



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

AUDE

# Résultats Satisfaction apprentis 2021

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
<b>Anthony HAISMANN</b> <i>Attaché technique</i>	<b>Mohamed BOUCETTA</b> <i>Directeur adjoint</i>	<b>Mohamed OUBALKASSAM</b> <i>Directeur</i>

# SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement .....	3
Échantillonnage .....	4
Résultats de l'enquête .....	5

# Politique qualité de l'établissement

La mission du CFAI de Lézignan-Corbières, service de la Chambre des métiers de l'Artisanat de l'Aude, est de former des apprenants dans les métiers de l'automobile, de l'alimentation et des services, dans le respect des référentiels notamment de l'Education Nationale.

La satisfaction des besoins des entreprises, des apprenants et de nos partenaires est une composante essentielle pour assurer la pérennité et le développement durable de nos activités. Pour y répondre au mieux et appréhender les évolutions liées à l'apprentissage, nous avons engagé depuis plusieurs années une démarche qualité dont nos objectifs majeurs se déclinent en six axes stratégiques :

- ✓ **Proposer des cursus de formation qui répondent aux besoins et attentes des apprenants et des entreprises,**
- ✓ **Faire réussir l'apprenant dans son parcours de formation et son employabilité,**
- ✓ **Offrir à l'apprenant et au personnel des équipements et des infrastructures de qualité,**
- ✓ **Cultiver l'implication des personnels dans une démarche d'amélioration continue, conformément au référentiel QUALIOPi,**
- ✓ **Développer nos partenariats au niveau national et international,**
- ✓ **Rationaliser le budget de fonctionnement global afin de pérenniser l'activité du CFAI.**

Dans un souci d'amélioration permanente de nos prestations de formations, nous nous engageons à mettre en application les points suivants :

- ✓ **Favoriser le développement d'outils pédagogiques qui mettent le numérique au service de l'implication des apprenants dans leur formation et contribuer ainsi à créer un environnement d'apprentissage favorable,**
- ✓ **Prévenir et sensibiliser nos publics sur les problématiques liées aux addictions, à la prévention des risques et à l'activité humaine sur l'environnement à travers des partenariats avec l'ARS, la DREAL, la DIRECCTE et la Préfecture de l'Aude.**

Pour réaliser notre mission et atteindre ces objectifs, nous mettons à disposition les moyens et les compétences nécessaires.

Fait à Lézignan-Corbières, le 30/08/2021

**Mohamed OUBALKASSAM**

Directeur



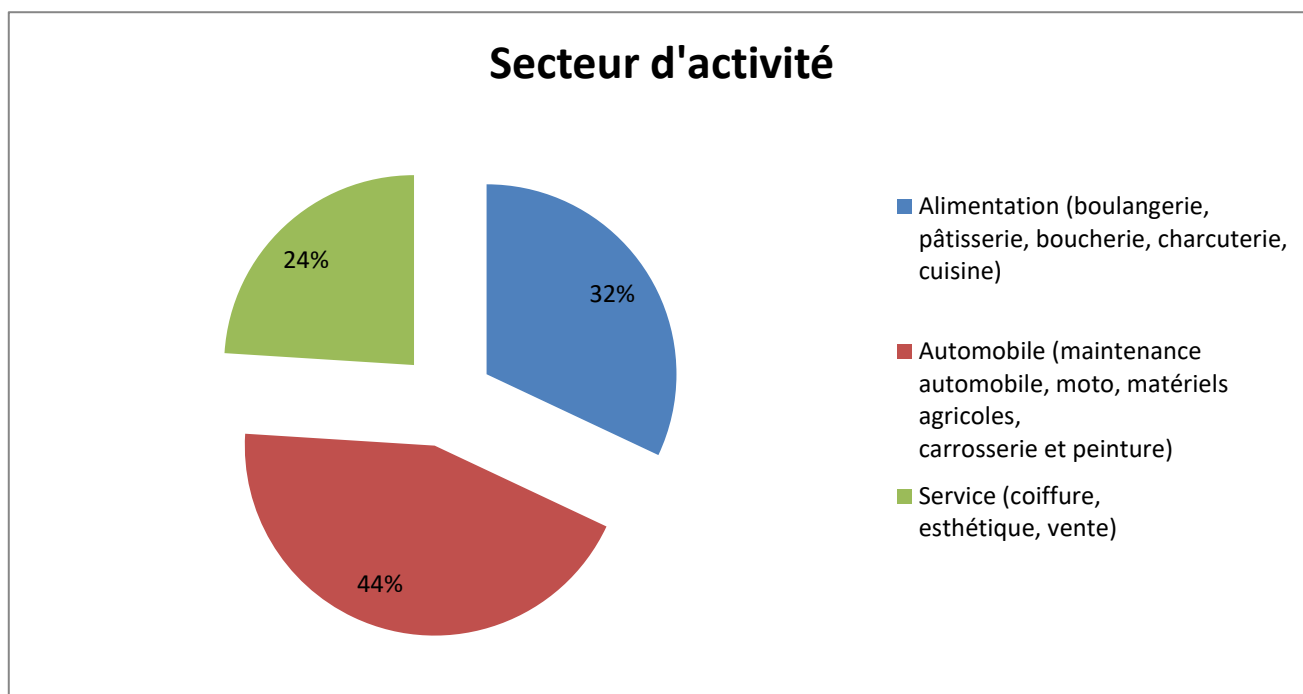
# Échantillonnage

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire informatique a été diffusée à tous les apprentis en classe entre mai et juin 2021.

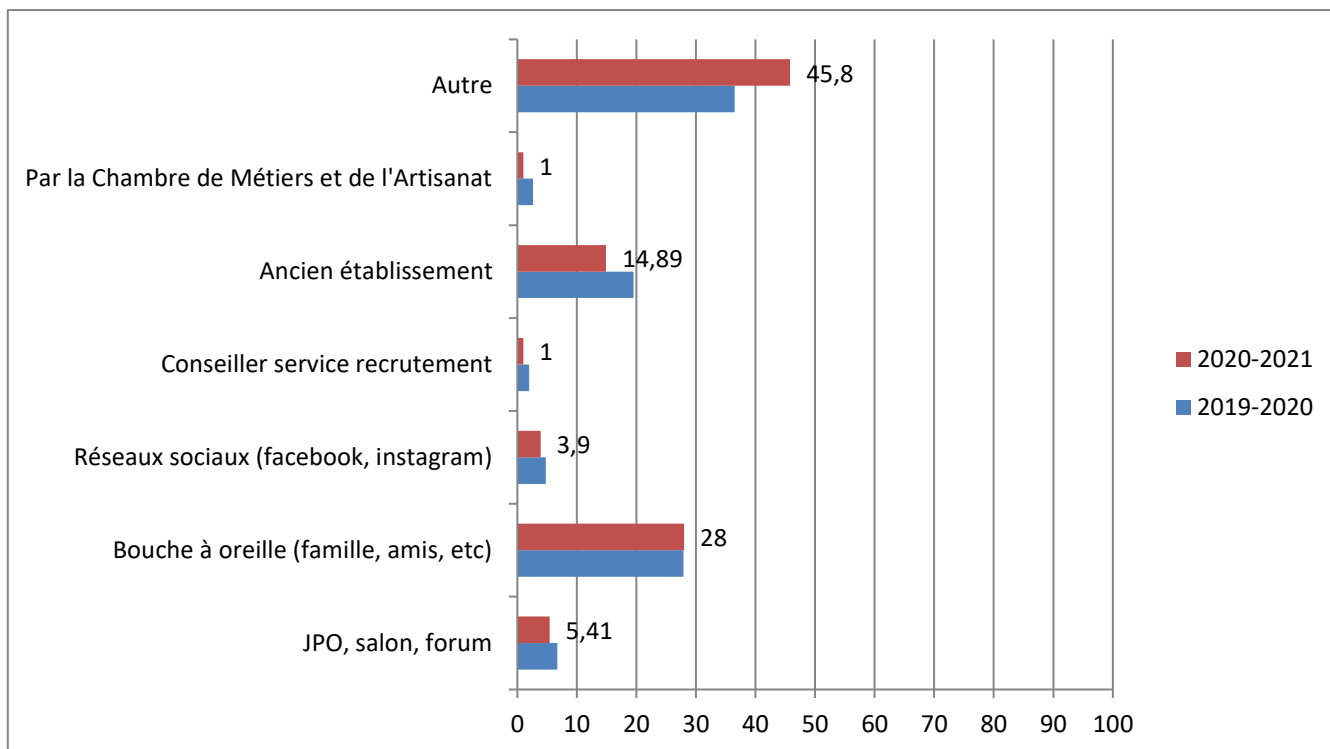
Bilan : 688 apprentis ont répondu sur un total de 897 (certains apprentis étaient absents (soit un **taux de retour de 76.7 %**)).

# Résultats de l'enquête

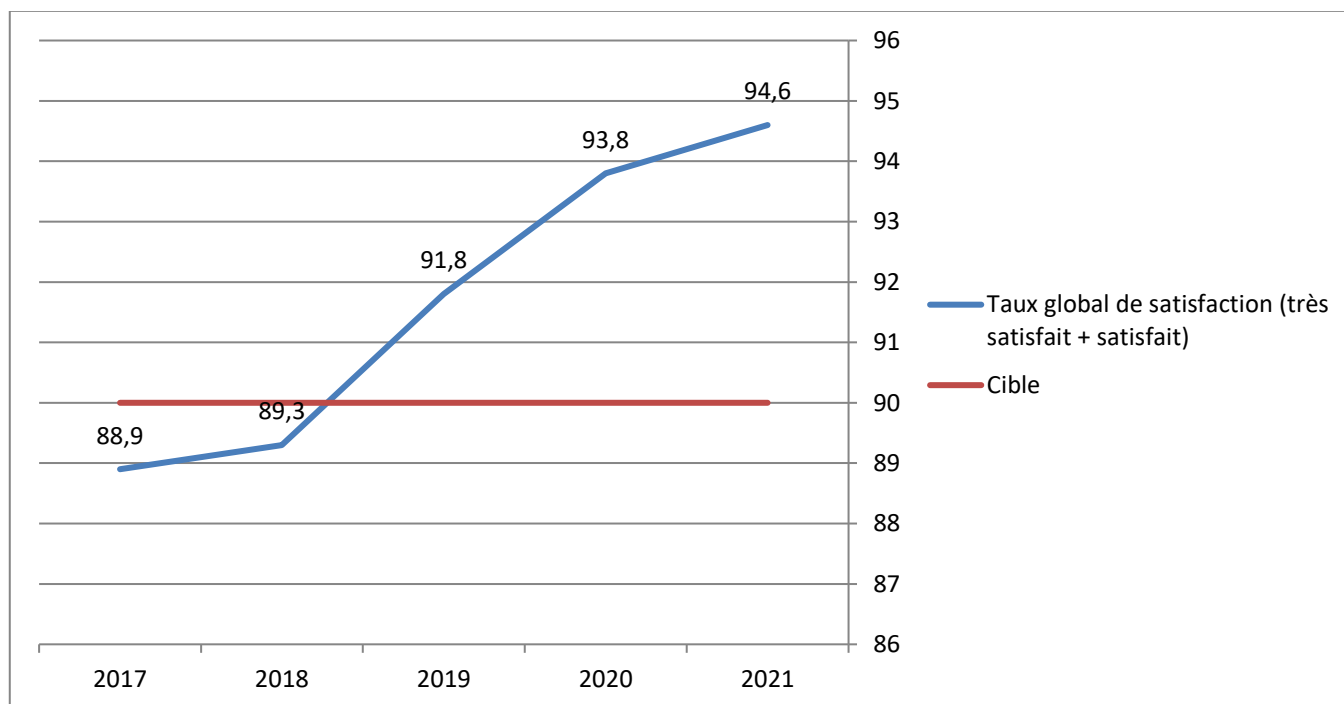
## 1. Secteur d'activité des apprentis ayant répondu à l'enquête



## 2. Comment as-tu connu le CFAI Henri Martin ? (en %)

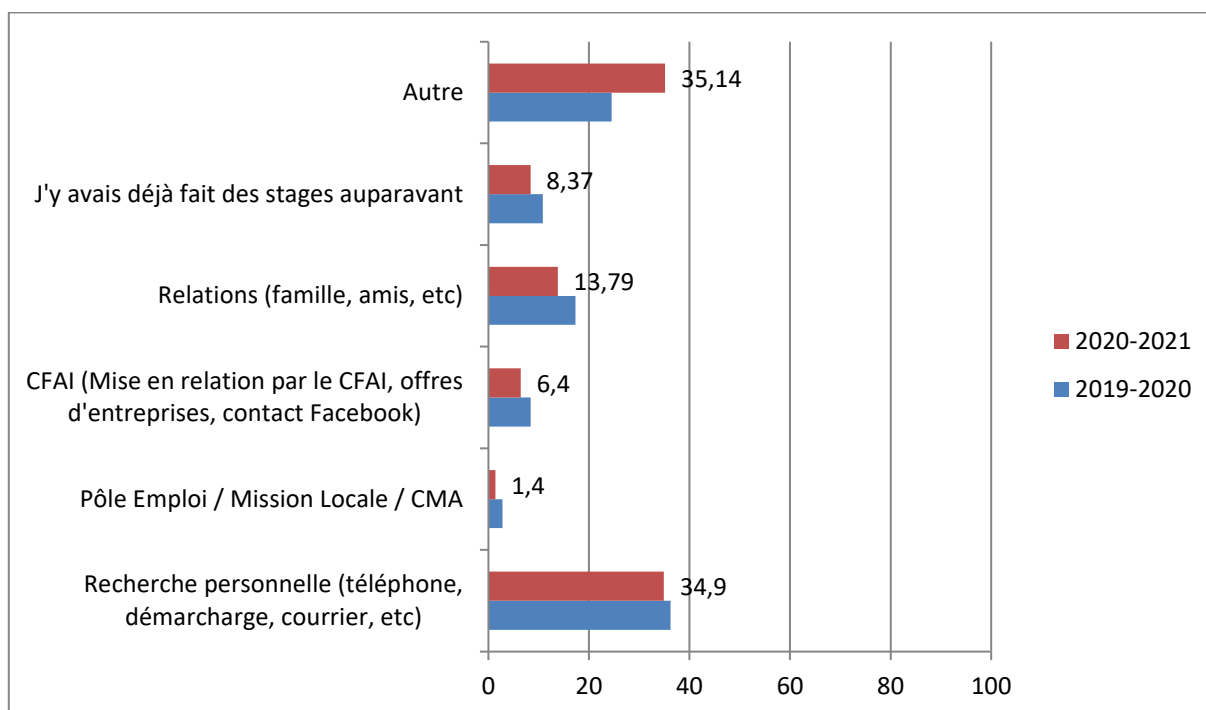


## 3. Satisfaction globale (en %)



#### 4. Avant l'arrivée au CFAI (à destination des apprentis en 1<sup>e</sup> année de formation)

- Comment as-tu trouvé ton entreprise d'accueil ? (en %)



#### 5. L'accompagnement à la signature du contrat (à destination des apprentis en 1<sup>e</sup> année de formation)

Globalement, comment juges-tu l'accompagnement reçu par le CFAI jusqu'à la signature de ton contrat ?	2020	2021
<b>Taux de satisfaction</b>	90,1%	<b>92,1 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

#### 6. Les échanges avec les différents services du CFAI

Comment juges-tu les échanges avec...(*)	2020	2021
<b>L'accueil</b>	76,6%	<b>76,8 %</b>
<b>L'administration (responsable d'unité pédagogique, secrétariat pédagogique)</b>	79,8 %	<b>71,4 %</b>
<b>La vie scolaire</b>	80,6 %	<b>79,3 %</b>
<b>Les professeurs</b>	86,8 %	<b>88,6 %</b>
<b>Le service recrutement</b>	90,9 %	<b>95,7 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

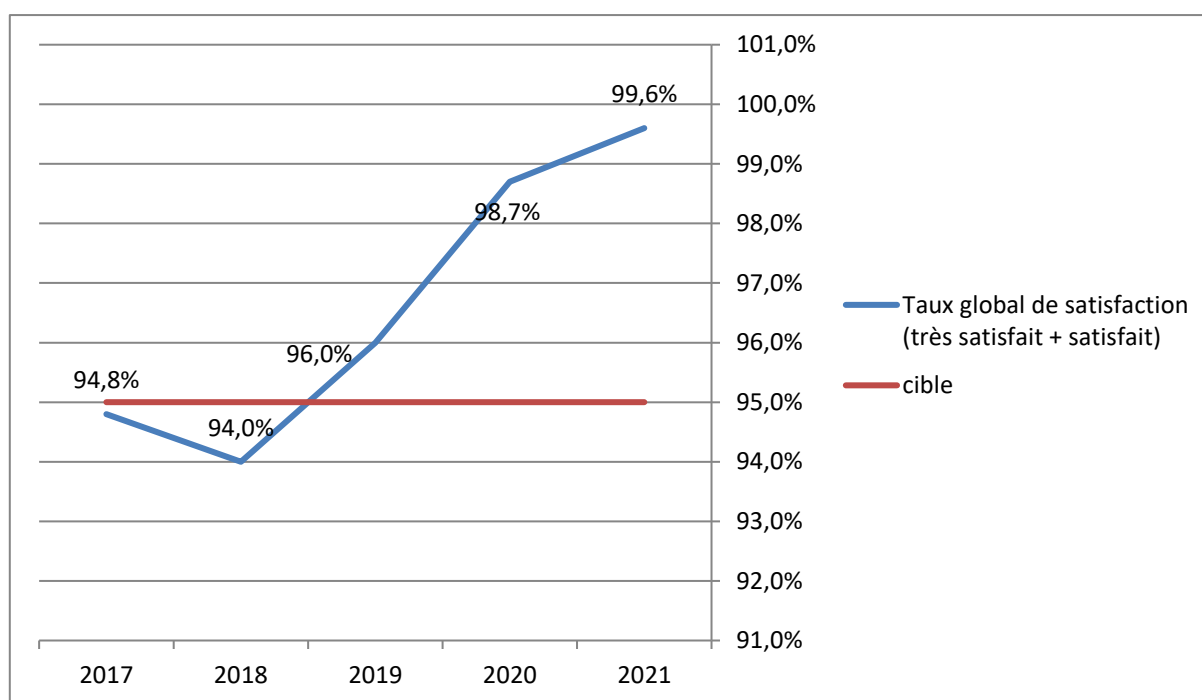
## 7. Le cadre de vie au CFAI

Concernant le cadre de vie au CFAI, tu te sens...	2020	2021
<b>Très bien, le cadre de vie est agréable</b>	40,6 %	<b>43,9 %</b>
<b>Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus</b>	56,4 %	<b>49,6 %</b>
<b>Pas très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant</b>	2,1 %	<b>6,4 %</b>
<b>Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant</b>	0,9 %	<b>0,2 %</b>

Es-tu satisfait(e) de...(*)	2020	2021
<b>La qualité des locaux (taille, état, vétusté)</b>	81,8 %	<b>82,9 %</b>
<b>La propreté des locaux</b>	81,9 %	<b>82,7 %</b>
<b>Les aménagements extérieurs</b>	79,8 %	<b>86,7 %</b>
<b>La cafétéria</b>	89,2 %	<b>90,7 %</b>
<b>La signalétique des bâtiments et salles de classes</b>	85,9 %	<b>86,7 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

## 8. Satisfaction globale sur la formation au CFAI (en %)



Ce que tu apprends au CFAI t'aide-t-il à réaliser les tâches et missions qui te sont confiées en entreprise?	2020	2021
<b>Oui</b>	81,9 %	<b>84,7 %</b>



<b>Vous diriez de vos professeurs qu'ils...(*)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Sont bienveillants</b>	92,7 %	<b>94,5 %</b>
<b>Sont à l'écoute</b>	90,7 %	<b>92,1 %</b>
<b>Savent se faire comprendre</b>	89,7 %	<b>87,6 %</b>
<b>Utilisent des supports adaptés</b>	91,9 %	<b>96 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

## 9. Cours de soutien

<b>As-tu suivi des cours de soutien?</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Oui</b>	9,9 %	<b>14,7 %</b>

30 apprenti(e)s ont déclaré avoir suivi des cours de soutien (dont 23 en 1<sup>e</sup> année et 7 en 2<sup>e</sup> année)

<b>Es-tu satisfait des cours de soutien que tu as suivi et des progrès réalisés ?</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Oui</b>	70,9 %	<b>76,6 %</b>

## 10. YPAREO

<b>Utilises-tu le portail YPAREO (consultation emploi du temps, notes, etc) mis à ta disposition sur internet?</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Oui</b>	75,8 %	<b>77,9 %</b>

<b>Quelles informations consultes-tu sur YPAREO ?</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>L'emploi du temps</b>	59,9 %	<b>82,7 %</b>
<b>Les absences</b>	49,7 %	<b>39,7 %</b>
<b>Les notes</b>	86,9 %	<b>89,3 %</b>
<b>Les bulletins</b>	80,5 %	<b>84,1%</b>
<b>Le cahier de texte</b>	49,1 %	<b>53,4 %</b>

Que souhaiterais-tu trouver en plus sur YPAREO ?

- Les absences des professeurs
- Les menus de la cantine
- Un peu plus d'appréciations pour savoir où j'en suis
- Les supports de cours (pour les absents)

## 11. Le suivi au CFAI

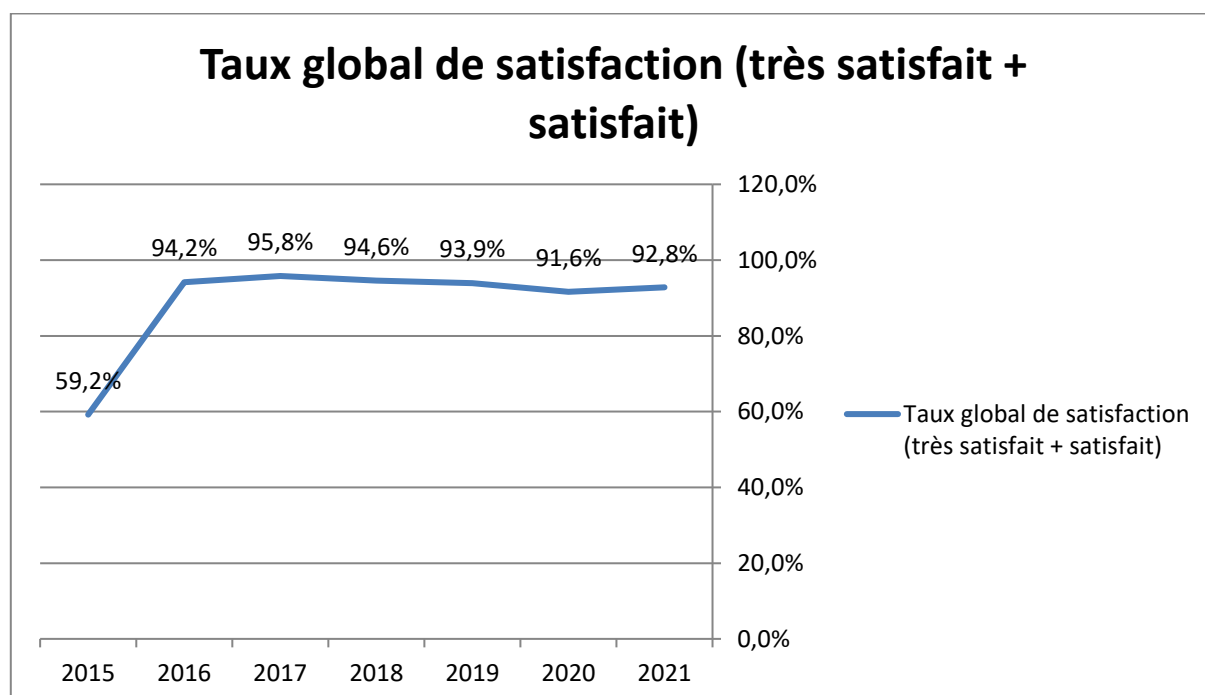
Connais-tu ton professeur principal ?	2020	2021
Oui	86,9 %	<b>91,1 %</b>

Ton professeur principal...(*)	2020	2021
Est à l'écoute de tes demandes	89,6 %	<b>83,3%</b>
A réalisé un compte-rendu des visites en entreprises	61,9 %	<b>58,1 %</b>
A réalisé un compte-rendu des conseils de classe	79,1 %	<b>65,7 %</b>
A été efficace dans le suivi global	89,7 %	<b>91 %</b>

(\*) Tout à fait d'accord + plutôt d'accord

## 12. L'internat

34,9 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré dormir régulièrement à l'internat



Que penses-tu des animations proposées le soir (foot en salle, cinéma, karaoké, musique, etc)? (*)	2020	2021
Taux de satisfaction	82,9 %	<b>90,1 %</b>

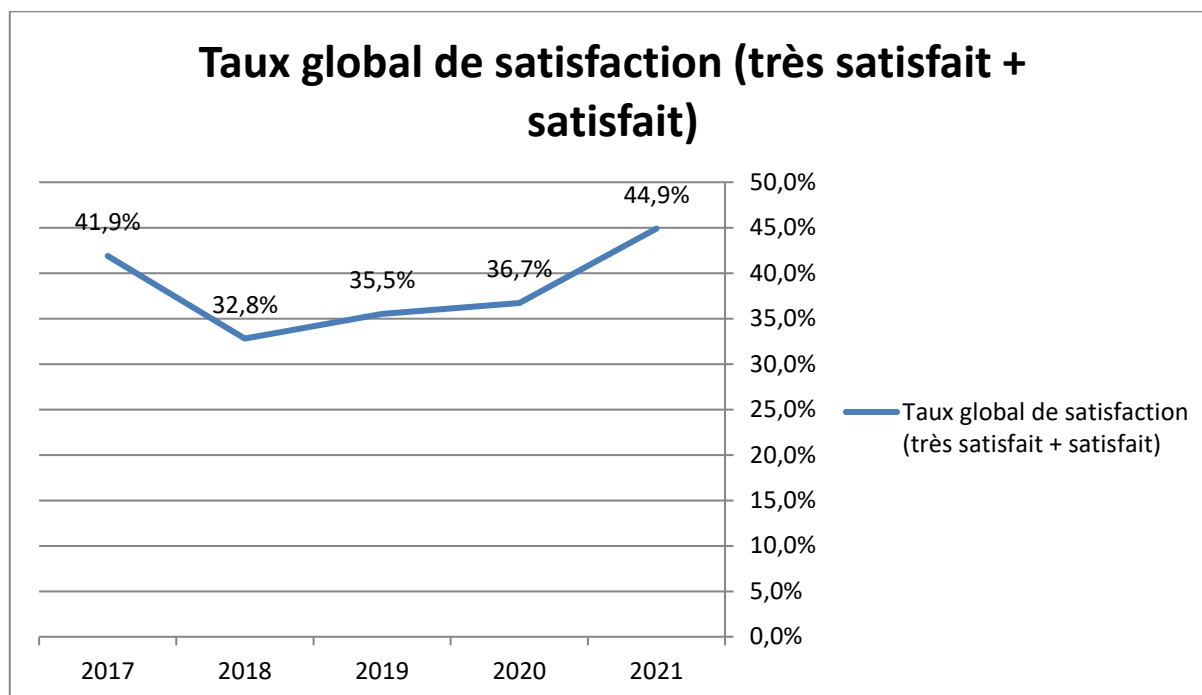
(\*) satisfait + très satisfait

Que souhaiterais-tu trouver d'autres comme animation ?

- Cours de danse et animation pour les filles, soirées musicales, plus de terrains de sport

### 13. La restauration

26,6 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré manger régulièrement à la cantine



Es-tu satisfait(e) de...(*)	2020	2021
<b>La rapidité du service</b>	71,9 %	<b>74,4 %</b>
<b>La variété des plats</b>	68,1 %	<b>44,5 %</b>
<b>La qualité de préparation des plats</b>	78,3 %	<b>46,4 %</b>
<b>Des quantités servies</b>	83,2 %	<b>72 %</b>
<b>De la propreté de la zone de distribution</b>	77,5 %	<b>80,9 %</b>
<b>De l'accueil des agents de préparation</b>	83,4 %	<b>80,5 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

A propos de la salle de la cantine, es-tu satisfait(e) de...(*)	2020	2021
<b>Son confort</b>	63,3 %	<b>69,1 %</b>
<b>Sa propreté</b>	85,6 %	<b>83,7 %</b>
<b>De son équipement en mobilier</b>	70,9 %	<b>75,2 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

## Message aux équipes

« Tout va bien, super équipe »  
« Bon courage ! »  
« Bon courage :) »  
« Bon travail, courage et soutien »  
« Bonne équipe à l'écoute et qui nous entoure très bien »  
« C'est très bien, continuez comme ça »  
« Ne changez pas vous êtes géniaux »  
« Continuez ce que vous faites c'est cool »  
« Ensemble satisfaisant, locaux en bon état et une équipe professionnelle et à l'écoute »  
« Équipe à l'écoute, rien à dire »  
« Équipe d'encadrement top »  
« Bonne entente avec l'équipe de surveillance »  
« Équipes super gentils, toujours avec le sourire, merci »  
« Ils sont bien à l'écoute, j'apprécie beaucoup »  
« J'ai pu me rendre compte que je ne m'étais pas trompé de voie de formation et que le métier que j'ai choisi me passionne. Merci à toute l'équipe d'enseignants de me soutenir et de m'encourager dans ma formation et de m'apporter une formation de qualité. »  
« Je remercie les profs pour m'avoir aidé à progresser »  
« Je suis content du CFAI je me sens bien »  
« Les équipes sont très bien et très à l'écoute »  
« Les professeurs sont très pédagogue et bienveillant »  
« Merci à l'équipe FLE »  
« Merci à vous »  
« Merci de l'accompagnement que vous nous fournissez. »  
« Merci pour votre soutien, et je vous souhaite bon courage avec les jeunes »  
« Mon message est simple c'est de continuer le bien qu'ils font à tout un chacun sans distinction. »  
« Pendant cette première année je n'ai pas eu de problème avec les services et j'aimerais ne pas avoir de problème par la suite »  
« Super équipe »  
« Très bonne formation auprès du CFA depuis bientôt 3 ans. Locaux et ateliers irréprochables »  
« Une équipe de professeur très impliquée motivante et passionnée »  
« Une très bonne équipe administrative. A l'écoute et compétente. »

Les pistes d'améliorations

28 % des apprentis interrogés ont réagi sur les points à améliorer au CFA. Ces commentaires ont été regroupés en grandes thématiques que nous avons développé ci-dessous :

### **Gestion des plannings :**

#### **Commentaires**

- **Faire plus de pratique pour ceux qui ont un bon niveau en enseignement général**

### **Formation :**

#### **Commentaires**

- **Revoir l'approche des cours d'Analyse Fonctionnelle**
- **Possibilité de partir en formation à l'étranger**

### **Infrastructures et équipements :**

#### **Commentaires**

- **Améliorer le réseau informatique**
- **Prévoir un abri fumeur à l'extérieur**
- **Mettre plus de tables et de chaises à la cafétéria**
- **Prévoir plus de place de parking**

### **Internat et restauration :**

#### **Commentaires**

- **Améliorer les repas à la cantine**
- **Baisser le prix des repas à la cantine (trop cher)**
- **Nettoyer les couvertures à l'internat plus régulièrement**