



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



Enquête de satisfaction des élèves

Résultats 2009

Janvier 2010





Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation
Observatoire régional emploi formation Midi-Pyrénées

Rue Carmin, BP 77331

31673 Labège Cedex

Téléphone 05 62 24 05 99

Site Internet : www.cariforef-mp.asso.fr

Enquête de satisfaction des élèves - résultats 2009

Ce document a été réalisé sous le pilotage de Marc Martin,
Directeur de l'Ecole régionale de la deuxième chance

Rédacteur : Robin Michaud-Pigasse

Directeur de publication : Jean-Michel Gimenez

Responsable de publication : Christiane Lagriffoul

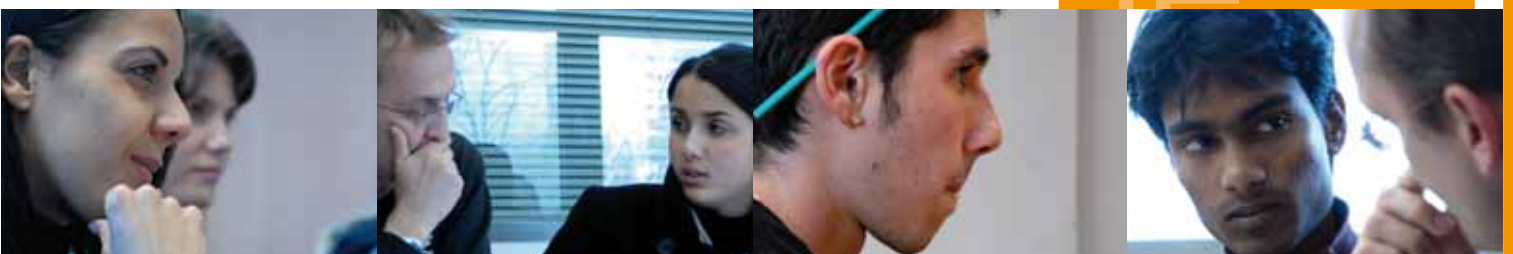
Maquette/mise en page : Stéphane Henry

Crédit photo : Emmanuel Grimault

ISBN : 978-2-916543-56-7

Sommaire

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 - Champ de l'enquête | 4 |
| 2 - Appréciation de la qualité de l'accueil | 5 |
| 3 - Appréciation du parcours à l'Ecole..... | 7 |
| 4 - Appréciation des stages en entreprise..... | 13 |
| 5 - Satisfaction générale | 19 |



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 jeunes 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 71 jeunes a été conduite en 3 vagues en juin, novembre 2009 et janvier 2010. Le rapport présente de manière schématique les réponses des élèves¹. 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 promotion

| Promotion | Nombre d'élèves interrogés |
|-----------------------------|----------------------------|
| 39 | 1 |
| 40 | 1 |
| 41 | 1 |
| 42 | 2 |
| 43 | 5 |
| 44 | 3 |
| 45 | 3 |
| 46 | 7 |
| 47 | 4 |
| 48 | 6 |
| 49 | 4 |
| 50 | 1 |
| 51 | 8 |
| 52 | 10 |
| 53 | 7 |
| 54 | 8 |
| Total des promotions | 71 |

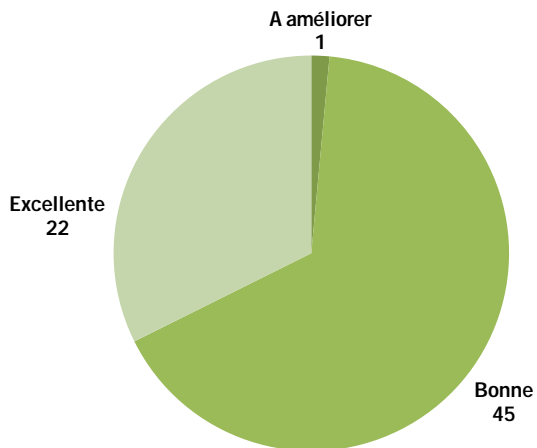
¹ En nombre et non en pourcentage étant donnés les faibles effectifs.



2 - Appréciation de la qualité de l'accueil

> L'entrée à l'Ecole

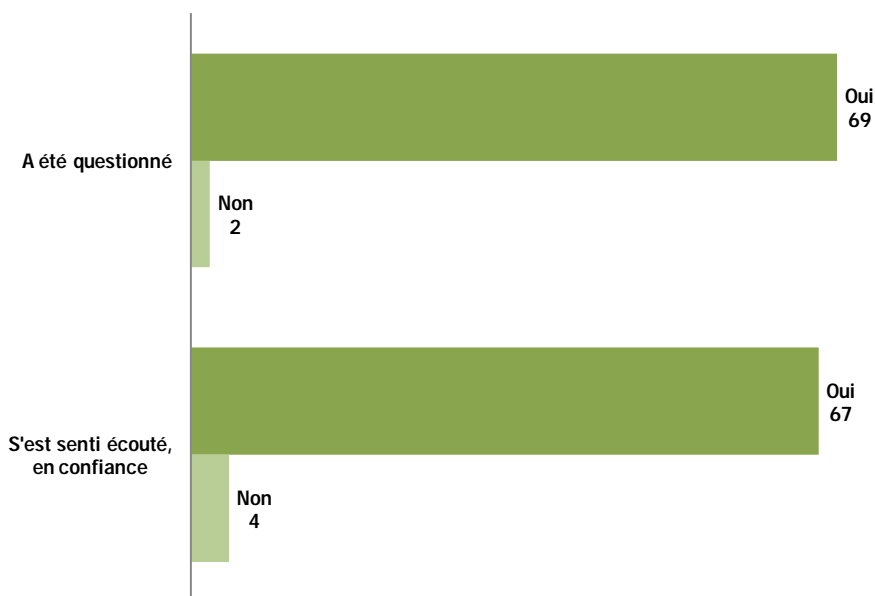
- Comment avez-vous trouvé l'information collective² ?



NB : Trois élèves n'ont pas assisté à la réunion d'information collective.

La plupart des élèves souligne la clarté des explications et note que cette présentation collective est aussi un vecteur de motivation. Certains regrettent simplement un décalage entre cette introduction et la réalité du parcours : « on ne nous avait pas dit qu'il y aurait autant de stages ».

- Durant l'entretien de recrutement, vous a-t-on questionné sur votre parcours, vos difficultés, vos objectifs ? Vous êtes-vous senti écouté, en confiance ?



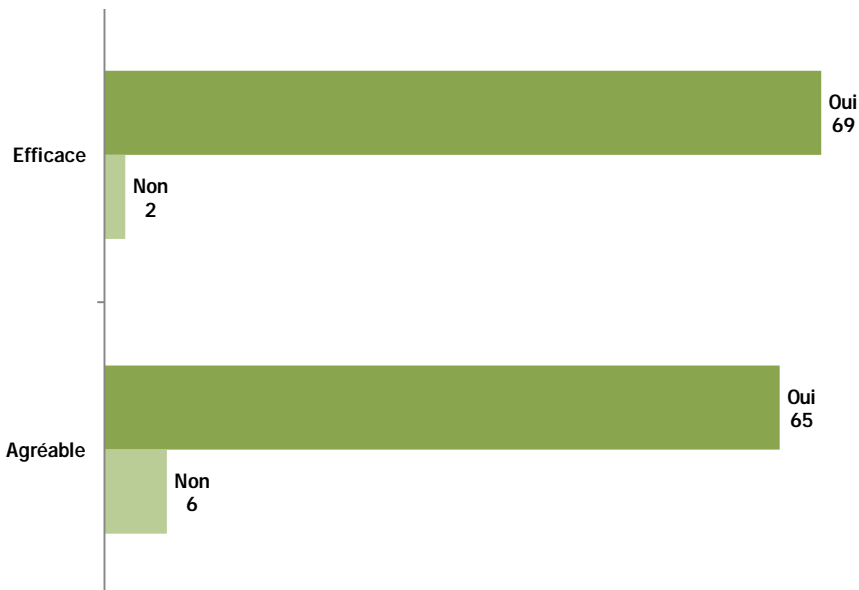
Les élèves qui ne sont pas sentis en confiance lors de l'entretien de recrutement témoignent de leur timidité voire de leur anxiété vis-à-vis de cet entretien dont dépendait leur acceptation à l'Ecole.

² Présentation de l'Ecole auprès des candidats potentiels.



> Les démarches administratives

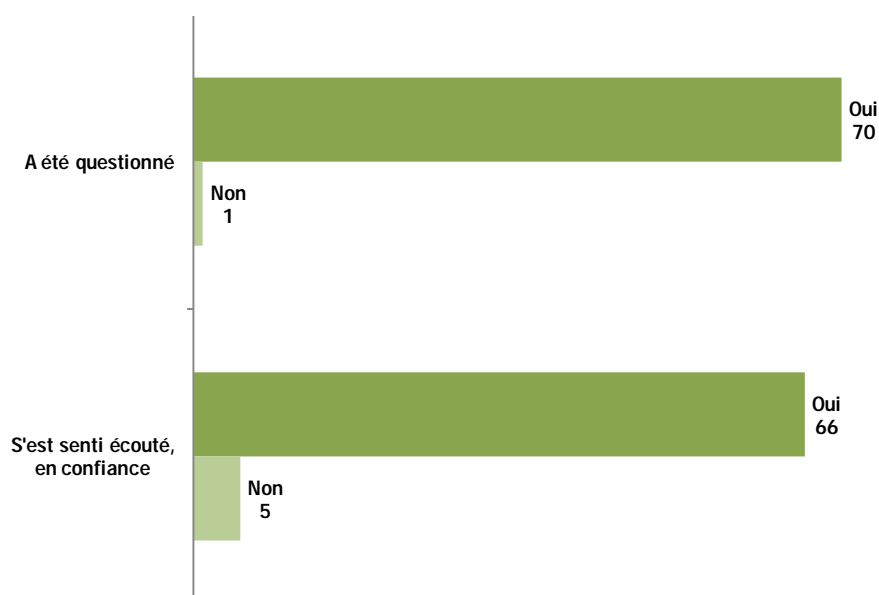
- Pour votre dossier de rémunération, vous avez été en contact avec le secrétariat, avez-vous trouvé son accueil efficace ? Agréable ?



L'action du secrétariat est jugée efficace par la très grande majorité des élèves. En termes relationnels, certains évoquent des difficultés ponctuelles liées au tempérament des personnes (premier contact « *un peu froid* », réponses sèches, humeur versatile) ou à leurs conditions de travail (« *elles sont débordées* », « *elles sont de dos* »).

> La rencontre avec le coach

- 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 ?



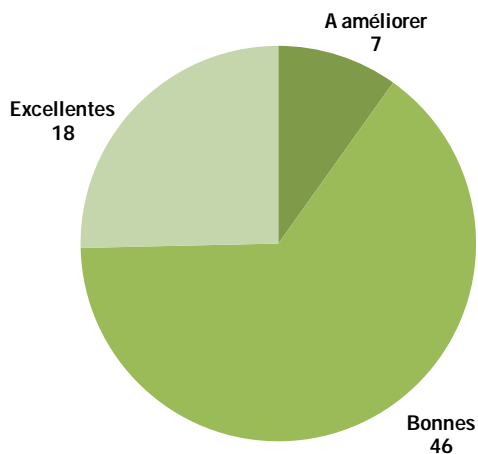
Certains élèves évoquent leurs difficultés à accorder leur confiance dès les premières rencontres avec leur coach. Pour la plupart, la confiance est venue progressivement.



3 - Appréciation du parcours à l'Ecole

> Les conditions de travail

- Comment qualifieriez-vous les conditions matérielles de travail (fournitures, accès aux postes informatiques, accès à la documentation...)?

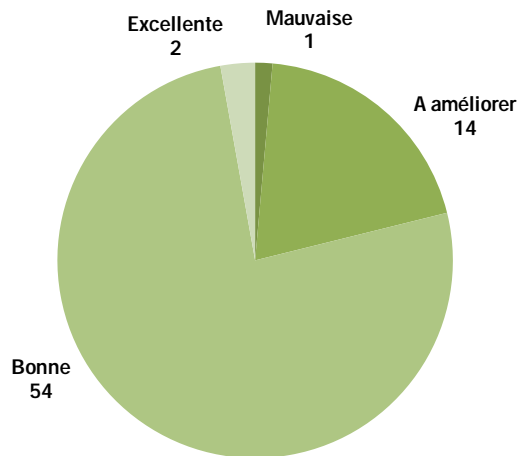


L'ensemble des élèves reconnaît des conditions de travail très favorables. Les remarques négatives portent essentiellement sur le parc informatique et les conditions de son utilisation : « ça rame », « Internet ne fonctionne pas toujours », « des écrans plats seraient un plus », « les ordinateurs sont trop vieux, trop lents », « on a mal au dos quand on regarde les écrans dans les tables ».



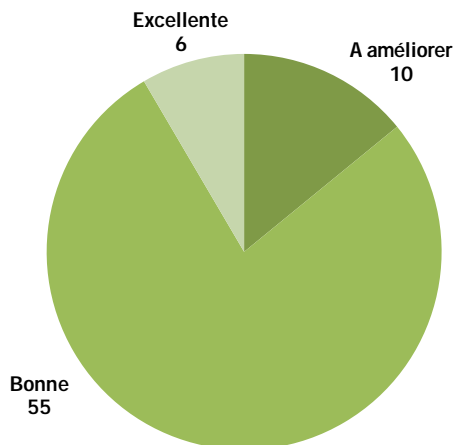
> Le début du cursus

- Que pensez-vous de la qualité du travail réalisé pendant les 4 premières semaines de formation pour vous aider à choisir une voie professionnelle ?



Près de 80 % des élèves se disent satisfaits voire très satisfaits de ce travail. Les motifs d'insatisfaction portent sur l'inutilité de ce travail (notamment pour ceux qui avaient un projet clairement défini au départ) ou sur l'aspect un peu long et répétitif de l'exercice.

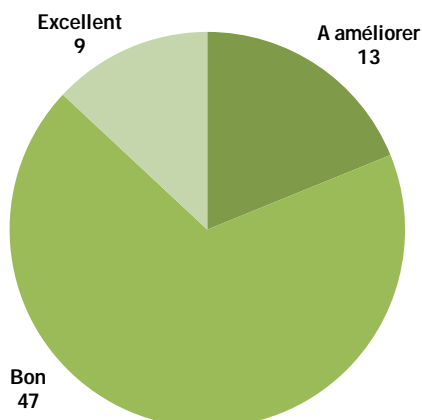
- Que pensez-vous de la qualité du travail réalisé pour vous aider à mieux vous connaître ?



Certains élèves indiquent que ce travail n'a pas porté ses fruits soit parce qu'ils savaient déjà ce qu'ils voulaient faire soit au contraire parce qu'ils étaient dans une grande incertitude que ce travail n'a pas réussi à lever.



● Que pensez-vous de l'exploration des métiers et des enquêtes ?

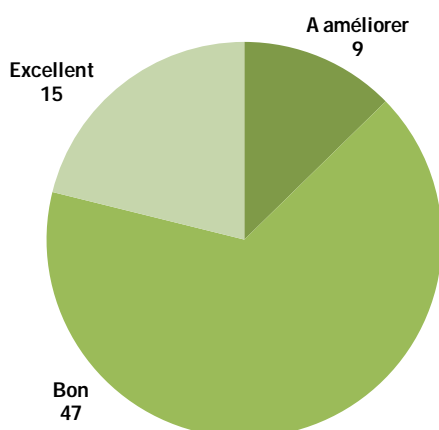


Non renseigné : 2

La plupart des élèves apprécie cette étape dans leur parcours à l'Ecole. Certains suggèrent même que les visites en entreprise soient plus fréquentes. D'autres notent la difficulté de l'exercice (« *c'est pas facile d'interpeller les gens* ») voire son inutilité (« *ça ne mène nulle part* »).

> La démarche et l'organisation pédagogique

● Que pensez-vous du principe d'individualisation du parcours (plan de formation, emplois du temps adaptés à votre situation) ?



Parmi les élèves qui considèrent que ce principe est à améliorer, une majorité déplore de devoir se séparer du groupe de la promotion constitué en début de parcours.



- Êtes-vous satisfait de l'équilibre entre temps collectifs (ateliers...) et temps individuels (accompagnement avec le coach...) ?



Parmi les 18 élèves non satisfaits, 11 aurait souhaité plus de travail collectif notamment dans le cadre de la promotion, 7 au contraire sollicitent plus d'accompagnement individuel.

> Les ateliers pédagogiques

Pour chaque atelier proposé, les élèves sont interrogés sur la qualité du cours en lui-même (supports, documents...) et sur la clarté des explications (animation de l'atelier).

Les retours sont globalement très positifs pour l'ensemble des ateliers. Outre les commentaires personnels adressés aux différents intervenants, une remarque récurrente concerne l'aspect trop individuel de certains cours (« *le cours est trop individualisé* », « *il n'y a pas vraiment de cours* », « *ce serait bien de travailler en petits groupes* »). Par ailleurs et souvent en lien avec la remarque précédente, plusieurs élèves déplorent un effectif trop important dans certains cours ; le problème semble particulièrement prégnant pour l'atelier de mathématiques, très fréquenté.

- Y a-t-il des ateliers qui n'existent pas actuellement et que vous aimeriez voir créés ?

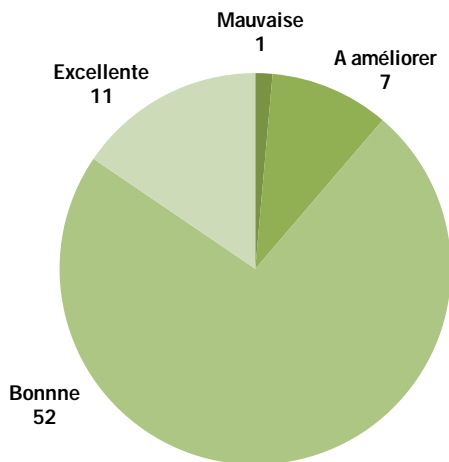


Près d'un élève sur deux aurait souhaité faire d'autres activités dans le cadre du parcours à l'École. Les demandes récurrentes portent sur l'introduction de l'histoire-géographie, de cours de langue (anglais, espagnol), ou encore de sciences (physique, biologie...). Les activités culturelles sont également plébiscitées : musique, théâtre, lecture, dessin, sorties culturelles... Dans le cadre de l'atelier sport, certains souhaiteraient pouvoir pratiquer de la natation.



> Les relations entre élèves

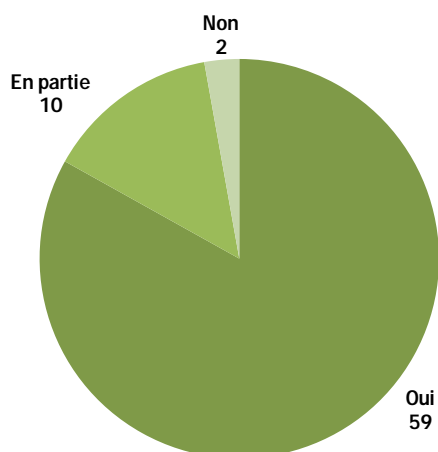
- Comment qualifieriez-vous les relations que vous avez avec vos camarades, l'ambiance à l'Ecole ?



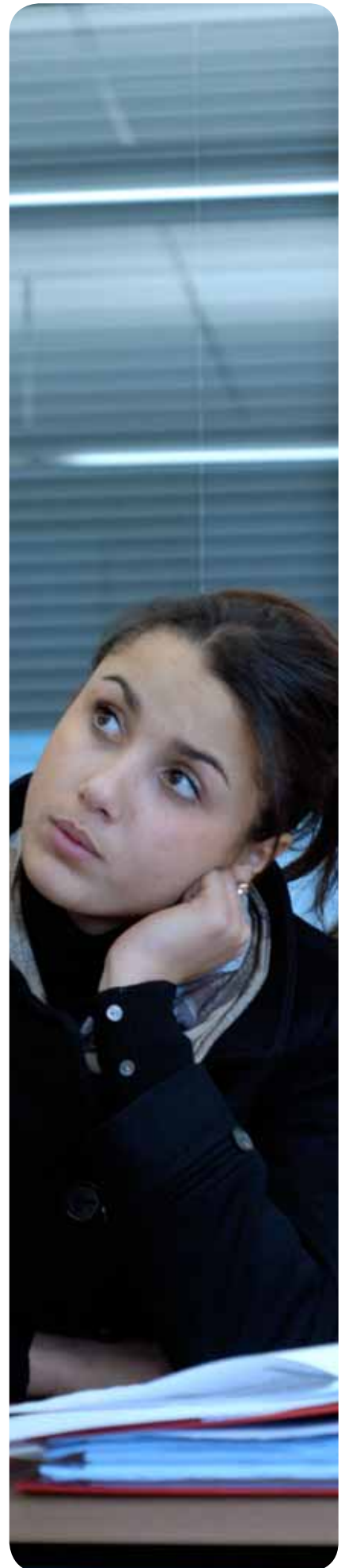
Pour près de 90 % des élèves, l'ambiance à l'Ecole est qualifiée de « *bonne* » voire d'« *excellente* ». Outre les difficultés individuelles rencontrées par certains, trois élèves indiquent ressentir un décalage avec les autres en raison de leur âge.

> Les relations avec le coach

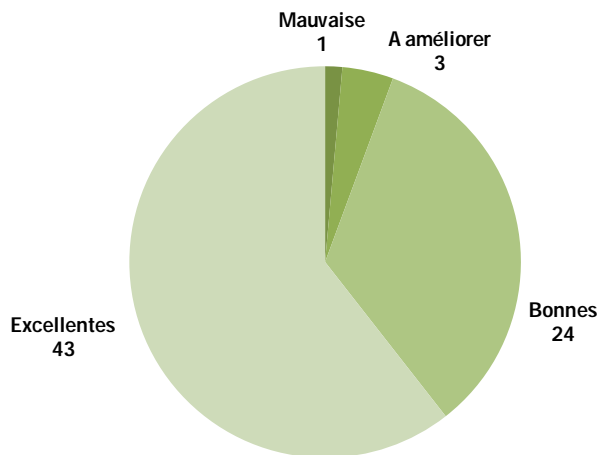
- Votre coach vous accorde-t-il suffisamment de temps, est-il disponible ?



La grande majorité des élèves est satisfait de la disponibilité de leur coach. Ceux qui rencontrent des difficultés soulignent que leur coach est « *surchargé* » et n'a pas toujours le temps de les recevoir. Ces remarques sont toutefois marginales.



● Comment qualifieriez-vous les relations que vous avez avec elle/ lui ?



Les élèves entretiennent globalement de très bonnes relations avec leur coach. Les rares difficultés semblent provenir d'incompatibilités de personnalités.

● Que vous apporte-t-il ?

La quasi-totalité des élèves répond avec enthousiasme à cette question, soulignant le rôle primordial du coach dans la réussite du parcours. Sa première utilité s'exprime dans le soutien moral (voire psychologique) qu'il peut apporter aux élèves : les termes de « *confiance* », « *respect* », « *écoute* » sont fréquemment employés (28 citations).

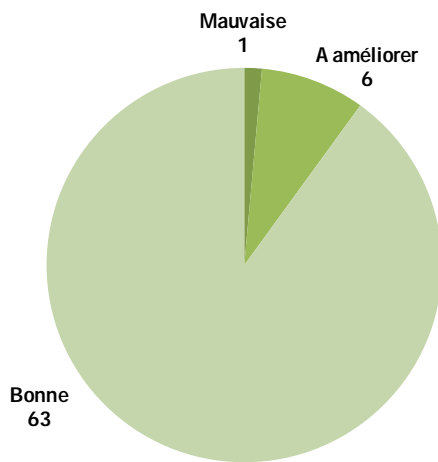
Son rôle dans la construction du projet professionnel (aide à la recherche d'emploi ou de stage) est également déterminant. Quelques élèves évoquent par ailleurs l'aide scolaire et plus rarement l'aspect disciplinaire (recadrage).



4 - Appréciation des stages en entreprise

> La préparation des stages

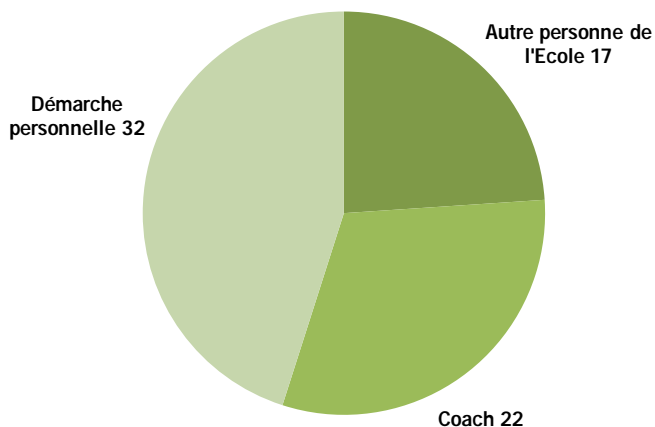
- Que pensez-vous de la préparation des stages en entreprises (avez-vous eu suffisamment d'informations sur ce que vous alliez faire en entreprise) ?



Non renseigné : 1

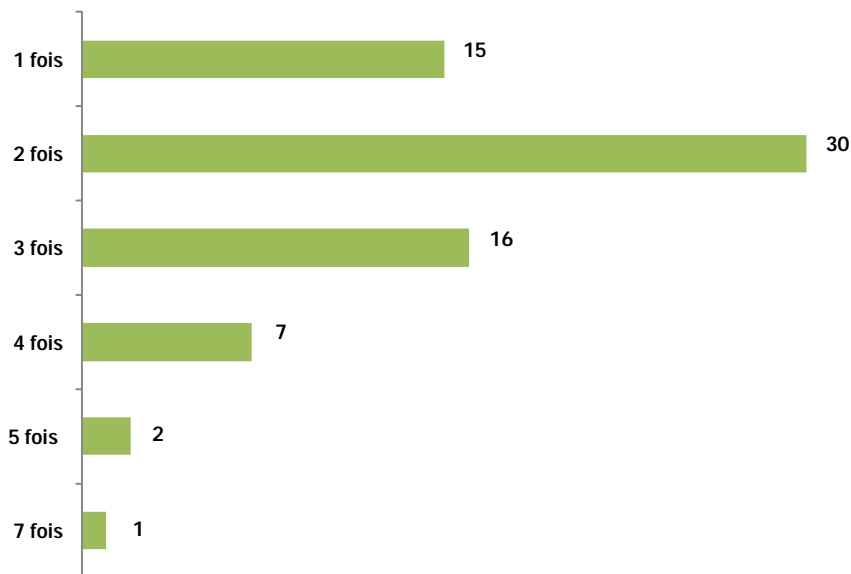
Dans l'ensemble, les élèves se disent suffisamment préparés à leurs stages. Certains regrettent leur manque de « *connaissances sur le monde de l'entreprise* », sollicitant des rencontres plus fréquentes avec des professionnels avant d'effectuer un stage.

- Quelle(s) démarche(s) avez-vous accomplie(s) pour trouver votre dernier stage ?



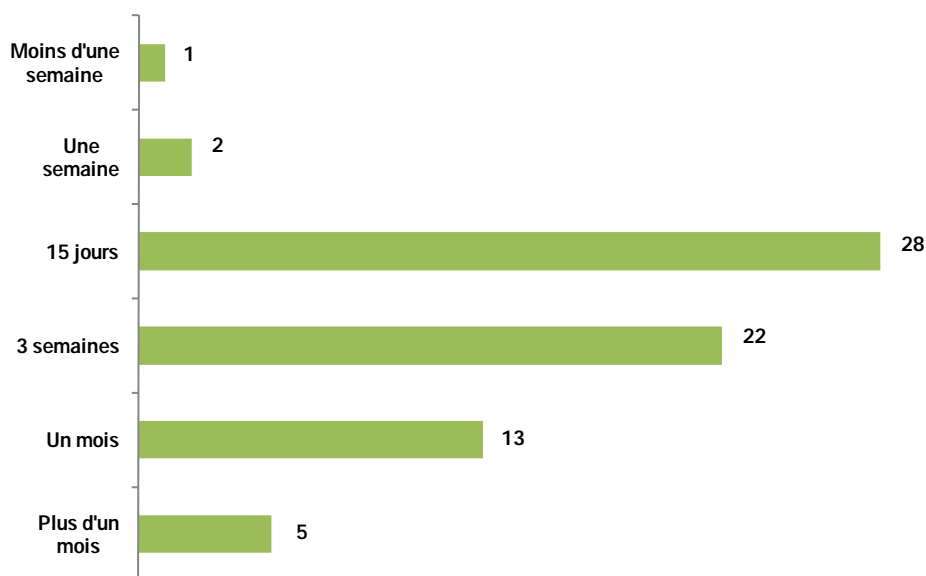
> Les conditions du stage

● Combien de fois êtes-vous parti en stage ?



Près de 80 % des élèves interrogés sont partis au moins deux fois en stage depuis le début de leur cursus.

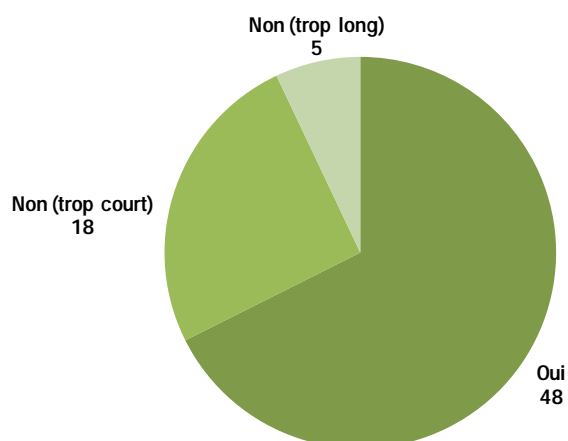
● Combien de temps a duré votre dernier stage ?



La durée moyenne des stages effectués par les élèves est de 21 jours.

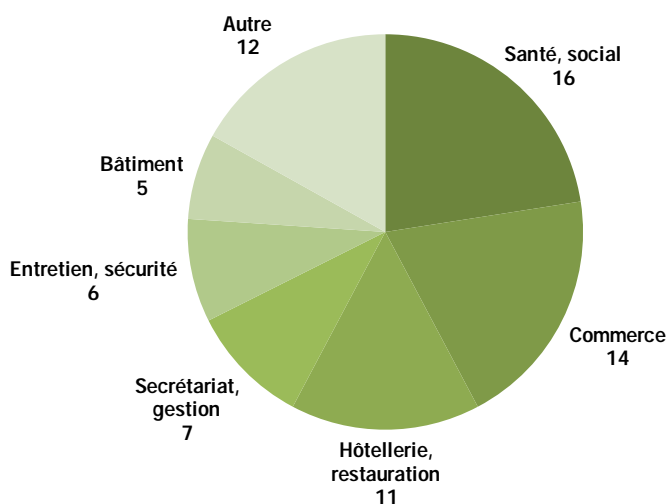


● Êtes-vous satisfait de cette durée ?



Un quart des élèves aurait souhaité rester plus longtemps en stage. Une grande majorité d'entre eux était parti 15 jours. Le taux de satisfaction quant à la durée du stage dépasse les 80 % parmi les élèves ayant effectué un stage de trois semaines. Cette durée semble pleinement correspondre aux attentes des élèves en termes de découverte et de pratique d'un métier.

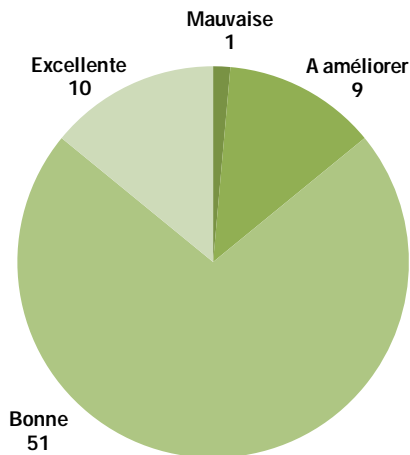
● Quel métier avez-vous découvert à l'occasion de ce dernier stage ?



Les métiers de la santé et du social rassemblent le plus grand nombre d'élèves en stage, essentiellement dans le secteur de la petite enfance (assistant maternel, auxiliaire de puériculture...). Dans le domaine du commerce, les fonctions exercées sont classiques (vendeur, employé de libre-service). Dans les métiers de l'hôtellerie-restauration, on dénombre à parité des fonctions de service et de cuisine. Dans la catégorie « autre », on trouve des fonctions extrêmement variées qui rendent compte de la diversité des projets professionnels : coiffeur, monteur réseaux, reprographiste, infographiste, souffleur de verre...



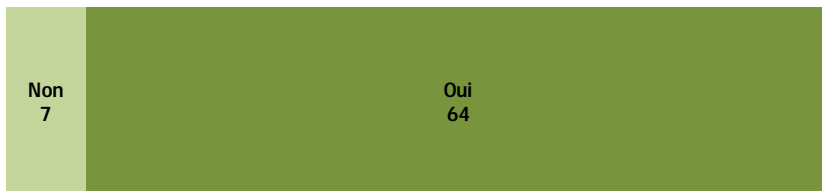
- Que pensez-vous de l'organisation des journées passées en entreprise ?



Les principales difficultés exprimées par les élèves sont liées à l'éloignement du lieu de stage et au temps de transport. Peu d'élèves dispose d'un véhicule et le temps de trajet en transports en commun peut s'avérer long. Quelques élèves se plaignent également des horaires tardifs de travail notamment dans le commerce (travail jusqu'à 20h30).

> Relations avec l'entreprise

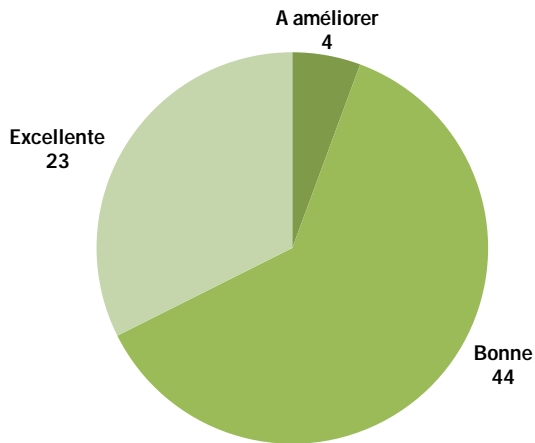
- Vous a-t-on confié des tâches spécifiques pendant votre stage ?



Rares sont les élèves qui n'ont pas pu exercer le métier qu'ils étaient venus découvrir. Quatre d'entre eux étaient explicitement en stage court d'observation.



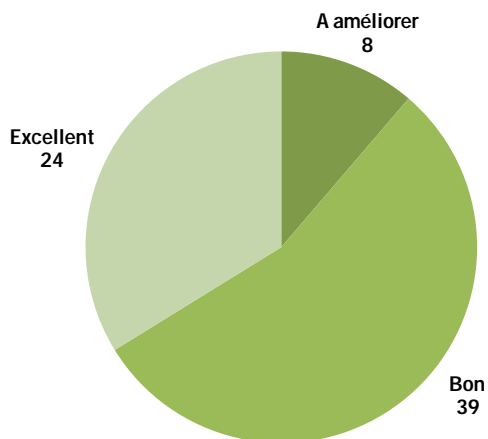
- Que pensez-vous de la disponibilité et de l'aide apportée par votre tuteur lors de votre dernier stage ?



Les relations avec le tuteur en entreprise sont, dans l'ensemble, très bonnes.

> Le rôle du coach

- Que pensez-vous du suivi (visite, appel téléphonique) effectué par votre coach quand vous étiez en entreprise ?

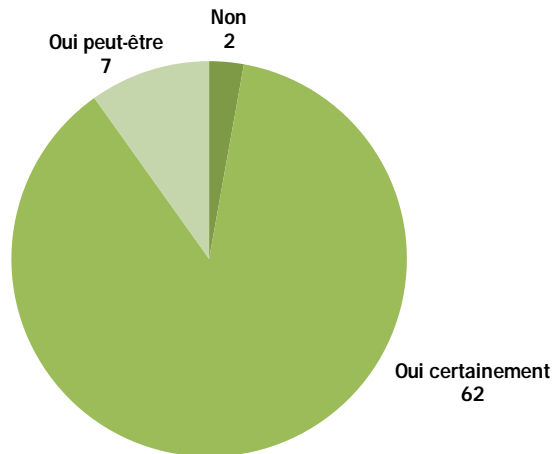


La grande majorité des élèves confirme que leur coach leur a téléphoné pendant le stage et/ou est venu leur rendre visite. Certains n'ont pas reçu de visites ni d'appels mais n'en n'ont pas ressenti le besoin. D'autres au contraire, moins autonomes, auraient apprécié un suivi plus appuyé mais les remarques en ce sens sont rares.



> L'intérêt du stage

- Pensez-vous que les stages en entreprise renforcent votre motivation ?
- Les stages en entreprise vous semblent-ils utiles ? Que vous apportent-ils ?

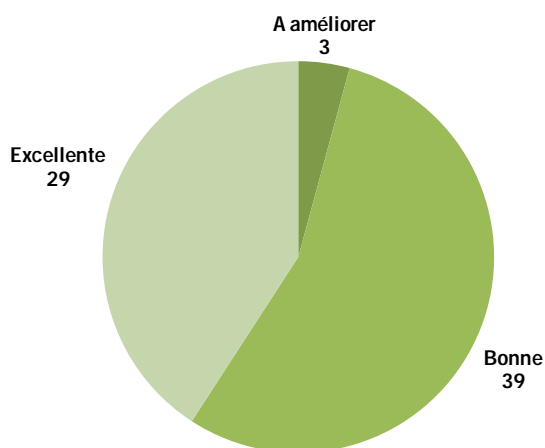


Les stages en entreprises sont un vecteur incontestable de motivation pour les élèves. Pour eux, c'est avant tout l'occasion de « *découvrir un métier* » et d'acquérir une « *expérience professionnelle* » pour mieux « *trouver un emploi* » par la suite. C'est aussi un moyen de « *prendre confiance* ».



5 - Satisfaction générale

● Quelle est votre opinion sur l'Ecole ?



95 % des élèves ont une bonne voire une très bonne opinion de l'Ecole. Ce pourcentage est supérieur de 5 points à l'enquête précédente³.

● Que vous a-t-elle apporté que vous n'avez pas trouvé ailleurs ?

Typologie des réponses (par ordre d'importance) :

- L'accès à l'emploi (possibilité de faire des stages, de découvrir des métiers, le monde de l'entreprise...) : 23 citations.
- Le soutien, la confiance, l'écoute, le respect : 21 citations.
- Une remise à niveau : 13 citations.
- Un suivi personnalisé : 8 citations.
- Un cadre : 6 citations.
- Une deuxième chance (dont refus d'autres établissements) : 5 citations.
- De l'autonomie, de la liberté, du lien social : 4 citations.



³ Enquête de satisfaction des élèves, résultats 2008, CarifOref, mars 2009.

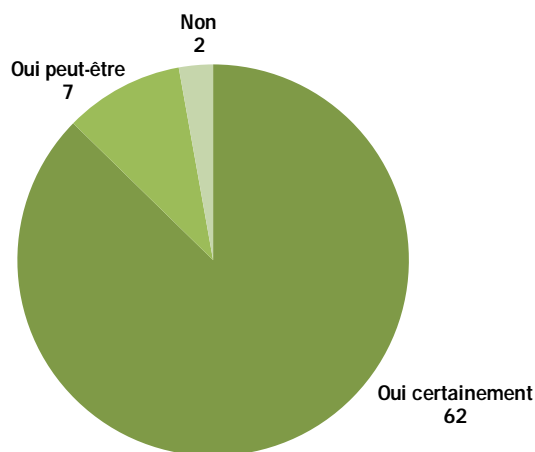
● Que manque-t-il à l'Ecole, qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Cette question ouverte appelle des commentaires sur différentes thématiques :

- La cantine : « elle n'est pas bonne », « elle est trop loin »
- Les horaires : « on a peu de temps pour manger », « on commence trop tôt le matin. C'est pas facile pour ceux qui habitent loin. »
- La discipline : « ça manque de discipline »
- L'organisation : « il y a trop de promotions qui s'enchaînent, on est trop nombreux », « le parcours est trop court »
- Les stages : « il y a trop de stages, ils s'enchaînent trop vite »
- L'hébergement : « ce serait bien qu'il y ait une aide pour trouver une solution d'hébergement »
- La rémunération : « elle est trop faible »

Peu de remarques portent sur la démarche pédagogique de l'Ecole. Les élèves qui s'expriment sur ce sujet suggèrent plus de travaux collectifs, de sorties en groupe (visites d'entreprises) ou encore un meilleur accompagnement dans la recherche d'emploi.

● Conseilleriez-vous l'Ecole à votre entourage ?



La notoriété de l'Ecole se construit en partie par le « bouche-à-oreille » : 38 % des élèves rejoignent l'Ecole à l'issue d'une démarche personnelle, souvent suite aux conseils d'amis ou de membres de la famille⁴. Or, 87 % des élèves en cours de formation déclarent qu'ils conseilleraient certainement l'Ecole à leur entourage. Cette proportion est supérieure de 6 points à celle constatée l'année dernière, reflétant une satisfaction générale en légère progression.

⁴ Les publics en 2009 : caractéristiques et résultats, CarifOref Midi-Pyrénées, mars 2010.



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



Retrouvez sur notre site
l'ensemble de nos publications
sur l'Ecole régionale de la deuxième chance :

Les élèves en 2009
caractéristiques
& résultats

Le devenir des élèves
sortis en 2008



www.cariforef-mp.asso.fr > Espace professionnel



En bref...

Des élèves satisfaits de leur parcours

Sur 71 élèves de l'Ecole régionale de la deuxième chance Midi-Pyrénées interrogés en 2009 :

- 95 % ont une bonne voire une excellente opinion de l'Ecole,
- 90 % déclarent y travailler dans de bonnes conditions,
- Plus de 60 % entretiennent d'excellentes relations avec leur coach,
- 87 % sont satisfaits de leur stage en entreprise.

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

