



ACTORIA



Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des apprentis **Année 2025 2026**

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

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, Cipeema, 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



Administration du questionnaire

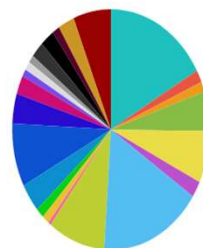
Le questionnaire a été administré à 648 apprenants, sur la période de février à avril 2026 (relance : mai 2026).

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

Taux de retour : 92% (599 réponses)

Répartition des apprenants ayant répondu au questionnaire :

CAPEPC (17%)	(101)
CAP MAROQUINERIE (2%)	(10)
CAP FLEURISTE 1AN (1%)	(8)
CAP FLEURISTE 2 ANS (5%)	(32)
BP FLEURISTE (7%)	(42)
BM FLEURISTE (2%)	(13)
BACMCV (17%)	(100)
DEUST Préparateurs/Technicien en Pharmacie (9%)	(56)
CQP PAH (1%)	(3)
CQP DERMO COSMETIQUE PHARMACEUTIQUE (1%)	(7)
BTS ASSU (1%)	(8)
BTS GP (4%)	(23)
BTS MCO (9%)	(51)
BTS NDRC (4%)	(24)
BTS CJN (0%)	(0)
BTS PI (3%)	(15)
BAC+3 CRH (1%)	(6)
BAC+3 RCD (1%)	(7)
BAC+3 RDC (1%)	(6)
BAC+3 CCPBA (2%)	(13)
Licence Pro Métiers du Notariat (2%)	(14)
GUG (1%)	(7)
RQSE (3%)	(16)
Manager des Risques (6%)	(37)



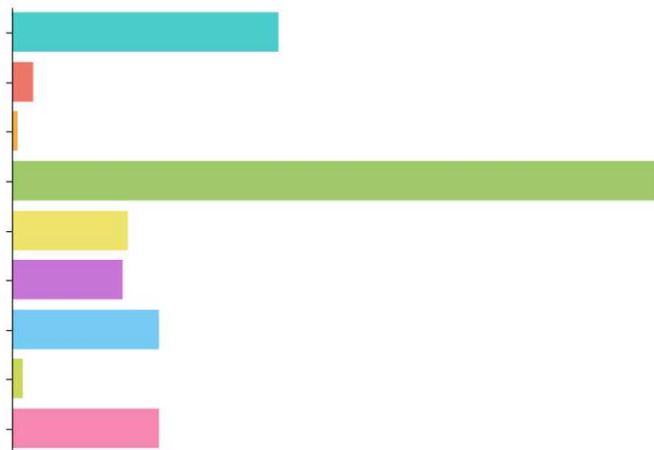
42 % de répondants sont en première année

Information – Communication – Entrée en formation

Comment avez-vous connu ACTORIA (question à destination des 1^{ères} années : (282 apprenants) ? : 43,9% par « le bouche à oreille »

Nombre de répondants : 281 / 282

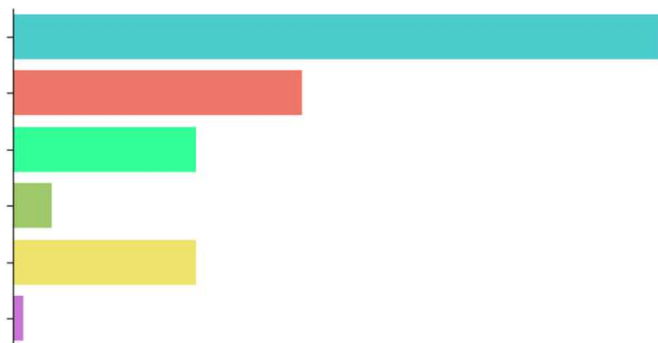
Par le site internet (18%)	(51)
Par les réseaux sociaux (facebook, instagram) (1%)	(4)
Par la publicité (presse, affichages, dépliants) (0%)	(1)
Par le bouche à oreille (relations, famille, connaissances, ancien apprenti...) (44%)	(124)
Par votre ancien établissement scolaire (Collègue, Lycée, MFR...) (8%)	(22)
Par une entreprise (7%)	(21)
Lors d'un salon, forum, Journée Portes Ouvertes (10%)	(28)
Par un point d'accueil information orientation, Mission locale, Pôle emploi (1%)	(2)
autre (10%)	(28)



Comment avez-vous trouvé votre entreprise d'accueil ? : 47,87% grâce à des recherches personnelles

Nombre de répondants : 281 / 282

Grâce à mes recherches personnelles (démarchage direct...) (48%)	(135)
Par le biais de mes relations (famille, connaissances, réseaux...) (21%)	(60)
Par les offres fournies par ACTORIA (14%)	(38)
Par les offres d'emploi en ligne (linkedin...) (3%)	(8)
A la suite d'un stage en entreprise (14%)	(38)
je n'ai pas d'entreprise pour le moment (dispositif ASPE) (1%)	(2)



Information – Communication – Entrée en formation

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

22% des apprenants ont eu besoin d'aide dans leurs démarches

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

Nombre de répondants : 281 / 282

Condition d'affichage



- J'ai eu besoin d'aide dans mes démarches (22%) (63)
- Je n'ai pas eu besoin d'aide, car j'avais déjà trouvé mon entreprise (63%) (177)
- pas concerné (15%) (41)



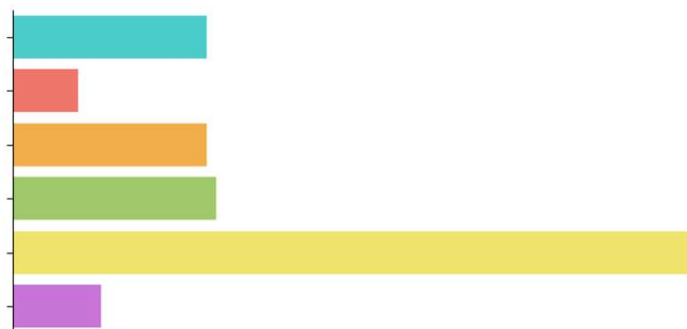
10) Quel type d'aide avez-vous reçue ?

Nombre de répondants : 281 / 282 (Cette question accepte plusieurs réponses)

Condition d'affichage



- Aide au CV (14%) (42)
- On m'a communiqué les grilles de salaire et les aides financières (5%) (14)
- On m'a orienté pour ma recherche d'entreprise (14%) (42)
- On m'a communiqué toutes les informations nécessaires (14%) (44)
- pas concerné (48%) (148)
- J'ai participé aux mercredis de l'info (6%) (19)



Taux de satisfaction de l'accompagnement : 75% (satisfaits, très satisfaits)

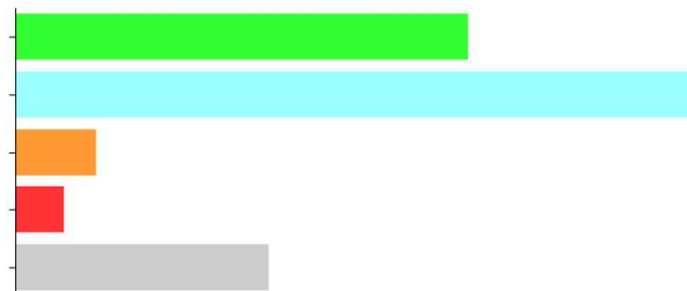
11) Globalement, comment jugez-vous l'accompagnement reçu (jusqu'à la signature du contrat) ?

Nombre de répondants : 281 / 282

Condition d'affichage



- Très satisfaisant (30%) (84)
- Satisfaisant (45%) (126)
- Moyennement satisfaisant (5%) (15)
- Pas du tout satisfaisant (3%) (9)
- pas concerné (17%) (47)



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

13% (80) 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 : 80 / 82

Condition d'affichage

Sans contrat (13%)	(10)
Rupturant (16%)	(13)
Ancien "primo entrant" ou ancien rupturant" (34%)	(27)
Autre (38%)	(30)



utilité de l'accompagnement :

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

Nombre de répondants : 80 / 82

Condition d'affichage

Réponses

Pour la méthodologie pour la recherche d'entreprise (35%)	(28)
Pour retravailler mon CV (11%)	(9)
Pour me "re mobiliser" pour mon projet professionnel (20%)	(16)
Cela m'a permis d'identifier une autre problématique (santé, financière, sociale, personnelle) (5%)	(4)
Autre (29%)	(23)



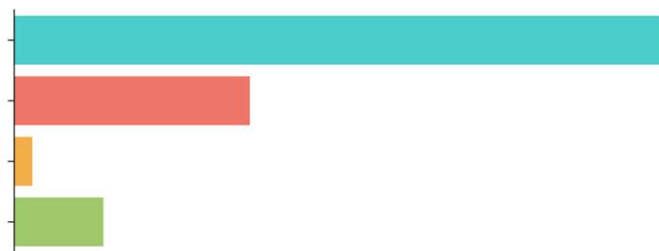
Satisfaction de l'accompagnement : 92%

Accueil – Relation avec les différents services

13) Vous effectuez votre formation :

Nombre de répondants : 599 / 599

- Site de l'Ormeau de Pied à Saintes (65%) (392)
- Site de l'avenue de Tombouctou à Saintes (24%) (142)
- Site du collège d' Aulnay de Saintonge (2%) (11)
- Site de la Corderie Royale à Rochefort (9%) (54)



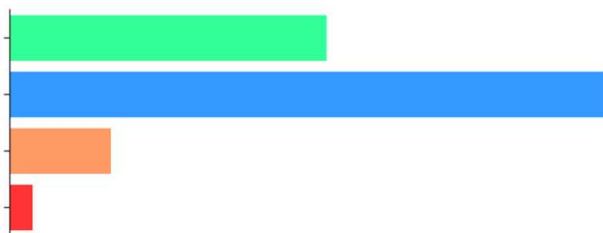
Etes-vous satisfait de vos contacts avec l'ensemble du personnel d'ACTORIA ? (Accueil-Administration) : oui à 88% (satisfaits, très satisfaits)

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

Accueil, Administration

Nombre de répondants : 599 / 599

- Très satisfait (30%) (182)
- Satisfait (58%) (346)
- Peu satisfait (10%) (58)
- Pas du tout satisfait (2%) (13)



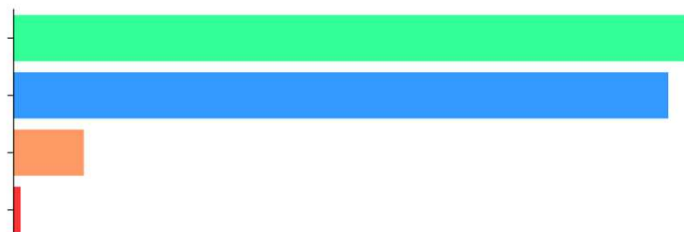
Etes-vous satisfait de vos contacts avec l'ensemble du personnel d'ACTORIA ? (Enseignants) : oui à 94 % (satisfaits, très satisfaits)

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

Enseignants

Nombre de répondants : 599 / 599

- Très satisfait (48%) (288)
- Satisfait (46%) (278)
- Peu satisfait (5%) (30)
- Pas du tout satisfait (1%) (3)



Environnement – cadre de vie

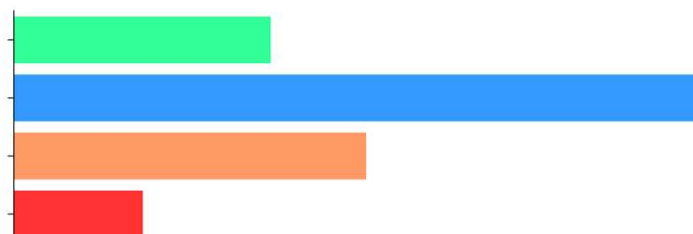
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux : oui à 66,27%

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

Propreté

Nombre de répondants : 599 / 599

- Très satisfait (18%) (108)
- Satisfait (48%) (289)
- Peu satisfait (25%) (148)
- Pas du tout satisfait (9%) (54)



Environnement – cadre de vie

Etes-vous satisfait du matériel mis à disposition : oui à 91% (satisfaits, très satisfaits)

15) Etes-vous satisfait du matériel mis à votre disposition ?
Dans les salles de cours (tables, chaises, tableau, ordinateur...)

Rép

Nombre de répondants : 591 / 599

- Très satisfaisant (28%) (164)
- Satisfaisant (64%) (377)
- Insuffisant (7%) (44)
- Très insuffisant (1%) (6)



Satisfaction globale du cadre de vie : 86 % (satisfaits, très satisfaits)

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

Rép

Nombre de répondants : 599 / 599

- Très bien, le cadre de vie est de qualité (25%) (150)
- Plutôt bien, les bâtiments et le matériel sont bien entretenus (61%) (368)
- Pas très bien, le cadre de vie n'est pas accueillant (12%) (72)
- Pas bien du tout, le cadre de vie est déplaisant (2%) (9)



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 : 599 / 599

● Très satisfaisante (42%) (252)
● Globalement satisfaisante (54%) (324)
● Pas ou peu satisfaisante (4%) (23)



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 : 599 / 599

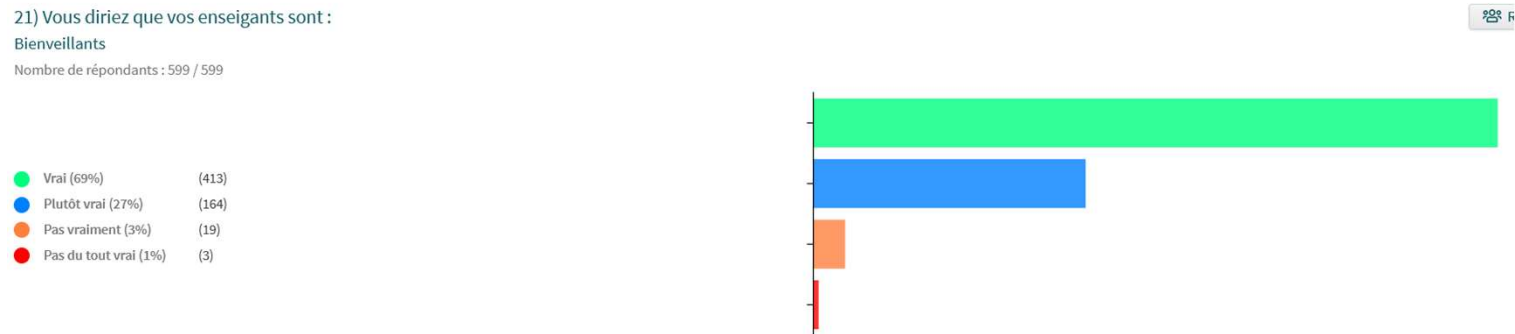
● oui (90%) (538)
● non (10%) (61)



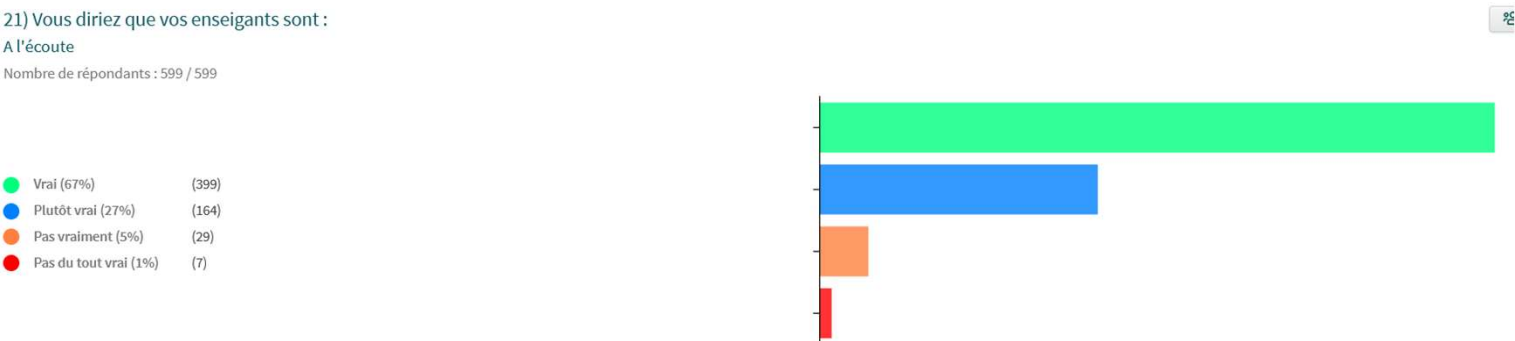
Formation – Méthodes – Supports pédagogiques

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

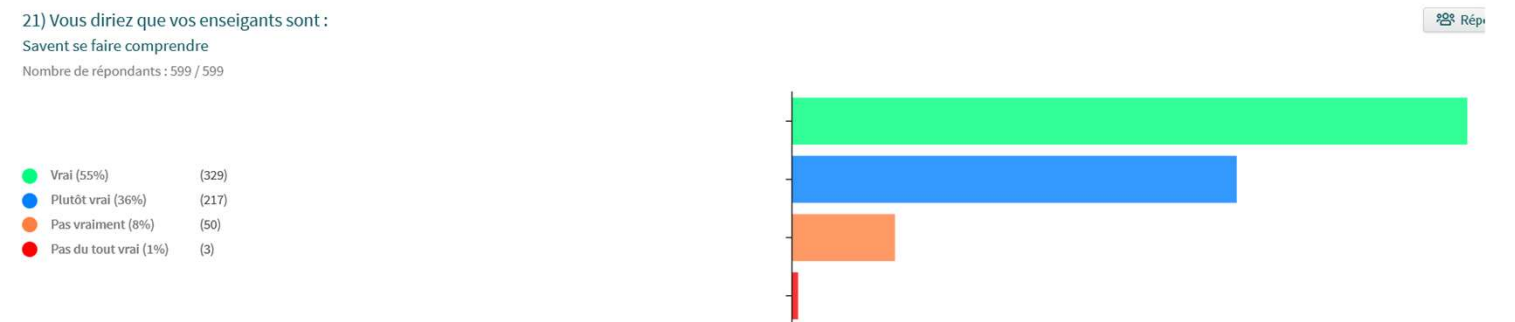
Les enseignants sont bienveillants : oui à 96%



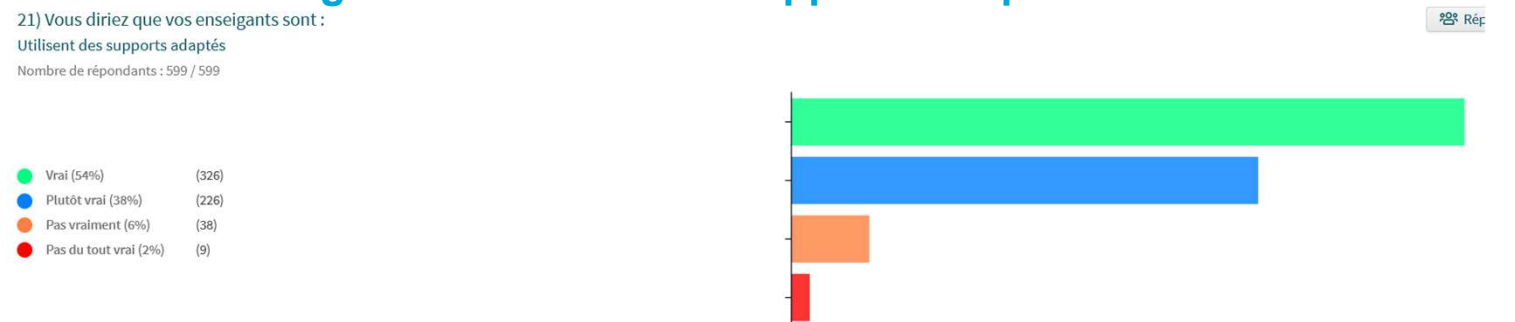
Les enseignants sont à l'écoute : oui à 94%



Les enseignants savent se faire comprendre : oui à 91%



Les enseignants utilisent des supports adaptés : oui à 92%



Les apprenants estiment poser des questions régulièrement en cours : oui à 59%

22) Diriez-vous que vous posez régulièrement des questions pendant les cours :
Nombre de répondants : 599 / 599

- oui (59%) (354)
- non (41%) (245)



Les apprenants ont bénéficié d'un suivi individualisé : oui à 8%

23) Avez-vous bénéficié d'un suivi individualisé ? (exercices, cours de soutien...)
Nombre de répondants : 599 / 599

- oui (8%) (46)
- non (92%) (553)



Type de soutien :

24) Si oui, quel type de soutien ?
Nombre de répondants : 46 / 47

- exercices supplémentaires (39%) (18)
- cours de soutien (22%) (10)
- préparation aux oraux (39%) (18)



Satisfaction du soutien : oui à 91%

25) Avez-vous été satisfait du suivi individualisé ?
Nombre de répondants : 46 / 47

- oui (91%) (42)
- non (9%) (4)



Relation entreprise – apprenti – ACTORIA

Savez-vous qui est votre professeur interlocuteur ? (Prof référent à Rochefort) : oui à 84%

35) Savez-vous qui est votre Professeur Interlocuteur (à Saintes et Aulnay), Professeur Référent (à Rochefort) ?

Nombre de répondants : 496 / 497

Condition d'affichage Rép

oui (84%) (419)
non (16%) (77)



Un compte rendu a-t-il été réalisé à la suite de la visite d'entreprise : oui à 70%

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

Nombre de répondants : 599 / 599

Rép

Oui (70%) (421)
Non (6%) (37)
La visite n'a pas été effectuée (9%) (55)
Je ne sais pas (14%) (86)



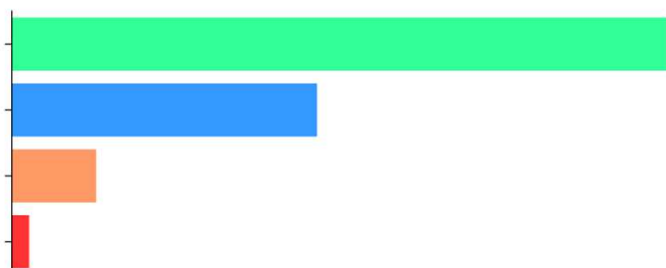
A-t-il été à l'écoute de vos demandes : oui à 91%

37) Pourriez-vous dire que votre professeur interlocuteur est :
A l'écoute de vos demandes

Nombre de répondants : 599 / 599

Rép

Vrai (62%) (371)
Plutôt vrai (29%) (171)
Pas vraiment (8%) (47)
Pas du tout vrai (2%) (10)



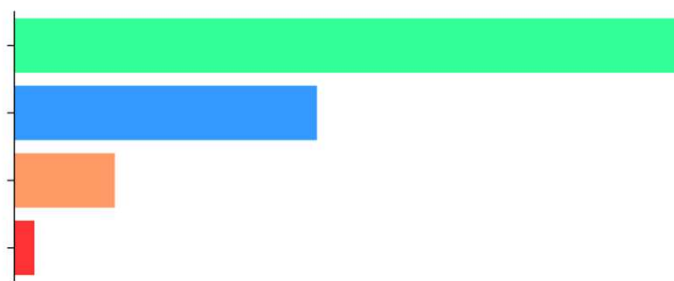
A-t-il été efficace dans son suivi global : oui à 89%

37) Pourriez-vous dire que votre professeur interlocuteur est :
Efficace dans votre suivi global

Nombre de répondants : 599 / 599

Rép

Vrai (61%) (367)
Plutôt vrai (28%) (166)
Pas vraiment (9%) (55)
Pas du tout vrai (2%) (11)



Centre de documentation et d'information

Utilisez vous le CDI en ligne ?

Oui pour 4,73% (26 apprenants)

52) Utilisez-vous le service du Centre de Ressources en ligne ?

Nombre de répondants : 599 / 599

- oui (7%) (39)
- non (93%) (560)



Net Yparéo :

27) Utilisez-vous le portail NET YPAREO ?

Nombre de répondants : 599 / 599

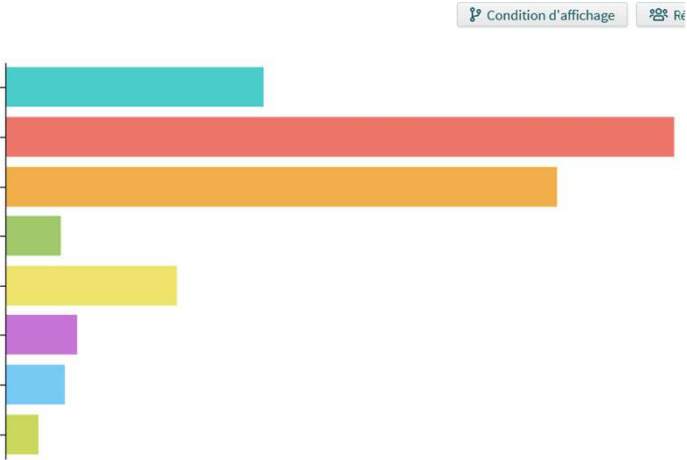
- oui (94%) (563)
- non (6%) (36)



28) Qu'est ce que vous consultez le plus sur NET YPAREO ?

Nombre de répondants : 563 / 564 (Cette question accepte plusieurs réponses)

- Mon calendrier (14%) (180)
- Mon emploi du temps (36%) (466)
- Mes notes (30%) (384)
- Mes sanctions (3%) (38)
- Mes documents de liaison (documents déposés par les formateurs) (9%) (119)
- Les comptes rendus de visite (4%) (50)
- Au moins trois des éléments ci-dessus (3%) (41)
- Tous les éléments ci-dessus (2%) (23)



Support Informatique

29) Avez-vous déjà contacté le support informatique d'ACTORIA ?

Nombre de répondants : 599 / 599

- oui (17%) (103)
- non (83%) (496)



30) Par quel moyen avez-vous contacté le support informatique ?

Nombre de répondants : 103 / 104 (Cette question accepte plusieurs réponses)

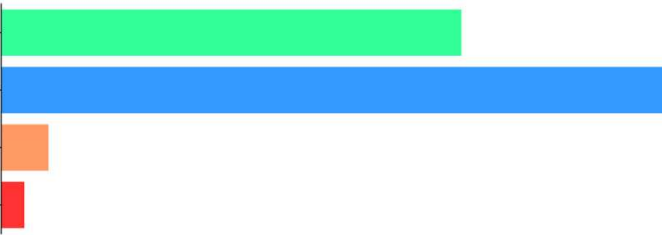
- en direct (déplacement du technicien dans la salle ou déplacement à l'étage de la salle des professeurs) (38%) (41)
- par ticket (assistance@charente-maritime.cci.fr) (11%) (12)
- par l'intermédiaire d'un formateur (26%) (28)
- autre (25%) (27)



31) Comment évaluez-vous le délai de prise en charge de votre demande ?

Nombre de répondants : 103 / 104

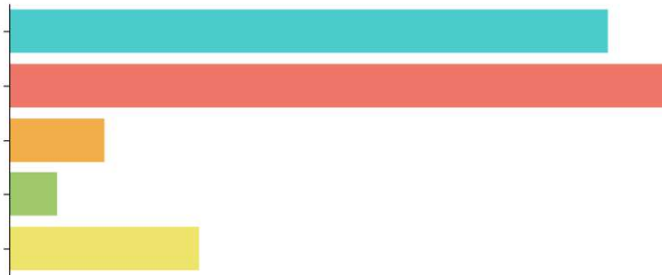
- Très satisfaisant (38%) (39)
- Satisfaisant (56%) (58)
- Insuffisant (4%) (4)
- Très insuffisant (2%) (2)



32) En moyenne le temps de réponse est de :

Nombre de répondants : 103 / 104

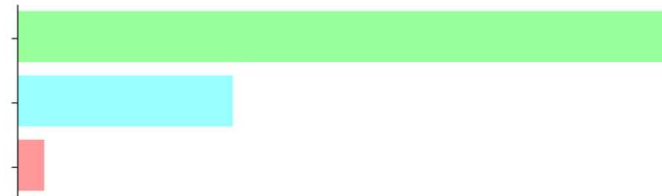
- Moins d'une heure (37%) (38)
- Dans la journée (43%) (44)
- Sous 48 heures (6%) (6)
- Plus de 48 heures (3%) (3)
- Variable en fonction de la demande (12%) (12)



33) Comment évaluez-vous les réponses fournies par le support informatique ?

Nombre de répondants : 103 / 104

- Adaptées (74%) (76)
- Partiellement adaptées (23%) (24)
- Non adaptées (3%) (3)



34) Quels points pourraient être améliorés selon vous ?

Nombre de répondants : 98 / 104 (Cette question accepte plusieurs réponses)

- Délai de réponse (14%) (17)
- Clarté des réponses (12%) (14)
- Suivi des réponses (8%) (9)
- Canaux de contact (8%) (10)
- horaires de disponibilité (5%) (6)
- Documentation, tutoriels (4%) (5)
- aucuns (48%) (57)



Hébergement :

26% (157) des apprentis interrogés sont internes :

80% (filles)

20% (garçons)

42% de satisfaits, très satisfaits

41) Que pensez-vous de l'internat ?

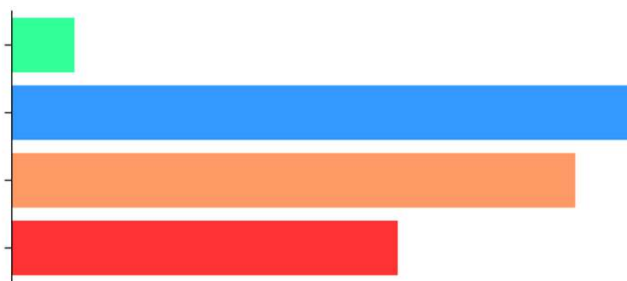
satisfaction de l'internat

Nombre de répondants : 157 / 159

Condition d'affichage



- Très satisfaisant (4%) (6)
- Satisfaisant (38%) (60)
- Insuffisant (34%) (54)
- Très insuffisant (24%) (37)



Problématiques récurrentes :

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

Restauration

Satisfaction globale de la restauration

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

Nombre de répondants : 309 / 311

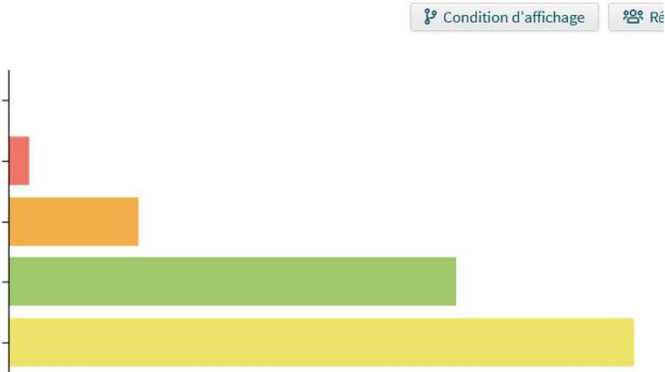
- 1 étoile (0%) (1)
- 2 étoiles (2%) (5)
- 3 étoiles (17%) (52)
- 4 étoiles (43%) (134)
- 5 étoiles (38%) (117)



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

Nombre de répondants : 123 / 125

- 1 étoile (0%) (0)
- 2 étoiles (2%) (2)
- 3 étoiles (11%) (13)
- 4 étoiles (37%) (45)
- 5 étoiles (51%) (63)



Satisfaction de la restauration :

MATIN	21-22	22-23	23-24	24-25	25-26
Les petits déjeuners sont proposés en quantité suffisante	58%	86%	95%	88%	94%
Les petits déjeuners sont de bonne qualité	55%	89%	91%	92%	95%
La zone de distribution des repas est propre	67%	99%	97%	98%	99%
Le service est rapide le matin	70%	98%	95%	100%	98%

Satisfaction de la restauration :

Le midi	21-22	22-23	23-24	24-25	25-26
Les repas sont variés	58%	80%	88%	94%	93%
Les plats sont proposés en quantité suffisante	58%	90%	92%	96%	96%
Les repas sont de bonne qualité	53%	87%	91%	97%	95%
La zone de distribution des repas est propre	83%	96%	97%	98%	99%
Le service est rapide	56%	62%	67%	75%	76%

LE SOIR	21-22	22-23	23-24	24-25	25-26
Les repas sont variés tout au long de la semaine	66%	87%	94%	96%	95%
Les plats sont proposés en quantité suffisante le soir	78%	97%	95%	97%	98%
Les repas sont de bonne qualité le soir	63%	88%	97%	97%	95%
La zone de distribution des repas est propre le soir	87%	98%	98%	100%	100%
Le service est rapide le soir	75%	84%	92%	90%	90%

Le service de restauration maintient une excellente qualité



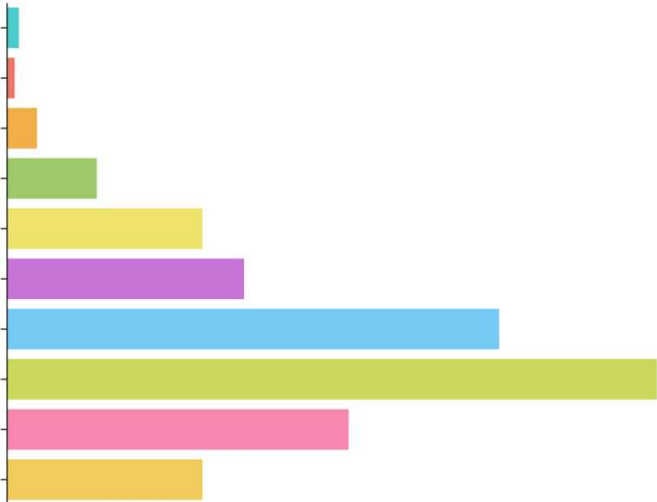
Jugement global

Votre jugement global sur ACTORIA ?

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

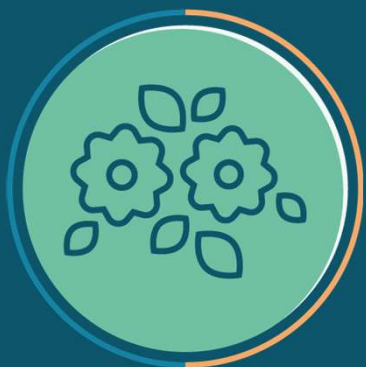
Nombre de répondants : 599 / 599

1 étoile (1%)	(3)
2 étoiles (0%)	(2)
3 étoiles (1%)	(8)
4 étoiles (4%)	(24)
5 étoiles (9%)	(52)
6 étoiles (11%)	(63)
7 étoiles (22%)	(131)
8 étoiles (29%)	(173)
9 étoiles (15%)	(91)
10 étoiles (9%)	(52)



86 % des apprentis sont satisfaits et très satisfaits

ACTORIA



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