

FORMATION ET ENQUÊTE DE SATISFACTION

MIS À JOUR OCTOBRE 2021

Le BTS est un diplôme d'État : l'examen se déroule au printemps de la 2e année.

Enseignements techniques

- Optimisation des processus administratifs
- Gestion de projet
- Contribution à la gestion des ressources humaines

Enseignements généraux

- Anglais
- Espagnol
- Excel-Gestion
- Culture économique, juridique et managériale

Compétences visées :

- Gérer la relation de travail
- Mettre en oeuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- Organiser les activités du champ des relations sociales
- Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective

Méthodes utilisées :

- Cours en face à face pédagogique, en présentiel et en distanciel
- Etude de cas
- Ateliers de professionnalisation
- Travaux de groupe
- Suivi pédagogique individualisé
- Accompagnement par un conseiller professionnel du CFA Sdédié à la formation
- Mise à disposition de ressources pédagogiques en ligne
- Tests de positionnement à l'entrée en formation

Modalités d'évaluations :

- Evaluation finale
- Mises en situation professionnelles
- Dossiers professionnels
- Evaluation des compétences métier par les maîtres d'apprentissage
- Deux BTS Blancs par an (épreuves écrites et soutenances orales)

MISSIONS / MÉTIERS

Missions :

- Faciliter la communication à tous les niveaux (interpersonnel et au sein des groupes de travail)

- Assurer un rôle d'interface pour l(e)s managers et l'environnement de travail (interne, externe et international) : information, accueil, organisation de réunions, négociation, compte rendus...)
- Rechercher et produire de l'information : veille informationnelle, création et production de documents, suivi de dossiers, capitalisation de l'information et gestion de la documentation
- Aider à la décision : identifier un problème ou un besoin, réfléchir et proposer des solutions, assurer le suivi de la décision
- Organiser l'action : gestion d'agendas personnels et partagés, suivi de l'action des managers, organisation des déplacements, assistance à l'utilisation des technologies
- Prise en charge d'activités de gestion et de communication : gestion administrative des ressources humaines du service, gestion des services généraux (logistique et matériel...), organisation d'évènements

Métiers :

Les métiers sont très différents selon la taille de l'entreprise, le secteur d'activité ou le service que vous pourrez intégrer (RH, Communication, Marketing, Direction...)

A titre d'exemple, voici quelques métiers possibles :

- Office manager
- Assistante ou assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.)
- Chargée ou chargé de recrutement, de formation, de relations internationales, etc.,
- Technicienne administrative ou technicien administratif
- Adjointe administrative ou adjoint administratif

POURSUITE D'ÉTUDES

Avec un bon dossier ou une mention à l'examen, il est possible de poursuivre en licence professionnelle dans les secteurs du marketing, droit, administration publique, communication ou ressources humaines, école de commerce ou en école spécialisée via les admissions parallèles

Exemple(s) de formation(s) possible(s) :

- Licence AES
- Licence économie et gestion
- Licence pro ressources humaines,
- Licence pro gestion des associations,
- Licence pro communication des entreprises.

INFOS PRATIQUES

L'admission en BTS

Pré-requis :

- Titulaire d'un bac ou d'un titre de niveau IV

Admission :

- S'inscrire sur Parcoursup (de février à septembre)
- **Hors Parcoursup : DOSSIER INSCRIPTION À RETIRER AU CFA**
- Sélection des candidatures sur dossier et entretiens

- Recherche et conclusion du contrat d'apprentissage avec un employeur dès acceptation par l'école du dossier

Le CFA s'est fixé pour mission de promouvoir la formation en apprentissage, ainsi toute candidature est étudiée dans un délai raisonnable

Condition :

- Présenter un profil en adéquation avec le projet professionnel retenu

Processus :

- Assister aux séances de recrutement et aux ateliers de recherche d'embauche

L'admission n'est définitive que si le candidat suit régulièrement les ateliers de technique de recherche d'emploi organisés par le conseiller professionnel sur le printemps

Modalités

- **Rythme d'alternance** : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation LUNDI ET MARDI
- **Type de contrat** : apprentissage
- **Durée de la formation** : 24 mois
- **Volume de la formation** : 1350 heures

Lieu de formation

CFA COUBERTIN

5 RUE ROBERT SCHUMAN

54000 NANCY

L'établissement ne propose pas de système de restauration. Tous les déjeuners doivent être pris en dehors de l'établissement

Accueil handicap : les locaux peuvent accueillir des personnes porteuses de handicap

CONTACT REGERENT HANDICAP MARION GERDOLLE

Financement :

Coût : le financement de la formation est pris en charge par l'OPCO et/ou l'entreprise 7500 EUROS PAR AN

Les pourcentages de réussite à l'examen

- 2021 : 100%

Chiffres clés :

Enquête de satisfaction réalisée en 2021 auprès des usagers des cycles BTS

quête menée en 2021 auprès de nos apprenants des cycles BTS. Le degré de satisfaction global est de plus de 80% –

Compte rendu du questionnaire de satisfaction des apprentis

Pendant deux semaines 71 apprentis de 6 classes différentes ont pu répondre à un questionnaire de satisfaction, comportant 10 questions, 7 fermées et 3 ouvertes.

Déroulement de l'enquête :

L'enquête de satisfaction à été réalisée du 18 juin au 29 septembre 2021

1) Etes-vous satisfaits de votre formation : (question fermée)

Réponses possibles	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
Très satisfait	16	22,5%	Positif : 83,1%
Plutôt satisfait	43	60,6%	

Plutôt pas satisfait	9	12,7%	Négatif : 15,5%
Pas du tout satisfait	2	2,8%	
Sans opinion	1	1,4%	
Total	71	100%	

2) Selon vous, quels points sont à améliorer : (question ouverte)

Pour la deuxième questions les apprentis m'ont dit que les locaux sont trop petits, ils voudraient un autre micro-onde à disposition pour réchauffer leurs plats.

Certains m'ont dit qu'on ne les écoute pas assez pour le dysfonctionnement informatique . Une partie des apprentis m'ont dit qu'il faut améliorer la communication, l'organisation, que les informations soient transmises plus rapidement.

3) Etes-vous satisfait de l'organisation : (question fermée)

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
Très satisfait	7	10%	Positif : 67,1%
Plutôt satisfait	40	57,1%	
Plutôt pas satisfait	13	18,6%	Négatif : 31,5%

Pas du tout satisfait	9	12,9%
------------------------------	---	-------

Sans opinion	1	1,4%
---------------------	---	------

Total	70	100%
--------------	-----------	-------------

4) Selon vous quels points sont à améliorer sur l'organisation de votre formation :

(Question ouverte)

Pour la quatrième question les apprentis ont formulé le fait de revoir l'organisation de certains cours en particulier lorsqu'ils sont en distanciel. Ils trouvent que les cours sont longs et qu'il n'y a pas assez de pause.

Ils estiment que transmission d'information n'était pas assez organisée qu'il y avait souvent des informations transmises au dernier moment.

5) Etes-vous satisfait de vos formateurs : (question fermée)

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
-------------------------	--------------------------------	----------	--------------------------

Très satisfait	30	42,3%	Positif : 91,6%
-----------------------	----	-------	--------------------

Plutôt satisfait	35	49,3%	
-------------------------	----	-------	--

Plutôt pas satisfait	1	1,4%	Négatif : 1,4%
-----------------------------	---	------	----------------

Pas du tout satisfait	0	0%
Sans opinion	1	7%
Total	67	100%

6) Selon vous quels points sont à améliorer chez les formateurs : (question ouverte)

Pour la sixième questions les apprentis trouvent que les formateurs ont du mal à gérer les outils informatiques (ordinateurs, teams) ce qui leur fait perdre du temps de cours.

Certains formateurs expliquent très bien et n'ont aucun point à améliorer, mais d'autres ne donnent pas assez d'exercice et ne prennent pas assez leur temps pour bien expliquer.

7) Etes-vous satisfait de votre accompagnement en entreprise : (question fermée)

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
Très satisfait	33	46,5%	Positif : 74,7%
Plutôt satisfait	29	28,2%	
Plutôt pas satisfait	7	9,9%	Négatif : 14,1%

Pas du tout satisfait	3	4,2%
------------------------------	---	------

Sans opinion	8	11,3%
---------------------	---	-------

Total	70	100%
--------------	-----------	-------------

8) Recommanderiez-vous le centre de formation : (question fermée)

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
-------------------------	--------------------------------	----------	--------------------------

Oui	46	68,8%	Positif : 82,9%
------------	----	-------	--------------------

Plutôt	10	14,1%	
---------------	----	-------	--

Plutôt pas	8	11,3%	Négatif : 18,3%
-------------------	---	-------	--------------------

Pas du tout	5	7%	
--------------------	---	----	--

Sans opinion	2	2,8%	
---------------------	---	------	--

Total	71	100%	
--------------	-----------	-------------	--

9) Etes-vous satisfait du centre de formation ?

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%	% de satisfaction
Oui	39	54,9%	Positif : 87,3%
Plutôt satisfait	23	32,4%	
Plutôt pas satisfait	3	4,2%	Négatif : 11,2%
Pas du tout satisfait	5	7%	
Sans opinion	1	1,4%	
Total	70	100%	

10) Dans quel groupe êtes-vous : (question fermée)

Réponse possible	Nb de réponses obtenues	%
NDRC 2	11	15,5%
NDRC 1	11	15,5%

SAM2	9	12,7%
SAM1	18	25,4%
MCO 2	11	15,5%
MCO 1	11	15,5%
Total	71	100%

Conclusion générale :

Pendant deux semaines j'ai pu observer, parler et écouter avec plus de 70 apprentis, et je peux en conclure que :

Les apprentis sont en général satisfaits du centre. La moyenne, toute question confondue, du taux de satisfaction cumulé (très satisfait – plutôt satisfait) est de : **80,70%**

La question pour laquelle les usagers montrent le plus de satisfaction est la **qualité des formateurs** avec 91,6% d'opinion positive.

La question pour laquelle les usagers montrent le moins de satisfaction est l'organisation du lycée avec **67,1 %**d'opinion positive.

Parmi les problèmes à améliorer, on peut citer :

- Problème de communication souvent matérialisés par des délais trop courts pour l'annonce des modifications d'organisation.
- Les cours en distanciel qu'ils trouvent parfois trop longs, mal organisés et compliqués à suivre.

- Niveau en informatique des formateurs trop faible, générateur de perte de temps.

L'étude et le compte rendu ont été réalisés par SIGRIST KIMBERLEY ,

GOOGLE FORMS

85 % des apprentis diplômés en 2021 ont choisi de poursuivre leurs études pour la plupart par la voie de l'apprentissage.