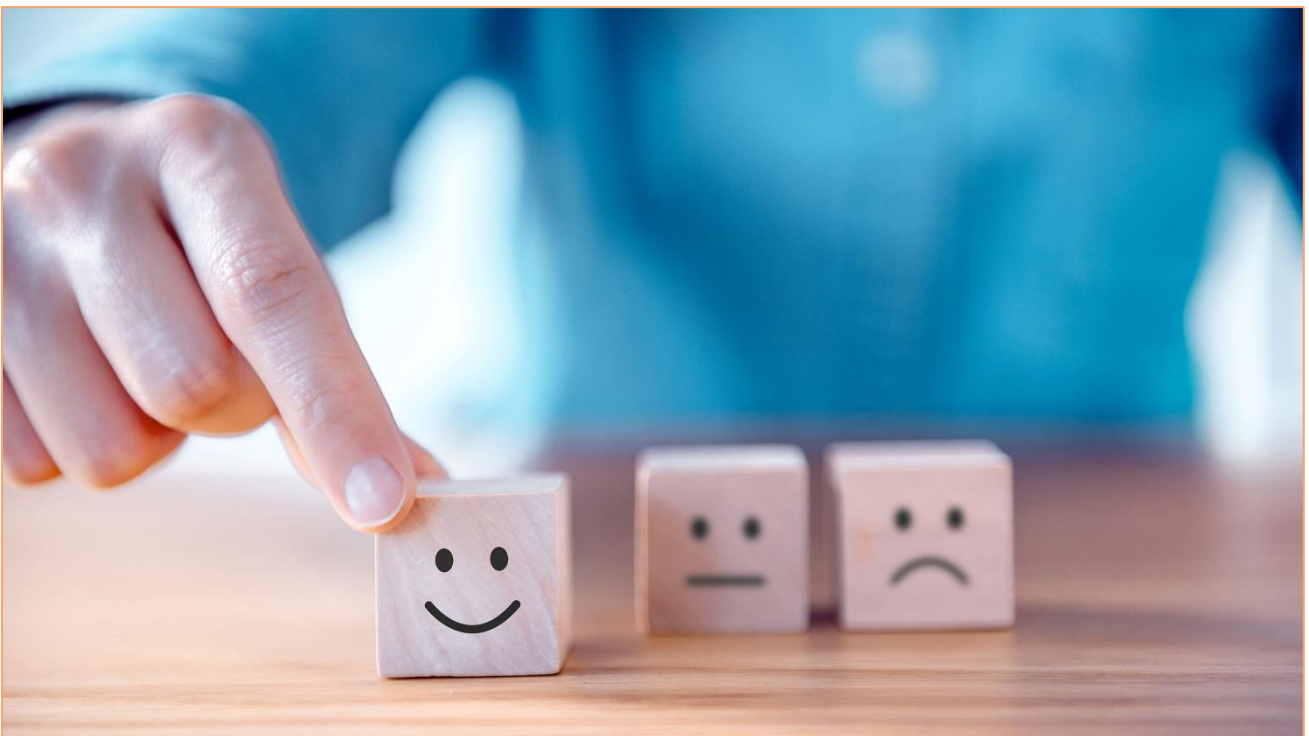


# **BTP CFA**

# **ILE-DE-FRANCE**

## **Evaluation de la satisfaction des entreprises : année 2022**

Document analytique réalisé en octobre 2022 par le responsable qualité



- 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 Déclic. 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.

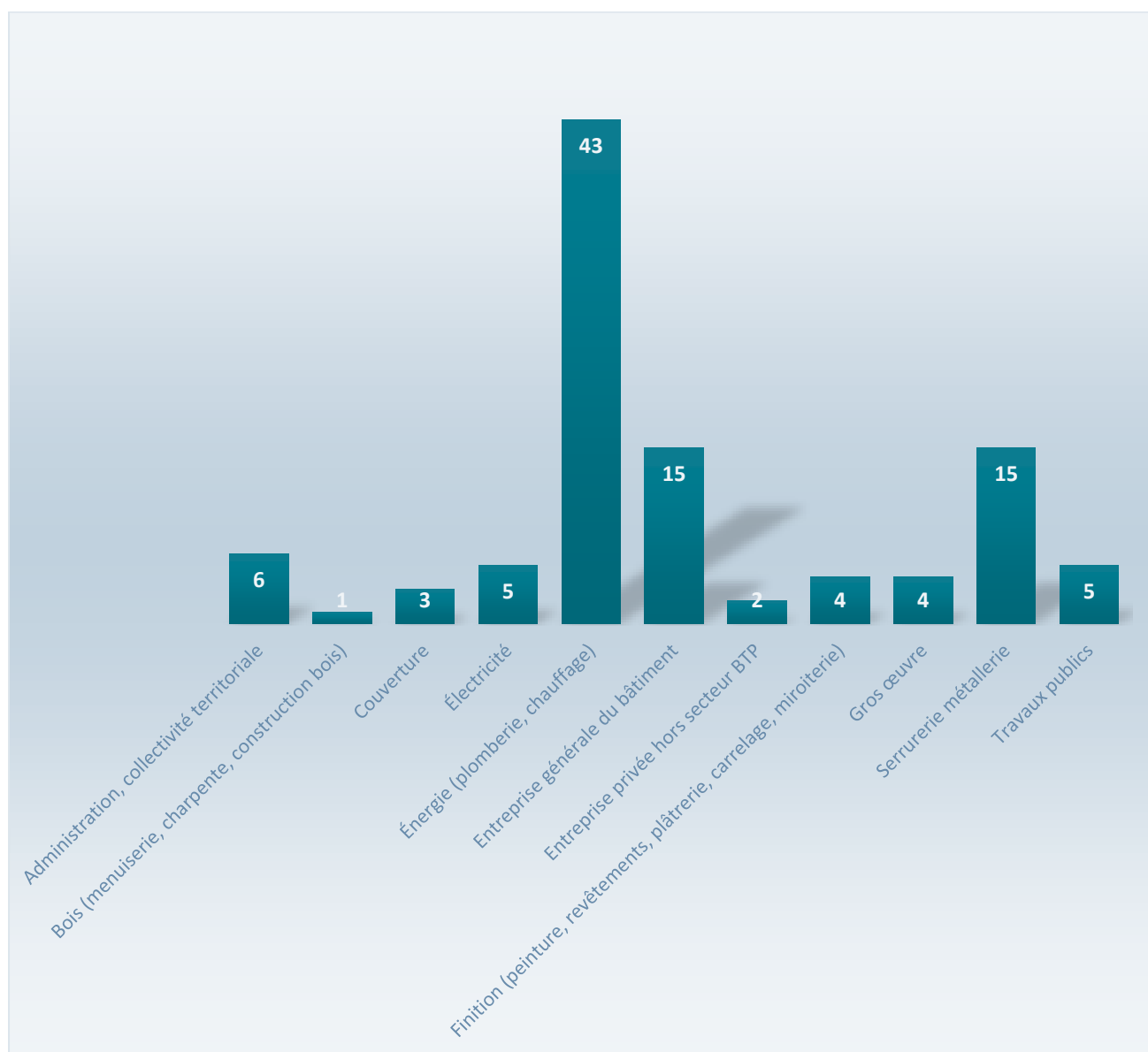
### CE DOCUMENT ANALYTIQUE SE BASE SUR LES INDICATEURS SUIVANTS :

---

- ➔ Echantillon total : 2450 entreprises
- ➔ Nombre de réponses : 978
- ➔ Taux de retour : 39,9%
- ➔ Période de réalisation : Annuelle

## QUELLE EST L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE VOTRE ENTREPRISE ?

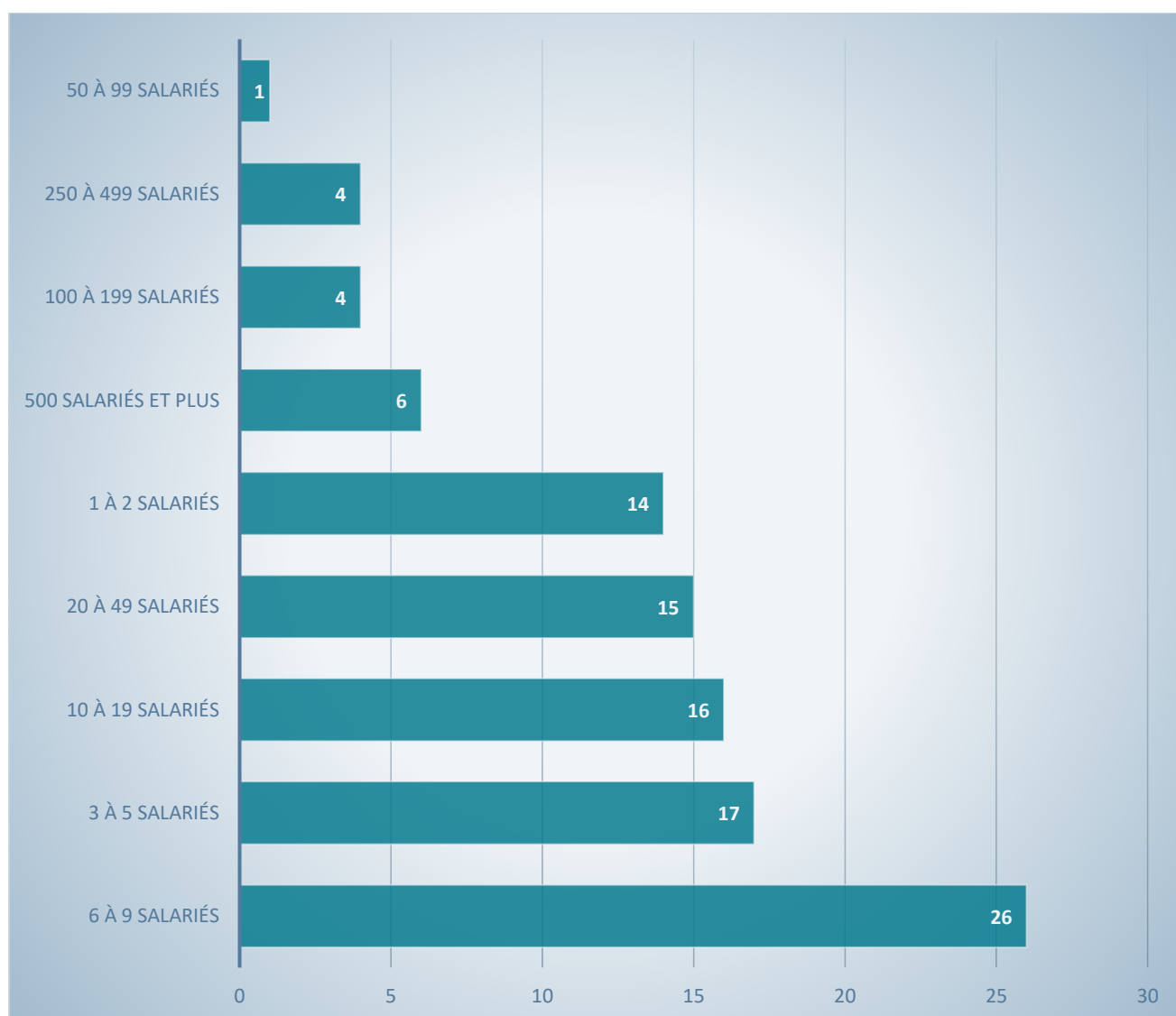
| Réponses   | Taux |
|--|------|
| Énergie (plomberie, chauffage)                                     | 43%  |
| Entreprise générale du bâtiment                                    | 15%  |
| Serrurerie métallerie  | 15%  |
| Administration, collectivité territoriale                          | 6%   |
| 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  | 100% |



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

## EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

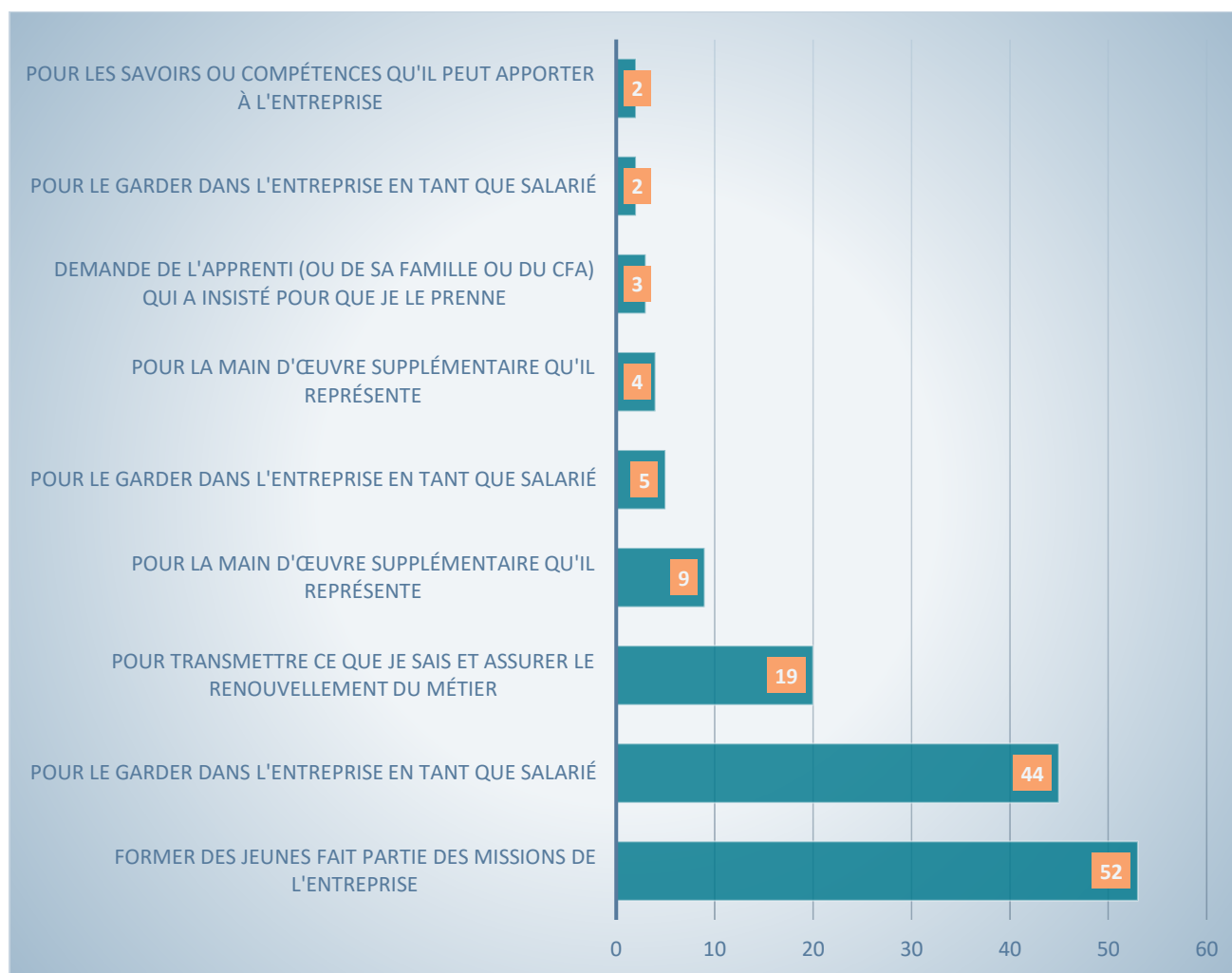
| Réponses             | Taux        |
|----------------------|-------------|
| 6 à 9 salariés       | 26%         |
| 3 à 5 salariés       | 17%         |
| 10 à 19 salariés     | 16%         |
| 20 à 49 salariés     | 15%         |
| 1 à 2 salariés       | 14%         |
| 500 salariés et plus | 6%          |
| 100 à 199 salariés   | 4%          |
| 250 à 499 salariés   | 4%          |
| 50 à 99 salariés     | 1%          |
| <b>Total général</b> | <b>100%</b> |



Dans notre échantillon, 43% 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 ?

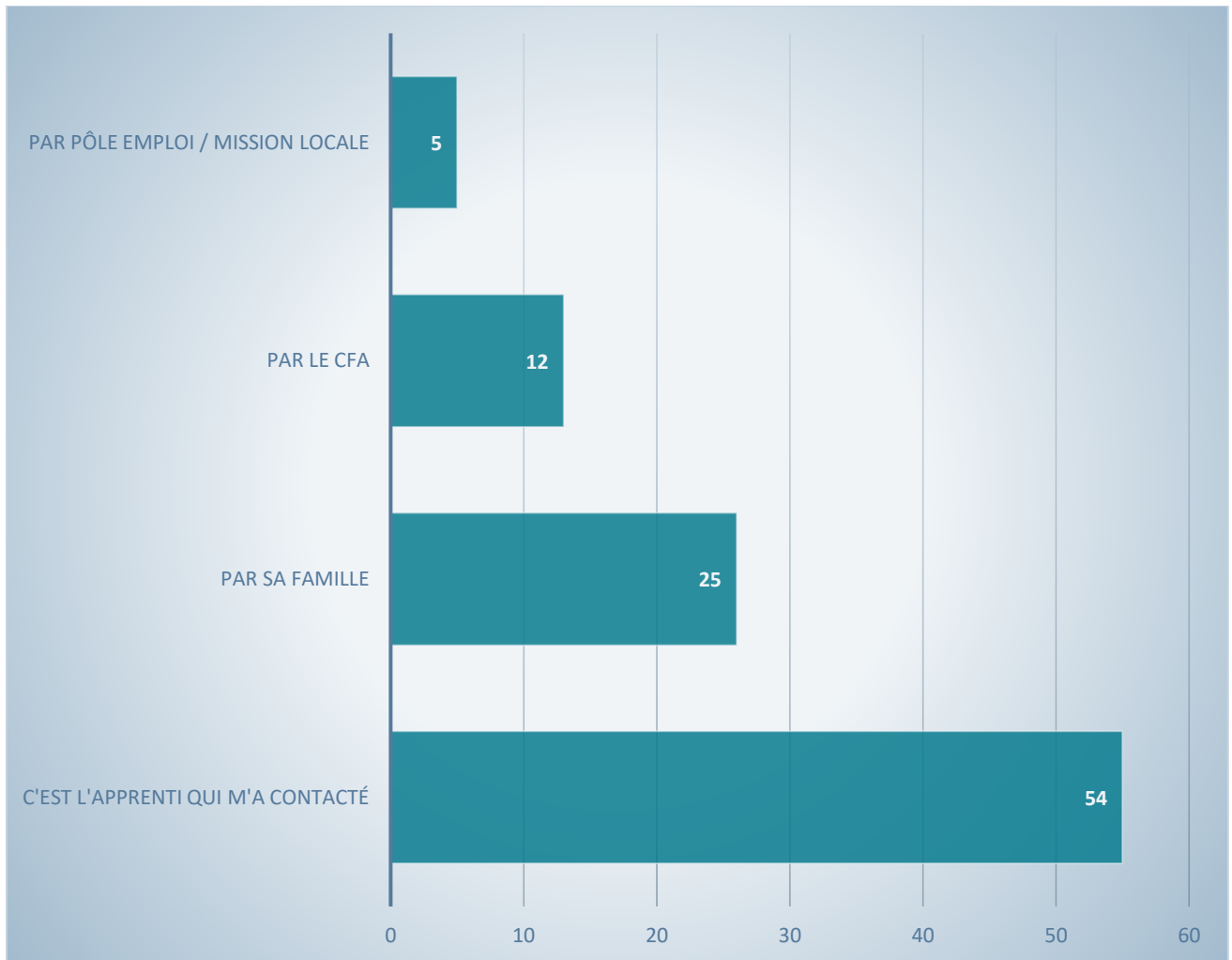
| Réponses   | Taux |
|--|------|
| Former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise                             | 52%  |
| Pour le garder dans l'entreprise en tant que salarié                                   | 44%  |
| Pour transmettre ce que je sais et assurer le renouvellement du métier                 | 19%  |
| 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  | 100% |



52% des entreprises clientes considèrent que former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise  
 44% pensent que l'apprenti restera dans l'entreprise en tant que salarié à l'issue de sa formation  
 19% considèrent que la notion de transmission des savoir/savoir-faire est très importante.

## COMMENT AVEZ-VOUS CONNU VOTRE APPRENTI ?

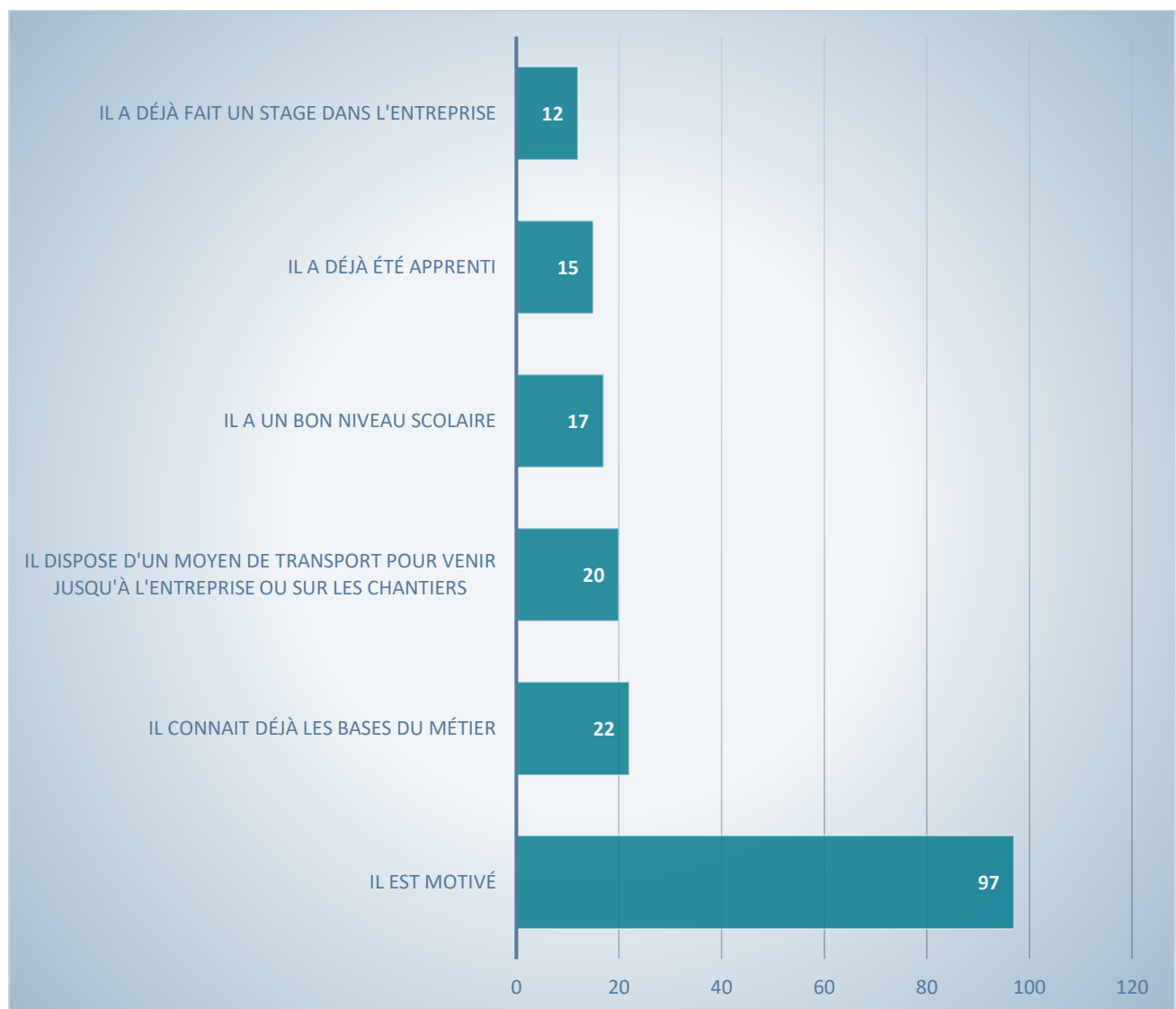
| Réponses                          | Taux        |
|-----------------------------------|-------------|
| C'est l'apprenti qui m'a contacté | 54%         |
| Par sa famille                    | 25%         |
| Par le CFA                        | 12%         |
| Par Pôle emploi / mission locale  | 5%          |
| <b>Total général</b>              | <b>100%</b> |



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  | Taux |
|---|------|
| 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%  |

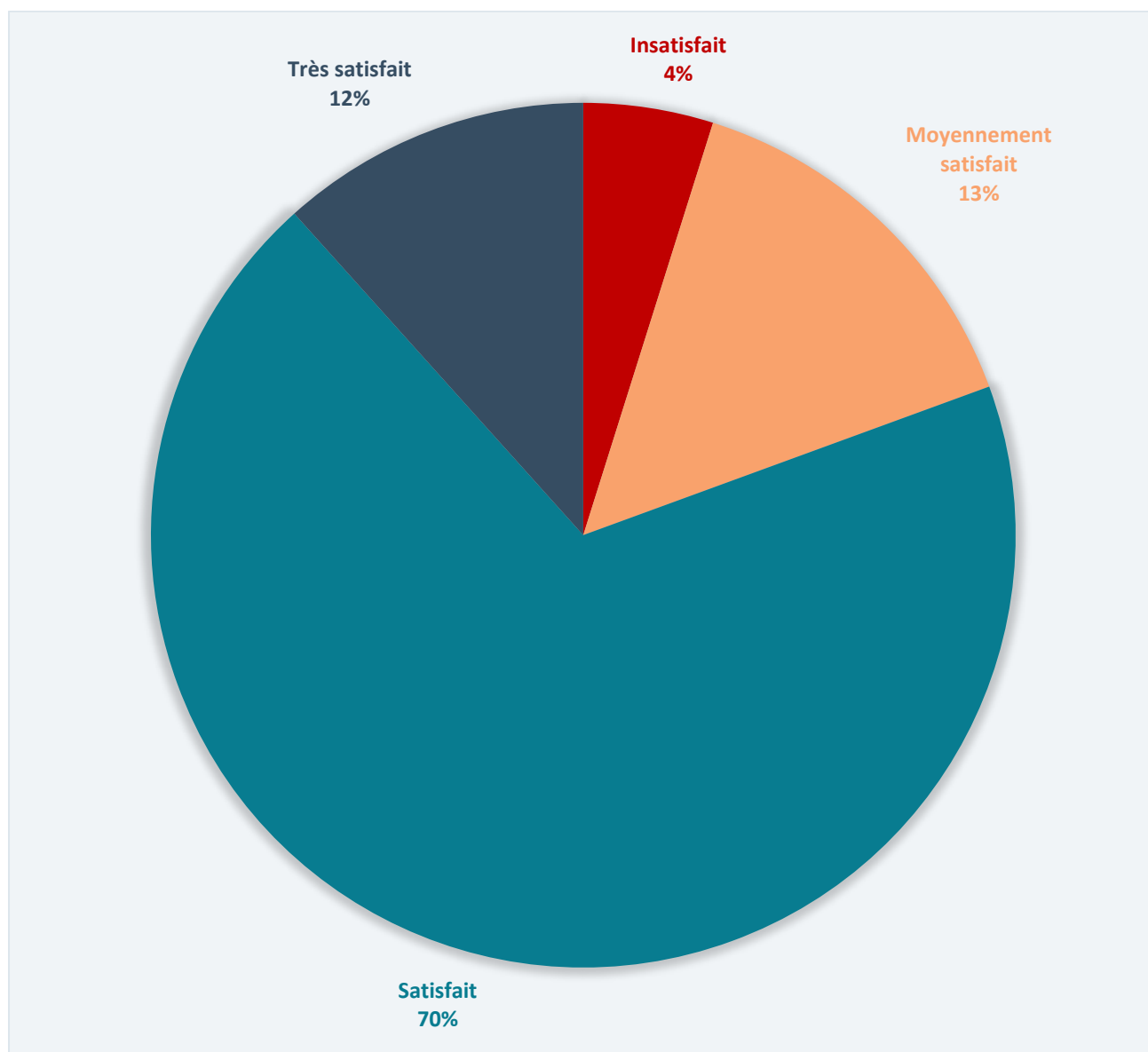


Dans notre échantillon,  
97% des entreprises clientes mentionnent la motivation comme élément premier du choix de l'apprenti.  
22% des entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune apprenti connaît déjà les bases du métier  
20% des entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune dispose 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              | Taux |
|-----------------------|------|
| Très satisfait        | 13%  |
| Satisfait             | 70%  |
| Moyennement satisfait | 12%  |
| Insatisfait           | 4%   |
| Total général         | 100% |

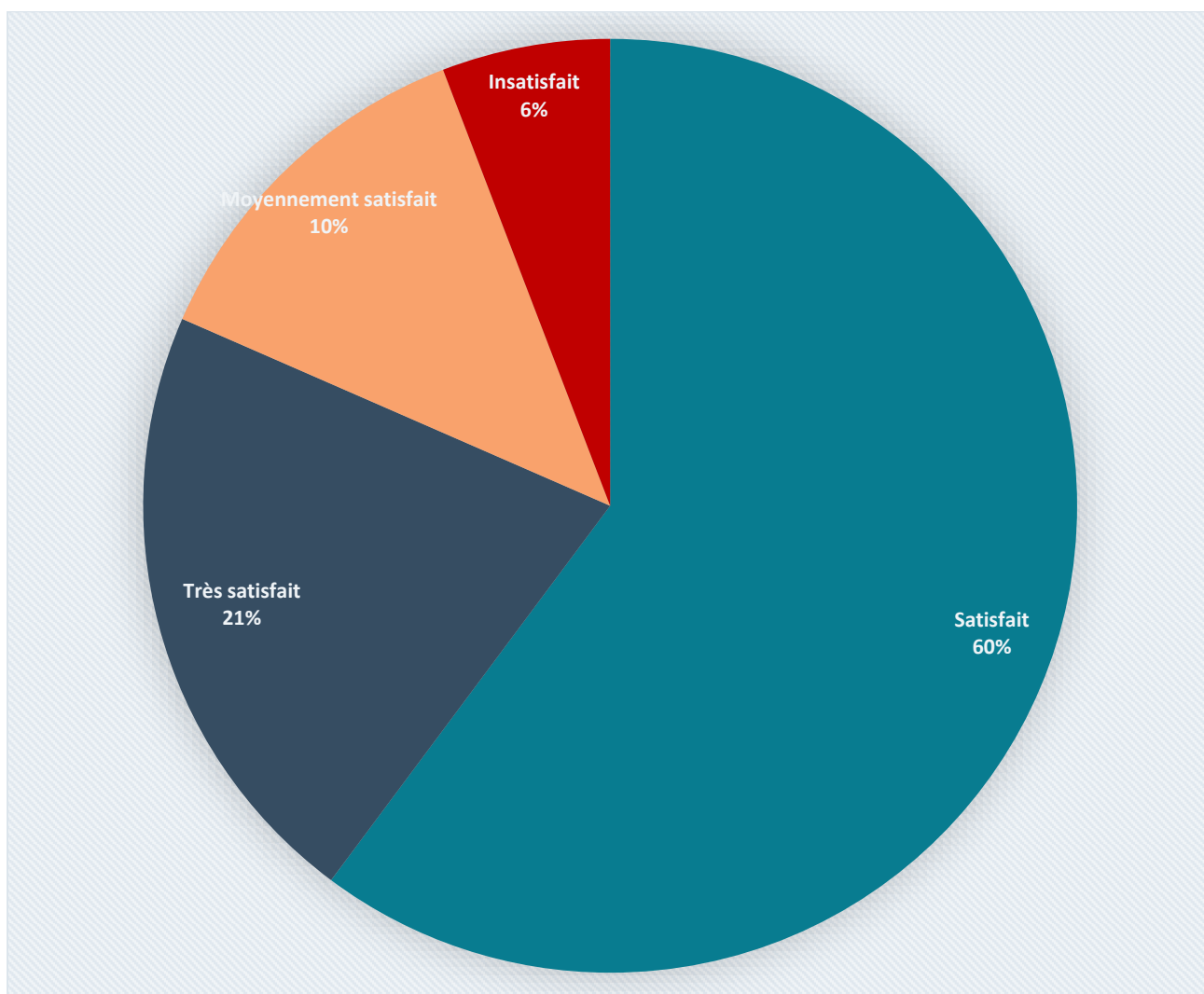


Dans notre échantillon, 83% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité des supports d'information fournis par le CFA avant la formation de leur apprenti (Sites internet, réseaux sociaux, fiches programme, webinaires, JPO en ligne). 17% des entreprises sont plutôt insatisfaites sur ce point.



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

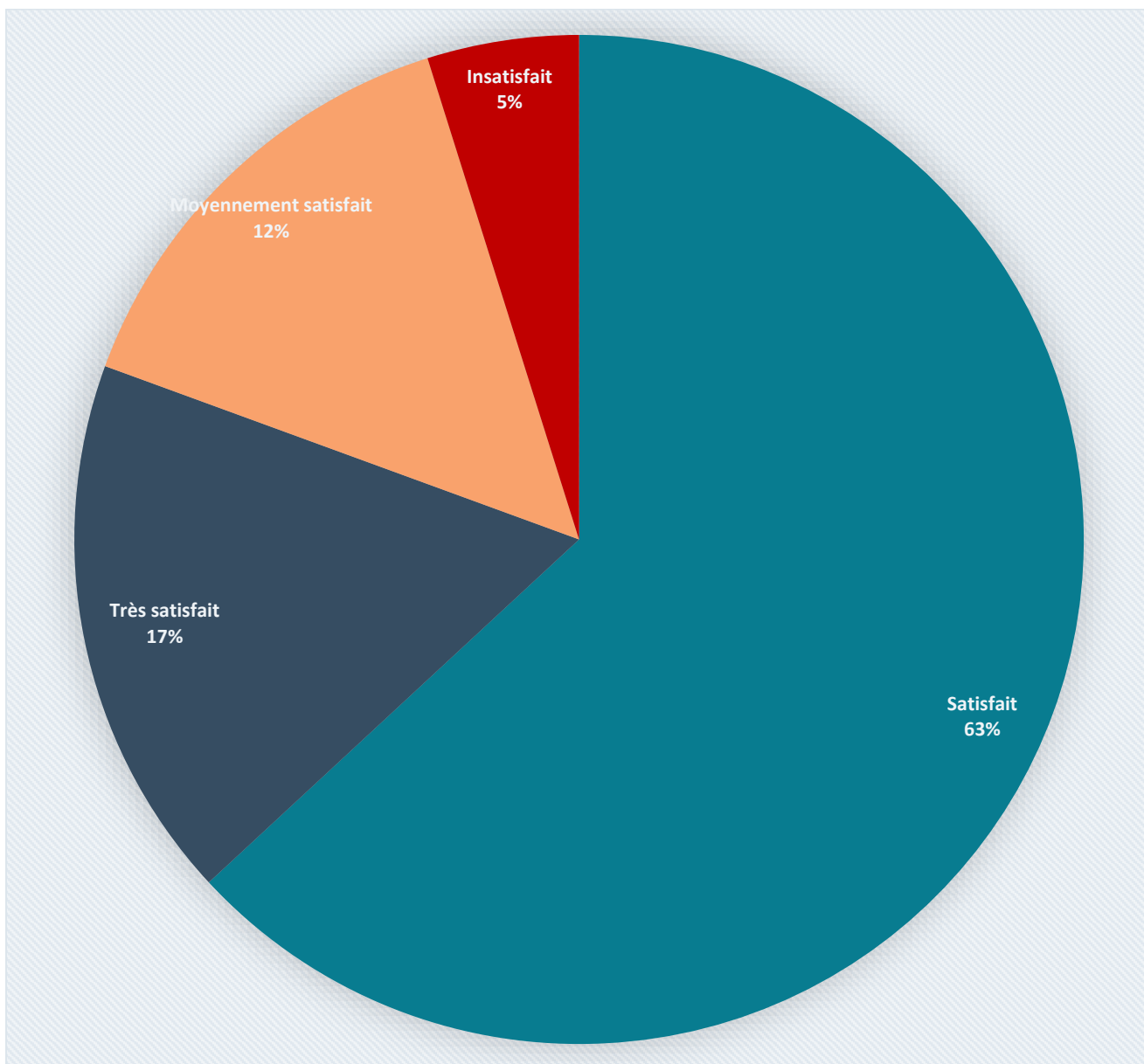
| Réponses              | Taux |
|-----------------------|------|
| Satisfait             | 60%  |
| Très satisfait        | 21%  |
| Moyennement satisfait | 10%  |
| Insatisfait           | 6%   |
| Total général         | 100% |



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 16% à se dire moyennement ou pleinement insatisfaites de cette relation.

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

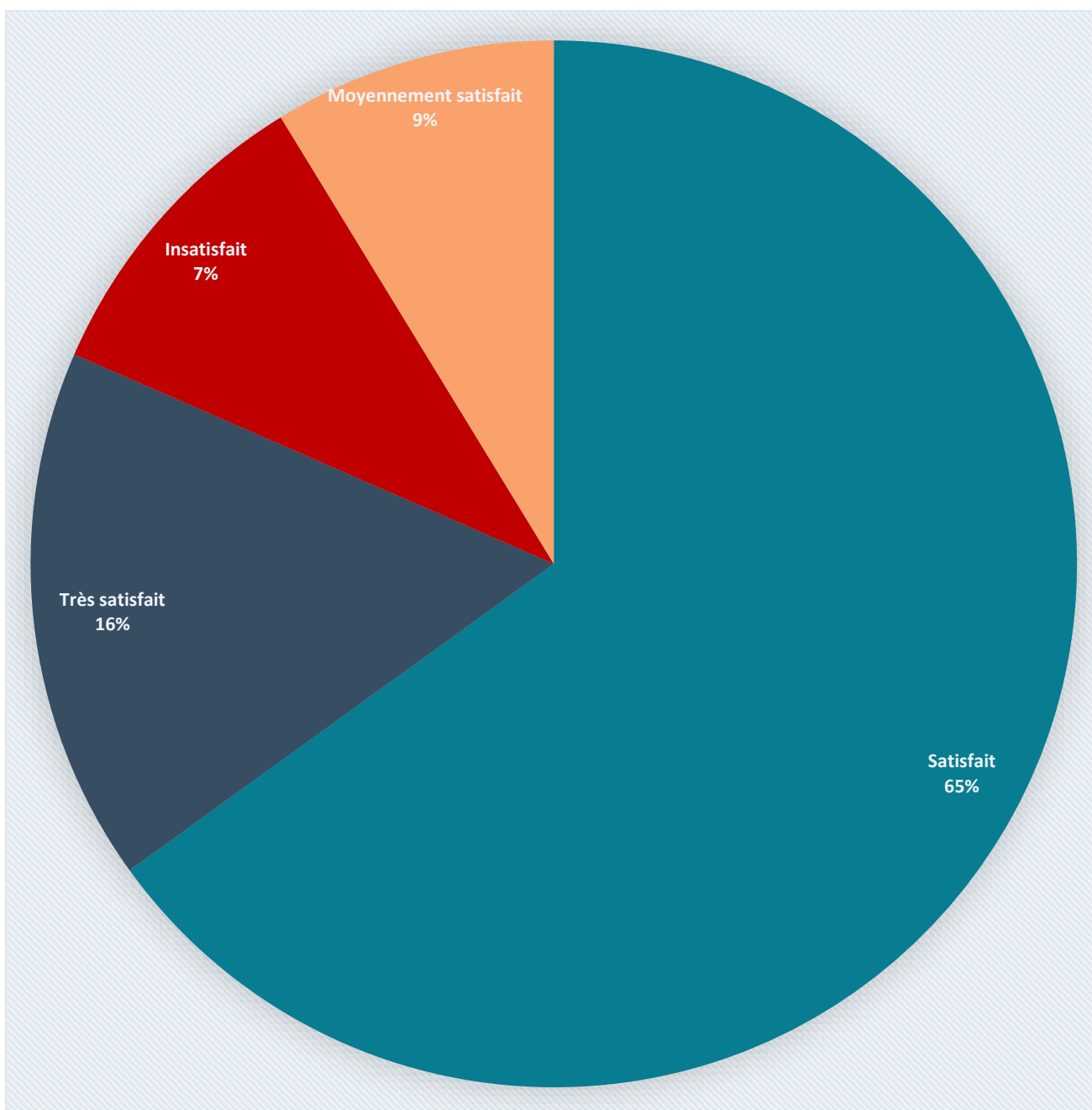
| Réponses              | Taux |
|-----------------------|------|
| Satisfait             | 63%  |
| Très satisfait        | 17%  |
| Moyennement satisfait | 12%  |
| Insatisfait           | 5%   |
| Total général         | 100% |



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              | Taux |
|-----------------------|------|
| Très satisfait        | 16%  |
| Satisfait             | 65%  |
| Moyennement satisfait | 9%   |
| Insatisfait           | 7%   |
| Total général         | 100% |

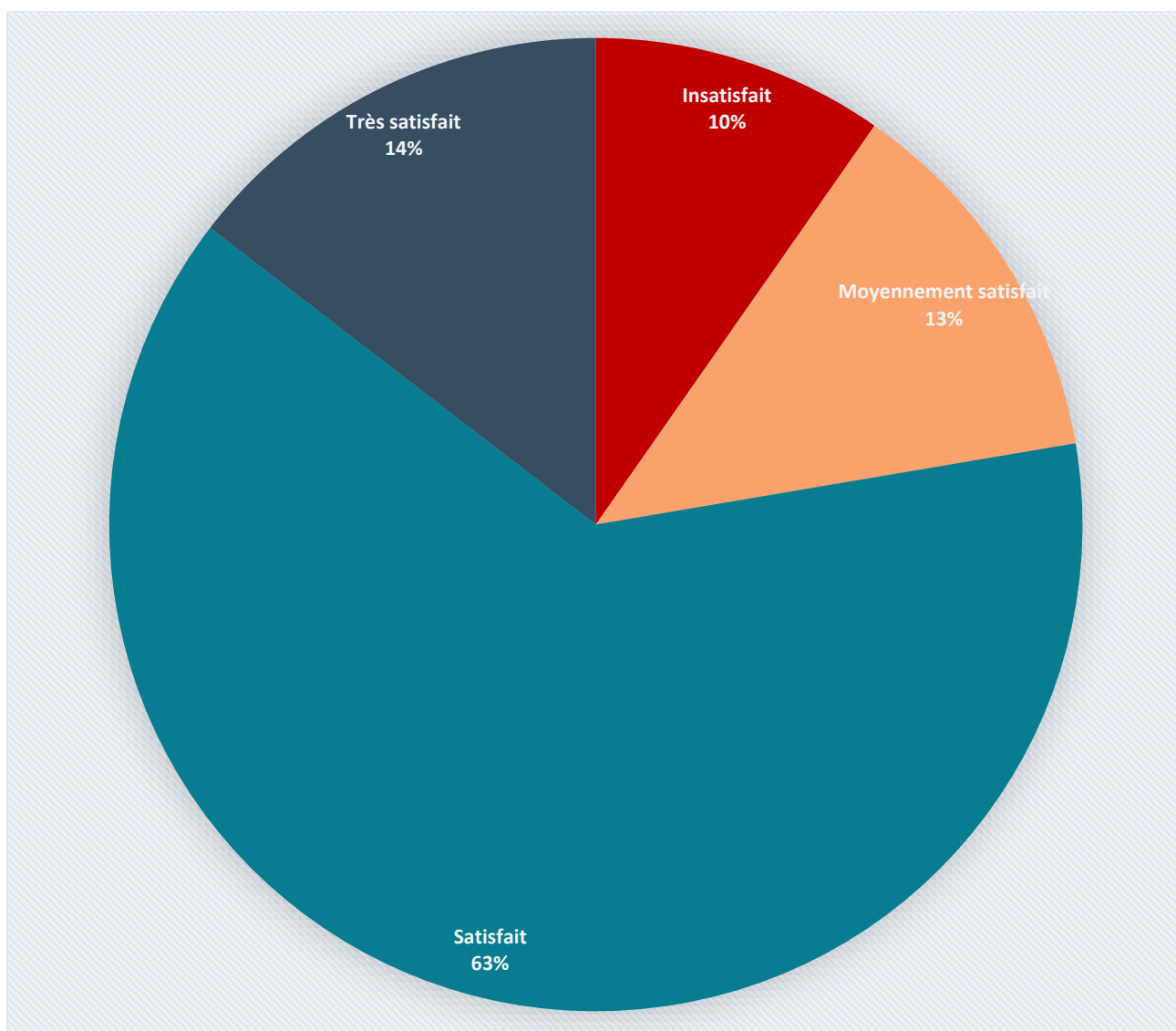


Dans notre échantillon, 81% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité des réponses apportées par le CFA lorsqu'ils sont sollicités. 19% d'entre elles se dit insatisfaite.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION CONCERNANT L'APPUI DU CFA DANS LA PHASE DE RECRUTEMENT OU D'ACCUEIL (EN POURCENTAGE)

| Réponses                     | Taux        |
|------------------------------|-------------|
| 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           |
| <b>Total général</b>         | <b>100%</b> |

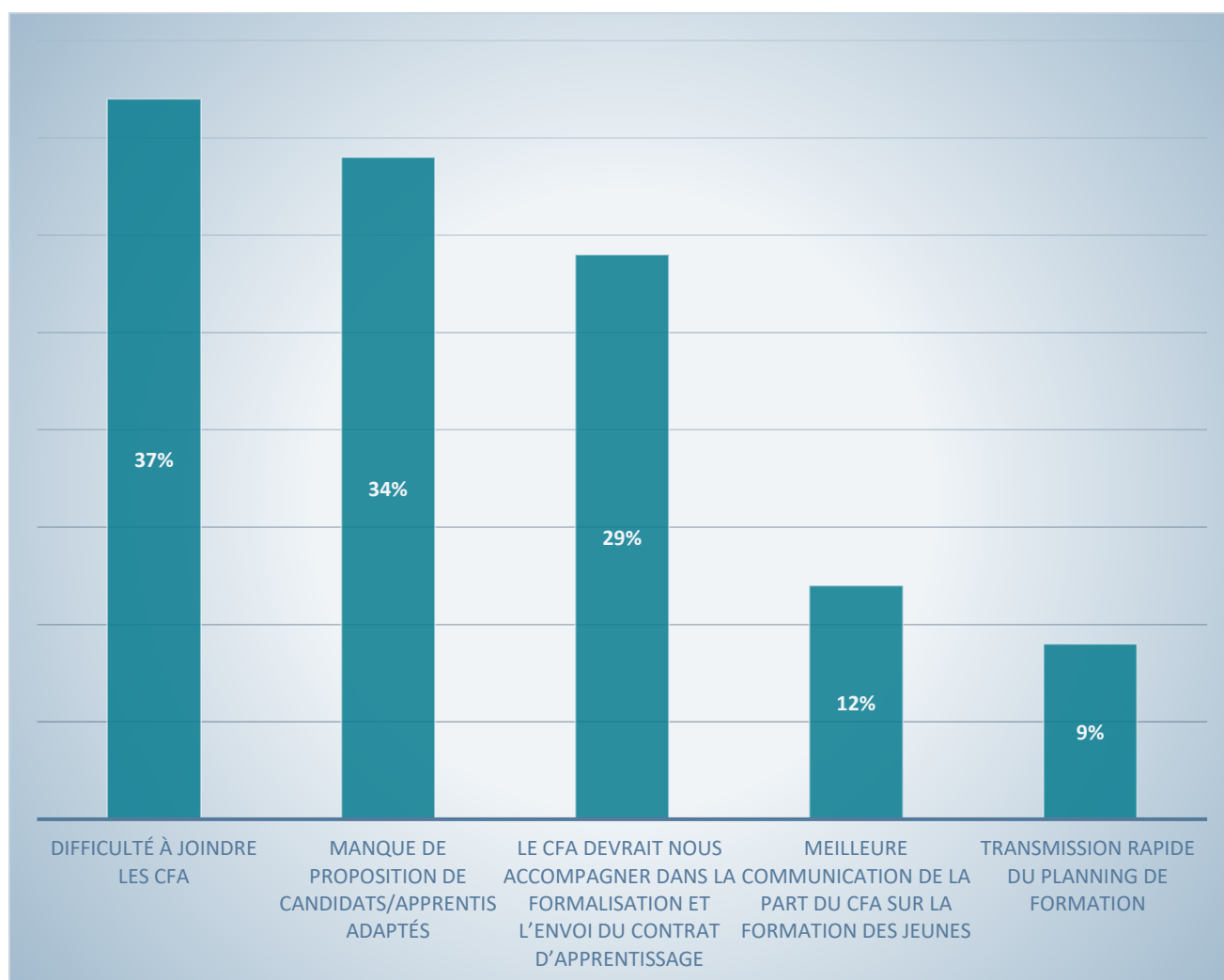
## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION CONCERNANT L'APPUI DU CFA DANS LA PHASE DE RECRUTEMENT OU D'ACCUEIL



Dans notre échantillon, 76% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de l'appui du CFA dans la phase de recrutement ou d'accueil. Elles sont, tout de même 24% (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

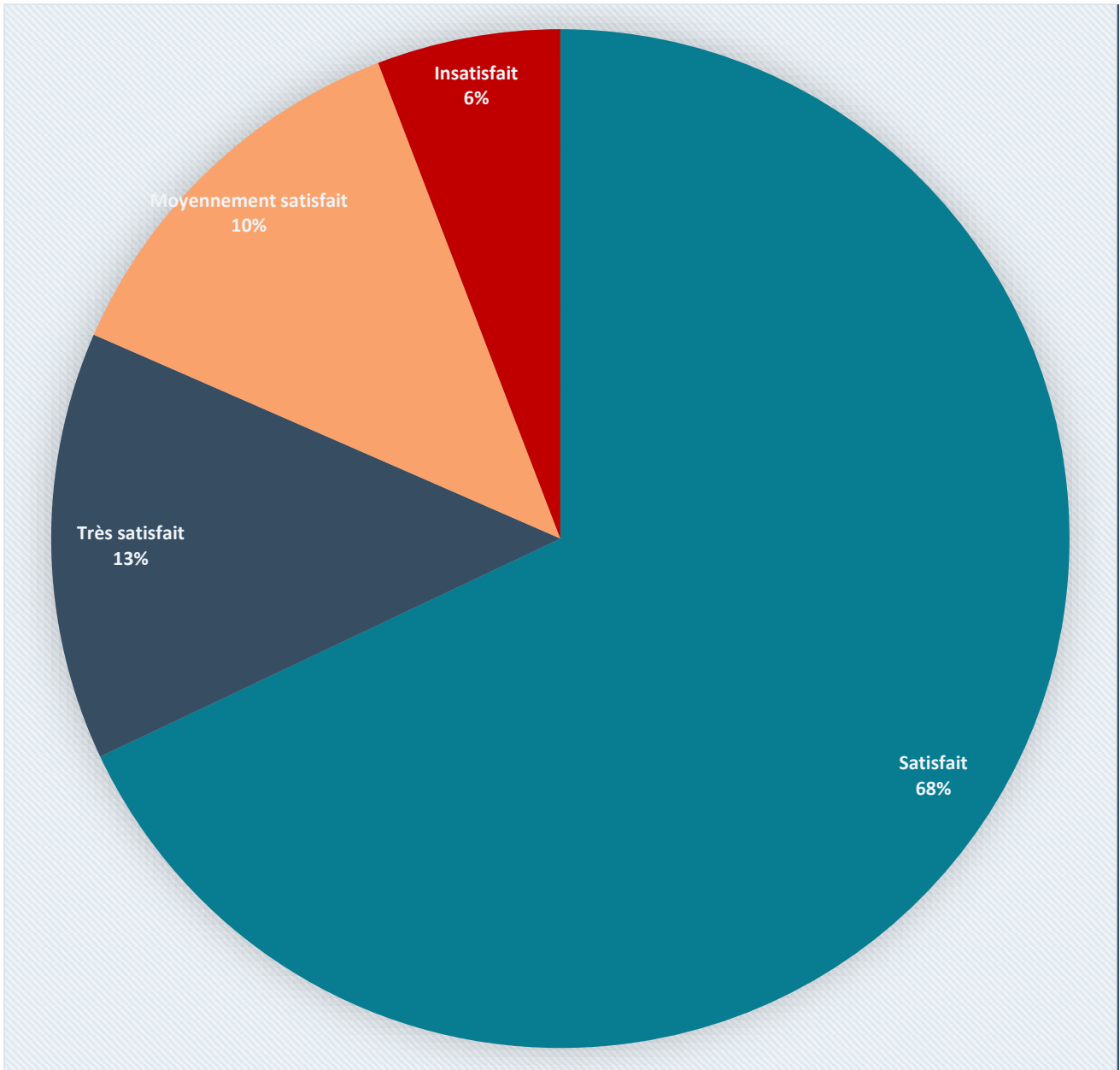
| Remarques des entreprises   | Taux en pourcentage |
|---|---------------------|
| Difficulté à joindre les CFA  | 37%                 |
| Manque de proposition de candidats/apprentis adaptés  | 34%                 |
| Le CFA devrait nous accompagner dans la formalisation et l'envoi du contrat d'apprentissage | 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

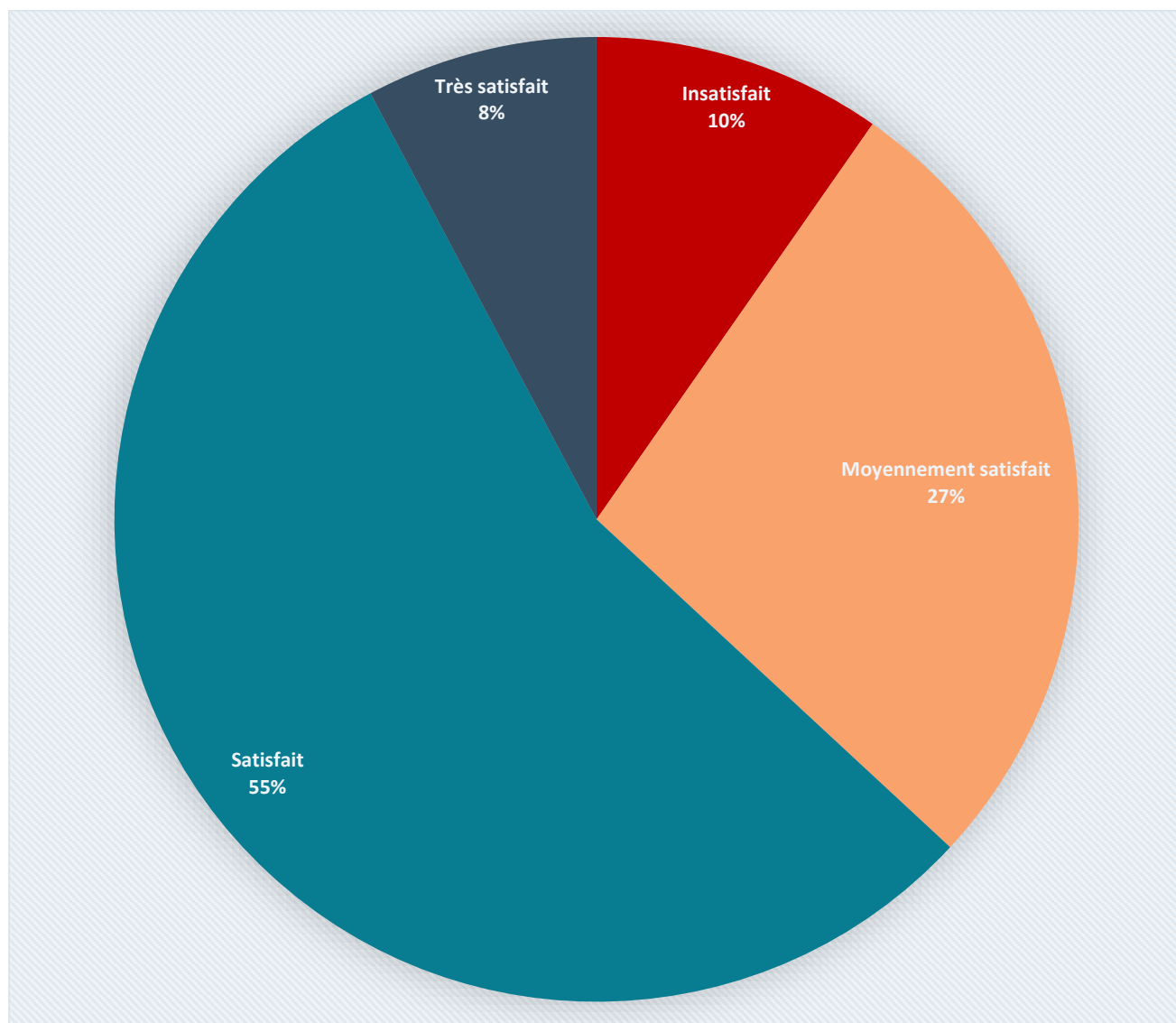
| Réponses              | Taux |
|-----------------------|------|
| Très satisfait        | 14%  |
| Satisfait             | 70%  |
| Moyennement satisfait | 10%  |
| Insatisfait           | 6%   |
| Total général         | 100% |



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              | Taux |
|-----------------------|------|
| Très satisfait        | 8%   |
| Satisfait             | 55%  |
| Moyennement satisfait | 27%  |
| Insatisfait           | 10%  |
| Total général         | 100% |

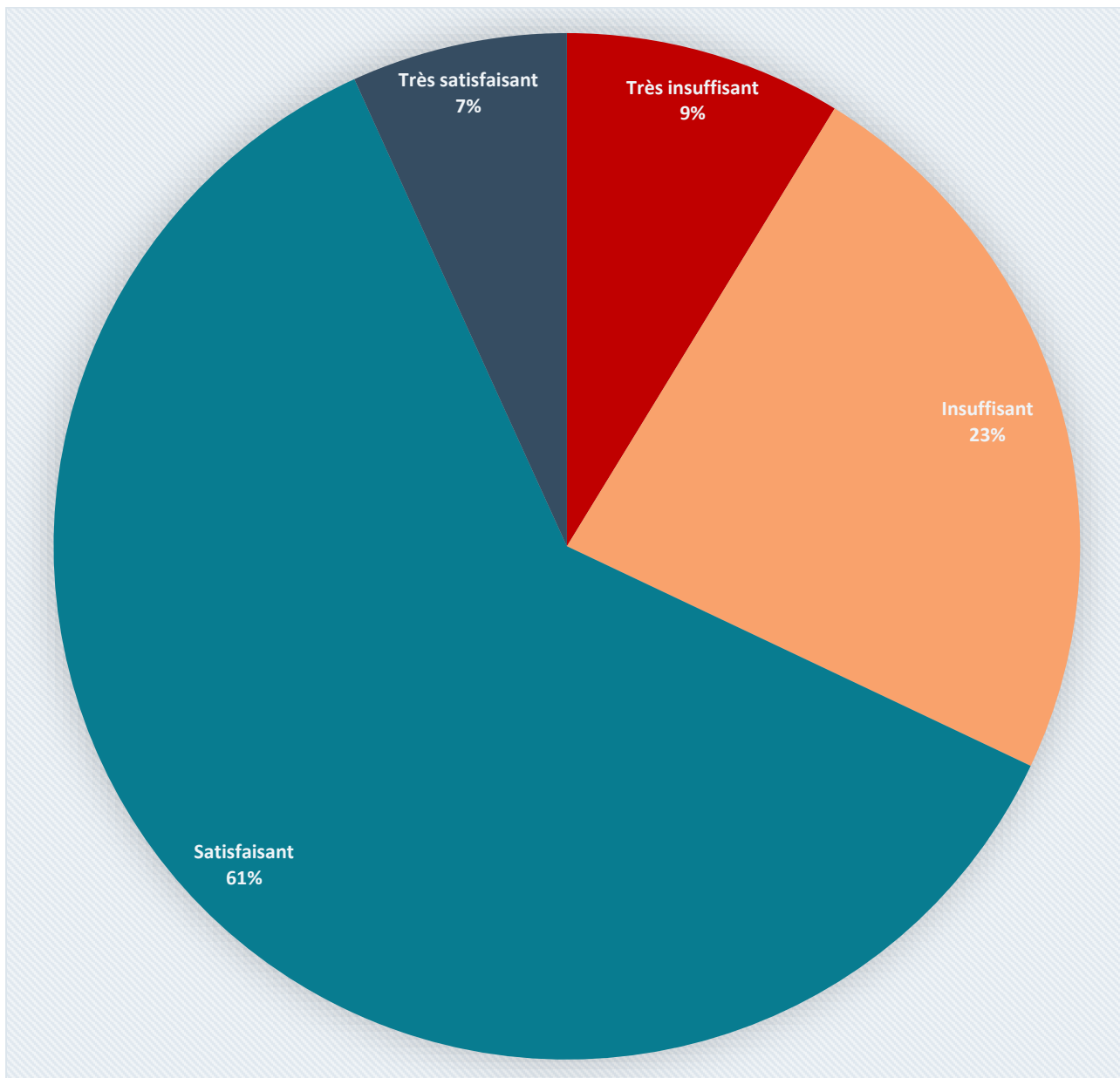


63% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité de la coordination pédagogique apportée par le CFA (livret d'apprentissage, contact, visite entreprise, etc.)



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

| Réponses          | Taux |
|-------------------|------|
| Très satisfaisant | 7%   |
| Satisfaisant      | 61%  |
| Insuffisant       | 23%  |
| Très insuffisant  | 9%   |
| Total général     | 100% |

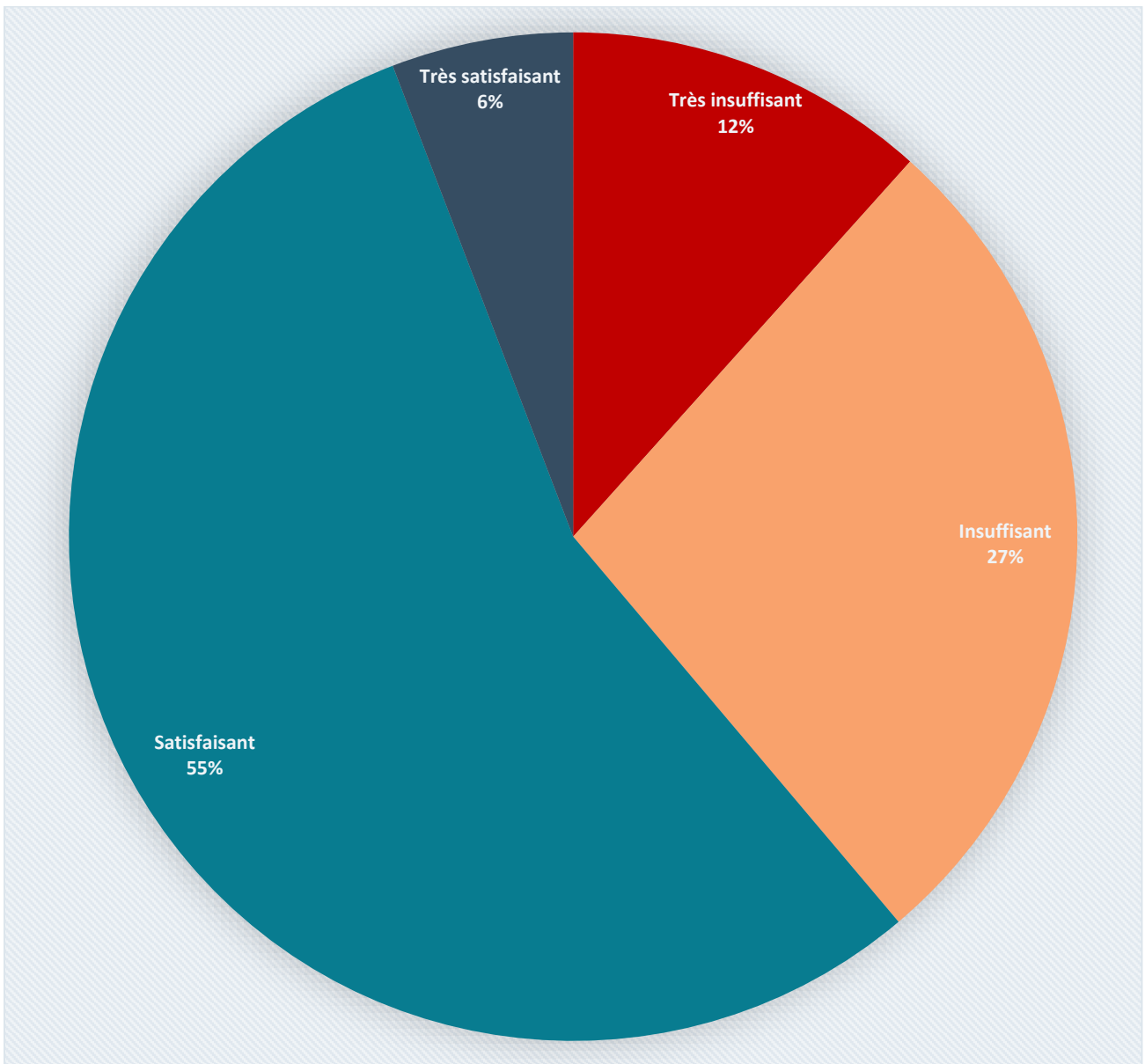


Dans notre échantillon, 68% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité de la coordination pédagogique apportée par le CFA (livret d'apprentissage, contact, visite entreprise, etc.).

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          | Taux |
|-------------------|------|
| Très satisfaisant | 6%   |
| Suffisant         | 55%  |
| Insuffisant       | 27%  |
| Très insuffisant  | 12%  |
| Total général     | 100% |

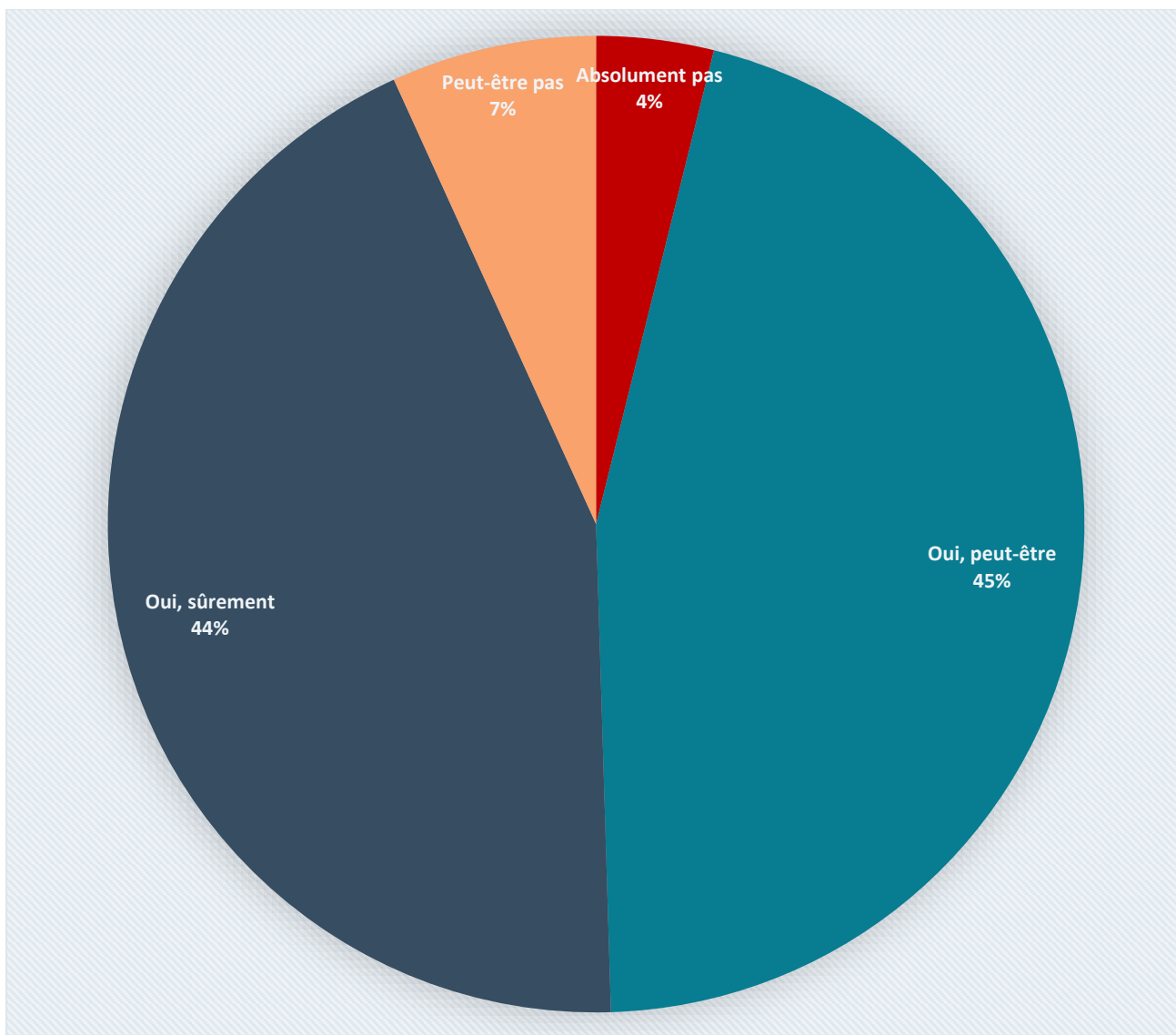


Dans notre échantillon, 61% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites du nombre de visites en entreprises.

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

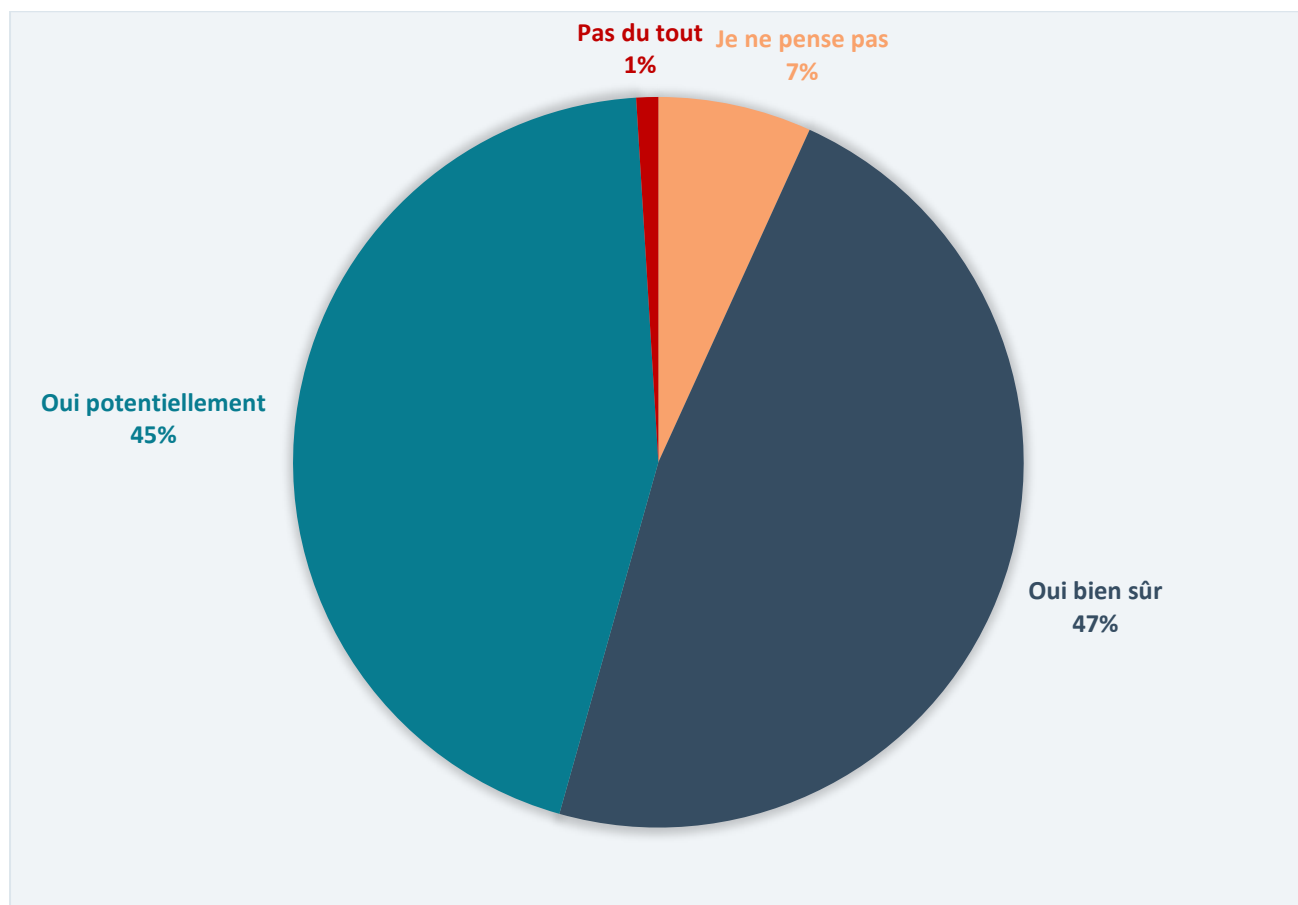
| Réponses       | Taux |
|----------------|------|
| Oui, sûrement  | 44%  |
| Oui, peut-être | 45%  |
| Peut-être pas  | 7%   |
| Absolument pas | 4%   |
| Total général  | 100% |



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             | Taux        |
|----------------------|-------------|
| Oui bien sûr         | 47%         |
| Oui potentiellement  | 45%         |
| Je ne pense pas      | 7%          |
| Pas du tout          | 1%          |
| <b>Total général</b> | <b>100%</b> |



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