

# Evaluation de la satisfaction

## Des stagiaires en formation continue

### EDITION 2022 2023

---

Publication le 15 09 2023

Enquête de satisfaction

Cibles : Stagiaires de la FC

Réalisation de l'enquête : Service Qualité

Analyse : Service Qualité

Périmètre : BTP CFA Ile-de-France

- 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 stagiaires de la formation continue. 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'une formation longue. Les stagiaires 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 :**

---

- Échantillon total : 68 stagiaires en fin de formation continue
- Période de réalisation : Annuelle
- Formations : Toutes les formations

## Répartition des formations

CFA	Nombre des formations évaluées
BTP CFA Brétigny Sur Orge (91)	25
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	10
BTP CFA Ocquerre (77)	13
BTP CFA Saint-Denis (93)	7
Total général	55

## Répartition territoriale

Étiquettes de lignes	Nombre
BTP CFA Brétigny Sur Orge (91)	25
CAP menuisier fabricant	1
Qualipac	24
BTP CFA Noisy Le Grand (93)	10
Agent Entretien multi travaux	5
CQP Solier moquettiste	5
BTP CFA Ocquerre (77)	13
Construire en chanvre	2
CQP Solier moquettiste	1
OPEC Ouvrier qualifié du bâtiment en Eco construction	2
R408	8
BTP CFA Saint-Denis (93)	7
Éco construire	7
Total général	55

## L'organisation : Communication avant la formation (Echanges, discussion, sites internet, etc.)

Formations	Communication avant la formation
<b>AUTOCAD</b>	<b>4</b>
Très satisfait	4
<b>Formation béton apparent</b>	<b>29</b>
Moyennement satisfait	2
Satisfait	8
Très satisfait	19
<b>Formation Maître d'apprentissage</b>	<b>7</b>
Satisfait	3
Très satisfait	4
<b>Habilitation électrique B2 BR BC</b>	<b>2</b>
Satisfait	2
<b>L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408</b>	<b>5</b>
Satisfait	2
Très satisfait	3
<b>Qualipac</b>	<b>16</b>
Insatisfait	2
Satisfait	7
Très satisfait	7
<b>Titre pro coffreur</b>	<b>5</b>
Très satisfait	5

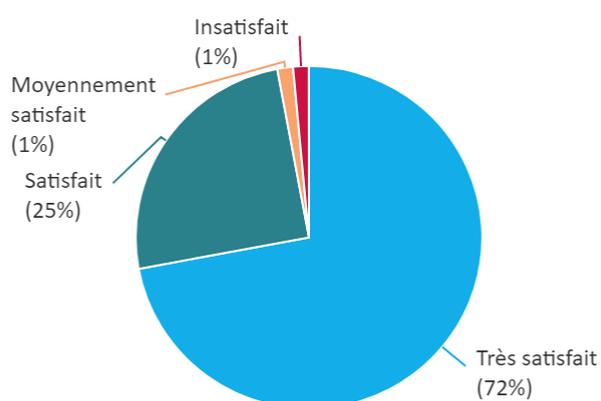
### Analyse

94% (+2 points en un an) de nos stagiaires de la formation continue se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la communication avant l'entrée en formation.

Seulement 3% se considèrent comme insatisfaits.

## L'organisation : Qualité de l'accueil au CFA

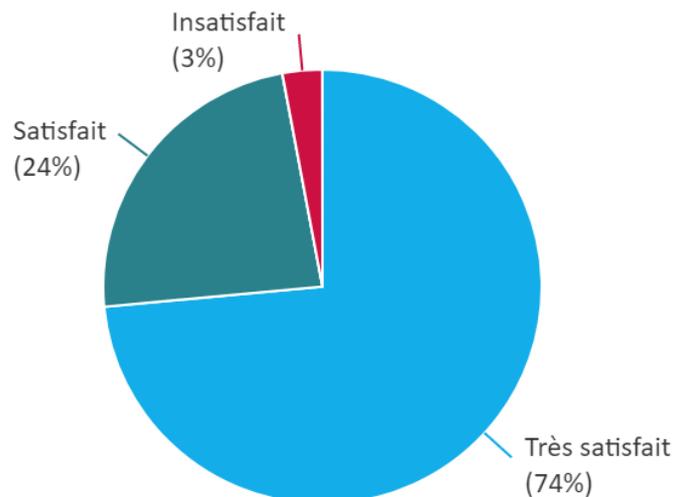
Formations	Qualité de l'accueil au CFA
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
Formation béton apparent	29
Satisfait	8
Très satisfait	21
Formation Maître d'apprentissage	7
Satisfait	2
Très satisfait	5
Habilitation électrique B2 BR BC	2
Satisfait	1
Très satisfait	1
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	5
Satisfait	1
Très satisfait	4
Qualipac	16
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
Titre pro coffreur	5
Très satisfait	5



### Analyse

97% (+ 5 points en un an) de nos stagiaires se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de l'accueil au CFA. Plus de 4 stagiaires sur 10 se déclarent même très satisfaits.

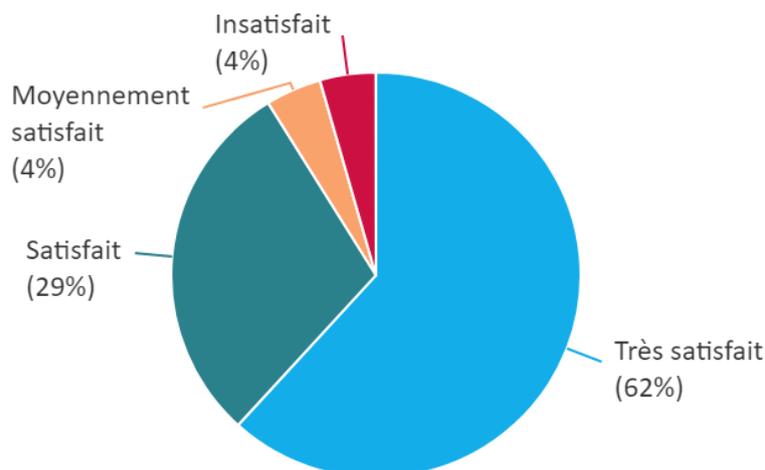
## L'organisation : Qualité de la relation avec le personnel administratif



### Analyse

98% de nos stagiaires (+ 5 points en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de la relation avec le personnel administratif. (Plus de 6 stagiaires se disent même très satisfaits de cette relation). Ce résultat démontre la capacité de nos personnels de secrétariat à recevoir et accompagner les stagiaires dans les phases d'intégration.

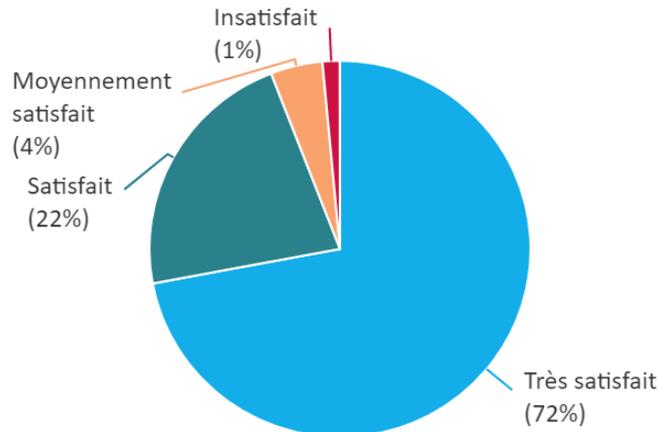
## L'organisation : Accompagnement pendant l'entrée en formation (présentation des locaux, visites, découvertes des ateliers etc.)



### Analyse

91% de nos stagiaires (chiffre stable sur l'année N-1) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de l'accompagnement pendant l'entrée en formation. Ils sont 62% à se déclarer très satisfaits.

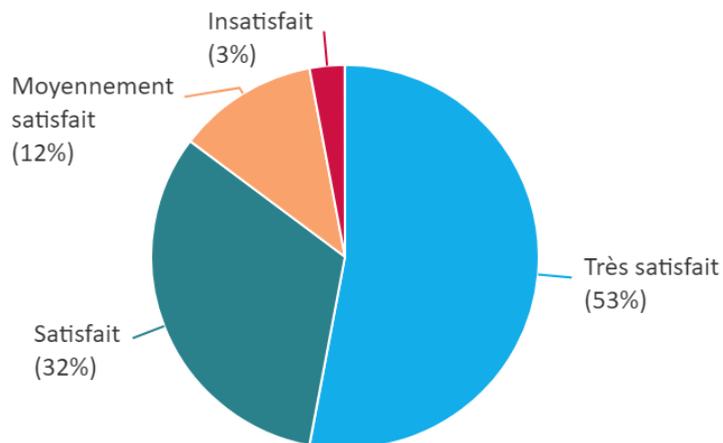
## L'organisation : Délai de démarrage de la formation (entre vos premiers contacts et la mise en œuvre de la formation)



### Analyse

94% de nos stagiaires se déclarent satisfaits voire très satisfaits du respect lié au délai de démarrage de la formation après formalisation des dossiers. Nous ne recensons aucune insatisfaction majeure.

## L'organisation : Durée de la formation

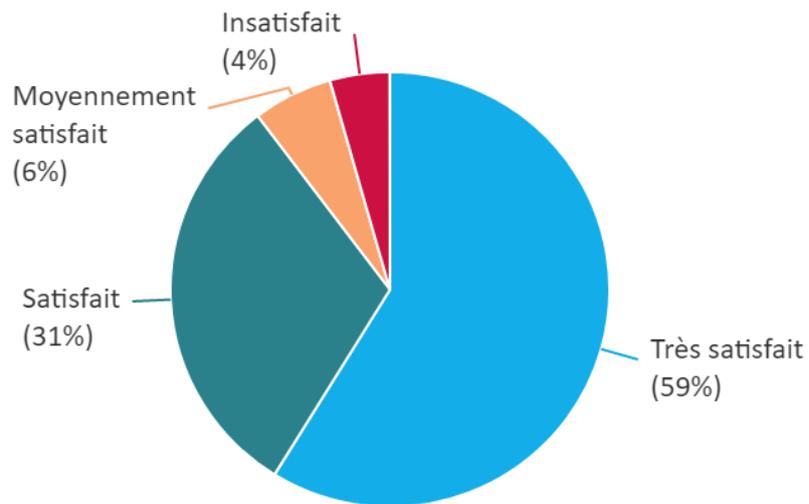


### Analyse

85% de nos stagiaires (baisse de 5 points en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la durée de formation. Plus de 6 stagiaires sur 10 se déclarent même très satisfaits.

## L'organisation : Rythme de la formation suivie

---

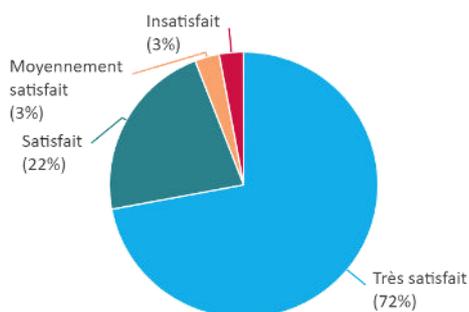


### Analyse

85% de nos stagiaires (Chiffre stable depuis l'année N-1) se déclarent satisfaits voire très satisfaits du rythme de la formation suivie. Près de 60% sont extrêmement satisfaits.

## La pédagogie : Qualité du contenu théorique (documents et présentations)

Formations	Qualité du contenu théorique
<b>AUTOCAD</b>	<b>4</b>
Très satisfait	4
<b>Formation béton apparent</b>	<b>29</b>
Satisfait	8
Très satisfait	21
<b>Formation Maître d'apprentissage</b>	<b>7</b>
Satisfait	2
Très satisfait	5
<b>Habilitation électrique B2 BR BC</b>	<b>2</b>
Satisfait	1
Très satisfait	1
<b>L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408</b>	<b>5</b>
Satisfait	1
Très satisfait	4
<b>Qualipac</b>	<b>16</b>
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
<b>Titre pro coffreur</b>	<b>5</b>
Très satisfait	5

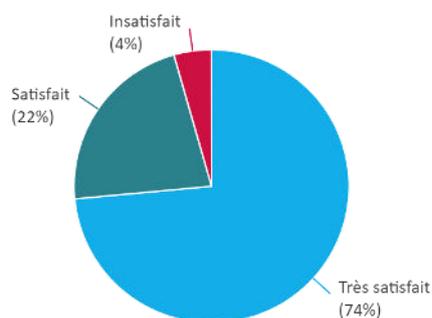


### Analyse

94% de nos stagiaires (+ 1 point en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité du contenu théorique. 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 stagiaires.

## La pédagogie : Qualité du contenu pratique (exercices, mises en situation...)

Formations	La pédagogie : Qualité du contenu pratique
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
Formation béton apparent	29
Satisfait	8
Très satisfait	21
Formation Maître d'apprentissage	7
Satisfait	2
Très satisfait	5
Habilitation électrique B2 BR BC	2
Satisfait	1
Très satisfait	1
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	5
Satisfait	1
Très satisfait	4
Qualipac	17
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	10
Titre pro coffreur	5
Très satisfait	5



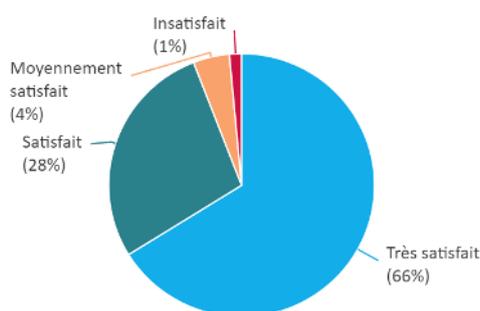
### Analyse

96% de nos stagiaires (Chiffre stable en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité du contenu pratique (Formation professionnelle/métier). Ils sont près de 8 sur 10 à se déclarer très satisfait.

Ce résultat est très intéressant car il démontre l'investissement des formateurs métiers dans la formalisation de contenus pédagogiques adaptés au besoin des stagiaires.

## La pédagogie : Qualité des supports pédagogiques mis à disposition

Formations	Qualité des supports pédagogiques mis à disposition
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
Formation béton apparent	29
Satisfait	8
Très satisfait	21
Formation Maître d'apprentissage	7
Satisfait	2
Très satisfait	5
Habilitation électrique B2 BR BC	2
Satisfait	1
Très satisfait	1
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	5
Satisfait	1
Très satisfait	4
Qualipac	16
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
Titre pro coffreur	5
Très satisfait	5

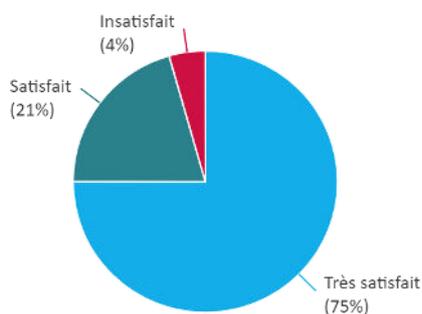


### Analyse

94% de nos stagiaires se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité des supports pédagogiques proposés. Ils sont plus de 6 sur 10 à se déclarer très satisfaits sur ce point. Ce résultat est très intéressant car il démontre, une fois de plus, la qualité du travail effectué par les formateurs métiers dans la formalisation de contenus pédagogiques adaptés aux besoins des stagiaires.

## La pédagogie : Qualité de l'approche pédagogique des formateurs (méthodes pédagogiques, écoute, dynamisme, disponibilité)

Formations	Qualité de l'approche pédagogique des formateurs (méthodes pédagogiques, écoute, dynamisme, disponibilité)
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
Formation béton apparent	29
Satisfait	8
Très satisfait	21
Formation Maître d'apprentissage	7
Satisfait	2
Très satisfait	5
Habilitation électrique B2 BR BC	2
Satisfait	1
Très satisfait	1
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	5
Satisfait	1
Très satisfait	4
Qualipac	16
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
Titre pro coffreur	5
Très satisfait	5



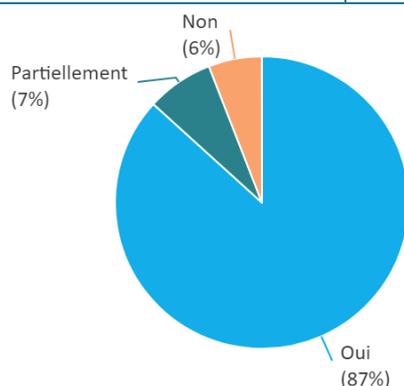
### Analyse

96% de nos stagiaires (chiffre stable en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits de la qualité de l'approche pédagogique des formateurs (Méthodes pédagogiques, écoute, dynamisme, disponibilité).

Plus de 7 sur 10 sont très satisfaits sur ce point.

## La pédagogie : Considérez-vous que les formateurs aient favorisé le lien entre apports théoriques et réalité du milieu professionnel ?

Formations	La pédagogie : Considérez-vous que les formateurs aient favorisé le lien entre apports théoriques et réalité du milieu professionnel?
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
<b>Formation béton apparent</b>	<b>29</b>
Satisfait	8
Très satisfait	21
<b>Formation Maître d'apprentissage</b>	<b>7</b>
Satisfait	2
Très satisfait	5
<b>Habilitation électrique B2 BR BC</b>	<b>2</b>
Satisfait	1
Très satisfait	1
<b>L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408</b>	<b>5</b>
Satisfait	1
Très satisfait	4
<b>Qualipac</b>	<b>16</b>
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
<b>Titre pro coffreur</b>	<b>5</b>
Très satisfait	5

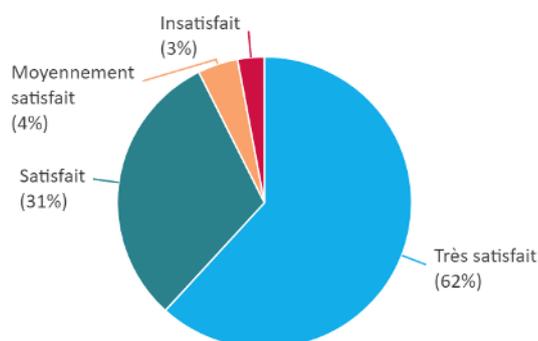


### Analyse

94% des stagiaires (+ 1 point en un an) déclarent que ce lien entre apports théoriques et réalité du milieu professionnel existe. Ils ne sont que 6% à considérer que ce lien n'est fait que partiellement.

## Les moyens : Qualité des locaux (salle de cours, ateliers, accueil, espace de vie...)

Formations	Les moyens : Qualité des locaux (salle de cours, ateliers, accueil, espace de vie...)
AUTOCAD	4
Très satisfait	4
Formation béton apparent	29
Satisfait	8
Très satisfait	21
Formation Maître d'apprentissage	7
Satisfait	2
Très satisfait	5
Habilitation électrique B2 BR BC	2
Satisfait	1
Très satisfait	1
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	5
Satisfait	1
Très satisfait	4
Qualipac	16
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
Titre pro coffreur	5
Très satisfait	5



### Analyse

93% des stagiaires (+ 1 point en un an) se déclarent satisfaits voire très satisfaits (pour 62%) de la qualité des locaux.

## Bilan de formation : êtes-vous satisfait de la formation suivie ?

Formations	Êtes-vous satisfait de la formation suivie ?
<b>AUTOCAD</b>	<b>4</b>
Très satisfait	4
<b>Formation béton apparent</b>	<b>29</b>
Satisfait	8
Très satisfait	21
<b>Formation Maître d'apprentissage</b>	<b>7</b>
Satisfait	2
Très satisfait	5
<b>Habilitation électrique B2 BR BC</b>	<b>2</b>
Satisfait	1
Très satisfait	1
<b>L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408</b>	<b>5</b>
Satisfait	1
Très satisfait	4
<b>Qualipac</b>	<b>16</b>
Insatisfait	1
Moyennement satisfait	1
Satisfait	5
Très satisfait	9
<b>Titre pro coffreur</b>	<b>5</b>
Très satisfait	5

## Bilan de formation : êtes-vous satisfait de la formation suivie ? (Pourcentage)

Formations	La formation correspondait-elle à vos attentes ?	Pourcentage	Satisfaction globale
<b>AUTOCAD</b>	<b>4</b>		
Très satisfait	4	100,00%	100%
<b>Formation béton apparent</b>	<b>29</b>		
Satisfait	8	27,59%	100%
Très satisfait	21	72,41%	
<b>Formation Maître d'apprentissage</b>	<b>7</b>		
Satisfait	2	28,57%	100%
Très satisfait	5	71,43%	
<b>Habilitation électrique B2 BR BC</b>	<b>2</b>		
Satisfait	1	50,00%	100%
Très satisfait	1	50,00%	
<b>L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408</b>	<b>5</b>		
Satisfait	1	20,00%	100%
Très satisfait	4	80,00%	
<b>Qualipac</b>	<b>16</b>		
Insatisfait	1	6,25%	12,5%
Moyennement satisfait	1	6,25%	
Satisfait	5	31,25%	87,5%
Très satisfait	9	56,25%	
<b>Titre pro coffreur</b>	<b>5</b>		
Très satisfait	5	100,00%	100%

## Taux de satisfaction globaux

Formations	Êtes-vous satisfait de la formation suivie ?
Insatisfaction	5%
Satisfaction	95%

## Synthèse

Formations	Satisfaction	Insatisfaction
AUTOCAD	100%	0%
Formation béton apparent	100%	0%
Formation Maître d'apprentissage	100%	0%
Habilitation électrique B2 BR BC	100%	0%
L'utilisation des échafaudages fixes sur pieds R408	100%	0%
Titre pro coffreur	100%	0%
Qualipac	87.5%	12.5%