



Evaluation
de la qualité et des résultats
des stages cofinancés par du FSE
en 2008

Enquête auprès de 171 stagiaires et de 106 entreprises

Mars 2009

SOMMAIRE

Introduction	2
Résumé	4
- I - L'OPINION DES STAGIAIRES ET DES ENTREPRISES SUR LES STAGES	6
- I - 1 - Vue d'ensemble	6
- I - 1 - 1 - Le point de vue des stagiaires	6
- I - 1 - 2 - Le point de vue des entreprises	13
- I - 2 - Les résultats par stage.....	16
- I - 2 - 1 - Le point de vue des stagiaires	16
- I - 2 - 2 - Le point de vue des entreprises	24
- I - 2 - 3 - Les stages qui demandent une attention particulière.....	25
- II - GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES : LES PRATIQUES DES ENTREPRISES	27
- II - 1 - Les priorités des entreprises.....	27
- II - 2 - Les demandes des entreprises à l'égard des offres de conseil de l'AREF.....	28

ANNEXE I : Les questionnaires adressés aux stagiaires et aux entreprises

Introduction

Une enquête par questionnaire pour mesurer la qualité et les résultats de la formation

Afin de mesurer la qualité et les résultats en situation de travail des formations cofinancées par du FSE, l'AREF Midi-Pyrénées a réalisé une enquête auprès des stagiaires et de leur entreprise. Cette enquête mesure également les pratiques des entreprises dans leur gestion des emplois et des compétences.

Il est important de souligner que ce questionnement :

- * A lieu plusieurs mois après la formation pour mieux mesurer son efficacité en situation de travail qu'une simple évaluation de fin de stage.
- * Concerne en même temps le stagiaire (de manière anonyme) et son entreprise afin de croiser les deux appréciations sur une même formation.

Deux questionnaires ont été construits (annexe I) :

- * Le questionnaire pour les salariés comprend 11 critères d'évaluation à noter de 0 à 6. Ces critères concernent l'information préalable au stage, la qualité de la formation, les réponses aux attentes individuelles et les possibilités d'application dans l'entreprise et dans la profession.

A cela s'ajoute :

- une question sur la proximité de la formation avec les pratiques des entreprises,
- une question sur l'impact de la formation sur l'évolution professionnelle du stagiaire.

- * Le questionnaire à l'intention des entreprises est en deux parties :
 - La première partie concerne les pratiques des entreprises dans leur gestion des emplois et des compétences. La question des aides de l'AREF en termes de conseils et d'outils est également abordée.
 - La seconde partie porte sur chaque stage réalisé par un ou plusieurs salariés de l'entreprise (un questionnaire par stage). Le questionnement concerne les objectifs de l'entreprise avec cette formation sur les aspects organisationnels et économiques, mais aussi sur la gestion des compétences et des carrières. Enfin, on aborde la qualité de la formation et ses résultats. Le questionnaire se termine par un appel aux suggestions des responsables d'entreprise pour améliorer la qualité du stage.

A noter que ce travail s'inscrit dans la continuité d'enquêtes du même type réalisées depuis 6 années. Ceci nous permettra de faire des comparaisons avec les résultats antérieurs.

Note technique

Les envois des questionnaires

L'envoi des questionnaires a été réalisé en janvier 2008.

Au total, ces enquêtes concernent

- * 171 stagiaires,
- * 106 entreprises régionales,
- * 89 stages terminés en 2007.

Les retours des questionnaires

- **Sur 171 questionnaires adressés aux stagiaires :**

- * 7 sont revenus avec la mention « n'habite plus à l'adresse indiquée » ;
- * 58 ont été retournés, **soit un taux de réponse de près de 35 %** des questionnaires parvenus à leur destinataire.

Pour une enquête anonyme sans relance de notre part, ce taux de réponses est très satisfaisant.

La qualité des réponses, notamment sur les questions ouvertes et les suggestions émises montre que les salariés s'expriment volontiers sur la formation suivie.

- **Sur les 106 entreprises ayant reçu un questionnaire,**

- * 44 entreprises nous ont retourné leur questionnaire, soit un taux de réponse de 41,5 %.

RESUME

Afin de mesurer la qualité et les résultats des stages co-financés en 2008 par la profession et la Communauté Européenne (FSE), l'AREF a réalisé une enquête par questionnaires auprès de tous les stagiaires et de toutes les entreprises concernés, soit 171 stagiaires de 106 entreprises régionales. Parallèlement, nous avons identifié les pratiques des entreprises dans leur gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ainsi que leurs besoins d'aides de l'AREF.

Cette étude repose sur les réponses de 58 stagiaires et de 44 entreprises.

ENQUETE AUPRES DES STAGAIRES ET DES ENTREPRISES :

Un dispositif d'alerte et de régulation

Il s'agit d'identifier les formations sur lesquelles l'opinion des stagiaires et des entreprises révèle des éléments positifs ou des insuffisances. En cas de présomption de dysfonctionnements, l'AREF intervient auprès des entreprises et des organismes de formation pour valider les informations recueillies lors de l'enquête et si nécessaire, les inciter à mettre en place des mesures correctives. Les constats positifs sont eux aussi capitalisés afin de recommander ces formations.

Dans l'ensemble, de bons résultats

Le point de vue des stagiaires

- * 11 stages sur 43 (25,6 %) obtiennent une note de satisfaction globale des stagiaires nettement supérieure à la moyenne de l'ensemble des stages.
- * 10 stages (23 %) se situent au dessus de la moyenne.
- * 11 stages (25,6%) sont dans la moyenne.
- * 11 stages sont en dessous de la moyenne, dont 3 très nettement en dessous (de 1,5 à 3,8).

Des opinions négatives des stagiaires ne signifient pas nécessairement un dysfonctionnement. Dans certains cas, seuls les stagiaires insatisfaits nous retournent un questionnaire, dans d'autres, les causes d'insatisfaction n'ont rien à voir avec la qualité de la formation.

Ces bons résultats sont dus à la conjonction de plusieurs facteurs dont notamment les efforts des organismes sur la qualité ; le rôle de régulation de l'offre de formation par l'AREF ; une motivation des salariés pour la formation.

Le point de vue des entreprises, sur la qualité de la formation est également très positif.

Au total, nous avons identifié 8 stages qui peuvent demander une attention particulière.

Les points forts de la formation

- * La formation répond largement aux objectifs des stagiaires et des entreprises.
- * Est appliquée en situation de travail.
- * Est proche des réalités des entreprises (oui = 39 %, oui dans l'ensemble = 59 %). Plus de 9 entreprises sur 10 ont atteint leurs objectifs.
- * Est dispensée par des enseignants dont les compétences sont bonnes.
- * Favorise les changements collectifs et individuels. Ceci correspond à la volonté de l'AREF et du FSE de favoriser le financement de formations qualifiantes.

Les améliorations à apporter

L'information des stagiaires

Les faiblesses relatives mises en évidence par les réponses des stagiaires portent essentiellement sur l'information des stagiaires avant la formation (information de l'entreprise comme celle de l'organisme).

Il y a souvent une corrélation entre un avis réservé des stagiaires et manque d'information des entreprises.

L'intégration des compétences dans les entreprises

On perçoit des difficultés dans le déploiement des acquis de la formation, en particulier pour des stages préparant à une fonction de chef d'équipes ou de chef de petits chantiers.

Ceci relève plus de la gestion des compétences des entreprises que de la formation. Un suivi post formation des organismes serait alors l'un des facteurs d'optimisation à envisager.

La documentation

C'est un point sur lequel, certains organismes doivent faire des progrès. Des stagiaires regrettent une documentation trop ou peu abondante, des informations manquantes ou obsolètes.

**Gestion prévisionnelle des emplois
et des compétences :**
les pratiques des entreprises

Parmi 11 actions à mener dans l'entreprise relevant d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, quelles sont les priorités des entreprises ?

La totalité de ces propositions recueille un avis positif (actions indispensables ou importantes).

Faire un autodiagnostic et le remplacement des départs en retraite et l'intégration durable de jeunes sont les deux priorités des entreprises. Vient ensuite la question des habilitations.

Choisir un organisme de formation est la proposition qui recueille le moins d'avis positifs.

Dans ces démarches, plus de la moitié des entreprises (55 %) souhaitent une aide de l'AREF (outils et conseils) avec pour objectifs :

- Un diagnostic des points fort et des points faibles de l'entreprise.
- Une cartographie des compétences disponibles dans l'entreprise.
- Un point avec chaque collaborateur sur ses compétences et ses possibilités d'évolution professionnelle (entretiens annuels).
- Un bilan individuel et collectif des habilitations.
- Entretiens professionnels et bilan de compétences.
- Mettre en place des formations DIF en intra

Actions de l'AREF sur l'offre de formation

• L'AREF doit aussi continuer à intervenir sur l'offre de formation : réguler, adapter l'offre aux besoins, agir sur la qualité.

La demande des entreprises pour cela demeure, même si elle prend des formes différentes selon le comportement de l'entreprise à l'égard de la formation.

• Parallèlement, l'achat groupé de formations sur des objectifs réunissant un nombre important de stagiaires est à développer.

• Une intervention de l'AREF en faveur d'une meilleure adaptation de l'offre de formation à la variabilité de la demande des entreprises et des salariés est également nécessaire afin de renforcer l'efficacité de la formation.

Cela passe par un renforcement de l'individualisation de la formation (objectifs et pédagogie différenciés, modularisation en courtes séquences) et par des analyses de la demande plus fines des organismes.

• Des « piqures de rappel », quelques mois après la formation, permettraient aux stagiaires de faire un point avec l'organisme et de consolider leurs connaissances et leurs pratiques. Eventuellement, il s'agira aussi d'identifier des objectifs de formations complémentaires.

On peut également susciter ou renforcer l'émergence de formes nouvelles et plus flexibles de formation :

- Relancer des ateliers permanents de formation
- Développer la formation intra, notamment sur chantiers.
- Favoriser les transferts de compétences en interne par les collaborateurs les plus qualifiés, voire par des collaborateurs récemment partis en retraite (formation interne par du personnel de l'entreprise).
- Utilisation d'outils multimédias en centre ou à distance dans le cadre d'une auto-formation assistée.
- Favoriser la mise en place de bases de données de compétences et de situations professionnelles accessibles par les salariés d'une ou de plusieurs entreprises.

- I - L'opinion des stagiaires et des entreprises sur les stages

- I - 1 - Vue d'ensemble

- I - 1 - 1 - Le point de vue des stagiaires

- I - 1 - 1 - 1 - Evaluation de la qualité de la formation et de ses résultats sur 9 critères.

Critères d'appréciation	Note sur 6
Ambiance du stage	5,5
Intérêt du stage pour vous	5,2
Compétence professionnelle et pédagogique des enseignants	5,1
Résultat d'ensemble – stage à recommander	5,1
Qualité des équipements	5,0
Qualité de la documentation remise	4,7
Possibilité d'application dans l'entreprise ou dans la profession	4,6
Information préalable par l'organisme de formation	4,6
Information préalable par votre entreprise	4,3

***Dans l'ensemble,
les appréciations des stagiaires sont bonnes :
1) la formation est de qualité,
2) répond aux attentes des stagiaires,
3) fait l'objet d'une application dans l'entreprise***

Ecart avec les enquêtes antérieures			
Critères d'appréciation	Résultats 2009	Moyenne 5 ans	Ecart
Ambiance du stage	5,5	5,6	- 0,1
Intérêt du stage pour vous	5,2	4,2	+ 1,0
Compétence professionnelle et pédagogique des enseignants	5,1	5,1	0
Résultat d'ensemble – stage à recommander	5,1	4,8	+ 0,3
Qualité des équipements	5,0	4,9	+ 0,1
Qualité de la documentation remise	4,7	5,1	- 0,4
Information préalable par l'organisme de formation	4,6	4,9	- 0,3
Possibilité d'application dans l'entreprise ou dans la profession	4,6	4,2	+ 0,4
Information préalable par votre entreprise	4,3	4	+ 0,3

Nous comparons les résultats de cette dernière enquête avec les résultats d'enquêtes antérieures réalisées dans les mêmes conditions.

L'enquête 2009 est plus favorable que la moyenne des enquêtes antérieures sur 5 critères sur 9. A noter les fortes progressions sur « l'intérêt du stage pour vous », « les possibilités d'application » et sur « les résultats d'ensemble, stage à recommander ». Ceci montre que la plupart des stagiaires sont satisfaits de l'impact de la formation sur leurs compétences professionnelles, même si cela ne se traduit pas toujours (ou pas encore) par une évolution de leur carrière professionnelle.

A l'inverse, les notes sur deux critères sont en baisse sensible :

- Qualité de la documentation remise,
- Information préalable par l'organisme de formation.

- I - 1 - 1 - 2 - Les meilleures appréciations des stagiaires

Elles concernent :

- L'ambiance du stage (5,5).
- Intérêt du stage pour vous (5,2)
- La compétence professionnelle et pédagogique des enseignants (5,1).
- Résultat d'ensemble – stage à recommander (5,1).
- Qualité des équipements (5,0).

Intérêt du stage pour vous (5,2)

Si l'on neutralise la note sur l'ambiance du stage, traditionnellement la plus élevée, l'intérêt du stage pour vous » obtient la meilleure note. Cette appréciation des stagiaires renvoie à une double satisfaction. D'une part, en regard du rôle de la formation sur ses capacités à évoluer professionnellement, mais aussi par rapport à une évolution dans l'entreprise.

Compétence professionnelle et pédagogique des enseignants (5,1)

✓ *La compétence professionnelle et pédagogique arrive en deuxième position (5,1).*

C'est à souligner car le questionnaire est anonyme et il s'est écoulé plusieurs semaines entre la fin de la formation et le questionnement. On n'a donc pas ici les phénomènes de surévaluation des appréciations sur les formateurs, courantes lors des évaluations de fin de stage.

Huit stagiaires sur dix ont attribués une note égale ou supérieure à 5 à la compétence professionnelle et pédagogique des enseignants. Quatre sur dix ont même accordé la note maximum (6). Ce résultat est très positif sur la qualité de la formation en tant que telle. On sait en effet que d'autres facteurs entrent dans la construction de l'opinion des stagiaires. En particulier, la gestion par les entreprises de cet apport en connaissances : application en entreprise, évolution des carrières individuelles.

Un quart des stagiaires exprime une appréciation plus réservée (moins de 4,5) sur la compétence de leur formateur. Un seul stage est crédité d'une note inférieure à 3.

Résultats d'ensemble – stage à recommander (5,1)

✓ *L'appréciation globale « résultats d'ensemble – stage à recommander est également en deuxième position avec 5,1 points*

Ce résultat montre une grande majorité de stagiaires satisfaite de leur formation.

31 stages sur 42 recueillent une opinion très favorable (5 et plus). A l'inverse, 10 stages sont crédités d'une note égale ou inférieure à 4.

Une note médiocre sur ce critère correspond à deux types de situations. La plus fréquente associe de bonnes appréciations sur la qualité de la formation et un avis plutôt négatif sur l'intérêt personnel de la formation. On peut penser que ces stagiaires n'ont pas évolué dans leur emploi depuis leur stage, d'où l'expression d'une déception. Pour d'autres, moins nombreux, une note nettement en dessous de la moyenne sur les résultats d'ensemble est associée à des notes également médiocres sur la qualité de la formation.

Qualité des équipements (4,8)

Les stages dans lesquels les équipements sont un facteur important, obtiennent des notes nettement favorables.

Quand la note, est bien en dessous de la moyenne, le stagiaire est également critique sur les autres critères de la formation ainsi que sur l'implication de l'entreprise dans la formation en amont et en aval.

- I - 1 - 1 - 3 - Les appréciations plus contrastées

Nos critiques et suggestions sont toutes relatives dans cette section, car les notes analysées sont rarement en dessous de la moyenne arithmétique (3 sur 6).

Qualité de la documentation remise (4,6)

Près d'un tiers des stagiaires n'est pas totalement satisfait de la documentation remise (4 et moins). Parmi eux 7 sont particulièrement critiques (3 et moins).

Il n'y a pas toujours une corrélation entre une mauvaise appréciation sur la documentation et des critiques sur la compétence professionnelle et pédagogique des formateurs. En revanche des organismes de formation semblent plus concernés par ce problème que d'autres.

Applications dans l'entreprise

- ✓ ***Avec une note moyenne de 4,6***
les possibilités d'application dans l'entreprise
font l'objet aussi d'appréciations plus contrastées.

- * Sur les 56 stagiaires ayant répondu à cette question, 36 (64 %) ont attribué une note égale ou supérieure à 5, dont 6 la note maximale (6).
- * A l'inverse, 20 stagiaires ont attribué une note égale ou inférieure à 4, dont 7 une note inférieure à 3.

Moins d'une fois sur deux, une mauvaise appréciation sur ce point est corrélée avec une note médiocre sur la compétence des formateurs. C'est aussi souvent le cas avec une appréciation négative sur l'information en amont de l'entreprise. On peut alors supposer qu'il y a des difficultés d'application liées à l'entreprise (des commentaires des stagiaires le confirment).

Le stagiaire ne maîtrise en effet pas la totalité des paramètres favorisant une application de la formation. On voit ainsi des stagiaires attribuer une note médiocre sur les possibilités d'application tout en précisant que leur entreprise n'a pas - pour l'instant - des chantiers sur lesquels il peut mettre en pratique la formation.

C'est pourquoi, nous avons posé une question supplémentaire sur la proximité de la formation avec les réalités de l'entreprise.

La formation était-elle proche des réalités de l'entreprise :		
Oui	19	32,8 %
Oui, dans l'ensemble	34	58,6 %
Non, formation trop théorique	5	8,6 %
Non, formation dépassée	0	0
Total réponses	58	

Seulement 2 stagiaires de 2 stages différents sont critiques sur la proximité de la formation avec les réalités de l'entreprise, ce qui confirme les bons résultats précédents. Ces stagiaires sont également critiques sur les autres critères d'évaluation.

- ✓ ***On peut donc dire que la très grande majorité des stagiaires :***
 - ***a trouvé un intérêt personnel dans sa formation,***
 - ***a appliqué la formation dans son entreprise ou dans la profession.***

L'enquête montre que la formation est à la fois :

- * directement utile dans l'entreprise du stagiaire,
- * et plus largement, utile dans la carrière professionnelle du stagiaire dans son entreprise et dans la profession.

Au total, ces formations renforcent l'employabilité des stagiaires et ouvrent des perspectives d'évolutions de carrière. La formation peut s'inscrire dans le concept de formation tout au long de la vie. Ce constat est confirmé par les commentaires des stagiaires, mais aussi par la lecture des intitulés des stages.

Information préalable par l'organisme de formation (4,6)

Huit stagiaires sur 58 (14 %) ont attribué une note égale ou inférieure à 3 sur l'information de l'organisme.

Le plus souvent, une mauvaise appréciation sur l'information est corrélée avec des opinions négatives sur les possibilités d'application en entreprise et sur l'intérêt personnel de la formation. La compétence des formateurs n'est pas systématiquement remise en cause.

- I - 1 - 1 - 4 - Les appréciations relativement moins favorables

L'information préalable au stage par l'entreprise (4,3 sur 6)

Seize stagiaires sur 36 (27,6 %) ont émis une appréciation nettement en dessous de la moyenne des réponses (3 et moins sur 6).

Ces stagiaires ont le plus souvent des appréciations dans la moyenne sur les autres critères. On note cependant des réserves sur les possibilités d'application dans l'entreprise. On pourrait donc émettre l'hypothèse que ces stagiaires sont déçus des conséquences dans l'entreprise de la formation sur leur carrière ou sur l'intérêt au travail. On note aussi qu'une part importante de ces stagiaires a suivi un stage d'encadrement de chantier. Il est vrai qu'une application de la formation en entreprise pour ces stages d'encadrement de chantier est sans doute plus longue

- ✓ ***En amont de la formation, il est donc utile d'inciter les organismes et les entreprises à davantage informer les stagiaires.***

Pour certains stages, un accompagnement à l'application de la formation est aussi peut-être nécessaire.

- I - 1 - 1 - 5 - La décision de formation

- ✓ ***Pour un stagiaire sur deux, la décision de formation est conjointe salarié et entreprise.***

Qui a souhaité que vous participiez à ce stage ?		
	Nbre	%
Vous	15	25,9%
L'entreprise et vous	29	50,0%
Votre responsable hiérarchique	2	3,4%
Votre direction	12	20,7%
Total répondants	58	100%

Ensuite, environ la moitié des décisions de stage relève de la seule entreprise, et l'autre moitié du seul stagiaire

Un relève un léger décrochage des notes quand la décision de formation est prise par l'entreprise, notamment par le responsable hiérarchique.

- I - 1 - 1 - 6 - Les évolutions professionnelles des stagiaires après la formation

- ✓ ***Pour plus six stagiaires sur dix, la formation aide à s'adapter aux évolutions professionnelles***

Ce stage vous a-t-il aidé à vous adapter aux évolutions de votre emploi ou à évoluer professionnellement ?		
	Nombre	%
Oui, la formation m'a aidé à m'adapter	35	60,3%
Oui, j'ai changé d'emploi ou j'ai eu une promotion	1	1,7%
Non, pas de changement	4	6,9%
Non, pas encore	11	19,0%
Non, ce n'était pas le but de cette formation	6	10,3%
Ne se prononce pas	1	1,7%
TOTAL	58	100%

- ✓ ***Ces résultats sont nettement positifs.***

Les avis à connotation négative sont très minoritaires.

Il est important de souligner que pour un nombre important de stagiaires, le stage venait de se terminer au moment de l'enquête, il n'y a donc pas eu assez de temps pour que les effets de la formation se traduisent sur les parcours professionnels.

Ces résultats confirment néanmoins que les formations qualifiantes contribuent à la construction de parcours d'évolution professionnelle. Sur cette enquête, on retiendra l'importance des parcours d'ouvriers vers des emplois de chef d'équipe ou de responsable de petits chantiers.

Comme les entreprises ont des difficultés à recruter ce profil d'emploi, la promotion interne est une solution intéressante. La formation sur le tas, l'expérience du chantier associées à des stages plus théoriques ont depuis longtemps fait leurs preuves dans le BTP. On notera aussi que ces parcours permettent de maintenir dans les entreprises des ouvriers qualifiés relativement âgés.

- I - 1 - 2 - Le point de vue des entreprises

Les objectifs de la formation

Vos objectifs avec cette formation <i>(plusieurs réponses possibles – le total est supérieur à 100 %)</i>		
Objectifs	Nbre	%
Préparer l'avenir	21	49%
Optimiser l'organisation	21	49%
Améliorer la rentabilité	15	34%
Favoriser la promotion interne	15	34%
S'adapter, réagir aux évolutions	15	34%
Former les jeunes	14	32%
Développer l'entreprise	13	30%
Maintenir l'employabilité	10	22%
Autres objectifs	1	2%
Total répondants	44	

- ✓ ***Les deux premières motivations des entreprises sont la préparation de l'avenir et l'optimisation de l'organisation de l'entreprise pour faire face aux évolutions des marchés et des techniques et développer l'entreprise. La promotion interne arrive en deuxième position avec un tiers des entreprises.***

Ces objectifs sont-ils atteints ?

Avec du recul, vos objectifs de départ sont-ils atteints ?	
Oui	38%
Oui, dans l'ensemble	40%
Non, pas encore	13%
Non	2%
Ne se prononce pas	6%
Total	100%

- ✓ ***Pour plus de 9 entreprises sur 10, les objectifs de la formation sont atteints ou le seront prochainement***

La qualité de la formation

Compétences du formateur :	
Très bonne	39%
Bonne	61%
Insuffisante	0,0%
Total répondants	100%

La durée du stage était :	
Bonne	87%
Trop courte	10%
Trop longue	3%
Total répondants	100%

Le contenu du stage est-il proche des réalités de votre entreprise :	
Oui	39%
Oui, dans l'ensemble	59%
Non, formation trop théorique	0,0%
Non, formation dépassée	0,0%
Ne se prononce pas	2%
Total répondants	100%

Le niveau de votre salarié était-il adapté au contenu de la formation :	
Oui	88%
Non, il n'avait pas le niveau	5%
Non, il maîtrisait déjà une bonne partie de la formation	5%
Ne se prononce pas	2
Total	100%

- ✓ ***Pour les chefs d'entreprise, la formation est bonne : compétence professionnelle et pédagogique des formateurs, l'analyse en amont du stage (notamment les pré requis), la durée du stage et les contenus des formations.***

Les préconisations des chefs d'entreprise

Vos préconisations pour améliorer cette formation :	
Aucune, formation en tout point satisfaisante.	51%
J'ai des préconisations	11%
Non réponse	38%
Total répondants	100%

- ✓ **Sur les huit préconisations, quatre concernent la nécessité de compléter les objectifs de formation. Trois, une adaptation insuffisante de la formation aux réalités des PME.**

Lire ci-dessous, les recommandations des entreprises (voir aussi l'analyse par stage)

Stages pas suffisamment adaptés au PME	Certains modules ne sont pas adaptés à notre entreprise
	Contenu de stage de haut niveau, qu'il est nécessaire d'adapter aux PME
	La formation s'appuie trop sur le fonctionnement de grosses structures
Des compléments sont nécessaires	Approfondir sur le développement des ressources humaines
	Il manque seulement un module finance et gestion
	Analyser un maximum de dossiers DCE et insister sur la lecture de plans BTP
	Complément de formation sur les outils à mettre en œuvre pour diriger un groupe (dont concepts pédagogiques)
Revoir certains contenus	Sur certains modules, la formation est dépassée. Il faudrait faire un bilan de compétences pour mesurer les effets de la formation.

- I - 2 - Les résultats par stage

- I - 2 - 1 - Le point de vue des stagiaires

Création d'un indicateur de qualité regroupant plusieurs critères

Afin d'avoir une note d'ensemble construite sur les appréciations émises sur plusieurs critères, nous avons créé un indicateur supplémentaire qui est la moyenne des 6 critères d'appréciations suivants :

- information préalable de l'organisme
- compétences professionnelle et pédagogique des enseignants
- documentation remise
- possibilités d'application dans l'entreprise ou dans la branche
- intérêt du stage pour vous
- résultats d'ensemble, stage à recommander.

✓ ***La note moyenne de cet indicateur est de 4,9***

**Les appréciations des stagiaires dans l'ordre décroissant de l'indicateur de qualité
(seuls 6 critères sur 9 sont présentés ci-dessous)**

ATTENTION FAIBLE NOMBRE DE REpondANTS = PRUDENCE DANS L'INTERPRETATION DE CES NOTES – VOIR AUSSI COMMENTAIRES PLUS BAS

Stage (*) voir commentaires stagiaires plus bas	Nbre de réponses	Info. organisme	Documen- tation	Compétence pédagogique et professionnelle du formateur	Possibilités d'application entreprise ou profession	Intérêt du stage pour vous	Résultat d'ensemble	Indicateur de qualité (moyenne = 4,9)	Positionnement
HYDROLOGIE URBAINE ET CALCUL D'UN RESEAU PLUVIAL - FONDATION DE L'EAU	1	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	De 6 à 5,7 11 stages plébiscités par les stagiaires
PILOTER MANAGER ENTREPRENDRE - CCI FORMATION	1	6,0	6,0	6,0	5,0	6,0	6,0	5,8	
BP MACONNERIE - FCMB	2	5,5	6,0	5,5	5,5	6,0	6,0	5,8	
PERMIS C - CERT MIDI PYRENEES	2	5,0	6,0	6,0	6,0	5,5	6,0	5,8	
BTS ELECTRO TECHNIQUE 1ERE ANNEE - ADRAR	1	6,0	6,0	5,0	5,0	6,0	6,0	5,7	
COUVERTURE ZINGUERIE - FCMB	1	6,0	6,0	4,0	6,0	6,0	6,0	5,7	
TEKLA STRUCTURES - TEKLA FRANCE SARL	1	5,0	6,0	6,0	5,0	6,0	6,0	5,7	
CONTRAT PRO BP COUVERTURE ANNEE 2008 - COMPAGNONS TDF	1	5,0	6,0	6,0	5,0	6,0	5,0	5,5	
COUVERTURE - COMPAGNONS TDF	1	5,0	6,0	5,0	5,0	6,0	6,0	5,5	
FORMATION BUREAUTIQUE POUR PERSONNES DEFICIENTES VISUELLES - EPICURE	1	6,0	6,0	6,0	3,0	6,0	6,0	5,5	
RESPONSABLE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT MERIS 1 - CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE	1	5,0	5,0	5,0	6,0	6,0	6,0	5,5	

**Les appréciations des stagiaires dans l'ordre décroissant de l'indicateur de qualité
(seuls 6 critères sur 9 sont présentés ci-dessous)**

ATTENTION FAIBLE NOMBRE DE REpondANTS = PRUDENCE DANS L'INTERPRETATION DE CES NOTES – VOIR AUSSI COMMENTAIRES PLUS BAS

Stage (* voir commentaires stagiaires plus bas	Nbre de réponses	Info. organisme	Documen- tation	Compétence pédagogique et professionnelle du formateur	Possibilités d'application entreprise ou profession	Intérêt du stage pour vous	Résultat d'ensemble	Indicateur de qualité (moyenne = 4,9)	Positionnement
TECHNIQUES DE MANAGEMENT - CARRIERES MANAGERS	2	5,0	5,5	5,5	6,0	4,5	6,0	5,4	De 5 à 5,4 10 stages appréciés plus que la moyenne
APIBAT GESTION ET FINANCIER - INFORGEST	2	4,5	5,5	4,5	6,0	6,0	6,0	5,4	
BAC PRO CONSTRUCTION BATIMENT GROS OEUVRE - COMPAGNONS DU DEVOIR	1	6,0	5,0	5,0	5,0	5,0	6,0	5,3	
PERMIS C - ECOLE DE CONDUITE GALAN	1	4,0	6,0	5,0	5,0	6,0	6,0	5,3	
BP MACON - COMPAGNONS TDF	1	6,0	6,0	6,0	3,0	5,0	5,0	5,2	
PERFECTIONNEMENT DES DIRIGEANTS - APM	1	5,0	6,0	5,0	4,0	5,0	6,0	5,2	
CHEF D'EQUIPE - CFPCT	2	4,5	5,0	3,5	5,5	6,0	5,5	5,0	
PERFECTIONNEMENT CHEF D'EQUIPE GROS OEUVRE - COMPAGNONS TDF	1	6,0	6,0	4,0	4,0	5,0	5,0	5,0	
PERMIS C - CER	1	5,0	6,0	4,0	3,0	6,0	6,0	5,0	
PERMIS C - ECF TOULOUSE	1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	

**Les appréciations des stagiaires dans l'ordre décroissant de l'indicateur de qualité
(seuls 6 critères sur 9 sont présentés ci-dessous)**

ATTENTION FAIBLE NOMBRE DE REpondANTS = PRUDENCE DANS L'INTERPRETATION DE CES NOTES – VOIR AUSSI COMMENTAIRES PLUS BAS

Stage (*) voir commentaires stagiaires plus bas	Nbre de réponses	Info. organisme	Documen- tation	Compétence pédagogique et professionnelle du formateur	Possibilités d'application entreprise ou profession	Intérêt du stage pour vous	Résultat d'ensemble	Indicateur de qualité (moyenne = 4,9)	Positionnement
FORMSOLID - MISLER SOFTWARE	1	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	De 4,7 à la moyenne 11 stages
GAGNER EN EFFICACITE EN EQUIPE - DIRI GENT CONSULTING GROUP	3	4,3	5,0	5,0	4,7	5,0	5,0	4,8	
GESTION INFORMATISEE DES CHANTIERS - GRETA DU ROUERGUE	1	4,0	5,0	5,0	6,0	5,0	4,0	4,8	
PREPARER ET ORGANISER SES CHANTIERS - PROMETHEIA	1	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	
TECHNICIEN D'INTERVENTION & MAINTENANCE EN CONDITIONNEMENT D'AIR - AFPA	1	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	
CHEF DE CHANTIER - CFPCT	4	4,5	5,0	5,0	4,3	4,8	5,3	4,8	
JEUNES DIRIGEANTS ESJDB - I.T.- F.F.B. INSTITUT TECHNIQUE FFB	2	3,5	4,5	5,0	5,0	5,5	5,0	4,8	
LES OUTILS DU MANAGEMENT - CCI ALBI	2	5,0	4,5	3,5	5,0	5,5	5,0	4,8	
CAP MACONNERIE - FCMB	1	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,7	
CONDUCTEUR DE GRUE A TOUR - AFPA CFPA PALAYS	1	5,0	5,0	6,0	0,0	6,0	6,0	4,7	
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT	3	3,3	5,0	5,0	5,0	5,0	4,7	4,7	

**Les appréciations des stagiaires dans l'ordre décroissant de l'indicateur de qualité
(seuls 6 critères sur 9 sont présentés ci-dessous)**

ATTENTION FAIBLE NOMBRE DE REpondANTS = PRUDENCE DANS L'INTERPRETATION DE CES NOTES – VOIR AUSSI COMMENTAIRES PLUS BAS

Stage (* voir commentaires stagiaires plus bas	Nbre de réponses	Info. organisme	Documen- tation	Compétence pédagogique et professionnelle du formateur	Possibilités d'application entreprise ou profession	Intérêt du stage pour vous	Résultat d'ensemble	Indicateur de qualité (moyenne = 4,9)	Positionnement
CHEF D'EQUIPE - FORMA BTP 31	1	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,3	De 1,5 à 4,3 nettement moins que la moyenne 11 stages
FORMATION A LA COMMANDE NUMERIQUE SUR CENTRE D'USINAGE - BRONDELLE-JOLY	1	4,0	6,0	1,0	3,0	6,0	6,0	4,3	
PLATRERIE CARRELAGE - AFPA MONTAUBAN	1	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,3	
TRAVAUX SOUS TENSION - ISFME	2	4,5	5,0	4,0	3,5	4,0	4,5	4,3	
BTS ASSISTANTE DE GESTION PME PMI - ESICAD ALTERNANCE	1	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,2	
COMMERCIAL COMPTOIR - BC DEVELOPPEMENT	1	1,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,2	
SPECIALISATION QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT - CESI	1	4,0	4,0	2,0	5,0	6,0	4,0	4,2	
GESTION ET MANAGEMENT STRATEGIQUE - INSTITUT FRANCAIS DE GESTION	1	3,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,0	
CONDUCTEUR DE TRAVAUX EN MENUISERIE ALUMINIUM - DELTA FORMATION	1	4,0	5,0	5,0	3,0	3,0	3,0	3,8	
BATIGEST PME INITIATION ET PERFECTIONNEMENT - CDIC	1	3,0	4,0	1,0	4,0	5,0	3,0	3,3	
TECHNICIEN D'ETUDE BATIMENT - AFPA CFPA PALAYS	1	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0	0,0	1,5	
Ensemble (moyennes)	58	4,6	5,1	4,7	4,6	5,2	5,1	4,9	

Les commentaires des stagiaires

Stage	Indicateur de qualité	Commentaires
BP MACON - COMPAGNONS TDF	5,0	Pas assez d'équipement
BP MACONNERIE - FCMB	5,5	Bonne format, mais problème dans la qualité des équipements fournis
CHEF DE CHANTIER - CFPCT	5,5	Reclassement professionnelle suite à un accident
CHEF DE CHANTIER - CFPCT	4,8	Formation un peu trop proche de celle de conducteur de travaux
CHEF DE CHANTIER - CFPCT	4,7	Le lien avec les réalités de l'entreprise est parfois difficile, il faut bousculer les choses
CHEF D'EQUIPE - CFPCT	5,5	Acquisition d'une base théorique, en complément d'acquis sur le tas.
CHEF D'EQUIPE - CFPCT	5,3	Bonne formation. Manque un peu de topo et savoir faire un devis
CHEF D'EQUIPE - CFPCT	5,2	Stage trop court. Approfondir sur béton et implantation
CHEF D'EQUIPE - CFPCT	5,2	Excellent stage de base
CHEF D'EQUIPE - FORMA BTP 31	4,5	Information OF insuffisante avant le stage. Bien après
CHEF D'EQUIPE - FORMA BTP 31	2,8	Formation qui n'a rien à voir avec mon travail
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT	4,8	Très bonne formation, reconnue dans le milieu professionnel
CONDUCTEUR DE TRAVAUX EN MENUISERIE ALUMINIUM - DELTA FORMATION	3,8	Salaire trop bas
COUVERTURE - COMPAGNONS TDF	5,5	N'ayant pas de formation de base, ce stage est positif pour moi
FORMATION BUREAUTIQUE POUR PERSONNES DEFICIENTES VISUELLES - EPICURE	5,5	Cette formation m'a montré que mon handicap n'empêchait pas de travailler en autonomie
FORMSOLID - MISLER SOFTWARE	4,8	Bonne formation, mais un peu trop généraliste
GAGNER EN EFFICACITE EN EQUIPE - DIRI GENT CONSULTING GROUP	5,0	Permet de réfléchir à la bonne marche de l'entreprise en essayant d'appliquer la formation
GESTION ET MANAGEMENT STRATEGIQUE - IFG	4,8	Très bon mélanges professionnels formateurs
GESTION ET MANAGEMENT STRATEGIQUE - IFG	4,0	Majorité des intervenants sont excellents, 2 ou 3 n'ont pas su capter notre attention
GESTION INFORMATISEE DES CHANTIERS - GRETA ROUERQUE	4,8	Réadaptation de mon poste suite à un handicap physique
LECTURE DE PLANS - COMPAGNONS TDF	4,2	Cela me fait une remise à niveau de la formation initiale
LES OUTILS DU MANAGEMENT - CCI ALBI	4,7	Formation adaptée aux situations de travail. S'appuie sur des exemples apportés par les stagiaires
PERMIS C - CER	5,0	Application pratique non réalisée en entreprise
PERMIS C - CERT MIDI PYRENEES	5,8	Me permet surtout d'être polyvalent
PERMIS C - CERT MIDI PYRENEES	5,7	Bonne formation, mais il devrait y avoir plus de pratique sur chantiers TP
PLATRERIE CARRELAGE - AFPA MONTAUBAN	4,3	Il faudrait aider les jeunes chômeurs financièrement
RESPONSABLE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT MERIS 1 - CCI	5,5	La formation m'apporte une compétence professionnelle de qualité. L'entreprise s'implique
SPECIALISATION QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT - CESI	4,2	Au mieux, sont remis les supports de cours, pas de oc
UTILISATION D'UN THEODOLITE - CITY FORM	4,8	Formation trop courte

Commentaires généraux

Notre classement est basé sur la moyenne établie par notre nouvel indicateur de qualité. Cette moyenne générale calculée sur l'ensemble des stages est de 4,9 sur 6.

Nous sommes donc bien au-delà de la moyenne arithmétique (3).

Sur la majorité des stages, nous n'avons la réponse que d'un seul stagiaire, ce qui nous incite à la prudence dans nos commentaires

- ✓ **11 stages sur 22 (25,6 %) obtiennent une note de satisfaction globale nettement supérieure à la moyenne de l'ensemble des stages (égal ou supérieur à 5,7 sur 6) Sans doute des stages à recommander**
- ✓ **10 stages (23 %) se situent au dessus de la moyenne Note de « satisfaction globale » 5 à 5,4. Probablement des stages satisfaisants.**
- ✓ **11 stages (25 %) sont dans la moyenne (rappelons que ces stages se situent quand même au dessus de la moyenne arithmétique).**
- ✓ **11 stages (1,5 à 4,3 %) sont en dessous de la moyenne des stages dont 3 très nettement en dessous. Une analyse plus approfondie de ces 3 formations est souhaitable.**

Dans l'ensemble, les résultats sont très favorables. Seulement 3 stages sont crédités de notes médiocres

Les données présentées pages précédentes sur la qualité et les résultats par stage demandent à être validées par une analyse plus approfondie auprès des entreprises, des stagiaires et des formateurs. Prudence donc, notamment en raison du faible nombre de répondants sur certains stages.

Ce travail est un dispositif d'alerte et non pas un outil d'évaluation. En d'autres termes, lorsque des indicateurs semblent révéler la présence de dysfonctionnements, une analyse plus approfondie est mise en œuvre par l'AREF.

La plupart du temps, il s'agit d'un dialogue avec les entreprises et les organismes concernés par les formations dont les réponses au questionnaire révèlent des insuffisances ou même tout simplement suscitent des doutes.

Les conseillers AREF confrontent également régulièrement leur point de vue sur la qualité de formations ou sur la qualité des prestations d'organismes. Ils ont en effet, un retour des entreprises lors de leurs visites ou par téléphone, notamment lorsqu'une formation ne donne pas satisfaction.

Les opinions favorables sur des stages sont mutualisées au sein de l'AREF pour une restitution aux entreprises via le site internet de l'AREF ou lors d'entretiens des conseillers avec les responsables d'entreprises.

- I - 2 - 2 - Le point de vue des entreprises

- ✓ **Les appréciations des entreprises sont très favorables. Seulement 12 stages ont fait l'objet de critiques de la part des entreprises.**

Nous ne reprendrons ici que les appréciations des entreprises pouvant poser problème.

Durée du stage :		
Stages	Trop courte	Trop longue
COUVERTURE ZINGUERIE - FCMB	X	
PERFECTIONNEMENT DES DIRIGEANTS - APM	X	
PERFECTIONNEMENT CHEF D'EQUIPE GROS OEUVRE - COMPAGNONS TDF	X	
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT		X

Niveau du stagiaire par rapport au contenu de la formation		
	Maîtrisait déjà une partie de la formation	Pas le niveau
BP MACON - COMPAGNONS TDF	X	
BAC PRO TRAVAUX PUBLICS - AGEFIA TP	X	
TEKLA STRUCTURES - TEKLA FRANCE SARL	X	
TECHNICIEN D'ETUDE BATIMENT - AFPA CFPA PALAYS	X	
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT		X

Les objectifs de l'entreprise sont-ils atteints:	
Stages	Non
ECOLES DES MANAGERS - CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE	X
TECHNICIEN D'ETUDE BATIMENT - AFPA CFPA PALAYS	X

- ✓ **Pour les autres stages, l'opinion des entreprises est positive sur tous les critères d'appréciation.**

Les suggestions d'améliorations des responsables d'entreprise	
COUVERTURE ZINGUERIE - FCMB	Certains modules ne sont pas adaptés à notre entreprise
PERFECTIONNEMENT DES DIRIGEANTS - APM	Approfondir sur le développement des ressources humaines
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT	La formation s'appuie trop sur le fonctionnement de grosses structures
FORMATION DE FORMATEURS NOUVELLEMENT RECRUTES - CCCA-BTP	Complément de formation sur les outils à mettre en œuvre pour diriger un groupe (dont concepts pédagogiques)

- I - 2 - 3 - Les stages qui demandent une attention particulière.

Nous avons sélectionné 8 stages qui méritent une attention particulière. Cette sélection est construite sur 3 critères :

- Stagiaires : une note très en dessous de la moyenne sur l'indicateur de qualité ou (et) des problèmes dans l'application en entreprise ou encore de compétence du formateur
- Stagiaires : observations ou suggestions d'amélioration
- Entreprises : opinions des chefs d'entreprise.

Il faut souligner que nos analyses par stage s'appuient sur l'opinion de un ou deux stagiaires, trois dans le meilleur des cas. Ils ne sont donc pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des stagiaires. De plus des raisons particulières ou personnelles peuvent expliquer une appréciation négative.

***Prudence donc en rappelant ici que nous sommes dans une logique de dispositif d'alerte.
En aucun cas nous ne portons une appréciation sur un stage ou sur un organisme.***

Stages	Difficultés signalées par les stagiaires			Difficultés signalées par les entreprises	Commentaires stagiaires ou entreprises
	Indicateur de qualité faible	Compétence formateur	Proximité de la formation avec les réalités entreprise		
CHEF D'EQUIPE - CFPCT			X		Stagiaire → Stage trop court. Approfondir sur béton et implantation
TECHNICIEN D'ETUDE BATIMENT - AFPA CFPA PALAYS	X	X	X	X	Entreprise → - Le stagiaire maîtrisait une partie de la formation Entreprise → Objectifs de l'entreprise non atteints
CONDUCTEUR DE TRAVAUX EN MENUISERIE ALUMINIUM - DELTA FORMATION	X				

Stages	Difficultés signalées par les stagiaires			Difficultés signalées par les entreprises	Commentaires stagiaires ou entreprises
	Indicateur de qualité faible	Compétence formateur	Proximité de la formation avec les réalités entreprise		
BATIGEST PME INITIATION ET PERFECTIONNEMENT - CDIC	X				
COUVERTURE ZINGUERIE - FCMB				X	<u>Entreprise →</u> - Certains modules ne sont pas adaptés à notre entreprise - <u>Entreprise →</u> Formation trop courte
CONDUCTEUR DE TRAVAUX - CFPCT				X	<u>Entreprise →</u> La formation s'appuie trop sur le fonctionnement de grosses structures
PERFECTIONNEMENT DES DIRIGEANTS - APM					<u>Entreprise →</u> Formation trop courte
PERFECTIONNEMENT CHEF D'EQUIPE GROS OEUVRE - COMPAGNONS TDF					<u>Entreprise →</u> Formation trop courte
CHEF D'EQUIPE - FORMA BTP 31				X	- <u>Entreprise →</u> Sur certains modules, la formation est dépassée. Il faudrait faire un bilan de compétences pour mesurer les effets de la formation.

- II - Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : les pratiques des entreprises

- II - 1 - Les priorités des entreprises

L'objectif de cette partie du questionnaire adressé aux entreprises est de mieux cerner les principales préoccupations des entreprises dans leur gestion des emplois et des compétences.

Les réponses émanent en grande majorité de petites entreprises.

- ✓ ***Faire un autodiagnostic de l'entreprise et l'intégration durable de jeunes sont les deux premières priorités. Vient ensuite la question des habilitations.***

Vos priorités dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences :				
	Indispensable	Important	Secondaire	Sans importance
Faire un auto-diagnostic des points forts et des points à améliorer dans mon entreprise	32,26%	61,29%	6,45%	
Etablir une cartographie des compétences disponibles	17,74%	67,74%	14,52%	
Se préparer à remplacer les prochains départs en retraite	32,26%	48,39%	6,45%	12,90%
Décrire avec précision un emploi pour réaliser une embauche ou faire un entretien professionnel	32,26%	54,84%	11,29%	1,61%
Faire un point avec chaque collaborateur	20,97%	64,52%	14,52%	
Favoriser la promotion interne, en construisant des parcours professionnels	24,19%	64,52%	11,29%	
Insérer des jeunes durablement dans l'entreprise	27,42%	67,74%	4,84%	
Valoriser l'expérience professionnelle des salariés âgés, notamment parmi les ouvriers	11,29%	77,42%	11,29%	
Faire un point sur les habilitations et les formations obligatoires	43,55%	48,39%	8,06%	
Construire un plan de formation	29,03%	56,45%	14,52%	
Choisir un organisme de formation	14,52%	59,68%	24,19%	1,61%

Dans l'ensemble, toutes les propositions recueillent un avis positif : plus de la moitié des répondants considère que c'est indispensable ou important. Choisir un organisme de formation est la proposition qui recueille le moins d'avis positifs.

**- II - 2 - Les demandes des entreprises à l'égard des offres
de conseil de l'AREF**

Êtes-vous prêt à utiliser les outils et les conseils de l'AREF	
Oui	55 %
Non, nous avons les compétences pour cela	45 %
Total répondants	100 %

Plus de la moitié des entreprises sont preneuses d'outils et de conseils de l'AREF.

Leurs objectifs sont :

- Un diagnostic des points forts et des points faibles de l'entreprise.
- Une cartographie des compétences disponibles dans l'entreprise.
- Un point avec chaque collaborateur sur ses compétences et ses possibilités d'évolution professionnelle (notamment, pour réaliser les entretiens annuels).
- Faciliter la mise en place et l'avancement de nos dossiers.
- Entretiens professionnels et bilan de compétences.
- Formations DIF intra.
- Construire des référentiels d'emplois.

ANNEXE I

Questionnaire à l'intention des salariés

Questionnaires à l'intention des entreprises

