



ACTORIA



Enquête de satisfaction entreprises

Année 2023-2024

une école



CCI CHARENTE-MARITIME

SOMMAIRE

Page 3 Engagements de la direction

Page 6 Rétrospective des actions 2022-2023

Page 7 Les résultats de l'enquête

Page 15 Les pistes d'amélioration



Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

Le secteur de la formation connaît de profondes mutations que la CCI Charente-Maritime appelle de ses vœux : d'une façon globale, la formation évolue vers l'acquisition de compétences et d'individualisation des parcours et l'alternance est reconnue comme une voie d'excellence vers la professionnalisation et est clairement soutenue par le gouvernement, comme l'a montré le plan France Relance.

La raison d'être, la vision et les valeurs de la CCI Charente-Maritime sont les suivantes :

Raison d'être

Faire de la Charente-Maritime un territoire agile d'entrepreneurs performants et solidaires

Vision

Être l'acteur entrepreneurial incontournable au service du développement économique de la Charente-Maritime et de la prospérité de l'ensemble des entreprises du territoire, au-delà du rôle institutionnel de la CCI

Valeurs de la CCI Charente-Maritime

PROXIMITÉ

Géographique - Au plus proche de l'exercice des activités économiques

De services & accompagnements - Répondant aux besoins des entreprises

D'intérêt - Contribuer au développement économique de la Charente-Maritime

PERFORMANCE

Performance mesurée par :

1. La satisfaction des clients
2. La capacité à répondre aux besoins (expertise, créativité)

*La CCI Charente-Maritime incarne la représentation du **monde économique***

SOLIDARITÉ

Des chefs d'entreprises et porteurs de projets

Travail en réseau multi-territoires

Esprit « Charente-Maritime »

En 2022, l'Assemblée générale de la CCI Charente-Maritime a adopté son plan de mandature autour de 4 axes :

Accompagner toutes les transitions

Faciliter la vie du chef d'entreprise

Le capital humain, source de performance

Accompagner les territoires pour développer l'économie

A la rentrée 2023, le Centre de Formation d'Apprentis Commerce (CFA), les écoles d'enseignement supérieur IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale) et ISAAP (Institut Supérieur des Achats et des Approvisionnements) se sont regroupés sous une même bannière et sont devenus ACTORIA.

En tant qu'Acteurs de la formation, cette transition marque une étape significative dans notre histoire. Avec près de 50 années d'existence pour le CFA Commerce de Saintes et 30 ans pour l'IEQT/ISAAP de Rochefort, cette nouvelle marque témoigne de notre ambition pour les années à venir :

- Faire progresser nos publics en développement de compétences
- Faire de nos établissements des références en matière de formation
- Devenir un lieu d'expérience et de vie pour les jeunes en formation
- Moderniser notre image
- Promouvoir notre savoir-faire à votre service

ACTORIA conserve ses valeurs fondamentales faites d'excellence académique, d'engagement auprès de nos apprenants et de service rendu à toutes les entreprises partenaires.

Nos équipes et nos missions restent inchangées ; ensemble, apprenti-e, maître d'apprentissage et corps enseignant, nous sommes les acteurs de la formation pour la réussite de chacun.

ACTORIA et le département Services aux Entreprises à travers « Compétences & Formation », sont des activités intégrées à la Chambre de Commerce et d'Industrie Charente-Maritime.

Notre cap Après nos certifications historiques Iso 9001 IEQT-ISAAP et CFA Commerce, la CCI Charente-Maritime s'est engagée dans une démarche volontairement anticipée, qui s'est traduite par l'obtention de la certification Qualiopi dès mars 2021. 2024 marquera l'année du renouvellement de la certification QUALIOPi, simultanément à la poursuite de l'engagement de la CCI Charente-Maritime dans la performance durable (RSO) et la transparence publique (anticorruption).

Notre mission 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 Qualiopi et, pour les écoles intégrées, ISO 9001.

Nos **objectifs** opérationnels sont inscrits 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 montée en compétences des dirigeants et de leurs collaborateurs 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 « de confiance » des entreprises, dirigeants, collaborateurs, formateurs et apprenants, y compris pour ceux qui sont en situation de handicap (voir charte en annexe)

- Accroître la satisfaction de nos clients, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en oeuvre des axes de progrès efficaces
- Rester une référence incontournable sur le plan Local et Régional voire National (réseau IEQT)
- Poursuivre activement le développement de nos partenariats : synergies entre les établissements de formation de la CCI 17 (Excelia, Cipecma, Ecole Sup Cipecma, IEQT, ISAAP, CFA Commerce, Service Compétences et Formation), réseau national IEQT, réseau national Négoventis et, d'une façon générale, tout réseau qui constituerait une opportunité pour atteindre nos objectifs stratégiques.

Forte du choix de la CCI 17 qui a notamment retenu le capital humain, source de performance comme axe stratégique, la Direction Générale de la CCI Charente-Maritime (qui est chargée de déployer les actions du plan stratégique) s'engage et met à disposition les moyens humains, techniques et organisationnels afin de garantir l'atteinte de nos objectifs.

La véritable mesure de la qualité est la satisfaction de tous nos clients : je remercie chaque collaborateur pour son engagement dans notre démarche qualité et d'amélioration continue.

A Rochefort, le 26/01/2024
Florence Chartier-Loman
Dir le Adjointe

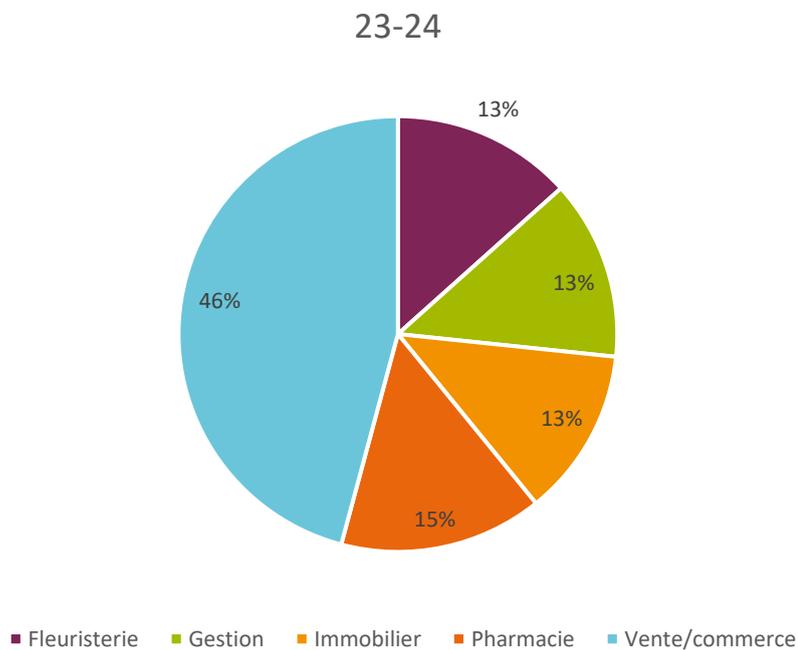


ECHANTILLONNAGE :

L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, et courrier entre avril et juillet 2024.

Bilan : 719 entreprises ont été interrogées pour un retour de 121 questionnaires (soit un taux de retour de **16,83%**)

Répartition des réponses par filière :



Rétrospective des actions 2023-2024

Le Centre de Formation des Apprentis ACTORIA œuvre dans une démarche d'amélioration de ses services dans le but d'accroître votre satisfaction.

Avec le soutien financier de la Région Nouvelle-Aquitaine et de notre organisme gestionnaire la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Charente Maritime, ACTORIA poursuit la rénovation de son infrastructure immobilière avec le transfert de tout son éclairage en système LED. Ce sont plus de 245 blocs lumineux de type néon qui ont été remplacés au profit du système LED. Cet investissement nous permet de rentrer un peu plus dans une démarche plus écologique et d'amélioration du DPE.

Le service d'accompagnement des jeunes sans contrat permet également aux employeurs de vérifier via le système des stages courts en entreprise la pertinence du recrutement du candidat. Les candidats peuvent aborder les savoirs être professionnels afin de développer leurs compétences et postures.

L'équipe enseignante propose des temps pédagogiques individualisés aux apprentis sur la base du volontariat. Cette tendance se confirme à nouveau par le résultat de l'enquête des apprentis : 25.15 % des apprenti-es ont bénéficié d'un accompagnement (+ 8 points) et 72 % sont satisfaits.

Depuis la dernière réforme de l'apprentissage, le CFA propose gratuitement le service d'appui à la réalisation de l'ensemble des formalités liées à la mise en œuvre du contrat d'apprentissage. Les entreprises peuvent s'appuyer sur notre savoir-faire pour gérer cette interface avec l'opérateur de compétences qui finance la formation.

En parallèle de l'habilitation Qualiopi, le CFA met en exergue l'ensemble des services périphériques à la formation de l'apprenti en identifiant les derniers référents dans son organigramme comme, le Handicap, la Mobilité ou l'Accompagnement Socio Professionnel Educatif (ASPE).

Le service qualité suit les activités périphériques restauration/hébergement/vie dans le campus dans l'objectif d'améliorer les prestations et de répondre aux besoins des usagers.

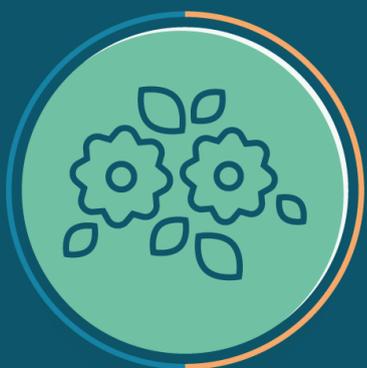
Nos principaux indicateurs en 2024 :

Taux de réussite aux examens → **84,66 %**

Taux d'insertion professionnelle (sortants 2022) → **93 %**

Taux de ruptures net des contrats d'apprentissage → **8.06 %**

ACTORiA



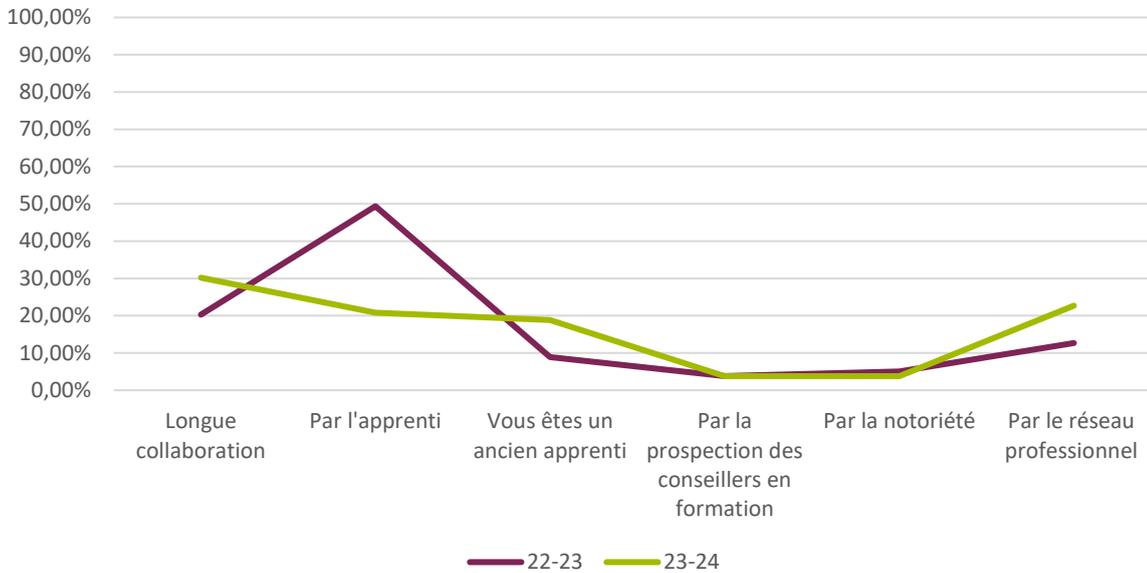
Partie 1:

Les résultats de l'enquête

Votre avis nous intéresse...

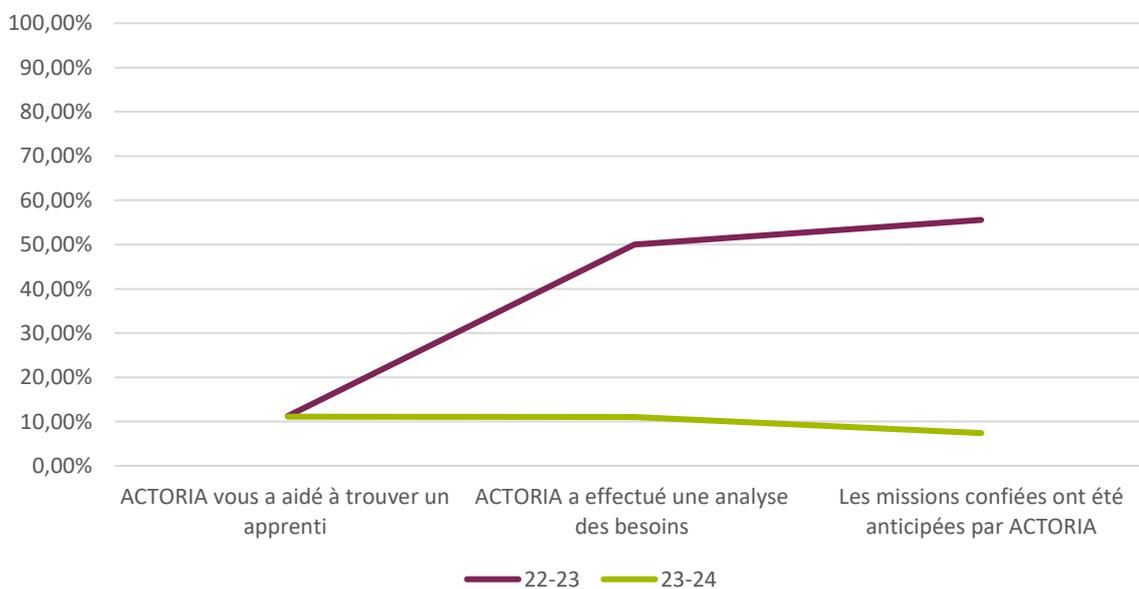
Comment avez-vous connu ACTORIA ? (%)

entreprises ayant un apprenti en première année



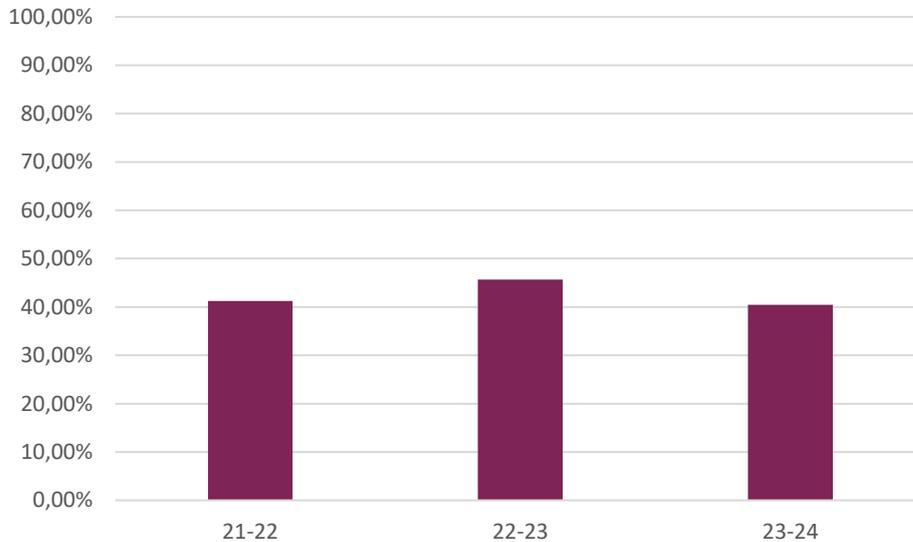
Avant l'arrivée de votre apprenti(e)

(entreprises ayant un apprenti en première année)



PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/ACTORIA) :

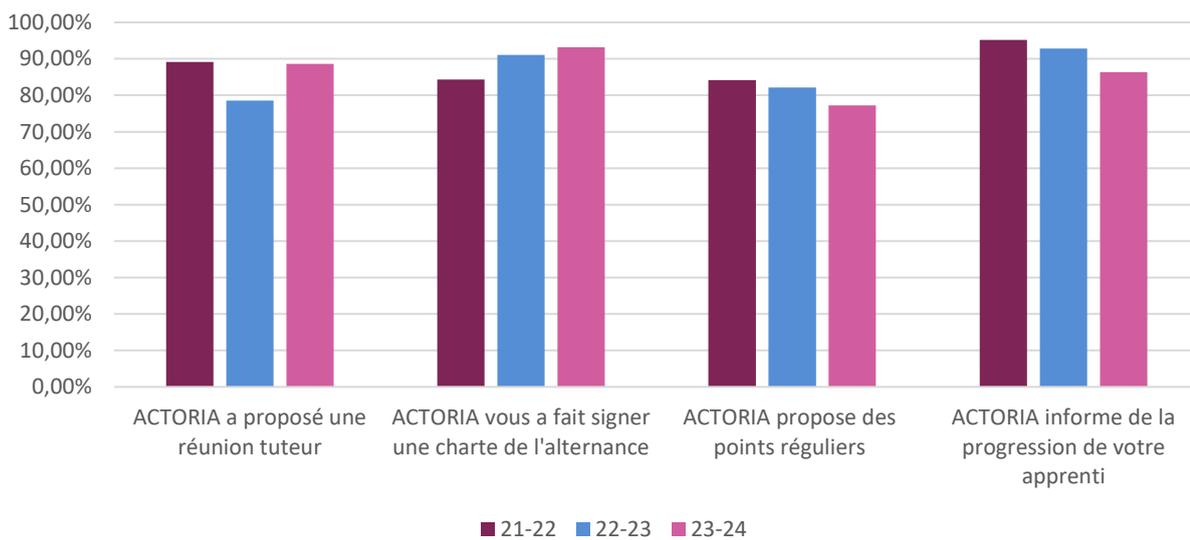
Les entreprises connaissent elles les services offerts par ACTORIA, mis à disposition des apprenants ?



- ❖ *En allant sur le site internet d'ACTORIA, j'ai accès aux résultats des examens, de chaque section de la dernière promotion*
- ❖ *En allant sur le site d'ACTORIA on peut consulter le taux d'insertion des apprenants (poursuite de formation, entrée dans la vie active...)*
- ❖ *Chaque apprenti peut demander une "mobilité" pour effectuer des stages à l'étranger*
- ❖ *ACTORIA est doté d'une "Cellule Emploi" qui accompagne les apprenants et les suit pendant un an après la fin du contrat, et qui met en ligne les offres des entreprises,*
- ❖ *ACTORIA dispose d'un dispositif "Accompagnement Socio Professionnel Educatif" (accompagnement des apprenants en rupture de contrat, ayant échoué à leur examen, en réflexion sur leur projet professionnel)*
- ❖ *ACTORIA accompagne les apprenants en situation de handicap et effectue un suivi personnalisé*
- ❖ *ACTORIA dispose d'un "point écoute" pour les apprenants qui rencontrent des difficultés (matérielles, personnelles, financières....)*
- ❖ *ACTORIA dispose d'un CDI dématérialisé accessible aux apprenants*

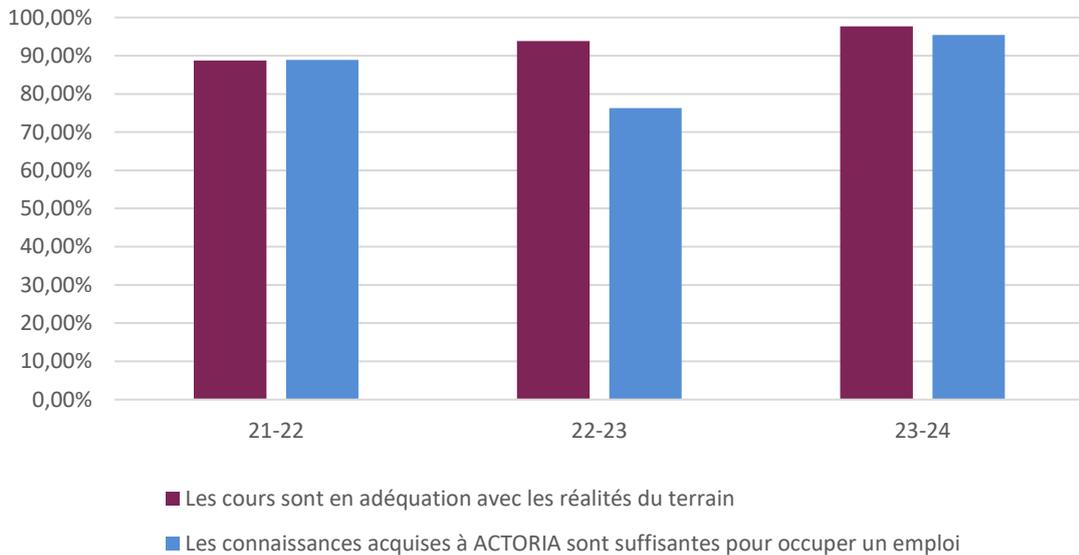
PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/ACTORIA) :

Information reçue depuis l'arrivée de votre apprenti dans l'entreprise : (entreprises ayant un apprenti en première année)

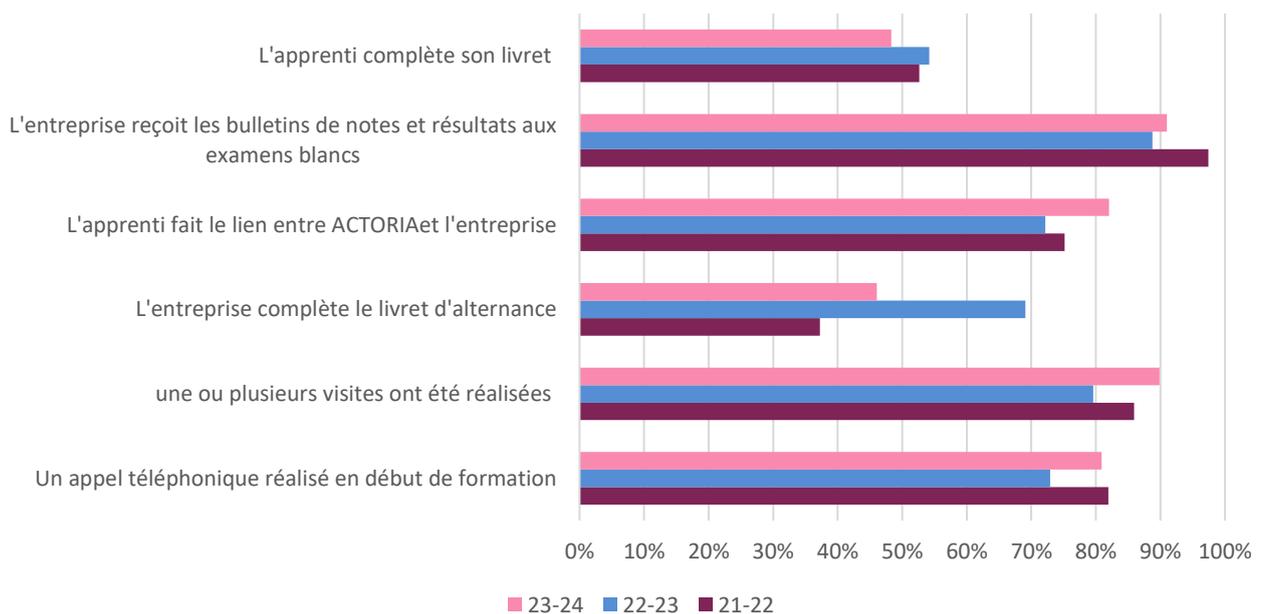


PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

Comment jugez-vous les enseignements reçus par votre apprenti ?

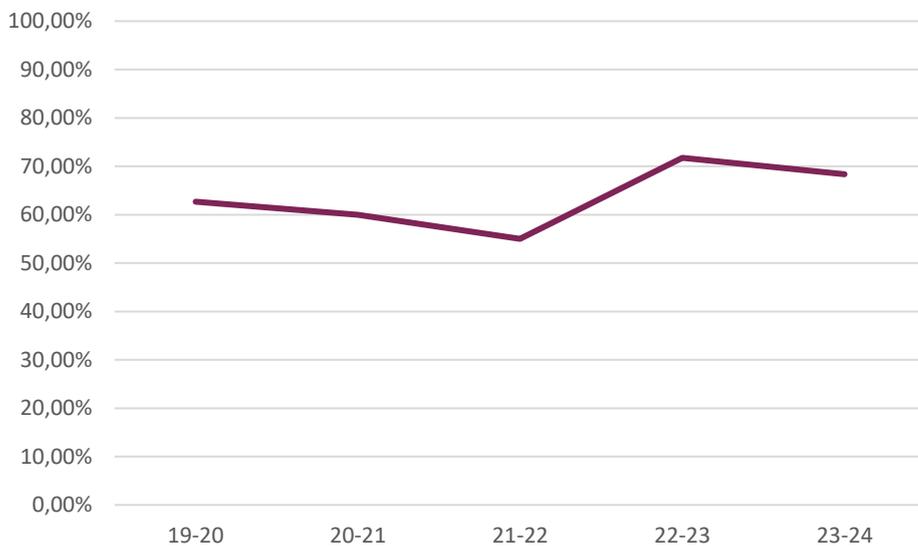


Coordination et progressivité des apprentissages : (apprentis 1^{ères} et 2^{èmes} années)

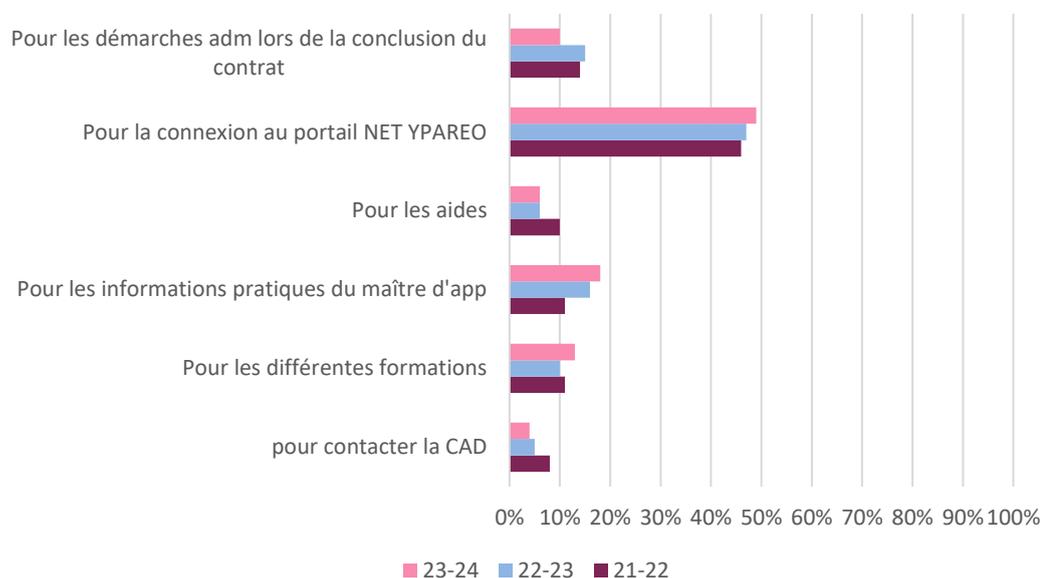


SUPPORTS INFORMATIQUES d'ACTORIA ACTORIA :

Etes-vous déjà allé sur le site internet d'ACTORIA?
(www.actoria-formations.fr) : « oui » à :

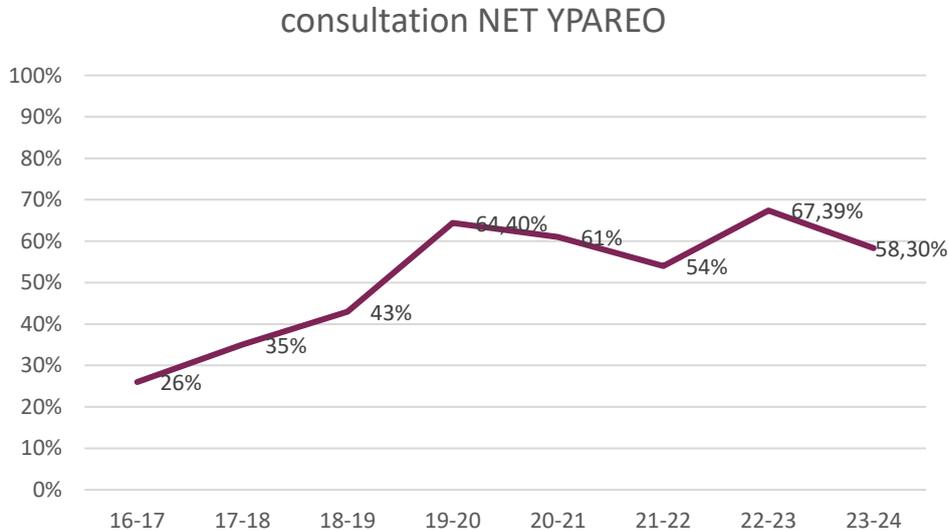


Quelles informations avez-vous recherchées ?



SUPPORTS INFORMATIQUES D'ACTORIA :

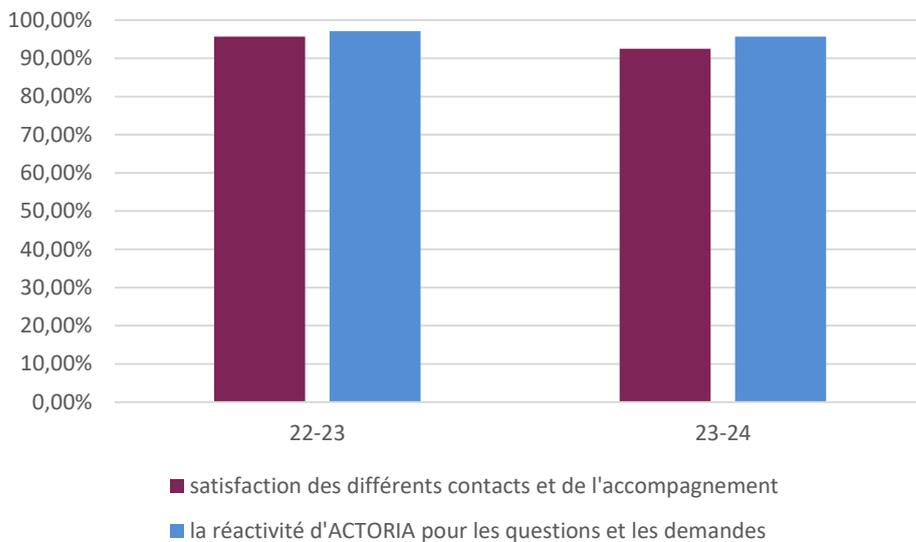
Consultez-vous le portail Net YPAREO* ?



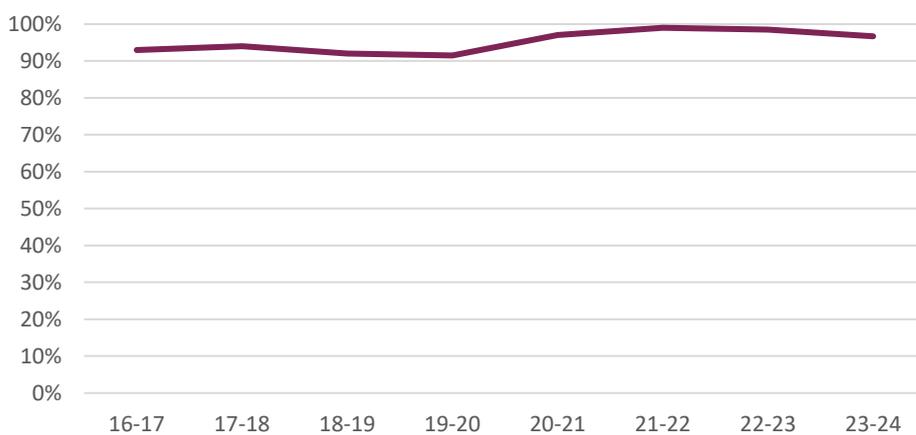
14% des entreprises (qui n'utilisent pas NETYPAREO) souhaitent un accompagnement afin de mieux utiliser NET YPAREO

- **Grâce au portail NET YPAREO vous pouvez consulter :**
 - le calendrier de votre apprenti
 - Son emploi du temps
 - Ses résultats scolaires
 - Ses retards et absences (ainsi que les motifs)
 - Ses sanctions
 - Les adresses mail de ses formateurs et de son professeur interlocuteur

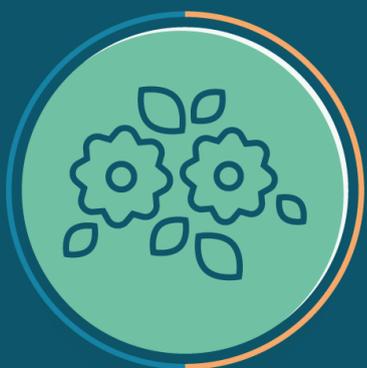
Satisfaction globale



Taux global de satisfaction : Très satisfait + Satisfait



ACTORiA



Partie 2

Les pistes d'amélioration

Les pistes d'amélioration

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

Formations (DEUST Préparateur technicien en pharmacie) :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<ul style="list-style-type: none"> • "Nouveau DEUST et lien FAC CFA encore imparfait » • Pas de suivi au cours de l'année sur les capacités ou problèmes de l'apprenti. Pas suffisamment d'accompagnement car aucune information pour les cours de faculté » 	<p><i>La nouvelle organisation mise en place avec l'université de Poitiers pour l'ouverture du DEUST PTP est conséquente en raison de la participation de multiples acteurs.</i></p> <p><i>La formation est évaluée par semestre sur des épreuves terminales de blocs de compétences et ne permettent pas d'établir des bulletins semestriels. Ces résultats sont la propriété du candidat, seul ce dernier peut autoriser la divulgation des résultats.</i></p>

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<p>«Cela est dû à la nouvelle organisation du DEUST, mais nous n'avons eu aucun résultat des examens qu'a passé Salomé, aucun relevé. Nous ne connaissons pas le planning des matières qu'elle étudie par semestre. Nous avons eu un premier rendez-vous avec son prof référent un peu tard dans l'année. »</p>	<p><i>En complément de la précédente réponse, sur la question des plannings, nous rappelons à tous les employeurs que le planning des apprenants est toujours consultable sur NET YPAREO.</i></p> <p><i>De plus le suivi des apprentis comprend : un appel téléphonique et deux visites pendant l'année.</i></p>

Accompagnement des apprentis :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<ul style="list-style-type: none"> • «Il faut mettre l'alternant dans une posture pro et non d'étudiant. Trop de "droits" mis en avant par les jeunes gens 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><i>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.</i></p> <p><i>Dès le départ de la formation, les droits et devoirs de l'apprenti lui sont rappelés, dont une charte de l'alternance tripartite est à signer par l'ensemble des parties.</i></p> <p><i>Lors de difficultés particulières, le tuteur en entreprise peut toujours contacter le professeur interlocuteur en charge du suivi, afin de trouver une solution.</i></p>

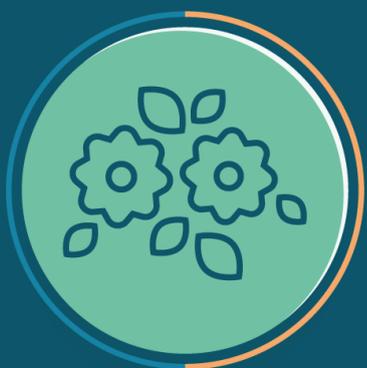
Suivi de l'apprenti :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<ul style="list-style-type: none"> La mise en place d'un suivi régulier (tous les deux mois - à adapter en fonction de l'apprenti) par des visites ou appels et une réactivité par rapport au suivi réalisé sur NET YPAREO » 	<p><i>A partir du mois de septembre différents « moments » sont dédiés à l'accompagnement. Un premier appel téléphonique est réalisé pour vérifier l'intégration de l'apprenti dans l'entreprise. Une visite est réalisée en première année. Deux visites sont prévues sur la seconde année (pour les filières concernées). Les tuteurs sont également conviés à participer à deux réunions (réunion tuteurs en nov, et rencontre parents/entreprise/formateurs en février). En dehors de ces échanges, les équipes sont disponibles au cas par cas, n'hésitez pas à prendre contact via Net Ypareo ou directement en contactant l'accueil d'ACTORIA .</i></p>

Service des contrats :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<p>« Plus de dialogue et de communication entre ACTORIA et les chefs d'entreprise car les jeunes d'aujourd'hui ne sont plus les jeunes d'avant</p> <p>cellule d'écoute pour les chefs d'entreprise pour échanger sur les différentes problématiques rencontrées quant à l'embauche d'un apprenti</p> <p>re instaurer le livret d'apprentissage (papier) c'est un outil de communication indispensable entre le jeune, l'entreprise et Actoria</p> <p>sanctionner les absences à répétition et injustifiées</p> <p>pour ma part, heureusement que j'ai eu accès a Net Ypareo, car je n'aurai pas été informé des nombreuses absences de mon apprentie »</p>	<p><i>Toutes les absences injustifiées sont transmises à l'entreprise, chaque semaine par courrier postal en plus de l'accès à l'information sur NET YPAREO.</i></p> <p><i>Par ailleurs, les absences récurrentes injustifiées font l'objet d'un rappel à l'ordre de l'apprenti, et peuvent entraîner des avertissements et autres sanctions.</i></p> <p><i>Le professeur interlocuteur est toujours disponible pour répondre aux différentes interrogations et faire le point sur les problématiques rencontrées avec l'apprenti-e.</i></p>

ACTORiA



Réalisation : Sabine Bonnafi, Animatrice Qualité
Tél. 05 46 97 28 70 - s.bonnafi@actoriaformation.fr