



ACTORIA



Enquête de satisfaction entreprises

Année 2025-2026

une école



CCI CHARENTE-MARITIME

SOMMAIRE

Page 3 Engagements de la direction

Page 6 Rétrospective des actions 2025-2026

Page 7 Les résultats de l'enquête

Page 15 Les pistes d'amélioration



Engagement qualité Qualiopi / ISO 9001

Notre identité

- **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
- **Valeurs** : Proximité, Performance, Solidarité
- **Plan de mandature 2021-2027** : accompagner les transitions, faciliter la vie du chef d'entreprise, investir dans le capital humain, développer les territoires

Nos entités et notre ambition

Les départements ACTORIA et Développement des Entreprises et des Territoires (Compétences & Formation) portent notre offre de formation. Ensemble, nous voulons faire progresser nos publics, devenir une référence en formation, offrir un vrai lieu d'expérience aux apprenants, moderniser notre image et promouvoir notre savoir-faire.

Nos certifications et notre cadre de contrôle

Certifiés ISO 9001 de longue date, nous avons obtenu le renouvellement de Qualiopi en mars 2024. Nous poursuivons nos engagements RSE et anticorruption, conformément au guide AFA/CCI France de mai 2024. Notre transparence s'exerce sous le contrôle exigeant de nos certificateurs, financeurs et partenaires institutionnels (France Travail, OPCO, GIE D²OF, entre autres).

Notre mission

Apporter à nos clients et partenaires le meilleur niveau de service, dans le respect des exigences réglementaires applicables aux organismes de formation : Qualiopi, ISO 9001 pour ACTORIA, Code du travail, accessibilité et protection des données. La satisfaction des apprenants, entreprises, financeurs, partenaires et collaborateurs est au cœur de notre démarche.

Nos objectifs qualité

- Proposer des formations innovantes, en phase avec les besoins des entreprises et des territoires, avec les apprentis associés à l'amélioration continue.
- Garantir l'égalité de traitement de l'ensemble des apprenants, le respect de la liberté d'expression, de la liberté de conscience et de la neutralité des enseignements dispensés (art. L.6352-4 du Code du travail) et prévenir toute discrimination, violence ou harcèlement via des dispositifs de signalement dédiés.
- Accompagner tous les publics, y compris en situation de handicap ou de fragilité, en prévenant les ruptures de parcours.
- Rester un partenaire de confiance durable pour les entreprises, dirigeants, collaborateurs et apprenants.
- Développer une culture d'écoute : enquêtes de satisfaction, réclamations et indicateurs qualité nourrissent notre analyse des risques et opportunités.
- Renforcer en continu les compétences de nos collaborateurs, formateurs, intervenants et tuteurs.
- Piloter notre performance avec transparence, en suivant régulièrement nos indicateurs.
- Développer les synergies entre nos établissements (Excelia, Cipecoma, ACTORIA, Compétences & Formation) et nos réseaux nationaux (IEQT, Négoventis).

Notre engagement de moyens

La Direction met à disposition les moyens humains, techniques, pédagogiques, numériques et organisationnels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs et à l'amélioration continue de notre système de management de la qualité.

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.

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.

A Rochefort, le 29/09/2026

Catherine TARDY
Directrice Marketing, Communication et Qualité



Rétrospective des actions 2025-2026

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 notre organisme gestionnaire la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Charente Maritime, ACTORIA bénéficie d'un nouveau bâtiment pédagogique de 1000 m² sur le site principal de Saintes à l'Ormeau de Pied. Les travaux de ré aménagement/transformation d'une ancienne surface de vente alimentaire se sont déroulés entre octobre 2025 et août 2026. Ce nouveau plateau pédagogique va permettre dès la rentrée de septembre 2026, l'accueil des apprenti-es bac+2 et bac+3 et d'offrir un confort de travail aux équipes pédagogiques.

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-e en proposant un appui avec des référents, point écoute, santé, handicap, mobilité internationale, Accompagnement Socio Professionnel Educatif (ASPE) ou de recherche d'emploi via la cellule d'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 2026 :

Taux de réussite aux examens → **92,01 %***

Taux d'insertion professionnelle (sortants 2025) → **87,36 %**

Taux de ruptures net des contrats d'apprentissage → **17.72 %**

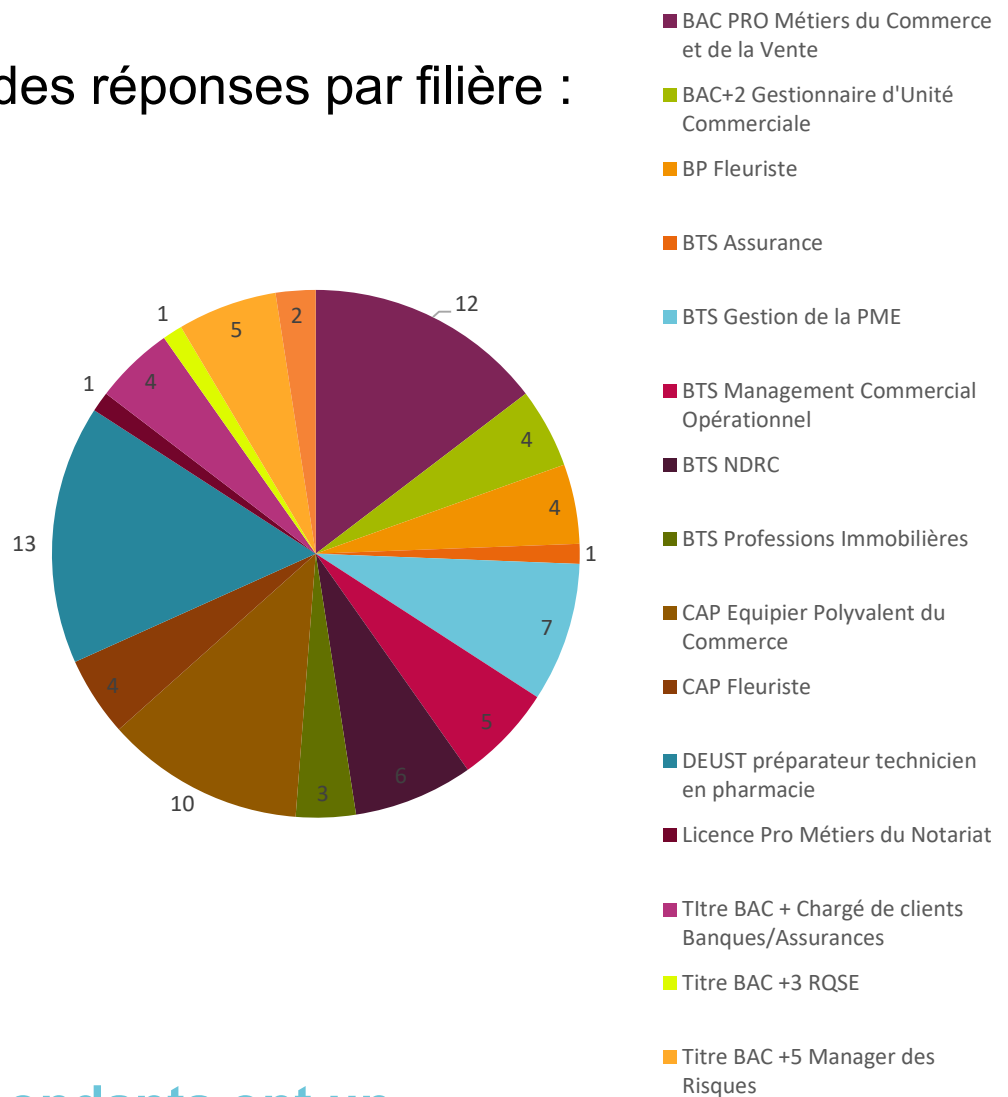
** Résultats provisoires en attente des certifications bac+3*

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 2026.

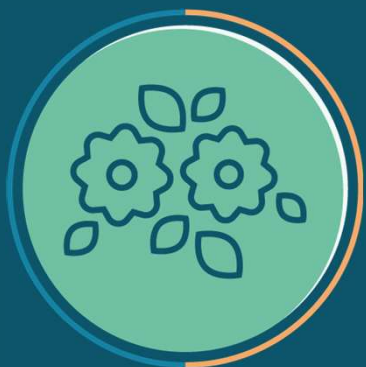
Bilan : 617 entreprises ont été interrogées pour un retour de 80 questionnaires (soit un taux de retour de **12,9%**)

Répartition des réponses par filière :



47% des répondants ont un apprenti en première année

ACTORiA



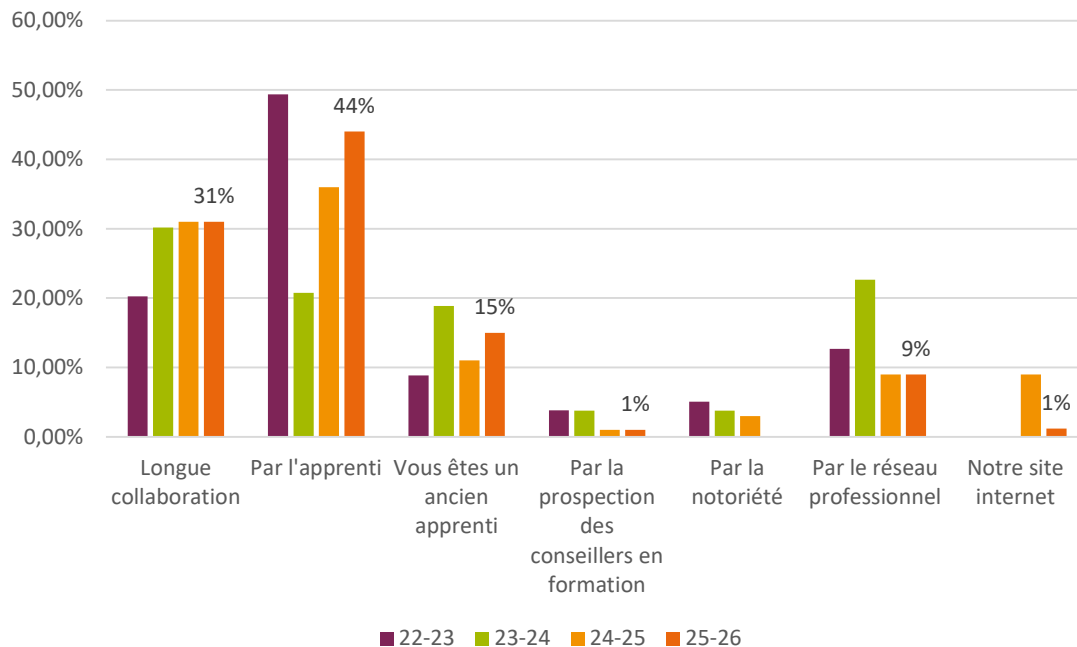
Partie 1:

Les résultats de l'enquête

Votre avis nous intéresse...

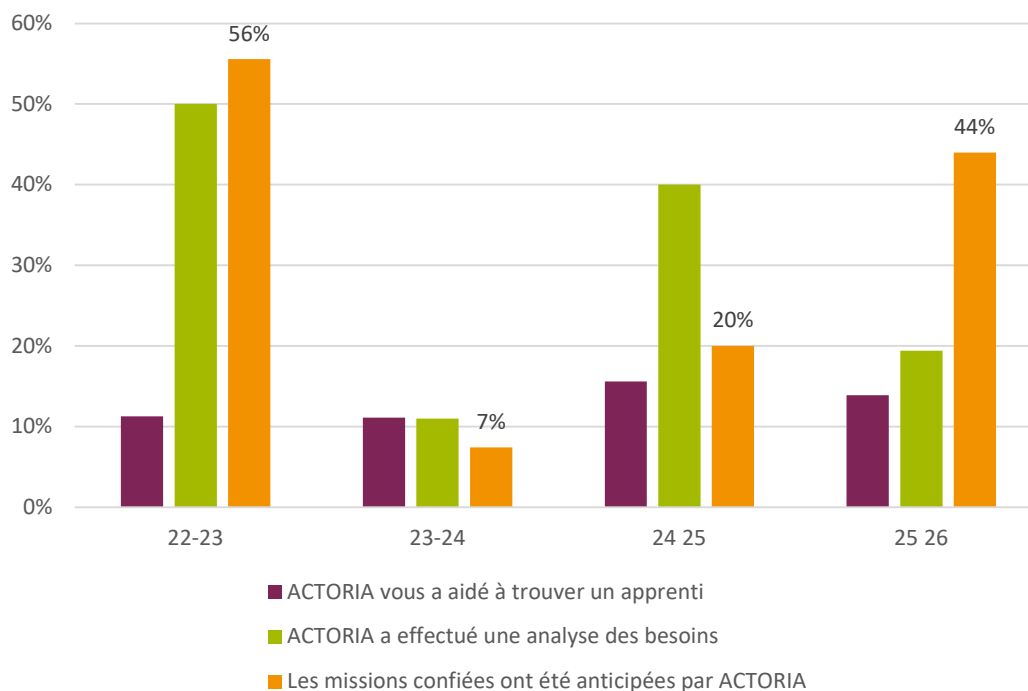
Comment avez-vous connu ACTORIA ? (53 %)

entreprises ayant un apprenti en première année



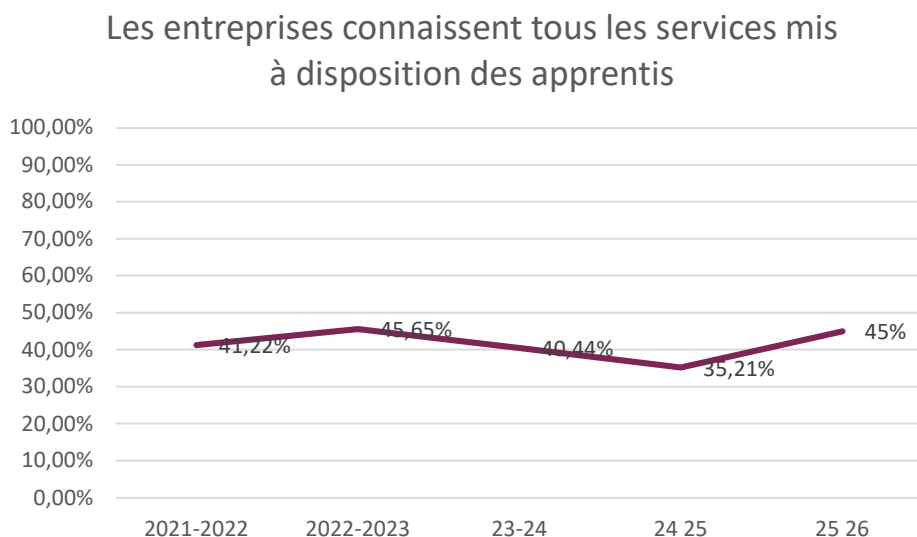
Avant l'arrivée de votre apprenti(e)

(entreprises ayant un apprenti en première année)



PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/ACTORIA) :

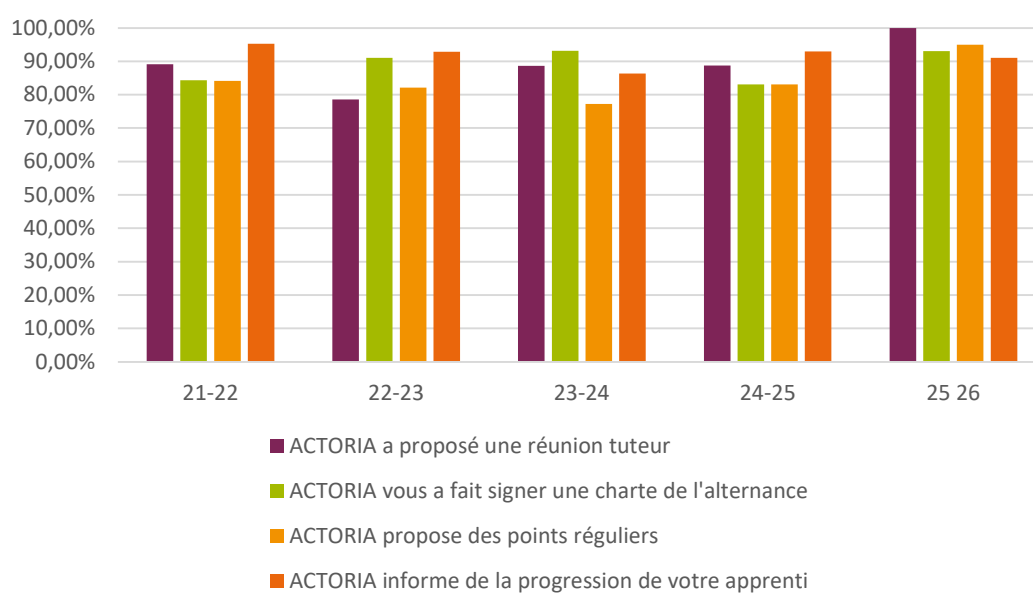
Les entreprises connaissent elles les services offerts par ACTORIA, mis à disposition des apprenants ?



- ❖ 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

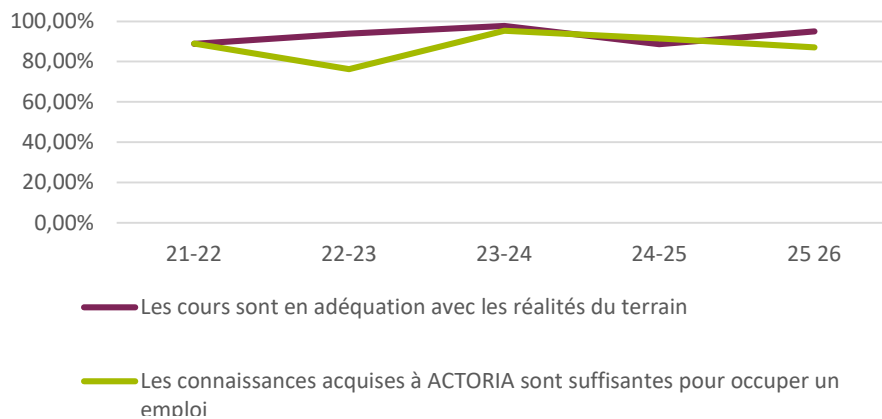
PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/ACTORIA) :

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

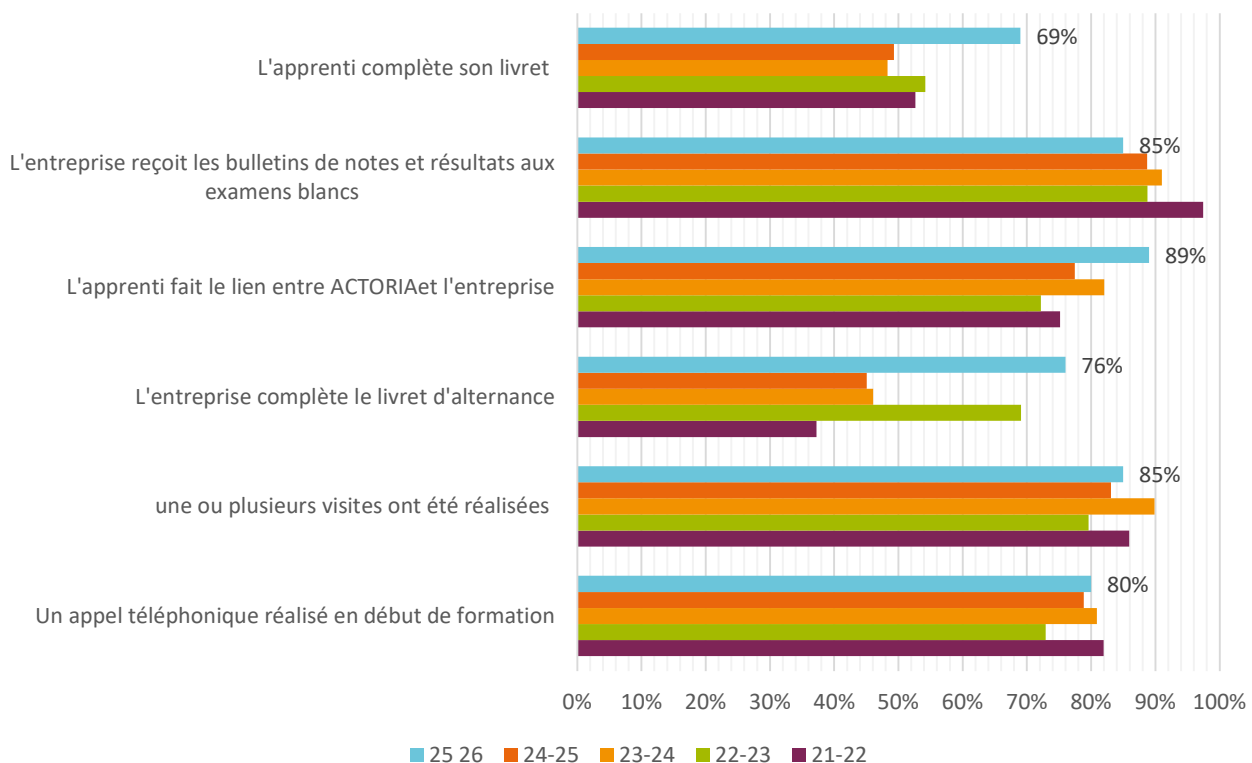


PARCOURS DE FORMATION (ENTREPRISE/CFA) :

Comment jugez-vous les enseignements reçus par votre apprenti ?

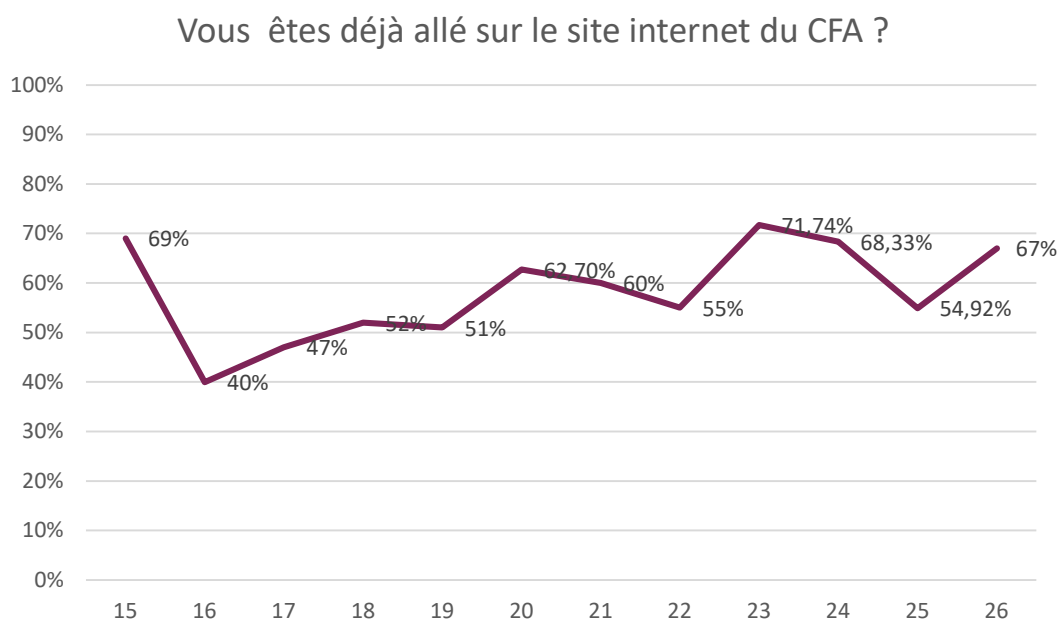


Coordination et progressivité des apprentissages : (apprentis 1^{ères} et 2^{èmes} années)

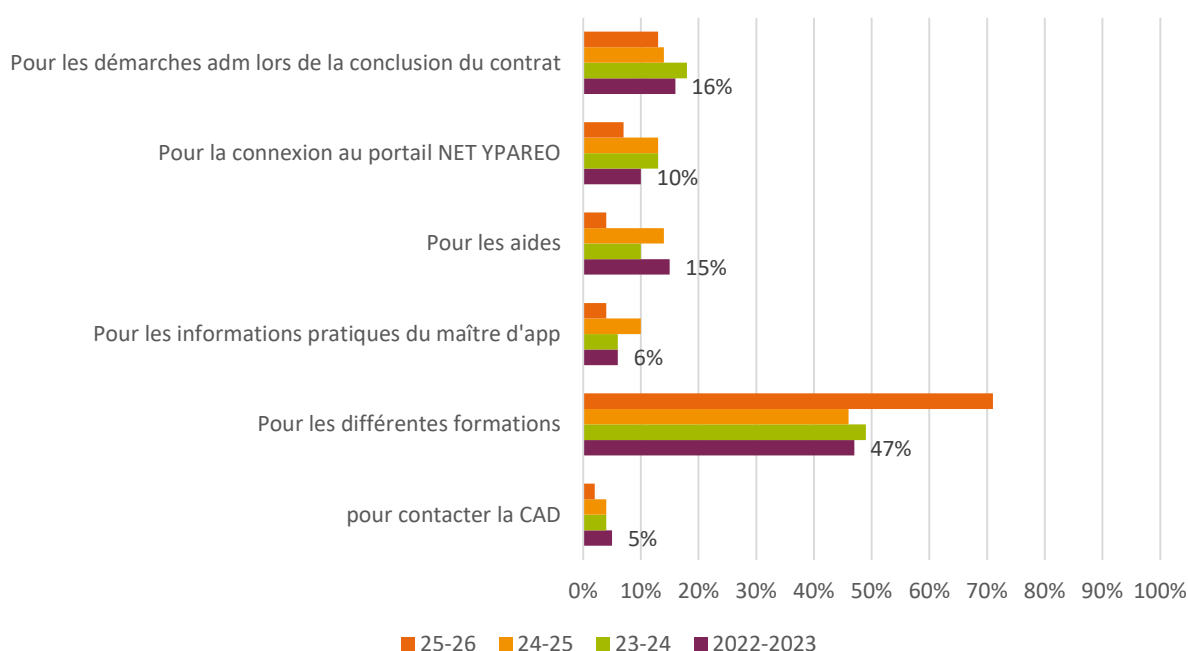


SUPPORTS INFORMATIQUES d'ACTORIA ACTORIA :

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

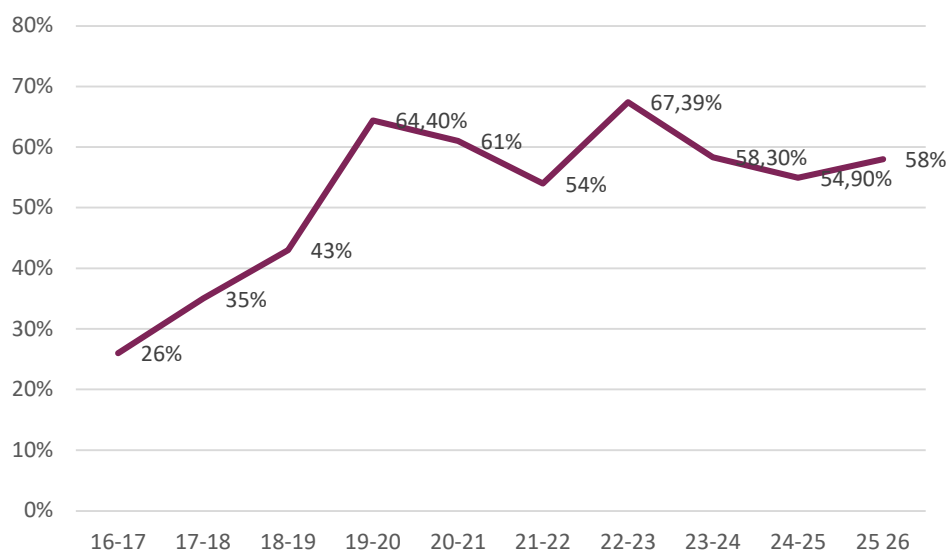


Quelles informations avez-vous recherchées ?



SUPPORTS INFORMATIQUES D'ACTORIA :

Consultez-vous le portail Net YPAREO* ?



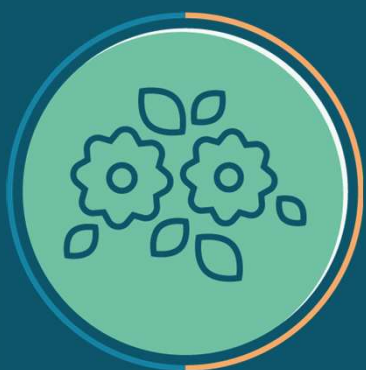
- **Grâce au portail NET YPAREO vous pouvez consulter :**
 - le calendrier de votre apprenti
 - Son emploi du temps
 - Ses résultats scolaires
 - Ses retards et absences (ainsi que les motifs)
 - Ses sanctions
 - Les adresses mail de ses formateurs et de son professeur interlocuteur

Satisfaction globale



Recommanderiez-vous ACTORIA ? OUI à 97%

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.

Livret d'apprentissage :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
« Pas de livret d'apprentissage, je trouve cela dommage »	Chaque apprenant dispose d'un livret d'apprentissage, conformément à une obligation légale. Selon la filière suivie, ce livret est proposé au format papier ou numérique. Il est complété mensuellement par l'entreprise d'accueil ainsi que par le formateur chargé du suivi. Ce document centralise de nombreuses informations relatives au parcours de l'apprenant et constitue un véritable outil de liaison entre le centre de formation et l'entreprise, garantissant un accompagnement et un suivi réguliers tout au long de la formation.

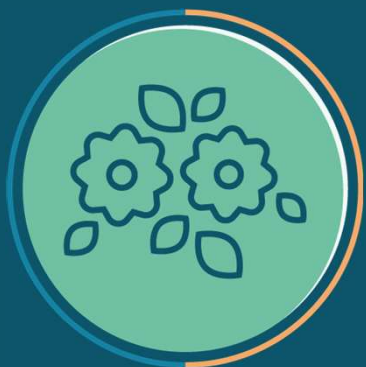
Pédagogie :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
« mettre en place des outils d'évaluation au sein de l'entreprise »	Plusieurs dispositifs sont déjà en place. Le principal est le plan d'activités, document complété conjointement par l'apprenant, le tuteur en entreprise et les formateurs. Cet outil permet de suivre de manière régulière la progression de l'apprenant et l'acquisition des compétences tout au long de la formation. Par ailleurs, les visites en entreprise, organisées deux fois par an, constituent des temps d'échange privilégiés permettant de faire le point sur les apprentissages, l'évolution professionnelle de l'apprenant et l'atteinte des objectifs fixés.

Pédagogie :

Commentaire des personnes enquêtées :	Réponse d'ACTORIA
« Avoir une meilleure visibilité des notes et ne pas avoir son propre tuteur en jury »	Les notes sont, en principe, déposées au fur et à mesure sur le logiciel NET YPAREO, auquel chaque tuteur a accès grâce à des identifiants personnels. Par ailleurs, à la fin de chaque semestre, un bulletin de notes est transmis au tuteur, à l'exception des formations universitaires qui répondent à des modalités de suivi spécifiques. Le tuteur peut également demander à l'apprenti de reporter ses résultats dans son livret d'apprentissage ou contacter le professeur référent afin d'obtenir toute information complémentaire relative à sa scolarité.

ACTORIA



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