



ACTORIA



Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des apprentis **Année 2023-2024**

SOMMAIRE

Page 03	Administration du questionnaire
Page 04	Information- Communication
Page 07	Accueil-Relation avec les différents services
Page 07	Environnement-cadre de vie
Page 08	Formation-Méthodes et supports pédagogiques
Page 10	Relations entreprise-Apprenti-CFA-ACTORIA
Page 11	Hébergement-Internat
Page 12	Restauration
Page 14	Jugement global



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, Cipecoma, Ecole Sup Cipecoma, 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



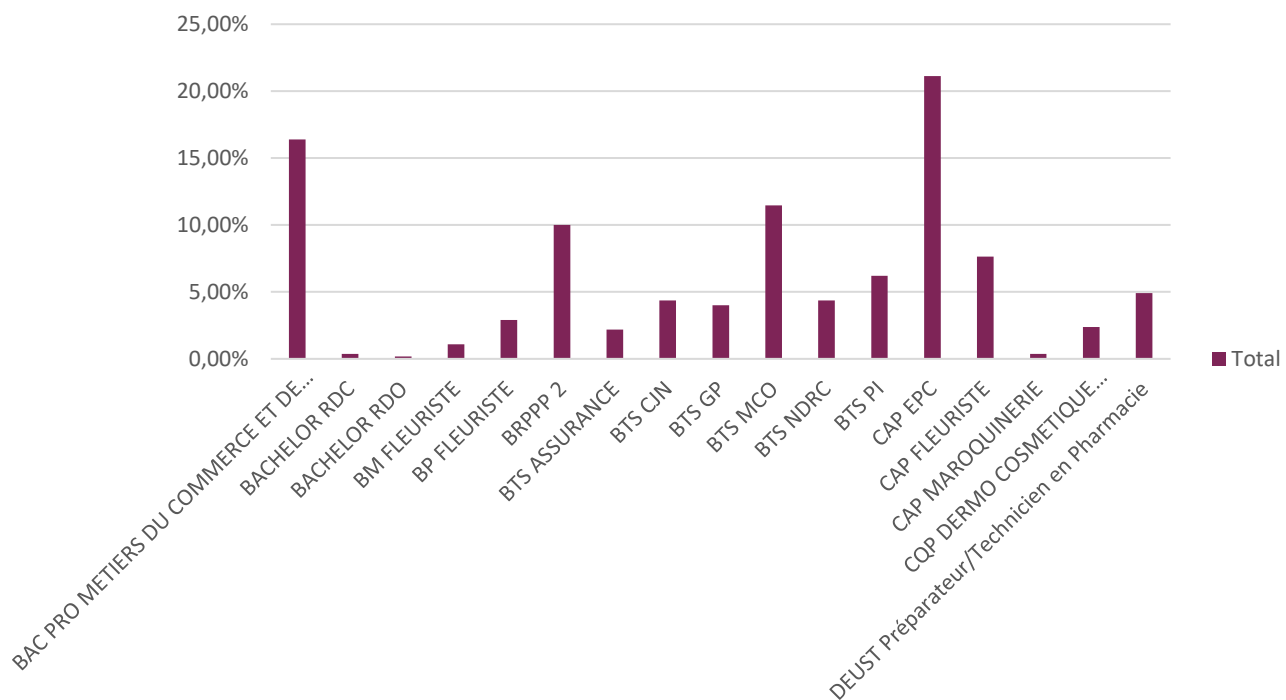
Administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré à 696 apprenants, sur la période de février à avril 2024 (relance : mai 2024).

Mode d'administration : Google Forms (raccourci sur NET Y PAREO), et administration en classe entière

Taux de retour : 78,87% (549 réponses)

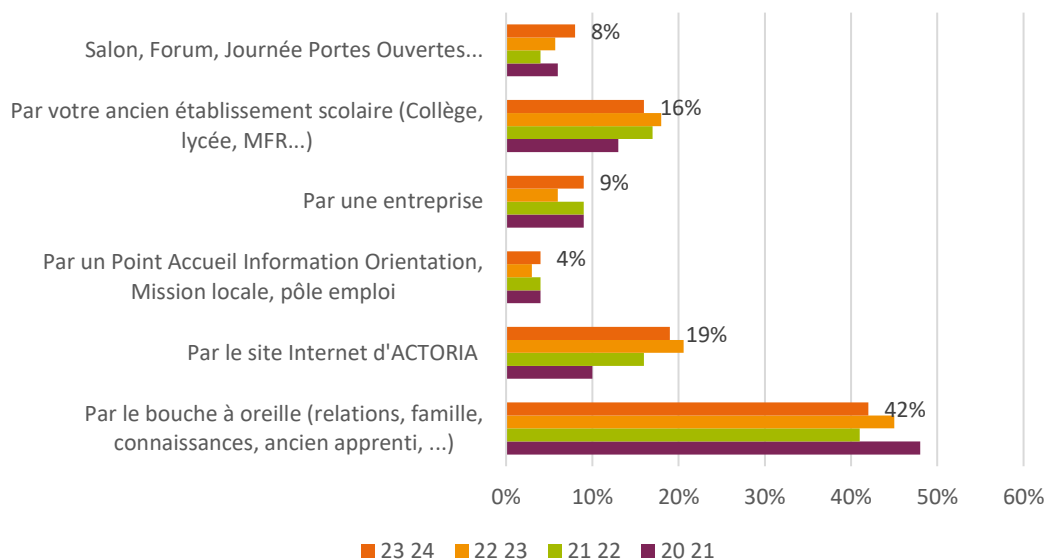
Répartition des apprenants ayant répondu au questionnaire :



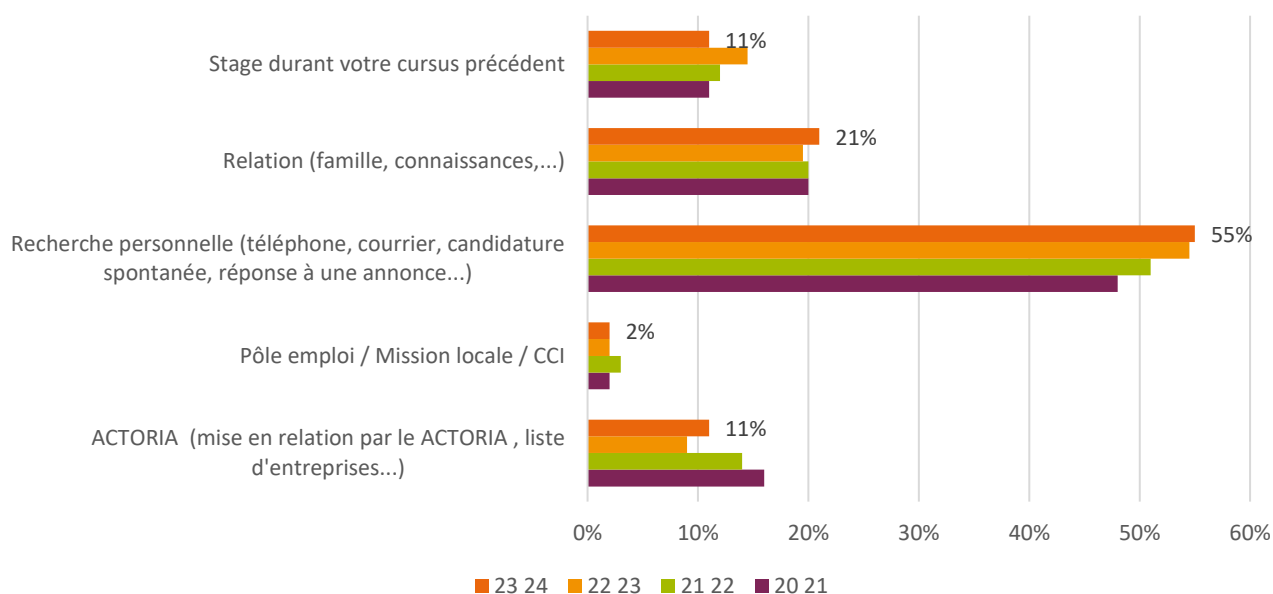
41,34 % de répondants sont en première année

Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous connu ACTORIA (question à destination des 1^{ères} années : (227 apprenants) ?

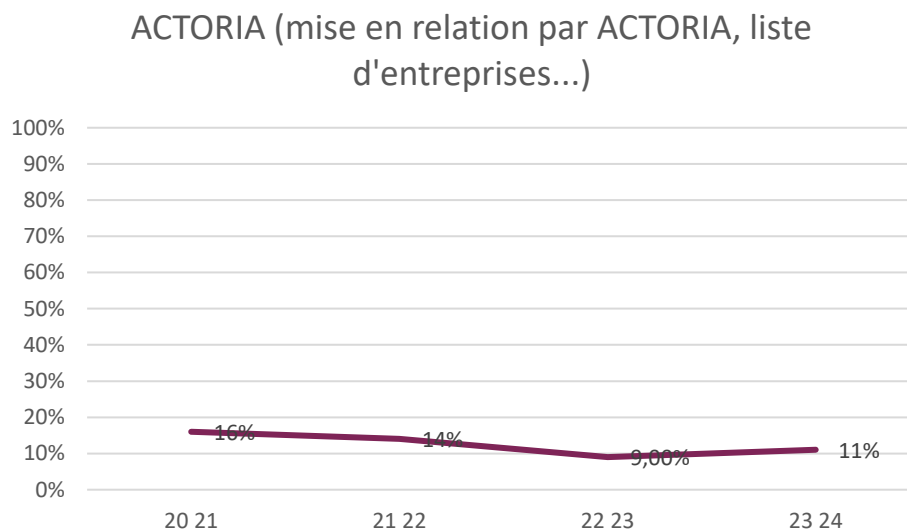


Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?



Information – Communication – Entrée en formation

Taux de mise en relation/ Taux d'apprenants ayant déjà trouvé une entreprise avant la rentrée :



Accompagnement des futurs alternants par la CAD dans la recherche d'une entreprise :

Type d'accompagnement	21-22	22-23	23-24
Aide au CV (ont sollicité et reçu une aide au CV)	39%	19%	26%
Grilles de salaire	52%	7%	7%
Orienté dans les recherches	59%	36%	46%
Communiqué toutes les informations nécessaires	71%	38%	21%

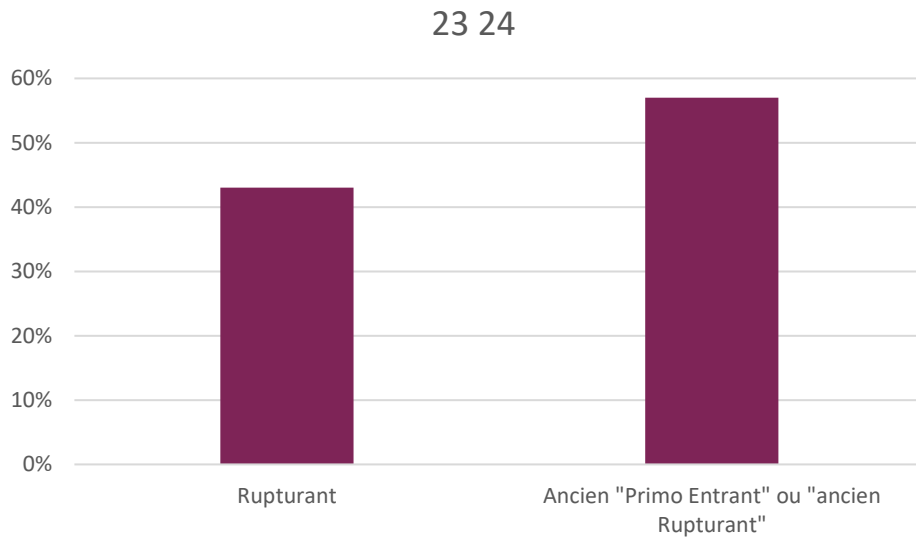
Taux de satisfaction de l'accompagnement

	21-22 Très satisfait + Satisfait	22-23 Très satisfait + Satisfait	23-24 Très satisfait + Satisfait
Satisfaction accompagnement	87%	89%	81%

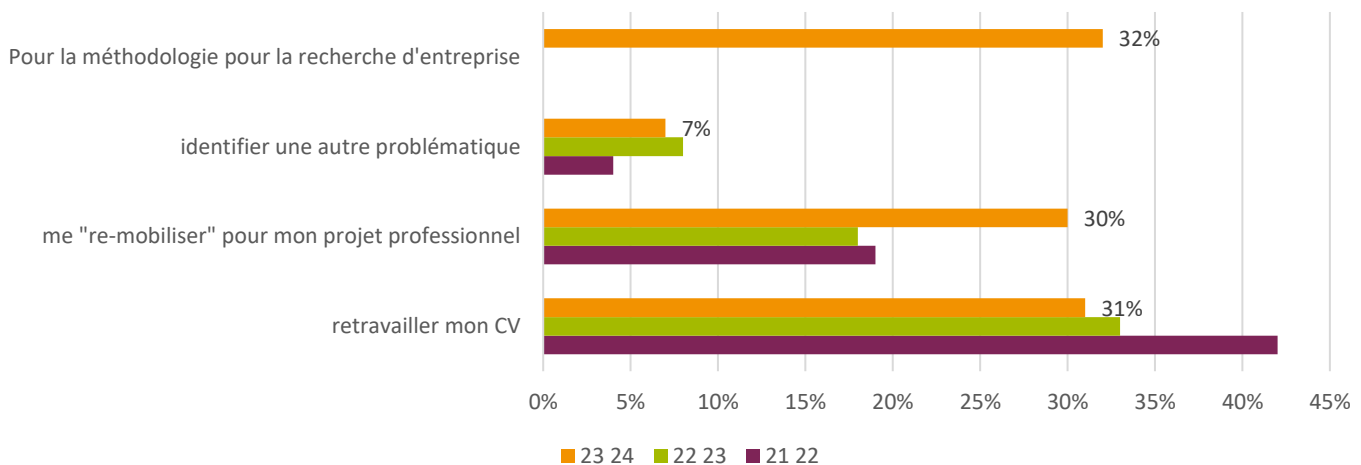
Durant votre parcours, avez-vous bénéficié de l'ASPE (accompagnement socio-professionnel éducatif) ?

10% (54) des apprenants ont bénéficié de l'accompagnement

À mettre en perspective avec le nombre de jeunes accompagnés à ce jour en ASPE : 88 (81 accompagnés, 7 en cours au 20 06 24); Reçus en « point écoute ASPE » : 20 apprenants



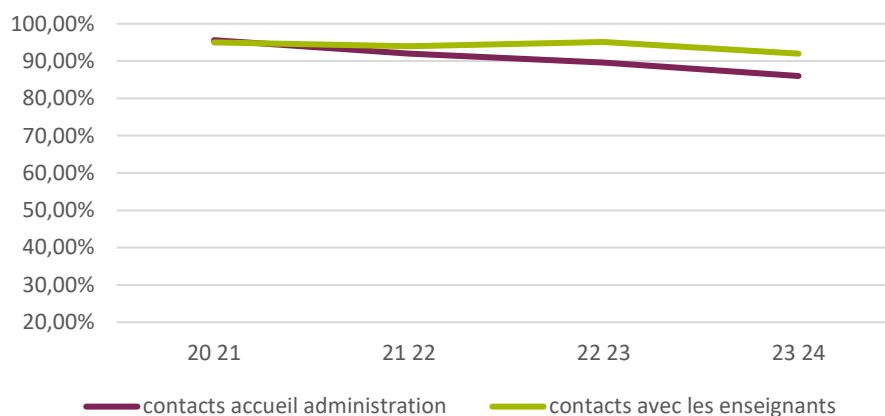
utilité de l'accompagnement :



Satisfaction de l'accompagnement : 89%

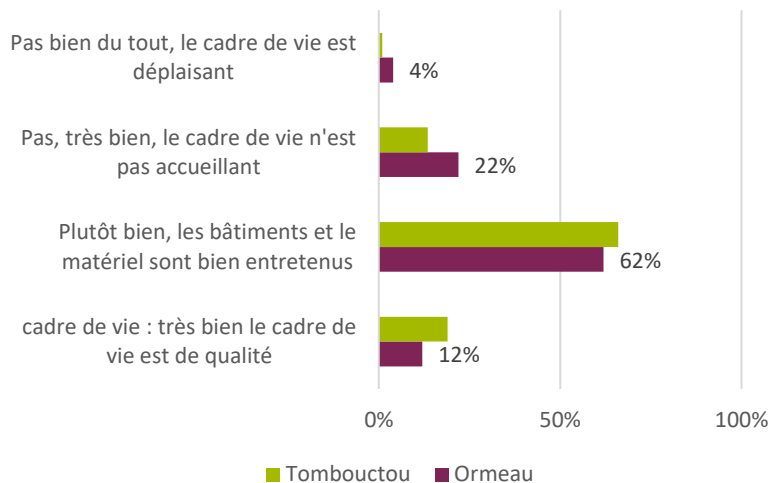
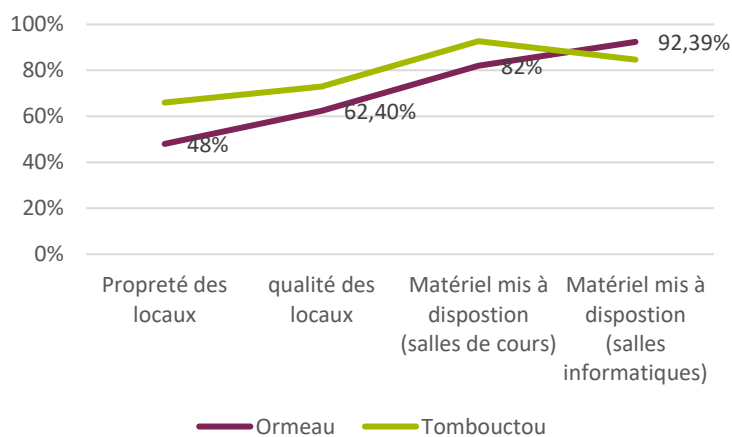
Accueil – Relation avec les différents services

Etes-vous satisfait de vos contacts avec l'ensemble du personnel d'ACTORIA ?



Environnement – cadre de vie

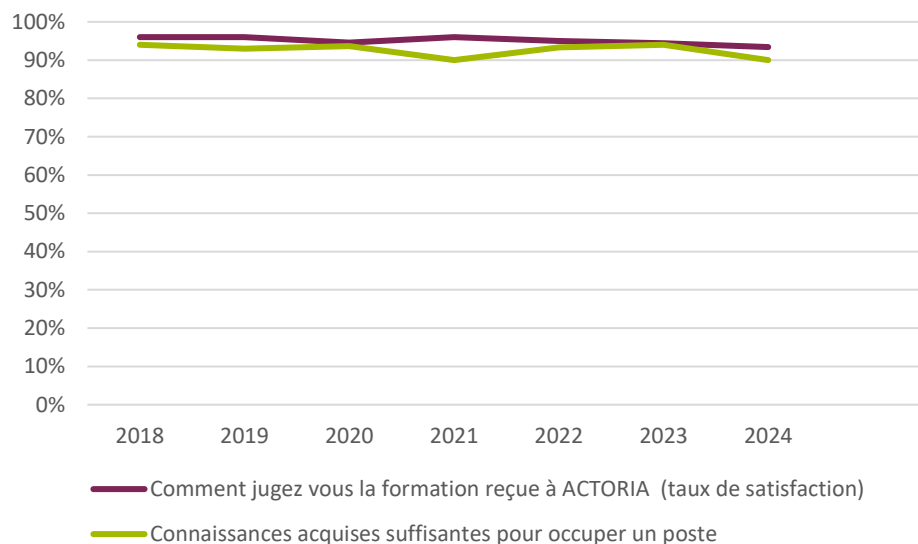
Etes-vous satisfait de(Taux de satisfaits/très satisfaits)



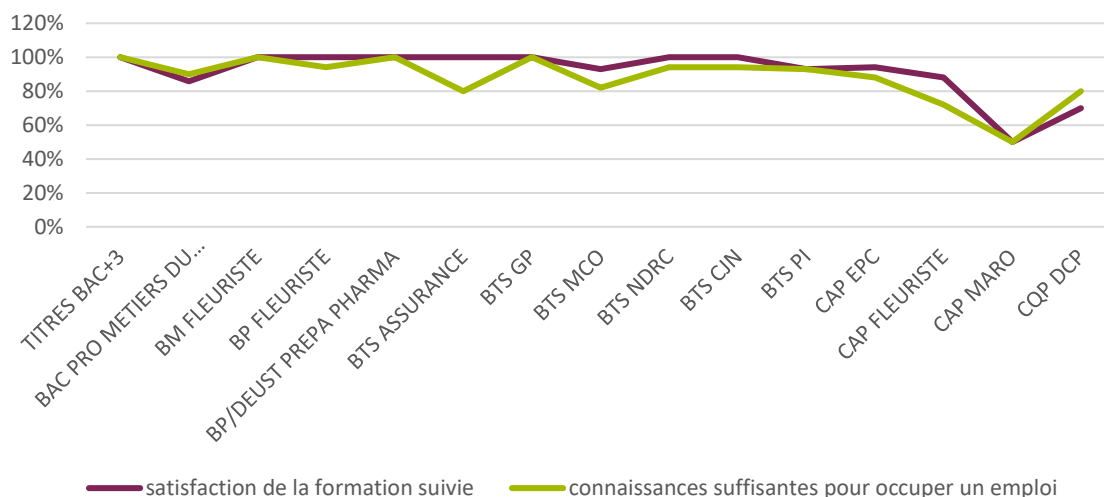
Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

Comment jugez-vous la formation que vous suivez à ACTORIA ?

96% des apprenants (1ères et 2èmes années) sont satisfaits (et très satisfaits) de la formation suivie à ACTORIA



Mesure de la satisfaction (2^{èmes} années)



*cap maro : basé sur 2 réponses

Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

Comment les formateurs sont ils perçus par les apprenants ? (1ières et 2èmes années)

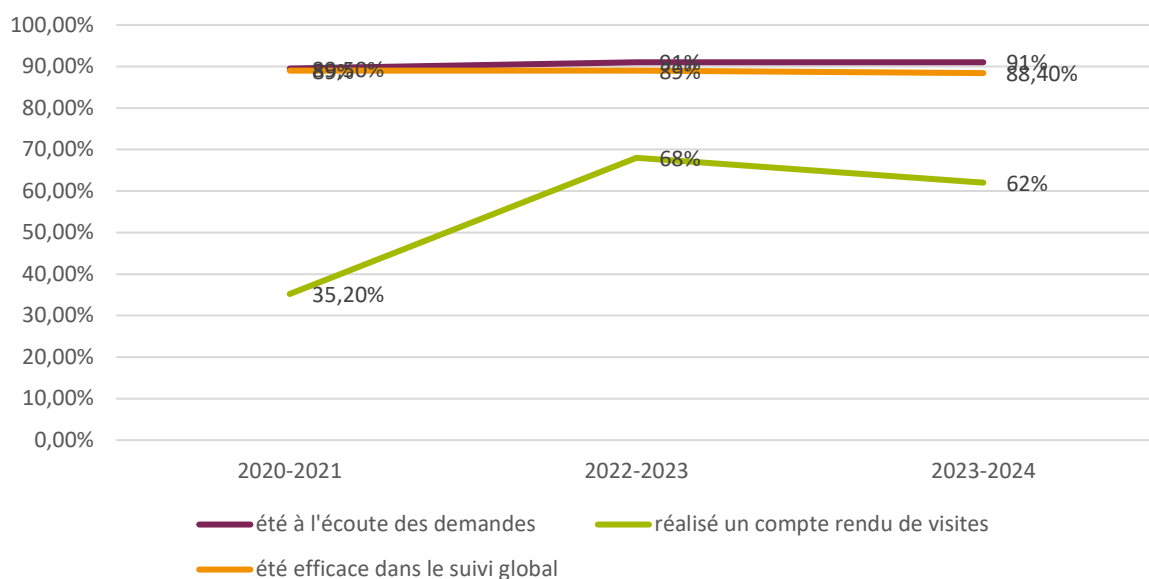
Formation	Bienveillants	à l'écoute	savent se faire comprendre	utilisent des supports adaptés
TITRES BAC+3	100%	100%	100%	100%
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	95%	93%	81%	90%
BM FLEURISTE	83%	100%	100%	100%
BP FLEURISTE	81%	93%	81%	50%
BP/DEUST PREPA PHARMA	100%	100%	98%	97%
BTS ASSURANCE	100%	100%	91%	91%
BTS GP	95%	95%	90%	100%
BTS MCO	87%	82%	85%	88%
BTS NDRC	100%	96%	95%	91%
BTS CJN	100%	100%	81%	100%
BTS PI	85%	91%	85%	82%
CAP EPC	95%	93%	87%	90%
CAP FLEURISTE	88%	80%	88%	93%
CAP MARO	50%	50%	50%	50%
CQP DCP	100%	92%	92%	100%

Avez-vous bénéficié d'un suivi individualisé (2èmes années) ? 25,15% des apprenants en deuxième année ont bénéficié d'un soutien (71,29% de satisfaction)

Soutien (81 apprenants)	apprenants ayant bénéficié de soutien	exercices supplémentaires	cours supplémentaires	cours de soutien	Préparation aux oraux
TITRES BAC+3	0%	0%			
BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE	37%	8%			92%
BM FLEURISTE	0%	0%			
BP FLEURISTE	13%	50%			50%
BP/DEUST PREPA PHARMA	29%	47%		53%	
BTS ASSURANCE	20%		9%		100%
BTS GP	29%				100%
BTS MCO	22%	11%			89%
BTS NDRC	59%				100%
BTS CJN	6%	100%			
BTS PI	40%				100%
CAP EPC	20%	30%			70%
CAP FLEURISTE	6%				100%
CAP MARO	0%				
CQP DCP	10%				100%

Relation entreprise – apprenti – ACTORIA

Vous diriez de votre professeur Interlocuteur qu'il ou qu'elle a :



Centre de documentation et d'information

Utilisez vous le CDI en ligne ? Oui pour 4,73% (26 apprenants)

Net Yparéo :

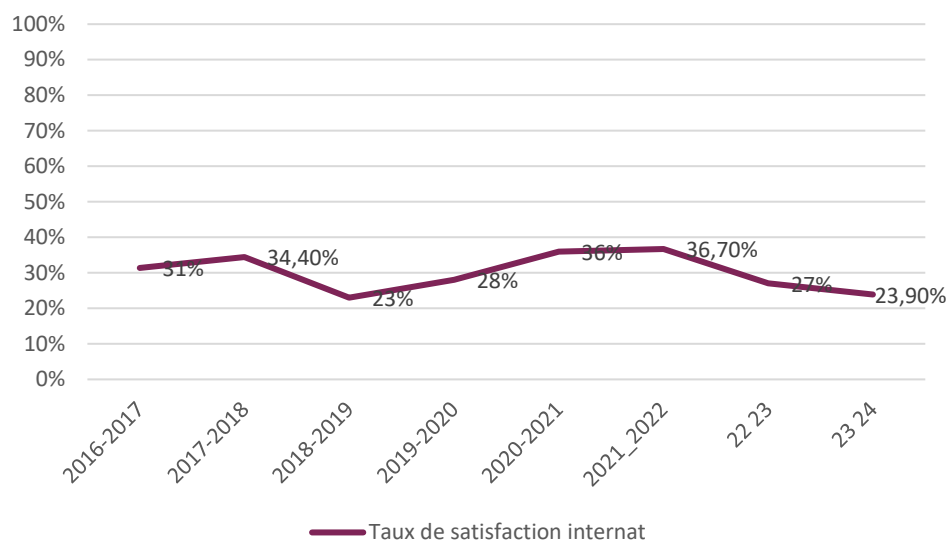
96,7% des apprentis consultent Net Yparéo, essentiellement pour consulter l'emploi du temps (48%), puis les notes (18%)

Hébergement :

26,5% (146) des apprentis interrogés sont internes :

80,8% des internes sont hébergés par ACTORIA (étage filles)

19,2% par le CFA-BTP (étage garçons)

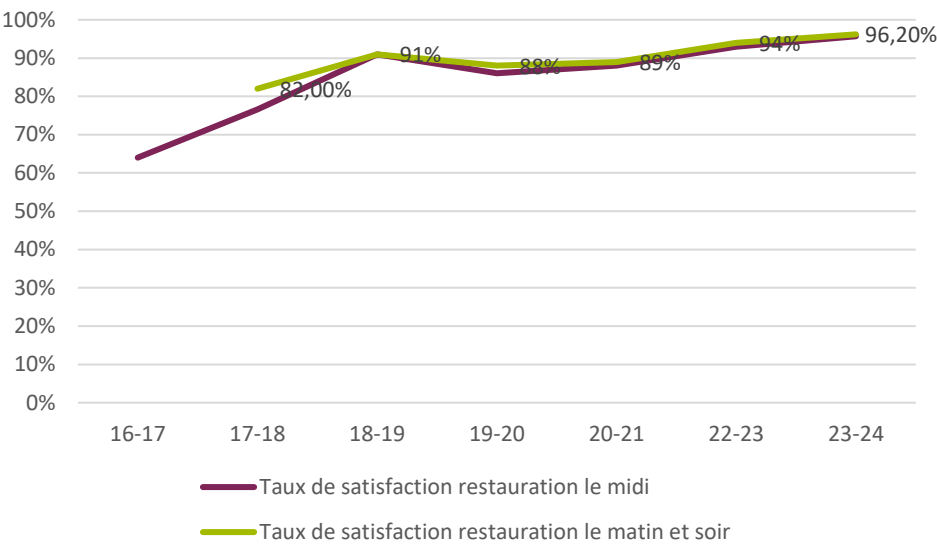


Problématiques récurrentes :

- douches (eau chaude),
- chauffage,
- ménage,
- vétusté des locaux

Restauration

Satisfaction globale de la restauration



Satisfaction de la restauration :

LE MATIN	20-21	21-22	22-23	23-24
Les petits déjeuners sont proposés en quantité suffisante	94%	58%	86%	95%
Les petits déjeuners sont de bonne qualité	87%	55%	89%	91%
La zone de distribution des repas est propre	92,50%	67%	99%	97%
Le service est rapide le matin	85%	70%	98%	95%

Satisfaction de la restauration :

LE MIDI	20-21	21-22	22-23	23-24
Les repas sont variés	77%	58%	80%	88%
Les plats sont proposés en quantité suffisante	89%	58%	90%	92%
Les repas sont de bonne qualité	70%	53%	87%	91%
La zone de distribution des repas est propre	92%	83%	96%	97%
Le service est rapide	75%	56%	62%	67%

LE SOIR	20-21	21-22	22-23	23-24
Les repas sont variés tout au long de la semaine	77%	66%	87%	94%
Les plats sont proposés en quantité suffisante le soir	92,20%	78%	97%	95%
Les repas sont de bonne qualité le soir	75%	63%	88%	97%
La zone de distribution des repas est propre le soir	91%	87%	98%	98%
Le service est rapide le soir	77%	75%	84%	92%

Le service de restauration en hausse sur tous les items :



Jugement global

Votre jugement global sur ACTORIA ?

93% de satisfaits et très satisfaits

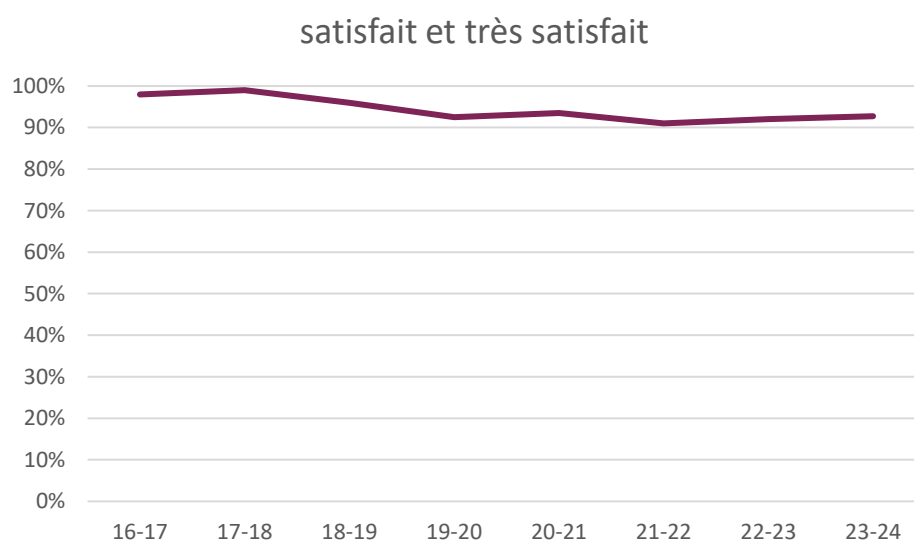


Tableau de la satisfaction ventilé par section

Satisfaction de la formation suivie (satisfaits/très satisfaits)	22 23	23 24
TITRES BAC+3	100%	100%
BAC PRO MCV	85%	90%
BM BP FL	83%	100%
BP PHARMACIE/DEUST	97%	100%
BTS ASSU	100%	100%
BTS GP	97%	100%
BTS MCO	96%	92%
BTS NDRC	100%	100%
BTS CJN	88%	100%
BTS PI	94%	88%
CAPEPC	99%	96%
CAP FL	98%	95%
CAPMARO		50%
CQP DERMO COSMETIQUE		69%

Message aux équipes :

«Merci aux enseignants pour leur professionnalisme» (BAC)

« Merci aux professeurs du diplôme préparateur en pharmacie qui sont géniaux, souriants et à l'écoute. Les semaines d'école ont été un plaisir grâce à eux » (BRPPP)

« Je remercie énormément tous mes professeurs qui m'ont beaucoup apporté..., j'adore passer du temps avec eux ce qui m'a redonné confiance dans le corps enseignant» (FLEURISTE)

« Merci pour l'enseignement et l'accompagnement prodigués durant ces deux années très enrichissantes ! » (BTS)

« Ne changez pas de formateurs, ils sont tous exceptionnels » (CAPEPC)

ACTORIA



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