

Profils  
&  
Parcours

# Ecole régionale de la 2<sup>e</sup> chance Midi-Pyrénées



## Enquête de satisfaction des élèves

### Résultats 2008

Mars 2009



# Sommaire

<b>1 - Champ de l'enquête</b> .....	5
<b>2 - Appréciation de la qualité de l'accueil</b> .....	6
<b>3 - Satisfaction</b> .....	9
> Par rapport à l'Ecole .....	9
> Par rapport à l'entreprise .....	13
<b>4 - Critères de réussite</b> .....	16
> Au sein de l'Ecole .....	16
> Au sein de l'entreprise .....	17
<b>5 - Satisfaction générale</b> .....	18

**Ecole régionale de la 2<sup>e</sup> chance Midi-Pyrénées**  
**Enquête de satisfaction des élèves : résultats 2008**

Edité par le CarifOref Midi-Pyrénées  
Immeuble Buroplus - rue de Sienne - BP 77331  
31313 LABEGE cedex

Mars 2009

**Directeur de publication** : Jean-Michel Gimenez  
**Responsable éditoriale** : Chantal Limare  
**Réalisation** : Quentin Ginestoux, Christiane Lagriffoul,  
Robin Michaud-Pigasse, Françoise Pradeau-Nier  
**Maquette/Mise en page** : Stéphane Henry

**ISBN** : 978-2-916543-41-3



## 1 – Champ de l'enquête

Depuis 2007, dans le cadre d'une démarche qualité, l'Ecole régionale de la 2<sup>e</sup> chance Midi-Pyrénées a mis en place une enquête de satisfaction auprès des jeunes en cours de formation pour identifier des dysfonctionnements dans l'organisation pédagogique de manière à pouvoir apporter des correctifs dans les meilleurs délais.

L'enquête réalisée auprès de 54 jeunes a été conduite en quatre vagues en avril, juillet, octobre 2008 et février 2009. Le rapport présente de manière schématique les réponses des élèves<sup>1</sup>. Il expose de façon synthétique les principaux motifs d'insatisfaction dès lors qu'au moins 5 jeunes ont répondu défavorablement à la question.

Comme l'année précédente, les élèves de l'Ecole régionale de la 2<sup>e</sup> chance Midi-Pyrénées se déclarent majoritairement très satisfaits des enseignements dispensés et de l'organisation de leur formation.

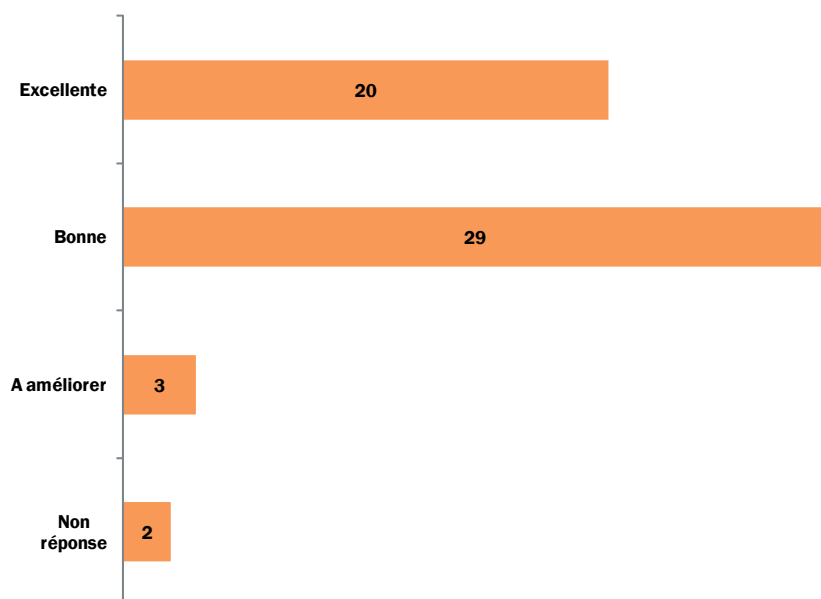
### > Répartition des élèves interrogés par promotion

Promotion	Nombre d'élèves
15	1
29	1
30	1
31	1
32	2
33	7
34	4
35	2
36	4
37	7
38	5
39	8
40	6
41	1
42	4
<b>Total des promotions</b>	<b>54</b>

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

## 2 - Appréciation de la qualité de l'accueil

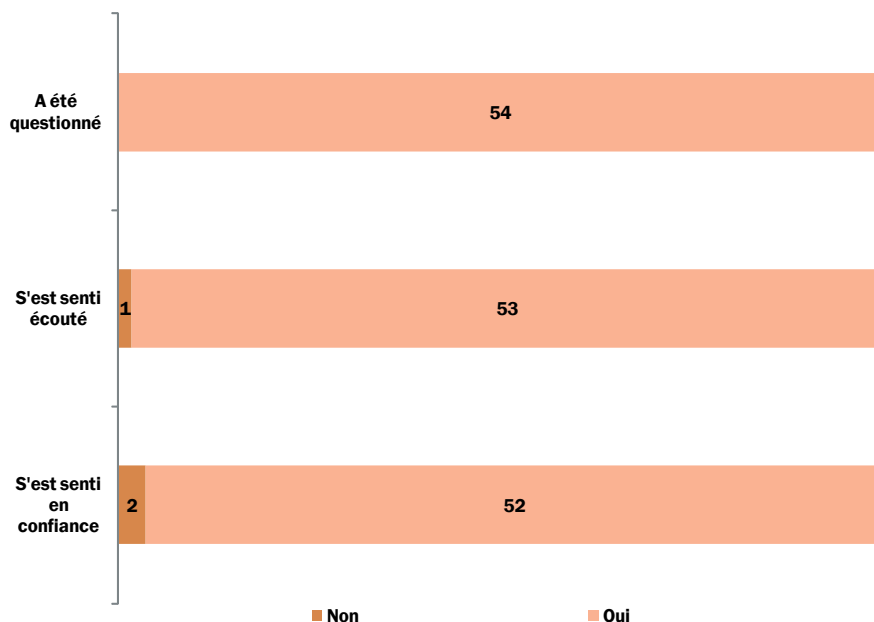
### 1 - L'information collective est :

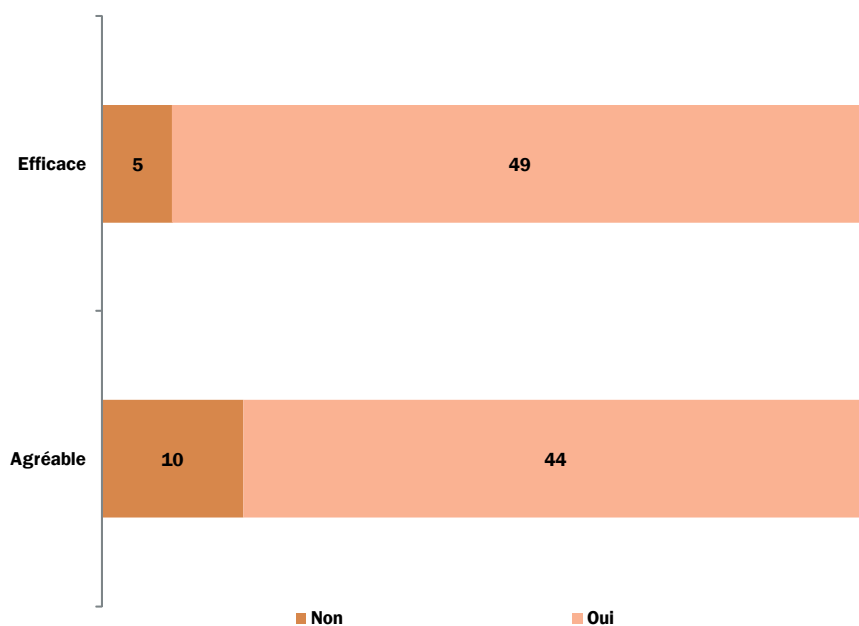


Deux élèves n'ont pas assisté à la réunion d'information collective.

### 2 - Durant l'entretien de recrutement avec votre coach, vous avez été :

- > Questionné sur votre parcours, vos difficultés
- > Écouté
- > En confiance

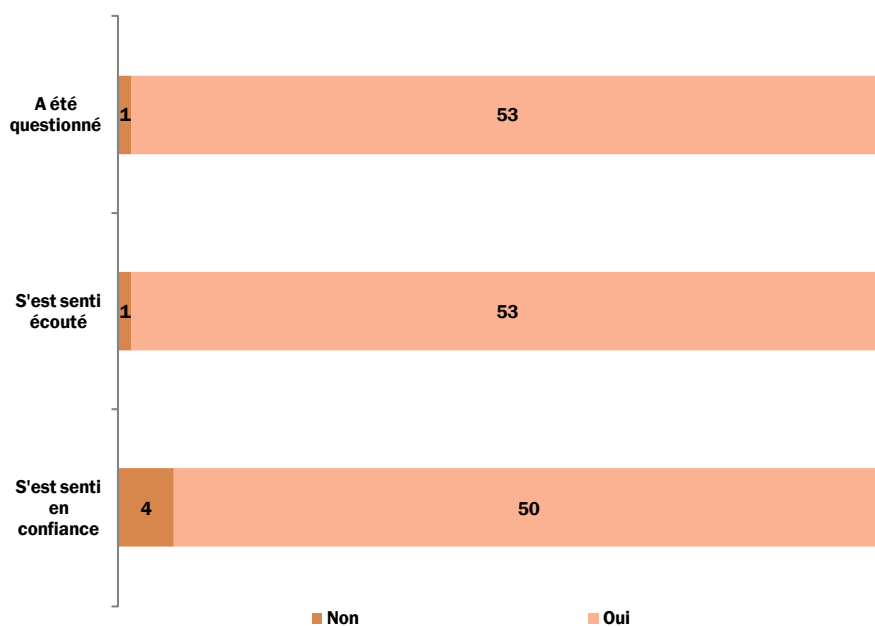


**3 - L'accueil par le secrétariat pour la constitution du dossier de rémunération est :**

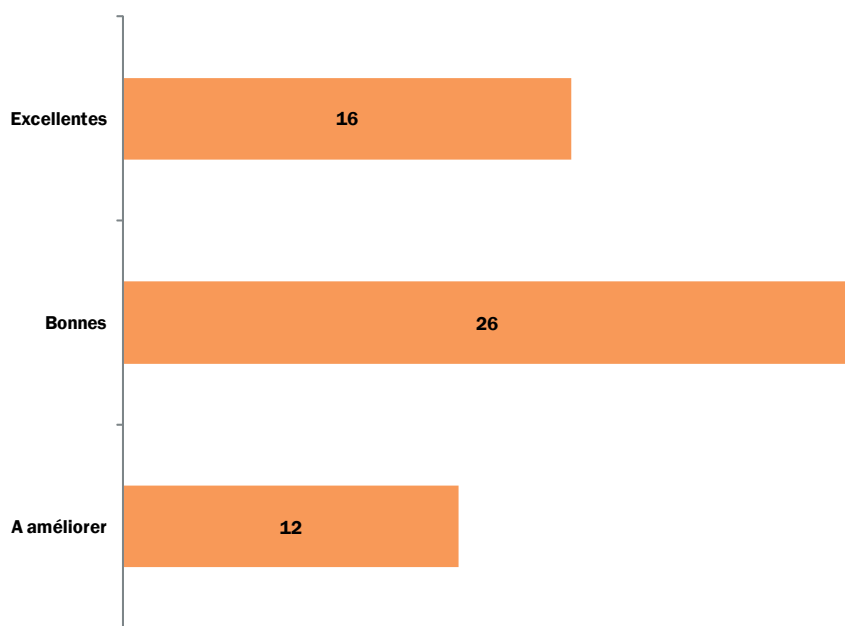
Certains élèves trouvent le premier contact avec le personnel administratif difficile. Le comportement est très souvent évoqué mais également leur rôle (« *Les documents demandés sont difficiles à réunir* »). Une partie d'entre eux indique une amélioration au cours du parcours peut-être suite à une meilleure connaissance mutuelle.

**4 - Pendant les premiers entretiens avec votre coach, vous avez été :**

- > Questionné sur vos objectifs, parcours, difficultés
- > Écouté
- > En confiance



**5 - Les conditions matérielles (fournitures, accès aux postes informatiques, accès à la documentation...) sont :**

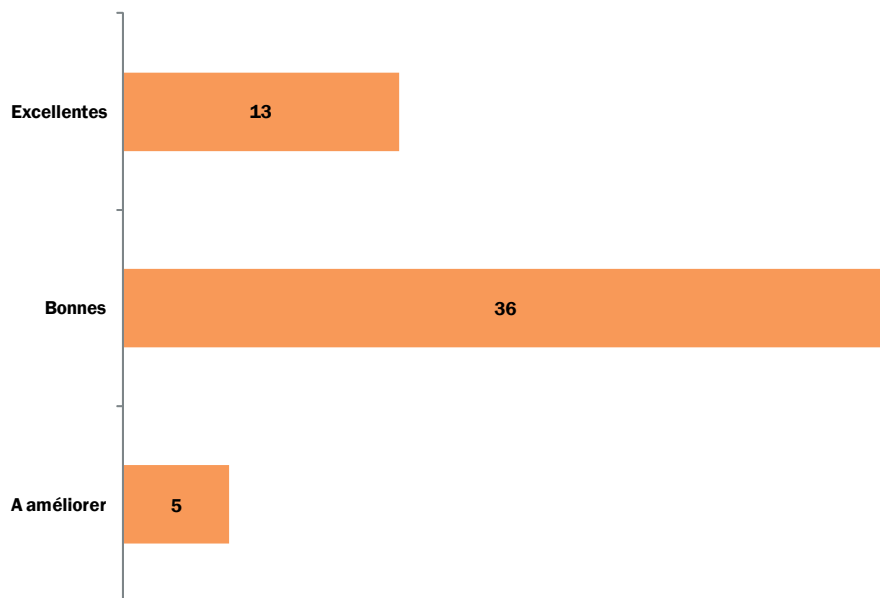


Les remarques négatives concernant les conditions matérielles sont essentiellement liées à l'état des ordinateurs ou à leurs conditions d'utilisation.

### 3 - Satisfaction

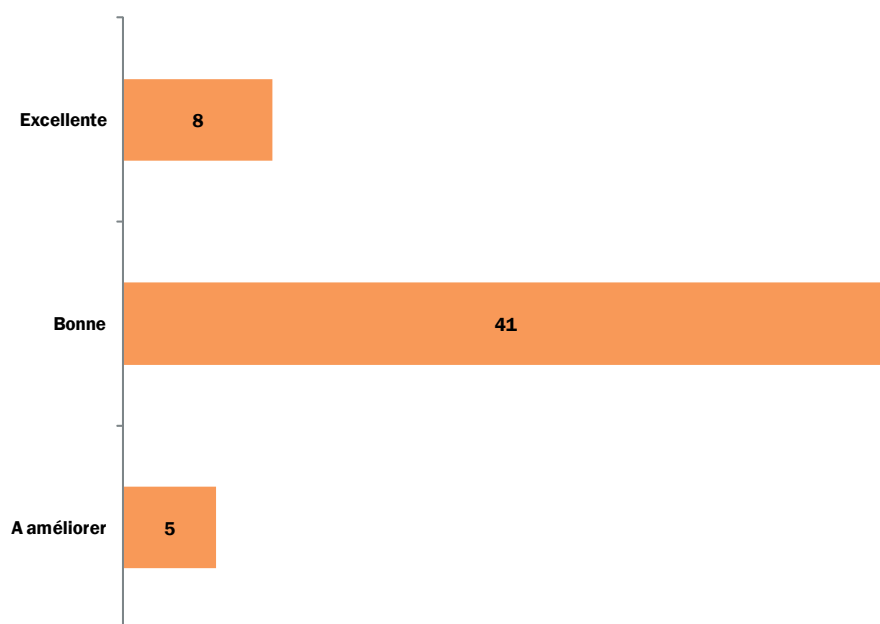
#### > Par rapport à l'Ecole

**6 - La qualité du travail sur le projet professionnel, les informations sur les métiers et l'alternance en entreprise pour vous aider à faire un choix de métier sont :**



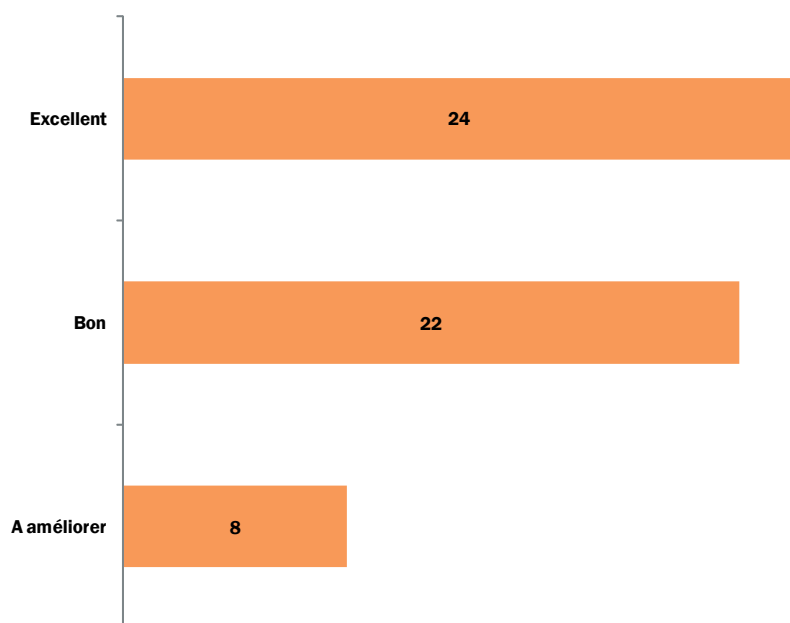
Les insatisfactions des élèves portent sur un manque de documentation au sein de l'Ecole, ils souhaiteraient un investissement plus important du coach ou une meilleure compréhension du coach par rapport à leur projet.

**7 - La préparation des périodes d'alternance en entreprise est :**



Les élèves ayant déclaré que la préparation des périodes d'alternance était à améliorer indiquent avoir manqué d'information et souhaiteraient davantage d'aide.

**8 - Le principe d'individualisation du parcours (plan de formation, emploi du temps) est :**



Les améliorations souhaitées par les élèves concernent :

- > Le groupe initial à l'entrée à l'Ecole que certains élèves ne souhaitent pas quitter ce qui est contraire au principe d'individualisation ;
- > Certaines matières pour lesquelles les jeunes ne perçoivent pas d'intérêt (culture générale par exemple) ;
- > Et inversement, pour certains une envie d'une plus grande mobilisation comme « Plus de remise à niveau », « Plus de travail à la maison » ou bien des matières nécessaires pour préparer des concours.

### 9 - Les ateliers pédagogiques

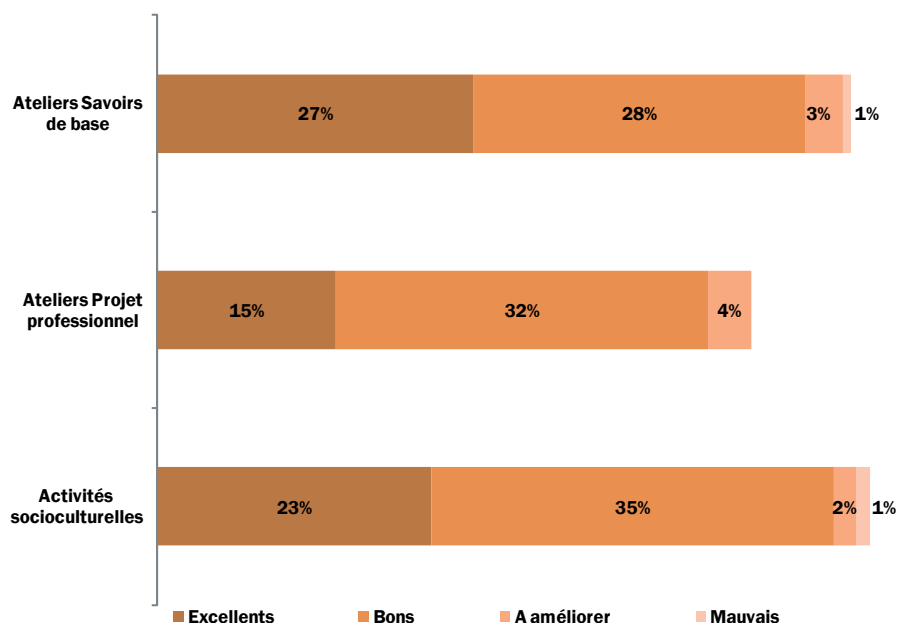
Pour la présentation des résultats globaux, les différents ateliers ont été regroupés en trois grands domaines :

Savoirs de base : français, mathématiques, anglais, bureautique, raisonnement logique, autoformation.

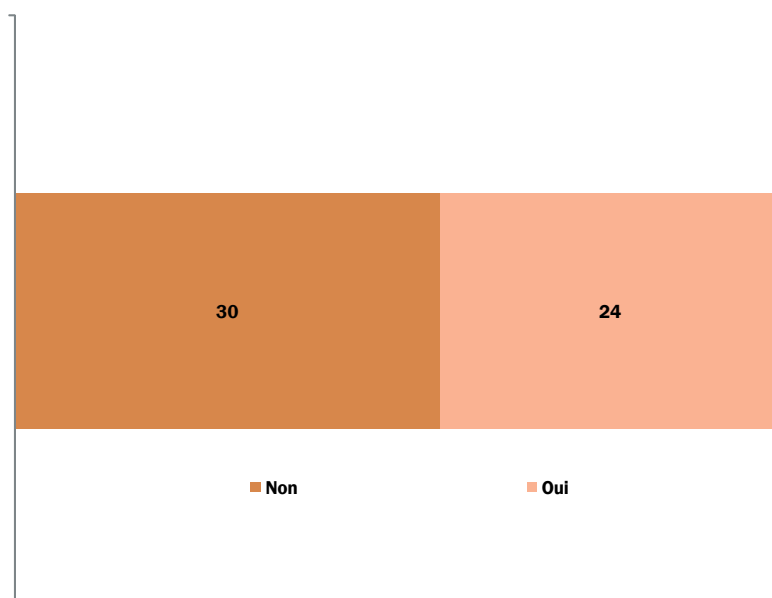
Projet professionnel : construction du projet professionnel, informations sur les métiers, recherche de lieux de stage, techniques de recherche d'emploi.

Activités socioculturelles : culture générale, premiers secours, planning familial, théâtre, sport...

Seules les données concernant l'appréciation de la satisfaction globale des ateliers ont été agrégées. Il paraissait en effet peu pertinent de regrouper les évaluations faites pour chaque atelier en matière d'animation ou de supports utilisés.



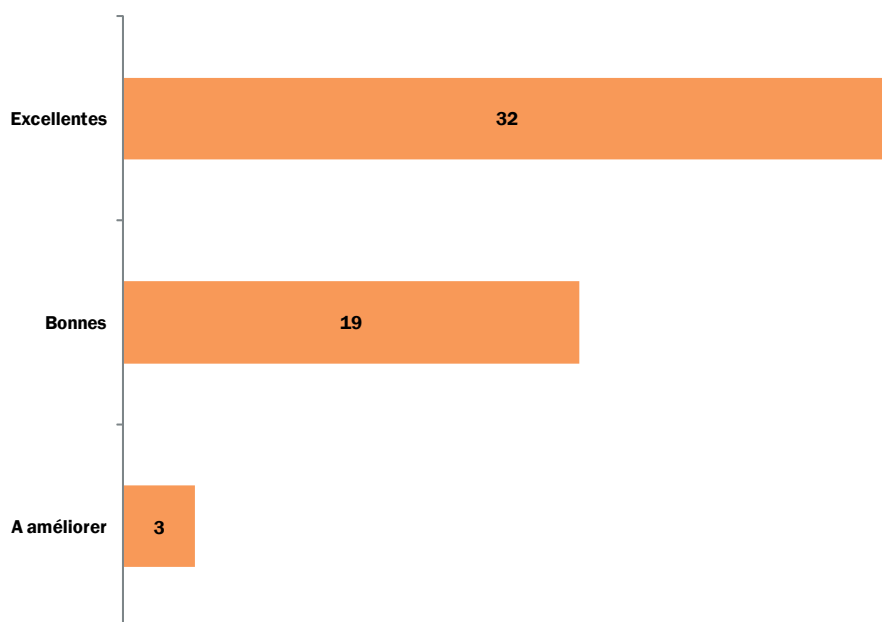
### 10 - Y a-t-il des ateliers qui n'existent pas actuellement et que vous aimeriez voir se créer ?



## Les ateliers que les jeunes aimeraient voir se créer

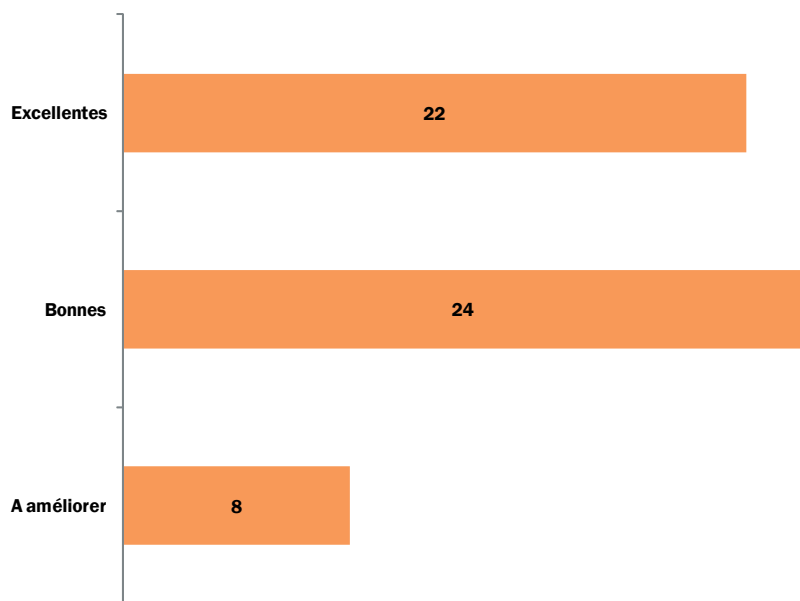
Ateliers	Nombre de citations
<b>Loisirs créatifs</b>	
Arts plastiques (6 citations)	9
Activités manuelles (1 citation)	
Logiciel de graphisme (1 citation)	
Vidéo (1 citation)	
<b>Enseignements généraux</b>	
Histoire et géographie (3 citations)	8
Biologie, Chimie, Physique (4 citations)	
Matières préparant aux concours du sanitaire et social (1 citation)	
<b>Langues vivantes</b>	
Anglais (6 citations), Espagnol (2 citations)	8
<b>Image de soi</b>	
Apprendre à avoir confiance en soi (2 citations)	3
Soutien psychologique (1 citation)	
<b>Echanges</b>	
Echanges sur les expériences	1
<b>Musique</b>	
Avoir des instruments	1

### 11 - Les relations avec votre coach (disponibilité, respect des engagements : remise du bilan d'étape, échanges sur le bilan d'étape...) sont :



## > Par rapport à l'entreprise

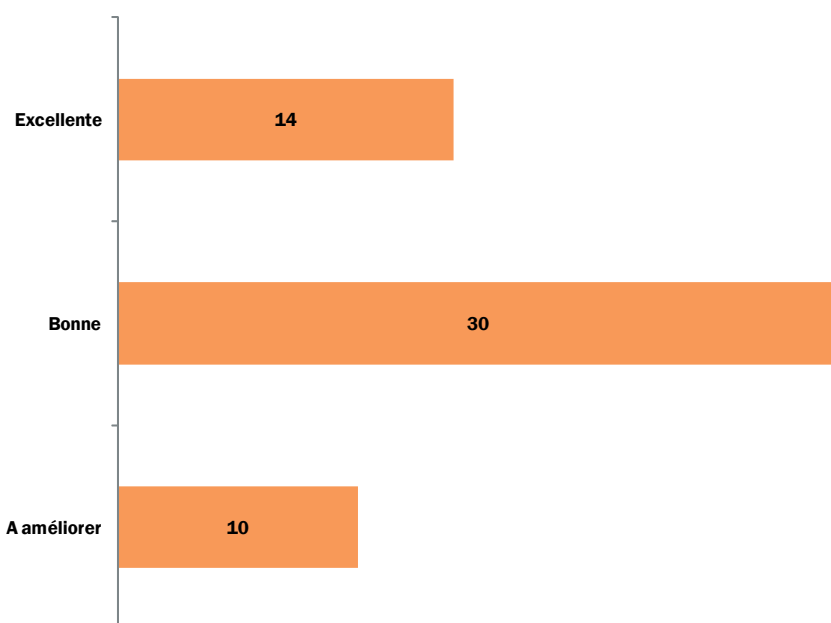
### 12 - La disponibilité et l'aide apportée par le tuteur sont :



Les insatisfactions portent sur des jeunes qui considèrent :

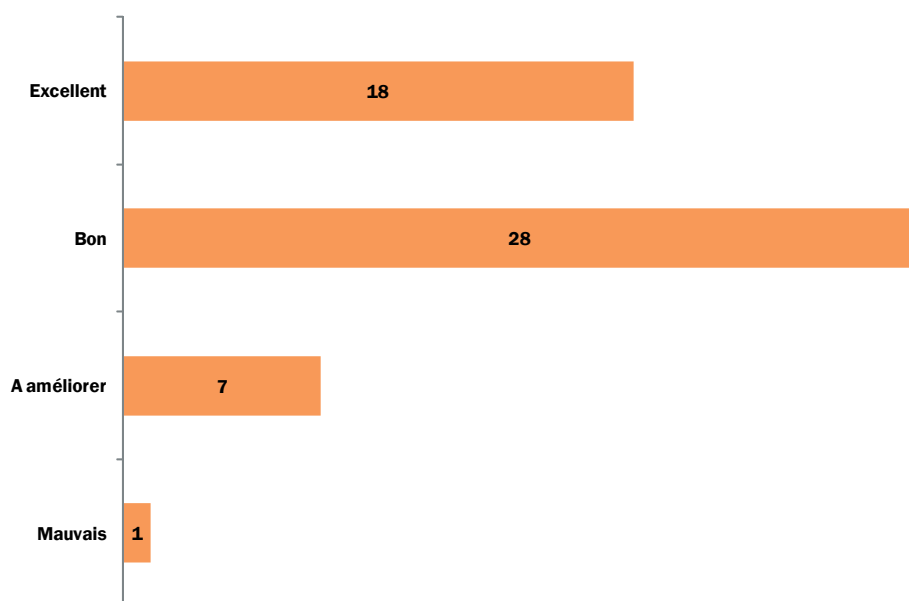
- > Avoir eu une fonction d'observation dans l'entreprise sans consigne préalable de la part du tuteur.
- > Que leur tuteur n'était pas suffisamment présent. Toutefois, dans certains cas, d'autres personnes au sein de l'entreprise prennent le relais.

### 13 - L'organisation des journées passées en entreprise est :



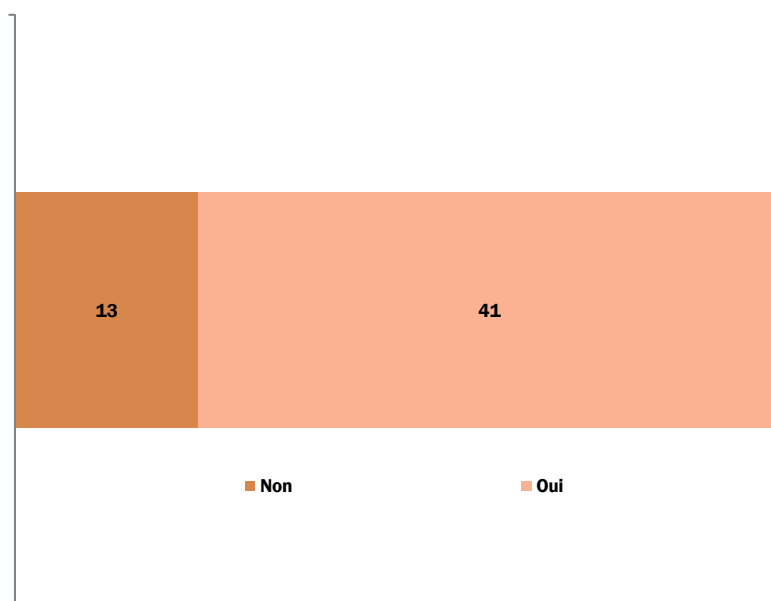
L'essentiel des insatisfactions résulte d'une activité, sur le poste de travail, jugée trop pauvre (observation ou peu de consignes de travail). Les autres concernent les horaires variables ou trop matinaux.

**14 - Le suivi du coach (visite, appel téléphonique) quand vous êtes en entreprise est :**

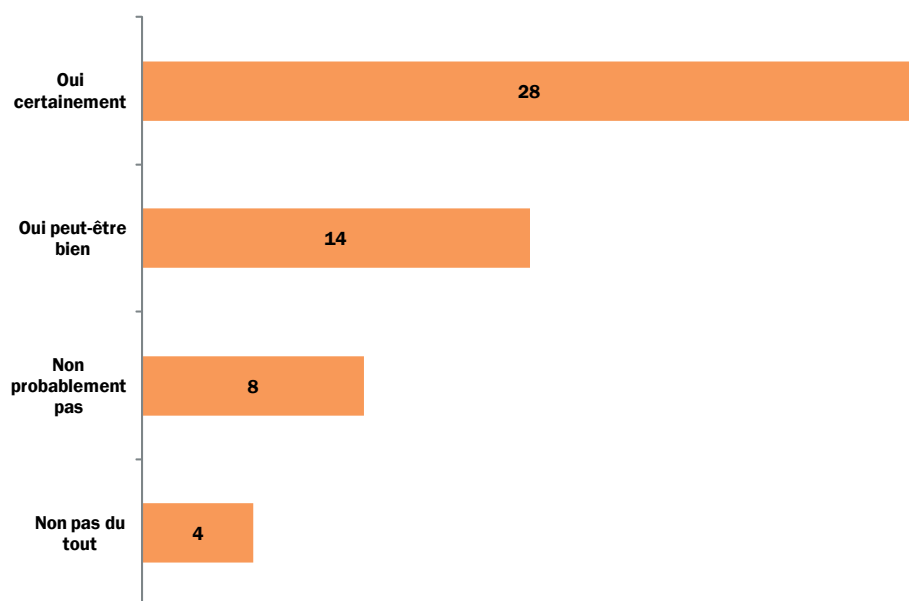


Les élèves insatisfaits reprochent au coach de ne pas être venu les voir et/ou de ne pas avoir téléphoné au cours de leur stage en entreprise.

**15 - Avez-vous eu des bilans et des attestations de compétences ?**



**16 - Les stages en entreprises renforcent-ils votre motivation pour votre travail dans les ateliers pédagogiques quand vous revenez à l'Ecole ?**



Quelques jeunes ne font pas de lien entre l'Ecole et l'entreprise, certains souhaiteraient ne jamais quitter l'Ecole et d'autres préfèrent le travail en entreprise.

## 4 - Critères de réussite

### > Au sein de l'Ecole

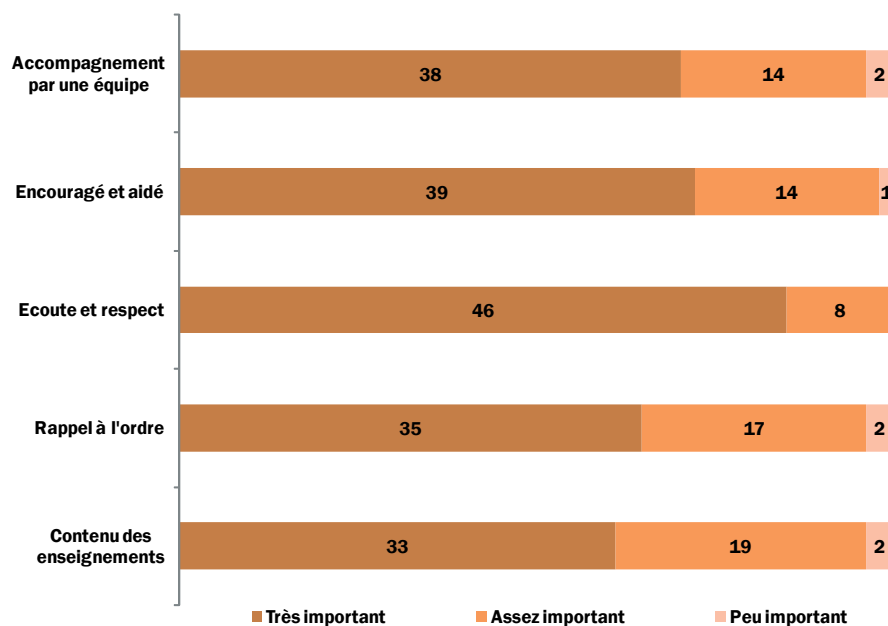
**17 - Etre accompagné par une équipe**

**18 - Etre encouragé et aidé quand vous avez des difficultés personnelles**

**19 - Etre écouté et respecté**

**20 - Etre légitimement rappelé à l'ordre quand vous ne faites pas ce qu'il faut pour réussir**

**21 - Le contenu des enseignements (savoirs de base et ateliers)**



### L'apport du coach

Les élèves mentionnent un apport du coach au niveau de leur apprentissage au sein de l'Ecole dans le travail sur le projet, pour la recherche de stage, pour les cours mais également dans leur vie personnelle et leurs problèmes sociaux (logement, rémunération, violence, etc.).

Comme en 2007, pour évoquer ce que les élèves déclarent recevoir, les mots le plus souvent cités sont : aide, accompagnement, attention, compréhension, conseil, disponibilité, écoute, encouragement, soutien, suivi.

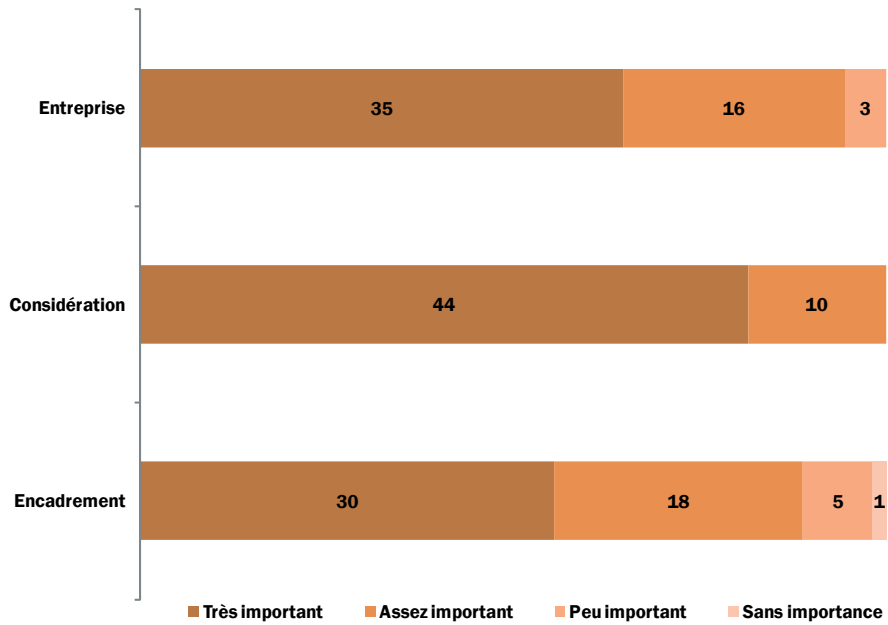
Les élèves déclarent que le coach leur a permis d'acquérir ou de leur redonner confiance en eux, de leur donner de l'assurance, de leur avoir remis les pieds sur terre, de les motiver.

## > Au sein de l'entreprise

22 - Aller régulièrement en entreprise

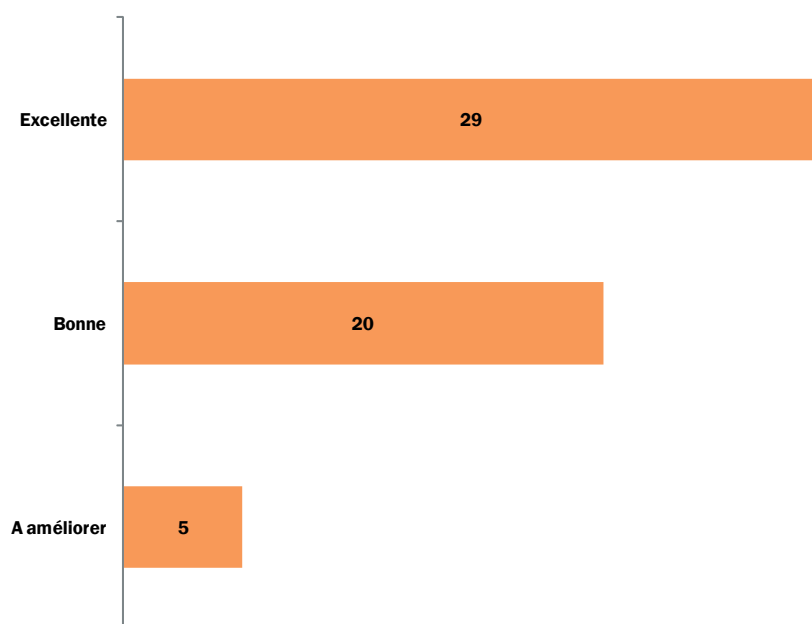
23 - Etre pris en considération

24 - Etre encadré



## 5 - Satisfaction générale

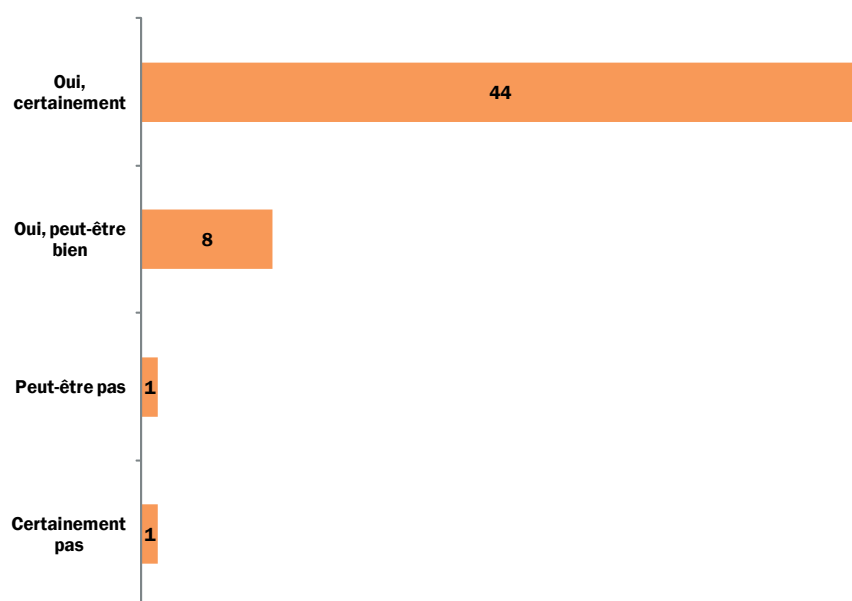
### > Quelle est votre opinion sur l'Ecole ?



#### Selon les élèves, les points à améliorer portent sur :

- > une meilleure rémunération,
- > une aide et un suivi plus important,
- > un recrutement plus sélectif en ne retenant que les élèves motivés.

### > Conseilleriez-vous l'Ecole à votre entourage ?





En téléchargement sur le site

**[www.cariforef-mp.asso.fr](http://www.cariforef-mp.asso.fr)**

> Espace professionnel



La collection « Profils et parcours » vous propose des indicateurs de suivi des publics d'un dispositif en Midi-Pyrénées.