



ACTORiA



Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des apprentis Année 2024-2025

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.

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 du 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 D²OF (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)

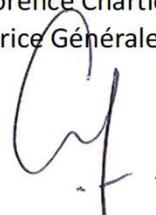
- Accroître la satisfaction de nos clients, entreprises et apprenants par une écoute constante et une réactivité pour mettre en œuvre des axes de progrès efficaces
- Poursuivre activement le développement de nos partenariats : synergies entre les établissements de formation de la CCI 17 (Excelia, Cipecoma,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

Fort 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



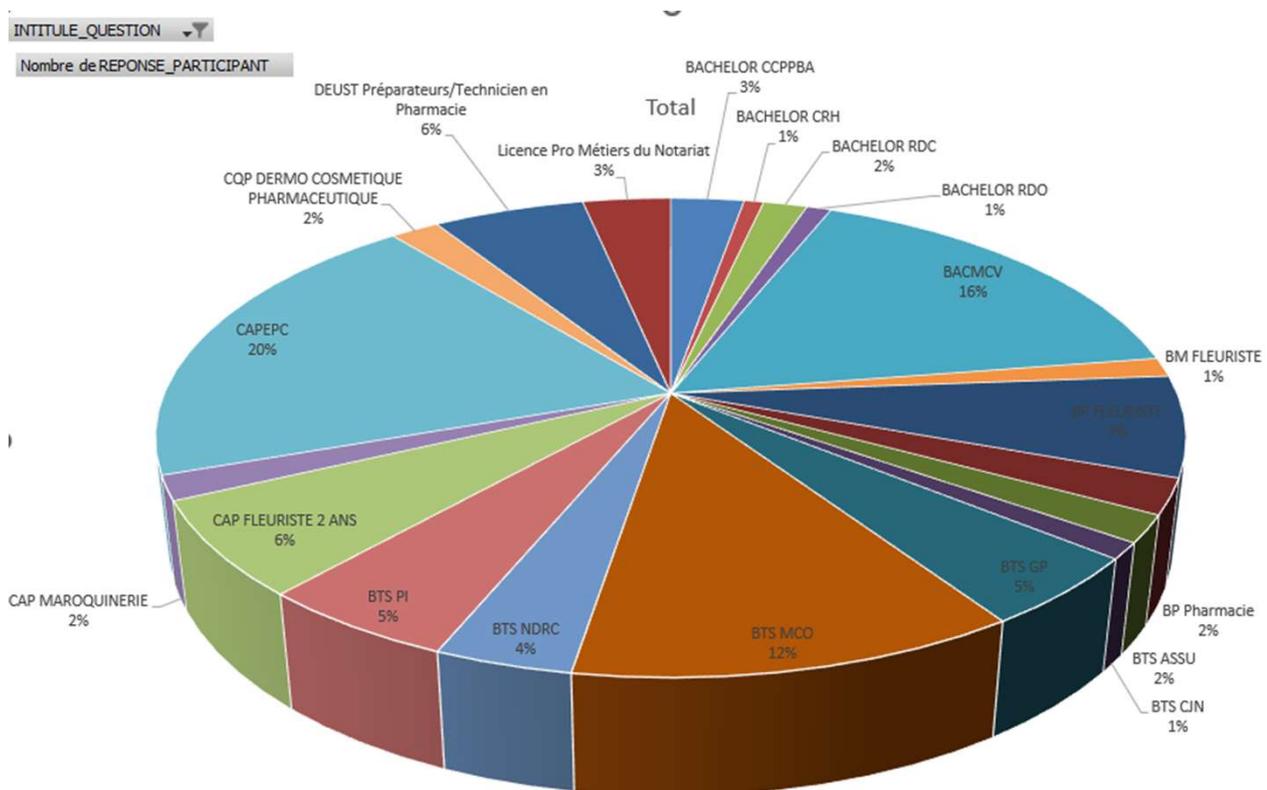
Administration du questionnaire

Le questionnaire a été administré à 696 apprenants, sur la période de février à avril 2025 (relance : mai 2025).

Mode d'administration : NET YPAREO (administration en classe entière)

Taux de retour : 86% (540 réponses)

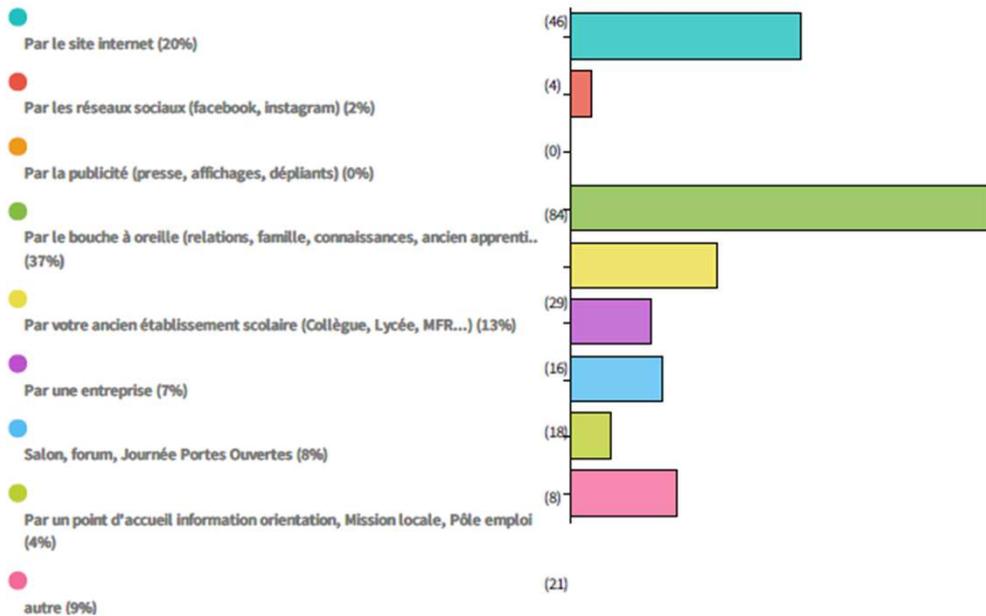
Répartition des apprenants ayant répondu au questionnaire :



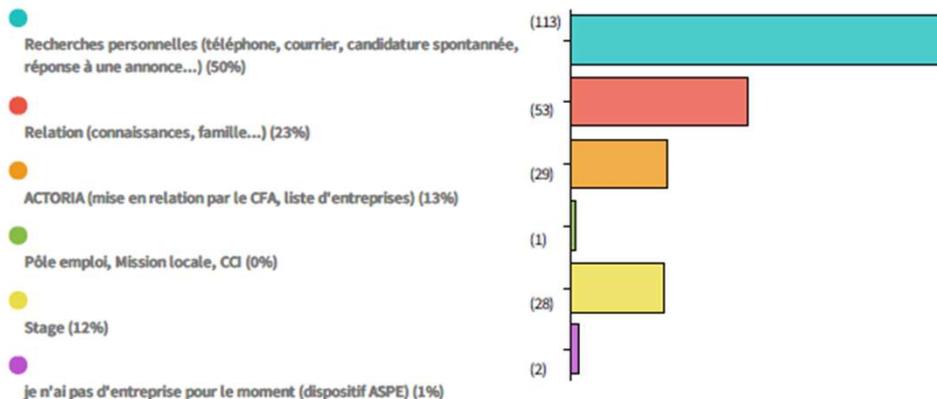
42 % de répondants sont en première année

Information – Communication – Entrée en formation

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



Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ?

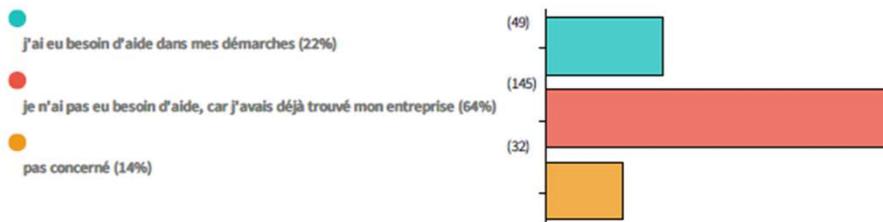


Information – Communication – Entrée en formation

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

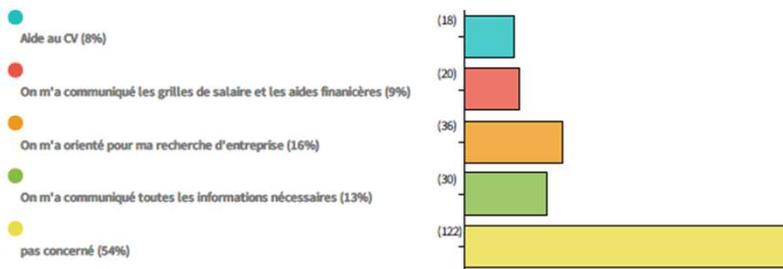
9) Avant la signature de votre contrat, vous diriez :

Nombre de répondants : 226 / 226

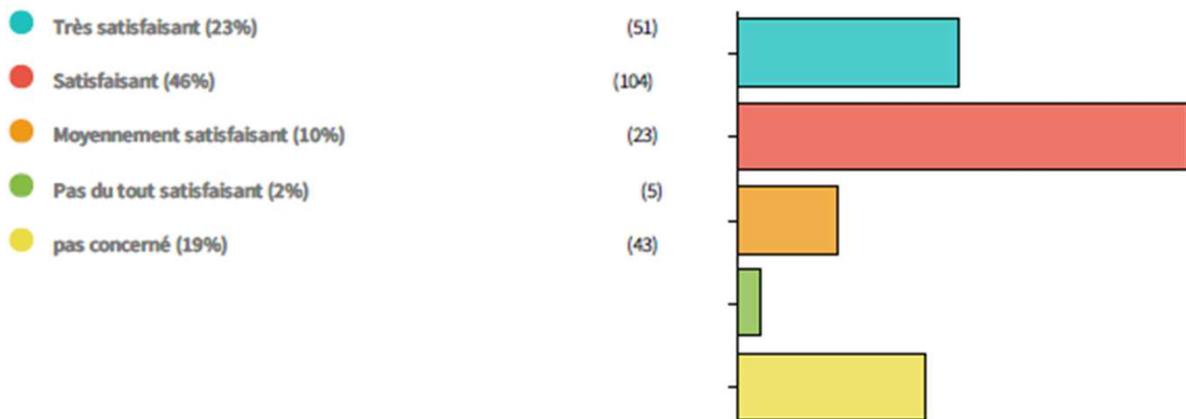


10) Quel type d'aide avez-vous reçue ?

Nombre de répondants : 226 / 226



Taux de satisfaction de l'accompagnement



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

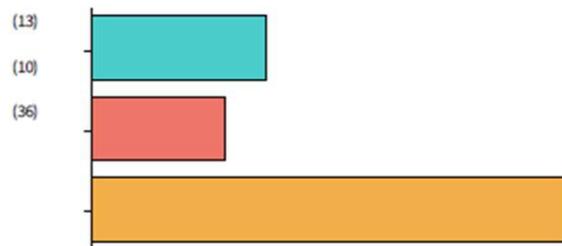
11% (59) des apprenants ont bénéficié de l'accompagnement

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

3) Dans quelle situation êtes-vous ?

Nombre de répondants : 59 / 59

- Sans contrat (22%)
- Rupturant (17%)
- Ancien "primo entrant" ou ancien rupturant" (61%)

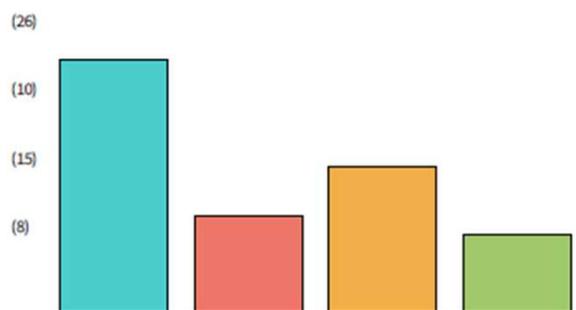


utilité de l'accompagnement :

4) En quoi l'accompagnement a-t-il été utile ?

Nombre de répondants : 59 / 59

- Pour la méthodologie pour la recherche d'entreprise (44%)
- Pour retravailler mon CV (17%)
- Pour me "re mobiliser" pour mon projet professionnel (25%)
- Cela m'a permis d'identifier une autre problématique (santé, financière, sociale, personnelle) (14%)

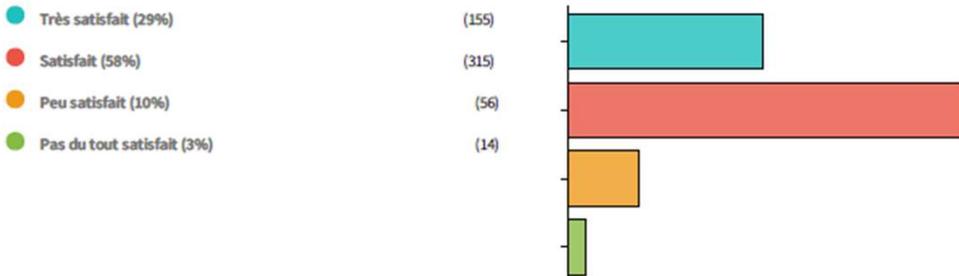


Satisfaction de l'accompagnement : 71%

Accueil – Relation avec les différents services

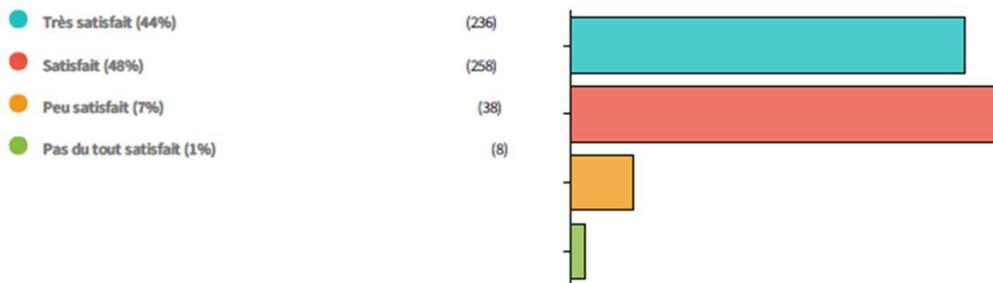
Etes-vous satisfait de vos contacts avec l'ensemble du personnel d'ACTORIA ? (Accueil-Administration)

Nombre de répondants : 540 / 540



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

Nombre de répondants : 540 / 540



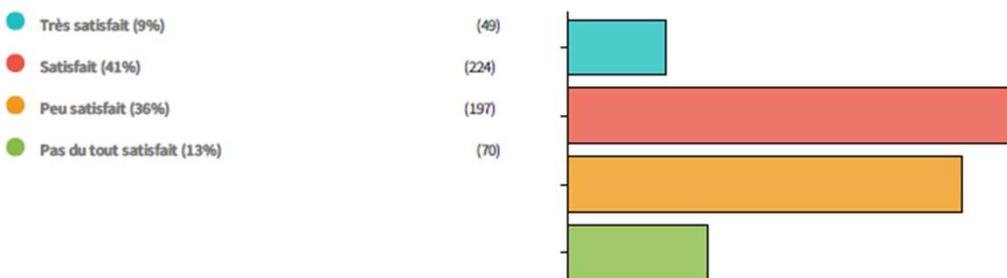
Environnement – cadre de vie

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

14) Etes-vous satisfait des locaux (accueil, hall, salles de classe) ?

Propreté

Nombre de répondants : 540 / 540



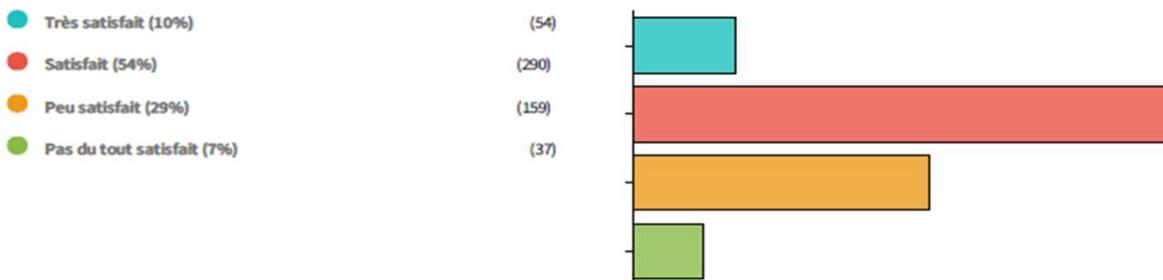
Environnement – cadre de vie

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

14) Etes-vous satisfait des locaux (accueil, hall, salles de classe) ?

Qualité (superficie, état général..)

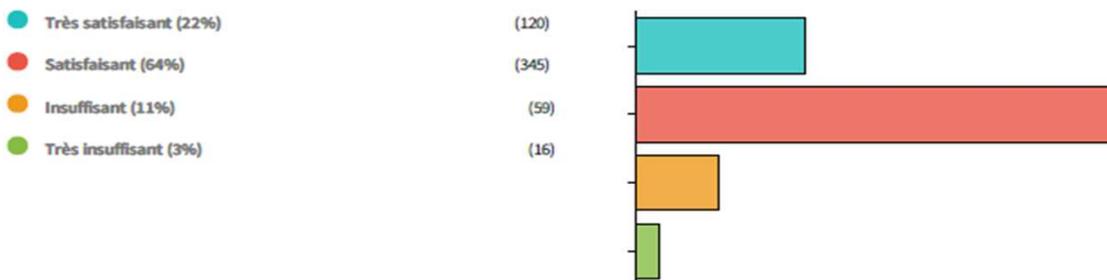
Nombre de répondants : 540 / 540



15) Etes-vous satisfait du matériel mis à votre disposition ?

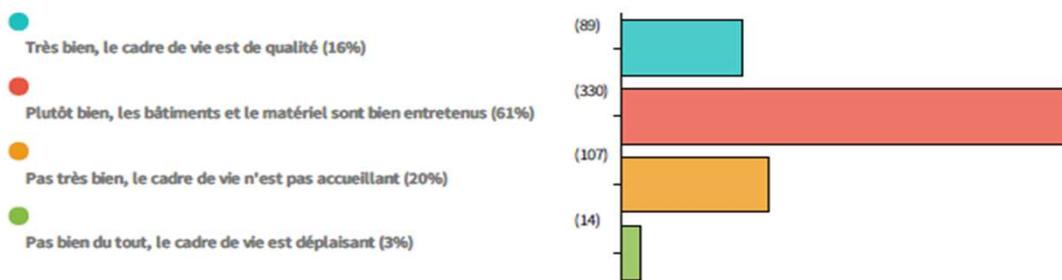
Dans les salles de cours tables, chaises, tableau, ordinateur...)

Nombre de répondants : 540 / 540



16) Globalement concernant le cadre de vie d'ACTORIA, vous vous sentez :

Nombre de répondants : 540 / 540



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

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

Nombre de répondants : 540 / 540

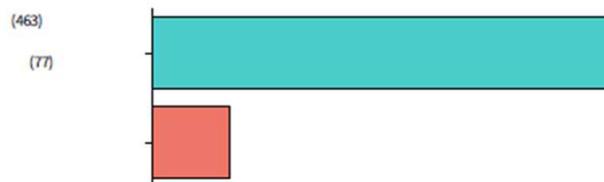
- Très satisfaisante (37%)
- Globalement satisfaisante (57%)
- Pas ou peu satisfaisante (6%)



19) Les connaissances acquises à ACTORIA sont-elles suffisantes pour vous permettre d'occuper demain un emploi dans votre secteur d'activité ?

Nombre de répondants : 540 / 540

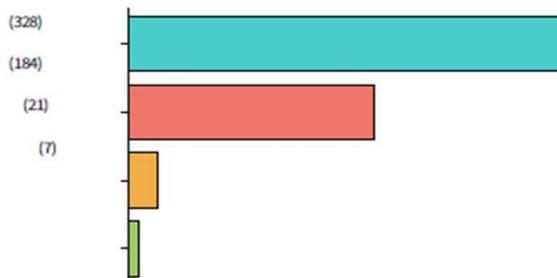
- oui (86%)
- non (14%)



20) Vous diriez que vos enseignants sont :
Bienveillants

Nombre de répondants : 540 / 540

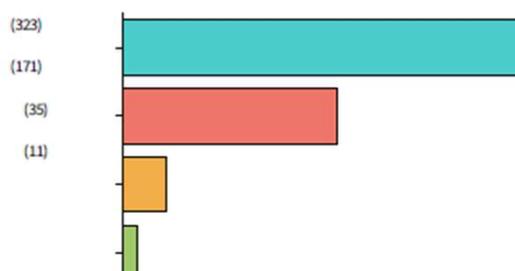
- Vrai (61%)
- Plutôt vrai (34%)
- Pas vraiment (4%)
- Pas du tout vrai (1%)



20) Vous diriez que vos enseignants sont :
A l'écoute

Nombre de répondants : 540 / 540

- Vrai (60%)
- Plutôt vrai (32%)
- Pas vraiment (6%)
- Pas du tout vrai (2%)



Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

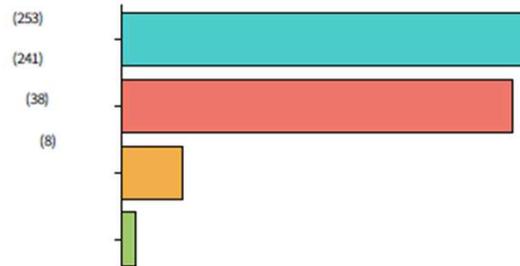
Comment jugez-vous la formation que vous suivez à ACTORIA ?

20) Vous diriez que vos enseignants sont :

Savent se faire comprendre

Nombre de répondants : 540 / 540

- Vrai (47%)
- Plutôt vrai (45%)
- Pas vraiment (7%)
- Pas du tout vrai (1%)

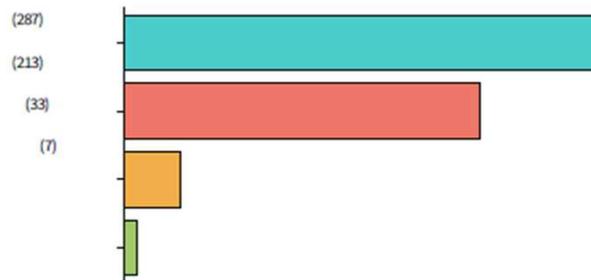


20) Vous diriez que vos enseignants sont :

Utilisent des supports adaptés

Nombre de répondants : 540 / 540

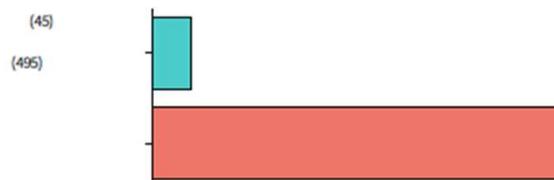
- Vrai (53%)
- Plutôt vrai (39%)
- Pas vraiment (6%)
- Pas du tout vrai (1%)



21) Avez-vous bénéficié d'un suivi individualisé ? (exercices, cours de soutien...)

Nombre de répondants : 540 / 540

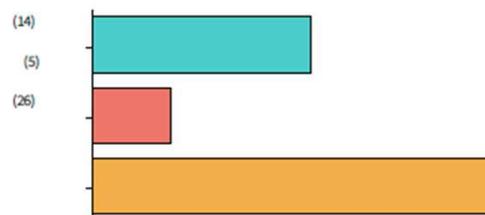
- oui (8%)
- non (92%)



22) Si oui, quel type de soutien ?

Nombre de répondants : 45 / 45

- exercices supplémentaires (31%)
- cours de soutien (11%)
- préparation aux oraux (58%)



23) Avez-vous été satisfait du suivi individualisé ?

Nombre de répondants : 45 / 45

- oui (98%)
- non (2%)

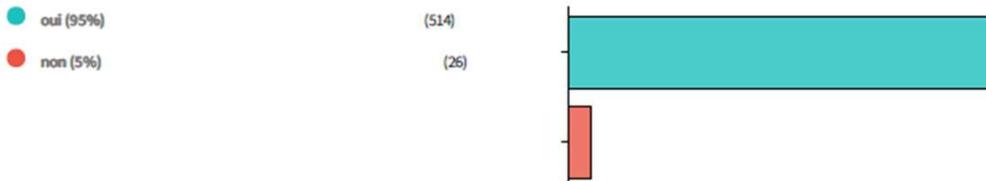


Relation entreprise – apprenti – ACTORIA

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

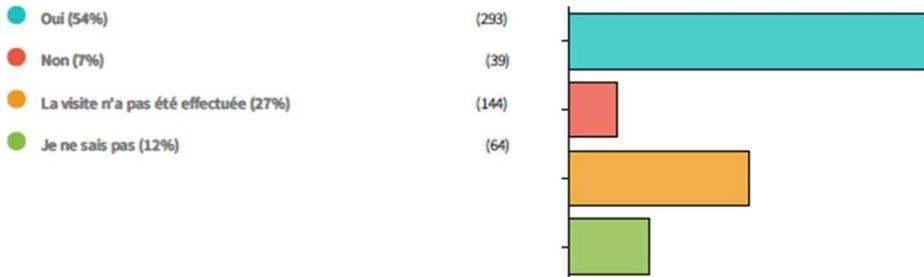
27) Savez-vous qui est votre professeur interlocuteur ?

Nombre de répondants : 540 / 540



28) Votre professeur interlocuteur a-t-il réalisé un compte rendu à la suite de la visite d'entreprise ?

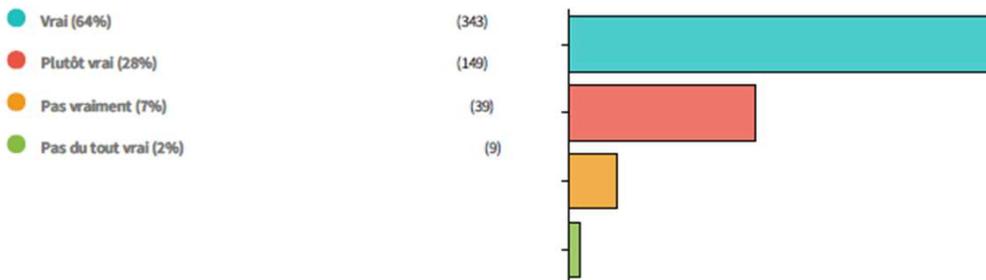
Nombre de répondants : 540 / 540



29) Pourriez-vous dire que votre professeur interlocuteur est :

A l'écoute de vos demandes

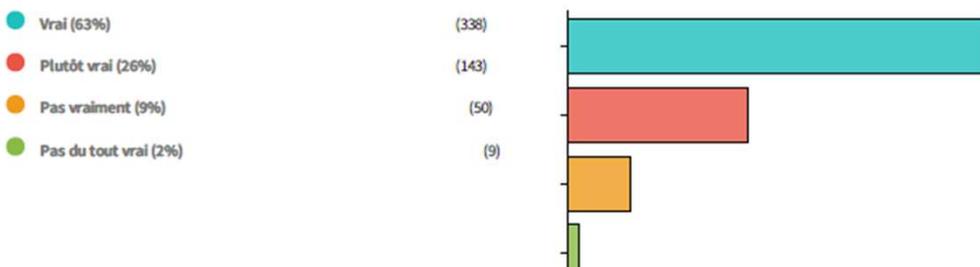
Nombre de répondants : 540 / 540



29) Pourriez-vous dire que votre professeur interlocuteur est :

Efficace dans votre suivi global

Nombre de répondants : 540 / 540



Centre de documentation et d'information

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

44) Utilisez-vous le service du CDI en ligne ?

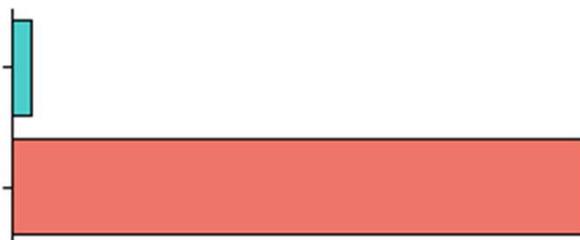
Nombre de répondants : 540 / 540

● oui (3%)

● non (97%)

(17)

(523)



Net Yparéo :

91% des apprentis consultent Net Yparéo, essentiellement pour consulter l'emploi du temps (38%), puis les notes (31%)

Hébergement :

29% (155) des apprentis interrogés sont internes :

78% des internes sont hébergés par ACTORIA (étage filles)

22% par le CFA-BTP (étage garçons)

33) Que pensez-vous de l'internat ?

satisfaction de l'internat

Nombre de répondants : 155 / 155

● Très satisfaisant (1%)

● Satisfaisant (33%)

● Insuffisant (41%)

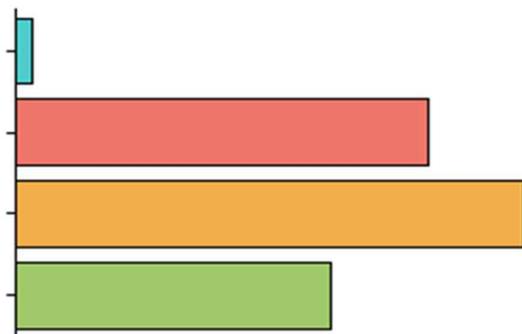
● Très insuffisant (25%)

(2)

(51)

(63)

(39)



Problématiques récurrentes :

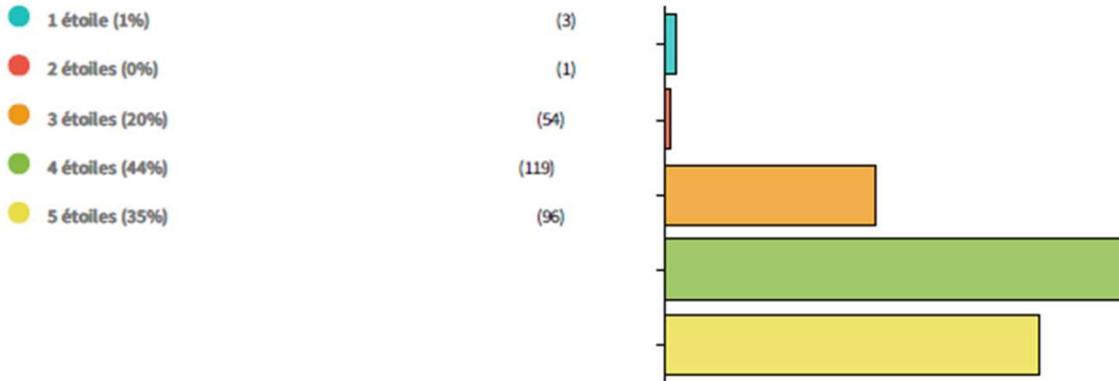
- douches (eau chaude),
- chauffage,
- ménage,
- vétusté des locaux

Restauration

Satisfaction globale de la restauration

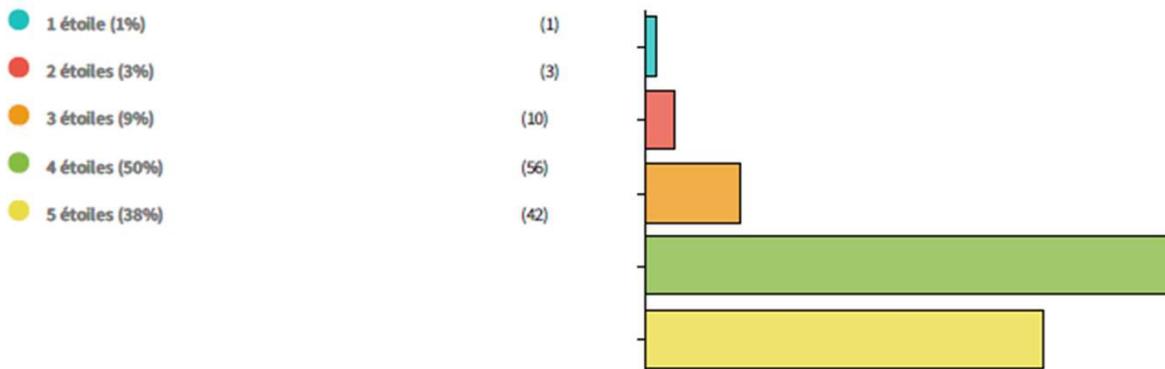
43) Globalement comment jugez-vous la restauration le midi ?

Nombre de répondants : 273 / 273



39) Globalement comment jugez-vous la restauration le matin et le soir ?

Nombre de répondants : 112 / 112



Satisfaction de la restauration :

LE MATIN	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Les petits déjeuners sont proposés en quantité suffisante	94%	58%	86%	95%	88%
Les petits déjeuners sont de bonne qualité	87%	55%	89%	91%	92%
La zone de distribution des repas est propre	92,50%	67%	99%	97%	98%
Le service est rapide le matin	85%	70%	98%	95%	100%

Satisfaction de la restauration :

LE MIDI	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Les repas sont variés	77%	58%	80%	88%	94%
Les plats sont proposés en quantité suffisante	89%	58%	90%	92%	96%
Les repas sont de bonne qualité	70%	53%	87%	91%	97%
La zone de distribution des repas est propre	92%	83%	96%	97%	98%
Le service est rapide	75%	56%	62%	67%	75%

LE SOIR	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Les repas sont variés tout au long de la semaine	77%	66%	87%	94%	96%
Les plats sont proposés en quantité suffisante le soir	92,20%	78%	97%	95%	97%
Les repas sont de bonne qualité le soir	75%	63%	88%	97%	97%
La zone de distribution des repas est propre le soir	91%	87%	98%	98%	100%
Le service est rapide le soir	77%	75%	84%	92%	90%

Le service de restauration maintient une hausse de la satisfaction

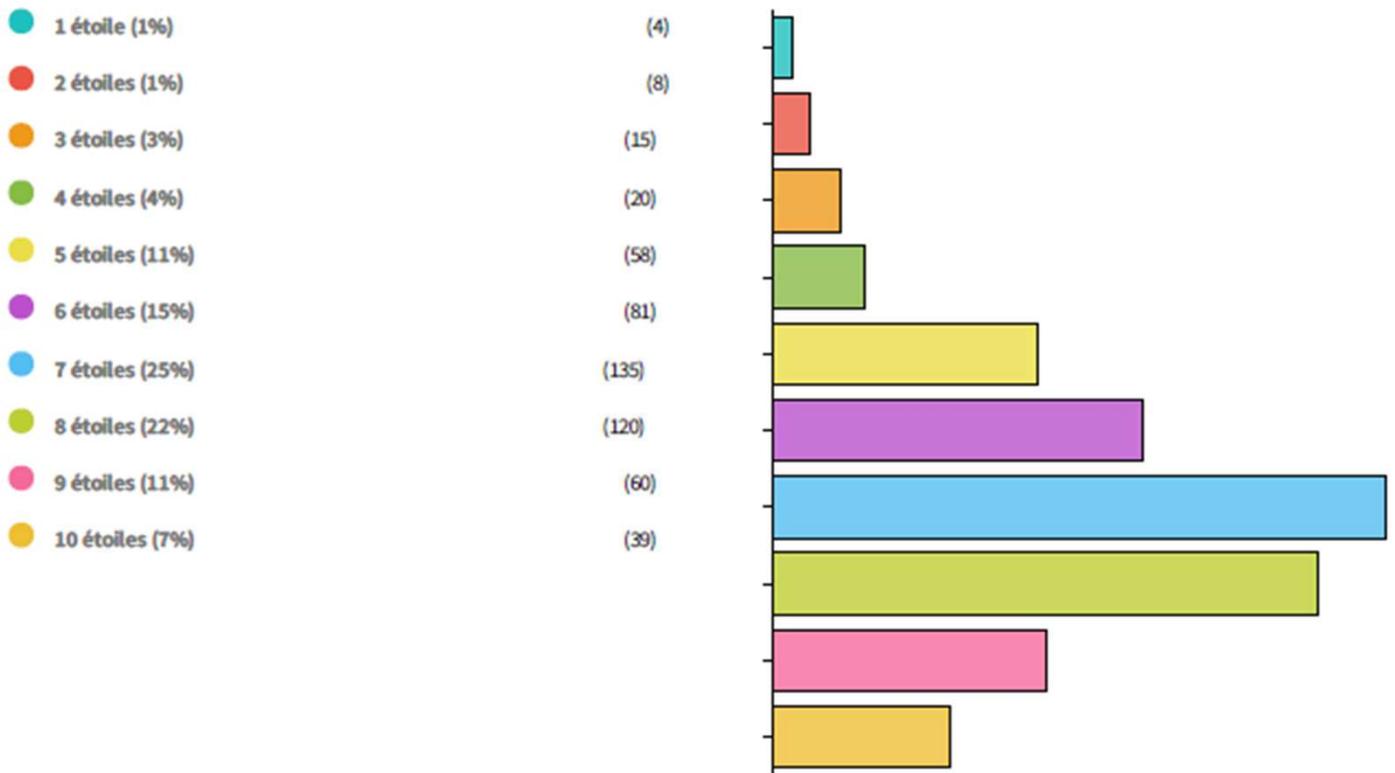


Jugement global

Votre jugement global sur ACTORIA ?

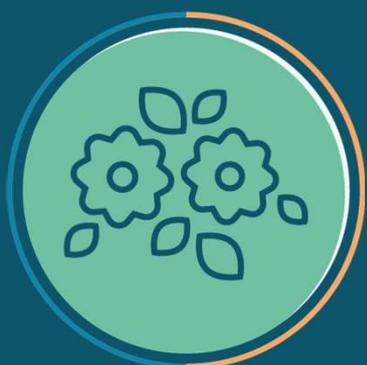
46) Quelle note globale de 1 à 10 donneriez-vous à ACTORIA ?

Nombre de répondants : 540 / 540



91 % des apprentis sont satisfaits et très satisfaits

ACTORiA



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