

DETAIL DES PROCESS DES ENQUETES NATIONALES DU CNAM AUPRES DES AUDITEURS

ENQUETE DE SATISFACTION DES ENSEIGNEMENTS

MAJ le 11/10/2023 par l'OEC

Chaque semestre, l'Observatoire mène une enquête auprès de tous les auditeurs du Conservatoire afin de recueillir leur appréciation sur les enseignements qui leur ont été dispensés, tant sur l'adéquation entre le contenu pédagogique et l'objet de l'enseignement que sur des aspects organisationnels ou relationnels avec l'enseignant.

Objectifs :

L'objectif de cette enquête est double : elle s'inscrit d'une part dans l'obligation de recueillir les appréciations sur le contenu et les modalités de la formation et d'autre part d'en rendre compte au réseau et au public. Dans ce cadre cet objectif répond aux indicateurs de la certification Qualiopi.

Evolution du dispositif :

Ce dispositif, lancé en 2000, a existé sous la forme d'un questionnaire papier jusqu'en 2006. En décembre 2012, le Conseil des Formations initie sa refonte vers un questionnaire dématérialisé : un groupe de travail constitué en février 2013 travaille alors sur une expérimentation au cours du second semestre 2012-2013 auprès de quelques centres du Cnam en Région et du Centre Cnam Paris. Cette expérimentation a été étendue à l'ensemble du réseau à compter du premier semestre 2013-2014.

Ce questionnaire, dans sa passation, est un « questionnaire à froid ». Il est envoyé à tous les auditeurs du réseau qui sont questionnés sur chaque unité d'enseignement d'inscription quelles qu'en soient les modalités pédagogiques.

Depuis, le dispositif a évolué en fonction des besoins opérationnels ou des contraintes contractuelles notamment, en 2018-2019, pour initier la passation d'un « questionnaire à chaud » à l'issue du dernier jour de la formation pour les auditeurs inscrits en formation en journée.

Principe :

À ce jour, le Conseil des formations reste le pilote de ce dispositif à l'échelle du siège du Conservatoire. Quel que soit le type d'enquête (« classique/à froid » par opposition à « en journée/à chaud »), les objectifs poursuivis sont :

- Recueillir l'appréciation des auditeurs sur les enseignements suivis, leurs motivations et attentes ;
- Fournir des informations chiffrées à différents acteurs du Cnam.

L'enquête classique / à froid :

Elle se déroule deux fois par an, à la fin de chaque semestre, quelle que soit la modalité d'enseignement. Les enseignements déclarés en annuels sont enquêtés à l'issue du second semestre.

L'enquête du premier semestre se déroule fin janvier/début février et celle du second semestre fin juin/début juillet.

Les personnes enquêtées sont les auditeurs inscrits à au moins un enseignement (UE ou US) de l'offre nationale Bédéo le semestre considéré.

Il s'agit d'une enquête WEB exclusivement, gérée par l'Observatoire.

L'enquête en journée / à chaud :

Elle concerne actuellement certains centres Cnam en région (CCR) dont le CNAM PACA pour les formations de jour à partir des promotions 2023-24, ainsi que l'EiCnam, le CFA et le réseau Vincent Merle.

Elle se déroule une ou deux fois par an, en fin de semestre ou de formation.

Elle présente un tronc commun avec le questionnaire de l'enquête classique et propose un module de questions complémentaires spécifiques à l'entité concernée.

Dans la mesure du possible, la passation du questionnaire se fait en présentiel.

L'ensemble du dispositif est piloté par l'Observatoire, grâce à une plateforme d'enquête dédiée avec l'appui des correspondants d'enquête dans les centres.

Les résultats publics des enquêtes sont restitués de la manière suivante :

- Au national, des fiches synthétiques des résultats d'enquêtes d'appréciation des enseignements pour chaque unité d'enseignement.
 - En les téléchargeant à la rubrique « L'avis des auditeurs » de la présentation de chaque unité d'enseignement sur www.cnam.fr. Cette publication des fiches sur le site internet a fait l'objet d'un vote du Conseil des formations en 2020.



Attention, les fiches ont pour vocation de donner des résultats à l'échelle du réseau. Elles sont produites sans distinction de centre d'enseignement (périmètre réseau Cnam, centres à l'étranger inclus, sauf Liban) ni de distinction de cursus ou de type de formation (FI/FC). Elles sont publiées s'il y a au moins 15 répondants sur les 4 dernières d'enquêtes. Elles sont actualisées avant la fin de l'année civile.

La refonte du questionnaire de 2022-2023 marque une rupture dans les informations collectées. Seules les fiches des unités d'enseignement où il y aura au moins 15 répondants aux enquêtes de 2022-2023 pourront être actualisées. Les autres présenteront les résultats des enquêtes antérieures et seront actualisées ultérieurement dès lors que le nombre de répondants atteindra ce seuil de 15.

- Ainsi qu'une présentation des résultats globaux de l'année écoulée, accessible en téléchargement sur les pages internet de l'Observatoire (<https://eleves.cnam.fr/enquete-d-appreciation-des-enseignements-/les-resultats-globaux-de-l-enquete-d-appreciation-des-enseignements-964280.kjsp>).
- Au niveau régional PACA, à travers les divers documents et indicateurs de performance donnés dans la présentation des formations et/ou de la page dédiée sur le site web du CNAM PACA. <https://www.cnam-paca.fr/indicateurs-de-performance>

Parallèlement, ces résultats anonymes sont mis à disposition pour exploitation interne au CNAM auprès :

- des Directeurs de CCR/CCE et délégués,
- des délégués interrégionaux,
- des Directeurs d'EPN et délégués et des Secrétaires généraux,
- des responsables nationaux et opérationnels de diplôme,
- du directeur du CFA et délégués,
- de la Directrice de l'EiCnam et délégués
- des enseignant·e·s responsables des certifications enquêtées.

ENQUETE NATIONALE SUR L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE DES DIPLOMES

MAJ le 11/10/2023 par l'OEC

Deux fois par an, en avril/mai et octobre/novembre, l'Observatoire mène une enquête auprès d'auditeurs diplômés du Conservatoire depuis 6, 18 ou 24 mois afin d'évaluer l'impact de la formation suivie sur leur évolution professionnelle.

Cette enquête est essentielle dans une démarche d'adéquation entre les formations proposées et les évolutions du marché de l'emploi. Elle répond aux demandes de remontée des données sur les actions de formation du ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche (MESR), de France compétences, du Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres) et de la Commission des Titres d'Ingénieur (CTI).

Les personnes interrogées sont, chaque année :

- Les diplômés d'un BAC+1, d'une licence générale ou professionnelle, d'un master, d'un titre d'ingénieur ;
- Et en fonction des besoins au moment de l'enregistrement ou réenregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), les diplômés de certains titres professionnels et de diplômes d'établissement.

Actuellement, deux protocoles couvrent l'ensemble des besoins de remontée des données auprès des certificateurs :

- Le premier consiste en une interrogation en deux temps, le premier étant fixé à 6 mois après la diplomation, le second 18 ou 24 mois après la diplomation. Sont concernés les diplômés d'un titre ingénieur, d'un titre RNCP ou d'un BAC+1 ;
- Le second consiste en une interrogation rétrospective unique, 24 mois après la diplomation. Sont concernés tous les autres diplômés du Conservatoire (diplômés d'une licence, d'un Master, d'un diplôme d'établissement, etc.).

Les deux protocoles couvrent des questions sur le parcours professionnel des diplômés, la situation d'emploi au moment de l'inscription et l'appréciation de l'évolution professionnelle entre le moment de l'inscription et l'enquête ainsi que des questions sociodémographiques.

L'ensemble du dispositif est piloté par l'Observatoire avec l'appui des enseignants responsables et des centres Cnam pour sensibiliser et inciter les diplômés à répondre aux enquêtes. **Le taux de réponse à l'enquête revêt une grande importance dans la mesure où les certificateurs ont des exigences élevées à cet égard, avec, par exemple, un objectif de taux de réponse de 80% fixé par France compétences.**

Le développement des questionnaires, leur passation (Web et téléphone) et les relances téléphoniques sont réalisées par un prestataire d'enquête ; actuellement BVA®.

Tous les résultats de ces enquêtes sont anonymes.

Les résultats publics d'enquête sont :

- **À disposition de tous**, sous la forme de fiches synthétiques. Elles sont accessibles :
 - En les téléchargeant à la rubrique « Devenir des diplômés » la fiche de chaque parcours sur www.cnam.fr. Cette publication des fiches sur le site internet a fait l'objet d'un vote du Conseil des formations en juin 2020.



Attention, ces fiches ont pour vocation de donner des résultats à l'échelle du réseau. Elles sont produites sans distinction de centre. Elles sont publiées s'il y a au moins 15 répondants sur les 3 dernières promotions de diplomation interrogées. Elles sont actualisées chaque année. Le contenu et le format de l'ensemble de ces documents ont été discutés et validés dans le cadre d'échanges avec le groupe de travail. L'ensemble de ces résultats est actualisé et mis à disposition 7 à 8 semaines après la fin d'une enquête.

- L'Observatoire des études et carrières, en charge de ce dispositif national d'enquête, diffuse régulièrement les résultats de cette enquête dans ses publications : « À vous la parole ! » (publications par thématiques) « l'Observatoire à l'étude » (synthèse spécifiques).
- Au niveau régional PACA, à travers les divers documents et indicateurs de performance donnés dans la présentation des formations et/ou de la page dédiée sur le site web du CNAM PACA. <https://www.cnam-paca.fr/indicateurs-de-performance>

Parallèlement, ces résultats anonymes sont mis à disposition pour exploitation interne au CNAM auprès :

- des Directeurs de CCR/CCE et délégataires,
- des délégués interrégionaux,
- des Directeurs d'EPN et délégataires et des Secrétaires généraux,
- des responsables nationaux et opérationnels de diplôme,
- du directeur du CFA et délégataires,
- de la Directrice de l'EiCnam et délégataires
- des enseignant-e-s responsables des certifications enquêtées.