

Etude de la satisfaction

Des entreprises clientes

EDITION 2022 2023

Publication le 28 09 2023

Enquête de satisfaction

Cibles : Entreprises clientes

Réalisation de l'enquête : Service Qualité

Analyse : Service Qualité

Périmètre : BTP CFA Ile-de-France

Entreprises : toutes les entreprises

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

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 :

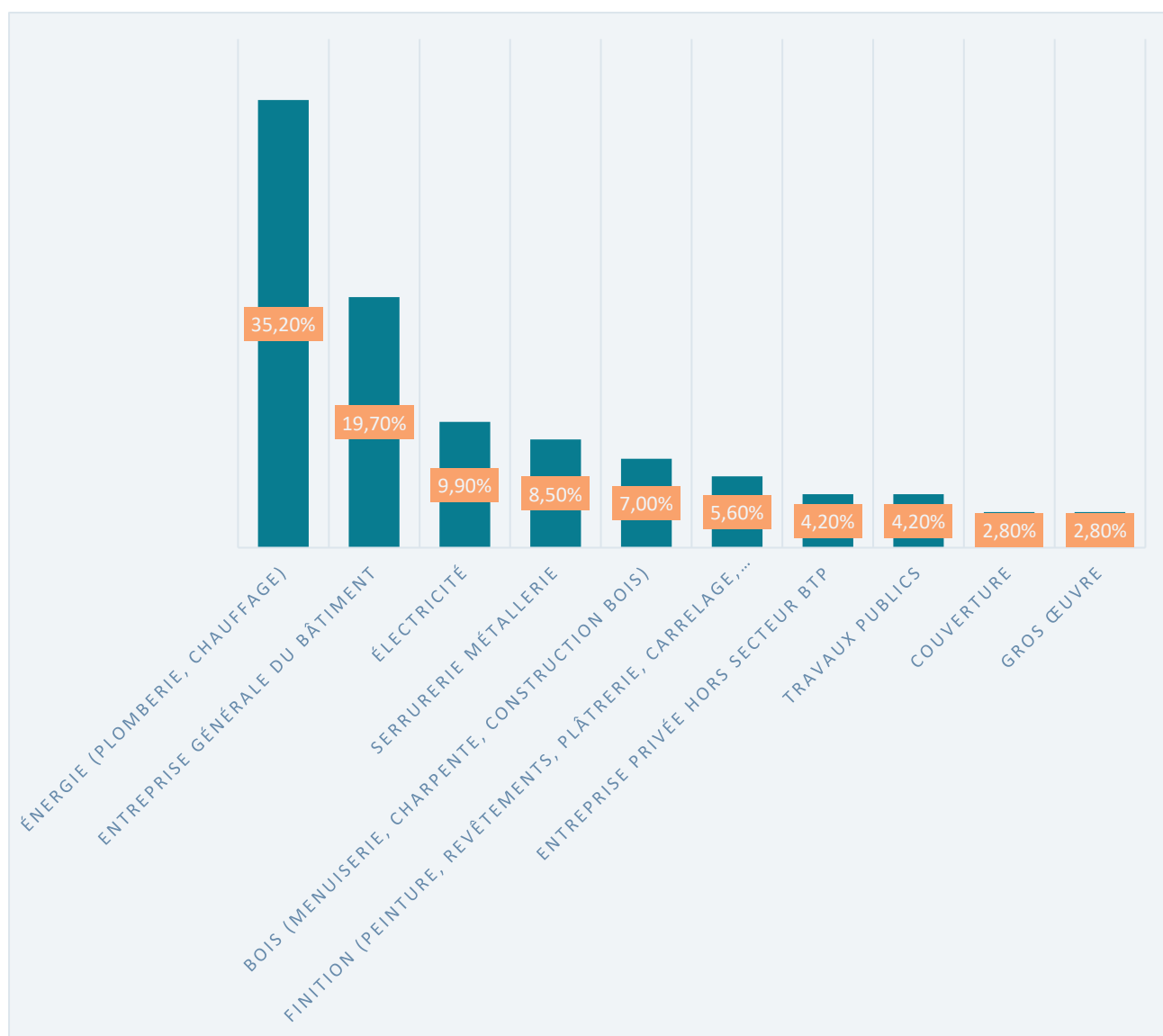
- ➔ Échantillon total : 2239 entreprises
- ➔ Nombre de réponses : 660
- ➔ Taux de retour : 29,47%
- ➔ Période de réalisation : Annuelle

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 ?

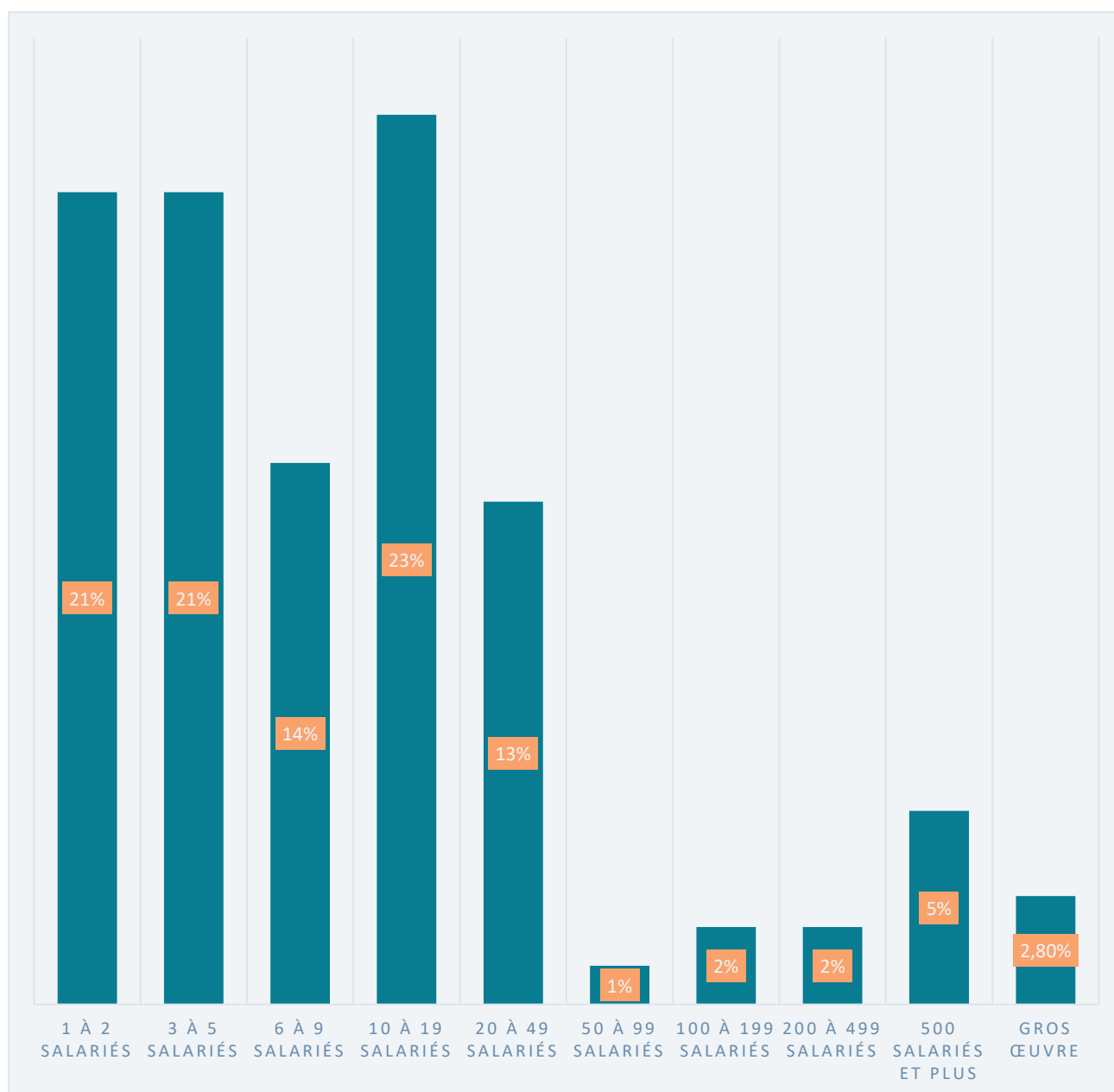
Réponses	Taux
Énergie (plomberie, chauffage)	35,2%
Entreprise générale du bâtiment	19,7%
Électricité	9,9%
Serrurerie métallerie	8,5%
Bois (menuiserie, charpente, construction bois)	7,0%
Finition (peinture, revêtements, plâtrerie, carrelage, miroiterie)	5,6%
Entreprise privée hors secteur BTP	4,2%
Travaux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

Dans notre échantillon, on note une surreprésentation des entreprises appartenant au domaine de l'énergie (plomberie chauffage)



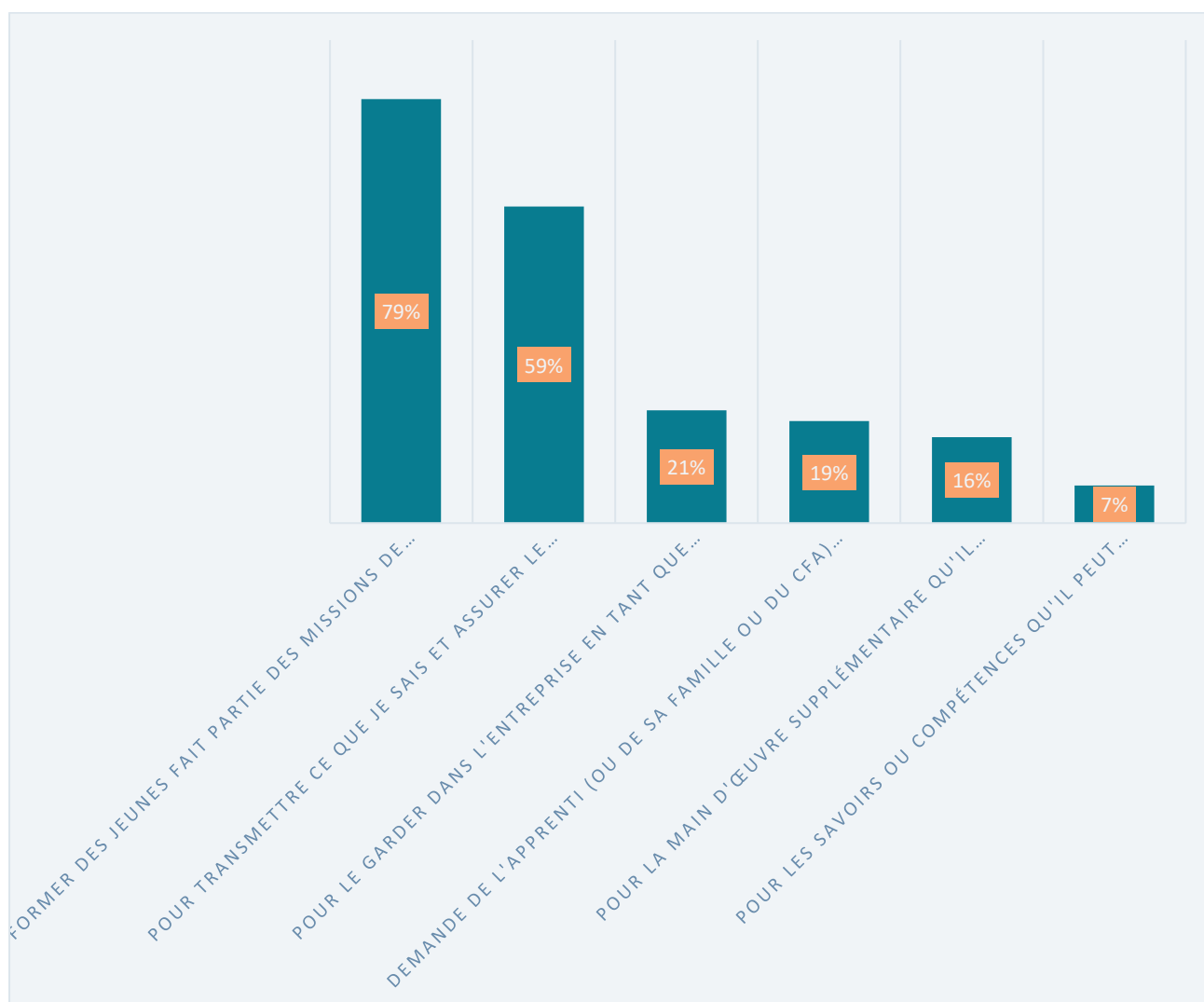
Effectifs de l'entreprise

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%



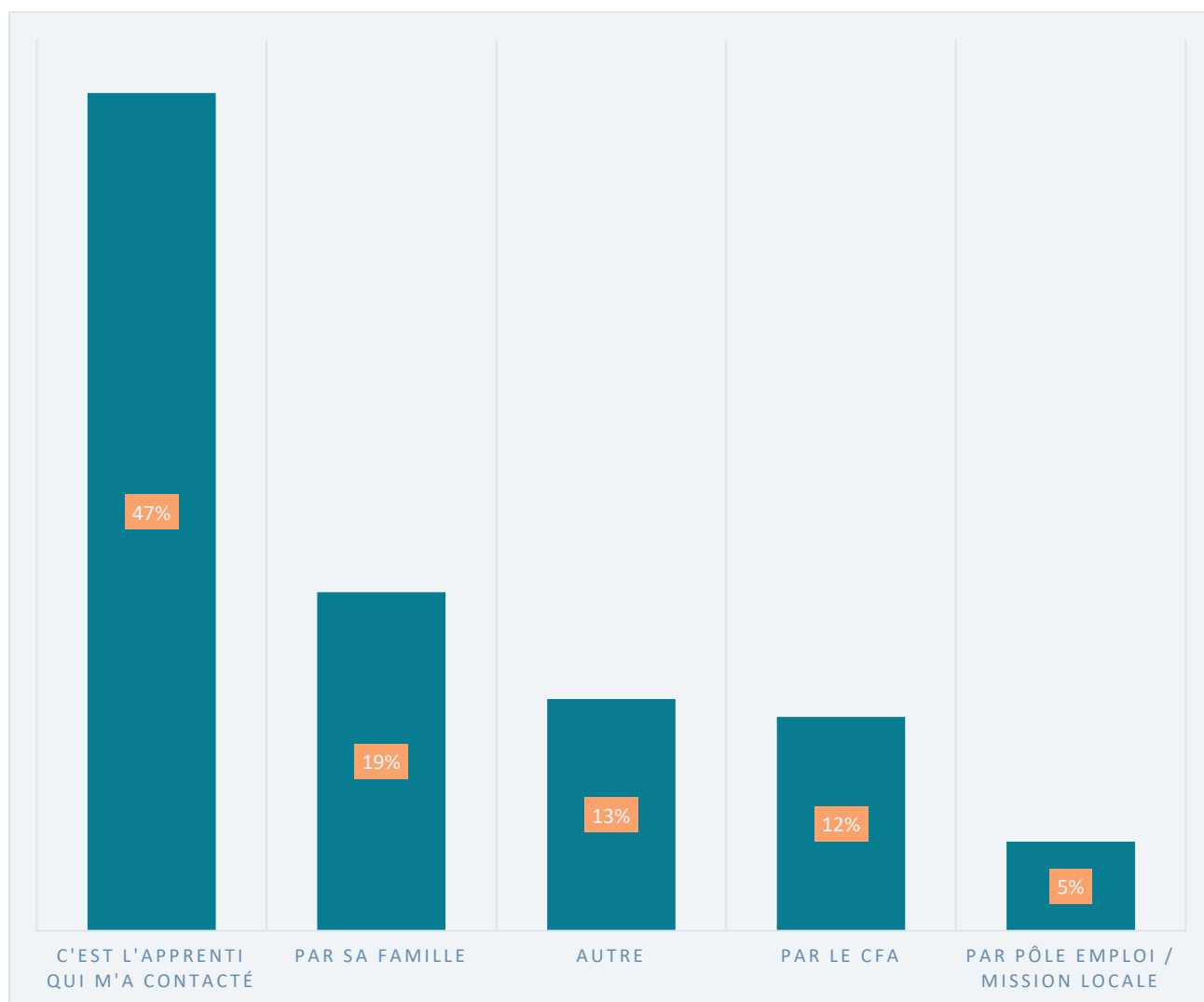
79% (+ 12 points en un an) des entreprises clientes considèrent que former des jeunes fait partie des missions de l'entreprise.

59% (- 3 points en un an) des entreprises clientes considèrent que la notion de transmission des savoir/savoir-faire est très importante.

21% (-16 points en un an) des entreprises clientes pensent que l'apprenti restera dans l'entreprise en tant que salarié à l'issue de sa 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 notre échantillon, notons que la mise en relation avec l'apprenti se fait directement avec lui ou par le biais de la famille dans 66% des cas.

Les entreprises ne sont que 12% (chiffre parfaitement stable) à mentionner l'intervention du CFA dans le 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 notre échantillon,

92% des entreprises clientes mentionnent la motivation comme élément premier du choix de l'apprenti (-5 points en un an)

23% des entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune apprenti connaît déjà les bases du métier. (+1 point en un an)

20% des entreprises clientes mentionnent le fait que le jeune dispose d'un moyen de transport pour se déplacer. (Chiffre stable)

Le niveau scolaire et le préalable apprenti n'interviennent que peu dans les choix qui sont opérés

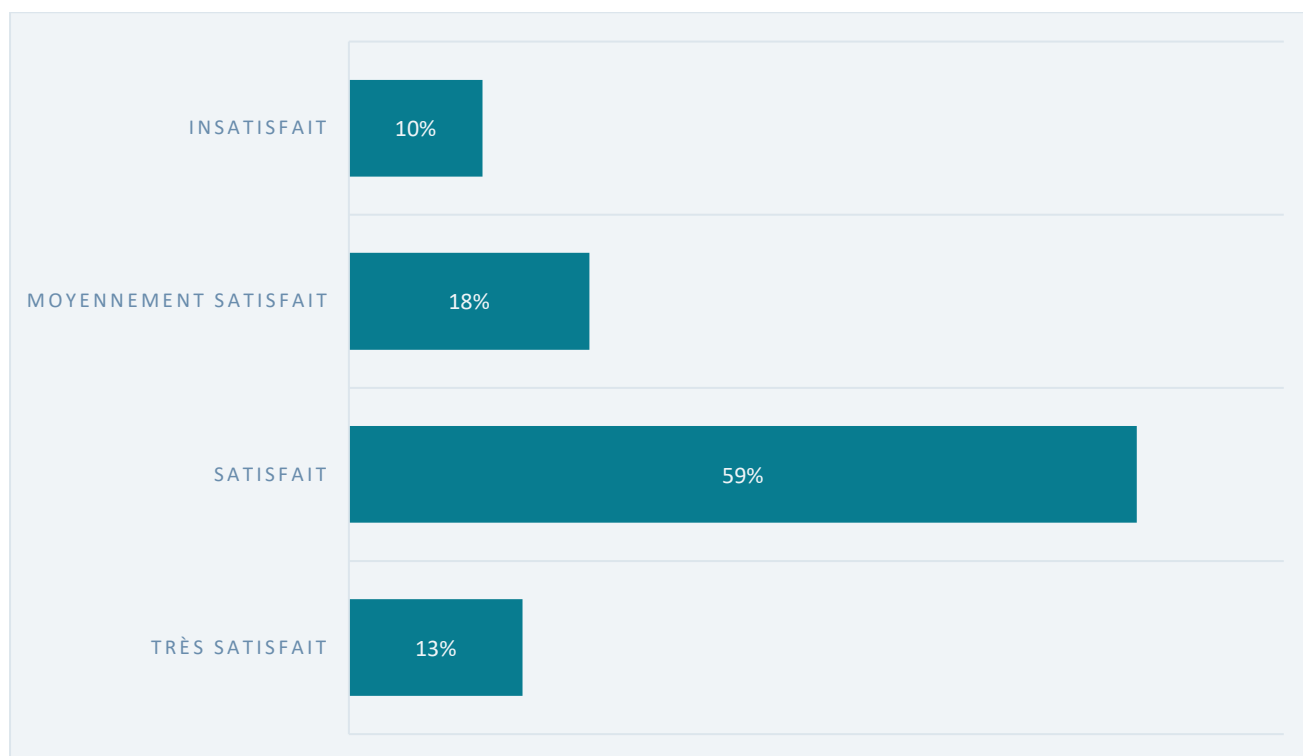
Comment évaluez-vous la qualité des supports d'information fournis par le CFA avant la formation de votre apprenti (Sites internet, fiches programme)

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

Dans notre échantillon, 80% des entreprises clientes (+6 points en un an) 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).

Comment évaluez-vous la qualité de la relation avec la direction et le personnel administratif des CFA

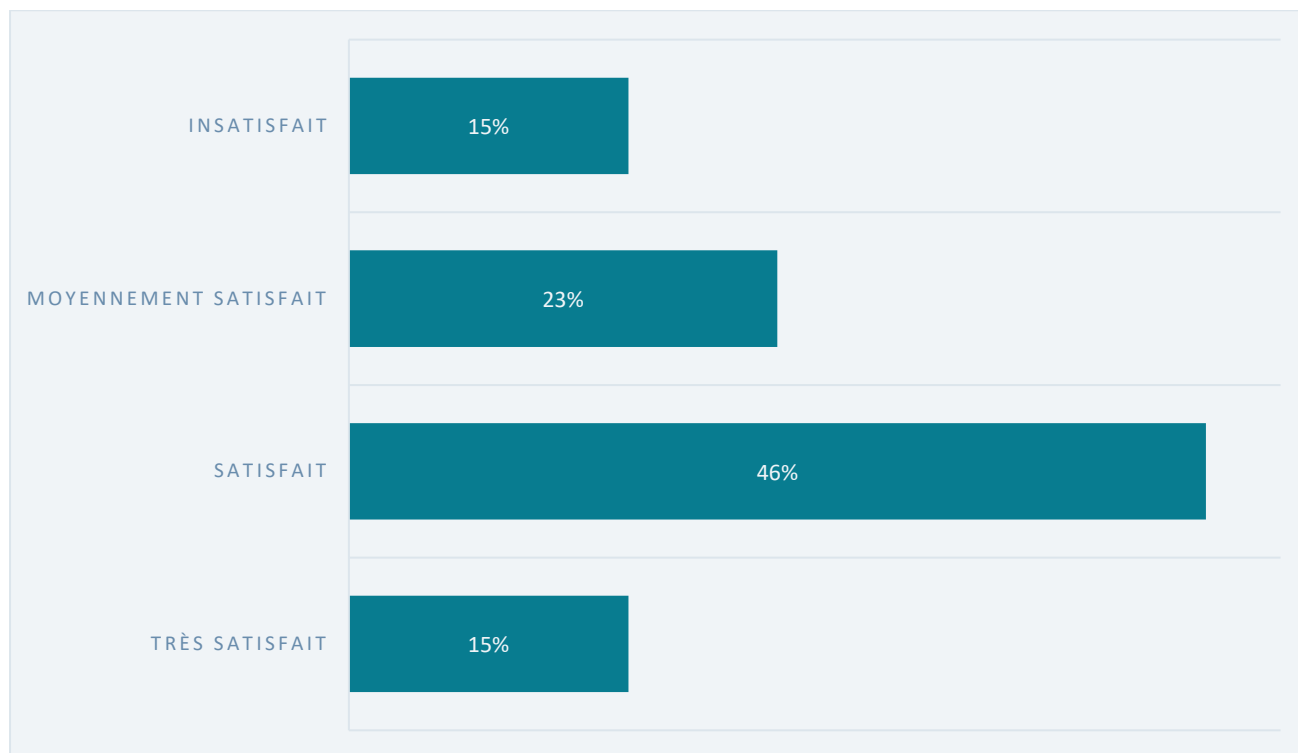
Réponses	Taux
Très satisfait	13%
Satisfait	59%
Moyennement satisfait	18%
Insatisfait	10%



Dans notre échantillon, 72% des entreprises clientes (+ 6 points en un an) 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 28% à se dire moyennement ou pleinement insatisfaites de cette relation.

Comment évaluez-vous la qualité de la relation avec les formateurs du CFA

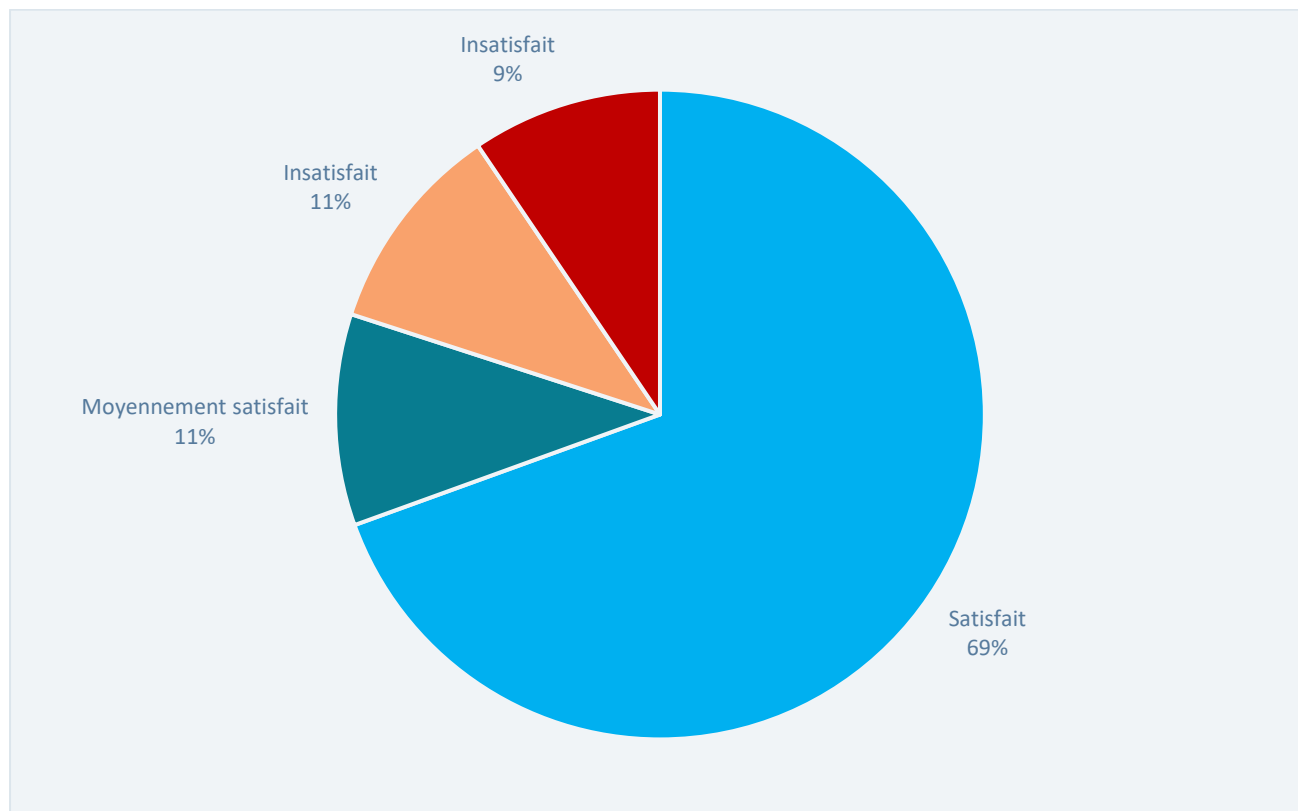
Réponses	Taux
Très satisfait	15%
Satisfait	46%
Moyennement satisfait	23%
Insatisfait	15%



Dans notre échantillon, 61% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites de la qualité de la relation avec les formateurs du CFA (- 5 points en un an).

Comment évaluez-vous la qualité des réponses apportées lorsque vous sollicitez le CFA

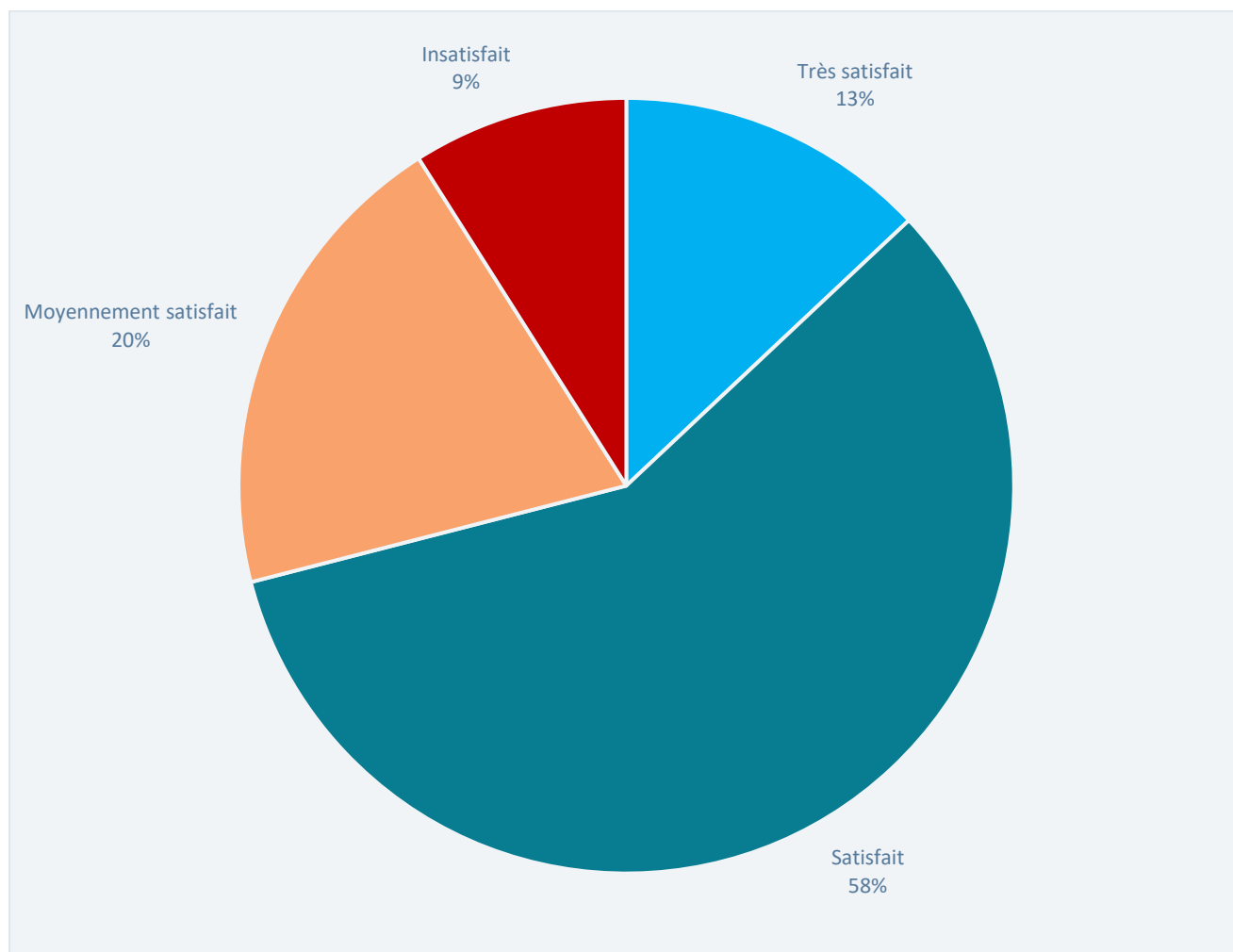
Réponses	Taux
Très satisfait	14%
Satisfait	66%
Moyennement satisfait	10%
Insatisfait	10%



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)

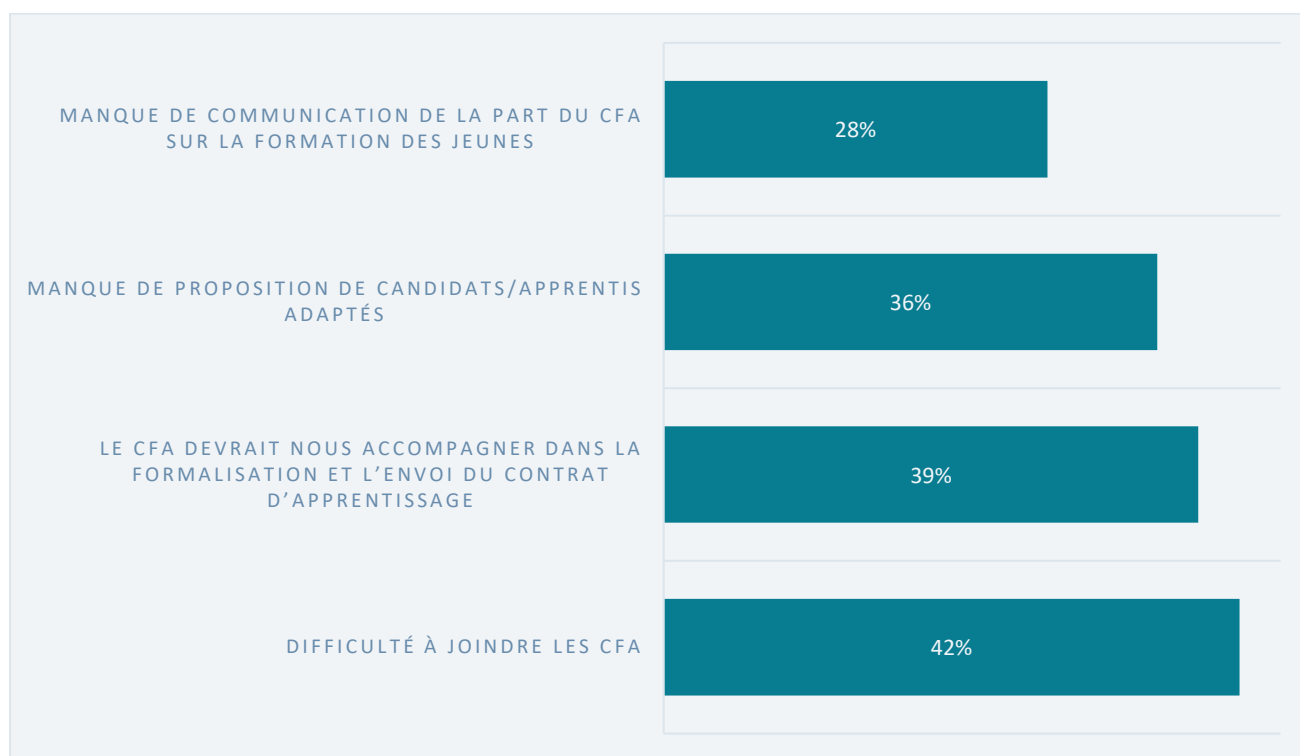
Réponses	Taux
Très satisfait	13%
Satisfait	58%
Moyennement satisfait	20%
Insatisfait	9%



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,

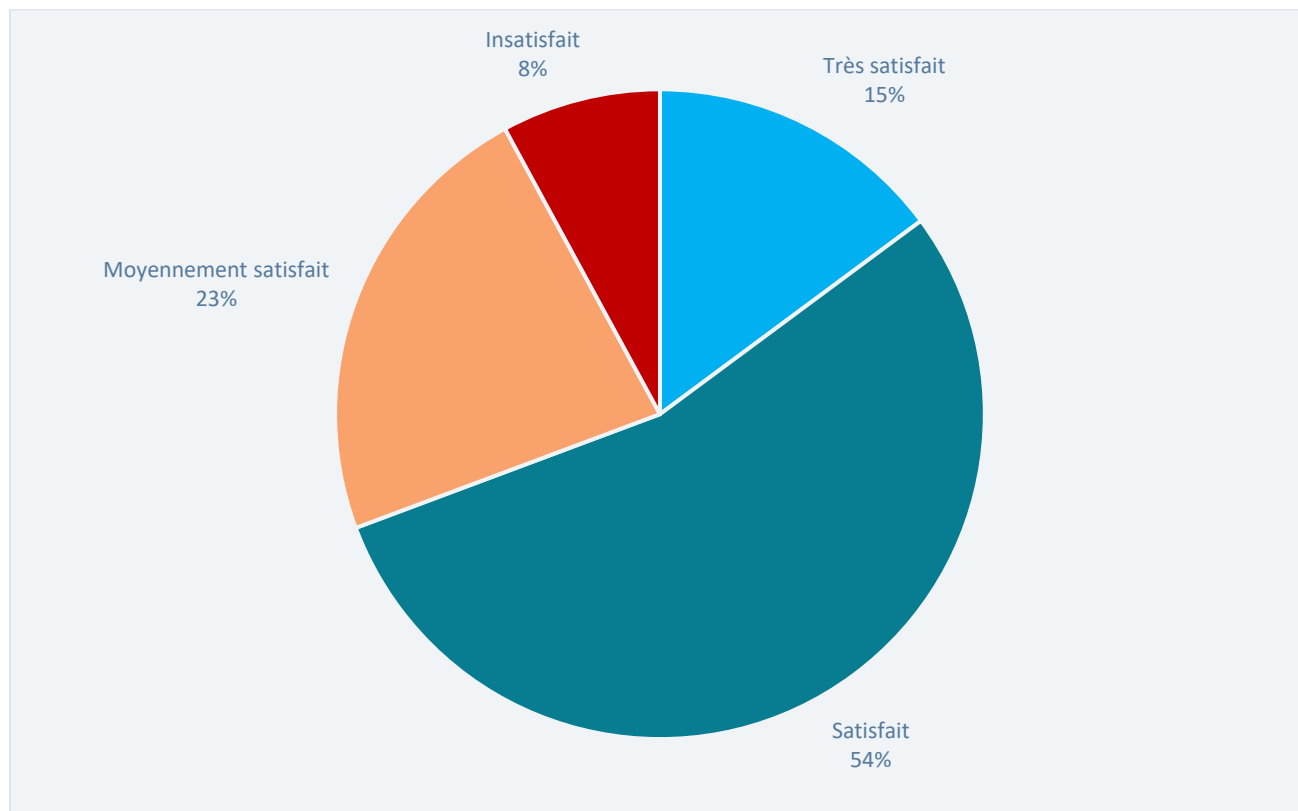
42% des entreprises clientes (+ 4 points) considèrent qu'il est difficile de joindre le CFA lorsqu'elles ont des questions à poser.

36% des entreprises clientes (+ 1 point) pensent que le CFA devrait leur fournir des listes de candidats/apprentis.

39% des entreprises clientes (+ 9 points) 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

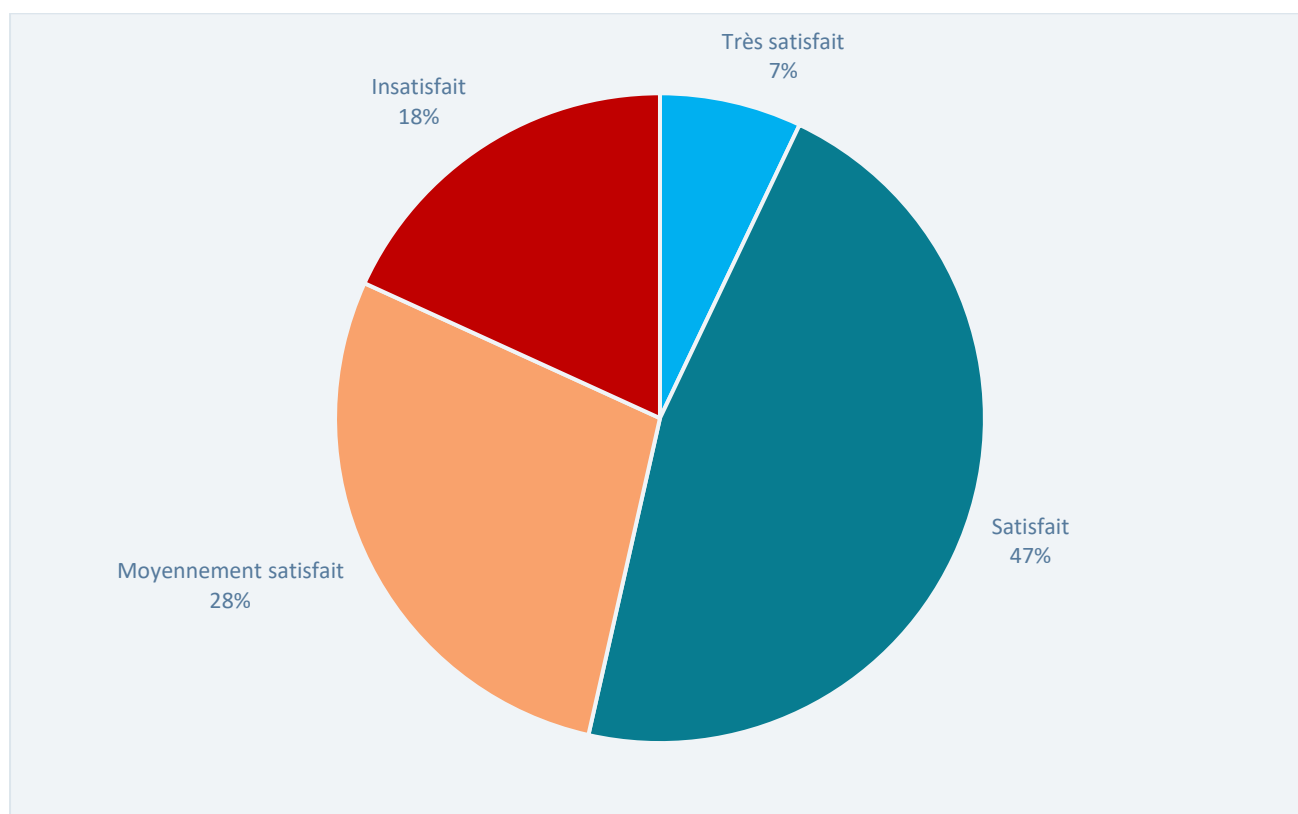
Réponses	Taux
Très satisfait	15%
Satisfait	54%
Moyennement satisfait	23%
Insatisfait	8%



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.)

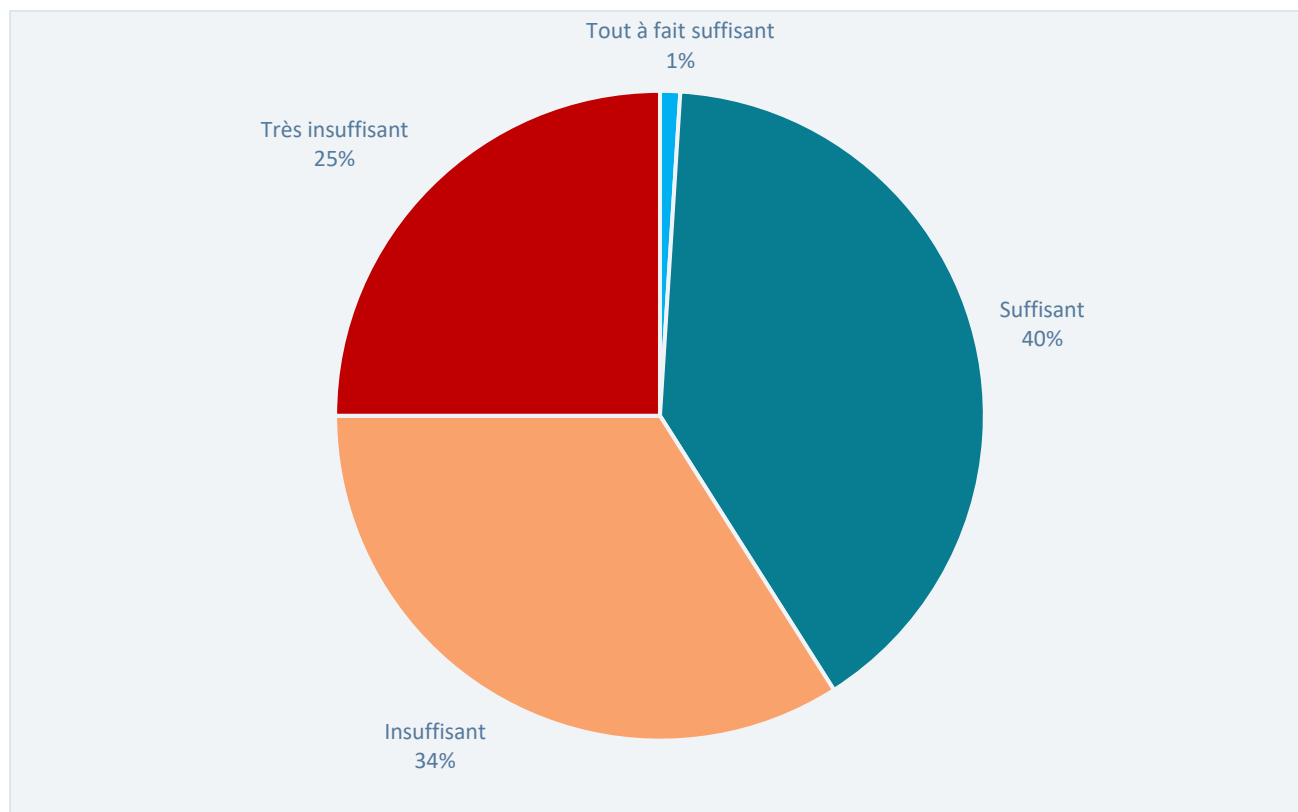
Réponses	Taux
Très satisfait	7%
Satisfait	47%
Moyennement satisfait	28%
Insatisfait	18%



54% des entreprises clientes (- 9 points en un an) 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 rencontres avec les formateurs du CFA soit suffisant ?

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

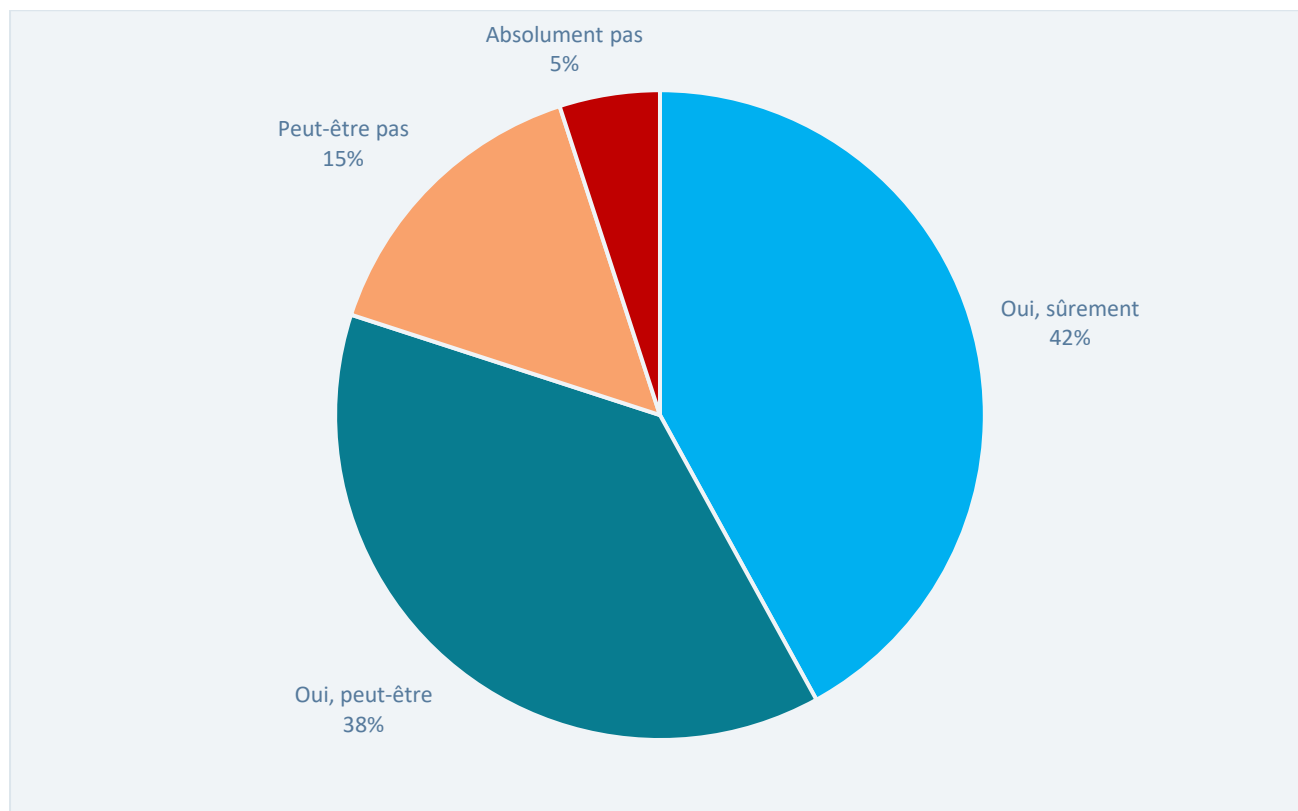


Dans notre échantillon, 41% des entreprises clientes se déclarent satisfaites voire très satisfaites du nombre de visites en entreprises. (-20 points en un an)

Notons que 59% des entreprises clientes (3 entreprises sur 5) considèrent que le nombre des visites est insuffisant.

Compte tenu de votre expérience, seriez-vous prêt à former un nouvel apprenti avec ce CFA

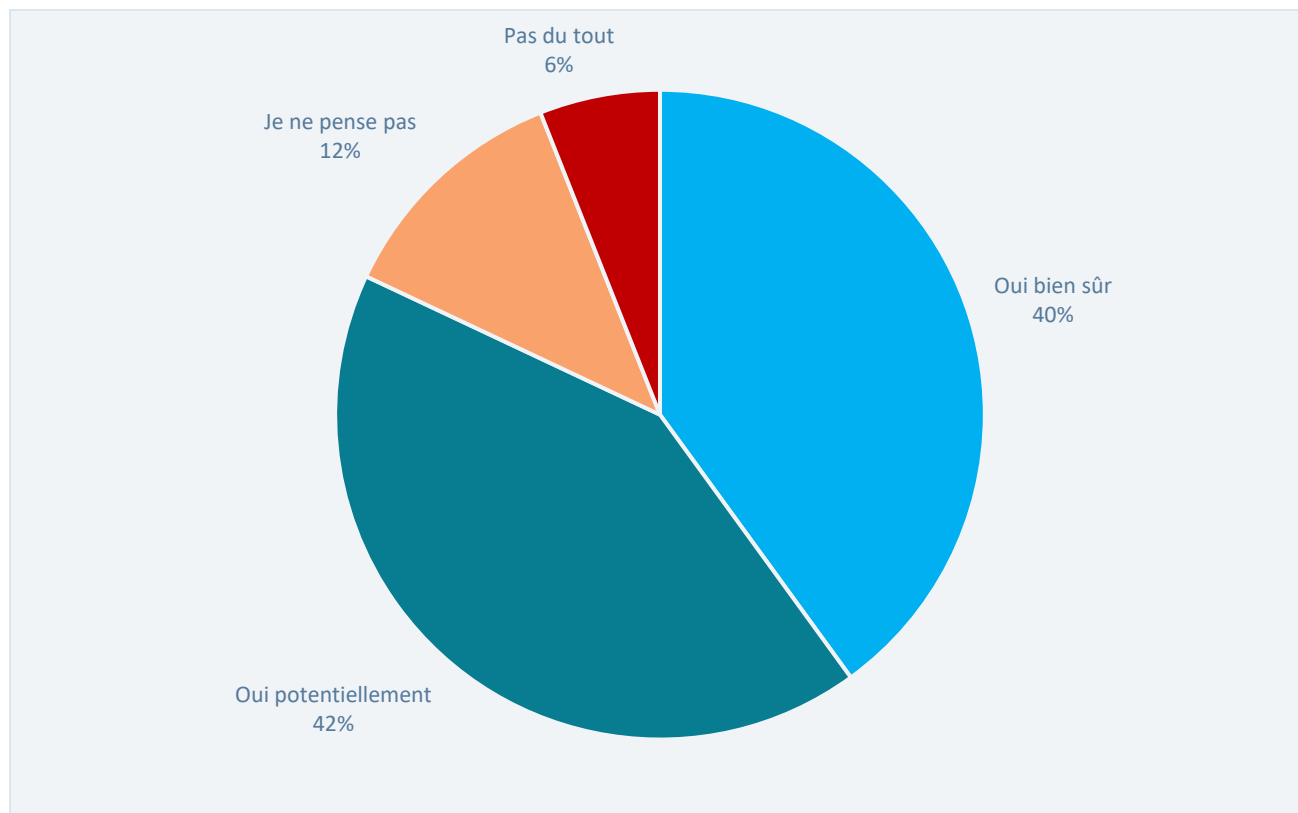
Réponses	Taux
Oui, sûrement	42%
Oui, peut-être	38%
Peut-être pas	15%
Absolument pas	5%



Dans notre échantillon, 80% des entreprises clientes (- 9 points en un an) se déclarent prêtes à former un nouvel apprenti avec le CFA

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 notre échantillon, 82% des entreprises clientes (- 10 points en un an) recommanderaient le CFA pour une formation.

Avez-vous des remarques sur des points non évoqués à nous formuler ?

Il serait bien...

- Il serait bien de réaliser au moins un rendez-vous par trimestre entre le formateur référent et l'entreprise
- Il serait bien d'effectuer un suivi régulier des apprentis avec l'entreprise (aucun contact en 2 ans)
- Il serait bien que le CFA entretienne une vraie relation avec l'entreprise
- Il serait bien que le livret d'apprentissage soit renseigné par le CFA
- Il serait bien que le CFA réponde quand on l'appelle au téléphone
- Il serait bien que le CFA sélectionne et nous présente des candidats apprentis potentiels
- Il serait bien qu'il n'y ait pas autant d'absences de formateurs
- Il serait bien que le temps de formation en atelier soit plus important
- Il serait bien que le CFA nous informe des aides possibles
- Il serait bien de procéder à moins de modification de planning du CFA

Je constate

- Je constate que mon apprenti n'a pas eu de formateur en mathématiques pendant plusieurs mois
- Je constate que mon apprenti n'a pas eu de formateur atelier pendant plusieurs mois
- Je constate une diminution du niveau langagier des apprentis
- Je constate une diminution de la motivation des apprentis lors de leur arrivée en entreprise
- Je constate une absence d'information du CFA sur les problématiques que rencontre mon apprenti