



# ACTORIA



## Enquête de satisfaction entreprises

**Année 2024-2025**

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.

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

#### 1. 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*

#### 2. 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***

#### 3. SOLIDARITÉ

- Des chefs d'entreprises et porteurs de projets
- Travail en réseau multi-territoires
- Esprit « Charente-Maritime »

Pour la mandature 2021-2026, 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 des chefs d'entreprise
- Le capital humain, source de performance
- Accompagner les territoires pour développer l'économie

Née en 2023, la nouvelle marque école de la CCI Charente Maritime, ACTORIA, regroupe l'ancien CFA Commerce et ISAAP (Institut Supérieur des Achats et des Approvisionnements), tout en conservant la franchise qu'est l'IEQT (Institut Européen de la Qualité Totale).

En tant qu'Acteurs de la formation, cette transition marque une étape significative dans notre histoire. Avec près de 50 années d'existence, 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, la CCI Charente-Maritime s'est engagée dans la démarche de la certification Qualiopi (renouvellement obtenu en mars 2024), simultanément à la poursuite de l'engagement dans la performance durable (RSO) et la transparence publique (anticorruption). A ce titre, la CCI Charente-Maritime s'est précisément engagée dans le déploiement d'un Dispositif anti-corruption, conformément au « *guide pratique à l'attention des chambres de commerce et d'industrie pour la mise en place d'un dispositif de prévention et de détection des atteintes à la probité* », publié le 15 mai 2024 par l'Agence Française Anticorruption et CCI France. C'est notamment dans ce cadre que la CCI Charente-Maritime s'inscrit pour assurer les attentes en matières de transparence, clarté et sécurisation des infos et données du référentiel D<sup>2</sup>OF (GIE OPCO) de 2025.

**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 ACTORIA, en complément, l'ISO 9001.

Nos **objectifs** opérationnels communs 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)

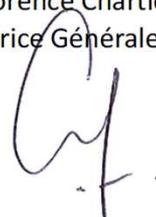
- Accroître la satisfaction de nos clients, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en œuvre des axes de progrès efficaces
- Poursuivre activement le développement de nos partenariats : synergies entre les établissements de formation de la CCI 17 (Excelia, Cipecoma, ACTORIA, 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 16/06/2025

Florence Chartier-Loman  
Directrice Générale Adjointe



## ***Rétrospective des actions 2024-2025***

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 a bénéficié du renouvellement de toute son infrastructure informatique. L'acquisition de l'ancien magasin LIDL et du terrain adjacent au CFA, va permettre l'accroissement des surfaces pédagogiques d'ACTORIA d'ici la rentrée 2026.

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.

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.

En parallèle de sa mission pédagogique, le CFA propose l'ensemble des services périphériques à la formation de l'apprenti en proposant un appui avec des référents, point écoute, santé, handicap, mobilité internationale, Accompagnement Socio Professionnel Educatif (ASPE) ou insertion professionnelle.

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

### Nos principaux indicateurs en 2025 :

Taux de réussite aux examens → **88 %**

Taux d'insertion professionnelle (sortants 2023) → **95 %**

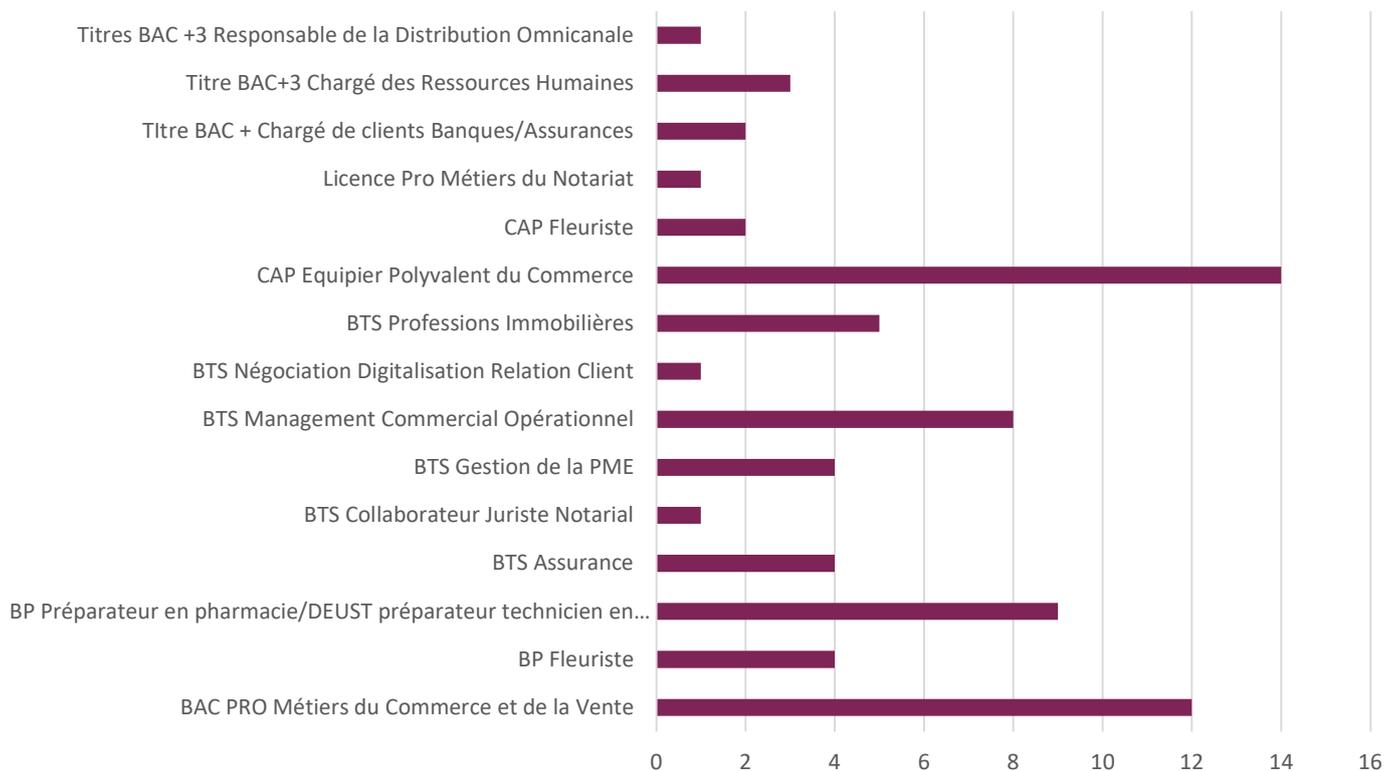
Taux de ruptures net des contrats d'apprentissage → **11.54 %**

## ECHANTILLONNAGE :

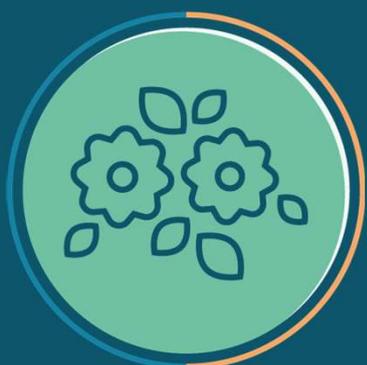
L'enquête présentée sous la forme d'un formulaire Google drive a été diffusée à toutes les entreprises partenaires par email, et courrier entre avril et juillet 2025.

Bilan : 463 entreprises ont été interrogées pour un retour de 99 questionnaires (soit un taux de retour de **21,17%**)

## Répartition des réponses par filière :



# ACTORiA



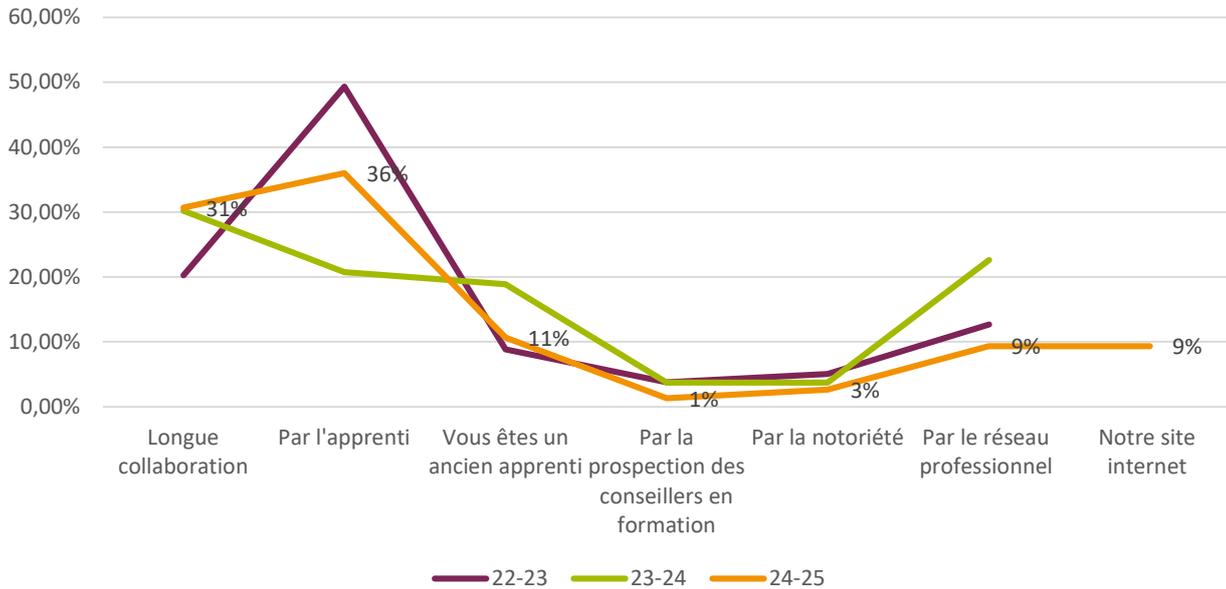
## Partie 1:

## Les résultats de l'enquête

## Votre avis nous intéresse...

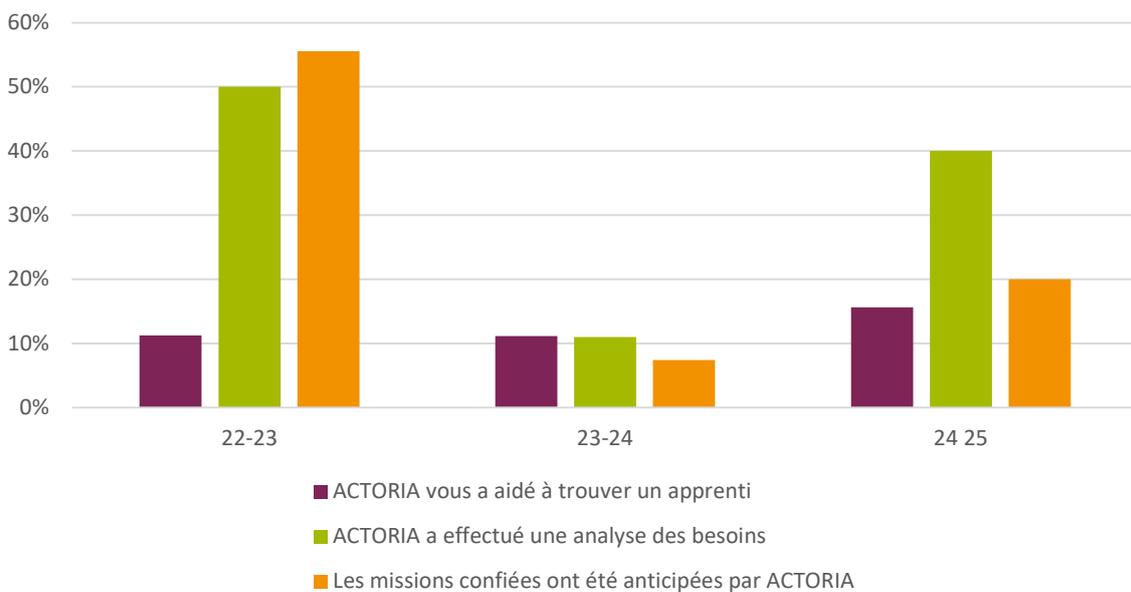
### Comment avez-vous connu ACTORIA ? (%)

entreprises ayant un apprenti en première année



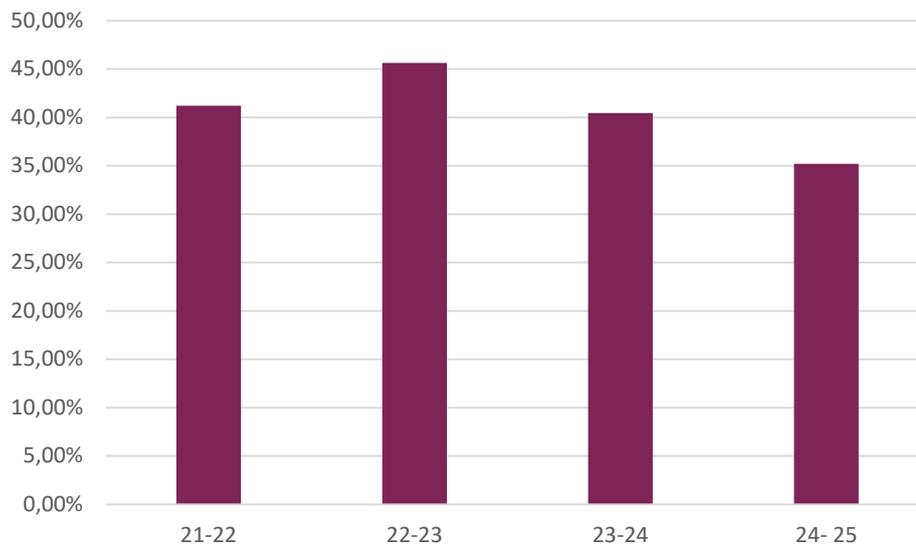
## Avant l'arrivée de votre apprenti(e)

(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*

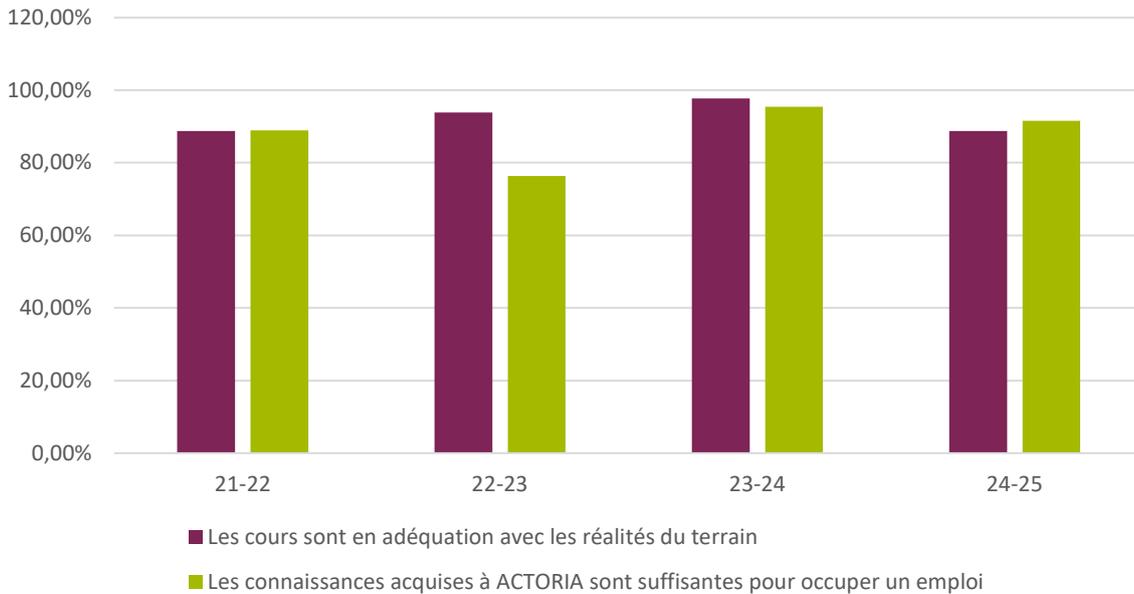
## PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/ACTORIA) :

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

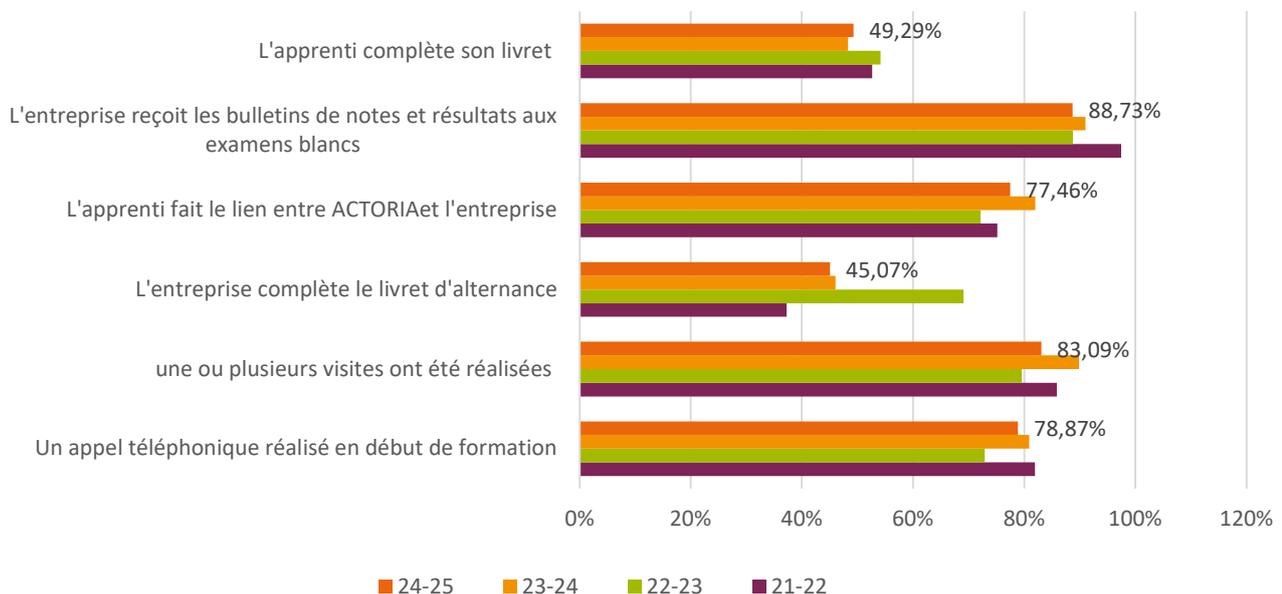


## PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

### Comment jugez-vous les enseignements reçus par votre apprenti ?

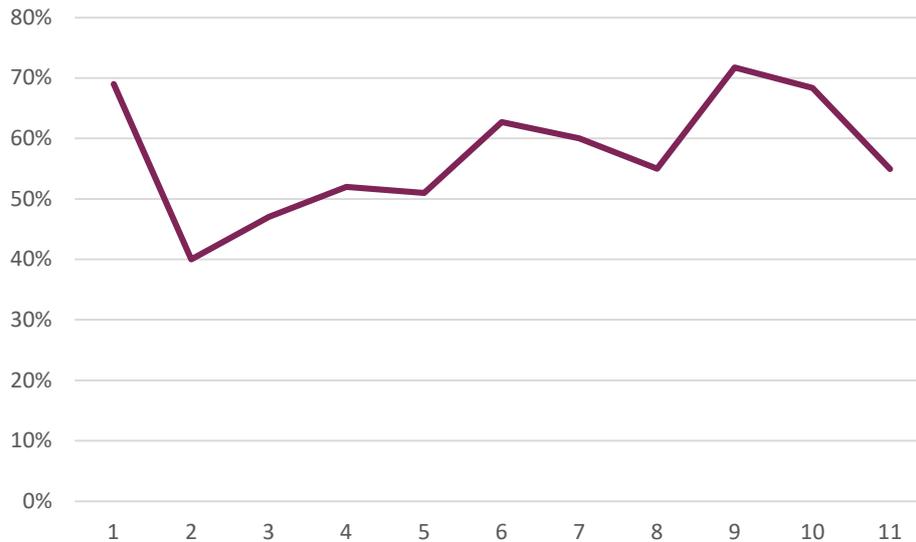


### Coordination et progressivité des apprentissages : (apprentis 1<sup>ères</sup> et 2<sup>èmes</sup> années)

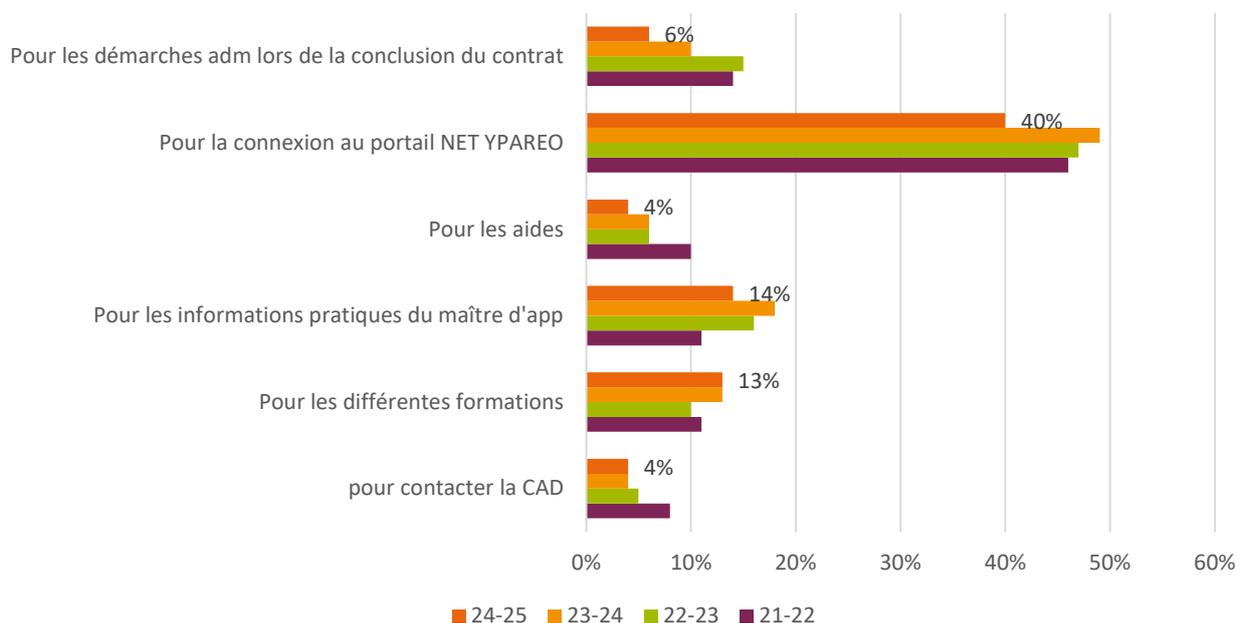


## SUPPORTS INFORMATIQUES d'ACTORIA ACTORIA :

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

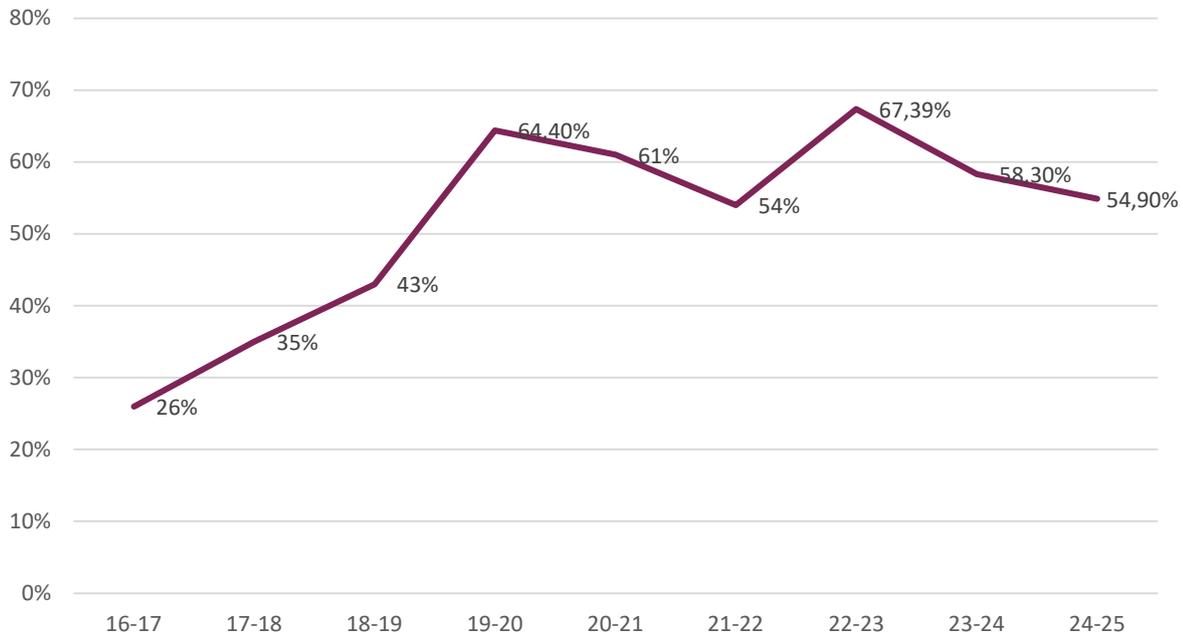


## Quelles informations avez-vous recherchées ?



## SUPPORTS INFORMATIQUES D'ACTORIA :

### Consultez-vous le portail Net YPAREO\* ?

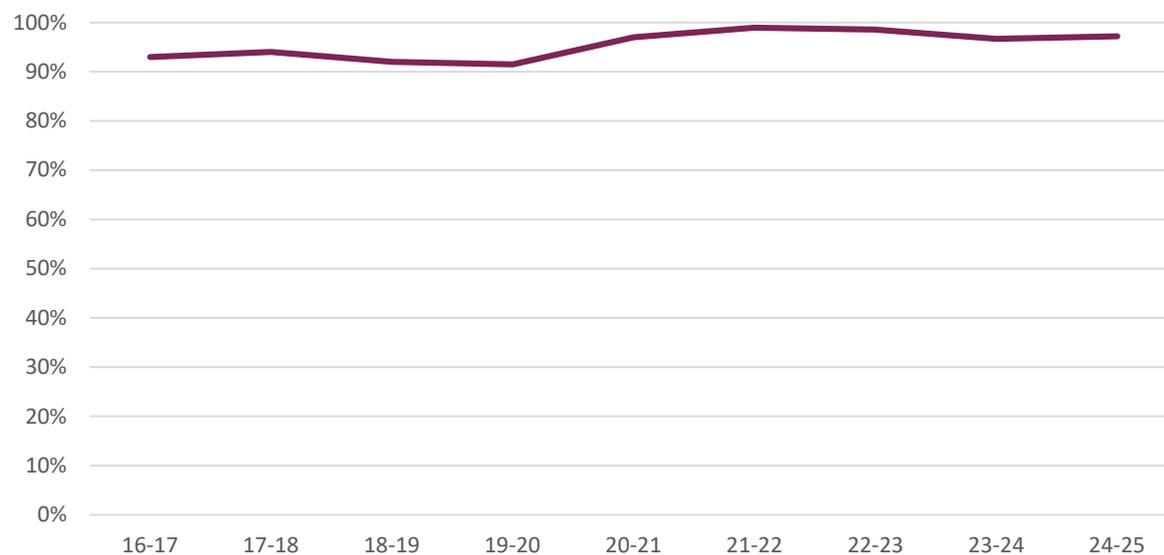


- **Grâce au portail NET YPAREO vous pouvez consulter :**
  - le calendrier de votre apprenti
  - Son emploi du temps
  - Ses résultats scolaires
  - Ses retards et absences (ainsi que les motifs)
  - Ses sanctions
  - Les adresses mail de ses formateurs et de son professeur interlocuteur

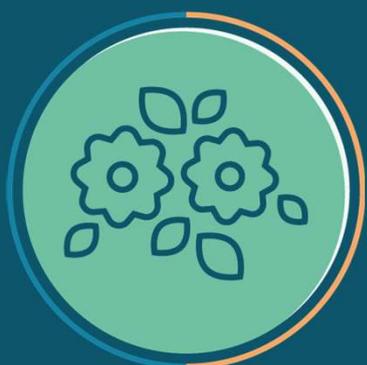
## Satisfaction globale



### 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.

### Contenu des cours :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "on ne connaît pas le contenu des cours »</li> <li>• « Avoir le référentiel de l'examen et un détail des savoirs faire à acquérir en entreprise »</li> </ul>	<p><i>Les référentiels des diplômes de l'éducation nationale sont disponibles sur internet, les élèves y ont également accès via l'espace de CDI en ligne (e-sidoc). Par ailleurs chaque équipe a travaillé sur un TSF (tableau de stratégie des formations) qui permet de visualiser les compétences à acquérir en entreprise parallèlement aux savoirs dispensés en cours. Il est disponible à la demande : chaque tuteur peut le demander lors des visites d'entreprise par exemple.</i></p>

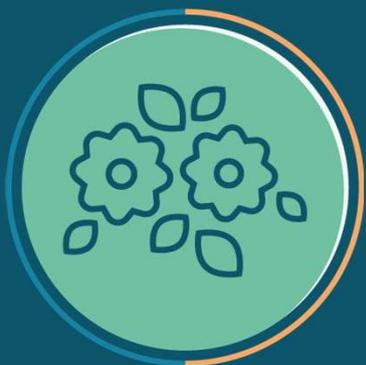
### Suivis en entreprise :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<p>« Suivre les apprentis dans leur temps en entreprise et faire des points réguliers avec les entreprises »</p>	<p><i>Dès la rentrée de septembre les suivis en entreprise se trouveront renforcés : 2 visites par an auront lieu dès le début de la formation.</i></p> <p><i>Les traditionnels points au CFA auront également lieu :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réunion tuteur au mois de novembre</li> <li>- Rencontre « parent, employeur, formateur » en février</li> </ul>

### Livret d'apprentissage :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• « retour au livret papier »</li> </ul>	<p><i>Afin de renforcer le suivi des apprenants, le livret d'apprentissage papier est remis en service dès la rentrée 2025 pour les entrants. Il fera l'objet d'un commentaire mensuel tant par le professeur interlocuteur que par le tuteur en entreprise.</i></p>

# ACTORIA



**Réalisation** : Sabine Bonnafi, Animatrice Qualité  
Tél. 05 46 97 28 70 - [s.bonnafi@actoriaformations.fr](mailto:s.bonnafi@actoriaformations.fr)