



font ils vous elles
elles tu nous ils
font je sont
elles nous vous



Enquête de satisfaction des élèves

Résultats 2010

Mars 2011



Sommaire

Champ de l'enquête.....	3
Appréciation de la qualité de l'accueil.....	4
Appréciation du parcours à l'Ecole.....	5
Appréciation des stages en entreprise	8
Satisfaction générale.....	10



Enquête de satisfaction des élèves - résultats 2010

Ce document a été réalisé sous le pilotage de Marc Martin, Directeur de l'Ecole régionale de la deuxième chance. **Directeur de publication** : Jean-Michel Gimenez - **Responsable de publication** : Christiane Lagriffoul - **Rédacteurs** : Odile Serranou et Robin Michaud-Pigasse - **Maquette/mise en page** : Stéphane Henry - **Crédit photo** : Ecole Régionale de la deuxième chance (Toulouse) - **ISBN** : 978-2-916543-74-1

Champ de l'enquête

Depuis 2007, dans le cadre d'une démarche qualité, l'Ecole régionale de la deuxième chance Midi-Pyrénées a mis en place une enquête de satisfaction auprès des élèves en cours de formation pour identifier des éventuels dysfonctionnements dans l'organisation pédagogique de façon à pouvoir y remédier rapidement.

L'enquête réalisée auprès de 56 élèves a été conduite en 3 vagues en juin, septembre et novembre 2010. Le rapport présente de manière schématique les réponses des élèves. Il expose de façon synthétique les principaux motifs d'insatisfaction.

Comme les années précédentes, les élèves de l'Ecole régionale de la deuxième chance Midi-Pyrénées se déclarent majoritairement très satisfaits des enseignements dispensés et de l'organisation de leur formation.

> Répartition des élèves interrogés par promotion¹

Promotion	Nombre d'élèves interrogés
47	1
48	1
53	1
55	5
56	3
57	5
58	4
59	10
60	6
61	6
62	2
63	3
64	8
65	1
Total des promotions	56



¹ En nombre et non en pourcentage étant donnés les faibles effectifs.

Appréciation de la qualité de l'accueil

Questions	+ oui, bonne, excellente	- non, à améliorer, mauvais	Commentaires
Comment avez-vous trouvé l'information collective?	54	1	1 élève déclare ne pas avoir participé à l'information collective.
Pendant l'entretien de recrutement, vous êtes-vous senti écouté, en confiance ?	52	4	Les élèves qui ne se sont pas sentis en confiance lors de l'entretien de recrutement témoignent de leur anxiété vis-à-vis de cet entretien.
Pour votre dossier de rémunération, avez-vous été en contact avec le secrétariat, avez-vous trouvé son accueil efficace ?	54	2	
Pendant les premiers entretiens avec votre coach, vous a-t-on questionné sur votre parcours, vos difficultés, vos objectifs ? Vous êtes-vous senti écouté, en confiance ?	55	1	
Comment qualifieriez-vous les conditions matérielles de travail (fournitures, accès aux postes informatiques, accès à la documentation...)?	51	5	

> Synthèse

La quasi-totalité des élèves interrogés reconnaît avoir été bien accueilli au sein de l'École. Les différents intervenants (secrétaire, coach) sont loués pour leur qualité d'écoute et leur efficacité. Les rares avis négatifs portent sur le matériel informatique et les conditions d'utilisation : « les ordinateurs sont trop vieux », « il y a des bugs réguliers au niveau de l'informatique », « les écrans dans les bureaux, c'est pas confortable ».



² Présentation de l'École auprès des candidats potentiels.

Appréciation du parcours à l'Ecole

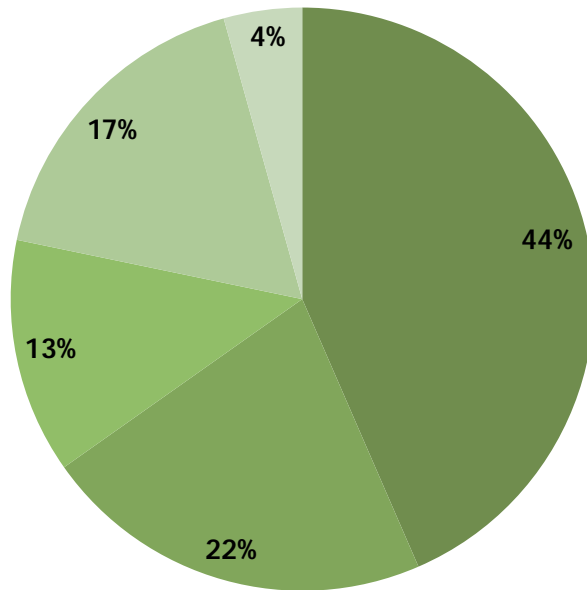
Questions	+	-	Commentaires
	oui, bonne, excellente	non, à améliorer, mauvais	
Que pensez-vous de la qualité du travail réalisé pendant les 5 premières semaines de formation pour vous aider à choisir une voie professionnelle ?	48	8	Les élèves insatisfaits trouvent cette période de formation « ennuyeuse » et « répétitive » donc « trop longue ».
Avez-vous avancé dans la définition de votre projet professionnel ?	47	9	
Que pensez-vous de l'exploration des métiers et des enquêtes ?	47	9	Les motifs de mécontentement portent sur l'inutilité de ce travail.
Que pensez-vous de la préparation des stages en entreprise (avez-vous eu suffisamment d'informations sur ce que vous alliez faire en entreprise) ?	51	4	1 élève n'a pas répondu à la question.
Avez-vous apprécié de vous retrouver dans le cadre de la promotion en début de parcours ?	51	5	
Que pensez-vous du principe d'individualisation du parcours (plan de formation, emploi du temps adaptés à votre situation) ?	46	10	Les 10 élèves qui n'apprécient pas cette période d'individualisation, regrettent le travail en groupe, initié en début de parcours.
Avez-vous le sentiment d'avoir progressé dans les différents ateliers pédagogiques proposés ?	En moyenne, 86 % des élèves interrogés affirment avoir progressé dans les différents ateliers pédagogiques proposés. Les quelques élèves insatisfaits souhaiteraient des cours davantage individualisés (surtout en Français).		
Y a-t-il des ateliers qui n'existent pas actuellement et que vous aimeriez voir créer ?	20	36	Cf. graphique
Pour quelles raisons avez-vous souhaité faire une remise à niveau ?	Les principales raisons fournies par les élèves pour motiver cette remise à niveau reposent sur les constats suivants : « Niveau scolaire très faible, lacunes » (14 citations) « Améliorer mon français, pouvoir mieux communiquer » (13 citations) « Reprendre confiance, se remettre dans le bain » (12 citations)		
Cette remise à niveau vous semble-t-elle utile à l'exercice de votre futur métier ?	52	4	

Questions	+	-	Commentaires
	oui, bonne, excellente	non, à améliorer, mauvais	
Comment qualifieriez-vous les relations que vous avez avec votre coach ?	55	1	
Votre coach vous accorde-t-il suffisamment de temps, est-il disponible ?	54	2	
Que vous apporte votre coach ?	Les élèves s'accordent pour souligner le rôle primordial du coach tout au long du parcours. Plus précisément, les élèves plébiscitent le coach dans la construction du projet professionnel (30 citations). Le soutien moral qu'il apporte aux élèves est également cité à plusieurs reprises (15 citations).		

Questions	+	-	Commentaires
	oui, bonne, excellente	non, à améliorer, mauvais	
Avez-vous entendu parler du Passeport Formation tout au long de la vie ?	41	14	
Si oui : Savez-vous où il se trouve ?	23	19	
Savez-vous à quoi il sert ?	27	15	
L'avez-vous déjà utilisé avec votre coach ?	23	19	



Les ateliers que les élèves aimeraient voir créer³



- Enseignements généraux (Histoire-géo, sciences, Anglais,...)
- Sports (muscultation, équitation, hand-ball,...)
- Developpement personnel (gestion du stress, atelier sur le langage)
- Activités culturelles (arts plastiques, musique, photographie, ...)
- Vie quotidienne (code de la route)

> Synthèse

L'organisation pédagogique et le fonctionnement de l'Ecole font l'unanimité auprès des élèves interrogés. En effet, 91 % d'entre eux ont répondu positivement aux différentes questions relatives au déroulement du cursus et 98 % déclarent avoir de bonnes relations avec leur coach. De même, le fait que de nombreux élèves proposent différents types d'ateliers pédagogiques principalement des cours d'enseignements généraux démontrent une réelle implication de ces élèves et leur volonté de rebondir, voire de prendre leur revanche sur un parcours scolaire et professionnel synonyme jusqu'alors d'échec.



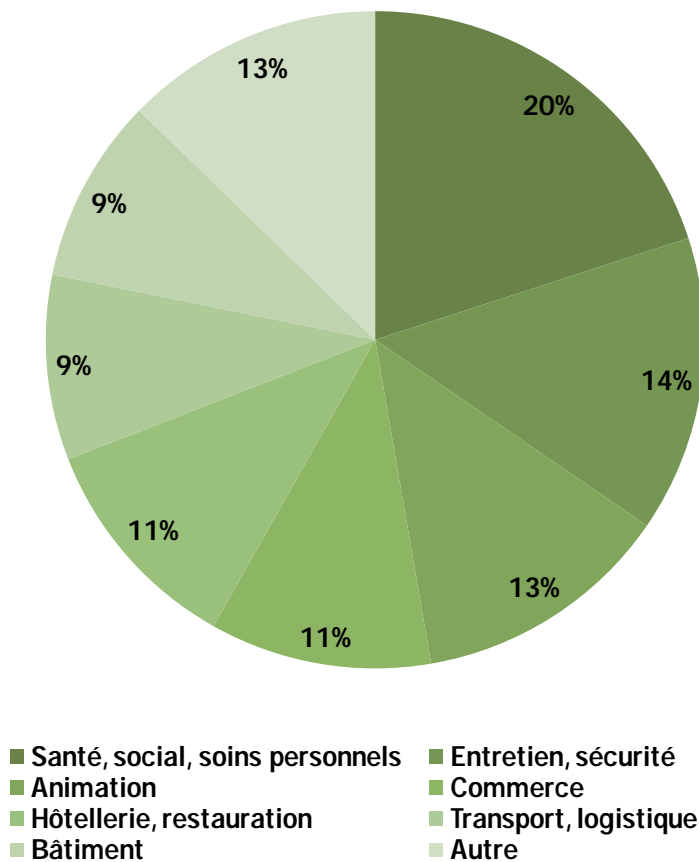
³ Certains élèves, du fait de leur arrivée récente au sein de l'Ecole, ont répondu à cette question alors qu'ils n'ont pas encore eu l'occasion d'expérimenter l'ensemble des ateliers pédagogiques proposés (anglais...).



Appréciation des stages en entreprise

Questions	+	-	Commentaires
	oui, bonne, excellente	non, à améliorer, mauvais	
Combien de fois êtes-vous parti en stage ?	70 % des élèves interrogés déclarent être partis au moins deux fois en stage.		
Quelle(s) démarche(s) avez-vous accomplie(s) pour trouver votre dernier stage ?	64 % des élèves ont trouvé un stage grâce à l'Ecole (coach ou autre intervenant) et 36 % suite à une démarche personnelle.		
Combien de temps a duré votre dernier stage ?	La durée moyenne des stages est de 17 jours.		
Êtes-vous satisfait de cette durée ?	31	23	Deux élèves n'ont pas répondu à la question. Plus de la moitié des élèves insatisfaits auraient souhaité rester plus longtemps en stage.
Quel métier avez-vous découvert à l'occasion de ce dernier stage ?	Cf. graphique		
Vous a-t-on confié des tâches spécifiques pendant votre stage ?	46	9	Parmi les 9 élèves mécontents, 5 d'entre eux déclarent avoir réalisé un stage exclusivement d'observation.
Que pensez-vous de la disponibilité et de l'aide apportée par votre tuteur lors de votre dernier stage ?	49	6	88 % des élèves jugent les relations avec le tuteur satisfaisantes.
Que pensez-vous de l'organisation des journées passées en entreprise ?	53	2	1 élève n'a pas répondu à la question.
Que pensez-vous du suivi (visite, appel téléphonique) effectué par votre coach quand vous étiez en entreprise ?	54	1	1 élève n'a pas répondu à la question.
Avez-vous eu des bilans ou des attestations de compétences ?	43	12	1 élève n'a pas répondu à la question.
Pensez-vous que les stages en entreprise renforcent votre motivation ?	52	3	1 élève n'a pas répondu à la question.
Que vous apportent les stages en entreprise ?	Pour les élèves, c'est avant tout l'occasion de découvrir un métier (21 citations), de confirmer son projet professionnel (17 citations) et d'acquérir une expérience (16 citations).		

Quel métier avez-vous découvert à l'occasion de ce dernier stage ?



Cette année, on observe une répartition relativement homogène des domaines d'activité représentés. Toutefois, les métiers de la santé, du social et des soins personnels attirent toujours le plus grand nombre d'élèves en stage, surtout les professions liées aux soins (aide-soignant, prothésiste dentaire...). Viennent ensuite les métiers relatifs à l'entretien et à la sécurité où la profession d'agent de sécurité est la plus largement représentée. Dans la catégorie des métiers de l'animation, on trouve exclusivement des animateurs.

> Synthèse

Les stages en entreprise renforcent, pour 93 % des élèves interrogés, leur motivation. Cette rencontre avec l'entreprise leur permet, en effet, de découvrir un métier, de mieux définir leur projet professionnel. Ces stages, d'une durée moyenne de 17 jours, permettent de mesurer, en grandeur réelle, les conditions de travail du métier choisi. Pour le plus grand nombre, les journées passées en entreprise correspondent à leurs attentes. L'alternance est au cœur du dispositif de l'Ecole.



Satisfaction générale

Questions	+	-	Commentaires
	oui, bonne, excellente	non, à améliorer, mauvais	
Quelle est votre opinion sur l'Ecole ?	56	0	
Comment trouvez-vous l'ambiance à l'Ecole ?	53	3	
Que vous a-t-elle apporté que vous n'avez pas trouvé ailleurs ?	Typologie des réponses apportées par les élèves (par ordre d'importance) : Un accompagnement individuel (16 citations) Un accès à l'emploi (définition du projet professionnel, possibilité de faire des stages...) : 15 citations Un soutien personnel, de l'écoute, du respect (13 citations) Une remise à niveau (12 citations) Du lien social (8 citations) L'accès à une formation (4 citations) Une rémunération (4 citations)		
Savez-vous que l'Ecole peut assurer un suivi après votre sortie ?	35	21	
Pensez-vous utiliser cette possibilité ?	49	6	
Que manque-t-il à l'Ecole, qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?	Les remarques formulées par les élèves peuvent être regroupées en 5 grandes catégories : La discipline : « plus de discipline, de rigueur (ne pas accepter les retards) », « plus de rigueur. Certains ne sont là que pour l'argent ». (5 citations), La cantine : « trop éloignée, pas facile d'accès », « la cantine est trop loin et ce n'est pas bon » (5 citations), La rémunération : « la rémunération est trop faible » (2 citations), Les sorties / activités de loisirs : « il manque une salle de jeux », « il faudrait plus de sorties et plus longues (3 jours à 1 semaine) » (3 citations), L'organisation pédagogique : « un parcours plus long. Neuf mois, ça paraît court pour construire quelque chose » (1 citation)		
Conseilleriez-vous l'Ecole à votre entourage ?	47	9 (oui, peut-être)	

> Synthèse

L'ensemble des élèves a une bonne voire une excellente opinion de l'Ecole et 84 % d'entre eux conseilleraient de suivre ce parcours au sein de cet établissement « pas comme les autres » à leur entourage où effectivement le terme de « deuxième chance » prend tout son sens.

L'Ecole régionale de la deuxième chance



● Les objectifs

L'Ecole régionale de la deuxième chance Midi-Pyrénées a pour objectif de permettre à de jeunes adultes, sans diplôme ni qualification, en rupture avec le système scolaire et/ou de l'emploi, de développer des compétences personnelles et professionnelles afin d'améliorer leurs chances d'insertion sur le marché du travail. En partenariat étroit avec le monde de l'entreprise (plus de 1 500 entreprises partenaires), l'Ecole travaille également en réseau avec tous les acteurs intervenant auprès des jeunes en difficultés (Mission locale, PAIO, Pôle Emploi,...). Elle n'a pas pour objectif de délivrer de diplôme mais vise à accréditer des compétences attestées dans le cadre d'un « Passeport pour la formation tout au long de la vie ».

● Le public concerné

L'Ecole accueille des jeunes de 18 à 30 ans sortis du système scolaire sans diplôme, ni qualification et qui souhaitent se donner les moyens de leur réussite professionnelle.

● Les conditions d'admission

Le seul critère d'admission est la motivation (et l'adhésion à suivre le parcours de formation proposé) qui est mesuré, à l'issue d'une réunion d'information collective, lors d'un entretien individuel avec des membres de l'équipe. L'élève bénéficie du statut de stagiaire de la formation professionnelle et perçoit à ce titre une rémunération.

● Le fonctionnement

La pédagogie de cet établissement « pas comme les autres » repose sur un concept fort, l'individualisation du parcours. Un parcours qui n'est pas établi à l'avance puisque la formation répond aux besoins de chaque élève. La formation dure en moyenne 9 mois dont 4 en alternance en entreprise. Elle est susceptible d'être prolongée si cela est nécessaire pour conduire à la réussite. Le travail de remise à niveau s'articule étroitement avec le projet professionnel de chaque élève qui bénéficie d'un coaching personnalisé réalisé par un formateur de l'équipe.

Les entrées et les sorties sont permanentes. Toutes les 4 semaines, l'Ecole intègre une promotion de 15 nouveaux élèves.

● Pour joindre l'Ecole

57, allée de Bellefontaine
BP 13589 - 31035 Toulouse cedex 1
Tél. : 05 34 63 79 80 - Fax : 05 34 63 79 81
Courriel : er2c@er2c-mip.com
Site : www.er2c-mip.com



En bref...

Des élèves satisfaits de leur parcours

Sur 56 élèves de l'Ecole régionale de la deuxième chance Midi-Pyrénées interrogés en 2010 :

- 100 % des élèves ont une bonne voire une excellente opinion de l'Ecole (soit 5 points de plus par rapport à l'exercice précédent),
- 91 % déclarent y travailler dans de bonnes conditions,
- 98 % entretiennent de bonnes voire d'excellentes relations avec leur coach,
- 93 % sont satisfaits de leur stage en entreprise.

En téléchargement sur : www.cariforef-mp.asso.fr

