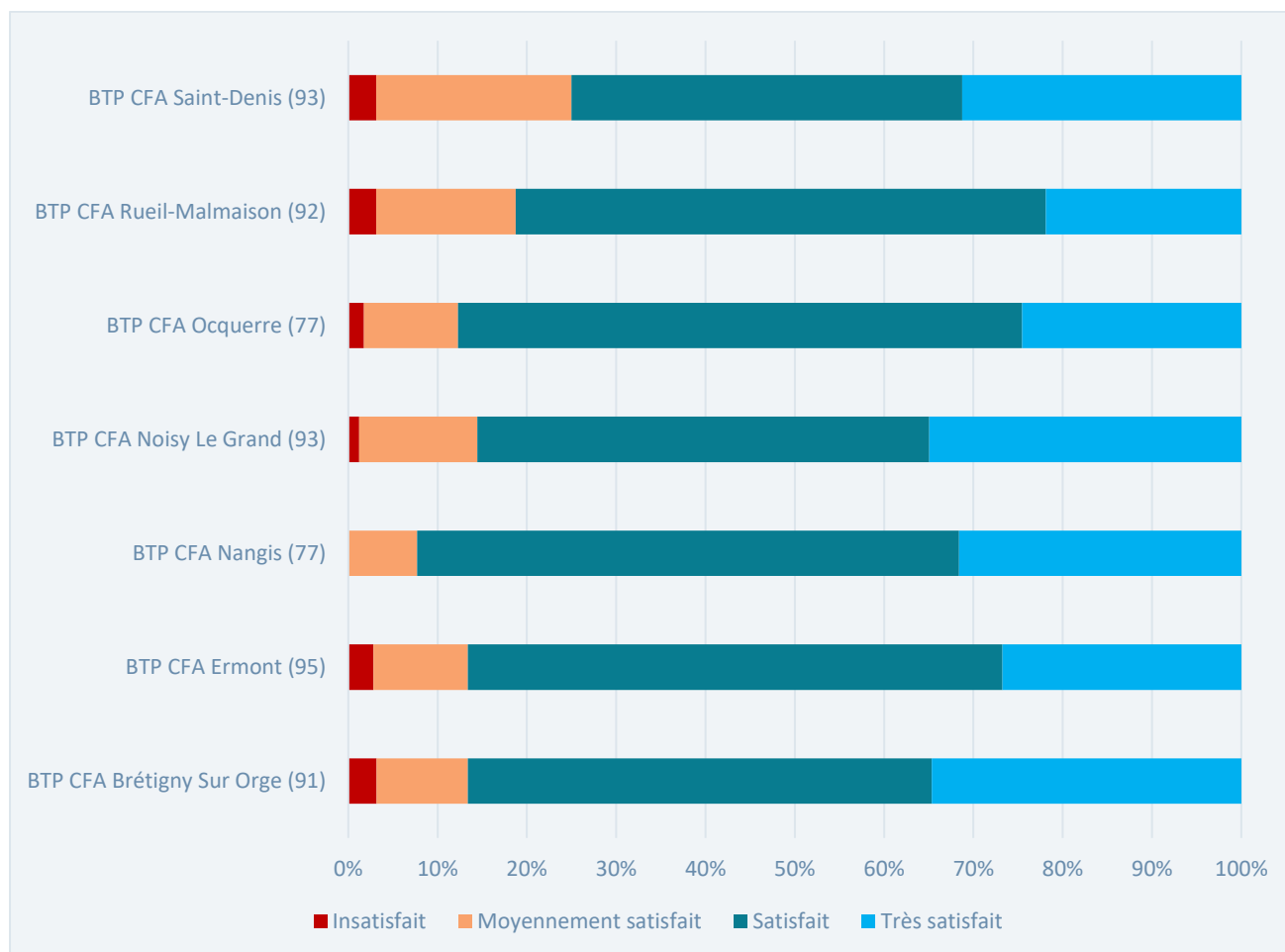
89% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits pour un tiers d'entre eux de l'approche pédagogique des formateurs (Méthodes pédagogiques, écoute, dynamisme, disponibilité).

En 2021, ce taux était de 85% : augmentation de 4 points

LA PÉDAGOGIE : LES ÉVALUATIONS (QUANTITÉ, FRÉQUENCE, CORRECTION, NIVEAU)



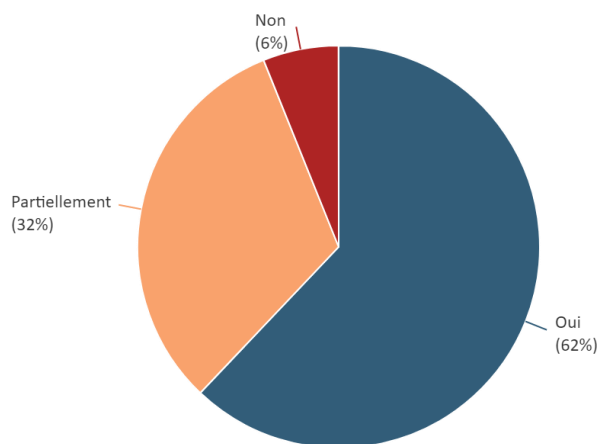
Répartition géographique des résultats



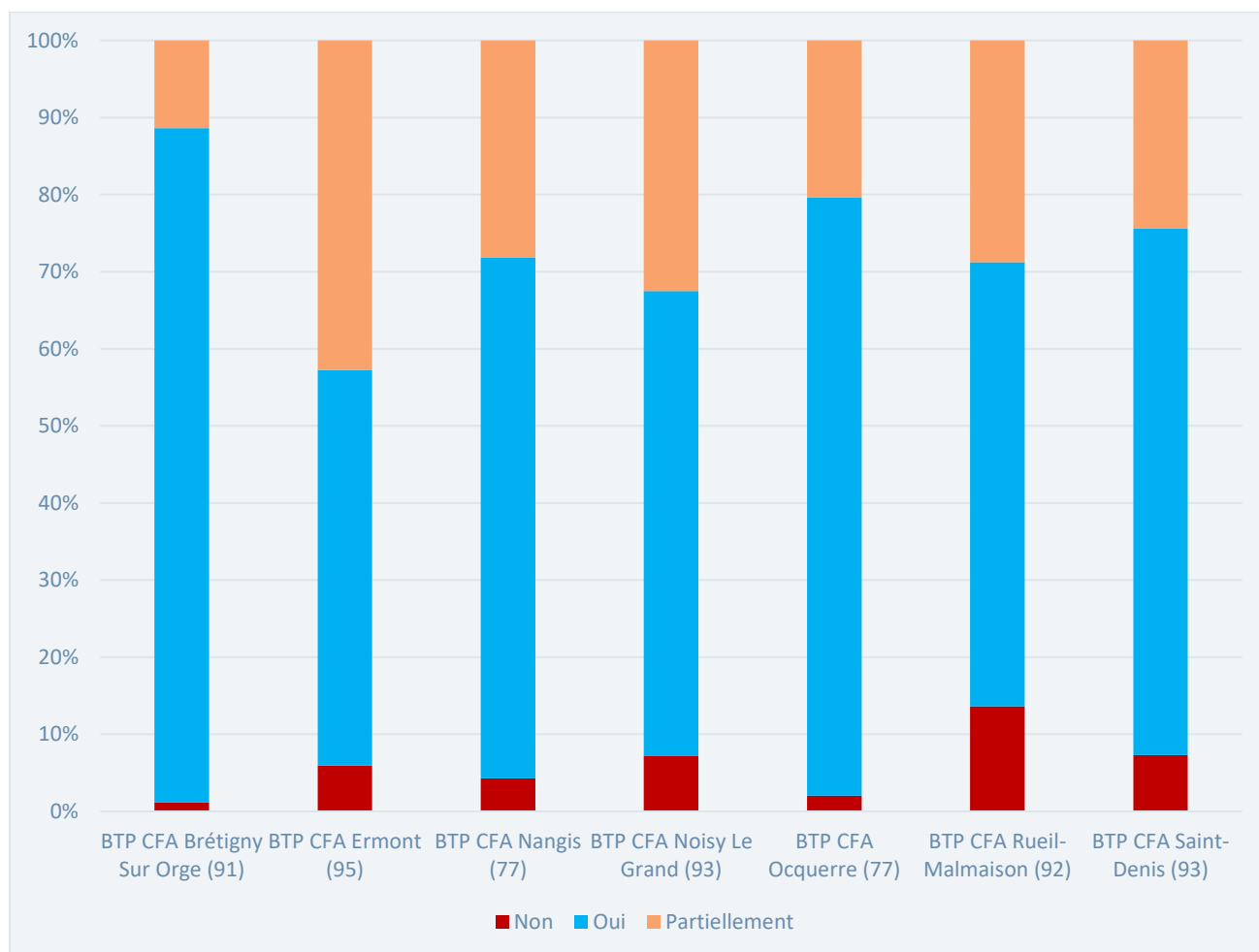
88% des apprentis se déclarent satisfaits du dispositif d'évaluation organisé dans les 7 CFA. Ce taux est à mettre en relation avec la qualité de l'accompagnement pédagogique.

En 2021, ce taux était de 85% : augmentation de 3 points

LA PÉDAGOGIE : PENSEZ-VOUS QUE LES FORMATEURS VOUS ONT AIDÉ À FAIRE LE LIEN ENTRE LA FORMATION AU CFA ET LA RÉALISATION EN ENTREPRISES ?



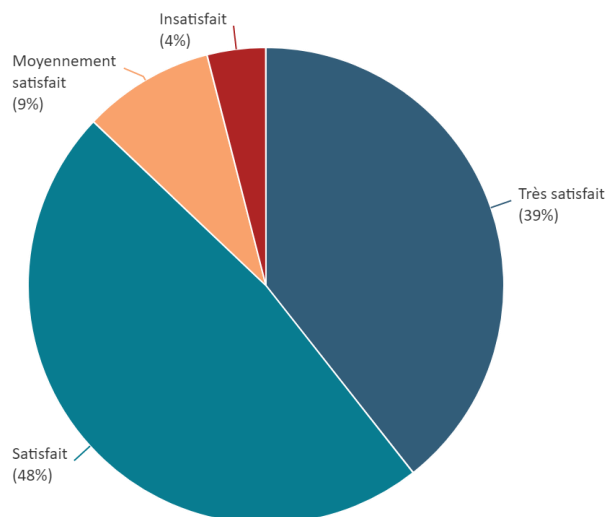
Répartition géographique des résultats



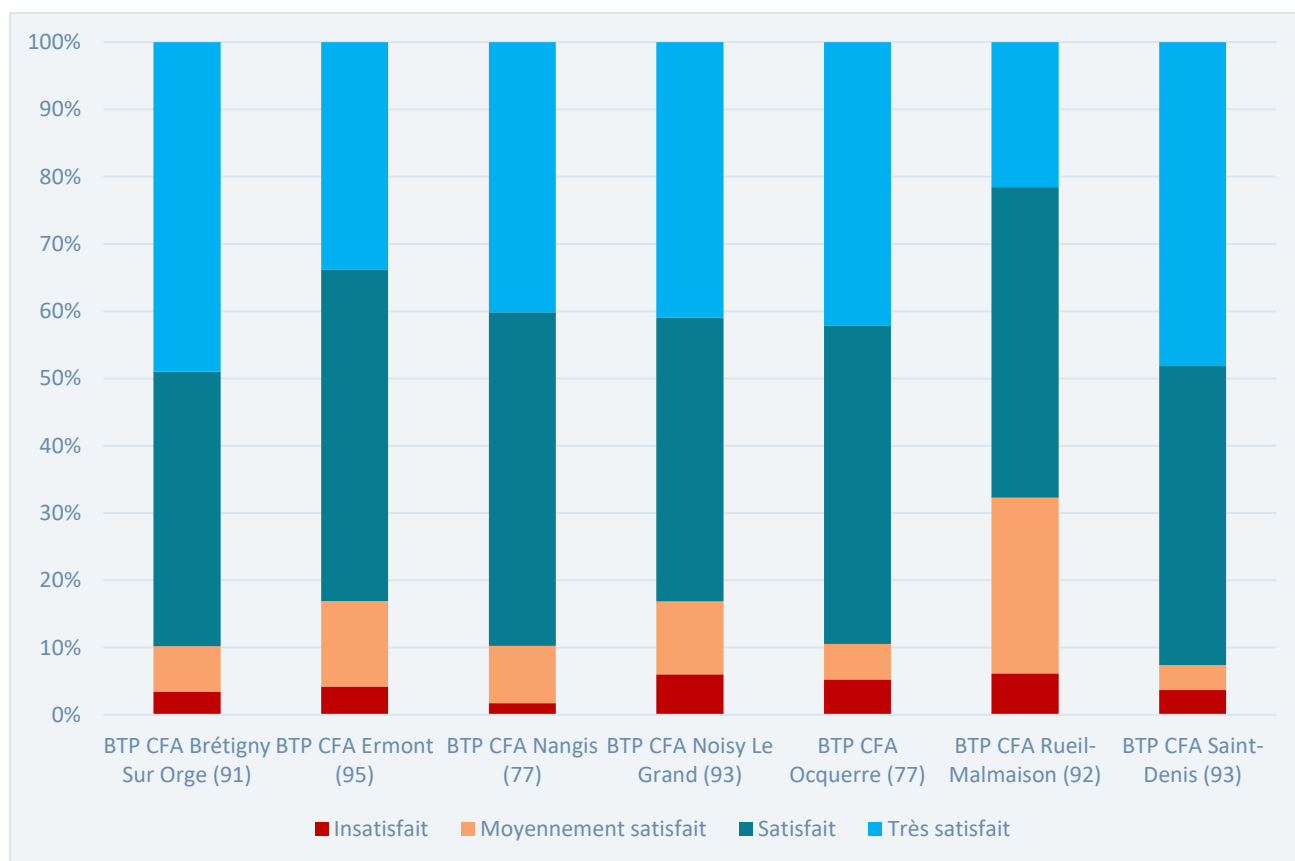
La contextualisation métier est un élément fondamental dans la formation de nos apprentis. Pour ce faire, les formateurs sont incités à mettre en adéquation la formation au CFA et la réalisation en entreprises. Notons que 62% des apprentis déclarent que ce lien existe. Ils ne sont que 32% à considérer que ce lien n'est fait que partiellement. Seuls 6% des apprentis pensent que ce lien est trop faible.

En 2021, ce taux était rigoureusement identique

LA PÉDAGOGIE : PENSEZ-VOUS QUE LES FORMATEURS ONT PRIS EN COMPTE VOTRE NIVEAU DE DÉPART ?



Répartition géographique des résultats



87% des apprentis déclarent que les formateurs ont pris en compte leur niveau de départ. Près de 2 apprentis sur 5 se déclarent même très satisfaits sur ce sujet. La prise en compte du niveau préalable du jeune lors de l'entrée en formation et lors de la conception des contenus pédagogiques est un point fondamental de notre action collective. Elle répond à nos engagements face à l'hétérogénéité/hétérogénéisation des publics. On note que cette prise en compte est homogène dans les 7 CFA de BTP CFA Ile-de-France. Cela démontre l'investissement des équipes sur le sujet de l'adaptation des parcours.

En 2021, ce taux était rigoureusement identique

INVENTAIRE DES REMARQUES PORTÉES SUR LA PÉDAGOGIE MISE EN ŒUVRE DANS LA FORMATION

Inventaire structurel des éléments positifs

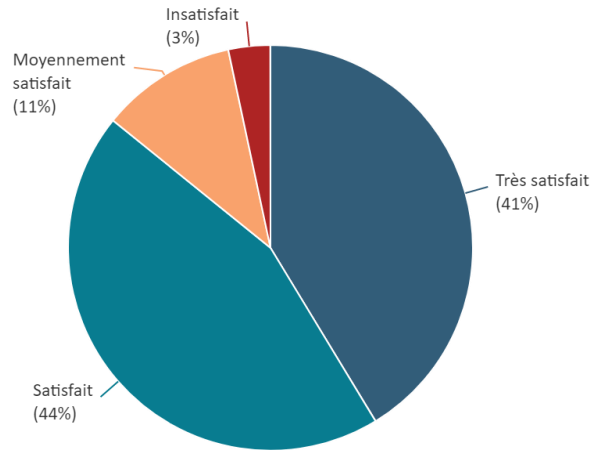
Disponibilité des formateurs	56%
Écoute des formateurs	42%
Qualité de la formation	38%
Prise en compte des difficultés	22%
Bonne organisation	19%

Inventaire structurel des éléments négatifs dans les motifs d'insatisfaction

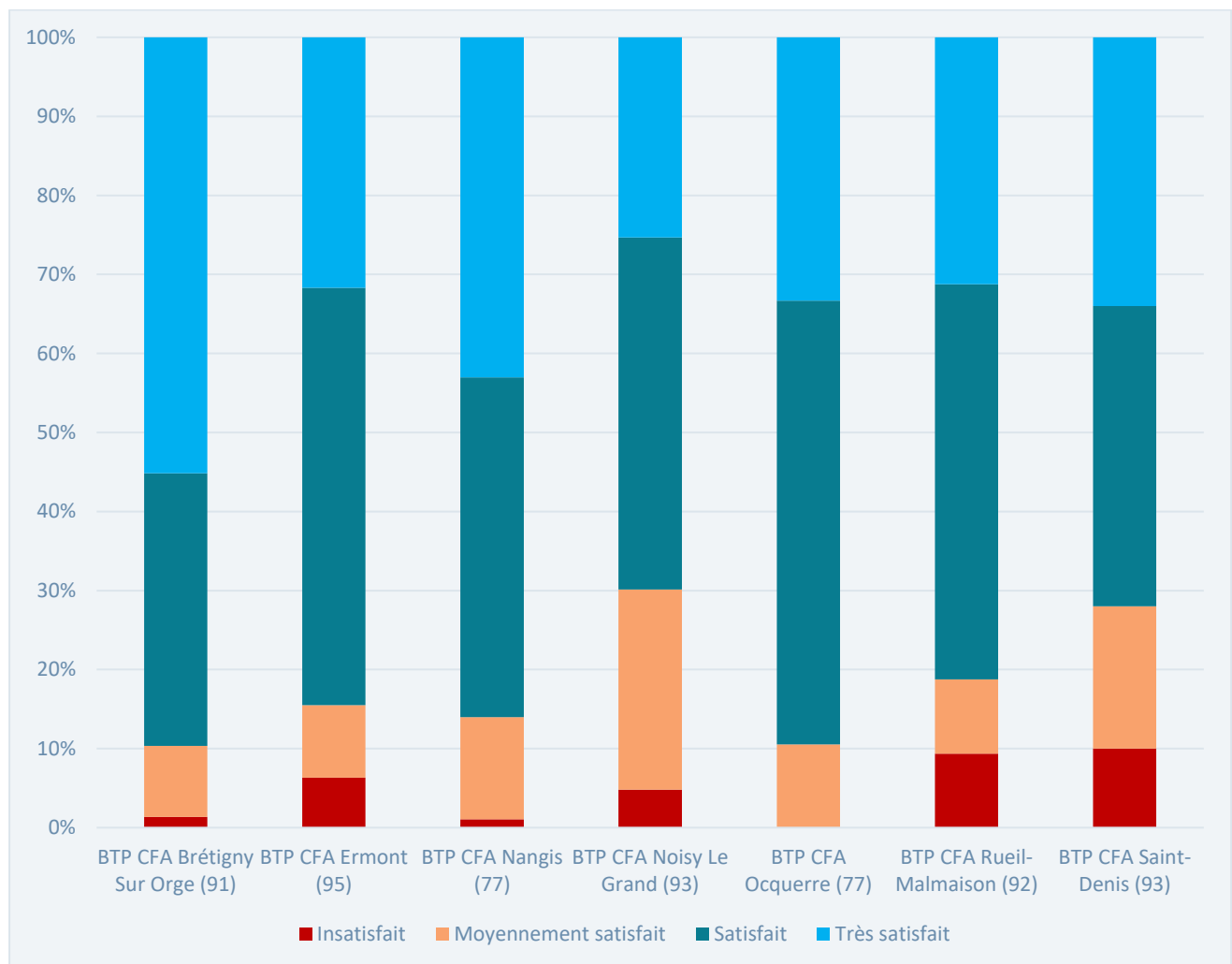
Niveau faible des apprentis / Niveaux très différents	48%
Problématique de comportement et d'attitude chez les apprentis	42%
Problématique de rythme dans la formation (Cours trop rapide ou pas assez)	17%

Les apprentis se déclarent, globalement, très sensibles à l'écoute des formateurs, à leur accompagnement et à l'individualisation des formations. Toutefois, en miroir de ce satisfecit, nous notons l'expression d'une légère insatisfaction de la part de ceux qui ont très certainement un niveau plus élevé et déclarent regretter la trop grande prise en compte, en formation, des jeunes en difficulté sur les compétences de base.

LES MOYENS : QUALITÉ DES LOCAUX (SALLE DE COURS, ATELIERS, ACCUEIL, ESPACE DE VIE...)



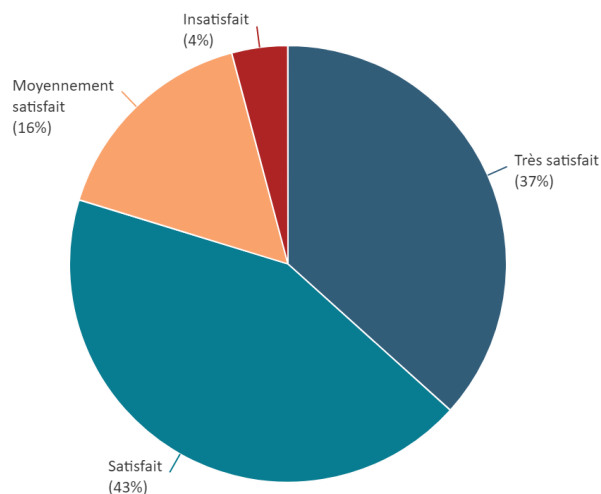
Répartition géographique des résultats



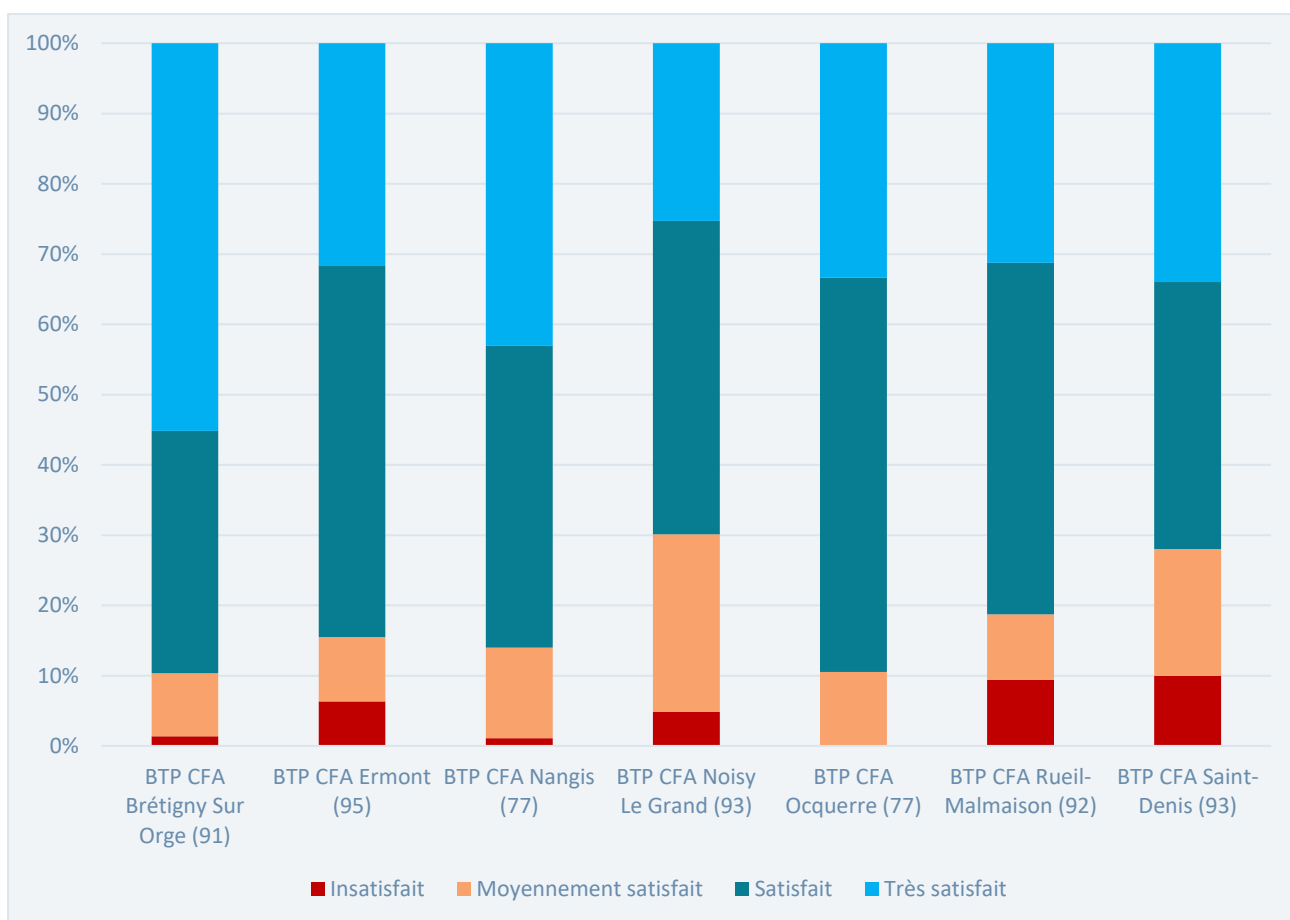
85% des apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits (pour un apprenti sur trois) de la qualité des locaux.

En 2021, ce taux était rigoureusement identique

LES MOYENS : QUALITÉ DU MATÉRIEL PROFESSIONNEL MIS À DISPOSITION (OUTILS, MATÉRIELS...)



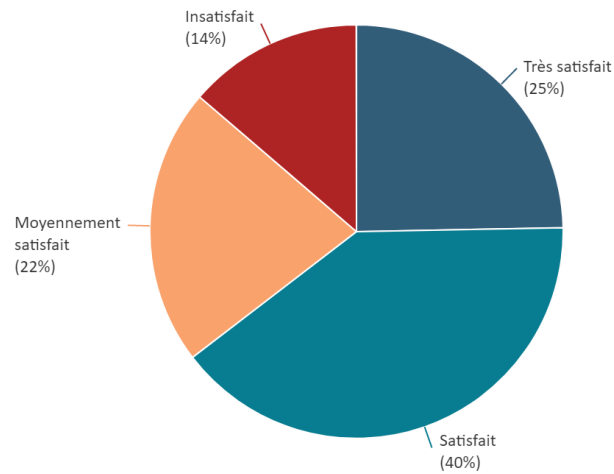
Répartition géographique des résultats



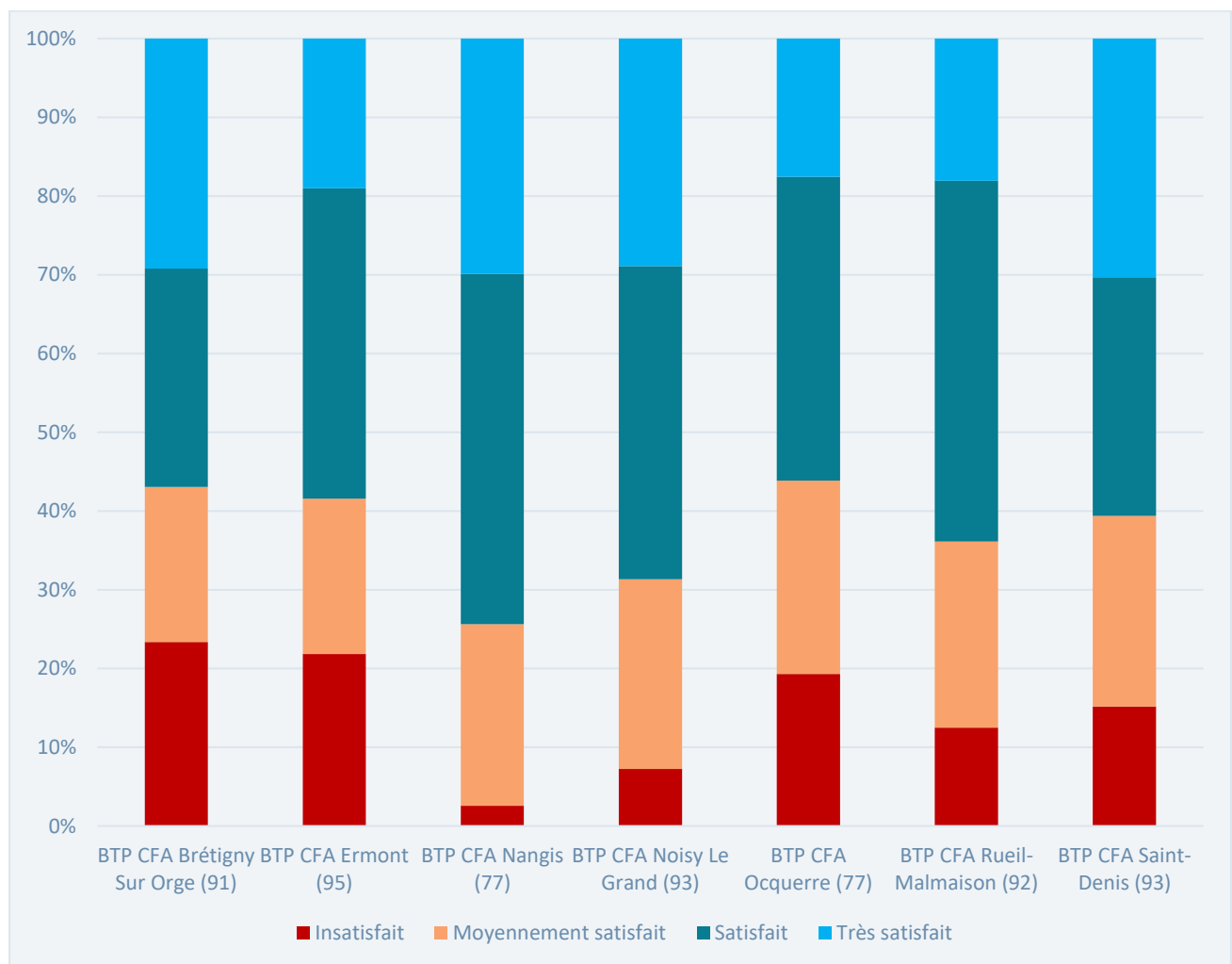
80% des apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité du matériel professionnel mis à disposition (1 apprenti sur 3 se déclare très satisfait sur ce point).

En 2021, ce taux était de 78% : Augmentation de 2 points

LES MOYENS : RESTAURATION



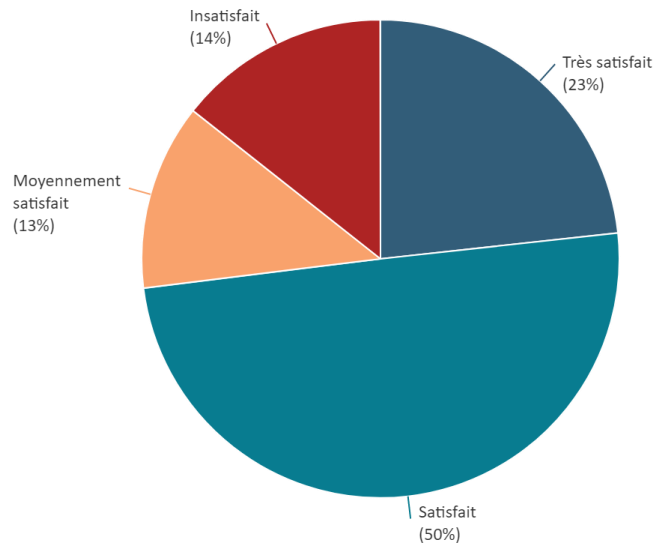
Répartition géographique des résultats



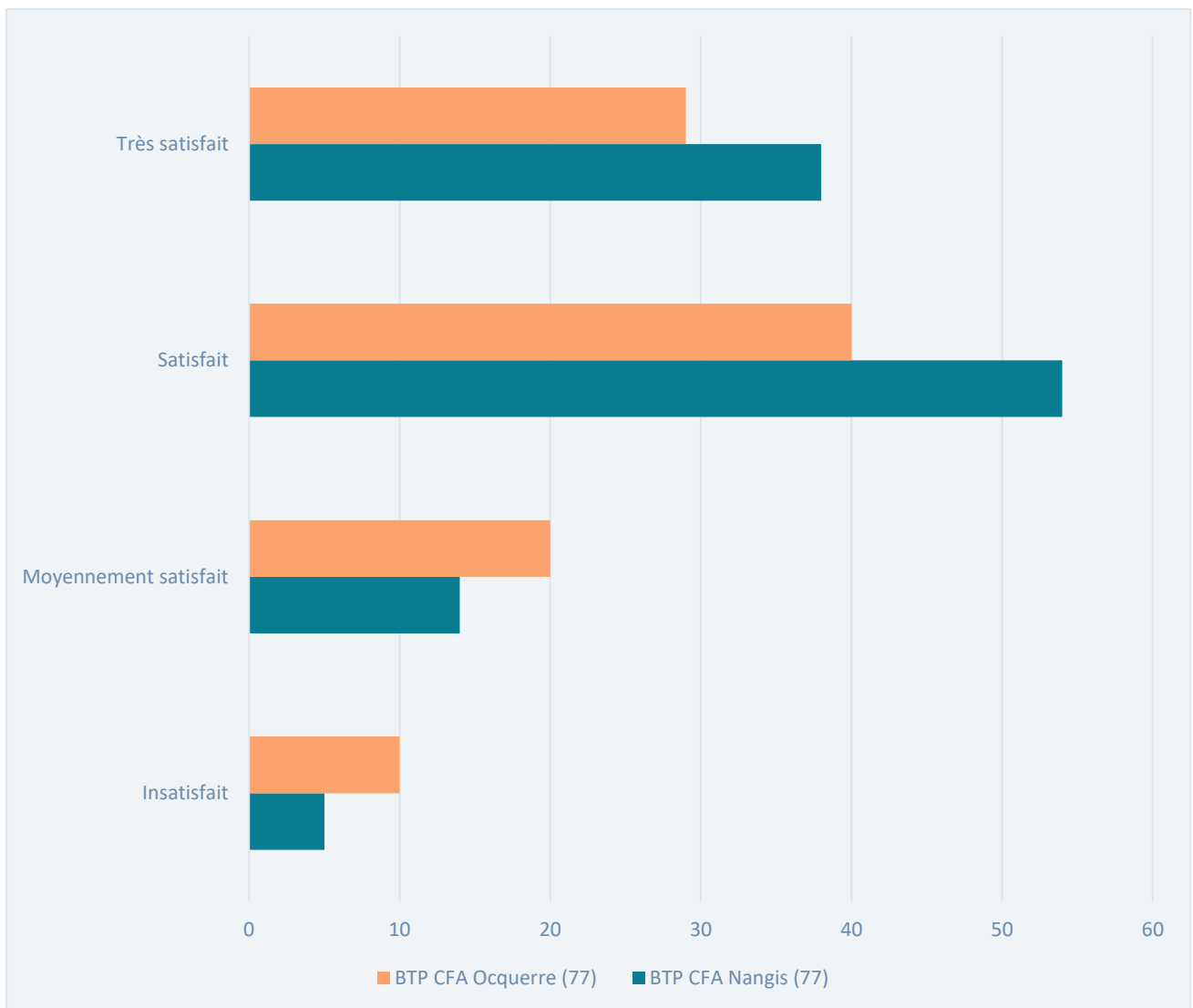
65% des apprentis se déclarent satisfaits de la restauration dans les CFA.
 Cette perception diffère lorsque l'on s'attache à un ancrage plus local.

En 2021, ce taux était de 62% : Augmentation de 3 points

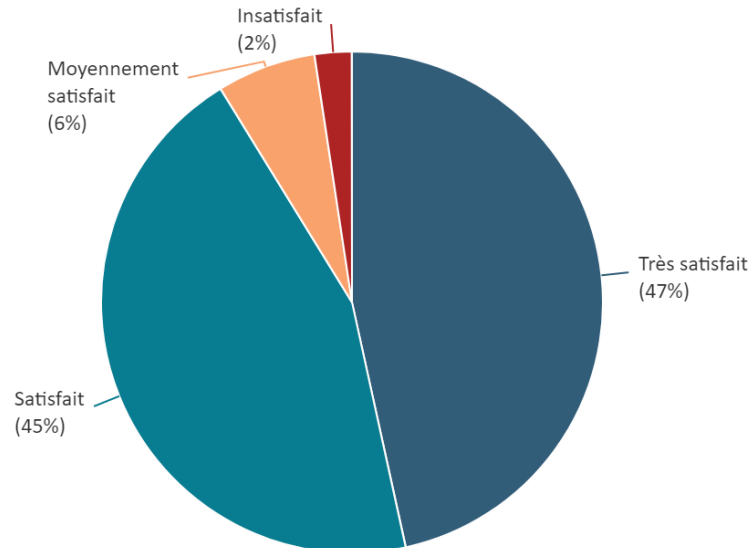
LES MOYENS : HÉBERGEMENT



Répartition géographique des résultats



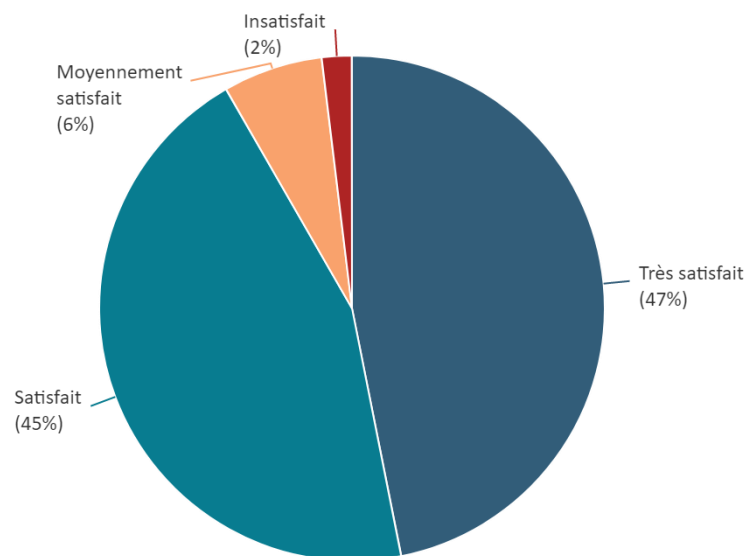
LE GROUPE CLASSE : AMBIANCE DE TRAVAIL



93% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits (Près d'un apprenti sur deux) de l'ambiance de travail dans les différentes sections.

En 2021, ce taux était de 93% : Chiffre rigoureusement identique

LE GROUPE CLASSE : ÉCHANGES ENTRE APPRENTIS ET PARTICIPATION EN COURS



94% de nos apprentis se déclarent satisfaits voire très satisfaits (Près d'un apprenti sur deux) des échanges qui ont lieu entre apprentis lors des actions de formation.

En 2021, ce taux était de 93% : Augmentation de 1 point

INVENTAIRE DES REMARQUES PORTÉES SUR LE FONCTIONNEMENT DU GROUPE (SECTION, CLASSE)

Inventaire structurel des éléments positifs

Sur le fonctionnement du groupe

Bonne ambiance	63%
Cohésion du groupe et entraide	47%
Esprit d'équipe	42%

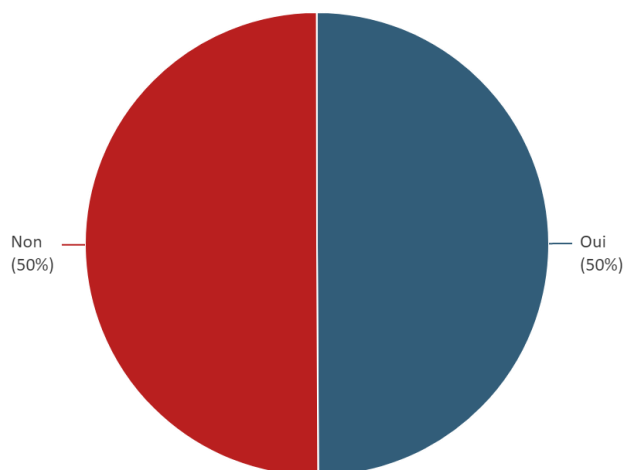
Nous notons trois catégories types de réponses : le fonctionnement du groupe, l'entraide au niveau des groupes et la différence de niveaux. Les commentaires révèlent un fonctionnement très satisfaisant des groupes. L'ambiance positive et la cohésion des groupes sont mises en avant. On note également de nombreux commentaires sur l'entraide et l'enrichissement collectif au sein des groupes. Ils sont, d'ailleurs, très nombreux à évoquer la dynamique des groupes ainsi que les principes d'entraide.

Inventaire structurel des éléments négatifs dans les motifs d'insatisfaction

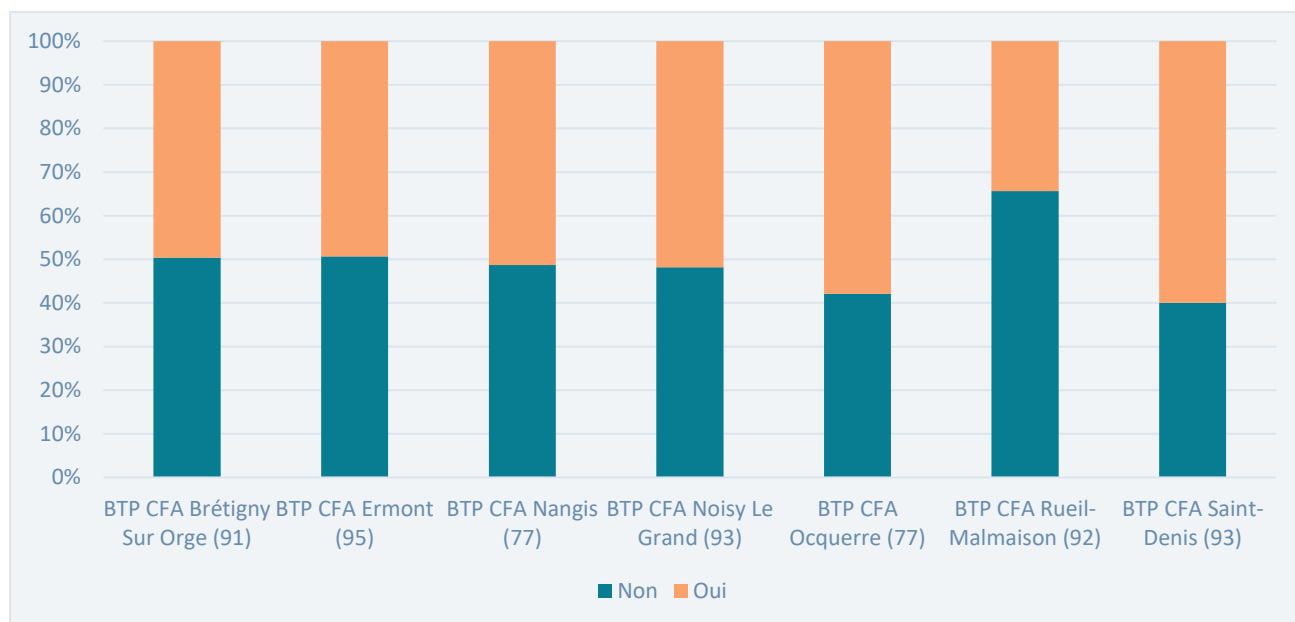
Niveau faible des apprentis	48%
Différences de niveaux très importante entre les apprentis	40%
Problématique de comportement	39%
Mauvaise organisation de la formation	19%

Nous notons que la mixité des groupes et des niveaux est au cœur des motifs d'insatisfaction dans les différents groupes classes des sept CFA. Ils sont quelques-uns à noter que le mélange des sections, et notamment, en enseignement général induit des dysfonctionnements (perte de temps, perturbation). Certains regrettent la différence notable de niveaux entre apprentis d'un même groupe et suggèrent qu'il serait bien de créer, systématiquement, des groupes avec des niveaux différents.

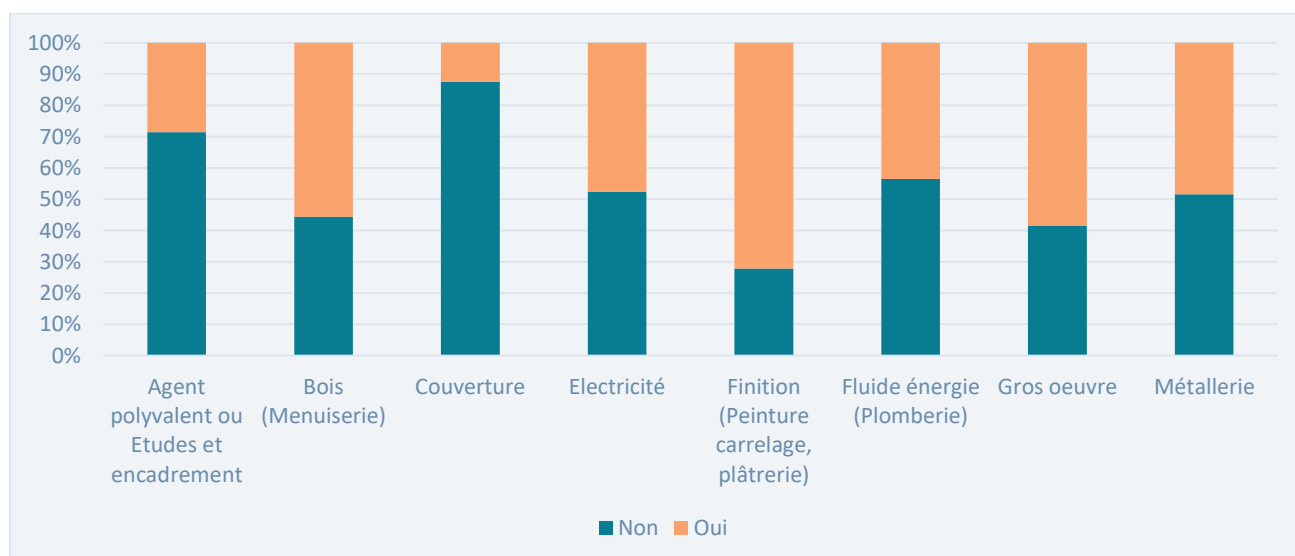
ALLEZ-VOUS QUITTER LE CFA À LA FIN DE CETTE ANNÉE DE FORMATION ?



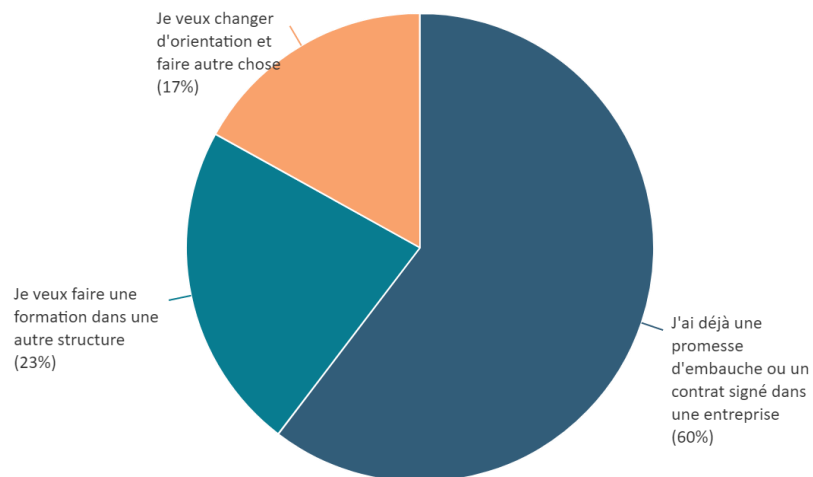
Répartition géographique des résultats



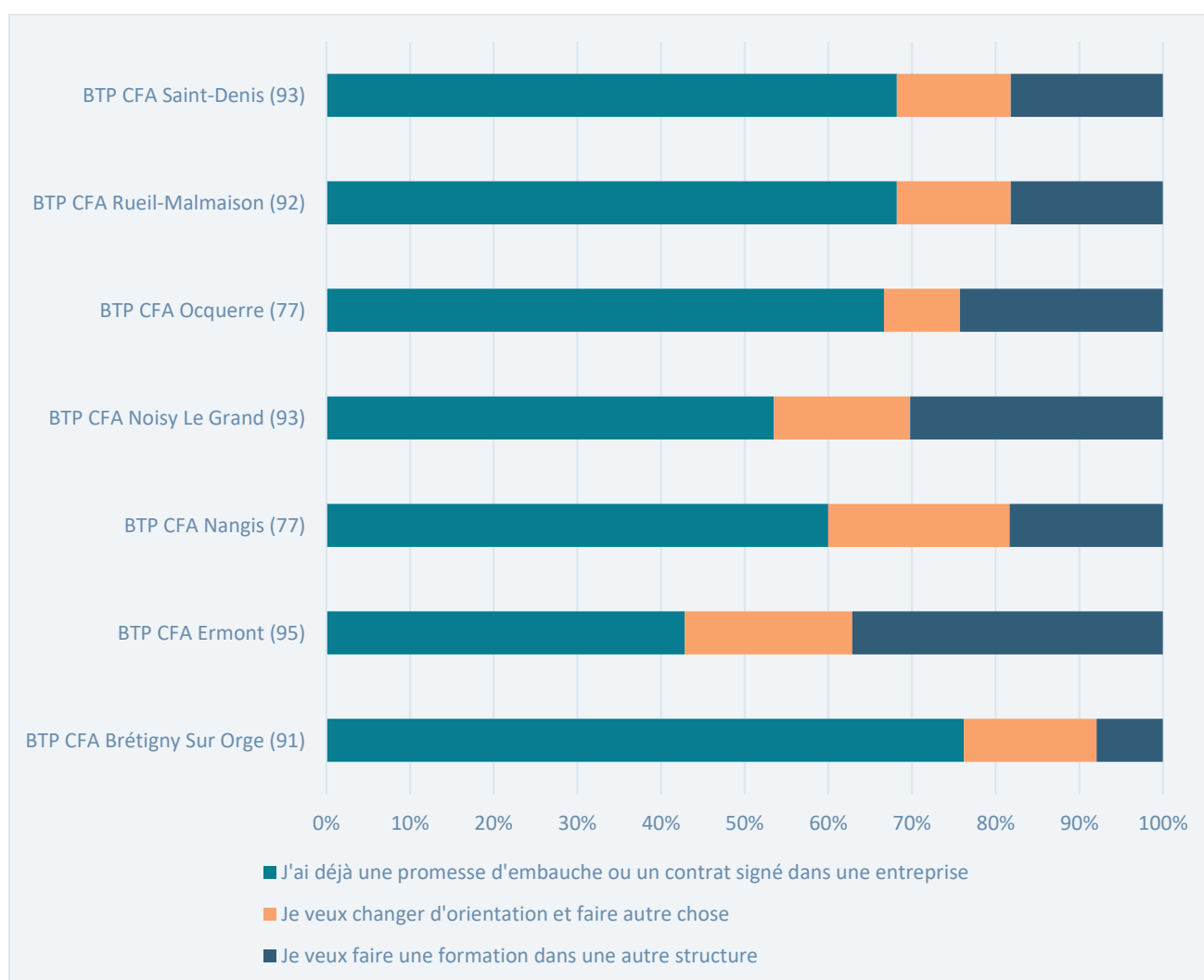
Répartition par métiers



RAISON POUR LAQUELLE VOUS QUITTEZ LE CFA



Répartition géographique des résultats



Je veux faire une autre formation : répartition par orientations

BTS FED Option A	16%
BTS FED Option B	13%
BP MIGCS	7%
BAC PRO MELEC	2%

TAUX D'INSERTION PROFESSIONNEL POST FORMATION (ESTIMATIONS SELON LES DÉCLARATIONS)

Diplôme	En emploi après la formation	Poursuivent leurs études après la formation	Déperdition
BAC PRO Aménagement et Finition du Bâtiment	57,00%	28%	15,00%
BAC PRO ICCER Installateur en Chauffage, Climatisation et Energies Renouvelables (Ex TISEC)	68,00%	23%	9,00%
BAC PRO MEE Maintenance et Efficacité Énergétique (Ex TMSEC)	67,00%	21%	12,00%
BAC PRO MELEC : Métiers de l'Électricité et de ses Environnements Connectés	72,00%	19%	9,00%
BAC PRO Technicien du bâtiment : Organisation et Réalisation du Gros Œuvre / UFA Melun	64,00%	23%	13,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Électricien	68,00%	19%	13,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Maçon	72,00%	11%	17,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Menuisier	68,00%	13%	19,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Métallier	72,00%	13%	15,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Monteur en Installations du Génie Climatique et Sanitaire	76,00%	16%	8,00%
BREVET PROFESSIONNEL : Peintre Applicateur de Revêtements	68,00%	12%	20,00%
BTS Fluides Énergies Domotique Option A : Génie Climatique et Fluidique	75,00%	16%	9,00%
BTS Fluides Énergies Domotique Option C : Domotique et Bâtiments Communicants	71,00%	14%	15,00%
CAP Carreleur Mosaïste	59,00%	35%	6,00%
CAP Constructeur d'Ouvrages en Béton Armé	43,00%	32%	25,00%
CAP Constructeur de Réseaux de Canalisations de Travaux Publics / UFA Provins	68,00%	30%	2,00%
CAP Couvreur	63,00%	26%	11,00%
CAP Électricien	58,00%	36%	6,00%
CAP Installateur en Froid et Conditionnement d'Air	54,00%	39%	7,00%
CAP Intervention en Maintenance Technique du Bâtiment (IMTB)	62,00%	32%	6,00%
CAP Maçon	68,00%	28%	4,00%
CAP Menuisier Fabricant	52,00%	37%	11,00%
CAP Menuisier Installateur	54,00%	38%	8,00%
CAP Métallier	62,00%	31%	7,00%
CAP Monteur en Installations Sanitaires	49,00%	46%	5,00%
CAP Monteur en Installations Thermiques	50,00%	46%	4,00%
CAP Peintre Applicateur de Revêtements	65,00%	31%	4,00%
MENTION COMPLÉMENTAIRE : Maintenance en Équipement Thermique Individuel	48,00%	19%	33,00%
TITRE PROFESSIONNEL : Agent de Maintenance des Bâtiments	65,00%	12%	23,00%
TITRE PROFESSIONNEL : Coffreur Bancheur	62,00%	9%	29,00%
TITRE PROFESSIONNEL : Façadier Peintre	54,00%	8%	38,00%

En emploi après la formation : Allez-vous quitter le CFA à la fin de cette année de formation ? oui

Raison pour laquelle vous quittez le CFA : J'ai déjà une promesse d'embauche ou un contrat signé dans une entreprise

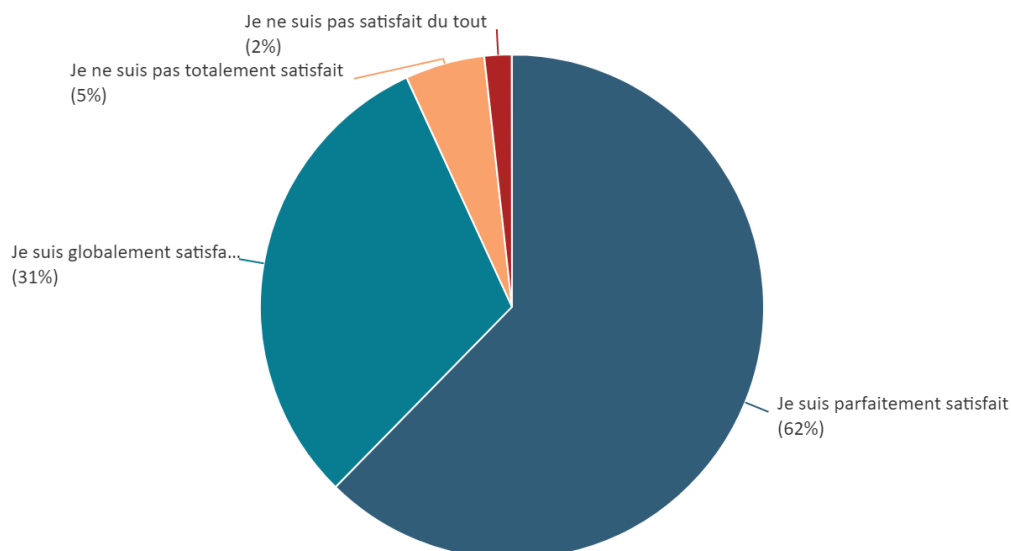
Poursuivent leurs études après la formation : Allez-vous quitter le CFA à la fin de cette année de formation ? Non

Je veux continuer ma formation au CFA

Déperdition : Allez-vous quitter le CFA à la fin de cette année de formation ? Oui

Raison pour laquelle vous quittez le CFA : Je veux changer d'orientation et faire autre chose ou non réponse

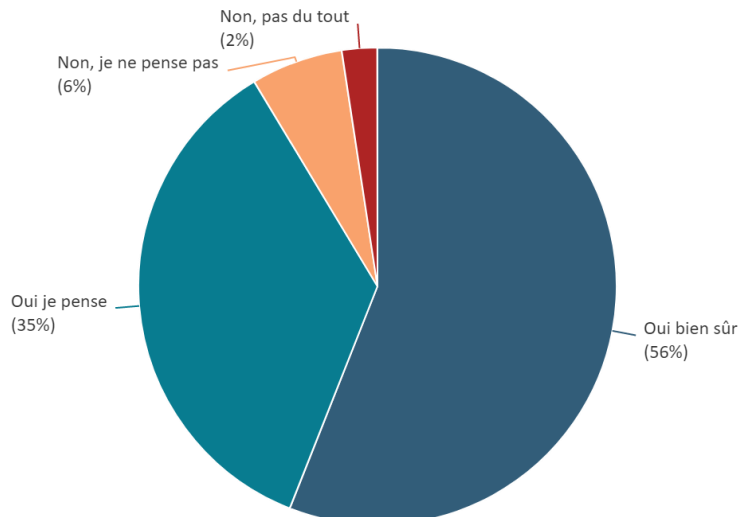
ÊTES-VOUS, GLOBALEMENT, SATISFAIT DE LA FORMATION QUE VOUS AVEZ SUIVIE ?



93% des apprentis déclarent que la formation correspondait parfaitement à leurs attentes. 24% déclarent que la formation correspondait partiellement à leurs attentes. Ils ne sont que 4% à déclarer que la formation ne correspondait pas à leurs attentes.

En 2021, ce taux était de 93% : Chiffre rigoureusement identique

RECOMMANDERIEZ-VOUS LE CFA POUR UNE FORMATION ?



91% des apprentis déclarent que la formation correspondait parfaitement à leurs attentes. 24% déclarent que la formation correspondait partiellement à leurs attentes. Ils ne sont que 4% à déclarer que la formation ne correspondait pas à leurs attentes.

En 2021, ce taux était de 91% : Chiffre rigoureusement identique

NOS 7 CENTRES DE FORMATION EN ILE-DE-FRANCE

BTP CFA NANGIS

3 bis avenue du Général de Gaulle
77370 NANGIS
Tél. : 01 60 58 54 10
cfabtp.nangis@btpcfaidf.fr

BTP CFA OCQUERRE

8 rue de Bel Air
77440 OCQUERRE
Tél. : 01 60 61 52 61
cfabtp.ocquerre@btpcfaidf.fr

BTP CFA BRETIGNY-SUR-ORGE

5 rue de la Desserte Industrielle
91220 BRETIGNY-SUR-ORGE
Tél. : 01 60 84 39 27
cfabtp.bretigny@btpcfaidf.fr

BTP CFA RUEIL-MALMAISON

35 rue du Marquis de Coriolis
92500 RUEIL-MALMAISON
Tél. : 01 47 32 02 81
cfabtp.rueil@btpcfaidf.fr

BTP CFA NOISY-LE-GRAND

1 et 3 Rue du Ballon
93160 NOISY-LE-GRAND
Tél. : 01 43 05 04 76
cfabtp.noisylegrand@btpcfaidf.fr

BTP CFA SAINT-DENIS

21 rue Prairial
93205 SAINT-DENIS
Tél. : 01 49 71 30 30
cfabtp.stdenis@btpcfaidf.fr

BTP CFA ERMONT

18 bis rue Ferdinand Buisson
95120 ERMONT
Tél. : 01 34 15 77 52
cfabtp.ermont@btpcfaidf.fr