



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

**OCCITANIE**

**AUDE**

## **Résultats** **Satisfaction entreprises 2023**

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

# SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement .....	3
Échantillonnage.....	5
Résultats de l'enquête .....	6
Échantillonnage.....	10

## 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

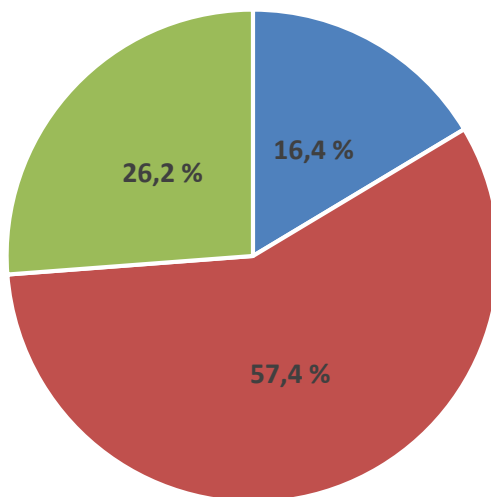
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire informatique a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par mail entre mai et juin 2023. Une relance a été faite en juillet, septembre et octobre 2023.

Bilan : Malgré les multiples relances, seulement 183 entreprises ont répondu sur un total de 899 questionnaires envoyés soit un **taux de retour de 20,4 %**.

# Résultats de l'enquête

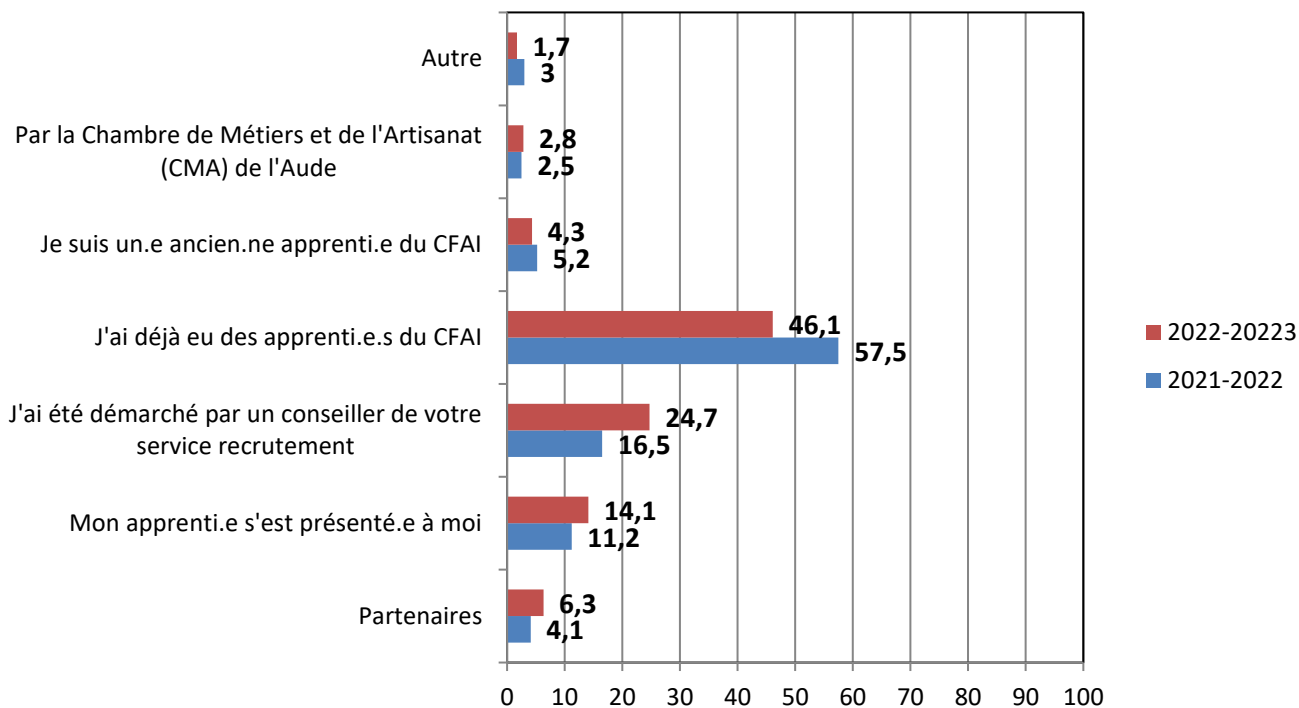
## 1. Secteur d'activité des apprentis ayant répondu à l'enquête

Répartition par secteur d'activité (en %)

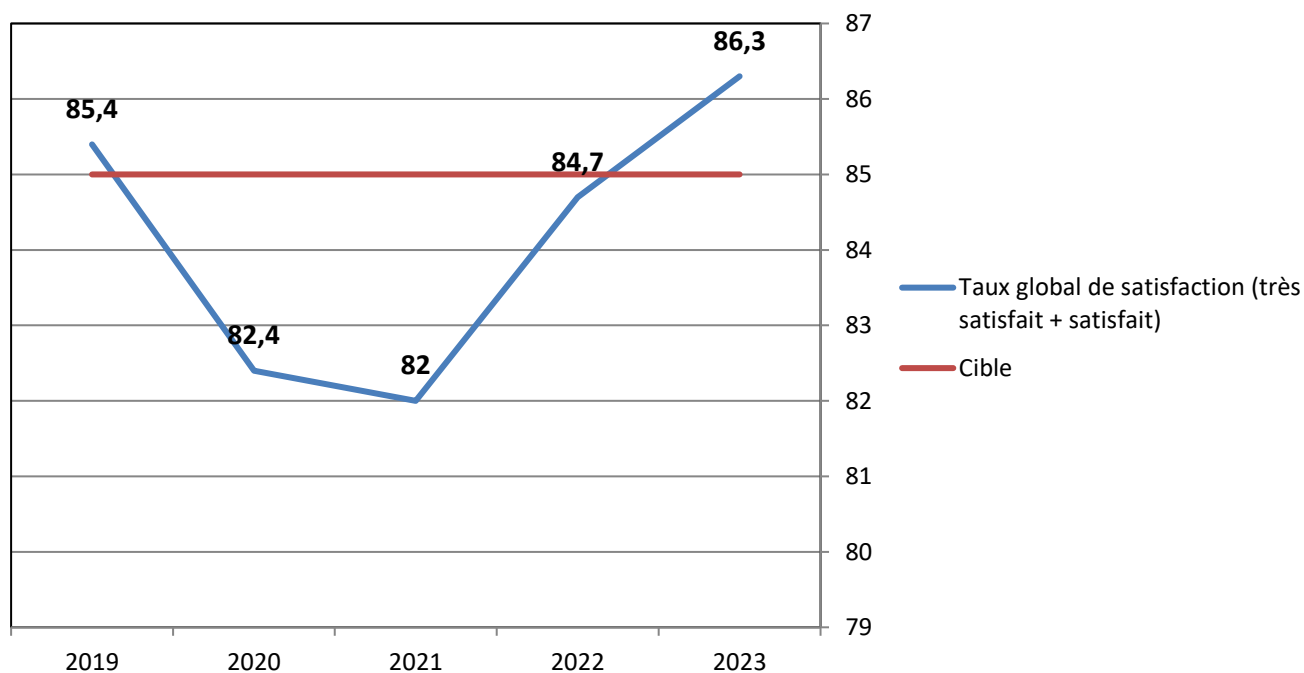


■ Métiers de l'alimentation   ■ Métiers de l'automobile   ■ Métiers des services

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



## 3. Satisfaction globale (en %)



#### 4. Avant l'arrivée de votre apprenti.e

Le CFAI vous a-t-il aidé à trouver un apprenti(e) ?	2022	2023
Oui	39,8 %	47,2 %

Si oui, est-ce que les profils envoyés par le C.F.A.I. correspondaient à votre demande ?	2022	2023
Oui	63,4 %	65,1 %

A l'avenir, pensez-vous faire appel au C.F.A.I. pour votre recherche d'apprentis ?	2022	2023
Oui	75,2 %	73,8 %

Comment souhaitez-vous que nous vous aidions ?	2022	2023
Envoi de candidatures par mail	41,2 %	32,4 %
Organisation de sessions de recrutement (type job dating) selon le profil de poste proposé par l'entreprise	18,3 %	26,5 %
Préparation opérationnelle en amont de la signature (stage, Prépa'Apprentissage)	52,6 %	58,3 %

#### 5. La formation

Comment jugez-vous...(*)	2022	2023
L'organisation du calendrier	87,4 %	84,2 %
Le suivi des absences et sanctions	92,7 %	90,5 %
Les apports théoriques et pratiques des cours dispensés	83,8 %	85,1 %
Le suivi du document de liaison par le professeur de pratique	80,1 %	77,6 %

(\*) satisfait + très satisfait

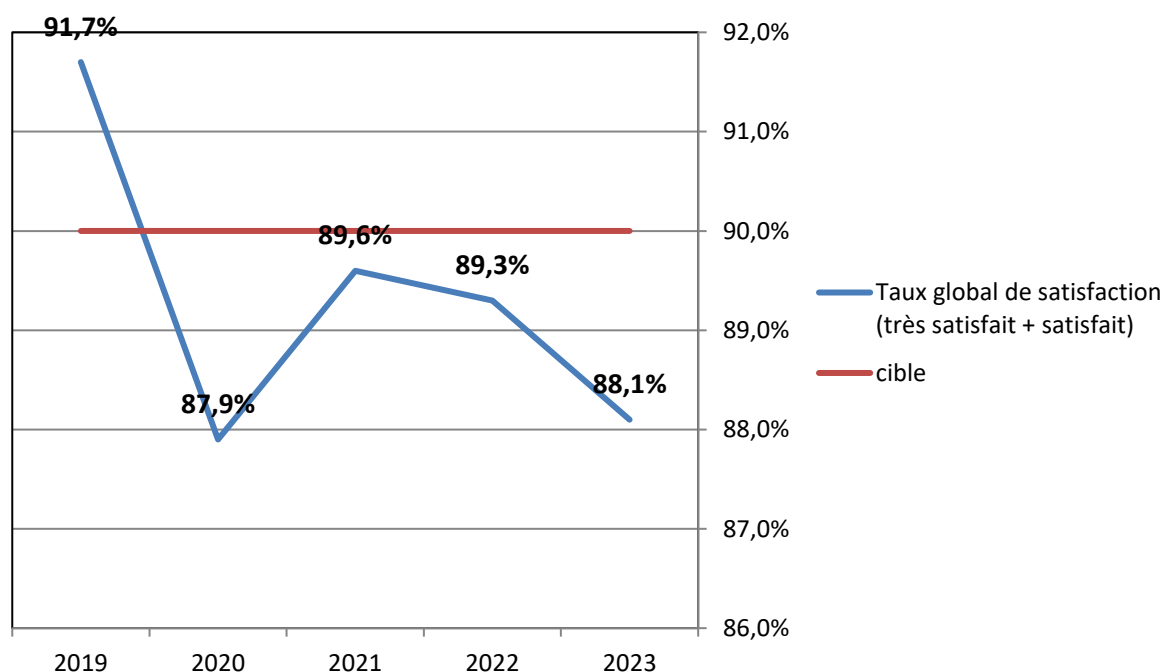
#### 6. Les échanges avec le CFAI

Concernant jugez-vous...(*)	2022	2023
L'accueil téléphonique	91,1 %	88,7 %
L'accueil physique au CFAI	96,7 %	90,3 %
Les échanges avec la vie du centre	89,3 %	87,4 %
Les échanges avec le responsable pédagogique et/ou le professeur de pratique	90,1 %	85,5 %

(\*) satisfait + très satisfait



## 7. Visites en entreprises (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 %

Comment jugez-vous...(*)	2022	2023
L'échange avec le professeur lors de la visite	94,4 %	90,1 %
Les éléments apportés sur votre apprenti(e) (comportement, progression, etc.)	91,1 %	88,7 %
L'apport de cette visite	89,2 %	86,5%

(\*) satisfait + très satisfait

## 8. Le traitement de vos demandes

Comment jugez-vous...(*)	2022	2023
De la prise en compte de vos demandes et réclamations	84,8 %	88,5 %
Des réponses apportées	85,1 %	86,2 %
Du délai de traitement	89,7 %	89,1 %

# Échantillonnage

Certaines entreprises interrogées ont réagi sur les points à améliorer au CFAI. Nous avons regroupé ces commentaires en grandes thématiques que nous avons développées ci-dessous.

## SELECTION DES CANDIDATS

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ <b>« Serait-il possible de réaliser une véritable sélection des apprenants ? »</b></p>	<p>Dans l'apprentissage, la seule sélection possible a lieu par la signature d'un contrat d'apprentissage (et sur certaines formations par la présentation d'un diplôme). En revanche nous disposons d'un « service orientation &amp; accompagnement » qui vous propose un accompagnement personnalisé dans la recherche de votre futur apprenti.e.</p> <p>D'autre part, nous avons un vivier de jeunes que nous préparons (tout au long de l'année) en amont de la signature de contrat au sein de nos dispositifs pré-qualifiant (Projet Pro, Prépa'Apprentissage).</p> <p>Vous pouvez joindre à tout moment nos conseillères (agents développeurs) pour échanger sur les candidatures.</p>

## GESTION DES PLANNINGS

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ <b>« En ce qui concerne le calendrier, envoyer mon apprentie au CFAI une semaine sur deux le mois de juin n'est pas très pratique. En effet, il s'agit du démarrage de la saison. Il faut s'adapter aux besoins des entreprises ! »</b></p>	<p>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 volume horaire de formation doit correspondre aux référentiels de diplôme. Le CFAI sollicite aussi régulièrement l'avis des entreprises sur les rythmes d'alternance.</p>