



ENQUÊTES DE
SATISFACTION
ET D'INSERTION
PROFESSIONNELLE

Rapport branche Restauration rapide

Restauration
rapide (1501)



AKTO

Enquêtes
2022
2023

Résultats des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle

Campagne d'enquêtes 2022/2023

AKTO a réalisé des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle à 6 mois et à 12 mois pour l'ensemble des branches professionnelles qu'il accompagne, auprès des bénéficiaires d'un Contrat d'Apprentissage (CA), d'un Contrat de Développement Professionnel Intérimaire (CDPI), d'un Contrat d'Insertion Professionnelle Intérimaire (CIPI), d'un Contrat de Professionnalisation (CPRO) et d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC).

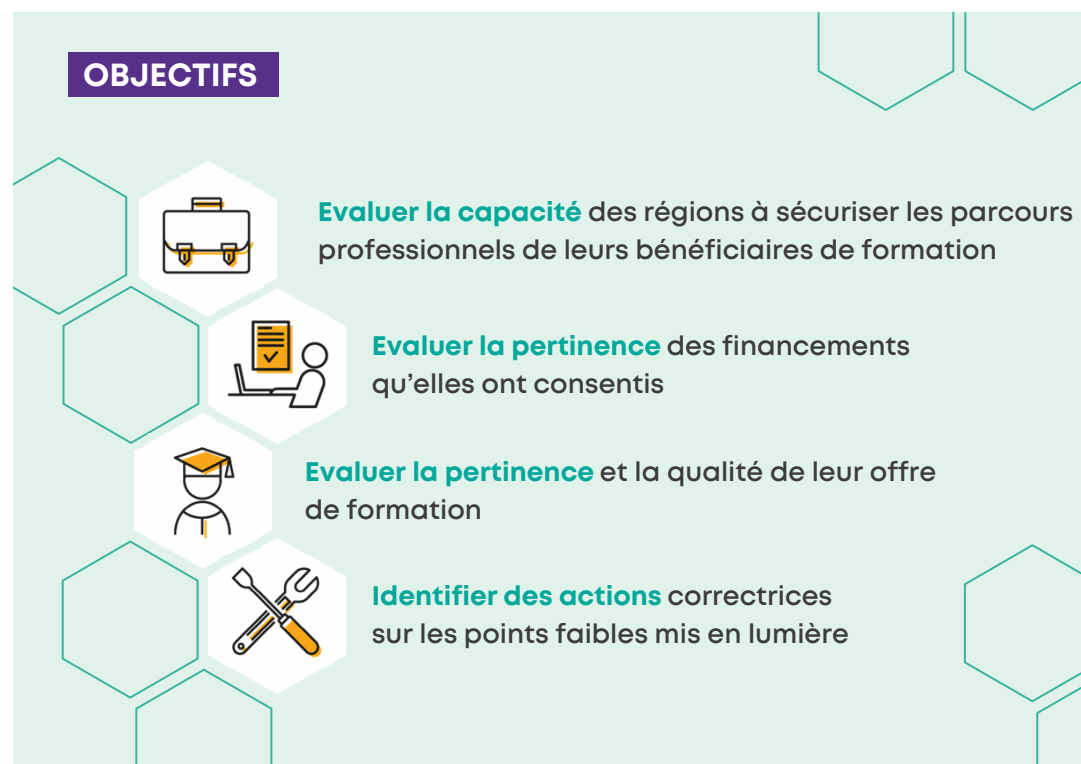
1 143 (604)*

personnes ont répondu aux enquêtes pour la branche Restauration rapide. Elles ont bénéficié soit d'un CA, soit d'un CPRO.

Ce document présente les résultats des bénéficiaires :

- d'un CA ou d'un CPRO (les chiffres-clés CA et CPRO sont présentés séparément en annexes)

**Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022*



Sommaire



1

**Contrat Apprentissage
Contrat
Professionnalisation
(CA-CPRO)**



2

Méthodologie



3

Annexes

A photograph of a meeting around a wooden table. On the table are a laptop, a notebook, and a business dashboard. The dashboard features a line chart titled 'Business Chart - Visual' showing a blue line with a peak and a dip. Below it is a bar chart titled 'Marketing Chart' with orange and blue bars. To the left of the line chart is a 'Readiness Dashboard' with three circular progress indicators showing 27.8%, 21.86%, and 30.22%. Above the line chart is a text box that says 'Interactive User 1,505'. Below the line chart is a text box that says '18,321'. A person's hand is visible pointing at the dashboard with a pen. Another person's hands are clasped together in the background.

1

CA - CPRO

Contrat Apprentissage
Contrat Professionnalisation

Chiffres-clés

BÉNÉFICIAIRES

1 108 (604)

bénéficiaires
ont répondu à au moins
1 des 3 enquêtes

Majoritairement des femmes :



21 ans
(21)
âge moyen

23%
(7%)
ont un niveau
infra-bac

INSERTION PROFESSIONNELLE

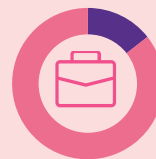
Au cours des 6 mois
suivant la formation



Sont en emploi



Au cours des 12 mois
suivant la formation



Sont en emploi

6 mois après la formation,
parmi les personnes en emploi uniquement :



86%
(88%)
ont un seul employeur



37%
(41%)
travaillent toujours
pour l'entreprise d'accueil
de leur formation



67%
(66%)
estiment que leur emploi
correspond à leur formation

UTILITÉ ET IMPACTS PERÇUS



71%
(71%)

des personnes en emploi à
6 mois jugent que leur formation
leur a été utile pour trouver leur
emploi



79%
(86%)

estiment avoir atteint
les objectifs qu'ils s'étaient fixés



82%
(86%)

se disent prêts à recommander
leur formation à un proche

Des impacts positifs perçus sur...*



Intérêt porté
au travail



Employabilité



Conditions
de travail



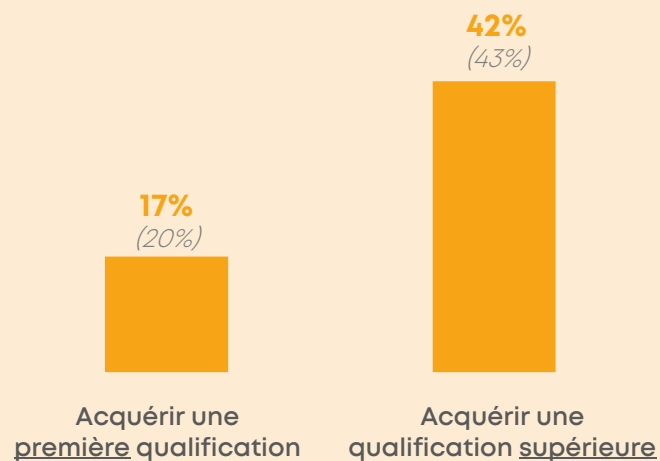
Rémunération

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

* Lorsqu'ils ne sont pas positifs, les impacts sont majoritairement perçus comme neutres

RAISONS MOTIVANT L'ENTREE EN FORMATION

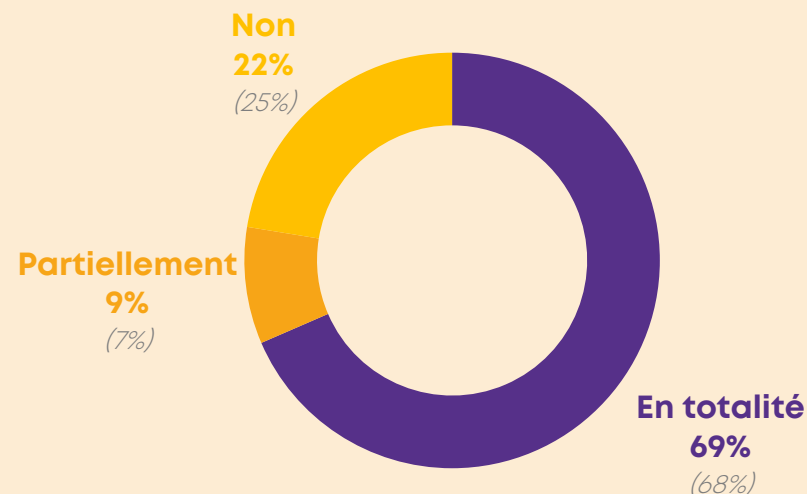
ENTRÉES EN FORMATION MOTIVÉES PAR L'OBTENTION D'UNE QUALIFICATION



Parmi les raisons ayant motivé l'entrée en formation, deux sont relatives à l'acquisition d'une première qualification et à l'acquisition d'une qualification supérieure, respectivement à 17% et à 42%. Des niveaux comparables à ceux de l'année précédente.

OBTENTION DU DIPLÔME OU DE LA CERTIFICATION

TAUX D'OBTENTION TOTALE OU PARTIELLE : **78%**
(75%)



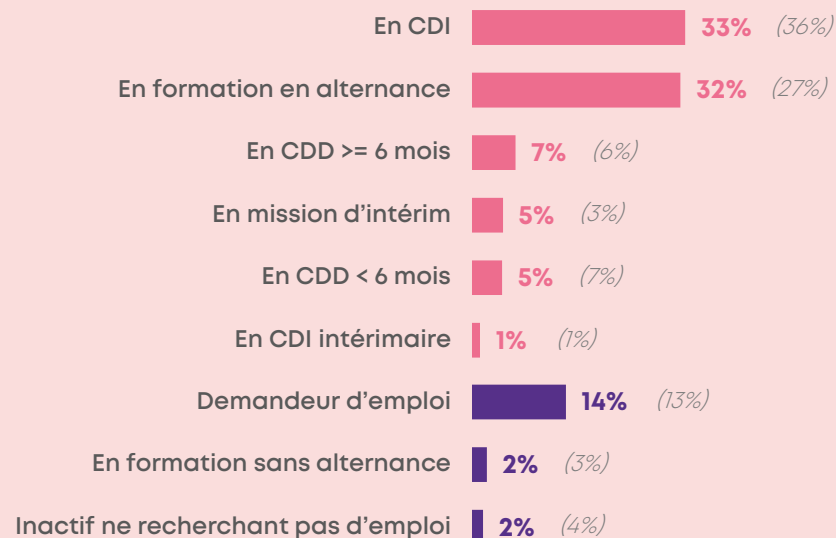
78% des bénéficiaires d'un CA ou d'un CPRO ont obtenu leur diplôme ou leur certification soit totalement, soit partiellement. Un score comparable à celui de l'année précédente.

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

INSERTION PROFESSIONNELLE

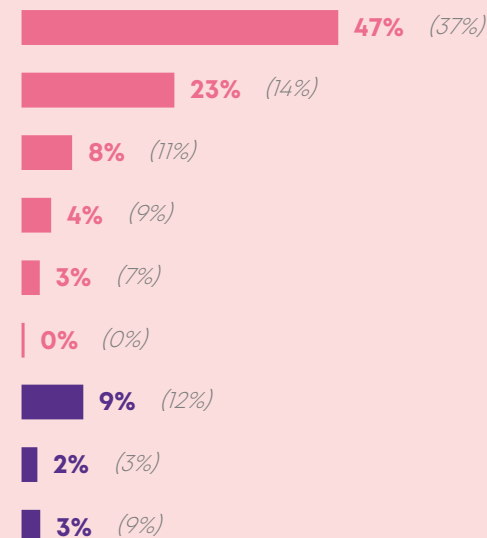
AU COURS DES 6 MOIS SUIVANT LA FORMATION

82% des personnes insérées dans l'emploi



AU COURS DE L'ANNÉE SUIVANT LA FORMATION

86% des personnes insérées dans l'emploi



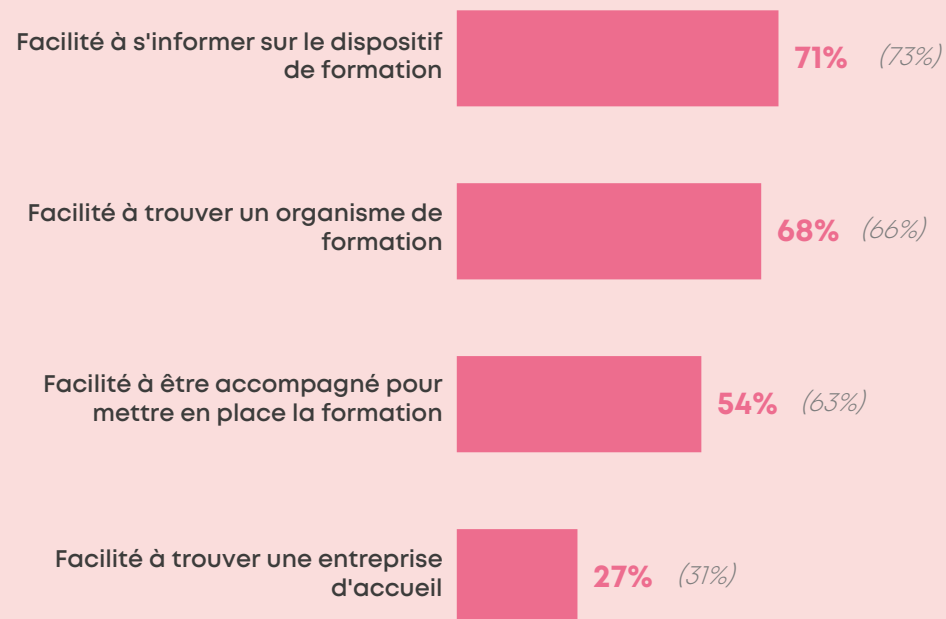
Le taux de personnes insérées dans l'emploi au cours des 6 mois suivant la formation est de 82%, un score comparable à celui de la campagne d'enquêtes précédente (79%). Au cours de l'année suivant la formation, ce taux atteint 86%. Entre ces deux temporalités, la part des signataires d'un CDI augmente alors que la part de personnes en formation en alternance ou en recherche d'emploi diminue.

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022



ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES

IDENTIFIER ET METTRE EN PLACE SA FORMATION



Les bénéficiaires n'ont pas exprimé de difficultés majeures pour s'informer sur le dispositif de formation ou pour trouver un organisme de formation. En revanche, trouver une entreprise d'accueil reste toujours très difficile. Être accompagné pour mettre en place sa formation a été jugé plus difficile cette année.

NIVEAU ET UTILITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT

EN ORGANISME DE FORMATION



70% Accompagnés
(65%)



84% Utile
(85%)

EN ENTREPRISE D'ACCUEIL



68% Accompagnés
(62%)



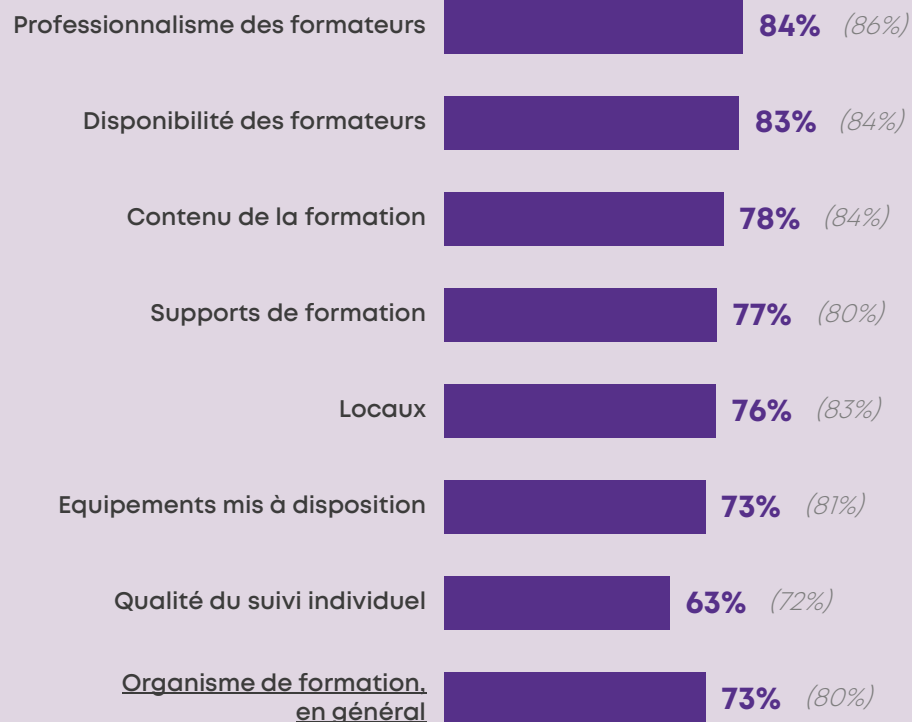
84% Utile
(88%)

Les taux d'accompagnement en entreprise d'accueil et en organismes de formation sont comparables, en hausse par rapport à l'année précédente. L'utilité de ces deux types d'accompagnements reste confirmée.

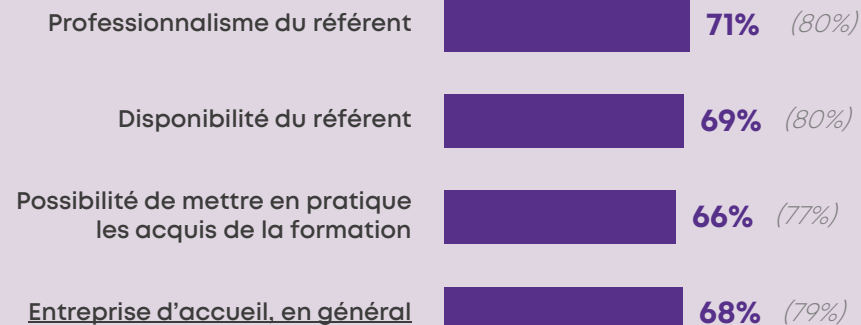
Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION

AU SEIN DE L'ORGANISME DE FORMATION



AU SEIN DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL



Les taux de satisfaction sont plus élevés en organisme de formation qu'en entreprise d'accueil. Tous sont en recul par rapport à l'année précédente. Les taux de satisfaction les plus élevés en organisme de formation concernent la disponibilité et le professionnalisme des formateurs. S'agissant de l'entreprise d'accueil : le professionnalisme du référent.

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

IMPACT ET UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

UNE UTILITÉ AVÉRÉE DE LA FORMATION



71%
(71%)

des personnes qui occupent un emploi 6 mois après leur formation jugent que leur formation leur a été utile pour le trouver, un score identique à celui de l'année précédente.



79%
(86%)

estiment avoir atteint leurs objectifs à l'issue de leur formation, un score inférieur à celui de l'année précédente.



82%
(86%)

des personnes se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score comparable à celui de l'année précédente.

DES IMPACTS TRÈS POSITIFS SUR LA VIE PROFESSIONNELLE

Intérêt porté à son travail



68% (70%)

Employabilité



64% (68%)

Conditions de travail



55% (59%)

Rémunération



52% (54%)

La majorité des personnes indiquent que leur formation a eu des effets positifs sur leur vie professionnelle au cours des 6 mois qui l'ont suivie ; plus particulièrement sur l'intérêt qu'elles portent à leur travail et sur leur employabilité. Les scores sont tous inférieurs à ceux de l'année précédente. A noter que les impacts sont généralement perçus comme neutres lorsqu'ils ne sont pas jugés positivement.

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

2

MÉTHODOLOGIE

Notes méthodologiques

ADMINISTRATION DES ENQUÊTES

Les enquêtes sont administrées chaque mois par e-mail et/ou par téléphone au cours du mois, du 7ème mois et du 13ème mois suivant la fin de la formation.

Dans le cadre de la campagne d'enquêtes 2022/2023, les interrogations ont été réalisées entre septembre 2022 et août 2023, couvrant ainsi les périodes de sorties de formation suivantes :

- 2022S2 et 2023S1 pour le volet satisfaction ;
- 2022 pour le volet insertion professionnelle à 6 mois ;
- 2021S2 et 2022S1 pour le volet insertion professionnelle à 12 mois.

8 000 réponses par enquête étaient attendues pour l'ensemble des branches professionnelles.

Dans les faits, 9 058 réponses ont été collectées sur le volet satisfaction, 8 807 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 5 777 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois. Pour obtenir ces réponses, près de 500 000 invitations ont été envoyées par mail et près de 90 000 appels téléphoniques ont été passés, représentant près de 1 800H de conversation.

Concernant la branche Restauration rapide, 663 réponses ont été obtenues sur le volet satisfaction, 529 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 376 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois.

L'administration des questionnaires et la collecte des données ont été assurées par BVA, l'exploitation et la valorisation de ces données par AKTO, par le Pôle Observatoire et Certifications.

PONDÉRATION DES RÉSULTATS

Par défaut, une personne répondant à une enquête a le même poids de sondage qu'une autre qui répond à la même enquête ou à une autre enquête, ce qui n'est pas satisfaisant lorsqu'il s'agit de tirer des conclusions à l'aune de la population tout entière. De fait, un nouveau poids a été attribué à chaque personne interrogée en fonction de la branche professionnelle d'origine qu'elle représente, sa région de domiciliation et le dispositif de formation dont elle a bénéficié. L'idée sous-jacente est de répondre à la question suivante : « Quelles seraient les réponses apportées par les personnes interrogées à l'enquête de satisfaction et/ou à l'enquête d'insertion professionnelle à 6 mois et/ou à l'enquête d'insertion professionnelle à 12 mois si elles représentaient parfaitement la structure de leur population d'appartenance en termes de branche professionnelle, de région de domiciliation et de dispositif de formation ? ». Les résultats présentés dans ce document ont tous été repondérés.

3

ANNEXES

Chiffres-clés

BÉNÉFICIAIRES

990 (458)

bénéficiaires
ont répondu à au moins
1 des 3 enquêtes

Majoritairement des femmes :



21 ans
(21)
âge moyen

23%
(0%)
ont un niveau
infra-bac

INSERTION PROFESSIONNELLE

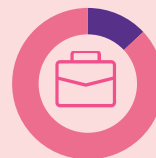
Au cours des 6 mois
suivant la formation



Sont en emploi



Au cours des 12 mois
suivant la formation



Sont en emploi

6 mois après la formation,
parmi les personnes en emploi uniquement :



86%
(87%)
ont un seul employeur



36%
(33%)
travaillent toujours
pour l'entreprise d'accueil
de leur formation



67%
(67%)
estiment que leur emploi
correspond à leur formation

UTILITÉ ET IMPACTS PERÇUS



71%
(72%)

des personnes en emploi à
6 mois jugent que leur formation
leur a été utile pour trouver leur
emploi



79%
(87%)

estiment avoir atteint
les objectifs qu'ils s'étaient fixés



83%
(87%)

se disent prêts à recommander
leur formation à un proche

Des impacts positifs perçus sur...*



Intérêt porté
au travail



Employabilité



Conditions
de travail



Rémunération

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

* Lorsqu'ils ne sont pas positifs, les impacts sont majoritairement perçus comme neutres

Chiffres-clés

BÉNÉFICIAIRES

118 (146)

bénéficiaires
ont répondu à au moins
1 des 3 enquêtes

Majoritairement des hommes :



25 ans
(23)
âge moyen

22%
(24%)
ont un niveau
infra-bac

INSERTION PROFESSIONNELLE

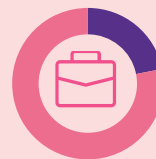
Au cours des 6 mois
suivant la formation



Sont en emploi



Au cours des 12 mois
suivant la formation



Sont en emploi

6 mois après la formation,
parmi les personnes en emploi uniquement :



90%
(91%)
ont un seul employeur



45%
(62%)
travaillent toujours
pour l'entreprise d'accueil
de leur formation



72%
(65%)
estiment que leur emploi
correspond à leur formation

UTILITÉ ET IMPACTS PERÇUS



71%
(68%)

des personnes en emploi à
6 mois jugent que leur formation
leur a été utile pour trouver leur
emploi



81%
(73%)

estiment avoir atteint
les objectifs qu'ils s'étaient fixés



68%
(77%)

se disent prêts à recommander
leur formation à un proche

Des impacts positifs perçus sur...*



Intérêt porté
au travail



Employabilité



Conditions
de travail



Rémunération

Les données entre parenthèses sont issues de la campagne d'enquêtes 2021/2022

* Lorsqu'ils ne sont pas positifs, les impacts sont majoritairement perçus comme neutres

AKTO
Secrétariat Général
Pôle Observatoire & Certifications