



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

**OCCITANIE**

**AUDE**

## **Résultats** **Satisfaction entreprises 2025**

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

# SOMMAIRE

Politique qualité de l'établissement .....	3
Échantillonnage.....	4
Résultats de l'enquête .....	5
Les pistes d'amélioration.....	9

## 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'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

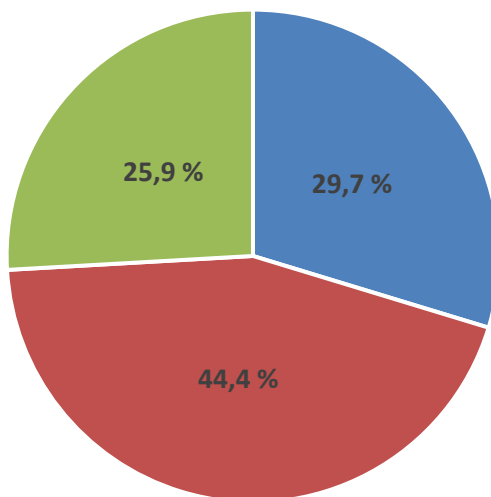
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire informatique a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par mail en juin 2025. Une relance a été faite en juillet, septembre et octobre 2025.

Bilan : Malgré les multiples relances, seulement 70 entreprises ont répondu sur un total de 959 questionnaires envoyés soit un **taux de retour de 7,3 %**.

# Résultats de l'enquête

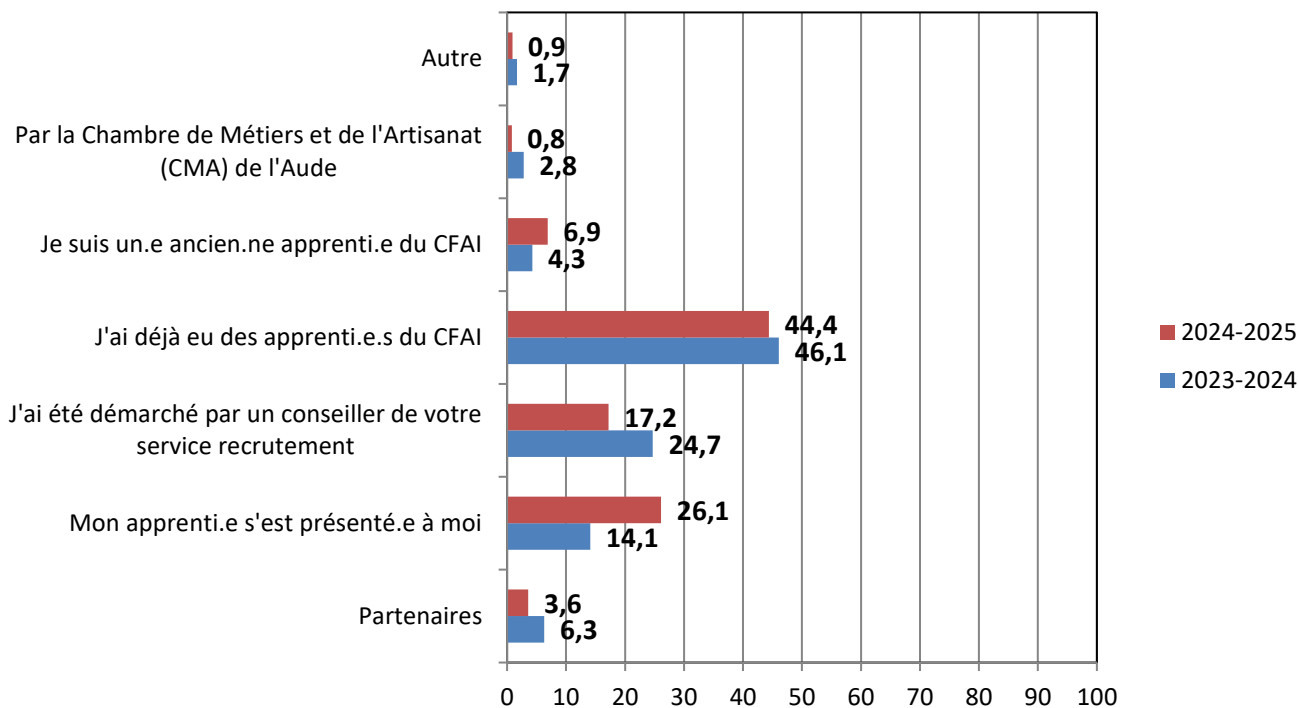
## 1. Secteur d'activité des apprentis ayant répondu à l'enquête

Répartition par secteur d'activité (en %)

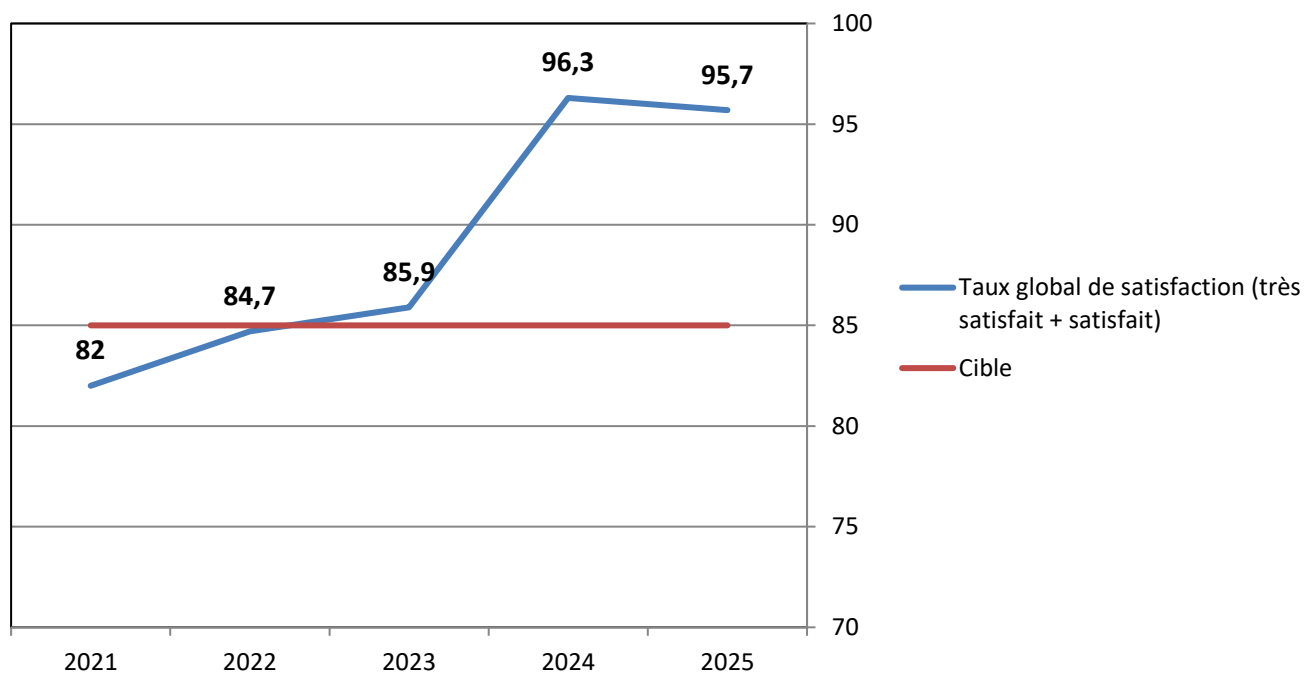


■ Métiers de l'alimentation   ■ Métiers de l'automobile   ■ Métiers des services

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



## 3. Satisfaction globale (en %)



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

Le CFA vous a-t-il aidé à trouver un apprenti(e) ?	2024	2025
Oui	32,7 %	21,9 %

Si oui, est-ce que les profils envoyés par le CFA correspondaient à votre demande ?	2024	2025
Oui	85,2 %	77,9 %

A l'avenir, pensez-vous faire appel au CFA pour votre recherche d'apprentis ?	2024	2025
Oui	64,1 %	64,3 %

Comment souhaitez-vous que nous vous aidions ?	2024	2025
Envoi de candidatures par mail	18,6 %	16,2 %
Organisation de sessions de recrutement (type job dating) selon le profil de poste proposé par l'entreprise	46,8 %	28,1 %
Préparation opérationnelle en amont de la signature (stage, Prépa'Apprentissage)	74,7 %	69,8 %

#### 5. La formation

Comment jugez-vous...(*)	2024	2025
L'organisation du calendrier	84,2 %	87,7 %
Le suivi des absences et sanctions	90,5 %	91,8 %
Les apports théoriques et pratiques des cours dispensés	85,1 %	86,9 %
Le suivi du document de liaison par le professeur de pratique	79,1 %	82,4 %

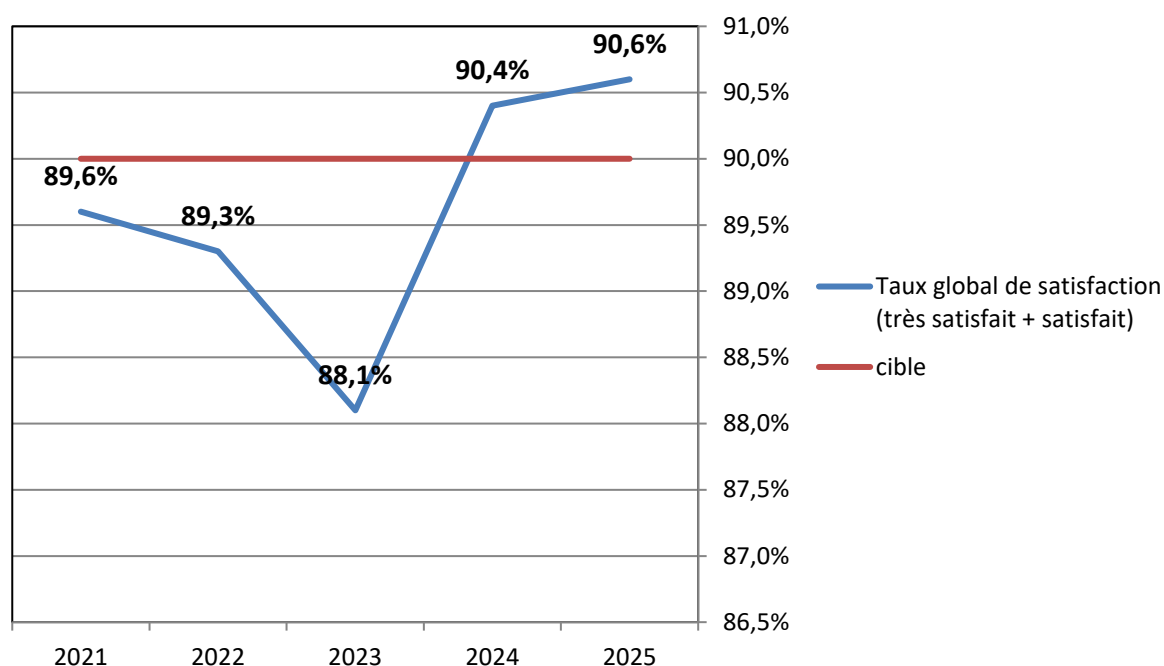
(\*) satisfait + très satisfait

#### 6. Les échanges avec le CFAI

Concernant jugez-vous...(*)	2024	2025
L'accueil téléphonique	88,7 %	88,9 %
L'accueil physique au CFAI	90,3 %	90,1 %
Les échanges avec la vie du centre	87,4 %	85,2 %
Les échanges avec le responsable pédagogique et/ou le professeur de pratique	85,5 %	83,9 %

(\*) satisfait + très satisfait

## 7. Visites en entreprises (en %)



Comment jugez-vous...(*)	2024	2025
L'échange avec le professeur lors de la visite	90,1 %	<b>93,4 %</b>
Les éléments apportés sur votre apprenti(e) (comportement, progression, etc.)	88,7 %	<b>89,2 %</b>
L'apport de cette visite	86,5 %	<b>89,3 %</b>

(\*) satisfait + très satisfait

## 8. Le traitement de vos demandes

Comment jugez-vous...(*)	2024	2025
De la prise en compte de vos demandes et réclamations	88,5 %	<b>88,1 %</b>
Des réponses apportées	86,2 %	<b>89,3 %</b>
Du délai de traitement	89,1 %	<b>89,7 %</b>

## Les pistes d'amélioration

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.

### ACCOMPAGNEMENT DES APPRENTIS

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ « Il faut mettre l'alternant dans une posture pro et non d'élève. Trop de "droits" mis en avant par les jeunes VS les devoirs d'un salarié. La vie d'entreprise est un équilibre parfait entre les droits et les devoirs de chaque individu qui la compose et la posture de notre dernier alternant a été très décevante. Ceci impacte fortement notre volonté de poursuivre l'intégration de futurs alternants au sein de notre structure. »</p>	<p>Les jeunes qui accèdent à la formation, sont mis immédiatement dans une posture professionnelle de par le discours tenu par les équipes ainsi que par le contenu des cours dispensés.</p> <p>Dès le départ de la formation, les droits et devoirs de l'apprenti lui sont rappelés.</p> <p>Lors de difficultés particulières, le tuteur en entreprise peut toujours contacter le professeur interlocuteur en charge du suivi, afin de trouver une solution.</p>

### GESTION DES PLANNINGS

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ « 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 ! »</p> <p>☞ « Le plus embêtant c'est de faire venir les apprentis la dernière semaine avant Noël. Cee sont des dates clés pour l'entreprise où ils sont quasiment indispensables y compris les premières années. Je trouve que les semaines d'écoles ne sont pas bien réparties dans l'année. Il faudrait voir pour les faire venir peut-être un peu plus en octobre et novembre ou c'est calme. Même janvier février mars. Le début de la saison pour nous en esthétique, c'est à partir d'Avril. »</p>	<p>Le CFA 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 CFA sollicite aussi régulièrement l'avis des entreprises sur les rythmes d'alternance.</p>

### ENQUETE

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ « Dans le questionnaire, il aurait été plus juste de rajouter le choix "non concerné" car pour certaines réponses j'ai coché "satisfaisant" sans avoir réellement eu besoin du service en question. Par exemple, je n'ai jamais eu le besoin de me rendre physiquement à l'accueil du CFA. »</p>	<p>Effectivement, l'ajout d'une option « non concerné » dans notre questionnaire de satisfaction permettrait de mieux refléter certaines situations, comme celle que vous mentionnez. Nous prenons bonne note de votre suggestion et veillerons à l'intégrer lors de la prochaine mise à jour de notre enquête, afin de garantir une analyse plus fine et plus juste des retours.</p>

## ECHANGES

Commentaires	Réponse du CFAI
<p>☞ <b>« Dommage que nous n'ayons pas les adresse mail des professeurs pour pouvoir les contacter lorsque nous avons des questions à leur poser. Surtout qu'il n'y a pas de réunion bilan pour faire le point des semestres de cours. »</b></p>	<p>Nous comprenons l'importance de pouvoir échanger facilement avec les enseignants, notamment lorsqu'aucune réunion de bilan n'est prévue. Sachez que les enseignants sont joignables en contactant le secrétariat pédagogique par téléphone au 04.68.11.22.14 ou par mail à <a href="mailto:secretariat@cfai-aude.fr">secretariat@cfai-aude.fr</a>. L'équipe se charge alors de transmettre votre demande à l'enseignant concerné, qui pourra vous recontacter rapidement.</p> <p>Par ailleurs, les enseignants de pratique professionnelle effectuent deux visites en entreprise par an. Ces rencontres constituent un moment privilégié pour faire le point sur le parcours de l'apprenti, échanger sur les objectifs de formation et répondre à vos éventuelles questions.</p>