



Chambres de Métiers et de l'Artisanat

Université **R**égionale des **M**étiers de l'**A**rtisanat



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**

Aude

Centre de Formation d'Apprentis
Interprofessionnel "Henri MARTIN"

Résultats

- Enquête satisfaction entreprises 2019 -



Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Mohamed BOUCETTA <i>Responsable qualité</i>	Mohamed OUBALKASSAM <i>Directeur adjoint</i> Sylvie PALEGRY <i>Secrétaire de direction</i>	Gilles CADEAC <i>Directeur</i>



CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS INTERPROFESSIONNEL HENRI MARTIN

22 Avenue des Genêts – La Roumenguière – B.P. 112 – 11205 LEZIGNAN CORBIERES Cédex
Tél. 04.68.11.22.00 - Fax. 04.68.11.22.11 - Internet : www.cm-aude.fr - E-mail : info@cfai-aude.fr
SIRET : 181 100 033 00024 - NAF : 8532Z



SOMMAIRE

Table des matières

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
RETROSPECTIVE DES ACTIONS 2017-2018	4
ECHANTILLONNAGE	5
RESULTATS DE L'ENQUETE	6
LES PISTES D'AMELIORATION	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 apprentis dans les métiers de l'automobile, de l'alimentation et des services, dans le respect des référentiels notamment de l'Education Nationale et du cahier des charges établi par le Conseil Régional.

La satisfaction des besoins des entreprises, des apprentis 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 cinq axes stratégiques :

- ✓ **Proposer des cursus de formation qui répondent aux besoins et attentes des apprentis et des entreprises,**
- ✓ **Faire réussir l'apprenti dans son parcours de formation,**
- ✓ **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 national et international.**

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

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 apprenants et notre participation active au développement économique local.

Fait à Lézignan-Corbières, le 15 juin 2019

Gilles CADEAC

Directeur du CFAI



Mohamed OUBALKASSAM

Directeur adjoint



Rétrospective des actions 2018-2019

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

Avec le soutien financier de la Région Occitanie et de notre organisme gestionnaire la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de l'Aude, le CFAI s'est engagé dans une réhabilitation complète du pôle service (ateliers coiffure, esthétique et vente) ainsi que la création de nouvelles salles de classes (laboratoires de Physique-Chimie, salles d'enseignement général).

L'équipe enseignante perfectionne sa pédagogie au travers d'un plan de formation volontaire et dynamique (évolutions référentielles, 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 CFA 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 (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 CFA sollicite l'intervention de professionnels en activité sur des thèmes spécifiques qui viennent agrémenter le contenu de la formation.

Enfin, l'organisation de mobilité à l'internationale (Allemagne, Portugal, Espagne, Estonie, Pologne) responsabilise les apprentis et favorise la prise d'initiative et la conduite de projet.

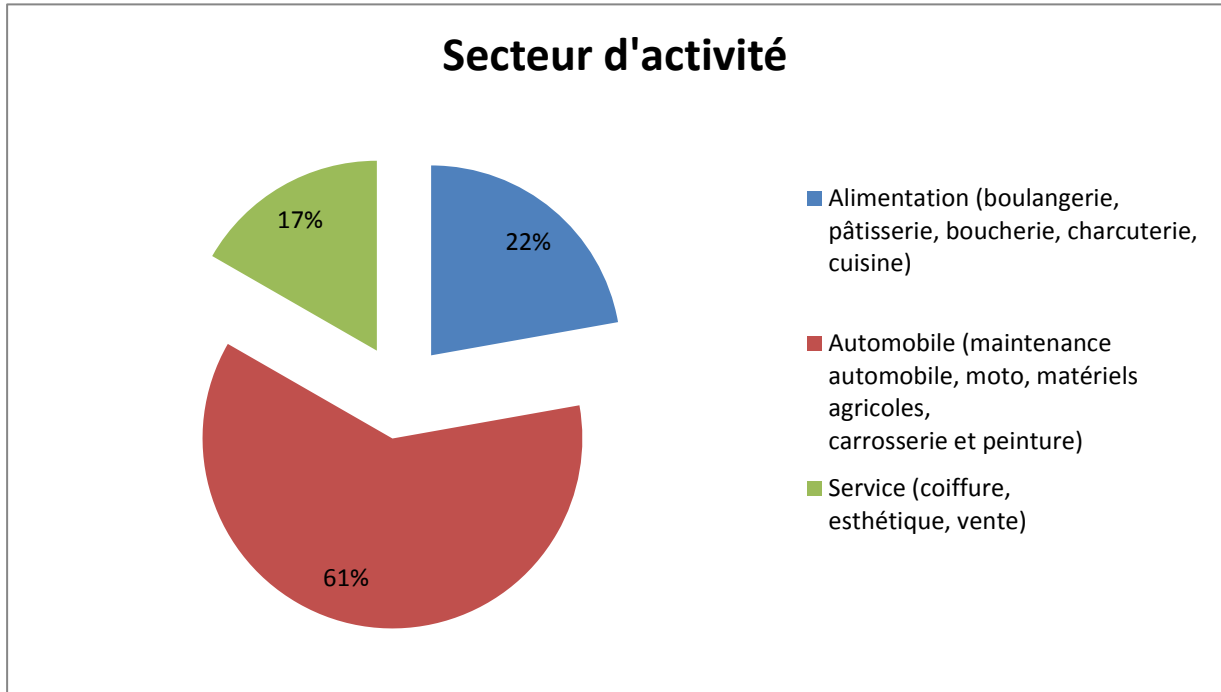
Echantillonnage

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email entre avril et mai 2019.

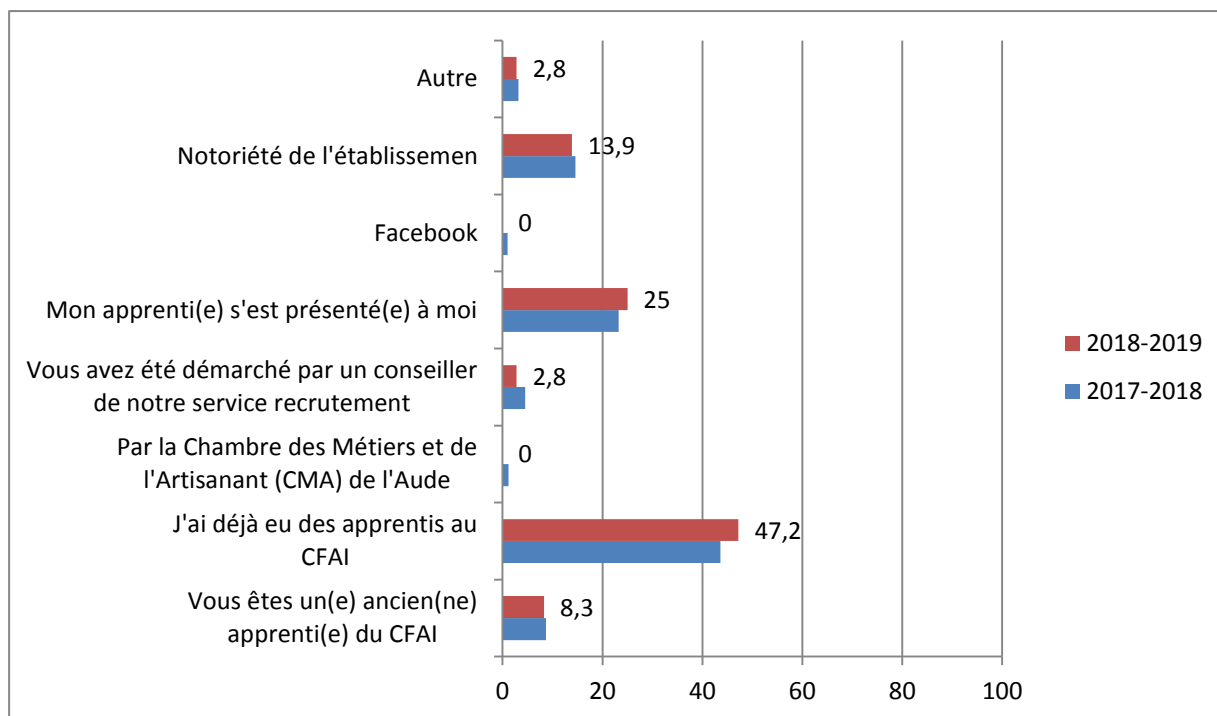
Bilan : 183 entreprises ont été interrogées pour un retour de 477 questionnaires (soit un taux de retour de 38,3 %).

Résultats de l'enquête

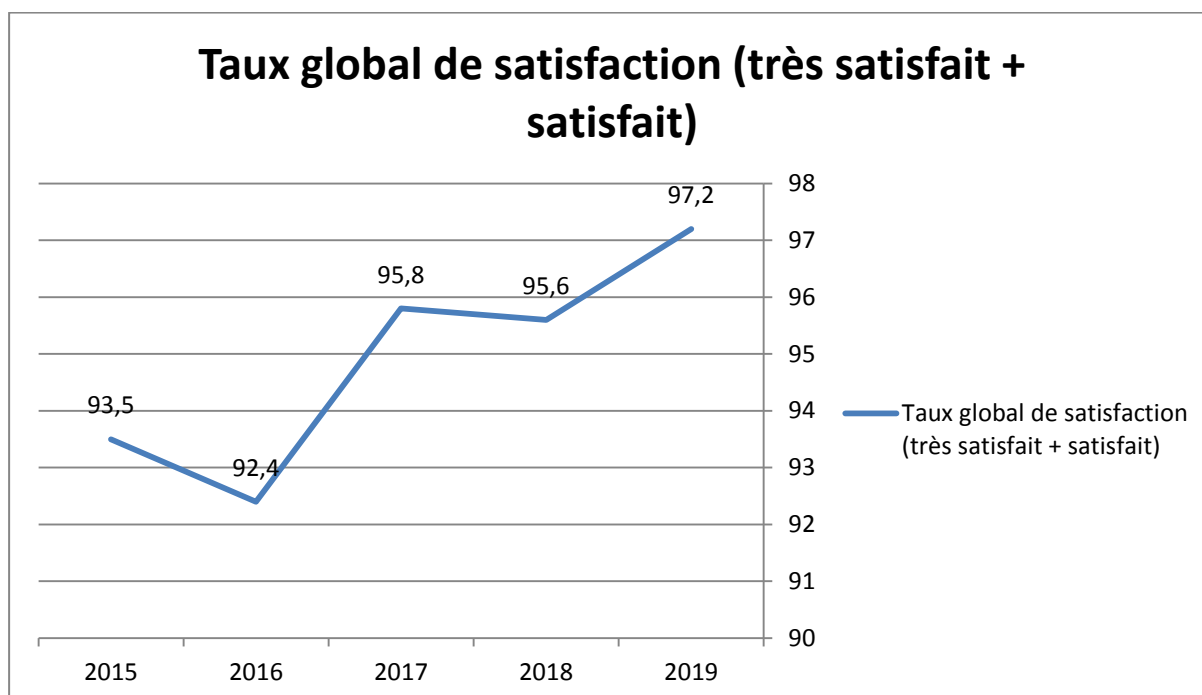
1. Secteur d'activité des entreprises ayant répondu à l'enquête



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



3. Satisfaction globale



4. Avant l'arrivée de votre apprenti

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

	2018	2019
Oui	16,3%	19,4 %

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

	2018	2019
Oui	78,2%	85,7 %

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 (57,1%) ou très satisfaisant (42,9%).

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

	2018	2019
Oui	39,6%	52,8 %

- Comment souhaitez-vous que nous vous aidions ?

	2018	2019
Envoi de CV par mail	71,2 %	73,7 %
Organisation de sessions de recrutement selon le profil de poste proposé par l'entreprise	13,5 %	15,8 %

5. La formation de l'apprenti(e)

Comment jugez-vous...(*)	2018	2019
L'organisation du calendrier	80,2 %	80,5 %
Le suivi des absences et sanctions	85,8 %	91,7 %
Les apports théoriques et pratiques des cours	89,6 %	91,7 %
Le suivi du cahier de liaison	75,3 %	66,7 %

(*) satisfait + très satisfait

6. Les échanges avec le CFAI

Comment jugez-vous...(*)	2018	2019
L'accueil téléphonique	92,5 %	91,7 %
L'accueil physique au CFAI	91,2 %	94,1 %
Les échanges avec la vie scolaire	90,4 %	88,6 %
Les échanges avec le professeur interlocuteur	82,3 %	91,7 %

(*) satisfait + très satisfait

7. Visites en entreprise



Comment jugez-vous...(*)	2018	2019
L'échange avec le professeur lors de la visite	95,5 %	97,2 %
Les éléments apportés sur votre apprenti(e) (comportement, progression, etc)	90,4 %	88,9 %
L'apport de cette visite	84,7 %	88,9 %

(*) satisfait + très satisfait

8. Le traitement de vos demandes

Etes-vous satisfait...(*)	2018	2019
De la prise en compte de vos demandes et réclamations	84,6 %	88,2 %
Des réponses apportées	90,2 %	90,9 %
Du délai de traitement	89,1 %	90,9 %

(*) satisfait + très satisfait

Les pistes d'amélioration

53 % 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">▪ « dans le calendrier scolaire il serait préférable que l'apprenti soit en entreprise la semaine avant Noël et avant Pâques »▪ « attention aux dates de présence au CFAI (semaine précédant fête des mère) »▪ « ne pas faire de formation les semaines avec un jour férié »▪ « attention aux dates de présence au CFAI (semaine précédant fête des mère) »	<p><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></p>

Visites en entreprise

Commentaires	Réponse du CFAI
<ul style="list-style-type: none">▪ « les visites doivent être effectuées par les professeurs de pratique avec qui on pourrait discuter des lacunes des élèves »	<p><i>Le CFAI tient compte de vos remarques et vous informe que les visites certificatives sont systématiquement réalisées par les professeurs de pratique.</i></p>

Relation CFAI - Entreprise

Commentaires	Réponse du CFAI
<ul style="list-style-type: none">▪ « Il faudrait pouvoir connaître par avance le programme d'apprentissage théorique et pratique annuel de l'apprenti afin de pouvoir lui donner des travaux qui correspondent à ce qu'il apprend, et pouvoir l'accompagner davantage dans son évolution.»	<p><i>Le CFAI a mis en place le logiciel YPAREO, outil de suivi des apprentis en ligne via internet, qui est en cours de déploiement. Un accès entreprise sera créé courant 2019-2020.</i></p>