



ETUDE DE SATISFACTION FIAF

Restitution de l'étude conduite auprès des
organismes de formation

Septembre 2023

Sommaire

1. Profil des répondants..... p.5
2. La perception des OF sur la formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie..... p.11
3. La perception des OF sur l'action du FIAF auprès des entreprises.....p. 14
4. La perception des OF sur leur collaboration avec le FIAF.....p.25
5. Connaissance de l'offre de service à destination des organismes de formation.....p. 32
6. Perception de l'évolution du secteur et de l'impact de l'action du FIAF sur leur activité.....p.35
7. Les points saillants de l'étude.....p.39



L'objet de l'étude :

- Cette enquête fait suite à une première étude croisée conduite en mars 2022 auprès des entreprises qu'elles soient utilisatrices ou non du FIAF et des organismes de formation partenaires.
- Elle vise à mesurer dans le temps le niveau de satisfaction au regard des actions du FIAF et à identifier les points forts et les axes de progrès dans une démarche d'amélioration.



Cette année, seule l'enquête conduite auprès des OF aura été reconduite avec pour objectif de suivre l'évolution de leurs perceptions.



Enquête Web auprès des 162 OF actifs auprès du FIAF via un envoi par mailing et un relai réseaux sociaux.

Ce que nous voulons savoir

- **L'image et la perception de l'action** du FIAF,
- Leur **appréciation des modalités de collaboration** avec le FIAF : quel est le niveau de collaboration, l'implication des organismes de formation dans les actions du FIAF, leur appréciation des process et de la qualité du partenariat en place.
- Leur **perception de l'impact des actions menées par le FIAF**, et notamment de la programmation.
- Leur **perception des services** déployés à destination des organismes de formation.
- Les **pistes de travail pour renforcer les collaborations et l'impact de l'action du FIAF** sur le déploiement de la formation professionnelle auprès des entreprises calédoniennes.



1

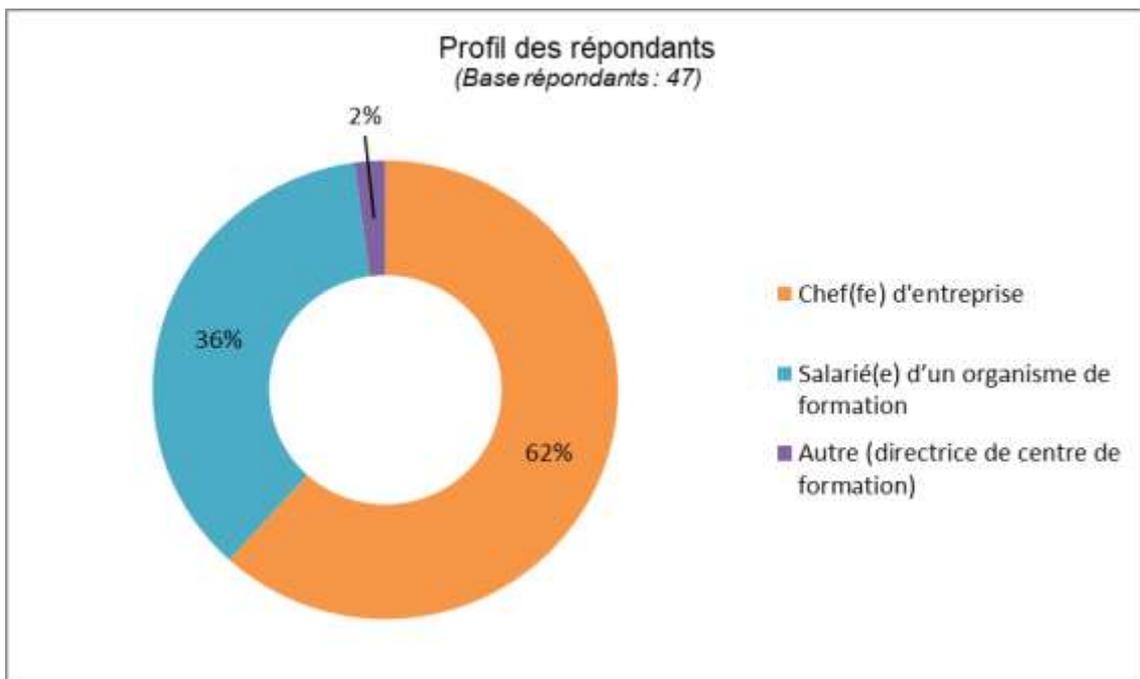
LES PROFILS DES REpondANTS

Profil des répondants

43%* des OF actifs auprès du FIAF ont répondu à l'enquête

Au total, 71 personnes ont répondu à l'enquête en ligne représentant 69 OF distincts soit 43%* des OF actifs auprès du FIAF (contre 61% en 2022).

* En 2022, 162 OF étaient actifs auprès du FIAF contre 119 en 2021

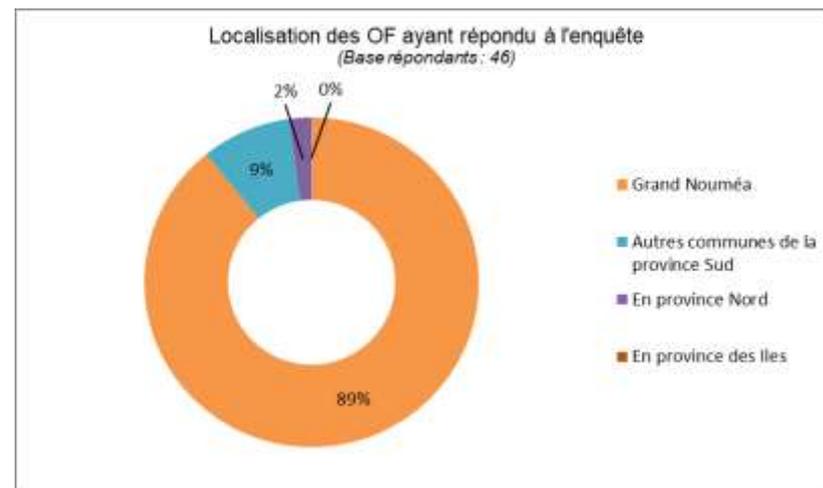


- 62% des répondants sont des chefs d'entreprise ou des gérants d'OF.
- 36% sont des salariés, en particulier en charge des relations avec le FIAF.

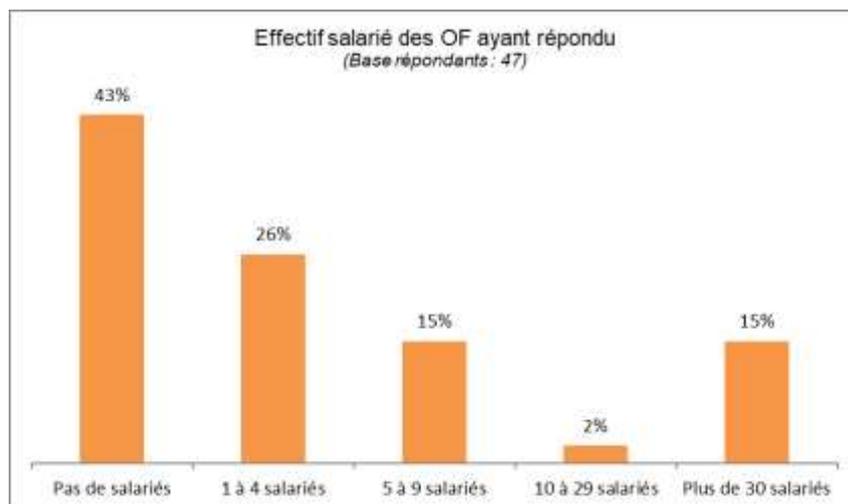
Profil des répondants

89% des OF répondants sont situés dans le Grand Nouméa

Une légère sous-représentation des OF du Grand Nouméa (89% contre 93% dans la réalité).



2/3 des répondants ont moins de 4 salariés



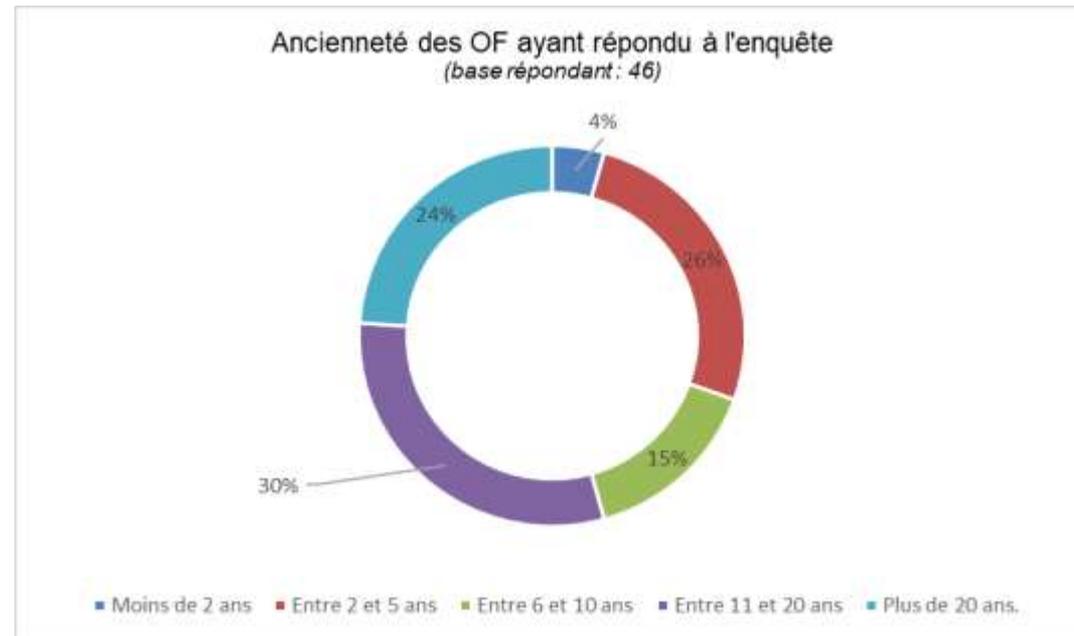
43% des répondants n'ont pas de salarié, ce qui ne signifie pas qu'ils n'ont pas recours à la sous-traitance dans le cadre de leurs actions pédagogiques.

A noter une progression de la participation à l'enquête des plus gros opérateurs : 15% des répondants ont plus de 30 salariés contre 8% en 2022.

Profil des répondants

54% des entreprises ayant répondu ont plus de 10 d'ancienneté

Comme en 2022, des entreprises répondantes plutôt bien implantées dans le champs de la formation professionnelle avec près de 2/3 d'entre elles ayant plus de 5 ans d'ancienneté.



Profil des répondants

Des répondants qui représentent de manière cohérente la diversité des acteurs de la formation professionnelle

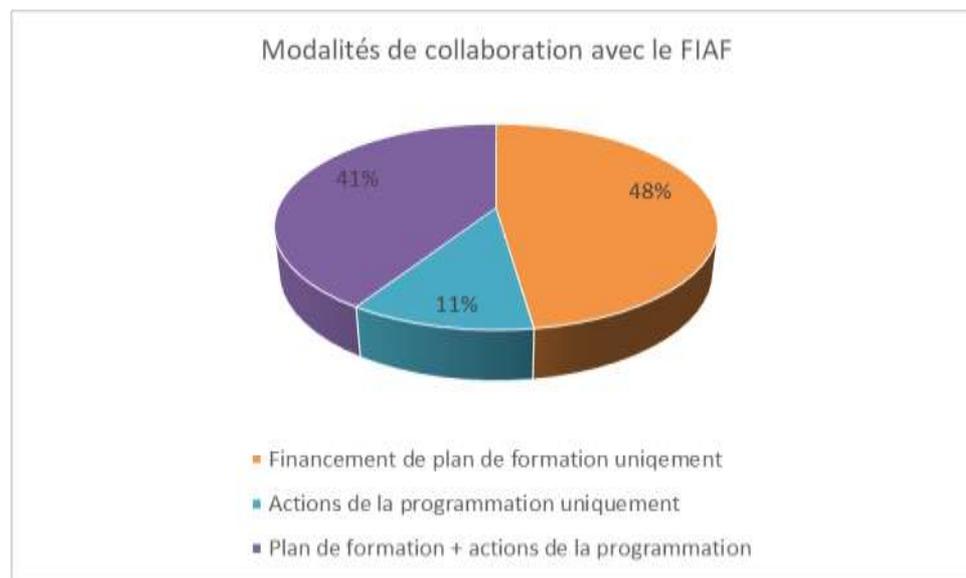
Secteur d'intervention des OF Question ouverte, base répondants : 47)	NB
Bâtiment/ construction	6
Sécurité/ sécurité au travail	6
Gestion/ paie	5
Management	5
Santé/ social/ hygiène	5
Formations techniques dans l'industrie	4
Agriculture	3
Numérique/ communication digitale	3
Informatique	3
Animation	2
Formation de formateur	2
Généraliste	2
Enseignement	1



Profil des répondants

Plus de 90% des répondants sont en relation avec le FIAF comme en 2022

- Seules 2 entreprises n'ont encore jamais collaboré avec le FIAF que ce soit sur le financement des plans de formations ou la programmation.
- Parmi les répondants qui sont en contact avec le FIAF, 89% ont l'expérience des dispositifs de financement des plans de formation et 55 % des actions de la programmation (ils étaient 47% en 2022)



2

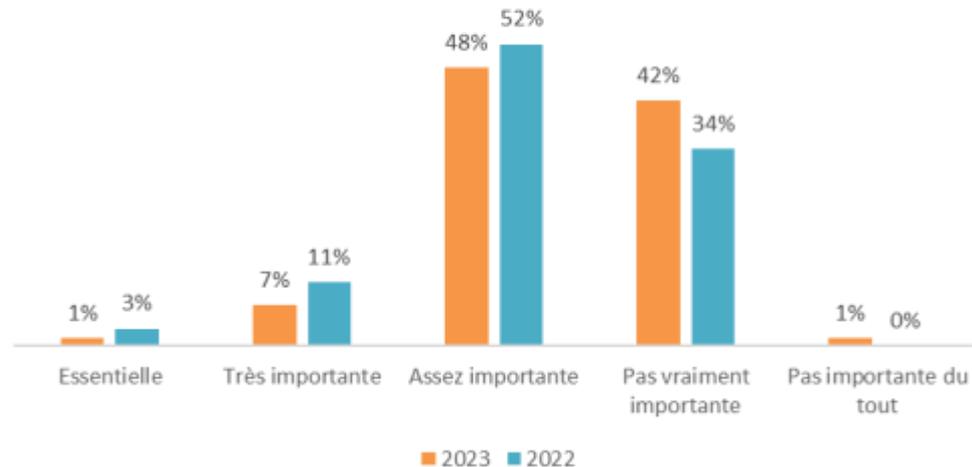
LA PERCEPTION DES OF SUR LE SECTEUR DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Perception de l'importance accordée à la formation par les entreprises calédonniennes

Une perception des OF qui se détériore

Une perception des OF mitigée quant à l'importance accordée par les entreprises calédonniennes à la formation professionnelle et qui a tendance à se détériorer avec 45% des répondants qui considère que le sujet n'est pas vraiment ou pas du tout important pour les entreprises contre 34% en 2022.

Q- Selon vous quelle importance les entreprises calédonniennes accordent-elles à la formation professionnelle ?
(Base répondants : 71)



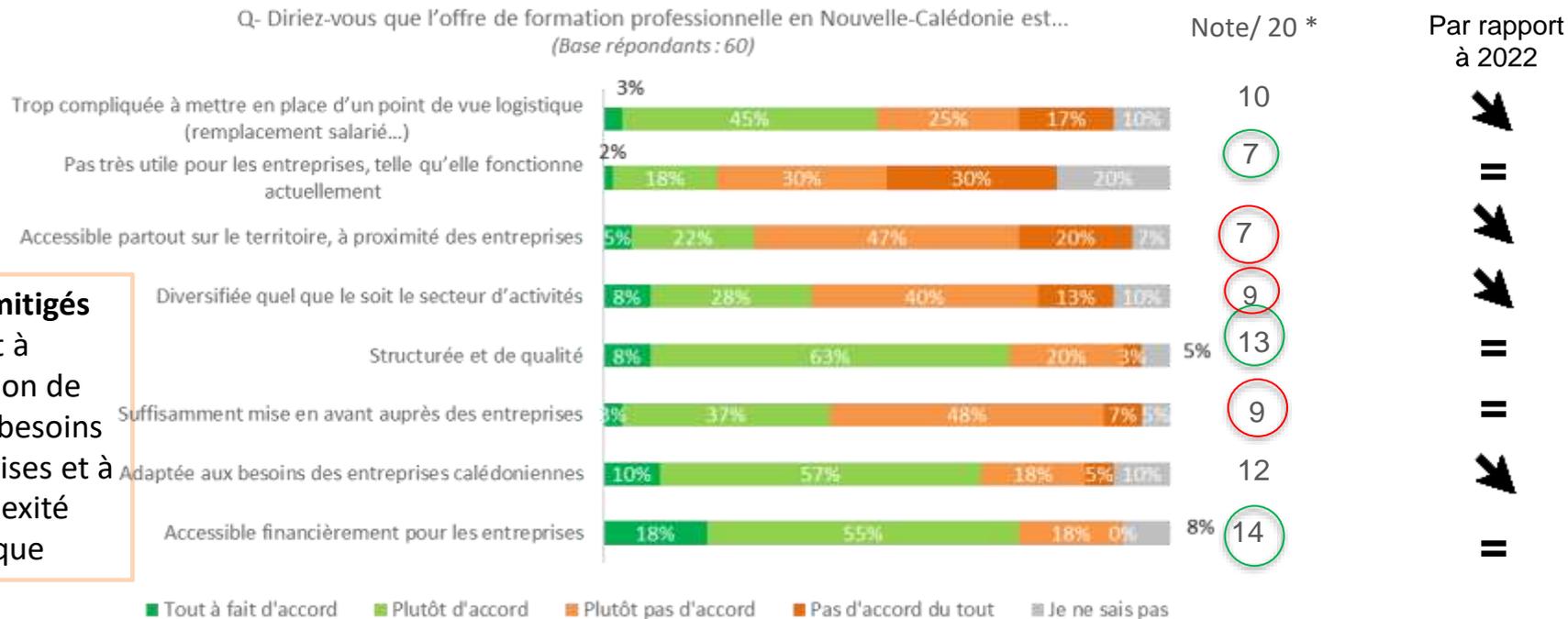
L'offre de formation professionnelle vue par les OF : une perception qui stagne voire se détériore sur certains items

Les +

1. Accessible financièrement
2. Utile et adaptée aux besoins des entreprises
3. Une offre structurée et de qualité

Les -

1. Insuffisamment mise en avant auprès des entreprises
2. Des disparités géographiques en termes d'accès
3. Un manque de diversité pour répondre à tous les secteurs



Des avis mitigés quant à l'adaptation de l'offre aux besoins des entreprises et à la complexité logistique

*Nb: La note permet de mesurer l'adhésion à la proposition. Plus elle est élevée plus le répondants est en accord avec la formulation proposée.



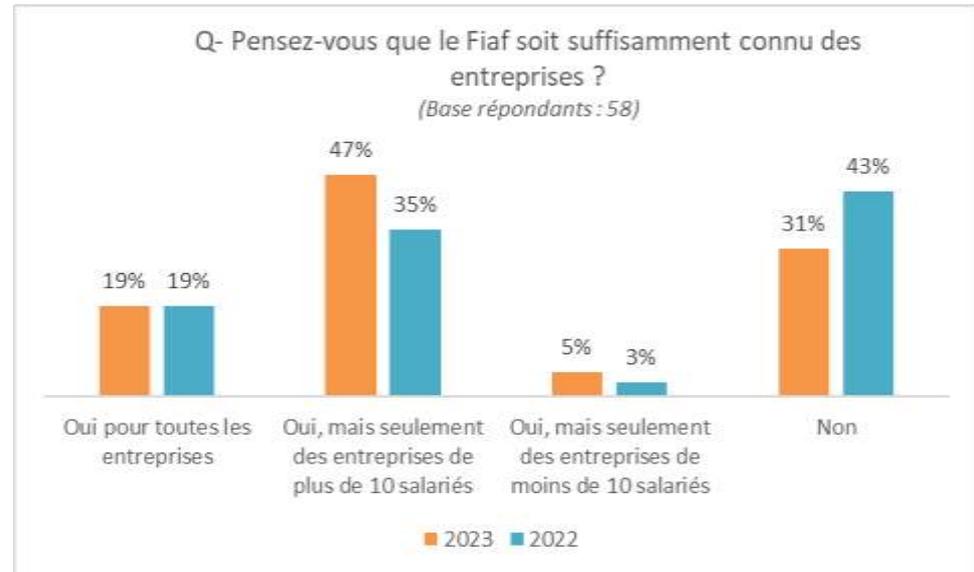
3

LA PERCEPTION DU FIAF ET DE SON ACTION AUPRÈS DES ENTREPRISES

L'enjeu de la notoriété du FIAF auprès des entreprises de moins de 10 salariés

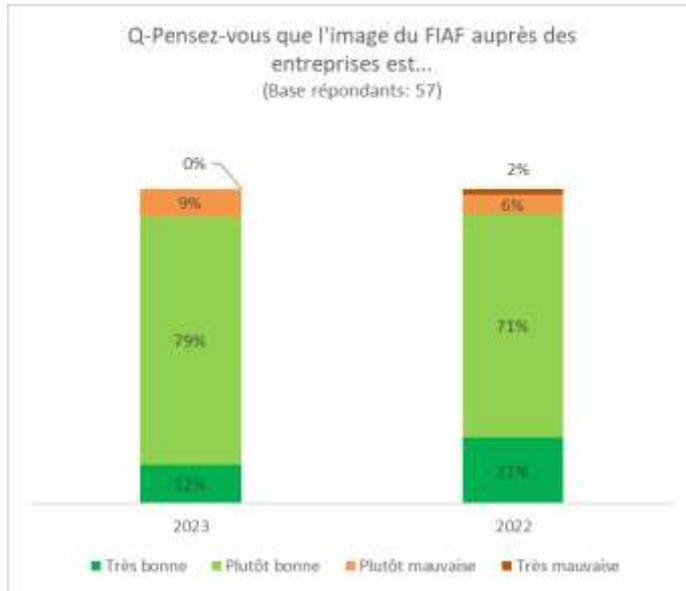
Un notoriété globale qui progresse, mais toujours insuffisante auprès des entreprises de moins de 10 salariés

- 3 répondants sur 10 estiment que le FIAF n'est pas assez connu des entreprises (-12 points depuis 2012)
- Les **entreprises de moins de 10 salariés** en particulier sont identifiées par les OF comme ayant moins connaissance du FIAF, avec près de 80% des répondants qui considère toujours que le FIAF n'est pas suffisamment connu des entreprises de moins de 10 salariés.



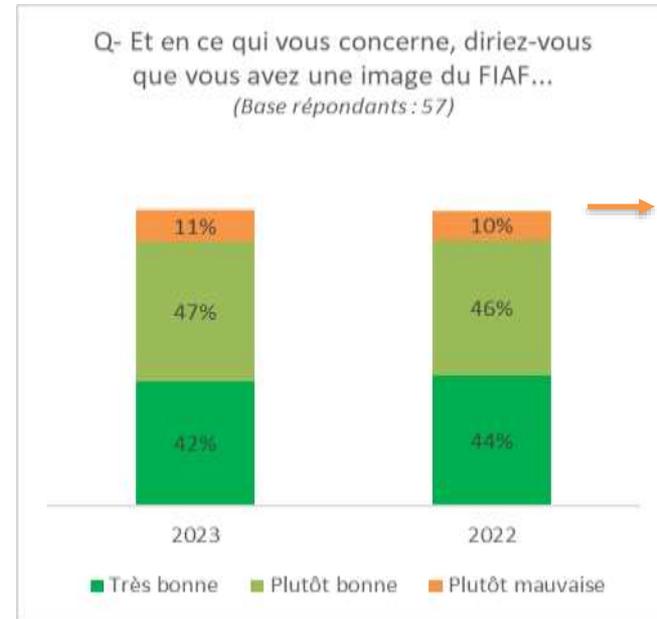
Une très bonne image du FIAF attribuée aux entreprises ET aux OF

Des OF qui attribuent toujours une meilleure note d'image au FIAF que celle qu'ils prêtent aux entreprises



14,7

Note moyenne sur 20, contre 15,2 en 2022



16,1

Note moyenne sur 20, contre 16,3 en 2022

Les OF sont positifs au regard du FIAF avec une très bonne note en matière d'image, supérieure de plus d'un point à celle qu'ils prêtent aux entreprises. Cette dernière reste bonne malgré une baisse depuis 2022.

On note plus de trois fois plus de « très bonne image » côté OF.

Les fondements de l'image

L'équipe salariée véritable moteur de l'image positive du FIAF

90% des motifs évoqués spontanément justifiant l'image positive du FIAF **font référence à son équipe salariée**, la qualité des actions menées arrivant plus en retrait.

Fondements de l'image positive	NB
Une équipe à l'écoute	10
Une équipe réactive voire proactive, dynamique	10
La qualité des échanges et de la relation avec l'équipe	5
Un appui de qualité aux entreprises	5
Les activités de support aux OF, le travail de réseau	3
Une équipe impliquée, dévouée	4



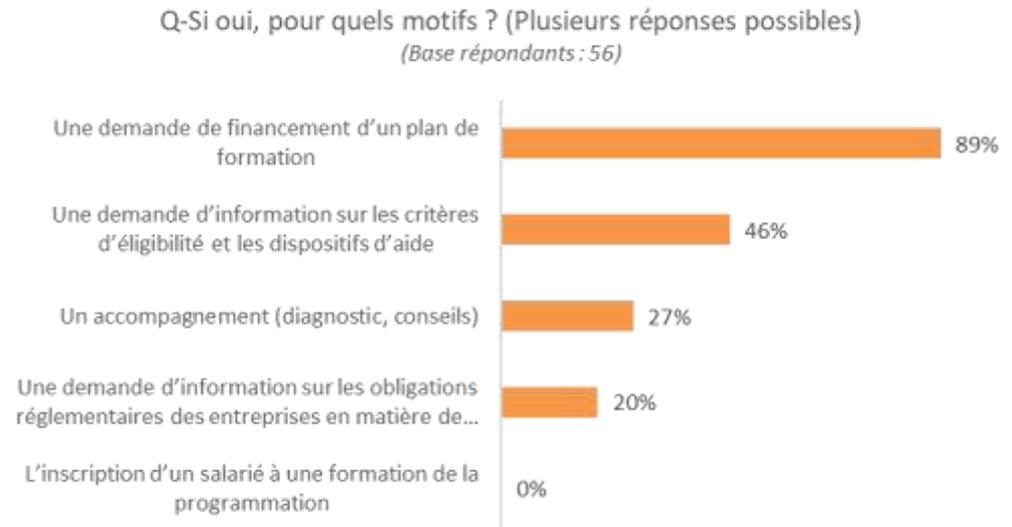
« Equipe dynamique, qui s'efforce de faire au mieux pour financer des projets de formation accessibles au plus grand nombre »

« J'ai rarement vu une structure aussi impliquée et proactive. Le FIAF déploie une énergie considérable pour faire avancer les choses ».

Les - : A la marge, les 6 entreprises ayant une image plutôt négative la justifient par la lourdeur administrative, en particulier de la plateforme EDA et par le manque d'information sur les actions du FIAF.

Une très bonne identification du FIAF sur le volet financement et information

98% des répondants orientent leurs clients vers le FIAF



- Un **taux d'orientation plus élevé que celui constaté en 2022**, notamment sur l'orientation systématique (**60% contre 52%**)
- Le motif d'orientation prioritaire reste, comme en 2022, la **demande d'un financement (89% contre 83% en 2022)**, attestant de la bonne identification de l'action du FIAF sur ce point et de l'importance du levier financement.
- **50% des répondants continuent d'orienter vers le FIAF en vue de l'obtention d'informations** relatives à la formation professionnelle (critères d'éligibilités ou sur les obligations réglementaires – 2/3 en 2022).
- L'orientation vers les dispositifs d'accompagnement se stabilise avec **des OF qui continuent d'être prescripteurs. En revanche, aucune orientation pour l'inscription d'un salarié à une formation de la programmation (35% en 2022)**.
- Les autres motifs d'orientation sont les suivants : une demande d'information générale sur les actions du FIAF, la prise en charge d'une formation relevant de plans sectoriels, information sur le programme de formation financé par le FIAF.

Perception de l'impact de l'action du FIAF sur l'accès à la formation professionnelle pour les entreprises

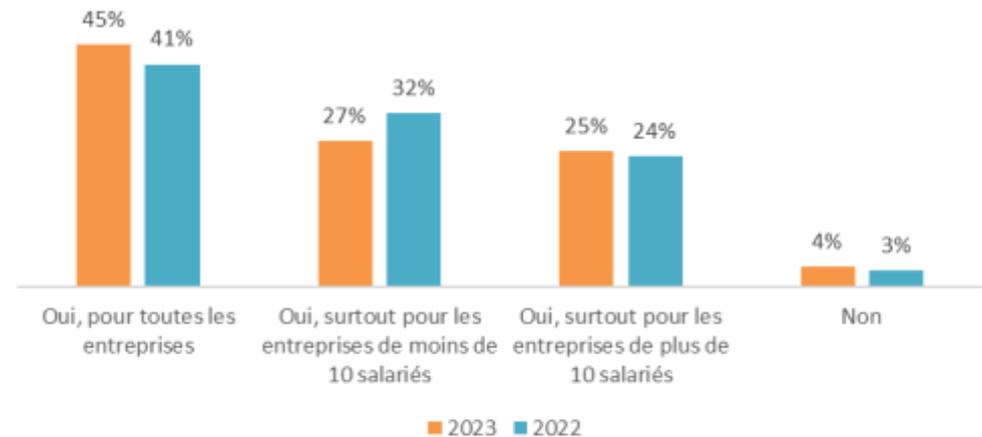
96% des répondants considèrent que l'action du FIAF a favorisé l'accès à la formation professionnelle des entreprises

La perception de l'impact de l'action du FIAF sur l'accessibilité à la formation professionnelle reste bonne, avec quelques évolutions à la marge.

Bien que 80% des répondants continue de considérer que le FIAF n'est encore pas suffisamment connu des entreprises de moins de 10 salariés, **72%** d'entre eux estiment dans le même temps que **l'action du FIAF a eu un impact sur l'accès à la formation des entreprises de moins de 10 salariés**, public prioritaire du FIAF.

A la marge: Seuls deux répondants estiment que l'action du FIAF n'a pas d'impact.

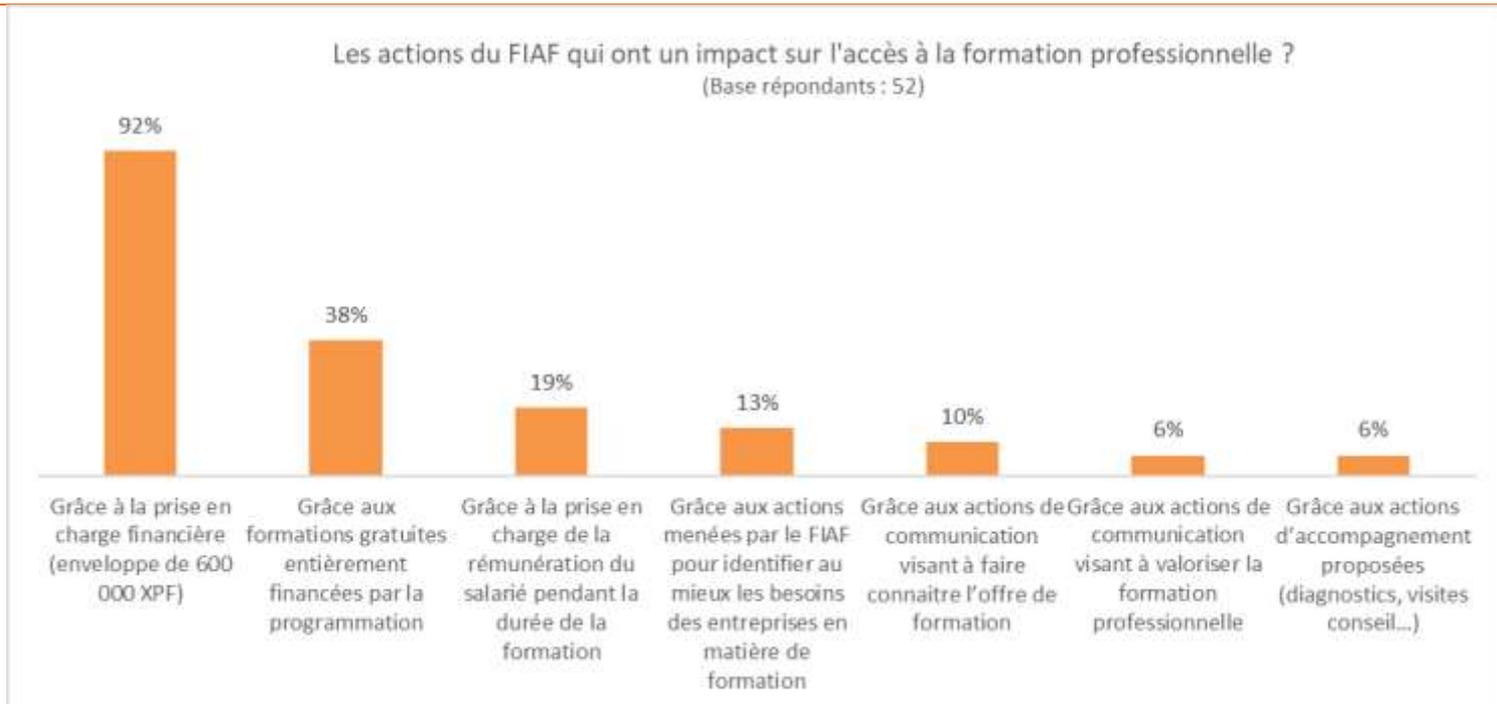
Q-Depuis sa création, pensez-vous que le FIAF a contribué à favoriser l'accès à la formation professionnelle pour les entreprises?
(Base répondants : 56)



Perception de l'impact de l'action du FIAF sur l'accès à la formation professionnelle pour les entreprises

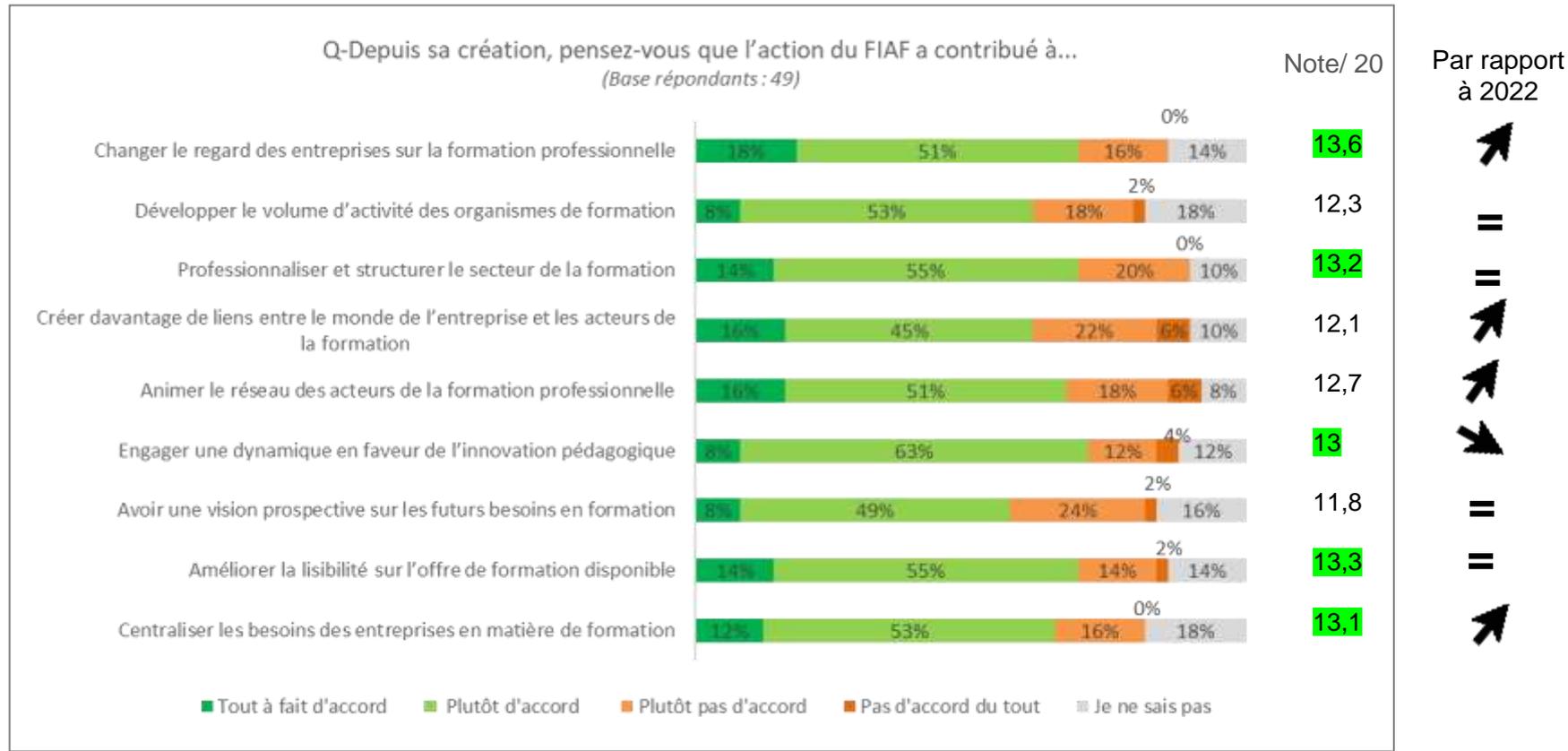
La prise en charge financière est toujours le principal levier identifié

- L'impact du levier financier est fortement mis en avant, en particulier la prise en charge financière via l'enveloppe de 600 000 XPF (92% des répondants contre 72% en 2022).
- Les répondants sont moins nombreux en 2023 à avoir identifié les actions de communication (sur l'offre et la valorisation de la formation) comme un levier direct facilitant l'accès à la formation des entreprises (16% contre 1/3 en 2022).
- **Les actions d'accompagnement sont toujours peu identifiées** comme des actions à impact sur l'accès à la formation.



Perception des contributions du FIAF sur le secteur de la formation

Une contribution reconnue sur la structuration et la professionnalisation du secteur de la formation



Une meilleure appréciation qu'en 2022 de la contribution du FIAF sur le changement de regard de la formation professionnelle et sur la centralisation des besoins de formation.
Un rôle d'animation de réseau encore peu perceptible.

Evaluation de l'impact de l'action du FIAF sur la formation professionnelle

Un impact plutôt positif sur le développement de la formation professionnelle

Q- De façon générale, comment évaluez-vous l'impact de l'action du FIAF sur le développement de la formation professionnelle? (Base répondants: 49)



74% des répondants a attribué une note supérieure ou égale à 7.

Les principaux impacts attribués à l'action du FIAF (Question ouverte. Base répondant:61)

Impact n°1: Une plus grande accessibilité de la formation pour les entreprises, en particulier pour **les entreprises de moins de 10 salariés, avec des employeurs** notamment **mieux informés et mieux accompagnés** dans leurs démarches.

Impact n°2 : Une meilleure **accessibilité financière** grâce aux dispositifs de financement, perçue comme plus équitables (avec notamment la prise en compte de certains secteurs, besoins jusqu'alors moins pris en compte).

Impact n°3 : Sa contribution à **la montée en compétences des salariés** et l'évolution de leur carrière (**nouvel impact identifié non présent en 2022**)

Impact n°4 : Sa contribution au **changement de perception de la formation** auprès des entreprises, et une meilleure prise de conscience de l'importance de la formation

Plus à la page : sa contribution au renforcement des liens entre le monde de l'entreprise et les organismes de formation pour une meilleure prise en compte des besoins, un outil adapté aux réalités calédoniennes, une simplification des démarches en positionnant le FIAF comme un interlocuteur unique pour les entreprises.

Identification des actions à mettre en place par le FIAF pour soutenir le développement de la formation

Poursuivre les efforts sur la communication

(Q- Quelle est la principale action que le FIAF pourrait mettre en place pour améliorer la qualité du service rendu aux entreprises: base répondants: 41)

Ce qui ressort majoritairement des propositions des répondants c'est **la nécessité de poursuivre les actions de communication pour faire évoluer le regard sur la formation (1/4).**

A noter l'apparition d'actions à destination des OF (valorisation et accompagnement, audit...).

Action à mettre en place par le FIAF pour soutenir le développement de la formation professionnelle	NB
Développer des actions de communication et de sensibilisation sur l'importance de la formation auprès des employeurs ("faire connaître l'impact sociétal et économique de la formation professionnelle")	11
Assouplir les démarches administratives (discours, subrogation, nombre de documents à transmettre)	5
Accompagner et valoriser les OF (référencement de l'offre de formation, fluidifier les démarches des OF)	5
Accompagner les entreprises dans leurs démarches relatives à la formation professionnelle (audit formation, conseil)	4
Recueillir les besoins	3
Diversifier l'offre de formation accessible (formation à distance, plus de diversité dans les secteurs économiques)	3
Élargir les possibilités de financement (augmentation de l'enveloppe, financement hors AO, élargissement des critères d'éligibilité, financements de projets individuels...)	3
Former les chefs d'entreprise	2
Un meilleur contrôle des OF (notation, audits)	2
Une meilleure coordination avec les acteurs institutionnels de la formation	1
Impliquer davantage les entreprises et les organisations professionnels dans les réflexions	1
Cibler davantage les TPE	1
Plus de proximité géographique (tourné hors Nouméa)	1



Identification des actions à mettre en place par le FIAF pour soutenir le développement de la formation



Quelques verbatims:

- ❖ « *Simplifier les actions, le vocabulaire (ex. droit de tirage : pas facile à comprendre pour beaucoup d'entreprises). Expliquer pourquoi oui ou non les prises en charge. »*
- ❖ « *Solliciter et impliquer les OF pour la création et/ou reconnaissance de titres/qualifications pour étoffer l'offre du RCP-NC.»*
- ❖ « *Intensifier son dispositif de communication/sensibilisation auprès des entreprises sur l'impact économique et sociétal positif de la formation des salariés tout au long de leurs carrières. »*
- ❖ « *Permettre aux entreprises de déléguer la partie administrative pré et post formation à l'OF, sous surveillance du FIAF.»*
- ❖ « *Soutenir les petits organismes de formation, visibilité et accompagnement à la réglementation. »*
- ❖ « *Revoir les conditions d'éligibilité - ex : formations sécurité éligibles au FIAF surtout pour les entreprises de moins de 10 salariés - le coût est aujourd'hui bloquant sans financement. »*

4

LA PERCEPTION DES OF SUR LEUR COLLABORATION AVEC LE FIAF

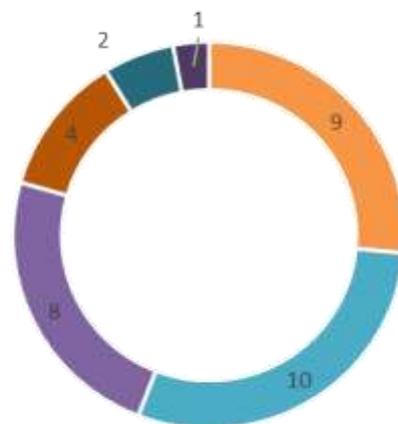
Recours au FIAF des clientèles des organismes de formation

89% des répondants ont été en contact avec le FIAF pour le financement de plans de formation

Des usages clientèles des OF et un recours au FIAF qui diffèrent notamment en fonction du champs d'intervention de l'OF et de son type de clientèle (ex: les clientèles axées sur les grands groupes ont moins recours au FIAF).

NB- échantillon trop faible pour faire des comparaisons avec 2022.

Q- Quelle proportion de votre clientèle a-t-elle fait appel au FIAF pour un financement ?
(En nombre/ Base répondants : 34)

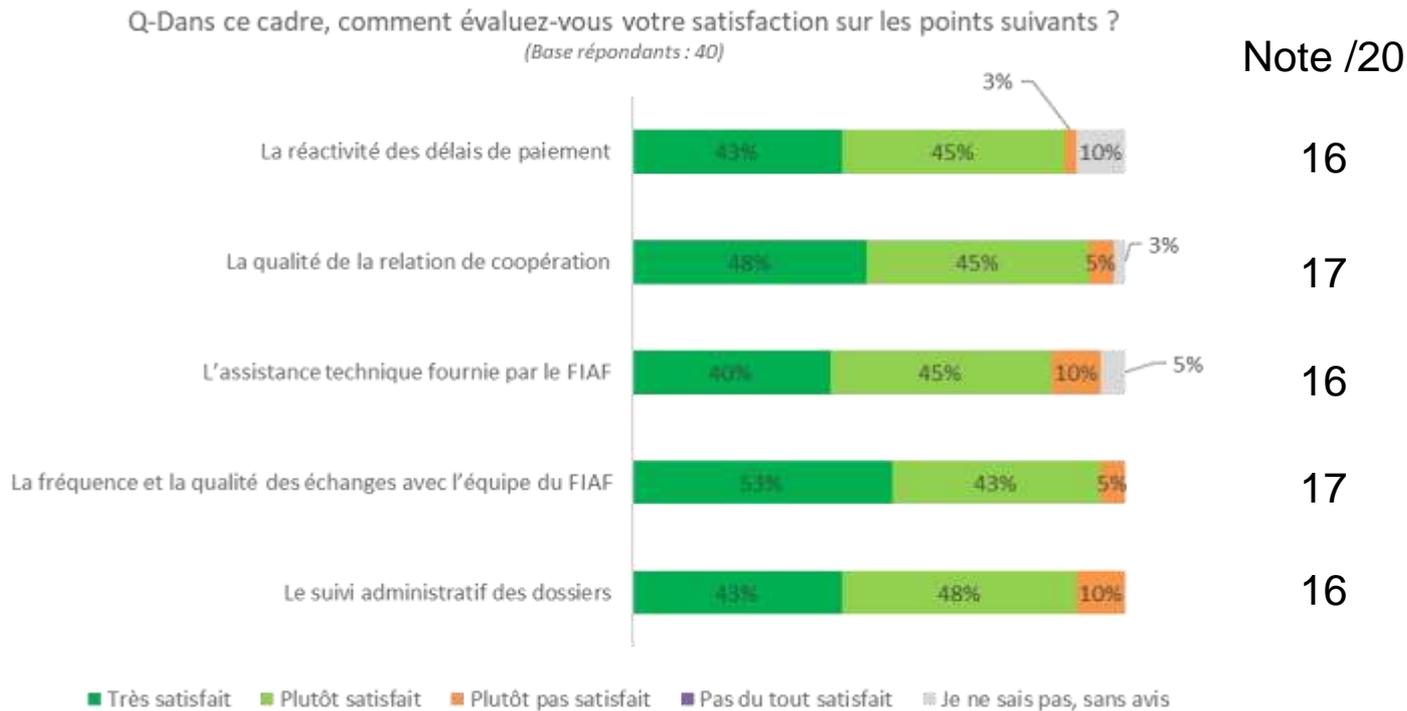


Moins de 20% De 20 à 50% De 50 à 75% Plus de 75% Très peu NSP

Appréciation de la collaboration sur les plans de financement

Une très bonne satisfaction quant à leur collaboration sur le volet financement des plans de formation

NB: pas de différence significative par rapport à 2022



Appréciation de la collaboration sur les actions de la programmation

Une bonne appréciation de la collaboration sur les actions de la programmation

- 23 répondants ont déjà travaillé avec la programmation dans le cadre d'un appel à consultation et 2 débiteront une collaboration prochainement- ce qui correspond à **46% des OF** ayant travaillé avec le pôle programmation depuis 2017. (en 2022, 77% des OF ayant travaillé avec la programmation avait répondu à l'enquête).
- Près de $\frac{3}{4}$ des répondants a attribué une note au moins égale à 7

7,5★
Évaluation moyenne



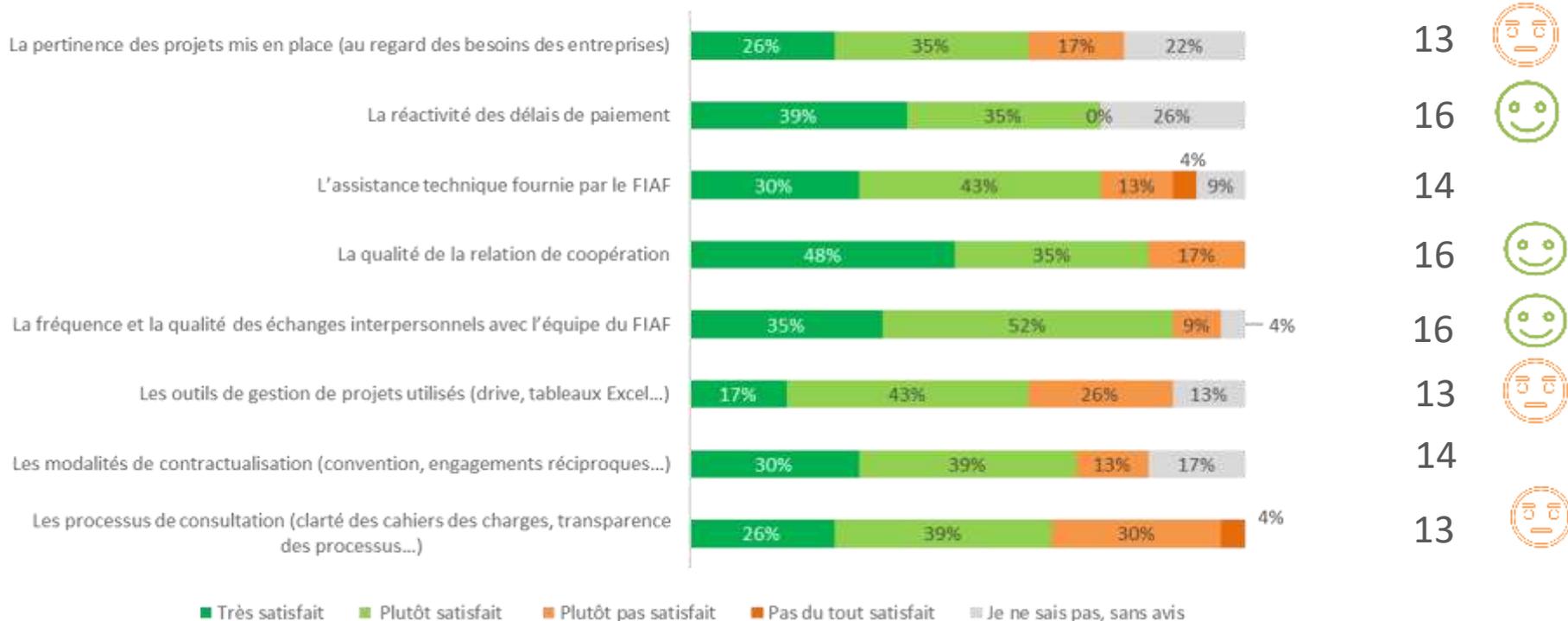
*De façon générale, comment évaluez-vous la qualité de votre collaboration avec le FIAF?
(base répondants: 23)*

Une satisfaction globalement assez bonne dans le cadre de la programmation

Une satisfaction boostée par la qualité des échanges et de la coopération

Trois points de vigilance : les outils de gestion de projet, les modalités de contractualisation, la perception des OF quant à la pertinence des projets mis en place (nouveau sujet qui n'apparaissait pas en 2022)

Q- Plus précisément quel est votre niveau de satisfaction relatif à votre collaboration sur les sujets suivants...
(Base répondants : 23)



Perception de l'efficacité de la collaboration sur les actions de la programmation

La qualité de la relation au cœur de l'efficacité

Q- Qu'est-ce qui est le plus efficace dans votre collaboration? (question ouverte- base répondants: 16)

Les relations interpersonnelles restent l'élément principal de l'efficacité de la collaboration avec le FIAF avec l'identification de deux facteurs clés : la mise en place d'une « vraie relation partenariale », et une écoute qui permet de trouver des solutions « collaboratives ».

La « charge » administrative reste la principale difficulté évoquée dans la collaboration avec le FIAF par une partie restreinte des OF

Q-Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre collaboration avec le FIAF ? (Question ouverte : Base répondants 17).



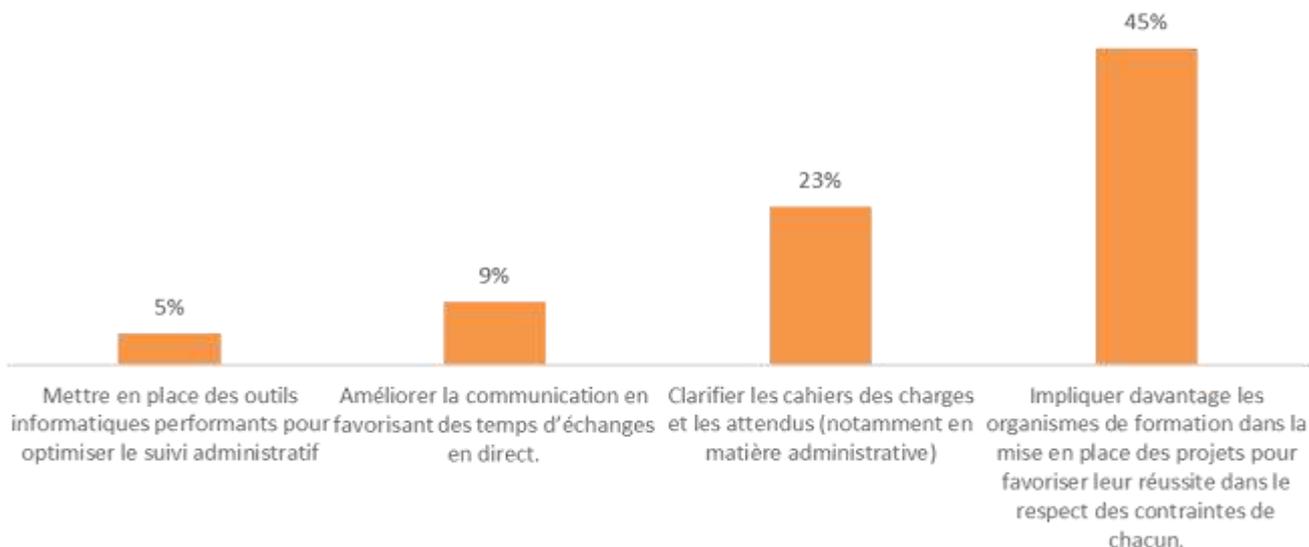
- « Pas une difficulté mais le ressenti que les procédures sont aussi draconiennes qu'avec la DFPC, la véritable plus value reste donc le champs d'intervention plus large. »
- « La masse de travail demandée pour répondre aux cahiers des charges est disproportionnée avec la rentabilité de l'action. »
- « La rigidité d'un système par rapport à la réalité du terrain.»
- « Charge administrative (évaluations à froid, tableaux etc).»

La principale action à mettre en place pour faciliter la collaboration

Une demande d'implication plus forte des organismes de formation

- **Une implication plus forte des OF dans la mise en place des projets** est perçue comme la principale action à mettre en place pour renforcer la collaboration. En 2022, c'était la mise en place d'outils informatiques performants, qui n'apparaît plus comme un sujet prioritaire.
- 1 autre attente a été formulée : un feed-back constructif sur les réponses aux appels à consultation rejetées.

Q- Quelle est la principale action à mettre en place pour faciliter votre collaboration avec le FIAF ? (1 réponse possible)
(Base répondants : 22)



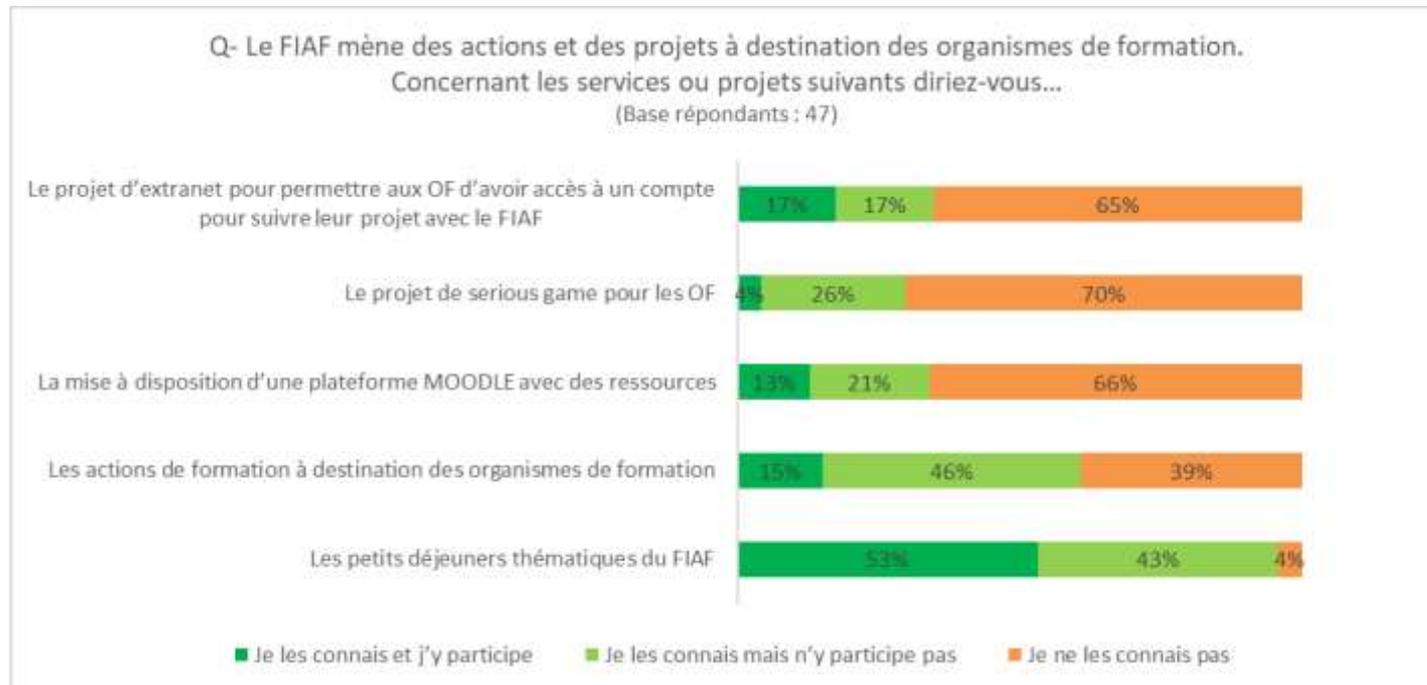
5

CONNAISSANCE DE L'OFFRE DE SERVICE A DESTINATION DES ORGANISMES DE FORMATION

Connaissance et recours à l'offre de formation à destination des OF

1 forte visibilité des petits déjeuners thématiques (1 répondant sur 2 y participe), mais globalement une méconnaissance de l'action du FIAF en faveur des OF.

- Une méconnaissance des outils « techniques » mis à leur disposition (plateforme de ressources, serious game, extranet).
- 2/3 des répondants ne sait pas que le FIAF assure un lien régulier avec la FFI (Fédération Formation Insertion de la Nouvelle-Calédonie).



Les besoins formulés des OF à l'égard du FIAF

1/3 des répondants sollicite de l'appui technique (administratif, réglementaire, pédagogique)

Q- Quels sont les besoins en tant qu'OF sur lesquels vous souhaiteriez un appui du FIAF ? (Base répondants : 27)

Besoins formulés par les OF à destination du FIAF	NB
Appui technique sur les éléments administratifs inhérents aux OF (identification de logiciels GRC, appui à la rédaction des appels à consultation, réglementations liées au secteur de la formation...)	7
Davantage de communication sur leur offre de formation	5
Plus de collaboration pour l'identification de nouveaux besoins susceptibles de faire l'objet d'une action de la programmation (IA, services, diag sectoriel ...)	5
Un appui à la montée en compétence (méthodes et innovations pédagogiques, échanges d'expériences entre paires)	3
Plus de prospective pour identifier les opportunités N+1	2
Permettre aux OF de faire les démarches EDA pour les petites entreprises	1

6 répondants sur 10 souhaite être associé à la mise en place de nouveaux services à destination des OF (base répondants: 47)

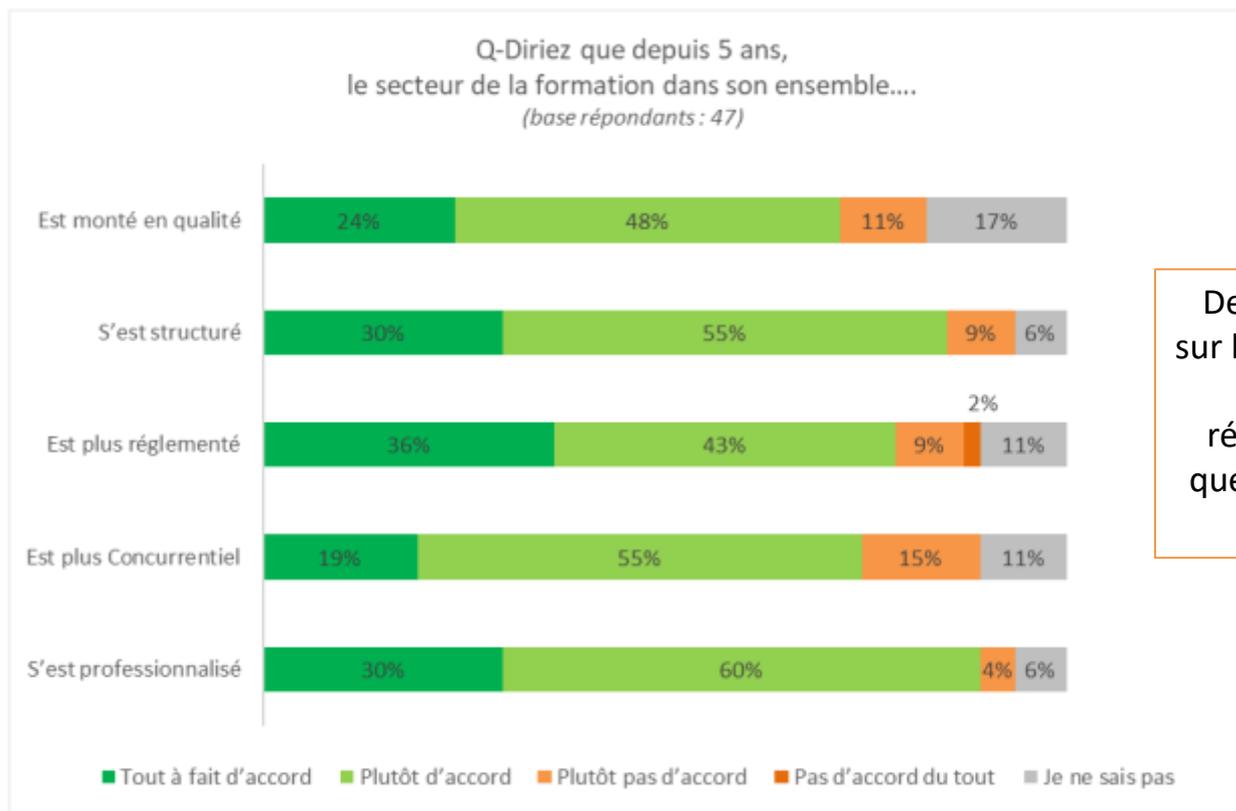


6

PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DU SECTEUR ET DE L'IMPACT DE L'ACTION DU FIAF SUR LEUR ACTIVITÉ

Perception de l'évolution du secteur de la formation

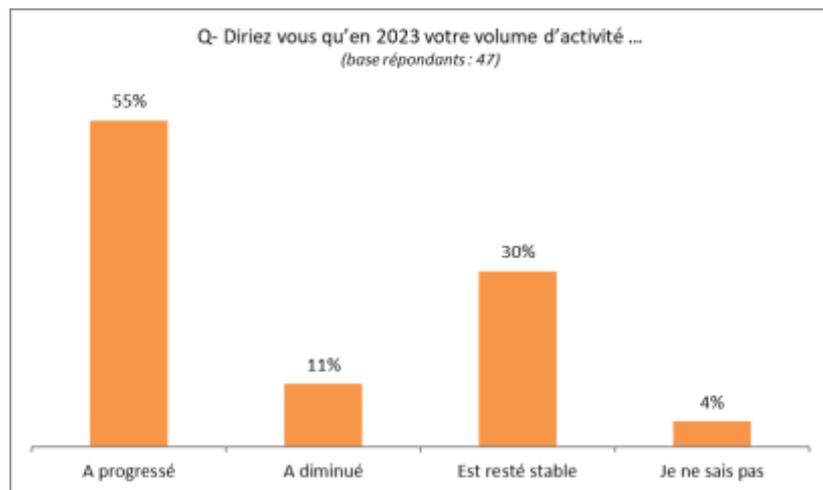
Plus de 85% des répondants considère que le secteur de la formation professionnelle s'est structuré et professionnalisé depuis 5 ans



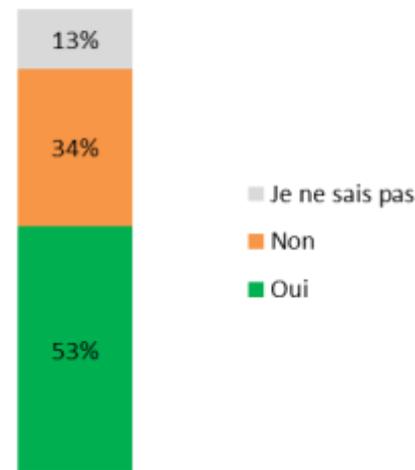
Des avis moins tranchés sur la montée en qualité du secteur et près d'1 répondant sur 4 estime que le secteur est devenu plus concurrentiel

L'impact du FIAF sur le chiffre d'affaires des OF

55% des répondants a vu son volume d'activités progresser en 2023,
1 répondant sur deux estime que la mise en place du FIAF a permis de développer son volume d'activité



Q- Diriez-vous que la mise en place du FIAF vous a permis de développer votre volume d'activité ?
(Base répondants : 47)



Pour les 25 répondants estimant avoir vu progresser leur chiffre d'affaires grâce à la mise en place du FIAF, le niveau de progression est estimé à :

- ❖ Moins de 20% pour 5 d'entre eux
- ❖ Entre 20 et 50% pour 10 d'entre eux
- ❖ Plus de 50% pour 6 d'entre eux.
- ❖ 4 n'ont pas évalué

L'impact de l'action du FIAF sur les pratiques professionnelles des OF

Près de 80% des répondants ont estimé que leur collaboration avec le FIAF avait fait évoluer leurs pratiques professionnelles

➔ Le principal impact de l'action du FIAF: le **développement de nouvelles collaborations**, suivi par **davantage de rigueur sur le plan réglementaire**



40% des répondants ont cité davantage de rigueur sur les aspects réglementaires (34% en 2022)

1 répondant sur 5 considère que la mise en place du FIAF n'a rien changé dans ses pratiques.

7

LES POINTS SAILLANTS DE L'ÉTUDE

La formation professionnelle en Nouvelle Calédonie: une perception en demi-teinte des OF

- 4 répondants sur 10 considèrent que les entreprises calédoniennes n'accordent pas beaucoup d'importance à la formation professionnelle- une perception qui se détériore légèrement depuis 2022.

Des perceptions de l'offre qui ont peu évolué en 18 mois :

Les +

- 3 répondants sur 4 considèrent que l'offre de formation est **accessible financièrement** pour les entreprises .
- 2/3 considèrent qu'elle **est adaptée à leur besoin**.

Les –

- 1 répondant sur 2 considère qu'elle n'est **pas suffisamment mise en avant auprès des entreprises** et **pas suffisamment diversifiée** pour répondre aux attentes des différents secteur d'activité.
- 2/3 des répondants considère qu'il existe des **disparités géographiques** en termes d'accès.

Une appréciation plutôt bonne de l'évolution de la formation en tant que secteur d'activité :

- Plus de 8 répondants sur 10 considèrent que **le secteur de la formation s'est structuré et professionnalisé en 5 ans**.
- 7/10 qu'il est monté en qualité.



Vers une poursuite plus ciblée des efforts en termes de notoriété

- Une **notoriété globale du FIAF qui progresse d'après les OF (par rapport à mars 2022)**, mais qui reste **toujours insuffisante auprès des entreprises de moins de 10 salariés** : près de 80% des répondants considèrent que le FIAF n'est pas assez connu des entreprises de moins de 10 salariés.
- Le FIAF **est très bien identifié pour son rôle de financeur** qui reste le principal motif de contact et d'orientation (financement de plans de formation, demande d'information relatives aux dispositifs d'aide et critères d'éligibilité) mais toujours **peu identifié pour ses actions d'accompagnement > une image resserrée du FIAF autour de son rôle de financeur.**



Une image du FIAF toujours très positive et une reconnaissance de ses contributions

- **Une très bonne note d'image attribuée** par les OF qui reste stable (16,1) et supérieur d'un point à celle prêtée aux entreprises.
- **L'équipe du FIAF principal moteur** de l'image positive, la qualité des actions étant peu évoquée en réponse spontanée.
- **Une reconnaissance de l'impact des actions du FIAF** sur l'accès à la formation professionnelle:
 - 96% des répondants considère que le FIAF a contribué à favoriser l'accès à la formation professionnelle des entreprises, dans des proportions similaires qu'elle que soit leur taille. Un impact principalement attribué **aux dispositifs de financement et dans une moindre mesure aux actions de formation financées par la programmation.**
 - Une mise en lumière en spontanée **des actions d'accompagnement du FIAF** qui permettent une meilleure information des employeurs et de **l'impact de l'action du FIAF sur la montée en compétences des salariés** (nouveau par rapport à 2022).
- **Une reconnaissance de ses contributions sur 3 autres sujets forts** : le changement de regard porté par les entreprises sur la formation professionnelle, la lisibilité de l'offre et la professionnalisation du secteur. En revanche un rôle d'animateur de réseau (entre acteurs de la formation et entre le monde de la formation et le monde de l'entreprise) toujours peu identifié.



Un regard positif sur la collaboration avec le FIAF

Satisfaction :

- **Une satisfaction des répondants qui reste très bonne** que ce soit sur le volet financement de plan de formation ou programmation.
/ un point de vigilance tout de même : une mobilisation en baisse des OF partenaires du FIAF sur la réponse à l'enquête.



Perception de la relation partenariale :

- La **qualité de la relation de coopération** et la réactivité de l'équipe restent au cœur de la satisfaction.
- Des pratiques à consolider néanmoins sur les outils de gestion de projets et les processus de consultation et de contractualisation sur la partie programmation.
- Un **point de vigilance apparu en 2023** : une perception mitigée de la pertinence des projets mis en place dans le cadre de la programmation.

Perception des actions à destination des OF :

- **Une méconnaissance des actions déployées** à destination des OF, en dehors des petits déjeuners thématiques
- 6 répondants sur 10 souhaitent être davantage associés à la mise en place de nouveaux services à destination des OF

Synthèse

Les +

- Une **très bonne image** auprès des OF
- Une **satisfaction** des OF au regard de leur **collaboration** avec le FIAF qui reste stable
- Un rôle du FIAF reconnu dans l'amélioration de l'accès à la formation
- Un **taux d'orientation très fort** des OF (98%)
- Une **équipe salariée** fondement de l'image positif.
- Un organisme reconnu pour **sa contribution dans la structuration du secteur de la formation et la montée en compétence des salariés.**

Les points à conforter ou axes de travail

- Une **notoriété qui reste à renforcer** en particulier auprès des entreprises de moins de 10 salariés.
- Une **valorisation** et/ ou information à renforcer sur les **dispositifs d'accompagnement** (moins connus même des OF) et une mise en valeur des actions opérationnelles portées par le FIAF **et de leur impact.**
- Des **avis** qui restent mitigés **sur les outils de gestion de projet et les procédures de consultation dans le cadre de la programmation.**
- Un enjeu persistant de **proximité (entreprises de moins de 10, proximité géographique).**
- Même si la relation partenariale est plutôt bien perçue, **une attente des OF d'être davantage associés** quant à la mise en place d'actions à la fois à destination des OF et des entreprises.

Annexe-questionnaire



ETUDE SATISFACTION DU FIAF

PROJET DE QUESTIONNAIRE WEB A DESTINATION DES ORGANISMES DE FORMATION

Message d'invitation avec le lien :

Dans le cadre de sa démarche qualité, le FIAF mène actuellement une étude de satisfaction auprès des organismes de formation.

L'objectif de cette étude est de recueillir vos perceptions relatives à l'action du FIAF auprès des entreprises, d'identifier les points forts et les axes d'amélioration dans sa collaboration avec les organismes de formation, de mieux comprendre vos attentes. Cette étude permettra ensuite au FIAF d'identifier les actions à mettre en œuvre pour améliorer le service rendu aux entreprises et renforcer le partenariat avec les organismes de formation.

Pour accéder à l'enquête en ligne, suivez le lien ci-dessous :

Nous vous remercions par avance de participer à notre enquête en ligne. Ce questionnaire dure moins de 10 minutes. Vos réponses seront traitées de manière confidentielle par le cabinet CoManaging en charge de l'étude, dans le respect total de votre anonymat et uniquement à des fins statistiques, en conformité avec la réglementation RGPD.

PERCEPTIONS EN MATIERE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Commençons par vos perceptions en matière de formation professionnelle

1. Selon vous quelle importance les entreprises calédoniennes accordent-elles à la formation professionnelle ?

- Essentielle
- Très importante
- Assez importante
- Pas vraiment importante
- Pas importante du tout

Parlons de l'offre de formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie

2. Diriez-vous que l'offre de formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie est ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	Je ne sais pas
1. Accessible financièrement pour les entreprises					
2. Adaptée aux besoins des entreprises calédoniennes					

Questionnaire Employeurs

1



ETUDE SATISFACTION DU FIAF

3. Suffisamment mise en avant auprès des entreprises					
5. Structurée et de qualité					
6. Diversifiée quel que le soit le secteur d'activités					
7. Trop compliquée à mettre en œuvre pour les entreprises d'un point de vue administratif					
8. Accessible partout sur le territoire, à proximité des entreprises					
9. Pas très utile pour les entreprises, telle qu'elle fonctionne actuellement					
Trop compliquée à mettre en place d'un point de vue logistique (remplacement salarié...)					

PERCEPTIONS DU FIAF ET DE SON ACTION AUPRES DES ENTREPRISES

Parlons désormais de votre perception du FIAF

4. Pensez-vous que le FIAF soit suffisamment connu des entreprises ?

- Oui pour toutes les entreprises
- Oui, mais seulement des entreprises de plus de 10 salariés
- Oui, mais seulement des entreprises de moins de 10 salariés
- Non

5. Pensez-vous que l'image du FIAF auprès des entreprises est ...

- Très bonne
- Plutôt bonne
- Plutôt mauvaise
- Très mauvaise

6. Et en ce qui vous concerne, diriez-vous que vous avez une image du FIAF

- Très bonne
- Plutôt bonne
- Plutôt mauvaise
- Très mauvaise

7. Pour quelle raison ?

Questionnaire Employeurs

2

Annexe-questionnaire

8. Vous arrive-t-il d'orienter vos clients vers le FIAF

- 1.Oui systématiquement
- 2. Oui occasionnellement } → Q9
- 3.Non → Q10

Si Q8=1 et 2

9. Si oui, pour quels motifs ? (Plusieurs réponses possibles)

- Une demande de financement d'un plan de formation
- Un accompagnement (diagnostic, conseils)
- Une demande d'information sur les obligations réglementaires des entreprises en matière de formation
- Une demande d'information sur les critères d'éligibilité et les dispositifs d'aide
- Autres, précisez

→ Q11

Si Q8=3

10. Si non, pour quelle raison ? (Question ouverte)

Précodage pour le traitement

- 1.La plupart de vos clients sont déjà en contact avec le FIAF
- 2.Vous n'avez pas de demande particulière nécessitant une mise en relation
- 3.Les formalités pour un dossier de financement sont trop lourdes et trop complexes pour les entreprises
- 4.Vous ne connaissez pas suffisamment l'offre de services du FIAF pour orienter vos clients
- 5.Autres, précisez

11. Depuis sa création, pensez-vous que le FIAF a contribué à favoriser l'accès à la formation professionnelle pour les entreprises

- 1.Oui, pour toutes les entreprises
- 2.Oui, surtout pour les entreprises de moins de 10 salariés } → Q12
- 3.Oui, surtout pour les entreprises de plus de 10 salariés
- 4.Non → Q13

Si Q11= 1 à 3

12. Si oui, grâce à quelles actions en particulier ? (2 choix maximum)

- Grâce à la prise en charge financière (enveloppe de 600 000 XPF)
- Grâce aux formations gratuites entièrement financées par la programmation
- Grâce au financement de la rémunération pendant la durée de la formation
- Grâce aux actions de communication visant à faire connaître l'offre de formation
- Grâce aux actions de communication visant à valoriser la formation professionnelle

- Grâce aux actions d'accompagnement proposées (diagnostics, visites conseil...)
- Grâce aux actions menées par le FIAF pour identifier au mieux les besoins des entreprises en matière de formation
- Autre, précisez

→ Q14

Si Q11=4

13. Si non, pourquoi ?

PERCEPTIONS DU FIAF ET DE SON ACTION DANS LE SECTEUR DE LA FORMATION

14. Depuis sa création, pensez-vous que l'action du FIAF a contribué à ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	Je ne sais pas
Centraliser les besoins des entreprises en matière de formation					
Améliorer la lisibilité sur l'offre de formation disponible					
Avoir une vision prospective sur les futurs besoins en matière de formation					
Engager une dynamique en faveur de l'innovation pédagogique					
Animer le réseau des acteurs de la formation professionnelle					
Créer davantage de liens entre le monde de l'entreprise et les acteurs de la formation					
Professionaliser et structurer le secteur de la formation					
Développer le volume d'activité des organismes de formation					
Changer le regard des entreprises sur la formation professionnelle					

15. De façon générale, comment évaluez-vous l'impact de l'action du FIAF sur le développement de la formation professionnelle ? (1 étant le plus faible, 10 le plus fort)

Annexe-questionnaire

1 5 10

16. Quel est le principal impact positif du FIAF dans le développement de la formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie (question ouverte)

17. Quelle est la principale action que le FIAF pourrait mettre en place pour soutenir le développement de la formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie ? (Question ouverte)

Précodage pour le traitement

- Renforcer les études prospectives sur les nouveaux besoins en formation
- Animer un pôle d'innovation pédagogique pour le développement de nouvelles formes d'apprentissages adaptées à la Nouvelle-Calédonie
- Favoriser le développement de la formation digitale à distance
- Favoriser la professionnalisation des acteurs (formation à destination des formateurs, groupe de travail...)
- Organiser des rencontres entre le monde de l'entreprise et les acteurs de la formation
- Travailler à l'accessibilité de la formation pour les gérants et chefs d'entreprise
- Travailler sur l'accessibilité de la formation de ceux qui ne se forment pas à l'initiative de leur employeur
- Autre, précisez

COLLABORATION ET SATISFACTION PAR RAPPORT AU FIAF

18. Etes-vous en contact avec le FIAF pour le financement des plans de formation de vos clients et/ ou la subrogation de paiement ?

- 1.Oui → Q19
- 2.Non → Q20

Si Q18=1

19. Si oui, quelle proportion de votre clientèle a-t-elle fait appel au FIAF pour un financement ?

20. Dans ce cadre, comment évaluez-vous votre satisfaction sur les points suivants ?

	Très satisfait	Assez satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Je ne sais pas, sans avis
Le suivi administratif des dossiers					
La fréquence et qualité des échanges avec l'équipe du FIAF					
L'assistance technique fournie par le FIAF					
La qualité de la relation de coopération					
La réactivité des délais de paiement					

21. Avez-vous travaillé avec le FIAF dans le cadre d'un appel à consultation de la programmation (achat de formation en direct par le FIAF) ?

- Oui → Q22
- Pas encore, mais ce sera le cas en 2024 } → Q27
- Non

22. De façon générale, comment évaluez-vous la qualité de votre collaboration avec le FIAF ? (1 étant le plus faible, 10 le plus haut)

1 5 10

23. Plus précisément quel est votre niveau de satisfaction relatif à votre collaboration sur les sujets suivants

	Très satisfait	Assez satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Je ne sais pas, sans avis
Les processus de consultation (clarté des cahiers des charges, transparence des processus...)					

Annexe-questionnaire

Les modalités de contractualisation (convention, engagements réciproques...)					
Les outils de gestion de projets utilisés (drive, tableaux Excel...)					
La fréquence et la qualité des échanges interpersonnels avec l'équipe du FIAF					
La qualité de la relation de coopération					
L'assistance technique fournie par le FIAF					
La réactivité des délais de paiement					
La pertinence des projets mis en place (au regard des besoins des entreprises)					

24. Qu'est-ce qui est le plus efficace dans votre collaboration avec le FIAF ? (Question ouverte)

25. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre collaboration avec le FIAF ? (Question ouverte)

Précodage pour traitement

- Les documents et informations requis vont au-delà des obligations réglementaires qui incombent aux organismes de formation
- Certaines informations sollicitées servent au pilotage du FIAF et devraient collectées par lui
- Les outils de collecte des informations ne sont pas optimisés et sont chronophages
- Une partie des informations sollicitées doivent être fournies par les entreprises qui ne les renseignent pas systématiquement
- Ce travail administratif n'est pas valorisé financièrement à sa juste mesure
- Les données sollicitées ne sont pas exploitées et n'apportent aucune valeur ajoutée
- Les procédures et attendus du FIAF ne sont pas toujours clairs et évoluent en cours de projets
- Le manquement aux attendus administratifs a des conséquences financières
- Autres, précisez

26. Quelle est la principale action qui pourrait être mise en place pour faciliter votre collaboration avec le FIAF ? (1 réponse)

- Clarifier les cahiers des charges et les attendus (notamment en matière administrative)
- Impliquer davantage les organismes de formation dans la mise en place des projets pour favoriser leur réussite dans le respect des contraintes de chacun.
- Mettre en place des outils informatiques performants pour optimiser le suivi administratif
- Améliorer la communication en favorisant des temps d'échanges en direct.
- Autre, précisez...
-

CONNAISSANCE DE L'OFFRE DE SERVICE SA DESTINATION DES OF

27. Le FIAF mène des actions et des projets à destination des organismes de formation. Concernant les services ou projets suivants diriez-vous...

	Je les connais et j'y participe	Je les connais mais n'y participe pas	Je ne les connais pas
Les petits déjeuners thématiques du FIAF			
Les actions de formation à destination des organismes de formation			
La mise à disposition d'une plateforme MOODLE avec des ressources			
Le projet de serious game pour les OF			
Le projet d'extranet pour permettre aux OF d'avoir accès à un compte pour suivre leur projet avec le FIAF			

28. Savez-vous que le FIAF assure un lien régulier avec la FFI (Fédération Formation Insertion de Nouvelle-Calédonie) pour accompagner au mieux le secteur de la formation ?

- Oui
- Non

29. Quels sont les besoins en tant qu'OF sur lesquels vous souhaiteriez un appui du FIAF ? (Question ouverte)

30. Souhaiteriez-vous être davantage associé à la mise en place de nouveaux services à destination des organismes de formation ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas



Annexe-questionnaire

PERCEPTION DU SECTEUR DE LA FORMATION

31. Diriez que depuis 5 ans, le secteur de la formation dans son ensemble....

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	Je ne sais pas
S'est professionnalisé					
Est plus Concurrentiel					
Est plus Réglementé					
S'est structuré					
Est monté en qualité					

32. Diriez-vous qu'en 2023 votre volume d'activité ...

- A progressé
- A diminué
- Est resté stable
- Je ne sais pas

33. Diriez-vous que la mise en place du FIAF vous a permis de développer votre volume d'activité ?

- 1.Oui
- 2.Non

34. En quoi votre collaboration avec le FIAF, vous a-t-elle fait évoluer vos pratiques professionnelles ?

- Davantage de rigueur sur les aspects réglementaires
- Le développement de nouvelles offres de formation
- Une évolution de mes outils de communication et de commercialisation
- Le développement d'une offre de formation en distanciel
- Un élargissement de mon portefeuille client (notamment vers de nouveaux secteurs)
- La mise en place d'un nouveau système de pilotage interne
- Le déploiement de nouvelles techniques pédagogiques
- Le développement de nouvelles collaborations avec d'autres acteurs de la formation
- Rien, cela n'a pas fait évoluer mes pratiques
- Autres, précisez

PROFIL

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ces questions.

Pour nos statistiques, merci de nous renseigner les caractéristiques suivantes concernant votre entreprise :

1. Vous êtes :

- Chef d'entreprise
- Salarié d'un organisme de formation
- Autre ...

2. Quel est l'effectif de votre entreprise ?

- 1 à 4 salariés
- 5 à 9 salariés
- 10 à 29 salariés
- Plus de 30 salariés

3. Quel est votre secteur d'intervention en matière de formation ?

4. Dans quelle commune, votre entreprise est-elle localisée ?

5. Depuis combien de temps votre entreprise a-t-elle été créée ?

- Moins de 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans
- Plus de 20 ans.

Nous vous remercions pour vos réponses.

Si vous souhaitez être informé(e) des résultats de l'enquête ou recevoir plus d'informations sur le FIAF merci de nous communiquer ci-dessous votre adresse mail :

Vos coordonnées seront transmises à l'association et ne seront pas conservées par l'Institut de sondages.

Pour toute question sur cette étude nous restons à votre disposition par mail : contact@fiaf.nc

Annexe-questionnaire

PERCEPTION DU SECTEUR DE LA FORMATION

31. Diriez que depuis 5 ans, le secteur de la formation dans son ensemble....

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	Je ne sais pas
S'est professionnalisé					
Est plus Concurrentiel					
Est plus Réglementé					
S'est structuré					
Est monté en qualité					

32. Diriez-vous qu'en 2023 votre volume d'activité ...

- A progressé
- A diminué
- Est resté stable
- Je ne sais pas

33. Diriez-vous que la mise en place du FIAF vous a permis de développer votre volume d'activité ?

- 1.Oui
- 2.Non

34. En quoi votre collaboration avec le FIAF, vous a-t-elle fait évoluer vos pratiques professionnelles ?

- Davantage de rigueur sur les aspects réglementaires
- Le développement de nouvelles offres de formation
- Une évolution de mes outils de communication et de commercialisation
- Le développement d'une offre de formation en distanciel
- Un élargissement de mon portefeuille client (notamment vers de nouveaux secteurs)
- La mise en place d'un nouveau système de pilotage interne
- Le déploiement de nouvelles techniques pédagogiques
- Le développement de nouvelles collaborations avec d'autres acteurs de la formation
- Rien, cela n'a pas fait évoluer mes pratiques
- Autres, précisez

PROFIL

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ces questions.

Pour nos statistiques, merci de nous renseigner les caractéristiques suivantes concernant votre entreprise :

1. Vous êtes :

- Chef d'entreprise
- Salarié d'un organisme de formation
- Autre ...

2. Quel est l'effectif de votre entreprise ?

- 1 à 4 salariés
- 5 à 9 salariés
- 10 à 29 salariés
- Plus de 30 salariés

3. Quel est votre secteur d'intervention en matière de formation ?

4. Dans quelle commune, votre entreprise est-elle localisée ?

5. Depuis combien de temps votre entreprise a-t-elle été créée ?

- Moins de 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 20 ans
- Plus de 20 ans.

Nous vous remercions pour vos réponses.

Si vous souhaitez être informé(e) des résultats de l'enquête ou recevoir plus d'informations sur le FIAF merci de nous communiquer ci-dessous votre adresse mail :

Vos coordonnées seront transmises à l'association et ne seront pas conservées par l'institut de sondages.

Pour toute question sur cette étude nous restons à votre disposition par mail : contact@fiaf.nc