



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

OCCITANIE

AUDE

Résultats **Satisfaction apprenti.e.s 2025**

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Mohamed BOUCETTA <i>Directeur adjoint</i>	Mohamed BOUCETTA <i>Directeur adjoint</i>	Mohamed OUBALKASSAM <i>Directeur</i>

SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement	3
Échantillonnage.....	4
Résultats de l'enquête	5

Politique qualité de l'établissement

La mission du CFA de l'Aude (CMA Formation 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'éducation 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.

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 2025.

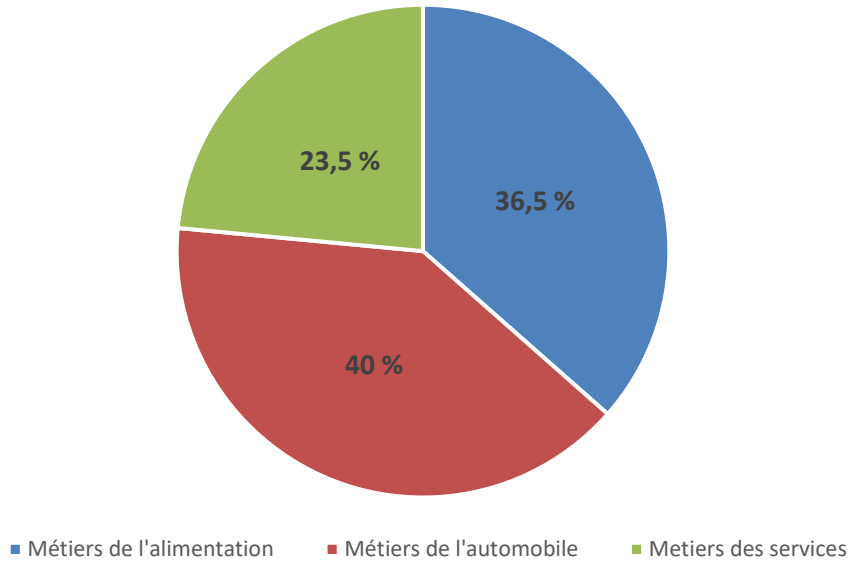
Bilan :

- ☞ 896 apprentis ont répondu sur un total de 955 (certains apprentis étaient absents ou n'ont pas souhaité répondre à l'enquête) soit un **taux de retour de 93.7 %**.
- ☞ 16 apprentis ayant répondu à l'enquête sont en année 0 de formation sur un total de 16 soit un **taux de retour de 100 %**.
- ☞ 497 apprentis ayant répondu à l'enquête sont en 1^e année de formation sur un total de 506 soit un **taux de retour de 98.2 %**.
- ☞ 383 apprentis ayant répondu à l'enquête sont en 2^e année de formation (ou année Terminale) sur un total de 434 soit un **taux de retour de 88,2 %**.

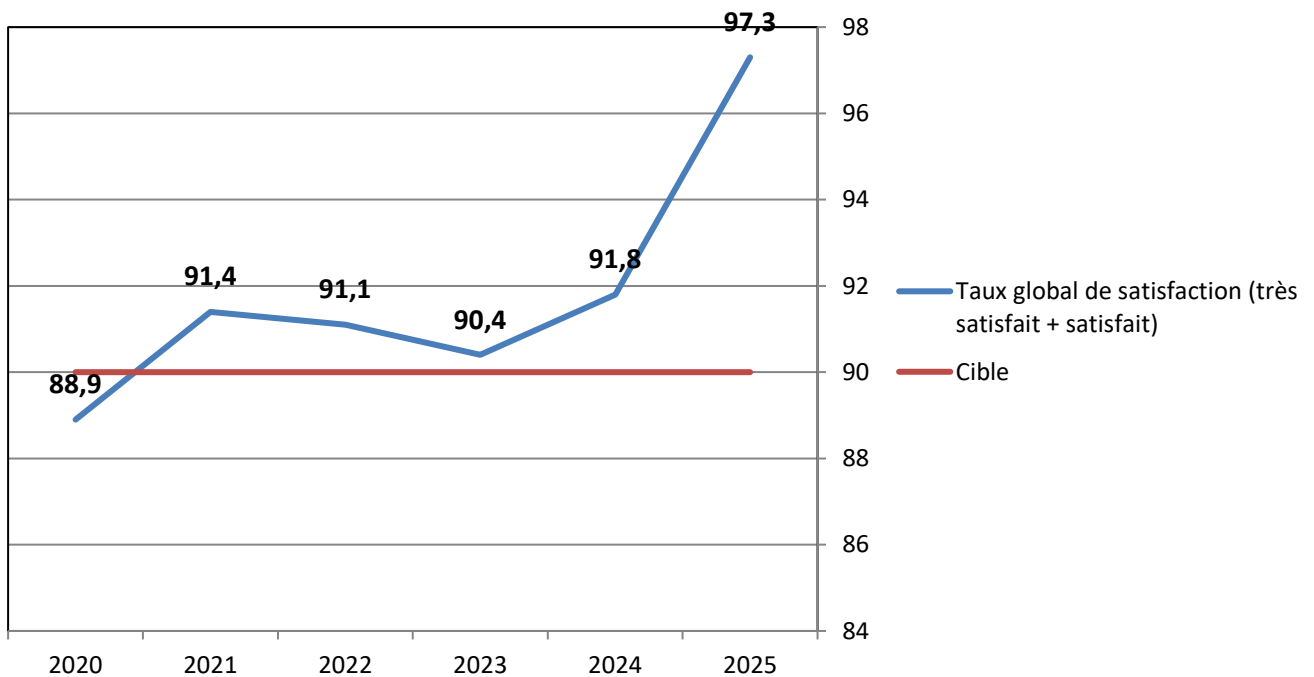
Résultats de l'enquête

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

Répartition par secteur d'activité (en %)

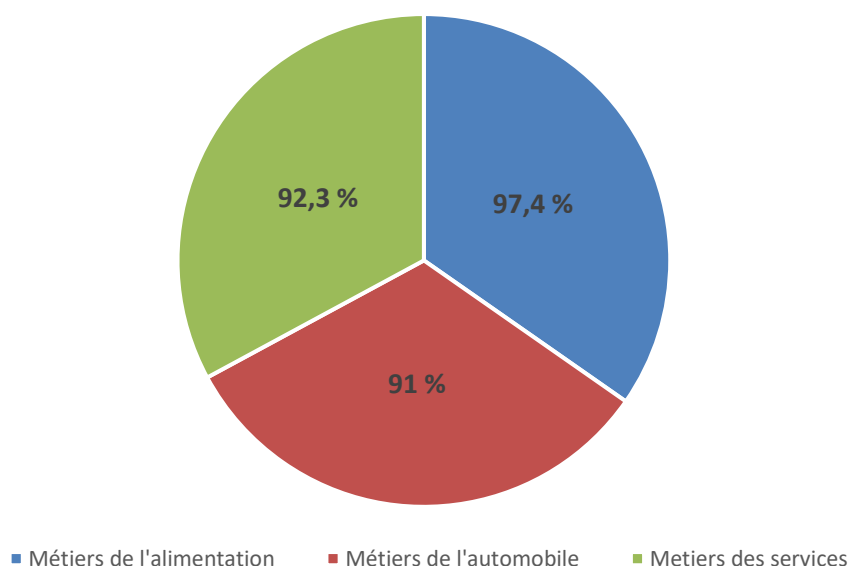


2. Satisfaction globale (en %)



3. Recommanderais-tu le CFA à tes amis ou à tes proches ?

Répartition par secteur d'activité (en %)



4. Les échanges avec les différents services du CFAI

Comment juges-tu les échanges avec...(*)	2024	2025
L'accueil	88,2 %	90,2 %
Le secrétariat pédagogique	86,3 %	91,9 %
La vie scolaire	88 %	92,1 %
Les professeurs	86,3 %	91,3%
Le service recrutement	88 %	94,7%

(*) satisfait + très satisfait

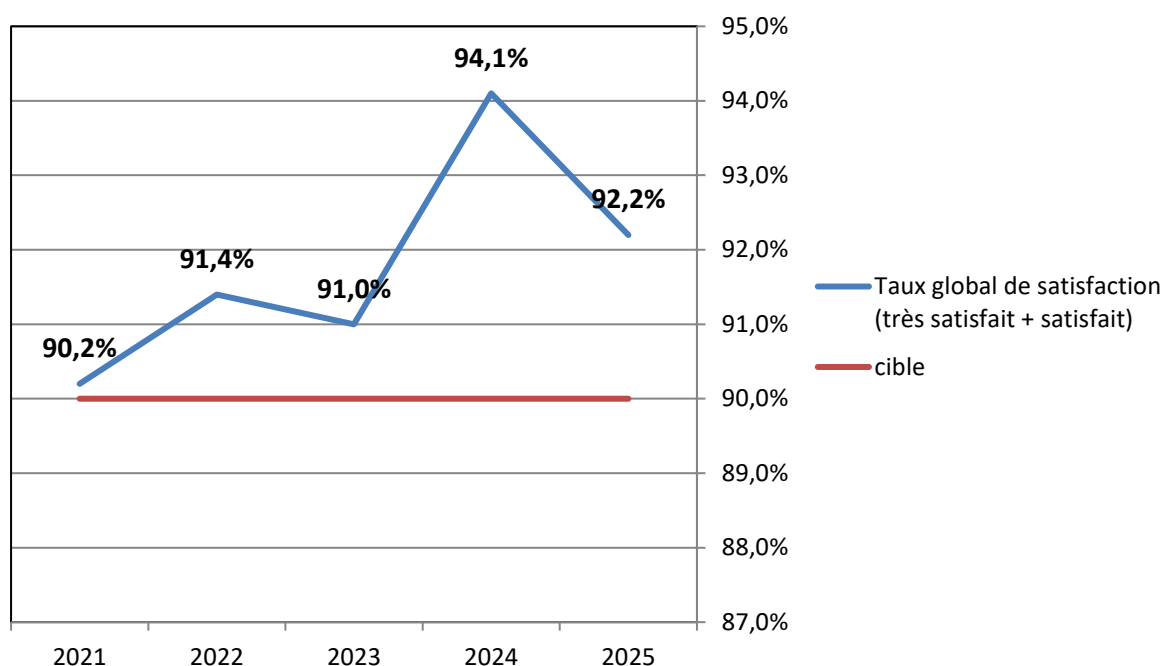
5. Le cadre de vie au CFAI

Concernant le cadre de vie au CFAI, tu te sens...	2024	2025
Très bien, le cadre de vie est agréable	30,7 %	47,7 %
Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus	60,3 %	48,1 %
Pas très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant	7,8 %	3,4 %
Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant	1,2 %	0,8 %

Es-tu satisfait(e) de...(*)	2024	2025
La qualité des locaux (taille, état, vétusté)	87,4 %	90,1 %
La propreté des locaux	87,4 %	88,2 %
Les aménagements extérieurs	79,8 %	89,9 %
La cafétéria	92,8 %	91,7 %
Le nouveau centre de ressource multimédia	X	91,1 %
La signalétique des bâtiments et salles de classes	88,5 %	90,4 %

(*) satisfait + très satisfait

6. Satisfaction globale sur la formation (en %)



7. La formation au CFAI (en %)

Trouves-tu que la formation (en pratique) suivie au CFA t'est utile quand tu es en entreprise	2024	2025
Oui	79,5 %	88 %

Vous diriez de vos professeurs qu'ils...(*)	2024	2025
Sont bienveillants	93,5 %	95,1 %
Sont à l'écoute	90,2 %	93,5 %
Expliquent bien	88,8 %	92,6 %

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

8. Suivi et accompagnement (professeur de pratique)

Es-tu satisfait(e) de...(*)	2024	2025
L'accompagnement en entreprise réalisé par ton professeur de pratique ?	89,9 %	91,4 %

(*) satisfait + très satisfait

Ton professeur professeur de pratique) ...(*)	2024	2025
Est à l'écoute de tes demandes	87,5 %	94,8 %
A été efficace dans le suivi global	86,6 %	93,4 %

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

Ton professeur professeur de pratique a-t-il réalisé un compte-rendu après chaque conseil de classe ?	2024	2025
Oui	55,9 %	72,2 %

Ton professeur professeur de pratique a-t-il réalisé un compte-rendu après chaque visite dans ton entreprises ou échange avec ton entreprise ?	2024	2025
Oui	67,1 %	73,3%

9. Cours de soutien

As-tu suivi des cours de soutien ?	2024	2025
Oui	10,1 %	7,8 %

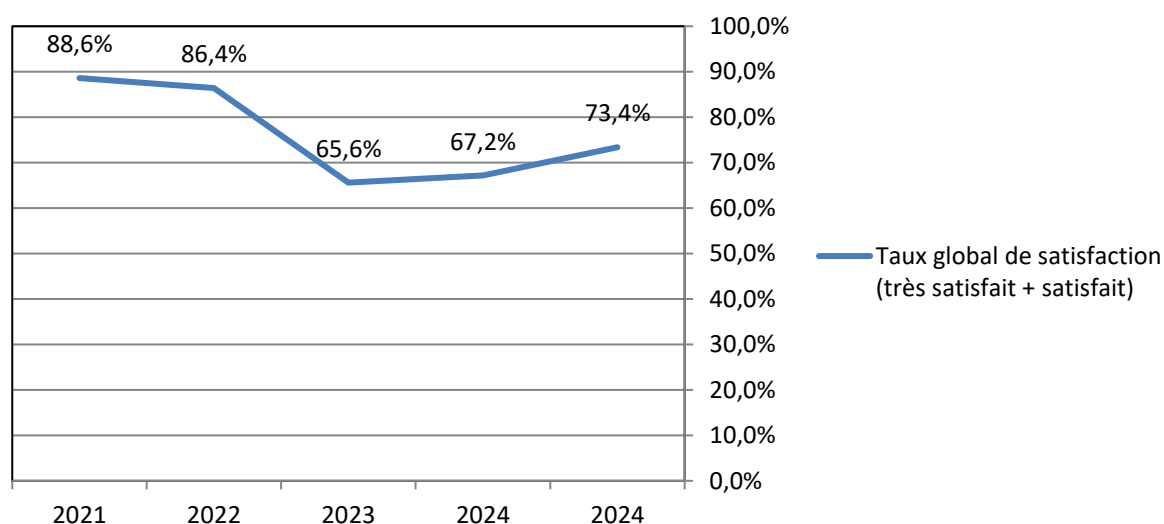
57 apprenti(e)s ont déclaré avoir suivi des cours de soutien (dont 19 en 1^e année et 33 en 2^e année)

Es-tu satisfait des cours de soutien que tu as suivi et des progrès réalisés ?	2024	2025
Oui	79,7 %	89,7 %

10. L'internat

25,8 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré dormir régulièrement à l'internat (soit un effectif de 246 apprenti(e)s)

Taux global de satisfaction (très satisfait + satisfait)



Es-tu satisfait(e) de...(*)	2024	2025
La propreté des chambres et parties communes	92,9 %	92,2 %
Les aménagements extérieurs	98 %	94,4 %

(*) satisfait + très satisfait

Que penses-tu des animations proposées le soir (foot en salle, cinéma, karaoké, musique, etc)? (*)	2024	2025
Taux de satisfaction	96,3 %	91,7 %

(*) satisfait + très satisfait

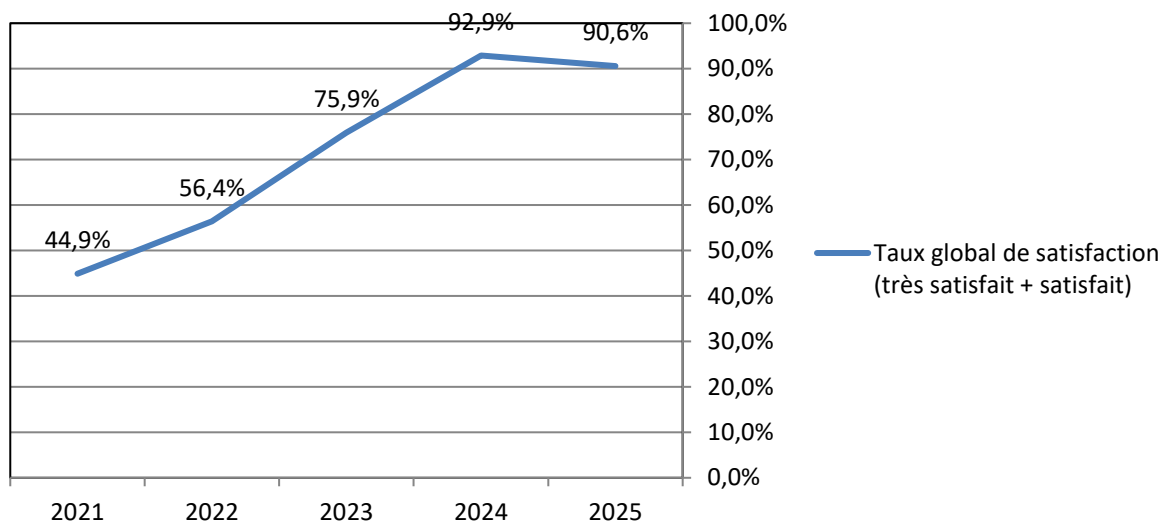
Vous diriez des surveillants d'internat qu'ils...(*)	2024	2025
Sont bienveillants	96,7 %	89,8 %
Sont à l'écoute	96,5 %	90,3 %

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

11. La restauration

28,9 % des apprenti(e)s interrogés ont déclaré manger régulièrement à la cantine (soit un effectif de 272 apprenti(e)s)

Taux global de satisfaction (très satisfait + satisfait)



Es-tu satisfait(e) de...(*)	2024	2025
La rapidité du service	84,2 %	95,5 %
La variété des plats	69,1 %	92,4 %
La qualité de préparation des plats	73,5 %	92,8 %
Des quantités servies	82,7 %	97,3 %
De la propreté de la zone de distribution	91,3 %	91,6 %
De l'accueil des agents de préparation	89,9 %	98,6 %

(*) satisfait + très satisfait

A propos de la salle de la cantine, es-tu satisfait(e) de...(*)	2024	2025
Son confort	90 %	97,5 %
Sa propreté	90,4 %	98,1 %
De son équipement en mobilier	89,6 %	97,8 %

(*) satisfait + très satisfait

12. A vous la parole !

Message de soutien aux équipes :

« Merci vous êtes les meilleurs ❤️ Très bon courage à vous merci. »

« Les professeurs sont très gentil »

« Des gros bisous prenez soins de vous »

« Les professeurs nous enseignent et cherchent à mettre en place des techniques permettant à nous améliorer »

« Merci »

« Incroyable »

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

« Ils font du très bon travail »

« Bon taf, en vrai vous gérez »

« Les profs sont incroyables 💪💪 »

« Bonne implication »

« Excellent »

« Année au top »

« Rien à dire. Parfait ! »

« Bonne transmission du savoir-faire »