



Chambres de Métiers et de l'Artisanat

Université Régionale des Métiers de l'Artisanat



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

Aude

Centre de Formation d'Apprentis
Interprofessionnel "Henri MARTIN"

Résultats

- Enquête satisfaction apprenti(e)s 2019 -



Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Mohamed BOUCETTA <i>Responsable qualité</i>	Mohamed OUBALKASSAM <i>Directeur adjoint</i> Sylvie PALEGRY <i>Assistante 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

POLITIQUE QUALITE DE L'ETABLISSEMENT	3
ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE	4
RESULTATS DE L'ENQUETE.....	5
MESSAGE AUX EQUIPES	12
LES PISTES D'AMELIORATION	13

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 20 juin 2019

Gilles CADEAC

Directeur du CFAI



Mohamed OUBALKASSAM

Directeur adjoint



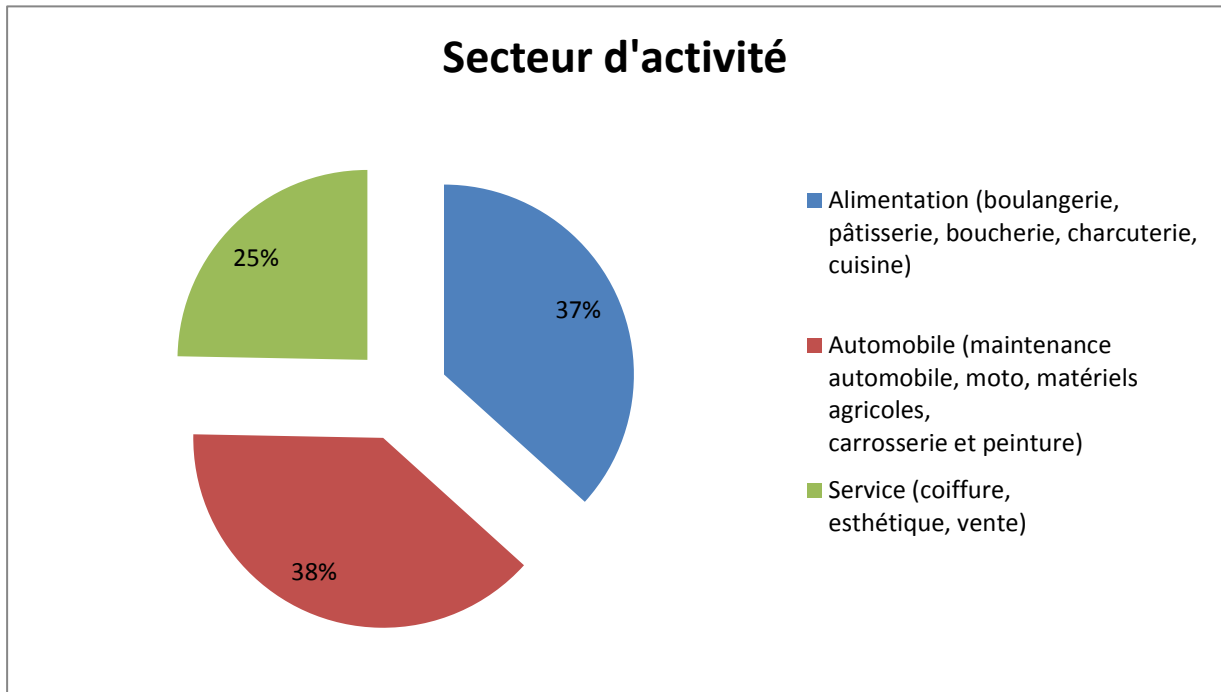
Administration du questionnaire

Le questionnaire présenté sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusé à tous les apprenti(e)s sur la période de mars à mai 2019.

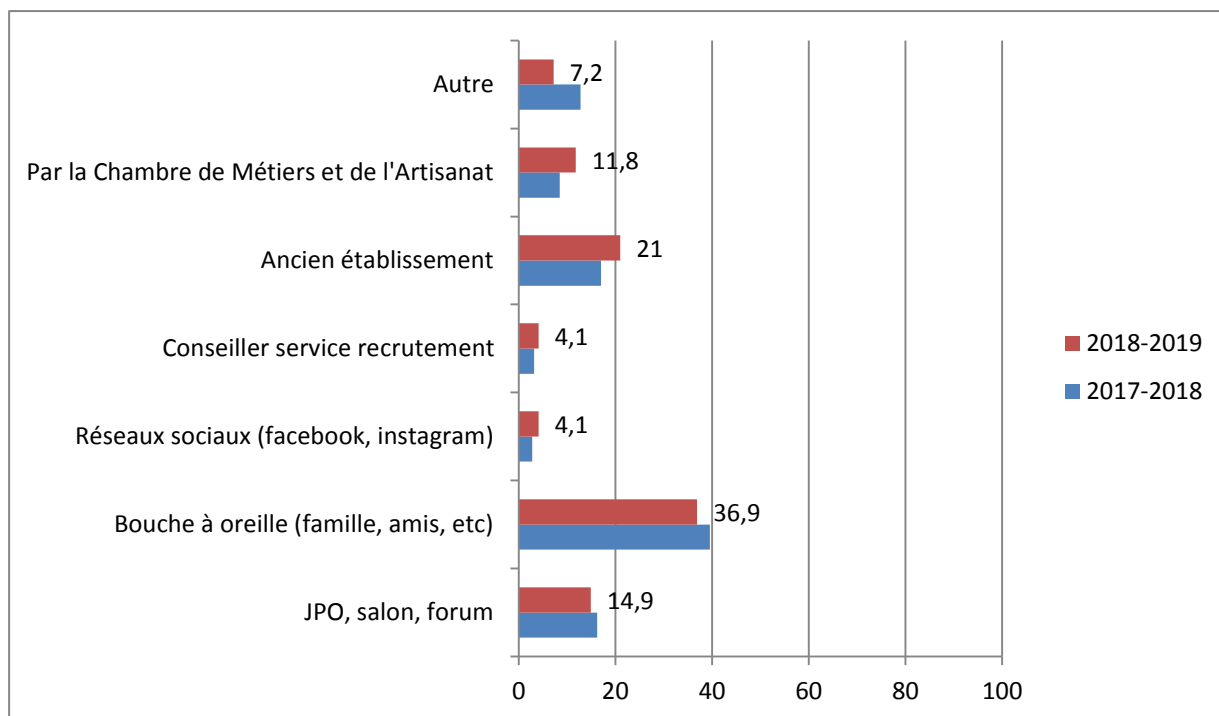
Bilan : 683 apprentis ont répondu à cette enquête pour un total de 820 (les apprentis résiliés ne sont pas comptabilisés) soit un **taux de retour de 83,3 %**.

Résultats de l'enquête

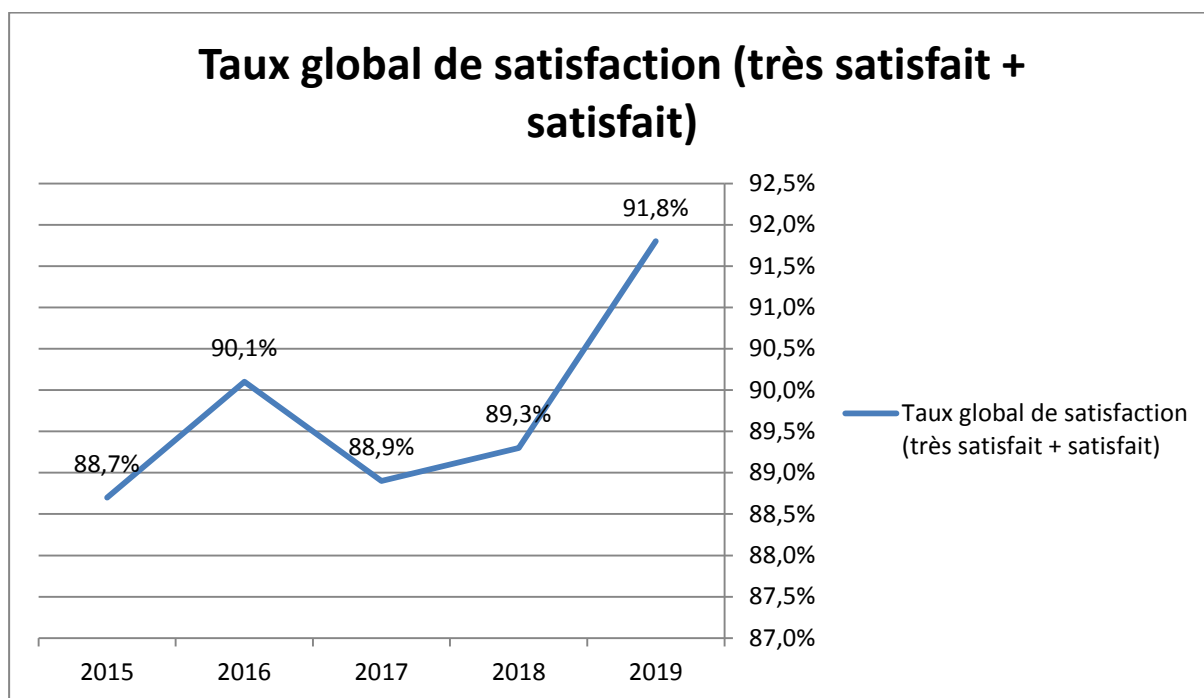
1. Secteur d'activité des apprentis ayant répondu à l'enquête



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

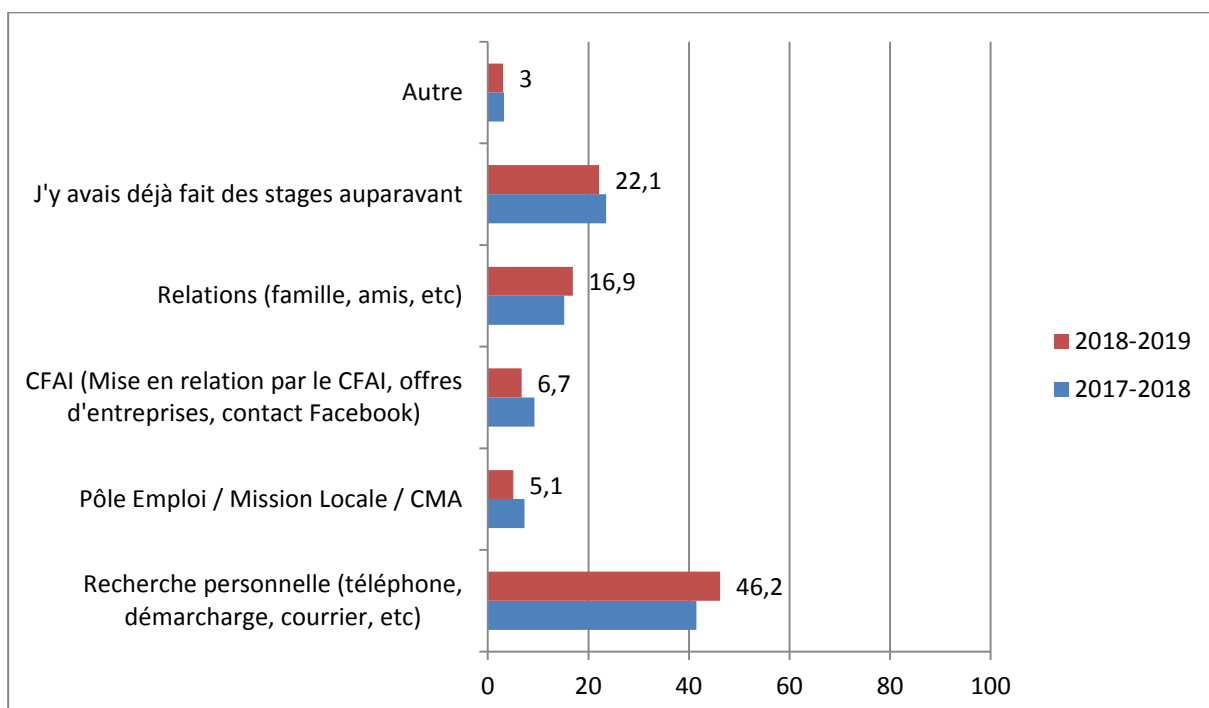


3. Satisfaction globale (en %)



4. Avant l'arrivée au CFAI (à destination des apprentis en 1^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 ?	2018	2019
Taux de satisfaction	82,2%	84,1 %

(*) satisfait + très satisfait

6. Les échanges avec les différents services du CFAI

Comment juges-tu les échanges avec...(*)	2018	2019
L'accueil	76,1%	87,5 %
L'administration (responsable de pôle, secrétariat pédagogique)	87,4 %	87,7 %
La vie scolaire	83,6 %	80,9 %
Les professeurs	83,2 %	91,7 %
Le service recrutement (géré par Alexandra VIE, Rémi GYURU)	91,9 %	96,2 %

(*) satisfait + très satisfait

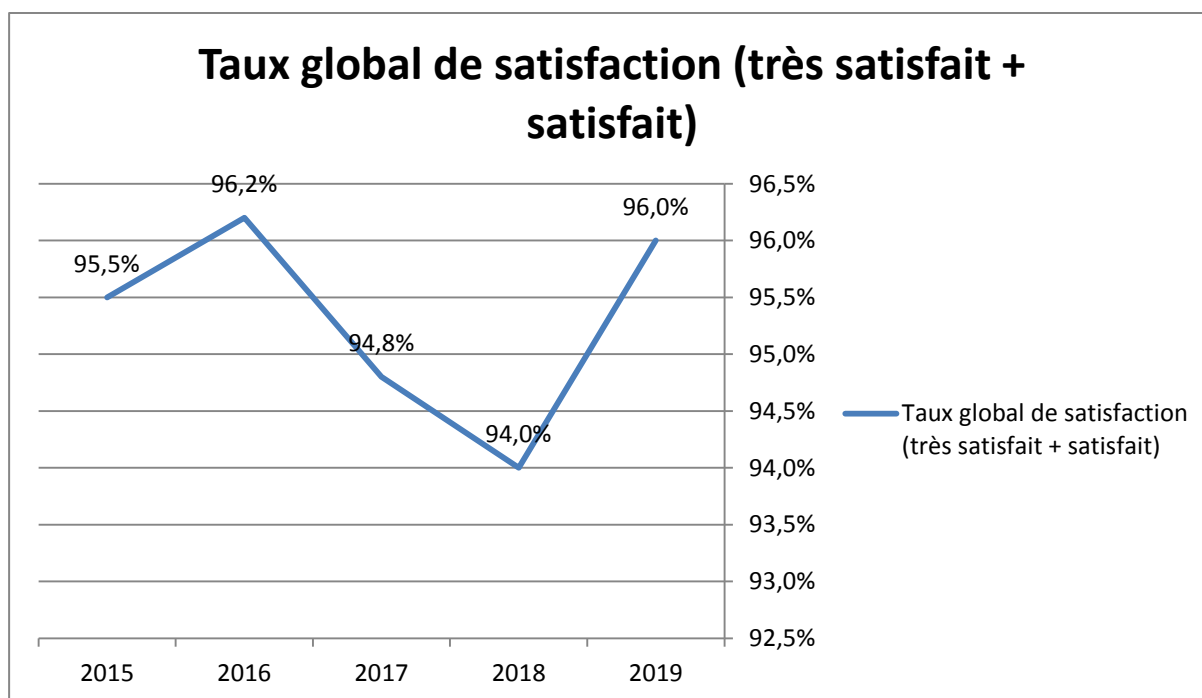
7. Le cadre de vie au CFAI

Concernant le cadre de vie au CFAI, tu te sens...	2018	2019
Très bien, le cadre de vie est agréable	34,1%	37,2 %
Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus	52,4 %	39,7 %
Pas très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant	7,8 %	12,8 %
Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant	5,7 %	10,3 %

Es-tu satisfait(e) de...(*)	2018	2019
La qualité des locaux (taille, état, vétusté)	83,7 %	82,6 %
La propreté des locaux	79,2 %	82 %
Les aménagements extérieurs	75,6 %	73,3 %
La cafétéria	87,1 %	89,3 %
La signalétique des bâtiments et salles de classes	79,5 %	88,6 %

(*) 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?	2018	2019
Oui	82,3 %	80 %

Vous diriez de vos professeurs qu'ils...(*)	2018	2019
Sont bienveillants	90,2 %	91,3 %
Sont à l'écoute	92,1 %	91,8 %
Savent se faire comprendre	93,9 %	94,7 %
Utilisent des supports adaptés	90,5 %	92 %

(*) satisfait + très satisfait

9. Cours de soutien

As-tu suivi des cours de soutien?	2018	2019
Oui	2,7 %	3,4 %

28 apprenti(e)s ont déclaré avoir suivi des cours de soutien (dont 21 en 1^e année et 7 en 2^e année)

Es-tu satisfait des cours de soutien que tu as suivi et des progrès réalisés ?	2018	2019
Oui	64,3 %	71,4 %

10. YPAREO

Utilises-tu le portail YPAREO (consultation emploi du temps, notes, etc) mis à ta disposition sur internet?	2018	2019
Oui	59,3 %	72,7 %

Quelles informations consultes-tu sur YPAREO ?	2018	2019
L'emploi du temps	59,3 %	80,2 %
Les absences	32,1 %	35,7 %
Les notes	82,8 %	85 %
Les bulletins	81,5 %	84,3 %
Le cahier de texte	43,9 %	41,4 %

Que souhaiterais-tu trouver en plus sur YPAREO ?

- Les absences des professeurs
- Les menus de la cantine
- Les adresses mails des professeurs
- Les supports de cours (pour les absents)

11. Le suivi au CFAI

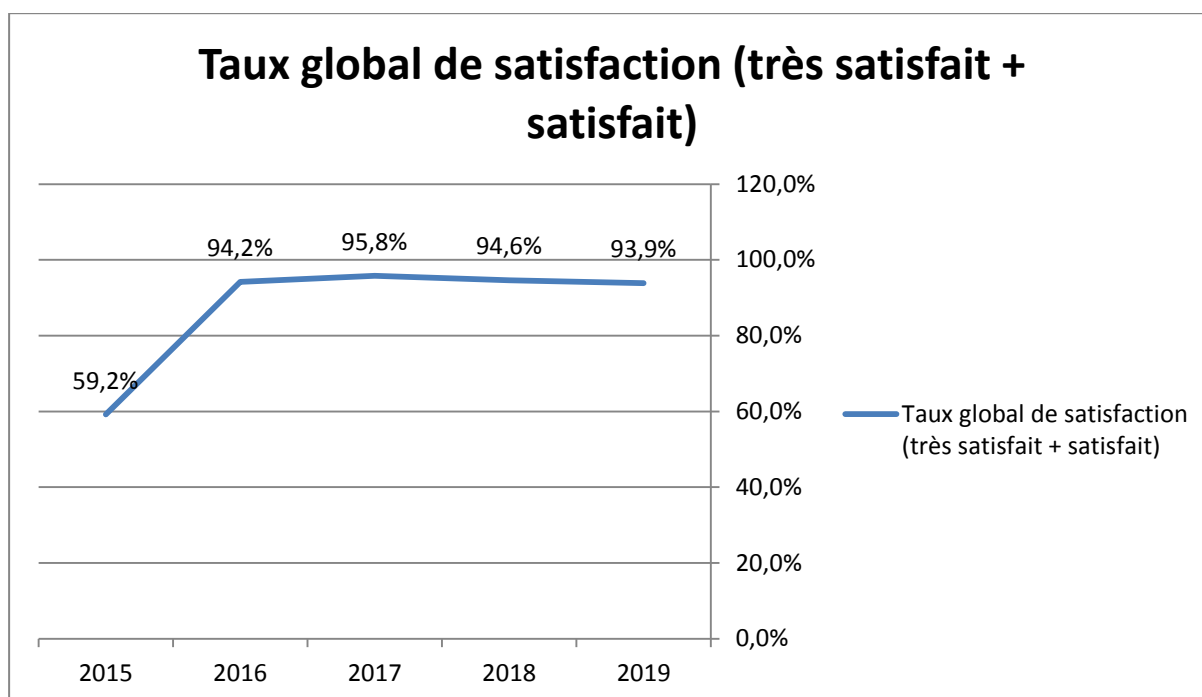
Connais-tu ton professeur principal ?	2018	2019
Oui	76,5 %	90,8 %

Ton professeur principal...(*)	2018	2019
Est à l'écoute de tes demandes	91,2 %	95,5 %
A réalisé un compte-rendu des visites en entreprises	65,7 %	74 %
A réalisé un compte-rendu des conseils de classe	81,9 %	83,6 %
A été efficace dans le suivi global	88,5 %	93,2 %

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

12. L'internat

31.3 % 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)? (*)	2018	2019
Taux de satisfaction	69,1 %	73,8 %

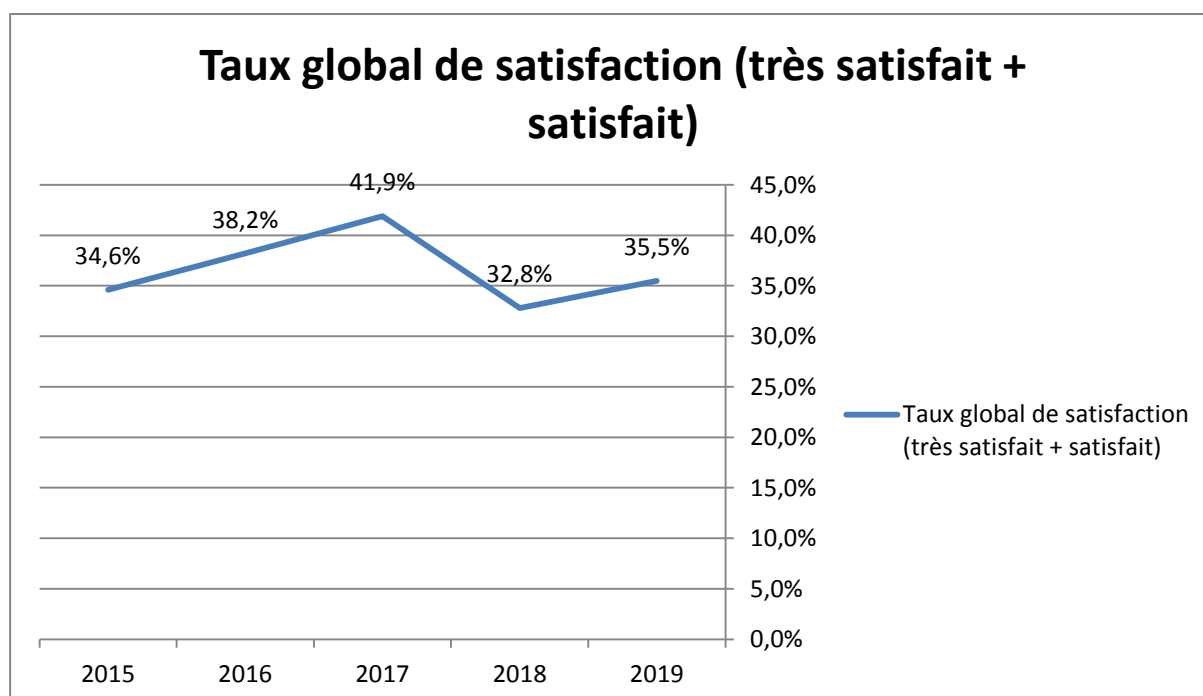
(*) satisfait + très satisfait

Que souhaiterais-tu trouver d'autres comme animation ?

- Sorties laser-game, tournoi de pétanque, yoga, sophrologie, bowling, piscine, tournoi de jeux vidéo, soirée scrabble, rap

13. La restauration

20.7 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré manger régulièrement à la cantine



Es-tu satisfait(e) de...(*)	2018	2019
La rapidité du service	83,7 %	79,6 %
La variété des plats	79,2 %	62,5 %
La qualité de préparation des plats	75,6 %	67,9 %
Des quantités servies	87,1 %	82,4 %
De la propreté de la zone de distribution	79,5 %	84,1 %
De l'accueil des agents de préparation	79,5 %	72,6 %

(*) satisfait + très satisfait

A propos de la salle de la cantine, es-tu satisfait(e) de...(*)	2018	2019
Son confort	69,7 %	64,5 %
Sa propreté	86,2 %	90,3 %
De son équipement en mobilier	68,4 %	64,5 %

(*) satisfait + très satisfait

Message aux équipes

« Rien à redire »
« Continuez comme ça, vous êtes au top! »
« De bons professeurs, une formation de qualité »
« Merci de nous supporter même si ce n'est pas toujours facile avec nous »
« Bonne équipe, à l'écoute »
« Profs sympa et à l'écoute »
« Des efforts, suivre cet élan »
« Bon courage pour la suite et merci à vous ! »
« De supers professeurs, ils sont notre premier contact et sont très impliqués dans le suivi des élèves et très disponibles! »
« Tous mes remerciements, bonne continuation »
« On vous aime »
« Cours généraux en accord avec notre métier »
« Continuez comme ça »
« Un grand merci à Mme Prades pour ces 2 années avec elle. Je suis une vraie bouchère maintenant »
« Après 3 ans, toujours happy ! »
« Il y a une bonne ambiance et ça se ressent »
« Super équipe au niveau de l'accueil et du soutien des apprentis, merci »
« Merci d'être la :) Bonne chance pour la suite »
« Continuez, on aime ce CFA »
« Je remercie l'équipe du CFA pour cet accompagnement qui m'a permis de me construire plus facilement grâce à votre aide »
« Continuez ainsi! Les équipes sont top! »
« Des profs au top et très à l'écoute »
« Je vous remercie pour votre dur travail que vous effectuez au quotidien et bon courage à vous. Bonne continuation à tous. Un grand MERCI »
« Profs géniaux, super équipe! »
« Le CFA est pour moi un très bon centre de formation avec de super profs et de super éduc!! Continuez ainsi ! »
« Merci pour la confiance donnée aux apprentis »
« Merci aux encouragements donnés »
« Continuez comme ça à nous aider à progresser »

Les pistes d'amélioration

23 % 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

- Afficher l'emploi du temps en plus grand dans le préau
- Faire plus de pratique pour ceux qui ont un bon niveau en enseignement général

Formation

Commentaires

- Revoir l'approche des cours d'Analyse Fonctionnelle
- Prévoir plus de sorties pédagogiques

Infrastructures et équipements

Commentaires

- Prévoir plus d'outillage à l'atelier mécanique du bâtiment E
- Améliorer le réseau informatique
- Mettre des bancs à l'extérieur
- Mettre à disposition des casiers
- Mettre plus de tables et de chaises à la cafétéria et un micro-onde supplémentaire
- Prévoir plus de place de parking

Internat et restauration

Commentaires

- Améliorer les repas à la cantine
- Baisser le prix des repas à la cantine
- Nettoyer les couvertures à l'internat plus régulièrement
- Ajouter du sable sur le terrain de pétanque à l'internat
- Retarder l'heure du repas à l'internat