

## SYNTHÈSE ENQUÊTE QUALITÉ 2016/2017

CFA Leem Apprentissage – Université Paris Saclay

### Master Professionnel Marketing Pharmaceutique

Initié depuis maintenant 3 ans, ce questionnaire a pour objectif de recueillir les avis des apprentis.

Il compte 15 questions, abordant le choix de la formation, le contrat d'apprentissage, la qualité de la formation et les relations avec l'entreprise d'accueil et l'équipe pédagogique.

Cette enquête a été élaborée dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue afin d'optimiser nos méthodes d'accompagnement des apprentis et d'optimiser l'adéquation de nos formations avec les métiers visés.

Cette année, le format a été simplifié via un questionnaire créé sur Google Forms avec un lancement par un email adressé par les conseillers puis la relance des non-répondants.

4 types de questions ont été posés aux anciens apprentis :

- ✓ Des questions fermées à échelle ordinale (Tout à fait d'accord/ D'accord/Pas vraiment d'accord et Pas d'accord) qui permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des apprentis
- ✓ Des questions fermées dichotomiques (oui/non) associées à des questions ouvertes (Si non, précisez pourquoi)
- ✓ Des questions fermées multiples (plusieurs propositions avec réponses à choix multiples)

Toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction des actions d'amélioration seront à apporter. Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérées comme des points forts.

Les résultats sont diffusés aux responsables pédagogiques en amont des comités de liaison.

#### **1. Informations générales :**

Le taux de retour s'élève à 80% (24 apprentis sur 30 interrogés ont répondu au questionnaire).

A titre de comparaison, le taux de répondants était de 40% pour la promotion 2015/2016.

Le taux de retour toutes formations confondues est de 66% (soit 76 répondants sur 115 interrogés).

## 2. Le choix de la formation

- ✓ 71% ont connu la formation via leur réseau étudiant ou personnel, 38% via des salons étudiant faculté de pharmacie ou lors des présentations du CFA lors d'une table ronde/conférence, 25% via le site internet de l'Université, et 8% via le site internet du CFA Leem Apprentissage.
- ✓ Tous ont choisi cette formation pour l'expérience acquise durant l'alternance, 54% pour la renommée de la formation, 29% pour le contenu de la formation, 25% pour la renommée de la faculté, 17% pour la rémunération (question à choix multiples).

## 3. Le contrat d'apprentissage

- ✓ Tous les apprentis ont trouvé une entreprise d'accueil en moins d'2 mois.
- ✓ 58% des apprentis ont trouvé par la diffusion d'offres et/ou de votre CV par le conseiller en apprentissage, 42% ont trouvés par eux-mêmes sans aide du CFA et 8% ont trouvé par votre présence à l'atelier « Réussir ses candidatures » .
- ✓ Parmi les difficultés rencontrées dans leur recherche (question à choix multiples) :
  - 67% aucune difficulté à trouver une entreprise
  - 17% remontent l'absence de retour suite à leur candidature
  - 8% ont eu du mal à identifier le bon interlocuteur en entreprise (RH, opérationnel etc...)
  - 4% ont trouvé le rythme d'apprentissage non adapté à l'activité de l'entreprise
  - 4% ont eu peu d'offres sur le secteur d'activité

## 4. La qualité de la formation

### Le calendrier d'alternance

88% des répondants sont satisfaits de l'adéquation du planning au regard des contraintes du poste qu'ils occupent en entreprise.

### La formation

88% des répondants, la formation a permis de développer leurs compétences.

Elle leur a également permis de (question à choix multiples) :

- ✓ Vous sentir opérationnel(le) dans votre activité professionnelle pour 79% d'entre eux
- ✓ Consolider leurs acquis théoriques pour 46% d'entre eux

- ✓ Confirmer leurs compétences pour 50% d'entre eux
- ✓ Créer un réseau pour 4% d'entre eux

87% des répondants sont tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'ils ont apprécié :

- ✓ Les supports de formation
- ✓ La disponibilité des intervenants

79% sont tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'ils ont apprécié les modalités d'évaluation des connaissances ainsi que les interactions avec les intervenants.

## **5. Relations avec l'entreprise d'accueil et l'équipe pédagogique**

### L'entreprise d'accueil

Tous les répondants sont tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'ils ont apprécié :

- ✓ Leur intégration par l'équipe et/ou le maître d'apprentissage
- ✓ La disponibilité du maître d'apprentissage
- ✓ L'environnement de travail (équipement, bureau etc...)

Tous sont satisfaits de l'accompagnement dans le suivi de leur formation.

### Le tuteur pédagogique

Tous ont rencontrés leur tuteur pédagogique en début de formation et sont satisfaits de son accompagnement.