



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

OCCITANIE

AUDE

Résultats **Satisfaction apprenti.e.s 2023**

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Mohamed BOUCETTA <i>Directeur adjoint</i>	Mohamed BOUCETTA <i>Directeur adjoint</i> Myriam CASAS <i>Attachée administrative</i>	Mohamed OUBALKASSAM <i>Directeur</i>

SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement	3
Échantillonnage.....	5
Résultats de l'enquête	6

Politique qualité de l'établissement

La mission du CFA de l'Aude (CFAI Henri Martin) de Lézignan-Corbières, service de la Chambre des métiers de l'Artisanat d'Occitanie, est de former des apprentis dans les métiers de l'automobile, de l'alimentation et des services, dans le respect des référentiels notamment ceux 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.

Notre objectif est d'apporter à nos clients/partenaires le meilleur niveau de service dans chacun de nos domaines de formation en respectant le cadre des exigences réglementaires et légales.

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 dans une stratégie de réussite :

- ☞ Assurer des programmes de formation innovants et de qualité qui répondent aux défis imposés par les mutations économiques,
- ☞ S'imposer en tant que référence pour la formation des apprentis en respectant la conformité des exigences afin de participer à la transformation des entreprises de demain,
- ☞ Confirmer, sur le long terme, notre position de partenaire privilégié des entreprises, dirigeants, collaborateurs, enseignants et apprenants,
- ☞ Accroître la satisfaction de nos clients/partenaires, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en œuvre des axes de progrès efficaces,
- ☞ Rester une référence incontournable sur le plan local et régional, voire national, dans nos filières de formation.

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

- ☒ Proposer des cursus de formation qui répondent aux besoins et attentes des apprenants et des entreprises,
- ☒ Faire réussir l'apprenti dans son parcours de formation et le préparer à l'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,
- ☒ Développer nos partenariats au niveau local, régional, national et international,
- ☒ 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,
- ☒ Rationnaliser le budget de fonctionnement global afin de pérenniser l'activité du CFA,
- ☒ Accompagner la montée en compétence de l'ensemble des équipes au travers un plan de formation ambitieux,
- ☒ Prévenir et sensibiliser nos publics sur les problématiques liées aux addictions, à la prévention des risques et à l'activité humaine sur l'environnement et aux problématiques de société.

La direction de l'établissement s'engage et met à disposition les moyens humains, techniques et organisationnels afin de garantir l'atteinte de nos objectifs.

Nous prenons collectivement et individuellement l'engagement de :

- ☞ Respecter cette politique, les exigences réglementaires et légales liées à nos activités et les règles d'organisation de notre système de management ;
- ☞ Participer activement à la démarche d'amélioration continue.

La qualité de nos prestations est une priorité absolue dont la finalité sera la réussite et l'intégration professionnelle de nos apprentis et notre participation active au développement économique local.

La véritable mesure de la qualité est la satisfaction de tous nos clients : nous remercions chaque collaborateur pour son engagement dans notre démarche qualité.

A Lézignan-Corbières, le 01/09/2022

Mohamed OUBALKASSAM
Directeur



Mohamed BOUCETTA
Directeur adjoint



Échantillonnage

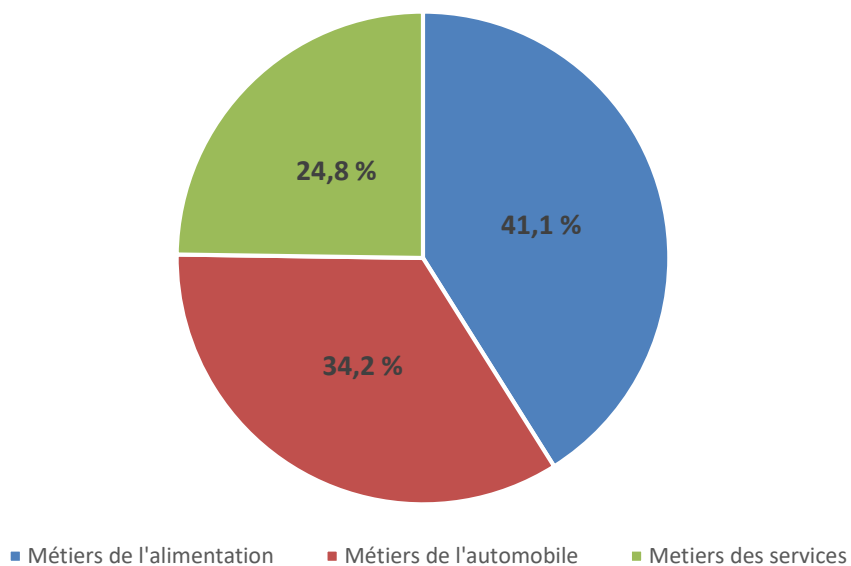
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire informatique a été diffusée à tous les apprentis en classe entre mai et juin 2023.

Bilan : 723 apprentis ont répondu sur un total de 875 (certains apprentis étaient absents ou n'ont pas souhaité répondre à l'enquête) soit un **taux de retour de 82.6 %**.

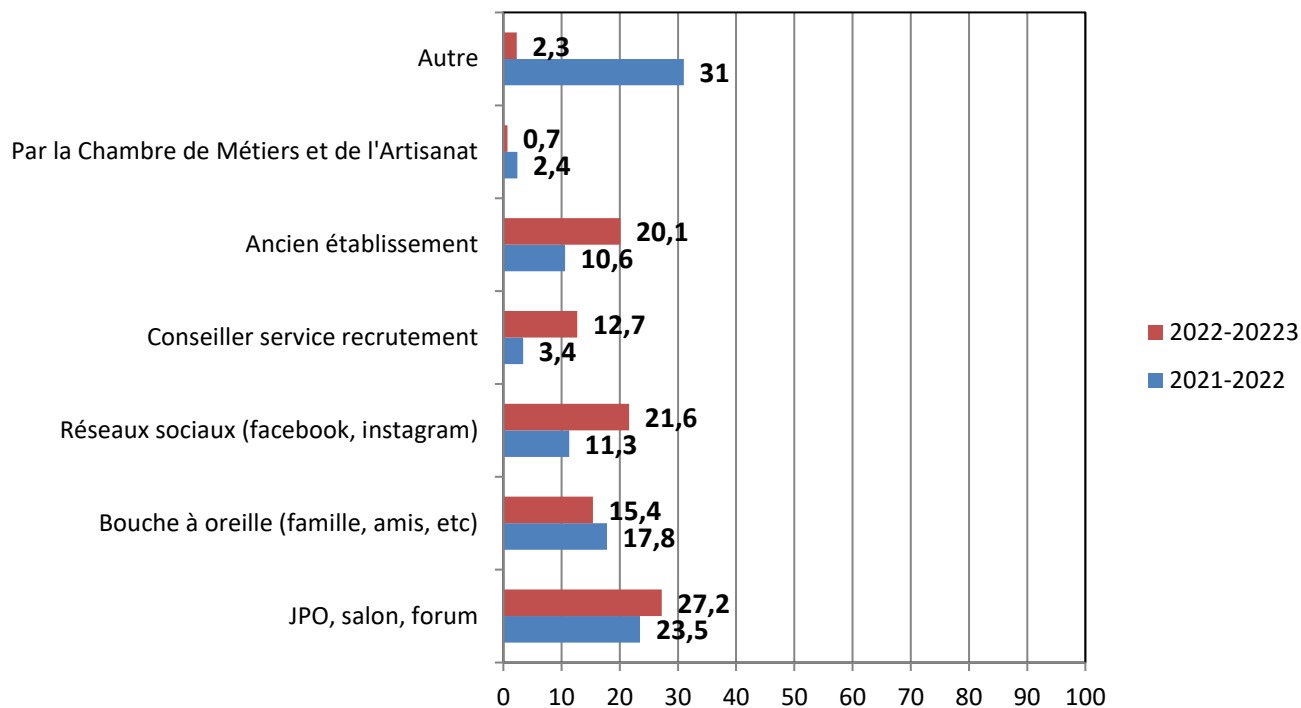
Résultats de l'enquête

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

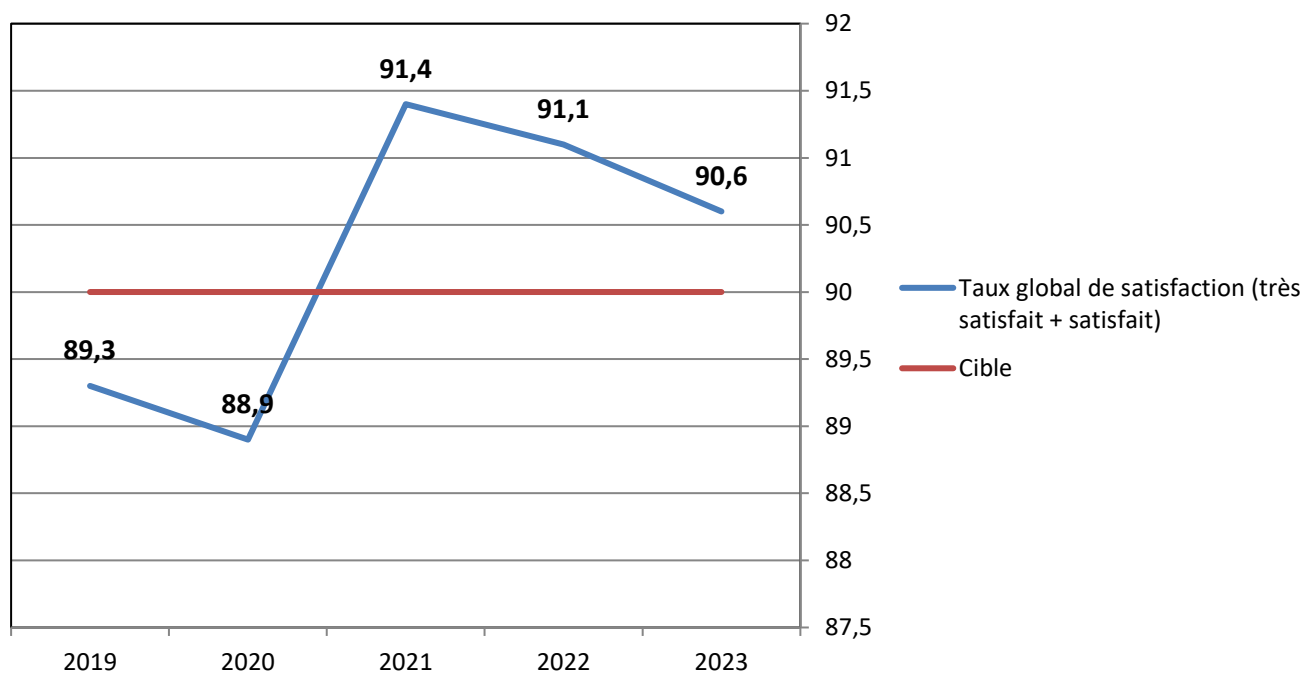
Répartition par secteur d'activité (en %)



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

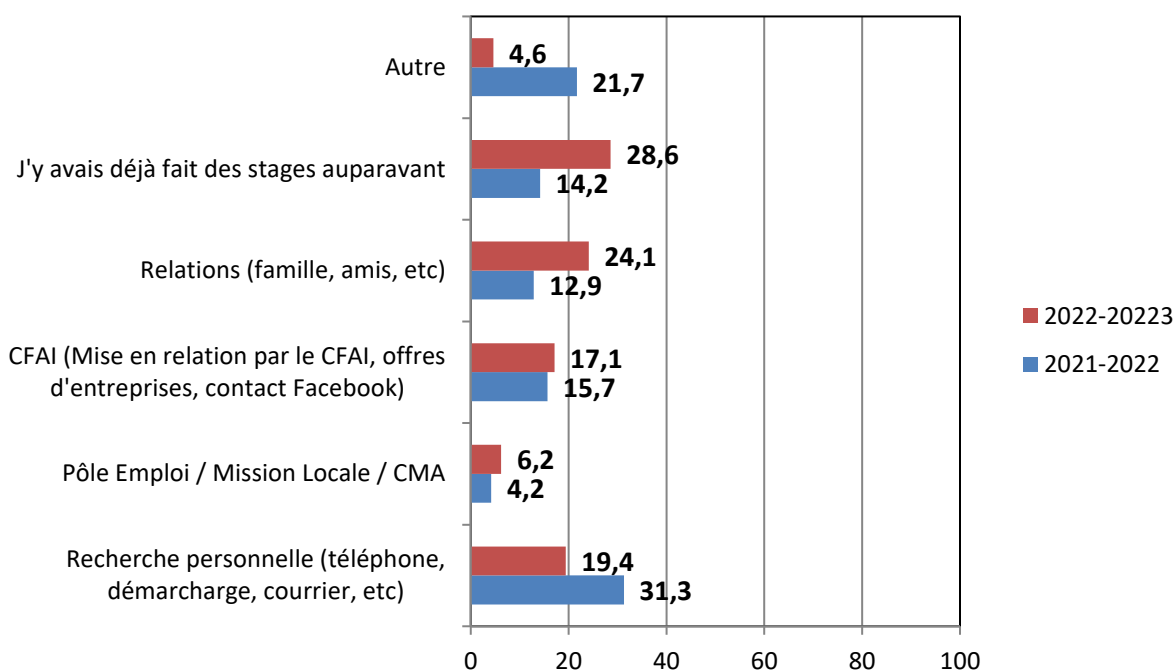


3. Satisfaction globale (en %)



4. Avant l'arrivée au CFAI (à destination des apprentis en 1^e 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^e année de formation)

Globalement, comment juges-tu l'accompagnement reçu par le CFAI jusqu'à la signature de ton contrat ?	2022	2023
Taux de satisfaction	91,6 %	89,8 %

(*) satisfait + très satisfait

6. Les échanges avec les différents services du CFAI

Comment juges-tu les échanges avec...(*)	2022	2023
L'accueil	84,2 %	88,2%
L'administration (responsable d'unité pédagogique, secrétariat pédagogique)	82,7 %	86,3%
La vie scolaire	87,1 %	88%
Les professeurs	89,4 %	86,3%
Le service recrutement	91,2 %	88%

(*) satisfait + très satisfait

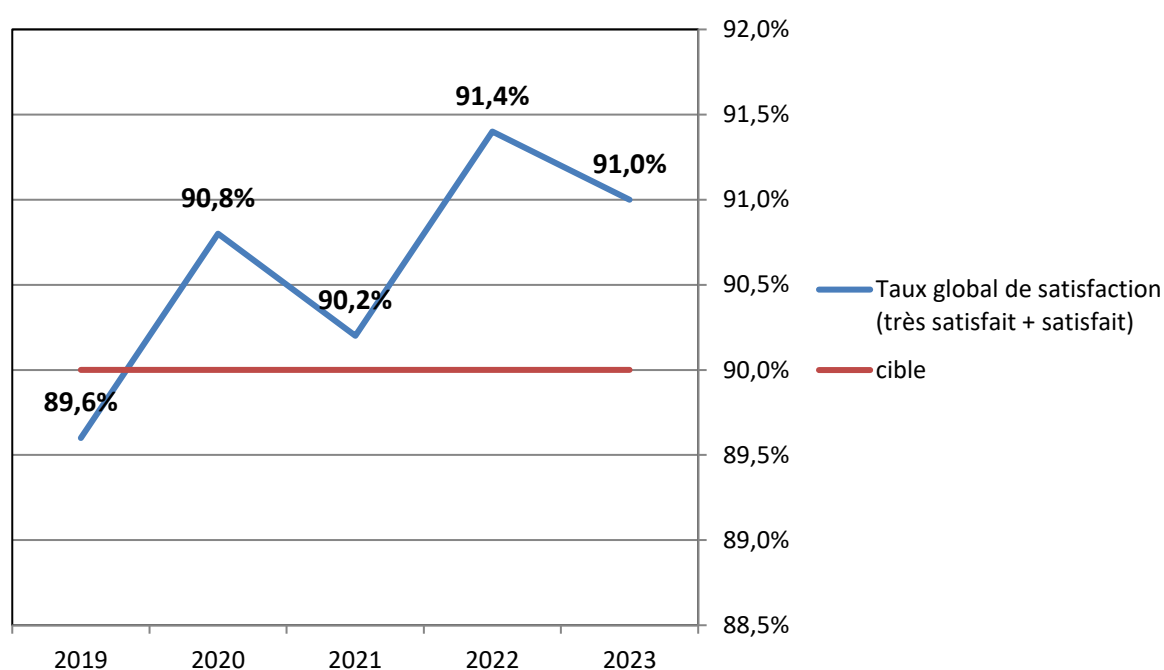
7. Le cadre de vie au CFAI

Concernant le cadre de vie au CFAI, tu te sens...	2022	2023
Très bien, le cadre de vie est agréable	54,6 %	30,7%
Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus	43,1 %	60,3%
Pas très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant	2 %	7,8%
Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant	0,3 %	1,2%

Es-tu satisfait(e) de...(*)	2022	2023
La qualité des locaux (taille, état, vétusté)	87,6 %	87,4%
La propreté des locaux	84,3 %	87,4%
Les aménagements extérieurs	84,9 %	79,8%
La cafétéria	93,5 %	92,8 %
La signalétique des bâtiments et salles de classes	91,1 %	88,5 %

(*) 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?	2022	2023
Oui	86,1 %	79,5 %

Vous diriez de vos professeurs qu'ils...(*)	2022	2023
Sont bienveillants	92,9 %	93,5%
Sont à l'écoute	92,3 %	90,2%
Savent se faire comprendre	87,2 %	88,8%
Utilisent des supports adaptés	96,5 %	92,8%

(*) satisfait + très satisfait

9. Cours de soutien

As-tu suivi des cours de soutien?	2022	2023
Oui	16,9 %	10,1 %

65 apprenti(e)s ont déclaré avoir suivi des cours de soutien (dont 30 en 1^e année et 35 en 2^e année)

Es-tu satisfait des cours de soutien que tu as suivi et des progrès réalisés ?	2022	2023
Oui	84,2 %	79,7 %

10. YPAREO

Utilises-tu le portail YPAREO (consultation emploi du temps, notes, etc) mis à ta disposition sur internet?	2022	2023
Oui	86,2 %	81,4 %

Quelles informations consultes-tu sur YPAREO ?	2022	2023
L'emploi du temps	80,9 %	83,7 %
Les absences	37,6 %	17,6 %
Les notes	94,5 %	92,9 %
Les bulletins	91,3%	93,2 %
Le cahier de texte	58,8 %	14,5 %

Que souhaiterais-tu trouver en plus sur YPAREO ?

- Les absences des professeurs
- Une notification sur notre téléphone en cas d'absence d'un professeur
- Les retours des entreprises suite aux visites de nos professeurs

11. Le suivi au CFAI

Sais-tu que ton professeur de pratique est l'interlocuteur privilégié entre ton entreprise d'accueil et toi ?	2022	2023
Oui	X	49,2 %

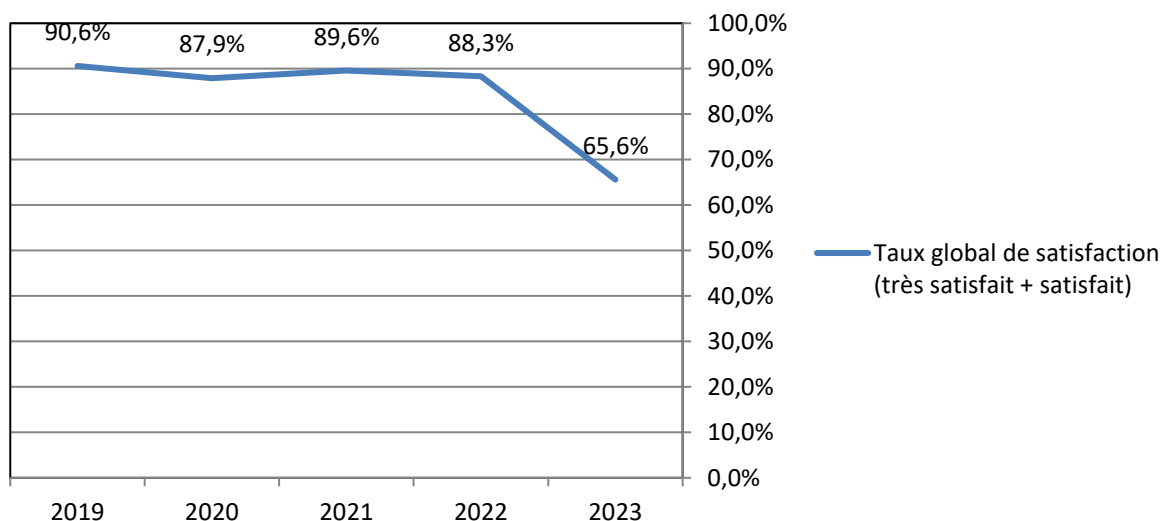
Ton professeur (professeur de pratique) ...(*)	2022	2023
Est à l'écoute de tes demandes	88,9%	87,5%
A réalisé un compte-rendu des visites en entreprises	64,5 %	67,1%
A réalisé un compte-rendu des conseils de classe	62,3 %	55,9%
A été efficace dans le suivi global	94,9 %	86,6%

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

12. L'internat

32,6 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré dormir régulièrement à l'internat

Taux global de satisfaction (très satisfait + satisfait)



Que penses-tu des animations proposées le soir (foot en salle, cinéma, karaoké, musique, etc)? (*)	2022	2023
Taux de satisfaction	88,3 %	65,6 %

(*) satisfait + très satisfait

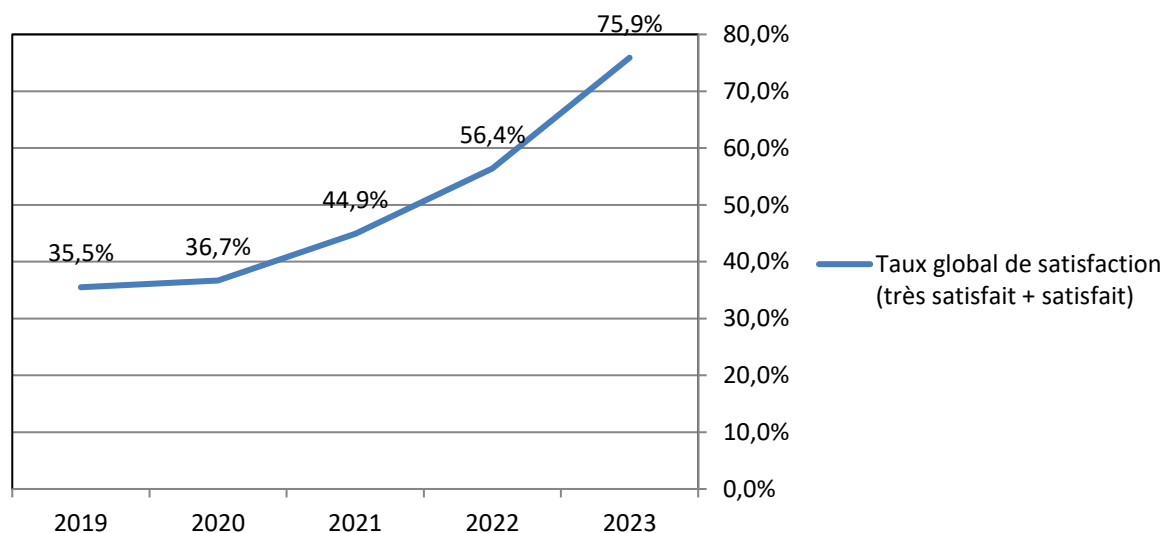
Que souhaiterais-tu trouver d'autres comme animation ?

- Cours de danse
- Atelier graf
- Foot en salle
- Préparation au code de la route
- Soirée disco

13. La restauration

39,2 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré manger régulièrement à la cantine

Taux global de satisfaction (très satisfait + satisfait)



Es-tu satisfait(e) de...(*)	2022	2023
La rapidité du service	74,9 %	84,2%
La variété des plats	54,1 %	69.1%
La qualité de préparation des plats	52,3 %	73,5%
Des quantités servies	79,7 %	82,7%
De la propreté de la zone de distribution	85,2 %	91,3%
De l'accueil des agents de préparation	82,1 %	89,9%

(*) satisfait + très satisfait

A propos de la salle de la cantine, es-tu satisfait(e) de...(*)	2022	2023
Son confort	91,2 %	90%
Sa propreté	89,5 %	90,4%
De son équipement en mobilier	87,7 %	89,6%

(*) satisfait + très satisfait

14. A vous la parole !

Message de soutien aux équipes :

« Génial, merci pour tout ! »

« Merci à vous »

« Très bon centre de formation »

« C'est très bien, continuez comme ça »

« Je remercie toutes les équipes pour m'avoir aidé à progresser »

« Je suis content du CFA, je m'y sens bien »

« Les équipes sont très bien, surtout la vie scolaire »

« Ne changez pas vous êtes super »

« Continuez ce que vous faites c'est très bien ! Merci ! »

« Très beaux locaux et une équipe professionnelle et à l'écoute »

« Équipe à l'écoute, rien à dire »

« Équipe d'encadrement top »

« Une équipe de professeur très impliquée motivante et passionnée »

« Une très bonne équipe administrative. A l'écoute et compétente. »

« 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. »

« Les professeurs sont bienveillant et de bons professionnels »

« Merci pour l'accompagnement »

« Merci pour votre soutien, bon courage ! »

« Mon message est simple : continuez comme ça ! »

« Super équipe, bravo ! »

« Très bonne formation. Locaux, ateliers et formation de qualité »

15. 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