



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

OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

AUDE

Résultats Satisfaction entreprises 2021

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

SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement	3
Rétrospective des actions 2020-2021	4
Échantillonnage	5
Résultats de l'enquête	6
Les pistes d'amélioration	10

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 QUALIOP1,**
- ✓ **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



Rétrospective des actions 2020-2021

Chaque année, le CFAI Henri Martin de Lézignan-Corbières améliore ses services dans le but d'accroître votre satisfaction.

Avec le soutien financier des opérateurs de compétence, de la Région Occitanie et de notre organisme gestionnaire la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale, le CFAI s'est engagé dans une réhabilitation complète de la partie restauration de l'établissement ainsi que dans la création d'un centre de ressources.

L'équipe enseignante perfectionne sa pédagogie au travers d'un plan de formation volontaire et dynamique (évolutions référentiels, gestion de l'alternance, approche des comportements à risque, outils et moyens d'animation pédagogique) porté par le CFAI.

Le service qualité anime chaque année une commission restauration et hébergement regroupant les apprentis, le sous-traitant restauration, les équipes éducatives et la direction du CFAI dans l'objectif d'améliorer les prestations et de répondre aux besoins des usagers.

Le CFAI participe activement à l'animation des soirées des internes en finançant des sorties culturelles et sportives tout en renforçant la présence de personnel pour l'animation et la surveillance.

En parallèle des actions de professionnalisation et des préparations aux concours nationaux et internationaux (Olympiades des Métiers, Meilleur Apprenti de France) permettent aux apprentis d'accroître leurs compétences professionnelles et de découvrir l'environnement et l'excellence de chaque métier.

Le CFAI sollicite l'intervention de professionnels en activité sur des thèmes spécifiques qui viennent agrémenter le contenu de la formation.

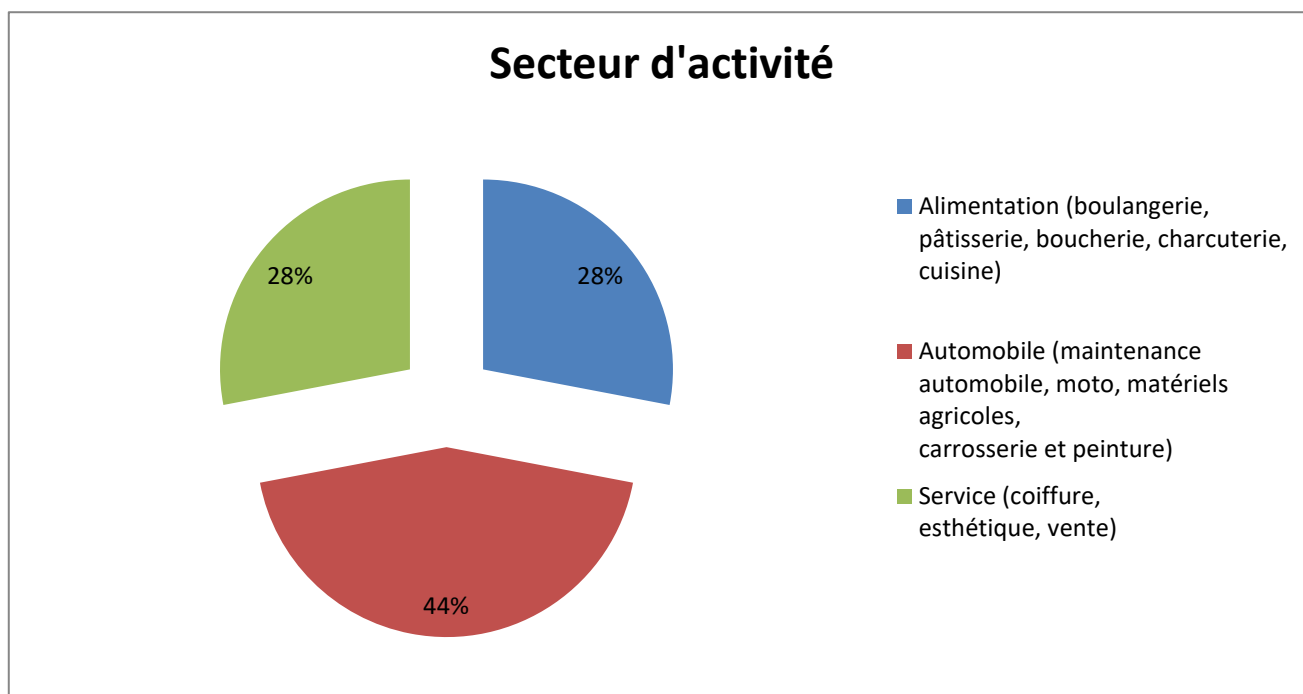
Échantillonnage

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire informatique a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email entre mai et juin 2021.

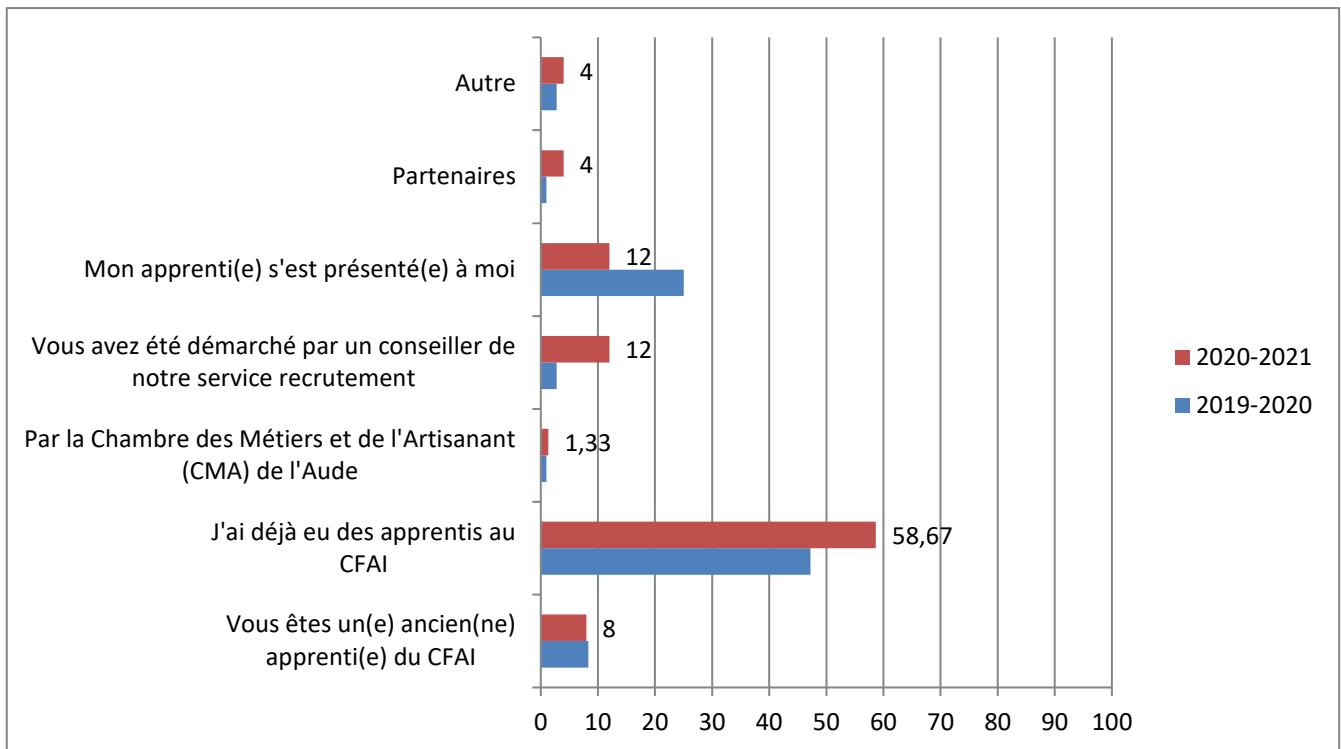
Bilan : 150 entreprises ont répondu sur un total de 588 questionnaires envoyés (soit un **taux de retour de 25.5 %**).

Résultats de l'enquête

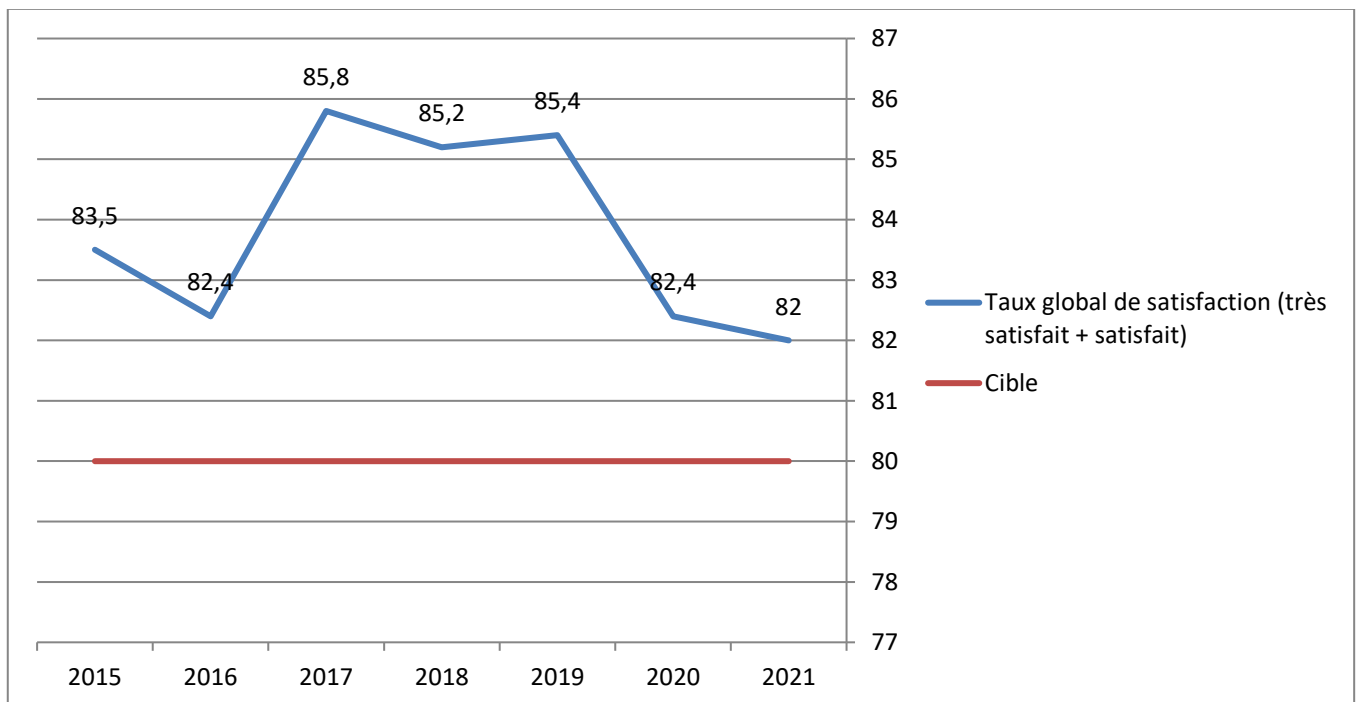
1. Secteur d'activité des entreprises ayant répondu à l'enquête



2. Comment avez-vous connu le CFAI Henri Martin ? (en %)



3. Satisfaction globale (en %)



4. Avant l'arrivée de votre apprenti

- Le CFAI vous a-t-il aidé à trouver un apprenti(e) ?

	2020	2021
Oui	22 %	41,2 %

- Si oui, est-ce que les profils envoyés par le C.F.A.I. correspondaient à votre demande ?

	2020	2021
Oui	51,4 %	57,7 %

L'ensemble des entreprises accompagnées dans le recrutement de leur apprenti(e) jugent l'accompagnement reçu par le CFAI (jusqu'à la signature du contrat) satisfaisant (55,4%) ou très satisfaisant (44,6%).

- A l'avenir, souhaitez-vous recevoir l'aide du C.F.A.I. pour votre recherche d'apprentis ?

	2020	2021
Oui	53,8 %	76,3 %

- Comment souhaitez-vous que nous vous aidions ?

	2020	2021
Envoi de CV par mail	71,2 %	45,8 %
Organisation de cessions de recrutement selon le profil de poste proposé par l'entreprise	13,5 %	15,8 %
Préparation en amont de la signature (stage, prépa'Apprentissage)	15,3 %	38,4 %

5. La formation de l'apprenti(e)

Comment jugez-vous...(*)	2020	2021
L'organisation du calendrier	86,2 %	88,6 %
Le suivi des absences et sanctions	79,9 %	84,3 %
Les apports théoriques et pratiques des cours	79,5 %	81,1 %
Le suivi du document de liaison	65,9 %	76,7 %

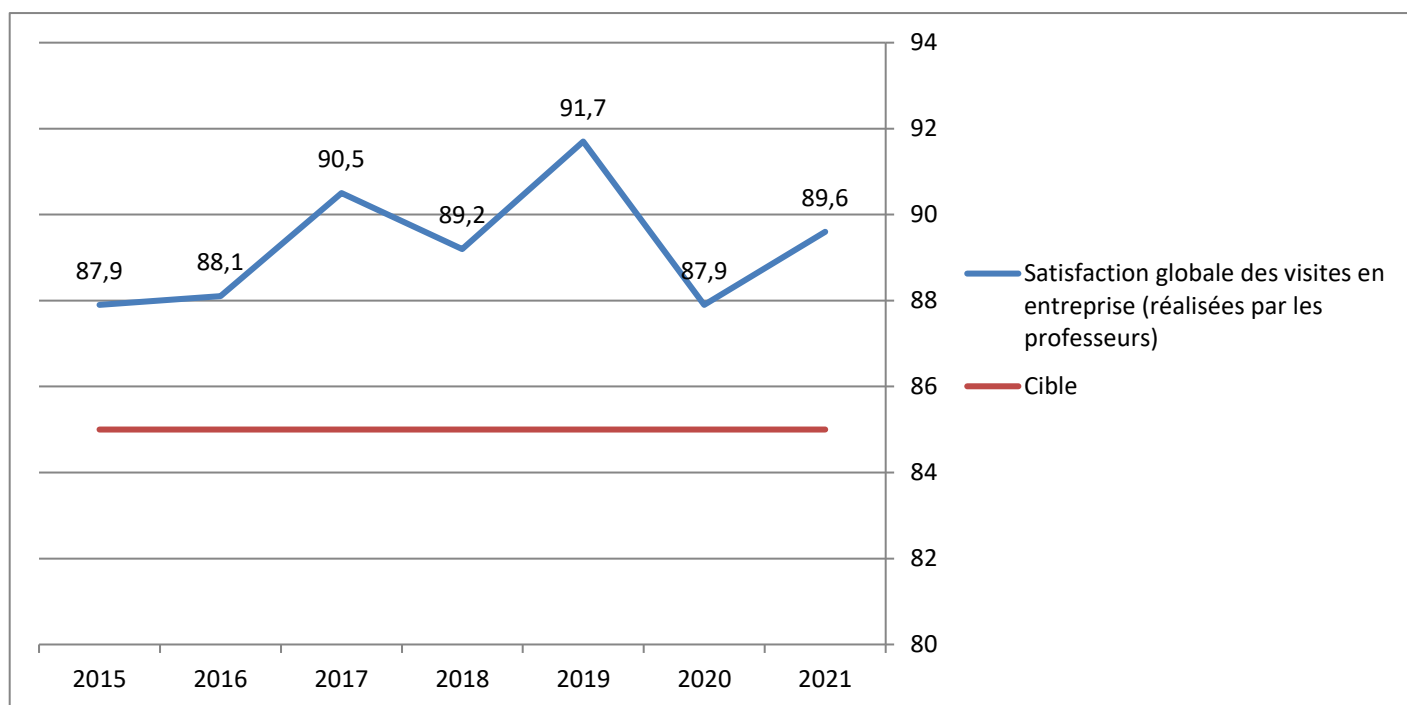
(*) satisfait + très satisfait

6. Les échanges avec le CFAI

Comment jugez-vous...(*)	2020	2021
L'accueil téléphonique	90,8 %	92,5 %
L'accueil physique au CFAI	95,9 %	100 %
Les échanges avec la vie du centre	87,4 %	88,6 %
Les échanges avec le professeur de pratique	86,7 %	88,2 %

(*) satisfait + très satisfait

7. Visites en entreprise (en %)



Comment jugez-vous...(*)	2020	2021
L'échange avec le professeur lors de la visite	90 %	93,8 %
Les éléments apportés sur votre apprenti(e) (comportement, progression, etc)	84,2 %	86,2 %
L'apport de cette visite	84,7 %	88,9 %

(*) satisfait + très satisfait

8. Le traitement de vos demandes

Etes-vous satisfait...(*)	2020	2021
De la prise en compte de vos demandes et réclamations	83,3 %	85,6 %
Des réponses apportées	79,5 %	82,3 %
Du délai de traitement	86,1 %	90,5 %

(*) satisfait + très satisfait

Les pistes d'amélioration

35,7 % des entreprises interrogées ont réagi sur les points à améliorer au CFA. Nous avons regroupé ces commentaires en grandes thématiques que nous avons développées ci-dessous :

Gestion des plannings

Commentaires	Réponse du CFAI
<ul style="list-style-type: none">« En ce qui concerne le calendrier par exemple de cette année mon apprentie est au CFA la semaine avant Noel, je comprends tout à fait qu'il est difficile de faire le calendrier mais 15 jours avant Noel j'ai beaucoup de travail. « Attention aux dates de présence au CFAI (semaine précédant fête des mère) »	<i>Le CFAI tient compte des impératifs des différents secteurs d'activité des entreprises et met tout en œuvre pour adapter le planning des cours. Cependant, le CFAI ne peut interrompre son activité durant les périodes de fortes activités commerciales. Le CFAI sollicite aussi régulièrement l'avis des entreprises sur les rythmes d'alternance.</i>

Relation CFAI - Apprenant

Commentaires	Réponse du CFAI
<ul style="list-style-type: none">Manque de communication entre les apprentis et la vie du centre, certaines absences n'auraient pas besoin d'être notifiées si la communication était meilleure.	<i>Les procédures ont été complètement redéfinies de telle façon à optimiser notre fonctionnement et notre communication.</i>