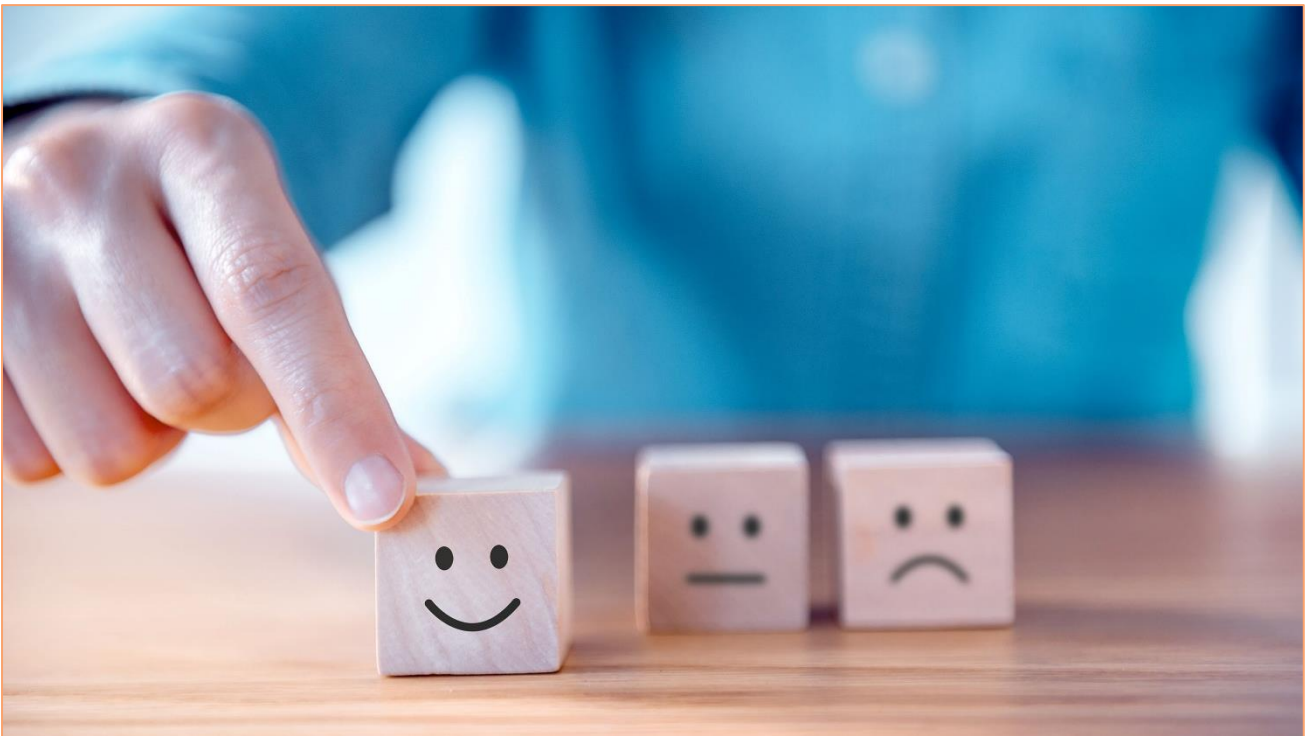


BTP CFA

ILE-DE-FRANCE

Evaluation de la satisfaction des entreprises : année 2021

Document analytique réalisé en octobre 2021



- BTP CFA NANGIS
- BTP CFA OCQUERRE
- BTP CFA RUEIL MALMAISON
- BTP CFA NOISY-LE-GRAND
- BTP CFA SAINT-DENIS
- BTP CFA ERMONT
- BTP CFA BRÉTIGNY-SUR-ORGE

PRÉAMBULE

BTP CFA Ile-de-France mène, chaque année, au mois de septembre, une enquête de satisfaction auprès de ses entreprises clientes. 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 Décllic. Les responsables des entreprises 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 et la qualité des services proposés.

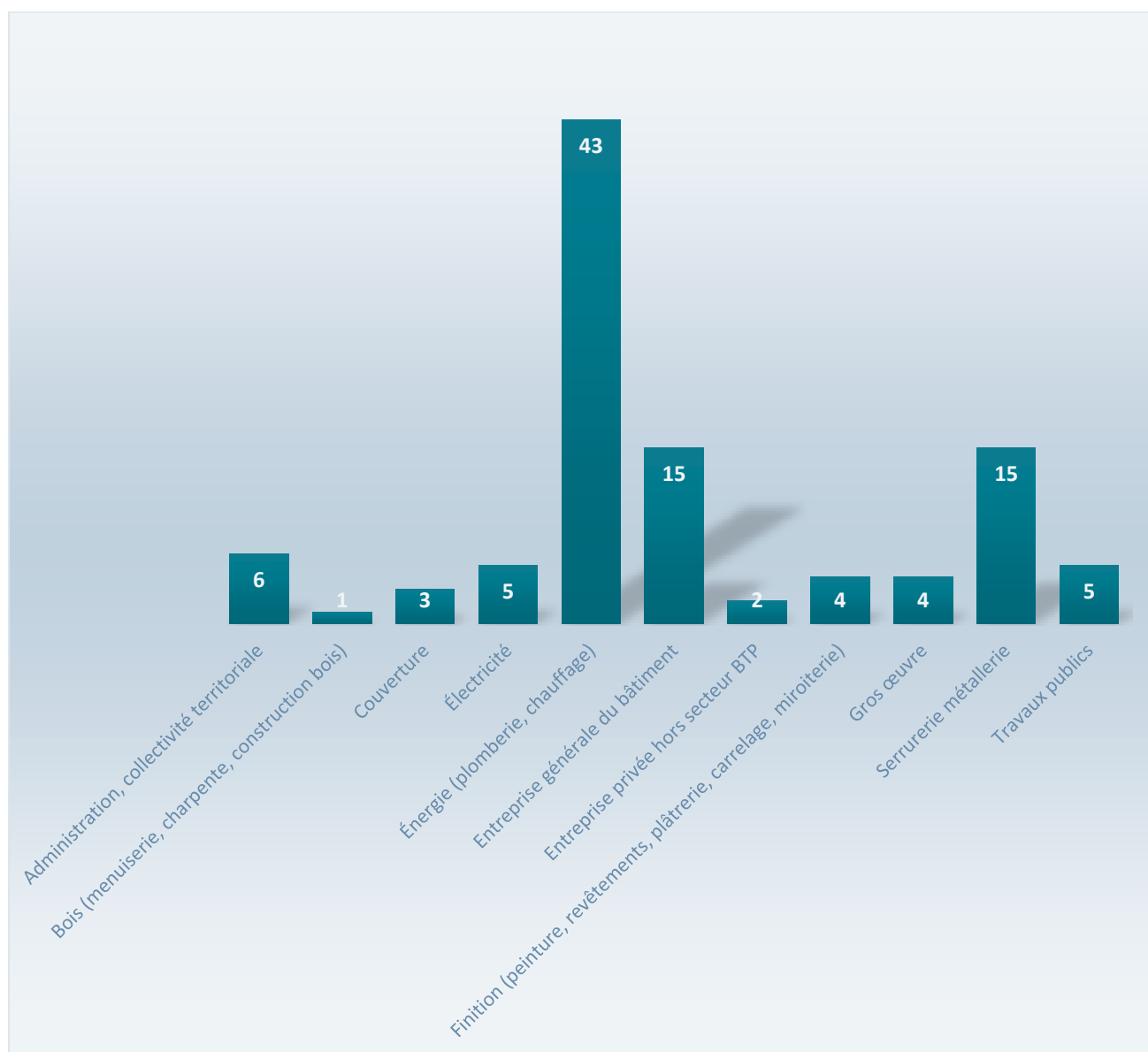
L'analyse des réponses apportée à ce questionnaire nous permet de mesurer les aléas et les dysfonctionnements au sein de nos structures et ainsi, d'apporter, collectivement, une réponse adaptée en termes de modification, d'évolution voire de transformation.

CE DOCUMENT ANALYTIQUE SE BASE SUR LES INDICATEURS SUIVANTS :

- ➔ Echantillon total : 103 entreprises
- ➔ Période de réalisation : Annuelle

QUELLE EST L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE VOTRE ENTREPRISE ?

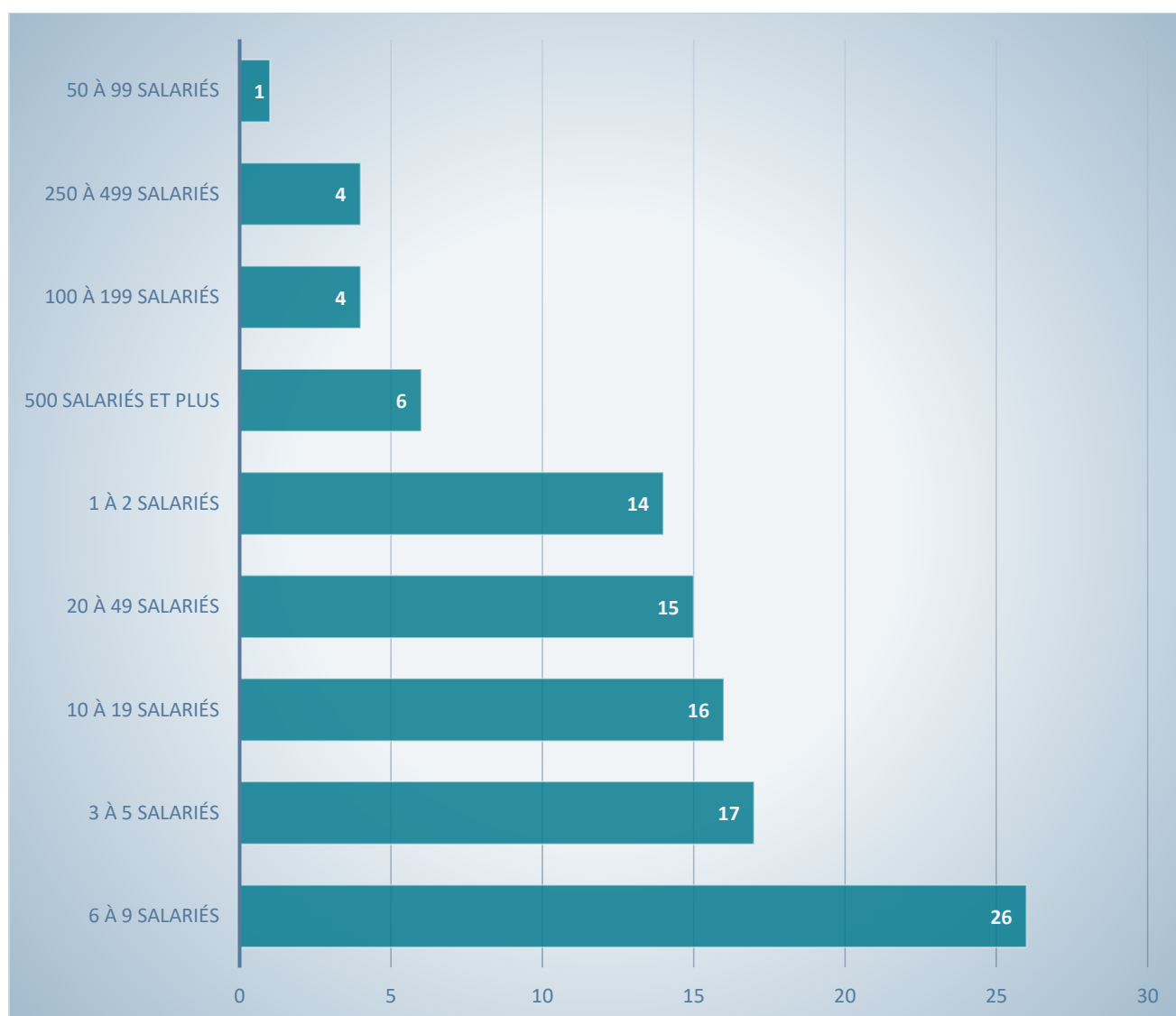
Réponses	Quantité
Énergie (plomberie, chauffage)	43
Entreprise générale du bâtiment	15
Serrurerie métallerie	15
Administration, collectivité territoriale	6
Électricité	5
Travaux publics	5
Finition (peinture, revêtements, plâtrerie, carrelage, miroiterie)	4
Gros œuvre	4
Couverture	3
Entreprise privée hors secteur BTP	2
Bois (menuiserie, charpente, construction bois)	1
Total général	103



Dans notre échantillon, près d'une entreprise cliente sur deux a comme activité principale l'énergie (plomberie chauffage)

EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

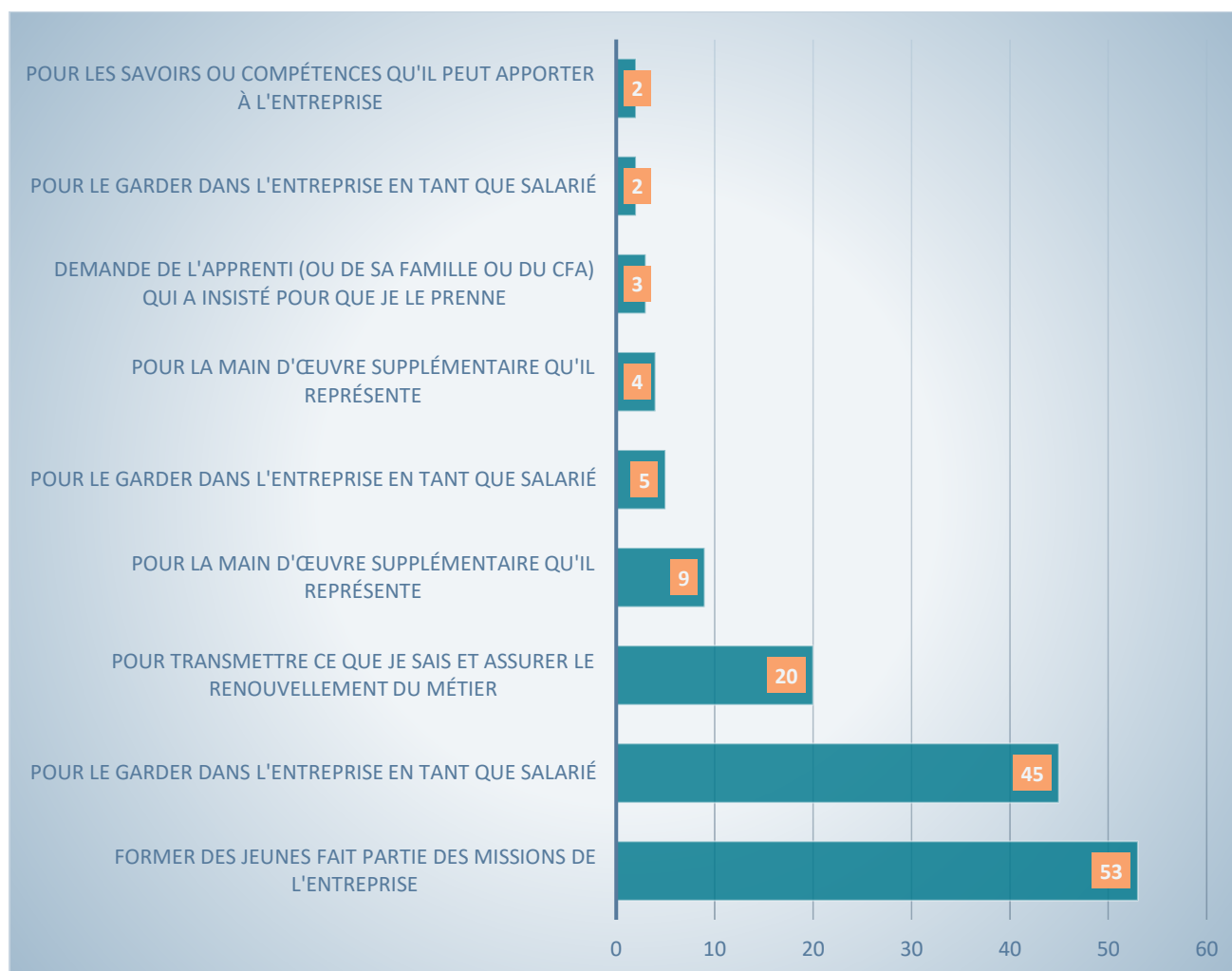
Réponses	Quantité
6 à 9 salariés	26
3 à 5 salariés	17
10 à 19 salariés	16
20 à 49 salariés	15
1 à 2 salariés	14
500 salariés et plus	6
100 à 199 salariés	4
250 à 499 salariés	4
50 à 99 salariés	1
Total général	103



Dans notre échantillon, 56% des entreprises clientes ont moins de 10 salariés dans leurs effectifs. Cela laisse à penser que ce sont les petites entreprises qui ont pris le temps de répondre à ce questionnaire.

QUELLES SONT LES RAISONS QUI VOUS ONT CONDUIT À RECRUTER UN APPRENTI ?

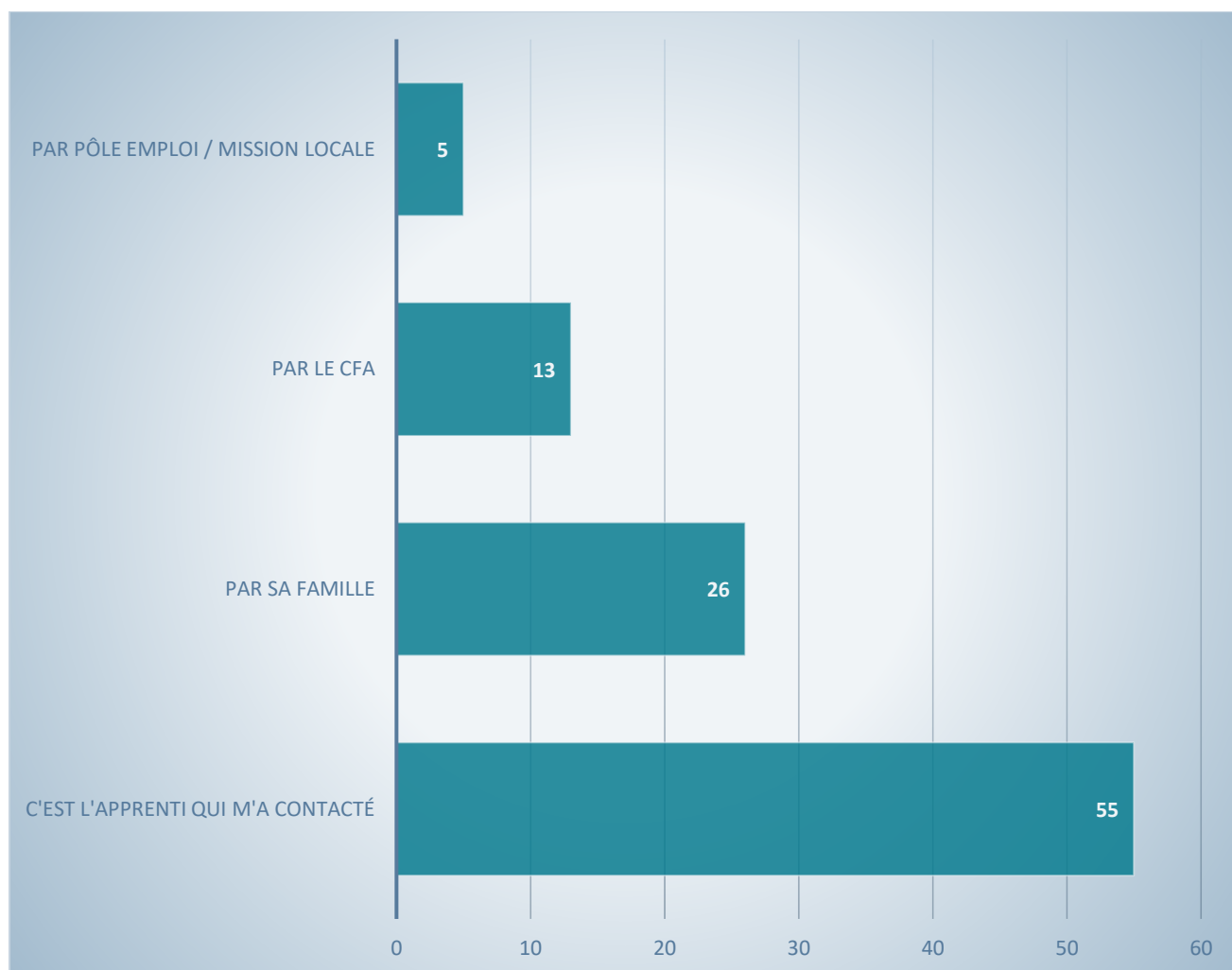
Réponses	Quantité
Former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise	53
Pour le garder dans l'entreprise en tant que salarié	45
Pour transmettre ce que je sais et assurer le renouvellement du métier	20
Pour la main d'œuvre supplémentaire qu'il représente	9
Pour le garder dans l'entreprise en tant que salarié	5
Pour la main d'œuvre supplémentaire qu'il représente	4
Demande de l'apprenti (ou de sa famille ou du CFA) qui a insisté pour que je le prenne	3
Pour le garder dans l'entreprise en tant que salarié	2
Pour les savoirs ou compétences qu'il peut apporter à l'entreprise	2
Total général	103



51% des entreprises clientes considèrent que former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise
 43% pensent que l'apprenti restera dans l'entreprise en tant que salarié à l'issue de sa formation
 18% considèrent que la notion de transmission des savoir/savoir-faire est très importante.

COMMENT AVEZ-VOUS CONNU VOTRE APPRENTI ?

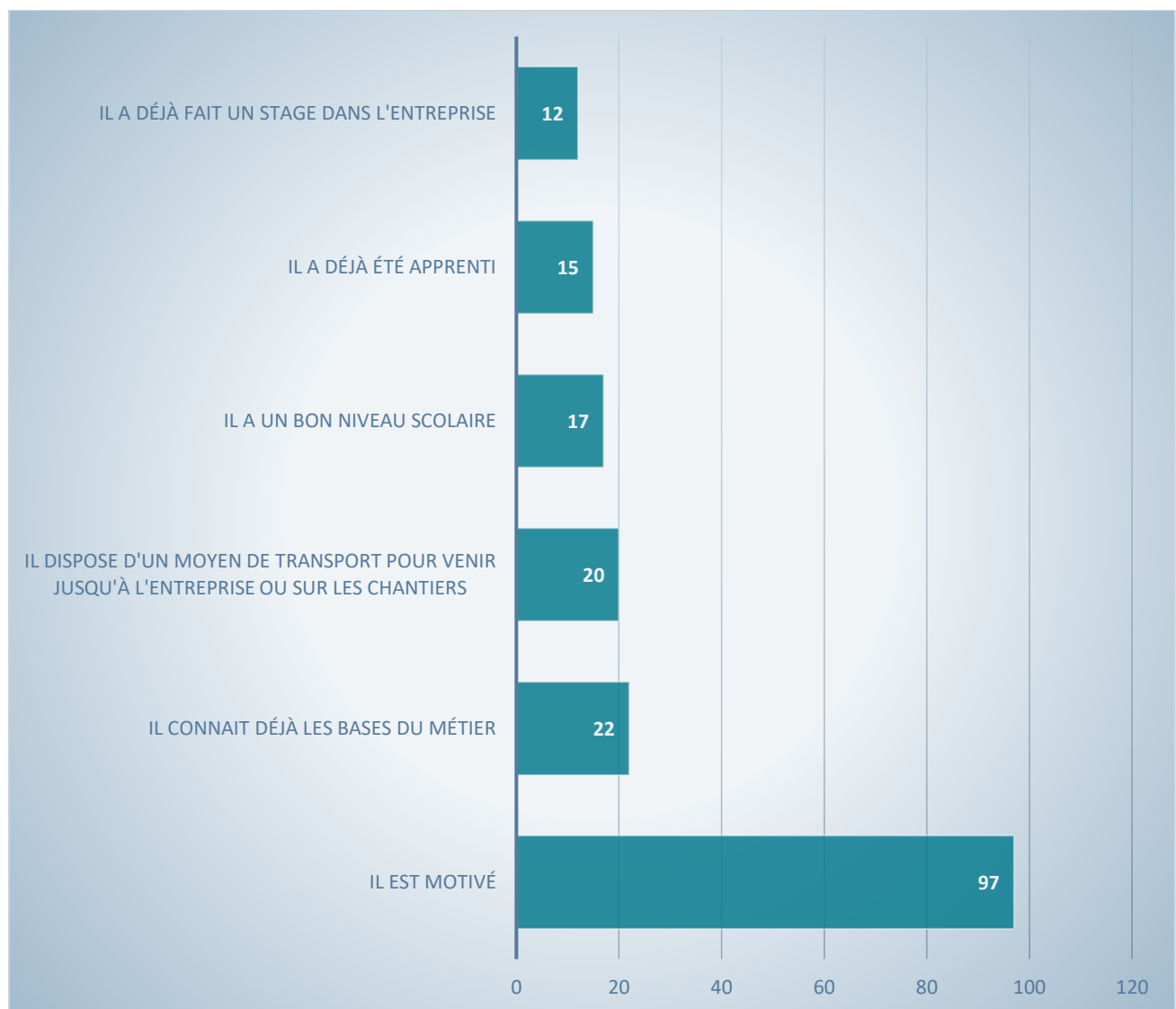
Réponses	Quantité
C'est l'apprenti qui m'a contacté	55
Par sa famille	26
Par le CFA	13
Par Pôle emploi / mission locale	5
Par le collègue (stage...)	4
Total général	103



Dans notre échantillon, la mise en relation avec l'apprenti se fait directement avec lui ou par le biais de la famille. Elles ne sont que 13 (11%) à mentionner l'intervention du CFA dans le recrutement.

QUELS SONT LES CRITÈRES QUI VONT POUSSER À CHOISIR UN APPRENTI ? (TRI EN FONCTION DES TROIS CHOIX MULTIPLES POTENTIELS)

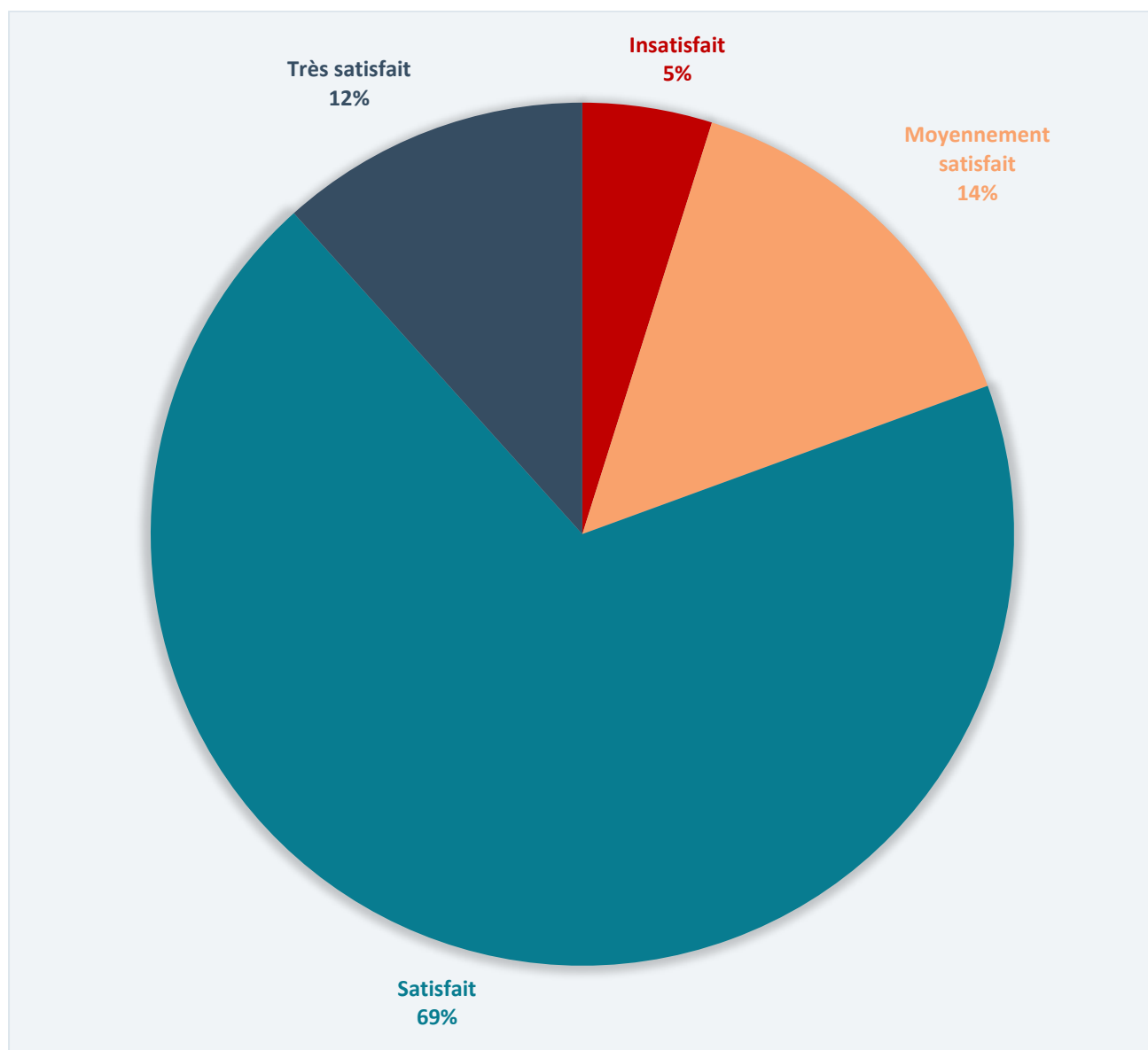
Réponses	Quantité
Il est motivé	97
Il connaît déjà les bases du métier	22
Il dispose d'un moyen de transport pour venir jusqu'à l'entreprise ou sur les chantiers	20
Il a un bon niveau scolaire	17
Il a déjà été apprenti	15
Il a déjà fait un stage dans l'entreprise	12



Dans notre échantillon,
97 entreprises clientes mentionnent la motivation comme élément premier du choix de l'apprenti.
22 entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune apprenti connaît déjà les bases du métier
20 entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune dispose d'un moyen de transport pour se déplacer
Le niveau scolaire et le préalable apprenti n'interviennent que peu dans les choix qui sont opérés

COMMENT ÉVALUEZ- VOUS LA QUALITÉ DES SUPPORTS D'INFORMATION FOURNIS PAR LE CFA AVANT LA FORMATION DE VOTRE APPRENTI (SITES INTERNET, FICHES PROGRAMME)

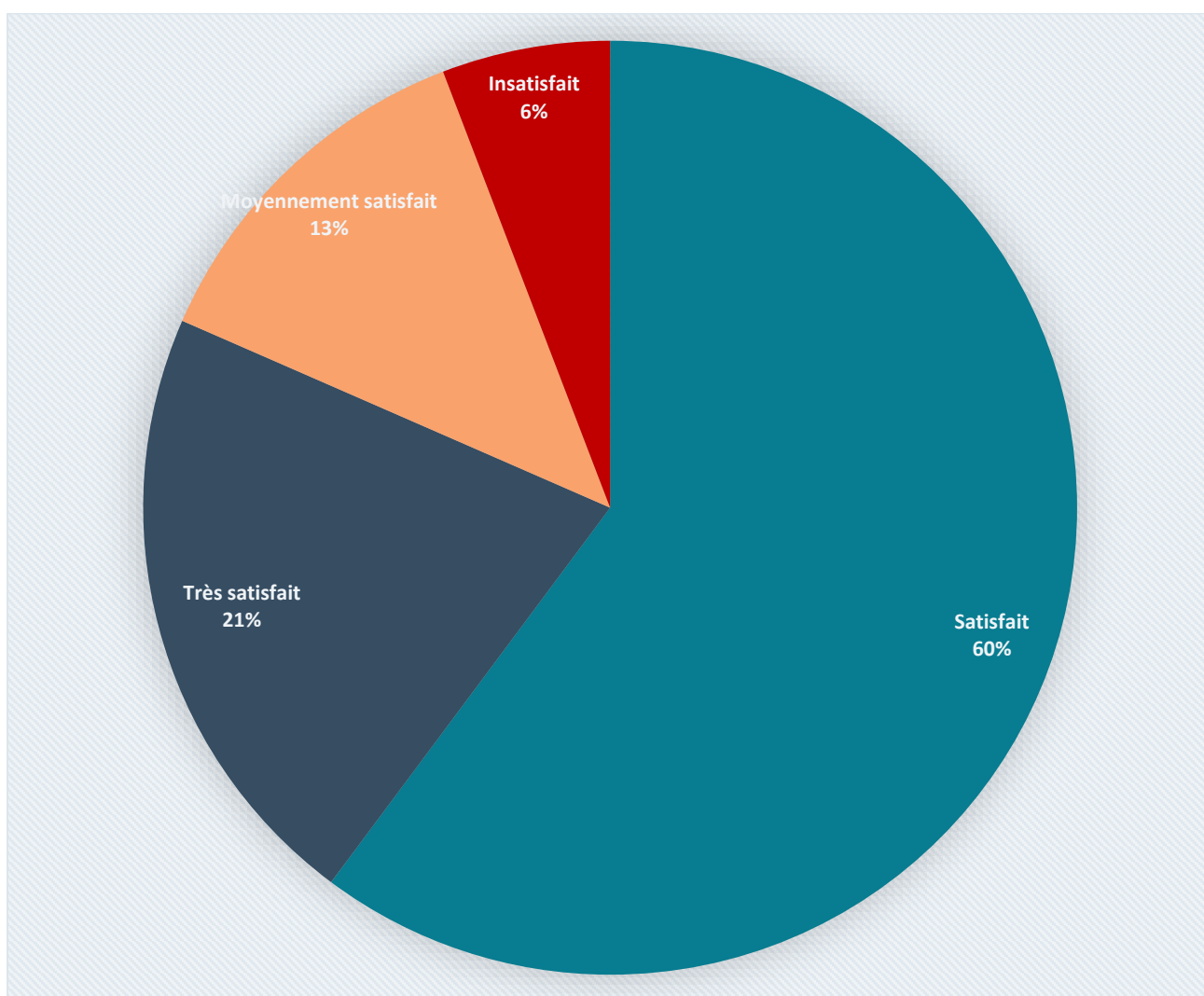
Réponses	Quantité
Insatisfait	5
Moyennement satisfait	15
Satisfait	71
Très satisfait	12
Total général	103



Dans notre échantillon, 81% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité des supports d'information fournis par le CFA avant la formation de leur apprenti (Sites internet, réseaux sociaux, fiches programme, webinaires, JPO en ligne). 17% des entreprises sont plutôt insatisfaites sur ce point.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA RELATION AVEC LA DIRECTION ET LE PERSONNEL ADMINISTRATIF DES CFA

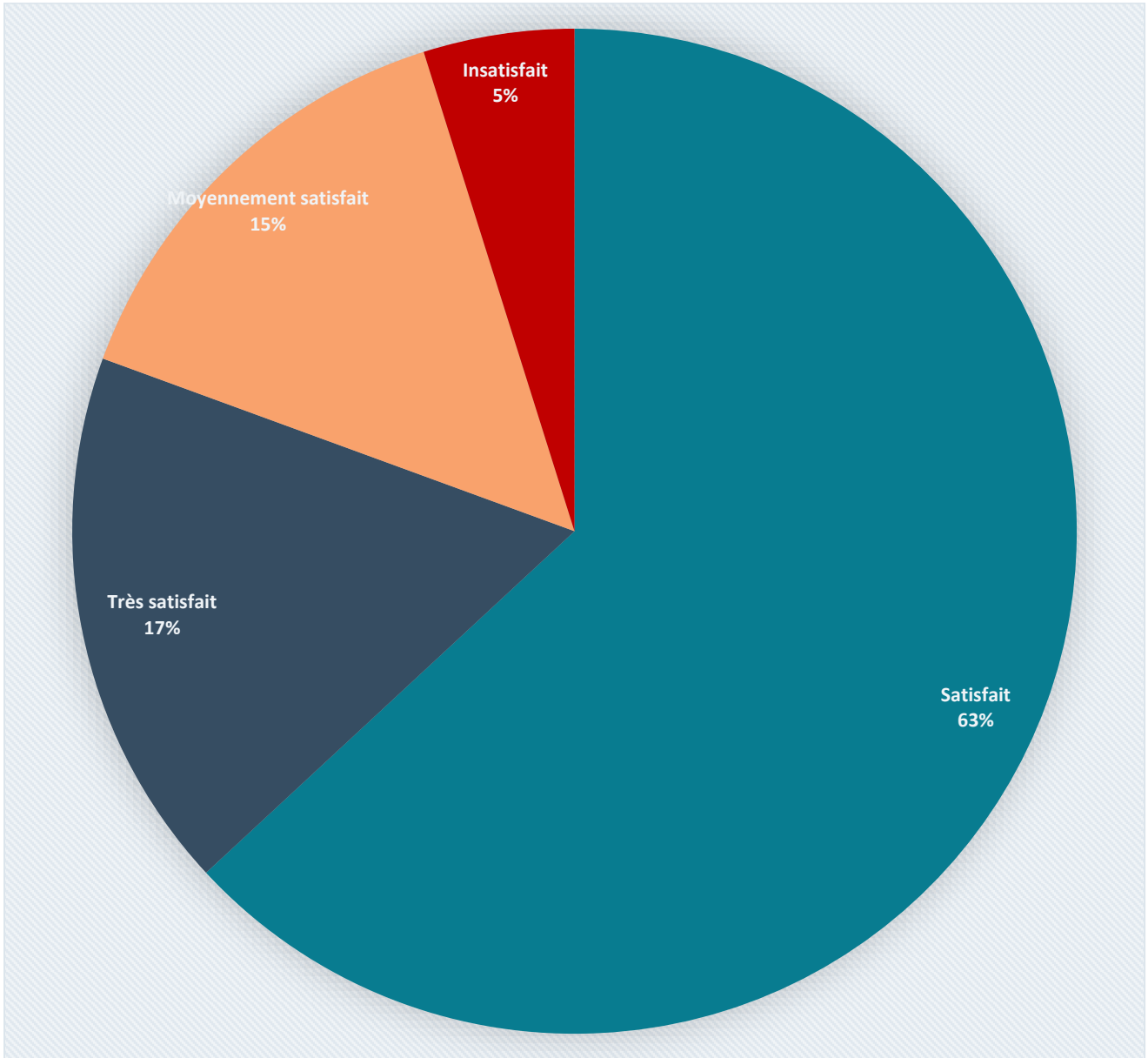
Réponses	Quantité
Satisfait	62
Très satisfait	22
Moyennement satisfait	13
Insatisfait	6
Total général	103



Dans notre échantillon, 81% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de la relation avec la direction et le personnel administratif des CFA. Elles sont tout de même près de 20% (1 entreprise sur 5) à se dire insatisfaite de cette relation.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA RELATION AVEC LES FORMATEURS DU CFA

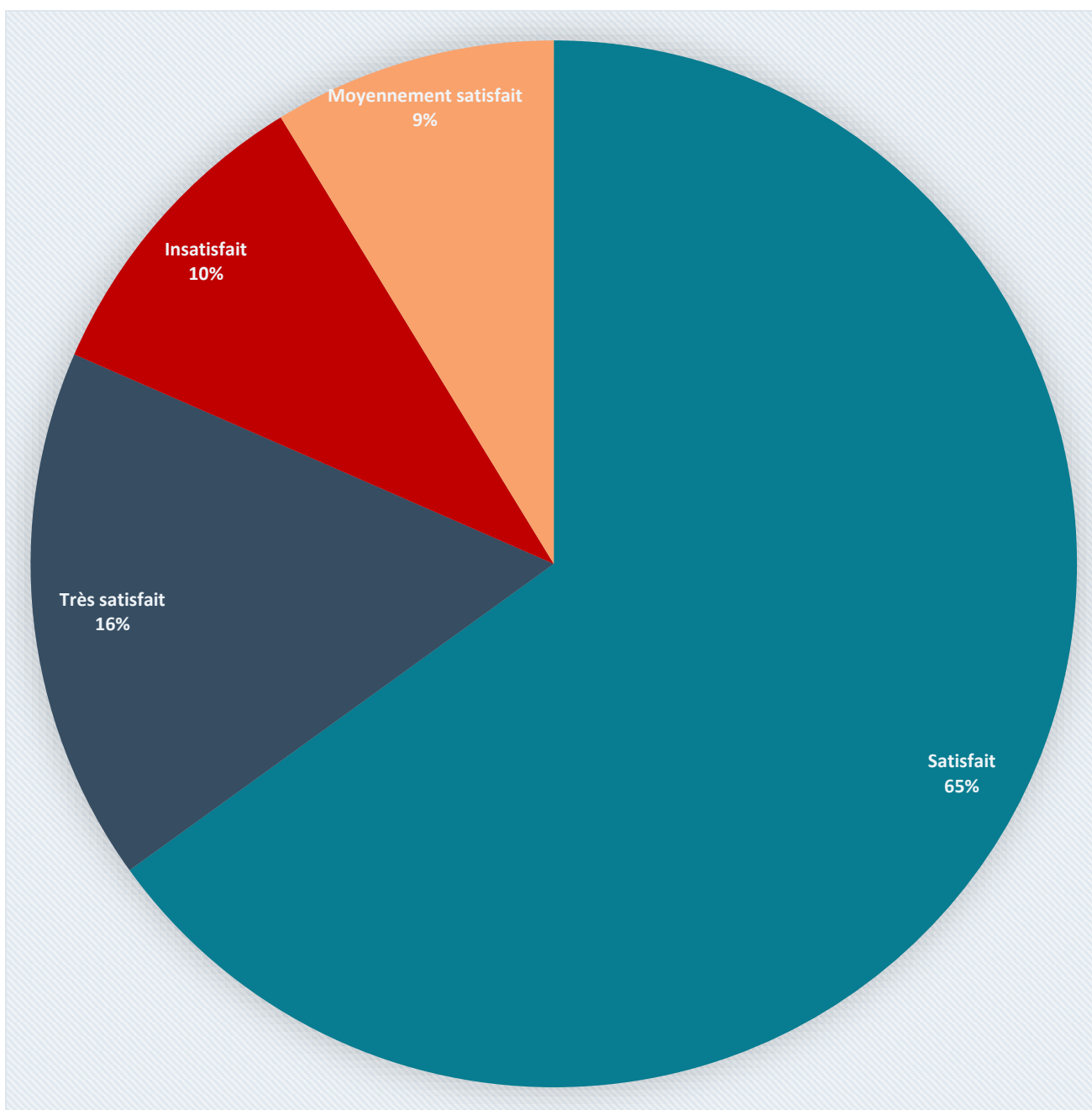
Réponses	Quantité
Satisfait	65
Très satisfait	18
Moyennement satisfait	15
Insatisfait	5
Total général	103



Dans notre échantillon, 80% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de la relation avec les formateurs du CFA. 1 sur 5 se dit, tout de même, insatisfaite de cette relation.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES LORSQUE VOUS SOLLICITEZ LE CFA

Réponses	Quantité
Satisfait	67
Très satisfait	17
Insatisfait	10
Moyennement satisfait	9
Total général	103

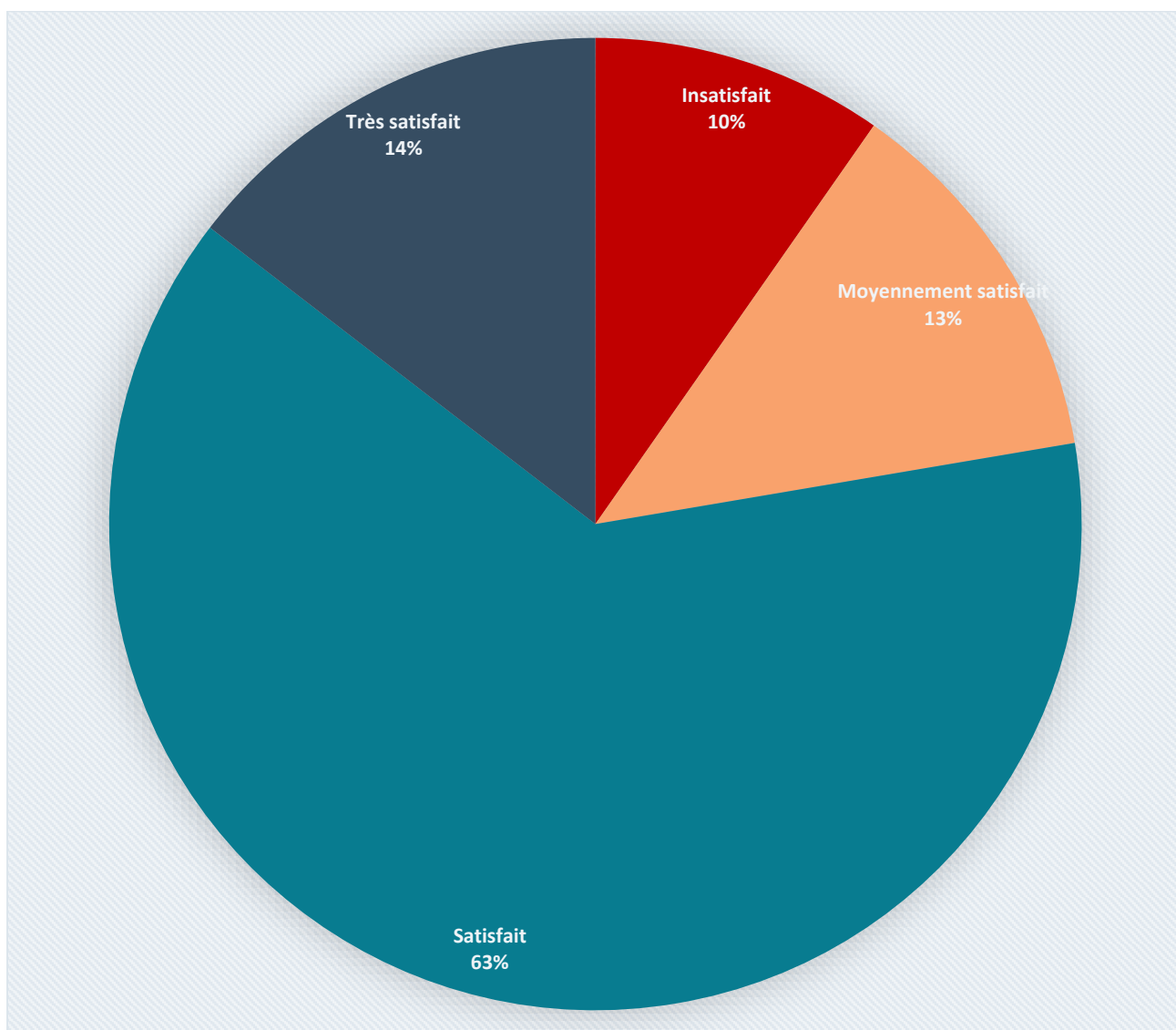


Dans notre échantillon, 81% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité des réponses apportées par le CFA lorsqu'elles sont sollicitées. 19% d'entre elles se disent insatisfaites.

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION CONCERNANT L'APPUI DU CFA DANS LA PHASE DE RECRUTEMENT OU D'ACCUEIL

Réponses	Quantité
Insatisfait	10
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	3
BTP CFA Saint-Denis (93)	3
BTP CFA Ermont (95)	2
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	1
BTP CFA Ocquerre (77)	1
Moyennement satisfait	13
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	5
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	5
BTP CFA Ocquerre (77)	3
Satisfait	65
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	21
BTP CFA Ermont (95)	19
BTP CFA Ocquerre (77)	11
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	8
BTP CFA Saint-Denis (93)	5
BTP CFA Nangis (77)	1
Très satisfait	15
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	7
BTP CFA Ocquerre (77)	3
BTP CFA Ermont (95)	3
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	2
Total général	103

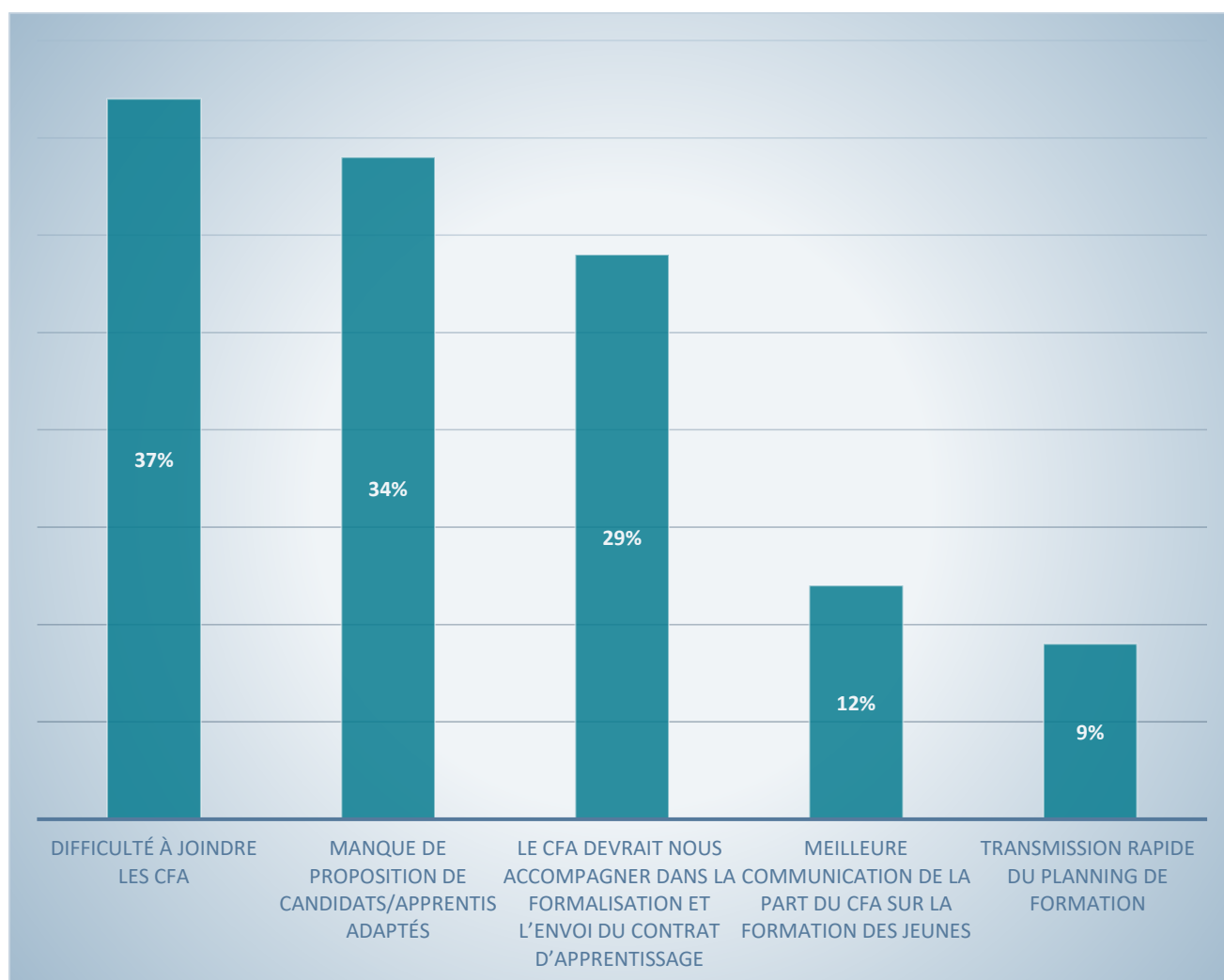
QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION CONCERNANT L'APPUI DU CFA DANS LA PHASE DE RECRUTEMENT OU D'ACCUEIL



Dans notre échantillon, 75% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité de l'appui du CFA dans la phase de recrutement ou d'accueil. Elles sont, tout de même 25% (1 entreprise sur 4 à considérer que l'accompagnement sur ce point est insuffisamment présent.

INVENTAIRES DES 35 REMARQUES APPORTÉES PAR LES ENTREPRISES SUR LES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES DANS LA RELATION AVEC LE CFA

Remarques des entreprises	Taux en pourcentage
Difficulté à joindre les CFA	37%
Manque de proposition de candidats/apprentis adaptés	34%
Le CFA devrait nous accompagner dans la formalisation et l'envoi du contrat d'apprentissage	29%
Meilleure communication de la part du CFA sur la formation des jeunes	12%
Transmission rapide du planning de formation	9%



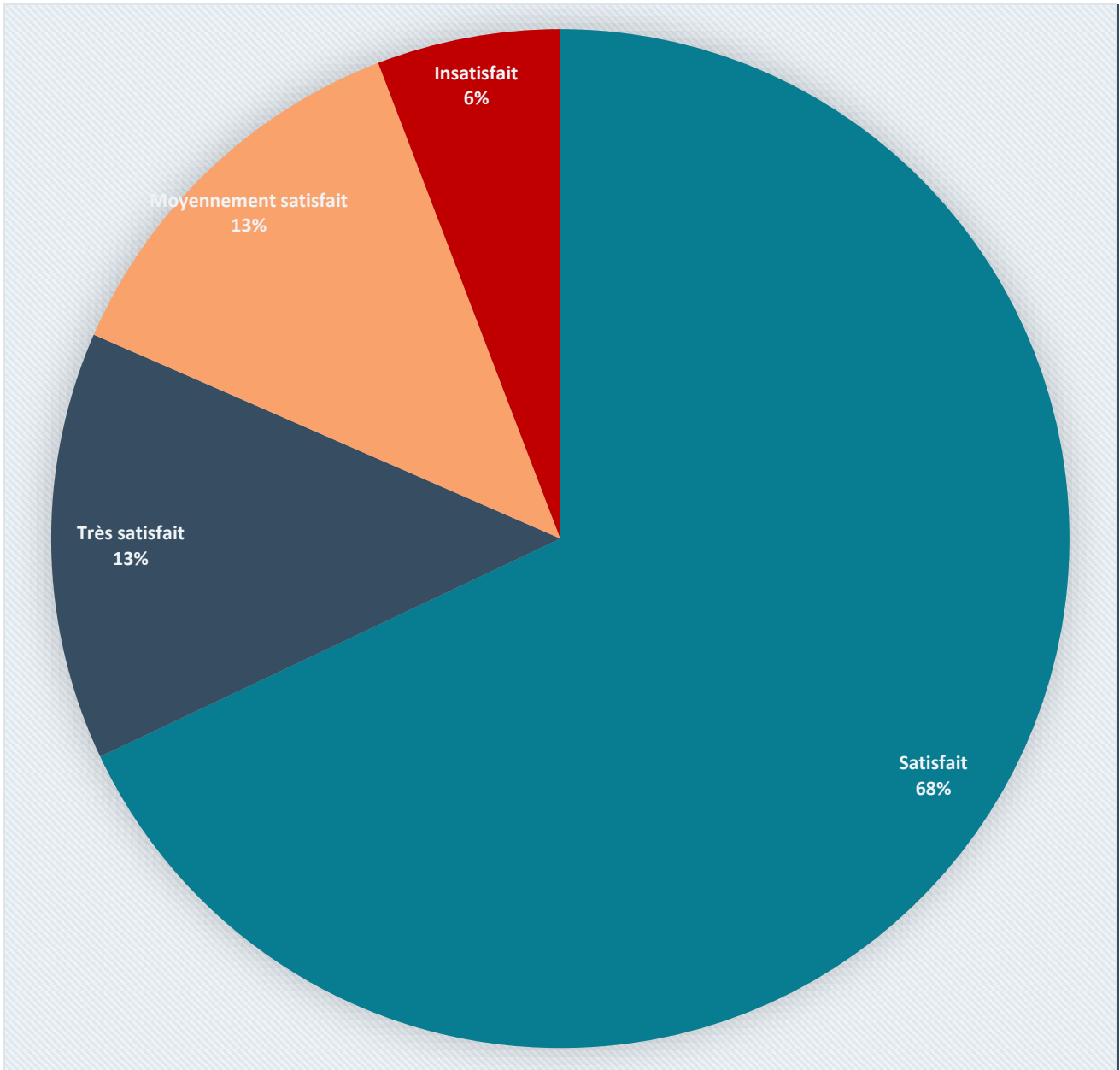
Dans notre échantillon, 38% des entreprises clientes considèrent qu'il est difficile de joindre le CFA lorsqu'elles ont des questions à poser.

35% des entreprises clientes pensent que le CFA devrait leur fournir des listes de candidats/apprentis.

30% des entreprises clientes considèrent que le CFA devrait offrir une offre de service afin de les accompagner plus encore dans la formalisation du contrat d'apprentissage et notamment dans la mise en ligne de ce contrat.

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION CONCERNANT LA FORMATION DE VOTRE APPRENTI AU CFA

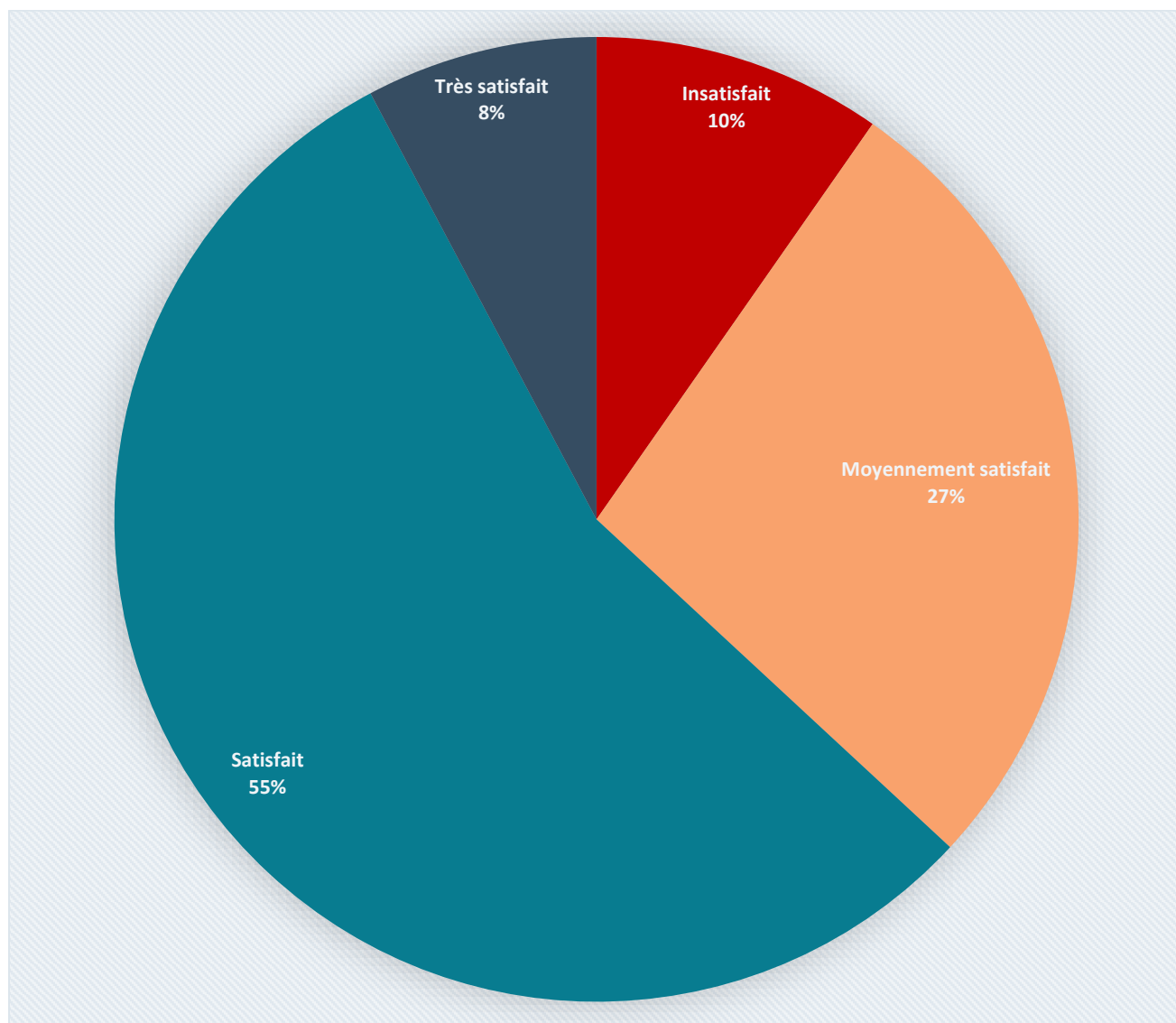
Réponses	Quantité
Satisfait	70
Très satisfait	14
Moyennement satisfait	13
Insatisfait	6
Total général	103



Dans notre échantillon, 81% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de de la formation de l'apprenti au CFA.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA COORDINATION PÉDAGOGIQUE APPORTÉE PAR LE CFA (LIVRET D'APPRENTISSAGE, CONTACT, VISITE ENTREPRISE, ETC.)

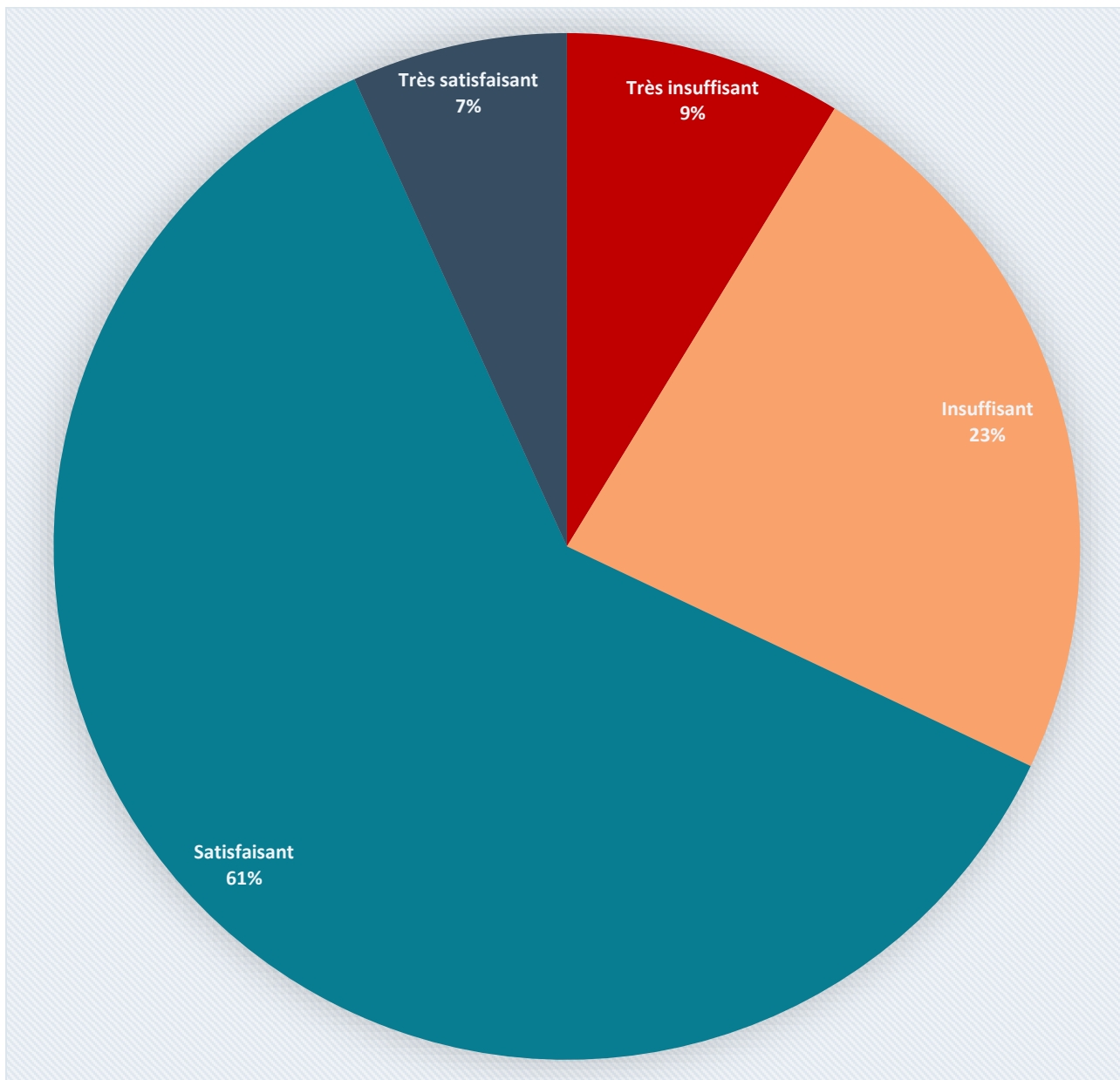
Réponses	Quantité
Insatisfait	10
Moyennement satisfait	28
Satisfait	57
Très satisfait	8
Total général	103



63% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité de la coordination pédagogique apportée par le CFA (livret d'apprentissage, contact, visite entreprise, etc.)

CONSIDÉREZ-VOUS QUE LE NOMBRE DE CONTACTS AVEC LE CFA SOIT SUFFISANT ?

Réponses	Quantité
Très insuffisant	9
Insuffisant	24
Satisfaisant	63
Très satisfaisant	7
Total général	103

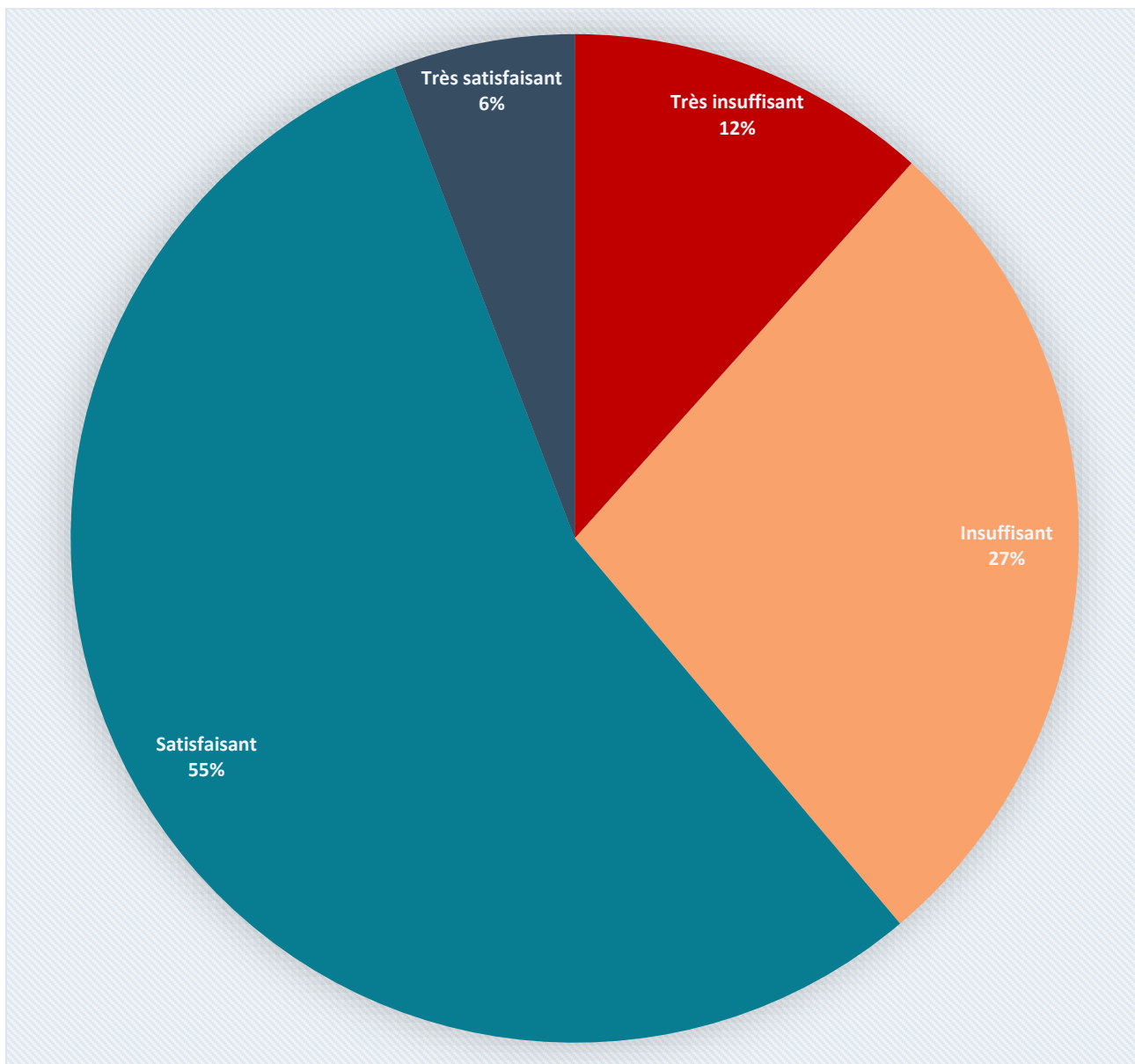


Dans notre échantillon, 68% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité de la coordination pédagogique apportée par le CFA (livret d'apprentissage, contact, visite entreprise, etc.).

Notons que 32% des entreprises clientes considèrent que le nombre des échanges avec le CFA est insuffisante.

CONSIDÉREZ-VOUS QUE LE NOMBRE DE VISITES DANS VOTRE ENTREPRISE SOIT SUFFISANT

Réponses	Quantité
Très insuffisant	12
Insuffisant	28
Suffisant	57
Très satisfaisant	6
Total général	103

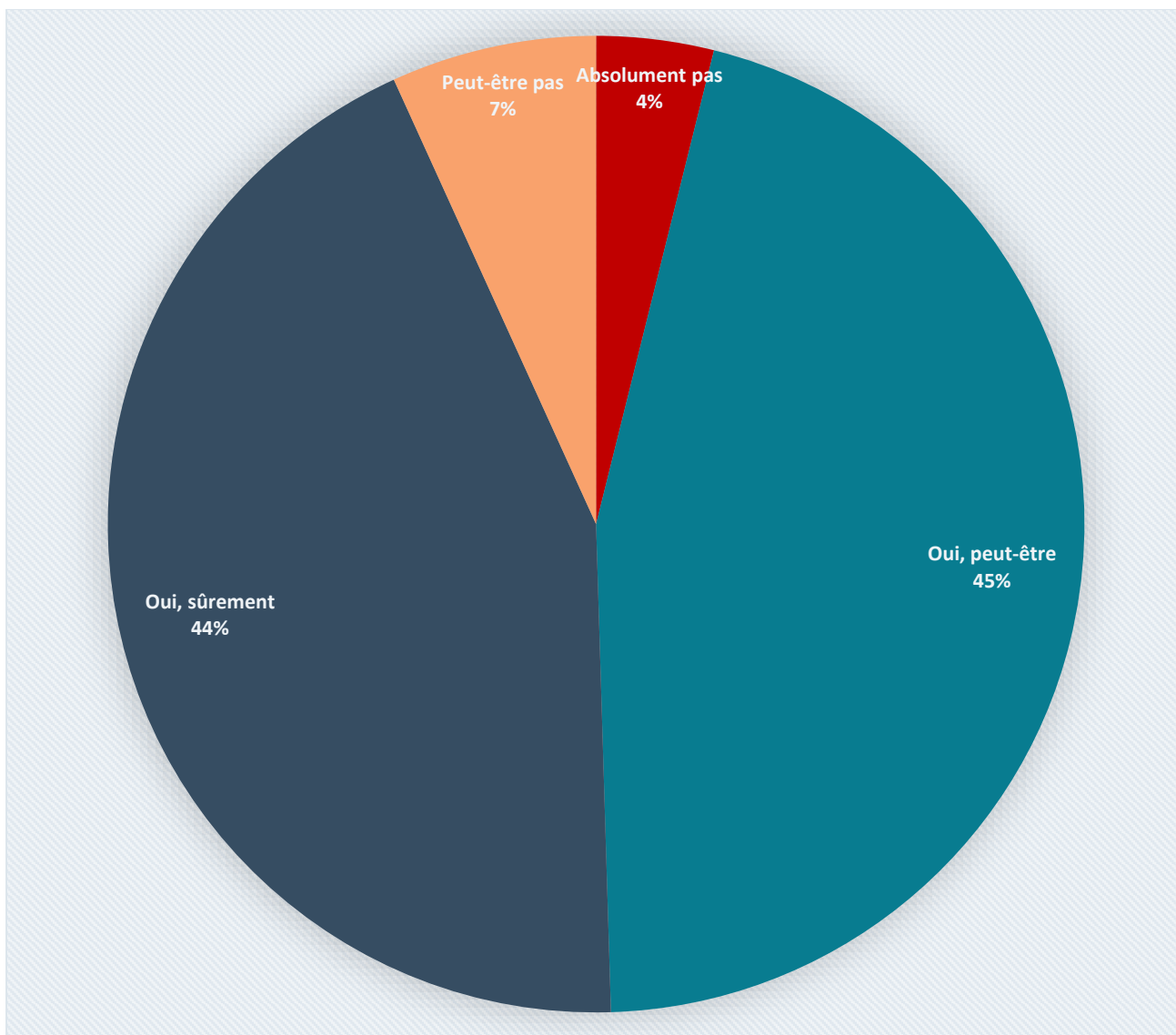


Dans notre échantillon, 61% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites du nombre de visites en entreprises.

Notons que 39% des entreprises clientes (4 entreprises sur 10) considèrent que le nombre des visites est insuffisant.

COMPTE TENU DE VOTRE EXPÉRIENCE, SERIEZ-VOUS PRÊT À FORMER UN NOUVEL APPRENTI AVEC CE CFA

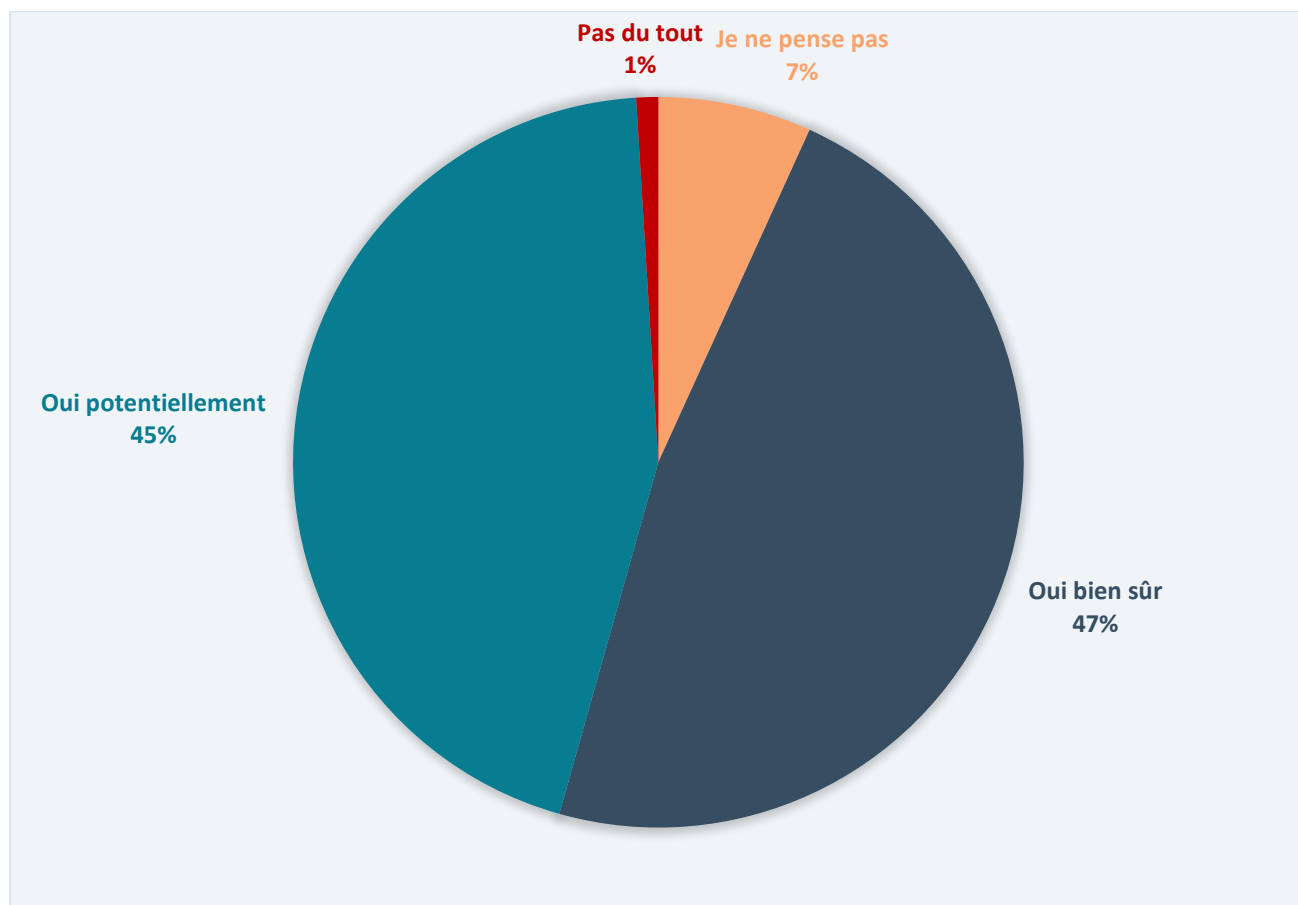
Réponses	Quantité
Absolument pas	4
Oui, peut-être	47
Oui, sûrement	45
Peut-être pas	7
Total général	103



Dans notre échantillon, 89% des entreprises clientes se déclarent prêtes à former un nouvel apprenti avec le CFA

RECOMMANDERIEZ-VOUS CE CFA POUR UNE FORMATION ?

Réponses	Quantité
Je ne pense pas	7
Oui potentiellement	46
Oui bien sûr	49
Pas du tout	1
Total général	103



Dans notre échantillon, 92% des entreprises clientes recommanderaient le CFA pour une formation