

# **BTP CFA**

# **ILE-DE-FRANCE**

## MESURE DE LA SATISFACTION DES ENTREPRISES



### **EDITION 2022 2023**

Nature : Enquête de satisfaction

Cibles : Entreprises clientes

Réalisation et analyse de l'enquête : Service Qualité

Périmètre : BTP CFA Ile-de-France

Zone d'étude : toutes les entreprises

Publication : le 28 09 2023

## PRÉAMBULE

Chaque année en septembre, le BTP CFA Île-de-France conduit une enquête de satisfaction auprès de ses entreprises clientes. Supervisée par le responsable qualité du BTP CFA Île-de-France et coordonnée par les directions de chaque CFA, cette enquête prend la forme d'un questionnaire numérique élaboré via l'application Sphinx Déclit. Les responsables des entreprises peuvent répondre en complétant un QCM et en ajoutant des commentaires textuels pour préciser leurs réponses.

Ce questionnaire vise à évaluer divers aspects tels que la qualité de la communication, les relations interpersonnelles, l'accompagnement offert et les services proposés. L'analyse des réponses obtenues grâce à ce questionnaire nous permet d'identifier les imprévus et les anomalies au sein de nos établissements, nous permettant ainsi de réagir de manière collective en apportant les ajustements, les améliorations voire les transformations nécessaires.

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

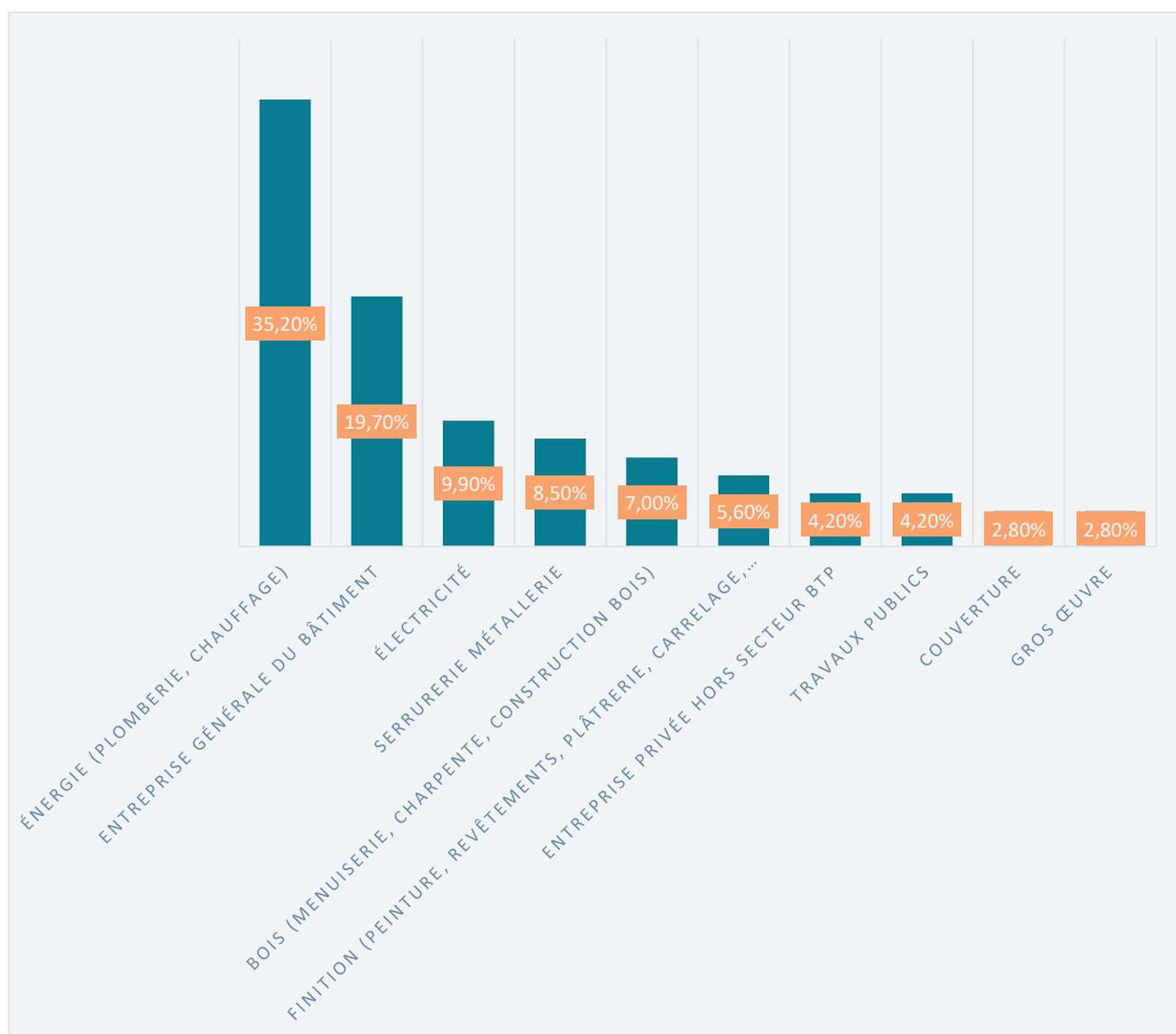
- ➔ Échantillon total : 2239 entreprises
- ➔ Nombre de réponses : 660
- ➔ Taux de retour : 29,47%
- ➔ Période de réalisation : Annuelle

Centre de formation	Nombre de répondants
BTP CFA Brétigny Sur Orge (91)	162
BTP CFA Ermont (95)	84
BTP CFA Nangis (77)	114
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	48
BTP CFA Ocquerre (77)	78
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	96
BTP CFA Saint-Denis (93)	78
Total général	660

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

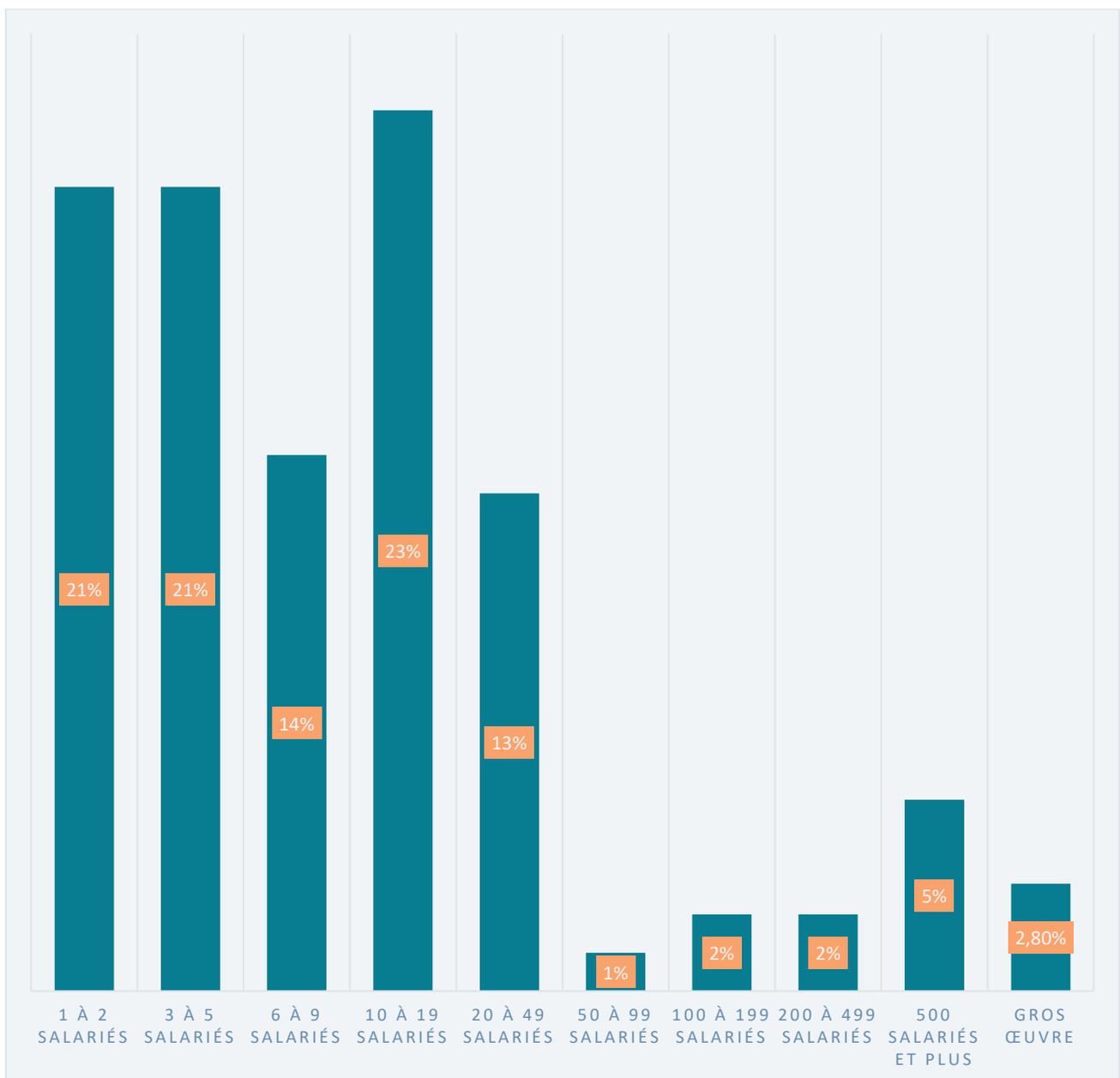
Réponses	Taux
Énergie (plomberie, chauffage)	35,2%
Entreprise générale du bâtiment	19,7%
Électricité	9,9%
Serrurerie métallerie	8,5%
Bois (menuiserie, charpente, construction bois)	7,0%
Finition (peinture, revêtements, plâtrerie, carrelage, miroiterie)	5,6%
Entreprise privée hors secteur BTP	4,2%
Travaux publics	4,2%
Couverture	2,8%
Gros œuvre	2,8%

Dans notre échantillon, il est pertinent de souligner une surpondération des entreprises opérant dans le secteur de l'énergie, en particulier dans le domaine de la plomberie et du chauffage.



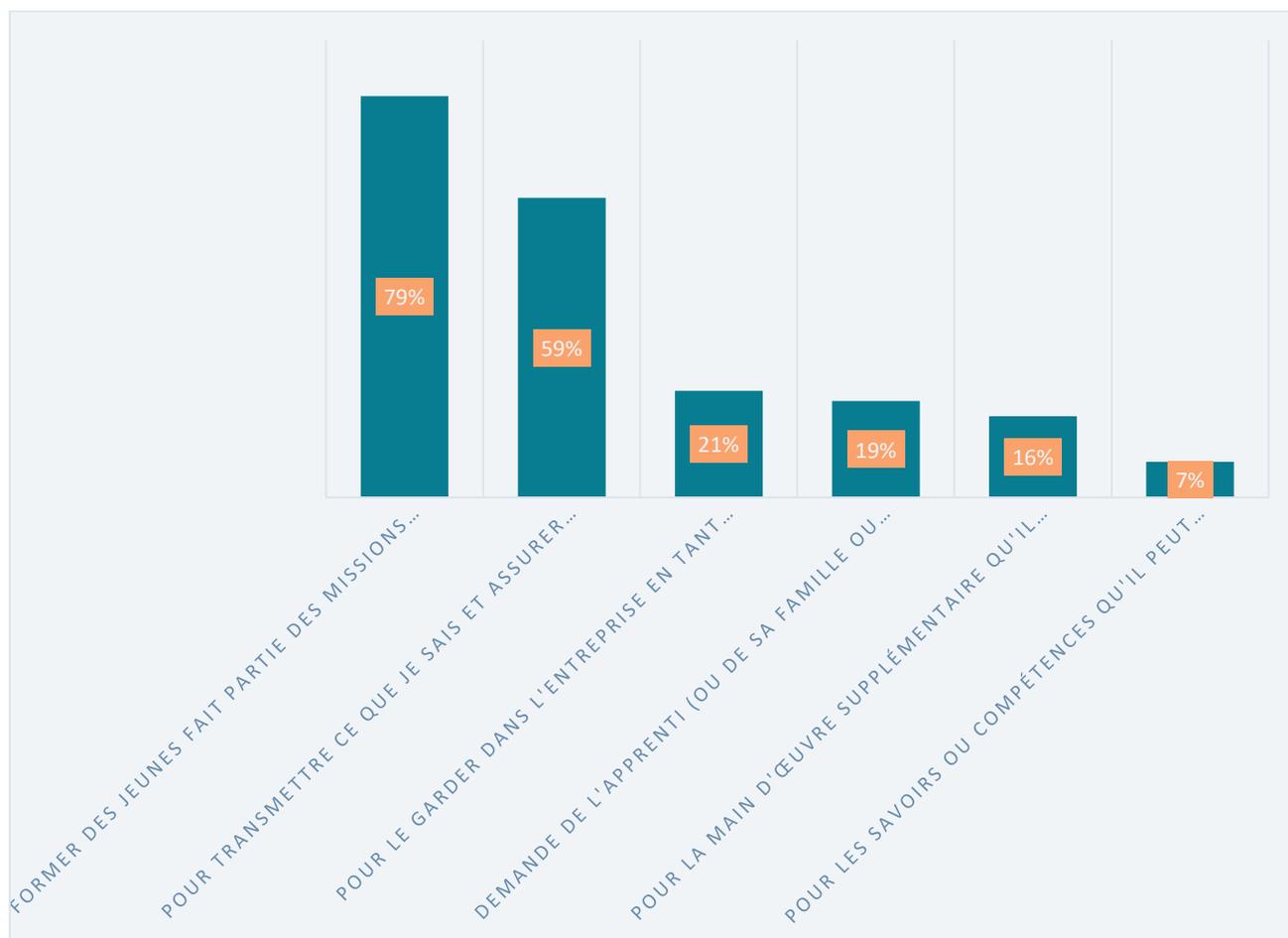
## EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE

Réponses	Taux
1 à 2 salariés	21%
3 à 5 salariés	21%
6 à 9 salariés	14%
10 à 19 salariés	23%
20 à 49 salariés	13%
50 à 99 salariés	1%
100 à 199 salariés	2%
200 à 499 salariés	2%
500 salariés et plus	5%



## QUELLES SONT LES RAISONS QUI VOUS ONT CONDUIT À RECRUTER UN APPRENTI ? (CHOIX MULTIPLES)

Propositions	Taux des réponses
Former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise	79%
Pour transmettre ce que je sais et assurer le renouvellement du métier	59%
Pour le garder dans l'entreprise en tant que salarié	21%
Demande de l'apprenti (ou de sa famille ou du CFA) qui a insisté pour que je le prenne	19%
Pour la main d'œuvre supplémentaire qu'il représente	16%
Pour les savoirs ou compétences qu'il peut apporter à l'entreprise	7%



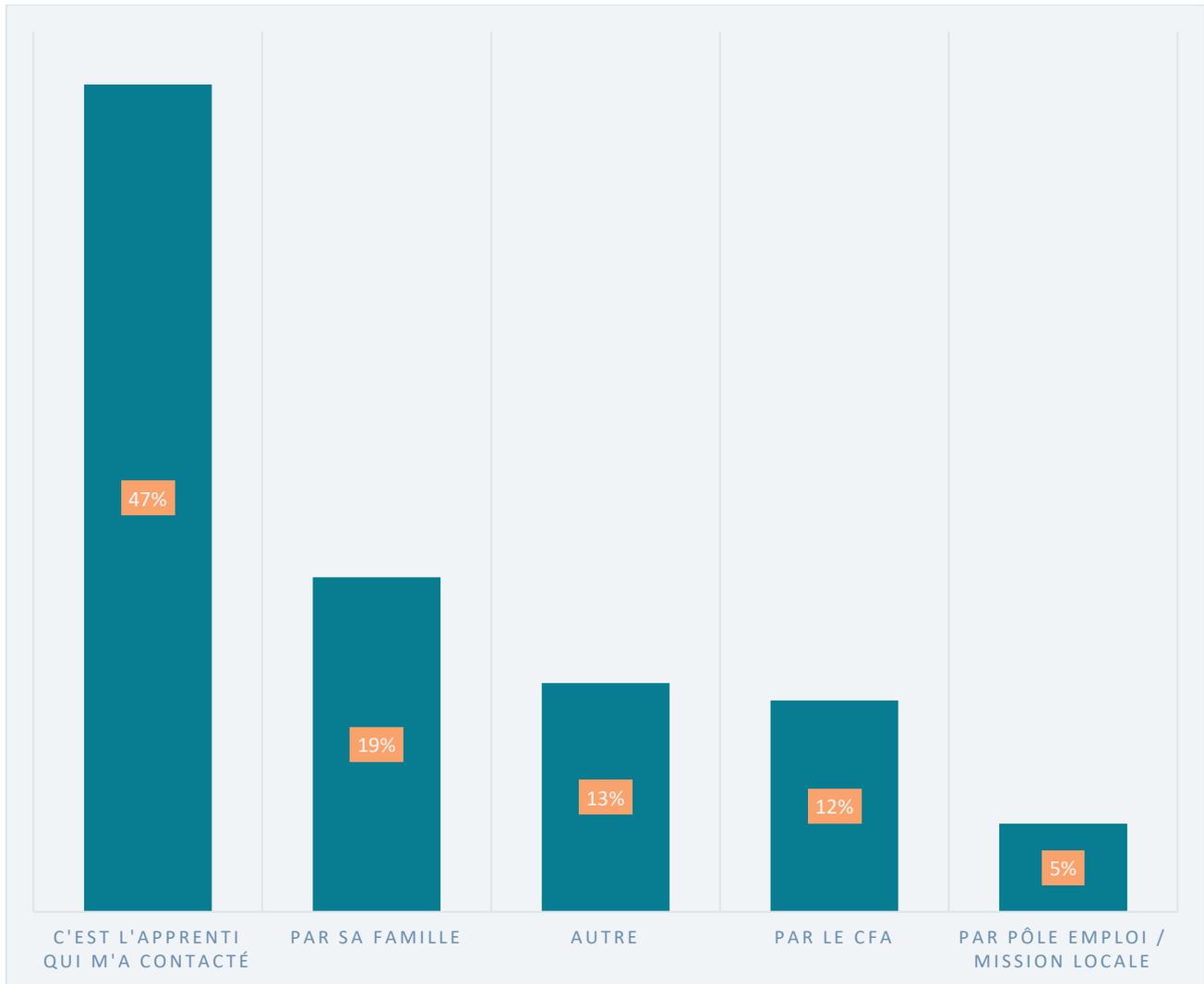
Dans notre étude, nous avons observé une augmentation significative de 12 points en un an, portant à 79%, du nombre d'entreprises clientes qui estiment que l'intégration de la formation des jeunes est une mission cruciale pour leur entreprise.

Parallèlement, nous avons constaté une légère baisse de 3 points en un an, réduisant le pourcentage à 59%, des entreprises clientes pour lesquelles la notion de transmission des savoirs et des savoir-faire est très importante.

De plus, nous avons remarqué une chute notable de 16 points en un an, ramenant le pourcentage à 21%, des entreprises clientes qui pensent que les apprentis resteront au sein de leur entreprise en tant que salariés à l'issue de leur formation.

## COMMENT AVEZ-VOUS CONNU VOTRE APPRENTI ?

Réponses	Taux
C'est l'apprenti qui m'a contacté	47%
Par sa famille	19%
Autre	13%
Par le CFA	12%
Par Pôle emploi / mission locale	5%



Dans l'échantillon étudié, il est pertinent de souligner que la communication et l'interaction avec l'apprenti s'établissent directement avec lui-même ou par l'intermédiaire de sa famille dans 66% des cas. En revanche, seulement 12% des entreprises (un chiffre manifestement constant) font état de l'implication du Centre de Formation des Apprentis (CFA) dans le processus de recrutement.

## QUELS SONT LES CRITÈRES QUI VONT POUSSER À CHOISIR UN APPRENTI ? (CHOIX MULTIPLES)

Réponses avec choix multiples	Taux
Il est motivé	92%
Il connaît déjà les bases du métier	23%
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 l'échantillon analysé, il est pertinent de noter plusieurs tendances importantes concernant les critères de choix des apprentis par les entreprises clientes :

La motivation est citée comme élément prépondérant dans le choix de l'apprenti par 92% des entreprises clientes. Cependant, on observe une légère baisse de 5 points en un an.

Environ 23% des entreprises clientes indiquent que le fait que le jeune apprenti possède déjà des bases dans le métier est un critère déterminant. Ce pourcentage a augmenté de 1 point au cours de la dernière année.

En ce qui concerne le moyen de transport du jeune apprenti, 20% des entreprises clientes le considèrent comme un facteur important. Ce pourcentage reste stable d'une année à l'autre.

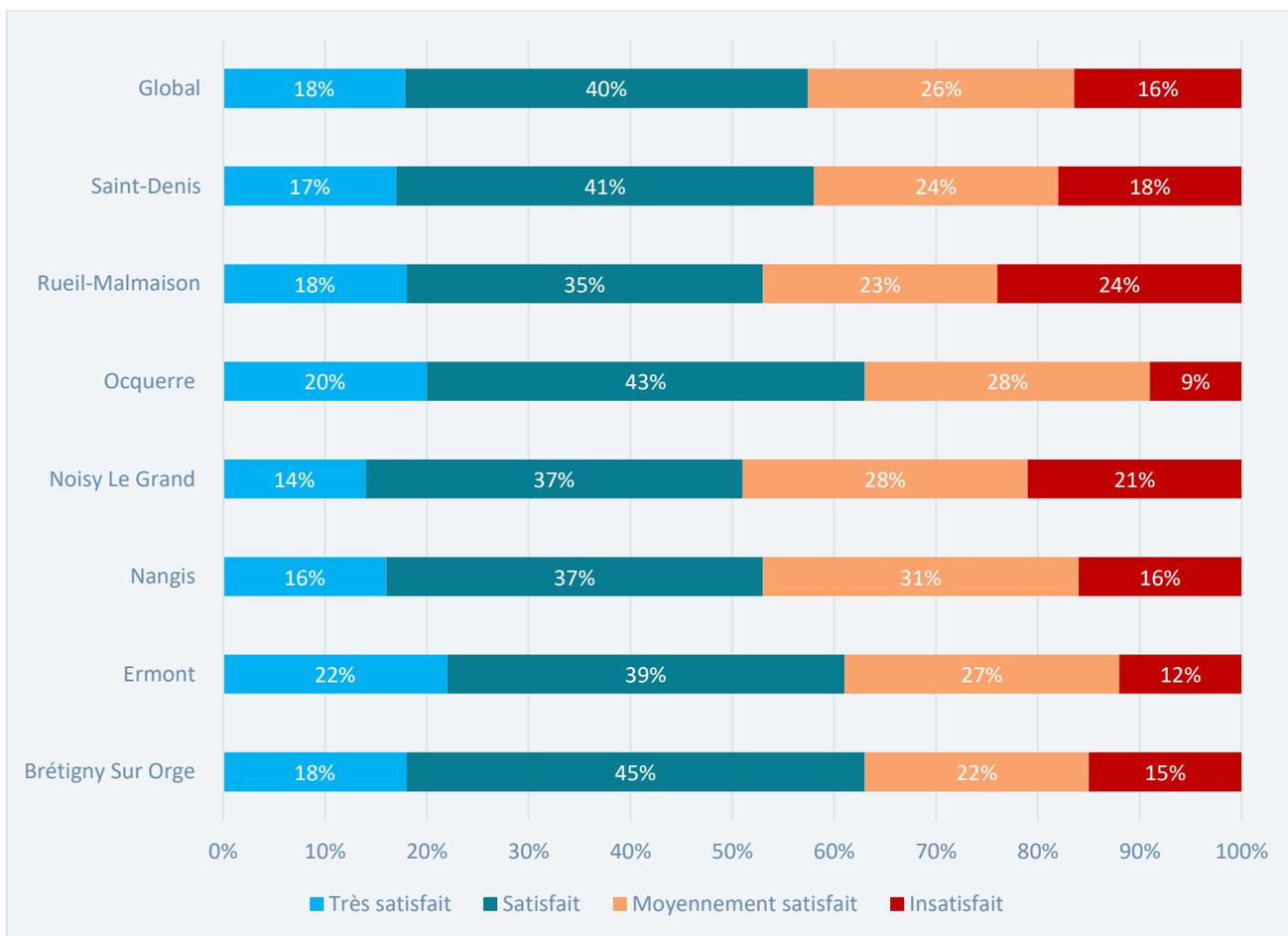
## COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ DES SUPPORTS D'INFORMATION FOURNIS PAR LE CFA AVANT LA FORMATION DE VOTRE APPRENTI (SITES INTERNET, FICHES PROGRAMME)

Réponses	Taux
Très satisfait	16%
Satisfait	64%
Moyennement satisfait	13%
Insatisfait	7%
Total général	100%

Au sein de notre échantillon, il est important de noter que 80% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire une satisfaction élevée, à l'égard de la qualité des supports d'information proposés par le Centre de Formation des Apprentis (CFA) avant le début de la formation de leurs apprentis. Ce pourcentage a augmenté de manière significative, de 6 points, au cours de la dernière année. Ces supports comprennent des éléments tels que les sites internet, les réseaux sociaux, les fiches programmatiques, les webinaires et les journées portes ouvertes en ligne.

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

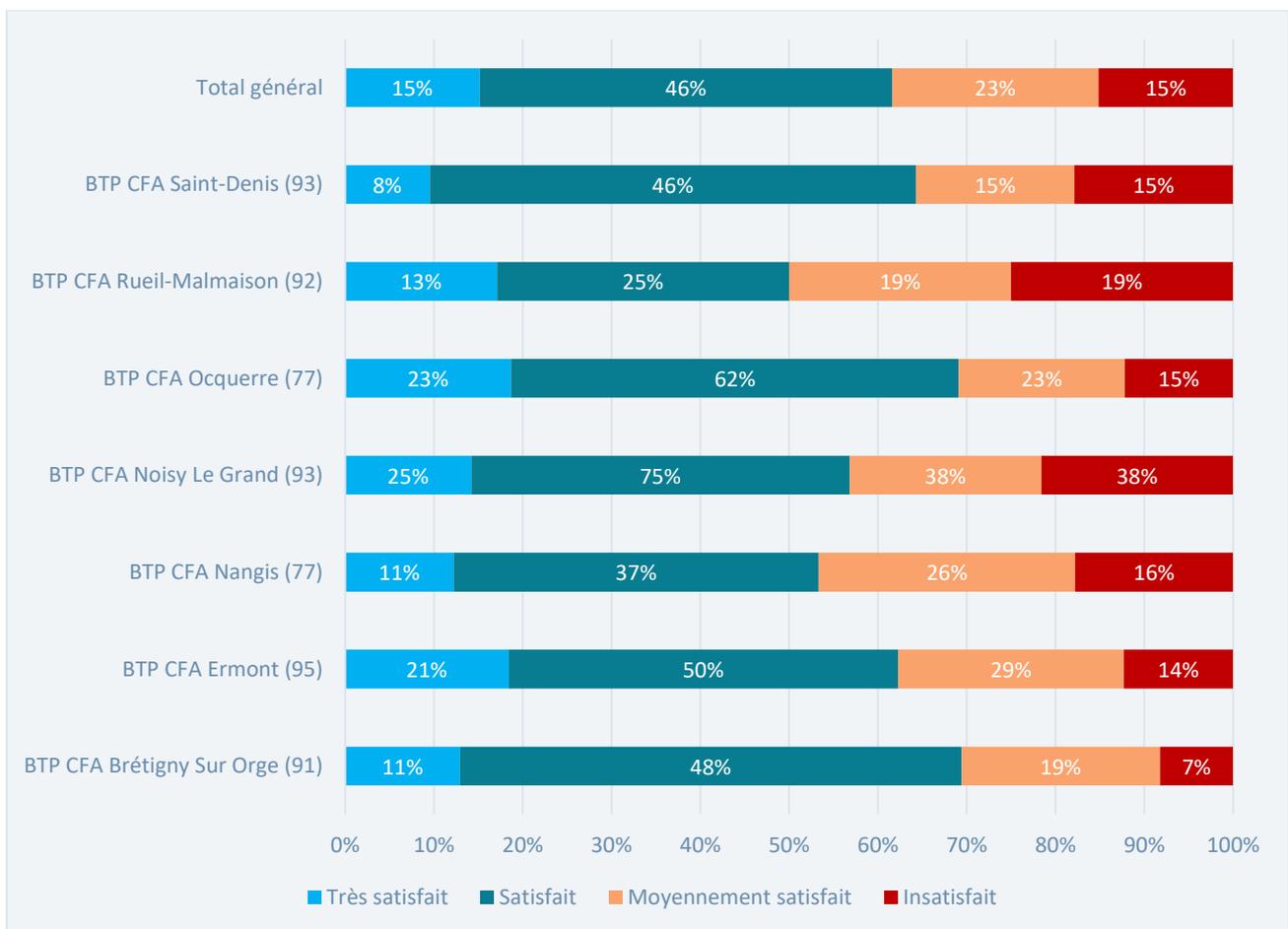
CFA	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
Brétigny Sur Orge	18%	45%	22%	15%
Ermont	22%	39%	27%	12%
Nangis	16%	37%	31%	16%
Noisy Le Grand	14%	37%	28%	21%
Ocquerre	20%	43%	28%	9%
Rueil-Malmaison	18%	35%	23%	24%
Saint-Denis	17%	41%	24%	18%
Global	18%	40%	26%	16%



Dans notre échantillon, il convient de souligner que 58% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire une satisfaction élevée, à l'égard de la qualité de la relation établie avec la direction et le personnel administratif des Centres de Formation des Apprentis (CFA).

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

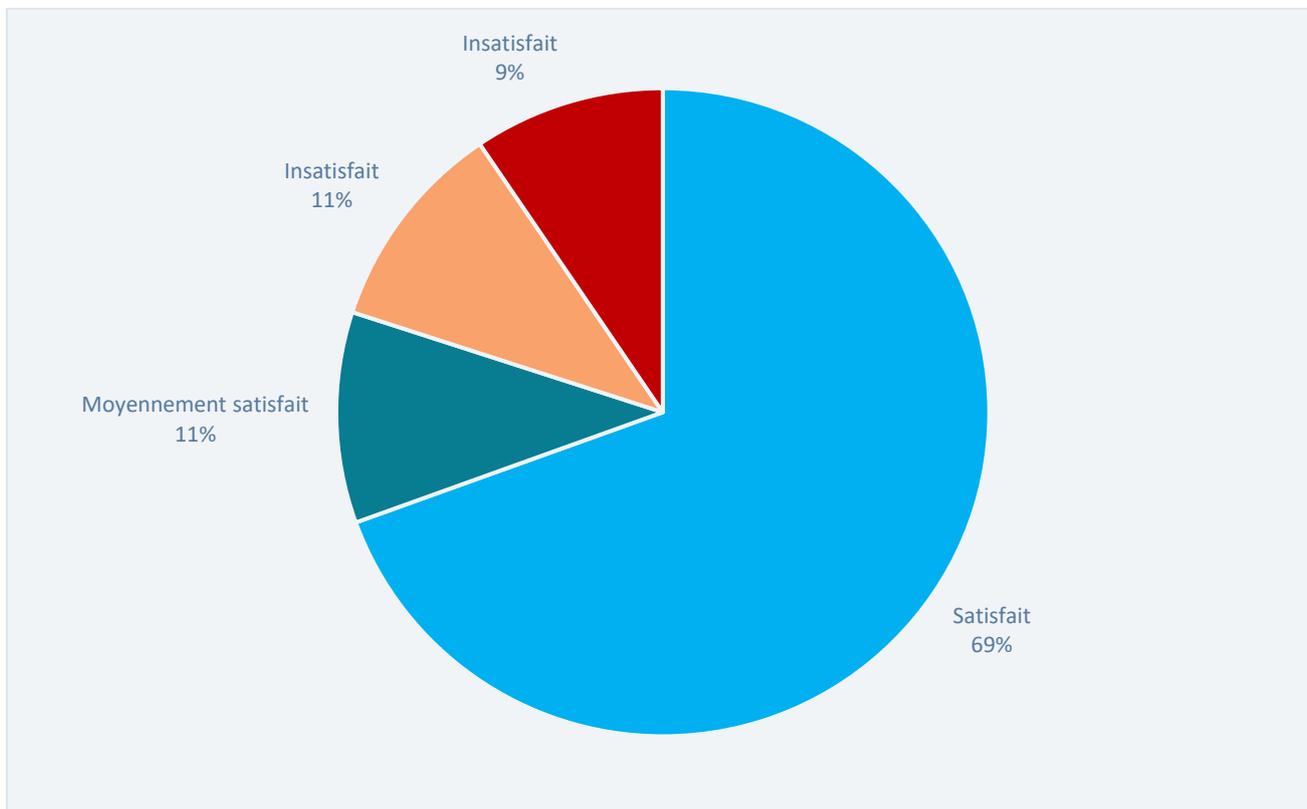
CFA	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
BTP CFA Brétigny Sur Orge (91)	11%	48%	19%	7%
BTP CFA Ermont (95)	21%	50%	29%	14%
BTP CFA Nangis (77)	11%	37%	26%	16%
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	25%	75%	38%	38%
BTP CFA Ocquerre (77)	23%	62%	23%	15%
BTP CFA Rueil-Malmaison (92)	13%	25%	19%	19%
BTP CFA Saint-Denis (93)	8%	46%	15%	15%
Total général	15%	46%	23%	15%



Au sein de notre échantillon, il est notable que 61% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire leur grande satisfaction, concernant la qualité de la relation établie avec les formateurs du Centre de Formation des Apprentis (CFA). Cependant, il est à noter que ce pourcentage a enregistré une légère baisse de 5 points au cours de la dernière année.

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

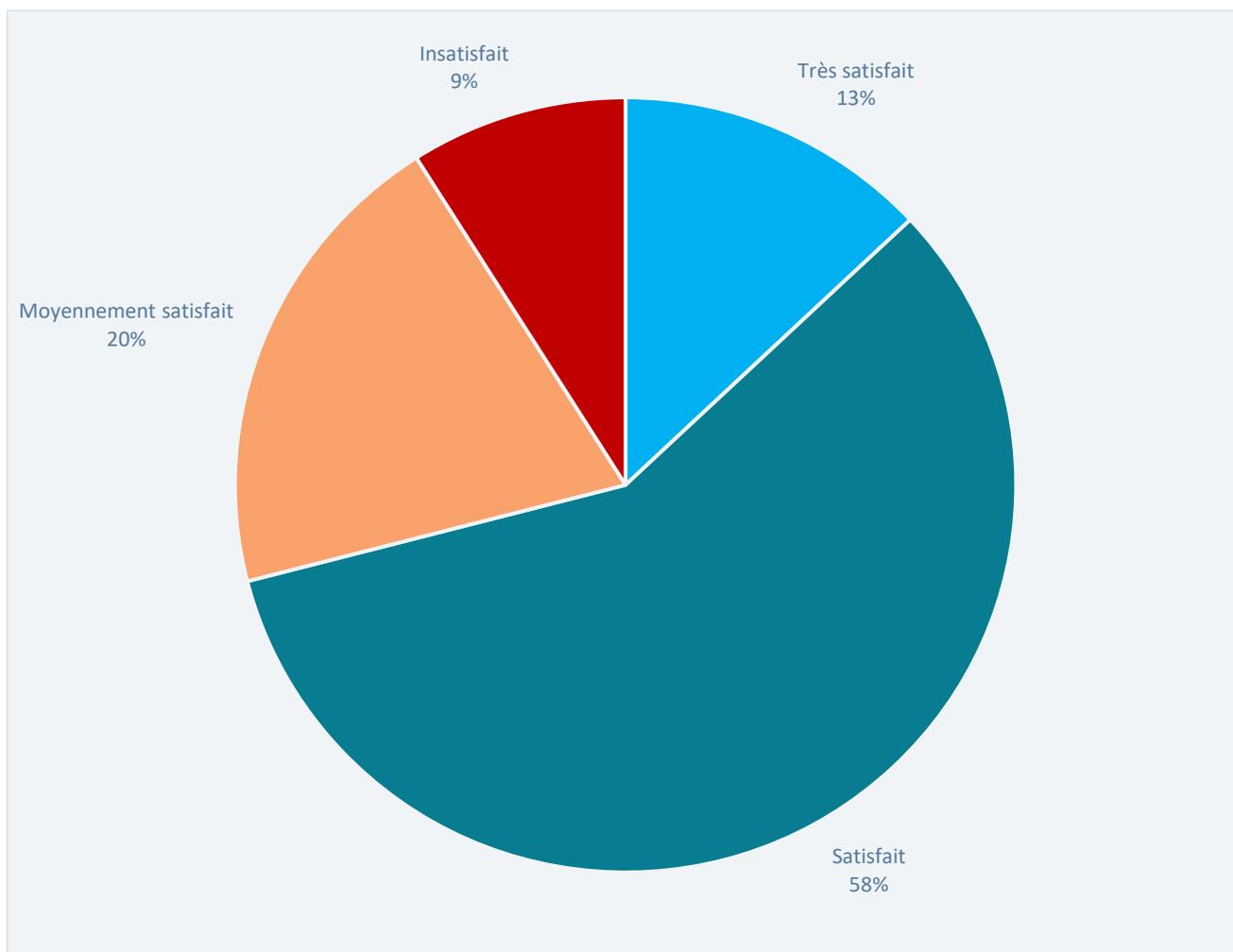
Réponses	Taux
Très satisfait	14%
Satisfait	66%
Moyennement satisfait	10%
Insatisfait	10%



Dans notre échantillon, 80% des entreprises clientes (chiffre stable) se déclarent satisfaites voire très satisfaites de qualité des réponses apportées par le CFA lorsqu'ils sont sollicités.

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

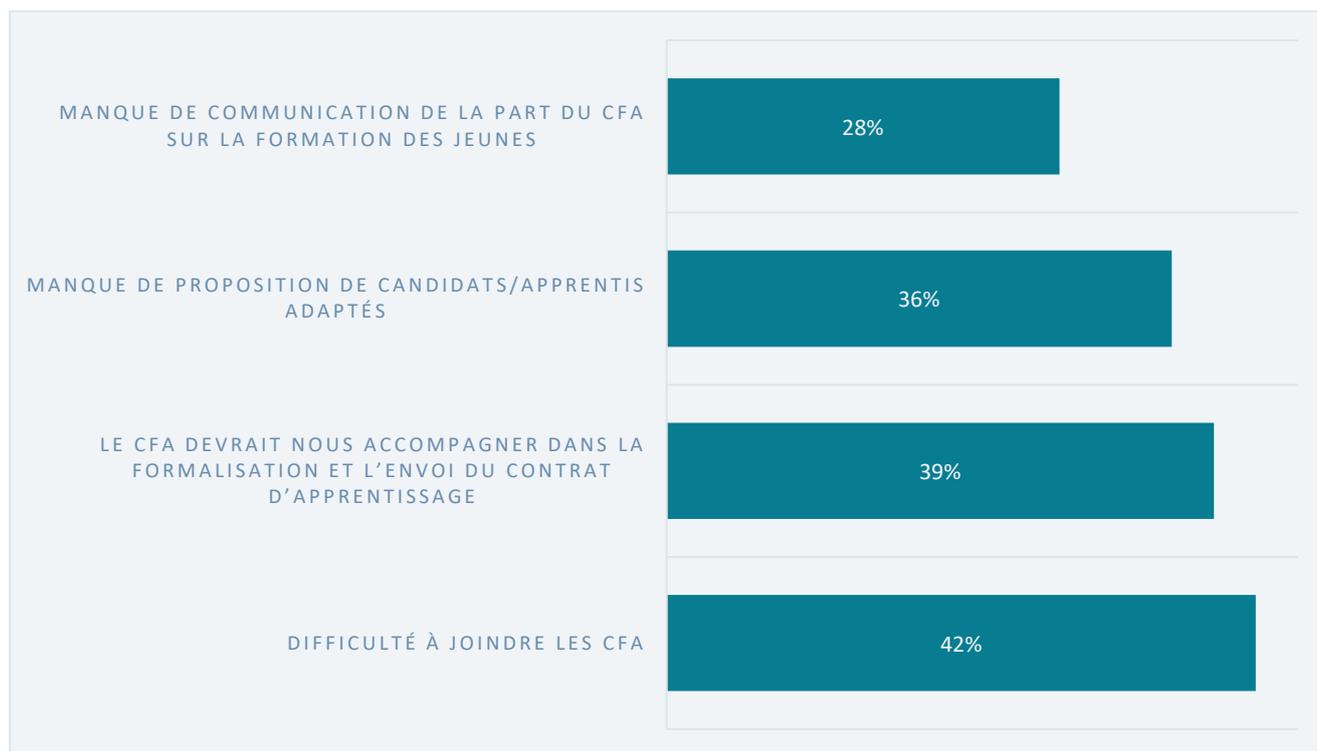
Réponses	Taux
Très satisfait	13%
Satisfait	58%
Moyennement satisfait	20%
Insatisfait	9%



Dans notre échantillon, 71% des entreprises clientes (- 5 points en un an) se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de l'appui du CFA dans la phase de recrutement ou d'accueil.

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

Réponses	Taux
Difficulté à joindre les CFA	42%
Le CFA devrait nous accompagner dans la formalisation et l'envoi du contrat d'apprentissage	39%
Manque de proposition de candidats/apprentis adaptés	36%
Manque de communication de la part du CFA sur la formation des jeunes	28%



Dans notre échantillon, on observe que :

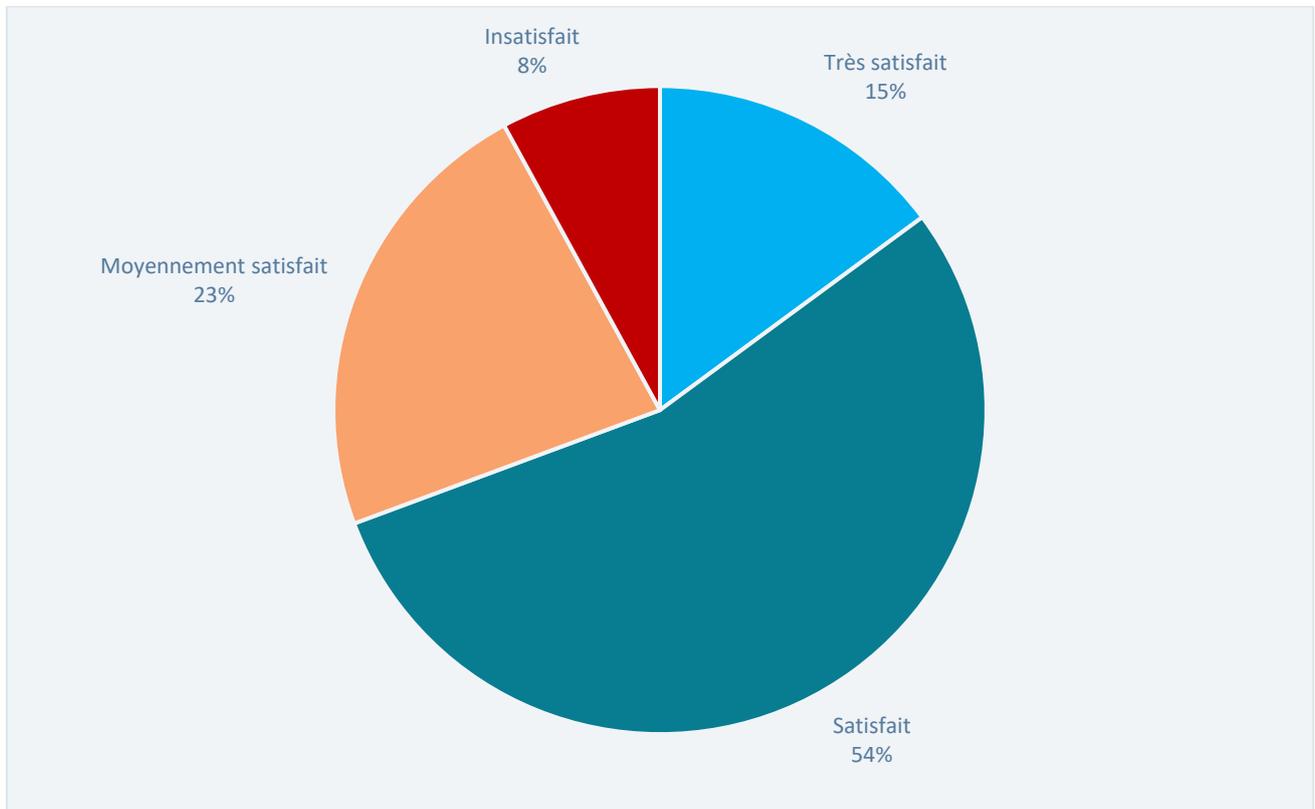
42% des entreprises clientes, représentant une augmentation de 4 points, rencontrent des difficultés pour contacter le Centre de Formation des Apprentis (CFA) lorsqu'elles ont des interrogations.

36% des entreprises clientes, avec une hausse de 1 point, expriment l'opinion que le CFA devrait leur proposer des listes de candidats/apprentis.

39% des entreprises clientes, enregistrant une augmentation notable de 9 points, estiment que le CFA devrait mettre en place une offre de service pour les accompagner davantage dans la formalisation du contrat d'apprentissage, notamment en facilitant sa mise en ligne.

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

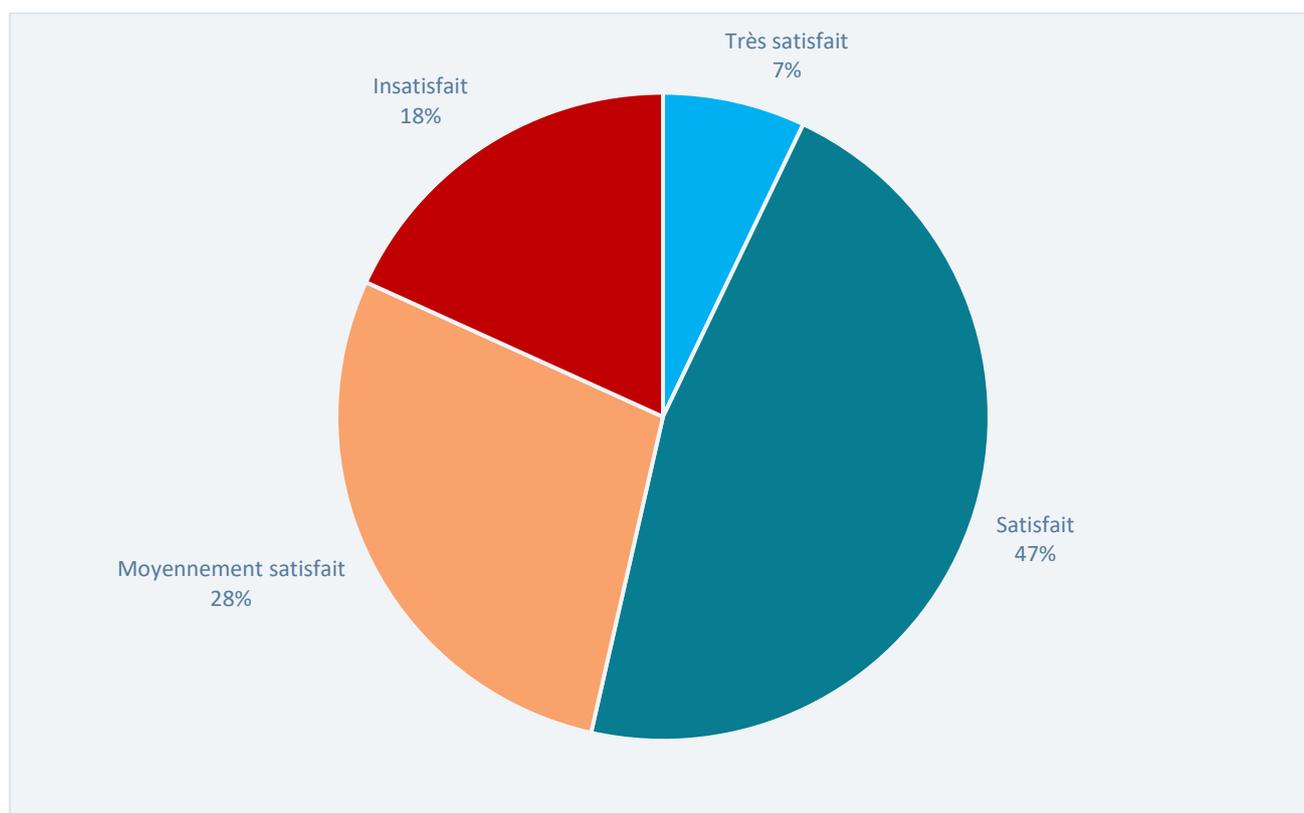
Réponses	Taux
Très satisfait	15%
Satisfait	54%
Moyennement satisfait	23%
Insatisfait	8%



Au sein de notre échantillon, il est à noter que 81% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire une satisfaction élevée, à l'égard de la qualité de la formation dispensée aux apprentis au sein du Centre de Formation des Apprentis (CFA).

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

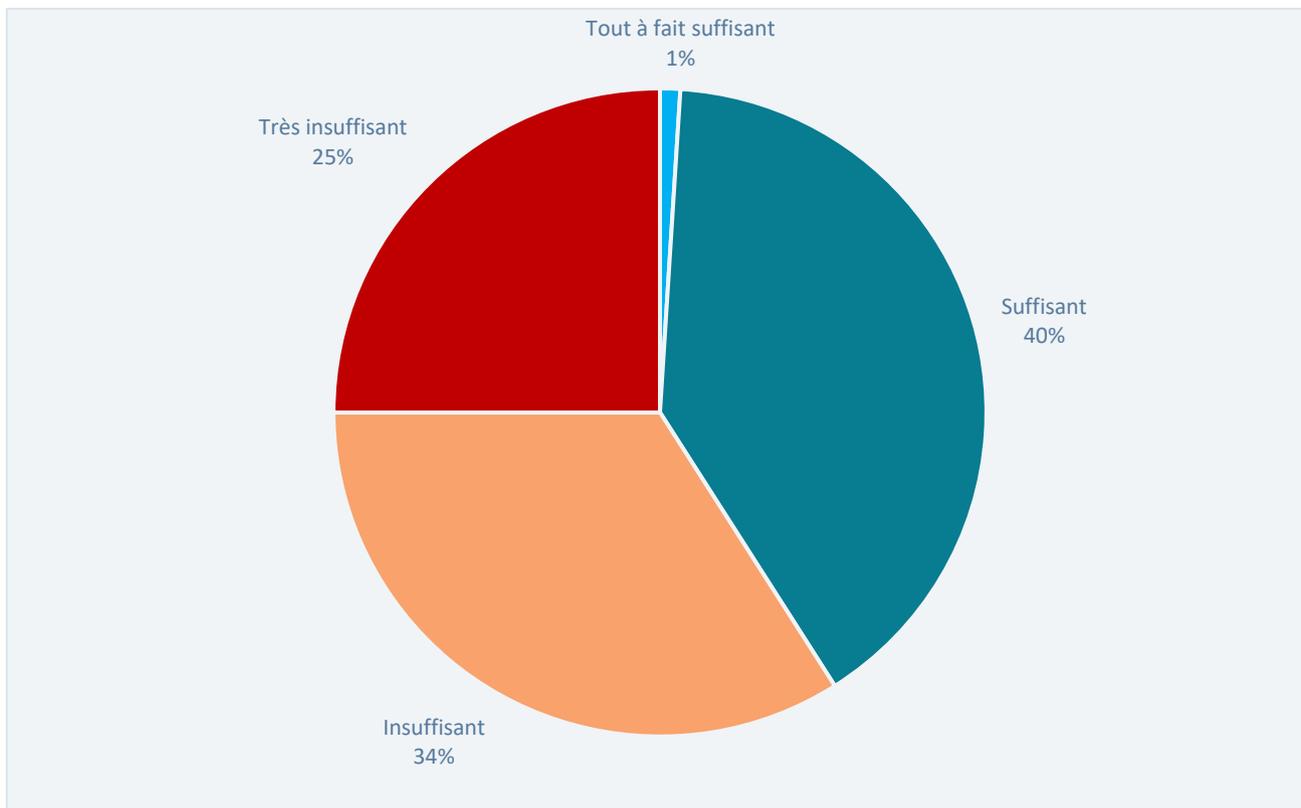
Réponses	Taux
Très satisfait	7%
Satisfait	47%
Moyennement satisfait	28%
Insatisfait	18%



Dans notre échantillon, il est important de souligner que 54% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire une satisfaction élevée, à l'égard de la qualité de la coordination pédagogique fournie par le Centre de Formation des Apprentis (CFA), englobant des aspects tels que le livret d'apprentissage, le suivi des contacts et les visites en entreprise. Il est à noter que ce pourcentage a enregistré une légère baisse de 9 points au cours de la dernière année.

## CONSIDÉREZ-VOUS QUE LE NOMBRE DE RENCONTRES AVEC LES FORMATEURS DU CFA SOIT SUFFISANT ?

Réponses	Taux
Tout à fait suffisant	1%
Suffisant	40%
Insuffisant	34%
Très insuffisant	25%

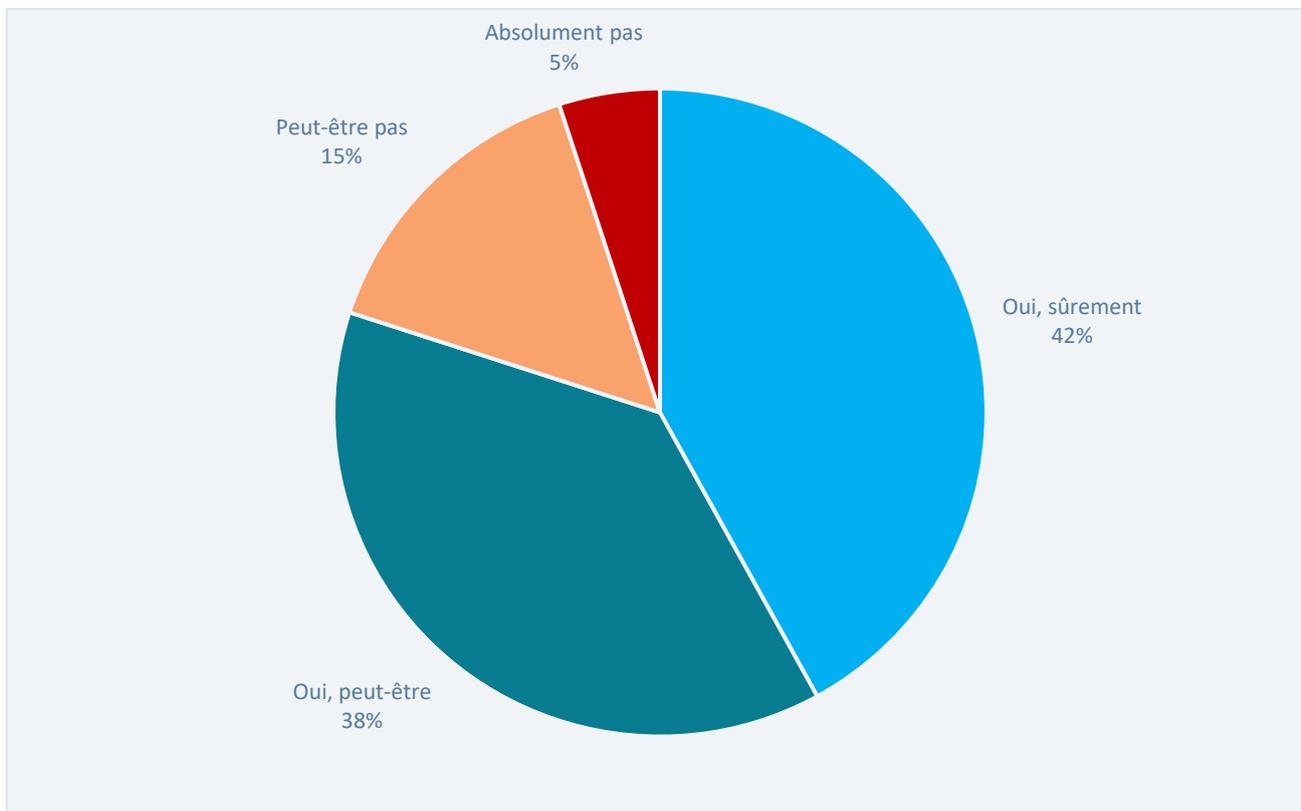


Dans l'échantillon que nous avons examiné, il est remarquable que 41% des entreprises clientes expriment leur satisfaction, voire leur grande satisfaction, concernant la fréquence des visites en entreprise. Cependant, il est à noter que ce pourcentage a subi une baisse notable de 20 points au cours de la dernière année.

Il est également pertinent de noter que 59% des entreprises clientes, soit 3 entreprises sur 5, estiment que le nombre de visites en entreprise est insuffisant.

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

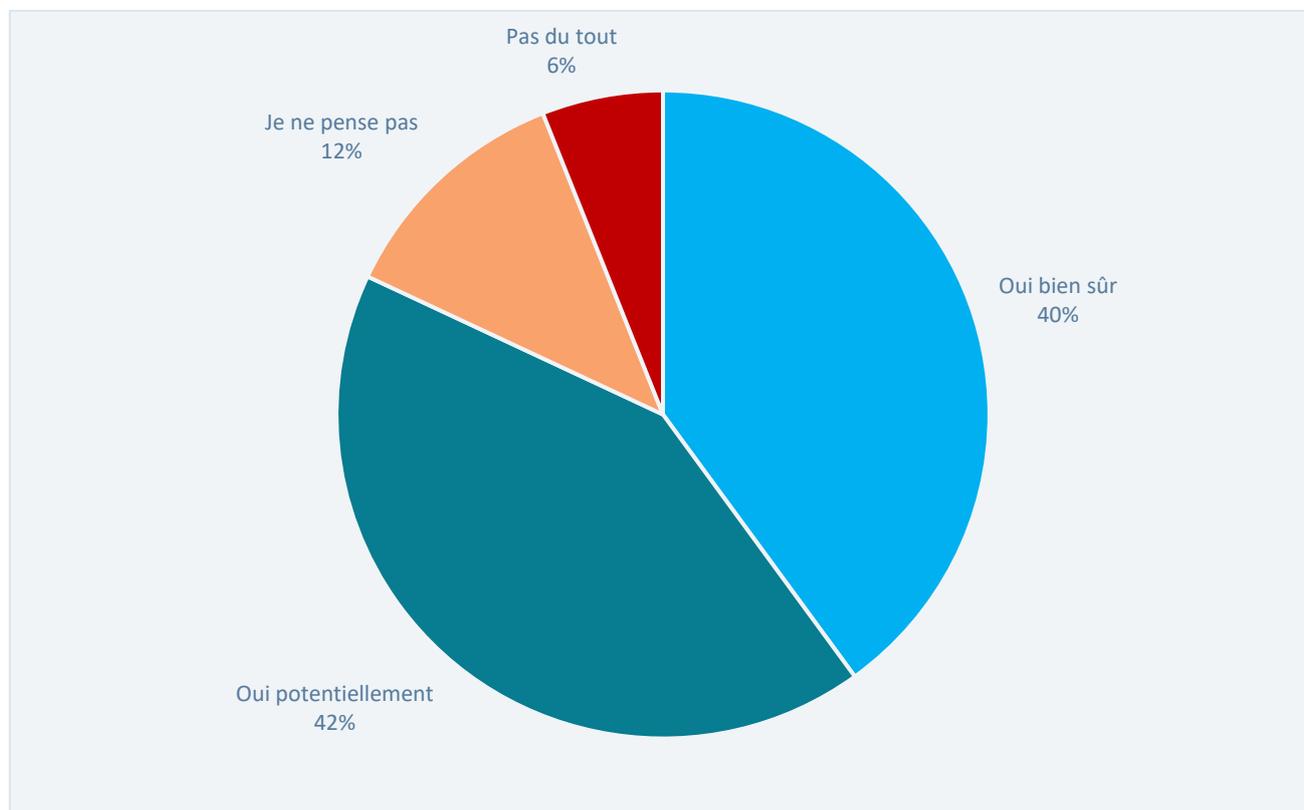
Réponses	Taux
Oui, sûrement	42%
Oui, peut-être	38%
Peut-être pas	15%
Absolument pas	5%



Au sein de notre échantillon, il est pertinent de noter qu'une majorité de 80% des entreprises clientes sont disposées à prendre en charge la formation d'un nouvel apprenti en collaboration avec le Centre de Formation des Apprentis (CFA). Cependant, ce pourcentage a enregistré une légère baisse de 9 points au cours de la dernière année.

## RECOMMANDERIEZ-VOUS CE CFA POUR UNE FORMATION ?

Réponses	Taux
Oui bien sûr	40%
Oui potentiellement	42%
Je ne pense pas	12%
Pas du tout	6%



Dans l'échantillon que nous avons étudié, 82% des entreprises clientes ont exprimé leur inclination à recommander le CFA pour des formations, marquant une baisse de 10 points par rapport à l'année précédente.