

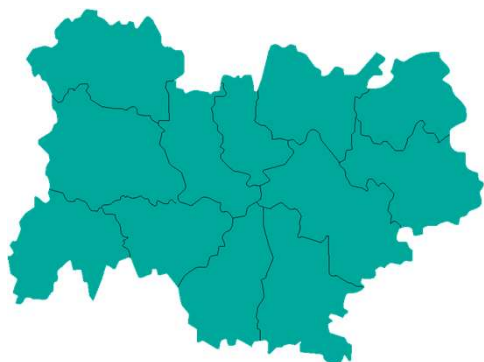


ENQUÊTE DE  
SATISFACTION  
ET D'INSERTION  
PROFESSIONNELLE

# Rapport

## Région Auvergne- Rhône-Alpes

---



AKTO

Campagne  
d'enquêtes  
2023-2024

# Résultats des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle

## Campagne 2023/2024

Depuis 2021, AKTO pilote des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle à 6 mois et à 12 mois pour toutes les régions administratives, DROM-COM inclus. Ces enquêtes ciblent les 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).

### 1 975

**personnes uniques ont répondu aux enquêtes** (1 734\*) pour la région Auvergne-Rhône-Alpes, tous dispositifs de formation confondus.

Le CDPI et le CIPI sont des dispositifs conventionnels gérés par AKTO pour le compte du FPE TT.

Ce document présente les résultats des bénéficiaires d'un(e) :

- CA, CDPI, CIPI ou CPRO (les chiffres-clés CA, CDPI et CPRO sont présentés séparément en annexes)

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

### OBJECTIFS PRINCIPAUX



Evaluer la capacité des branches professionnelles à sécuriser les parcours professionnels des bénéficiaires de formation



Evaluer la pertinence des financements consentis



Evaluer la pertinence et la qualité de l'offre de formation mobilisée



Identifier des actions correctrices sur les points faibles mis en lumière

# Sommaire



1

**CA, CDPI, CIPI, CPRO**

**Contrat Apprentissage**

**Contrat Développement  
Professionnel Intérimaire**

**Contrat Insertion  
Professionnelle Intérimaire**

**Contrat Professionnalisation**

Page 4



2

**Méthodologie  
& Glossaire**

Page 12



3

**Annexes**

**Focus CA – Page 16**

**Focus CDPI – Page 18**

**Focus CPRO – Page 20**

Page 15



# 1

## **CA, CDPI, CIPI, CPRO**

Contrat Apprentissage

Contrat Développement Professionnel Intérimaire

Contrat Insertion Professionnelle Intérimaire

Contrat Professionnalisation

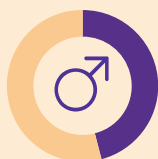
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

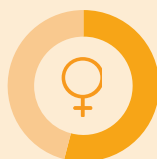
Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

1 900

### Profil-type



46%  
Masculin



54%  
Féminin

25 ans  
d'âge moyen

18%  
ayant un niveau infra-bac avant la formation (CA/CPRO uniquement)

## INSERTION PROFESSIONNELLE

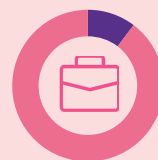
### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois suivant la formation

Au cours des 12 mois suivant la formation



84%  
En emploi



90%  
En emploi

Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi 6 mois après la formation



53%

travaillent toujours pour l'entreprise d'accueil de leur formation (CA/CPRO uniquement)



77%

estiment que leur emploi correspond à leur formation (CA/CPRO uniquement)



80%

travaillent dans le même secteur d'activité que celui de leur formation (CA/CPRO uniquement)

## PERCEPTION DE LA FORMATION



85%

estiment avoir atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés en début de formation



85%

se disent prêts à recommander leur formation à un proche

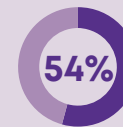
### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



Intérêt porté au travail



Trouver un travail



Conditions de travail



Rémunération

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

# Chiffres-clés – Evolutions sur 3 ans

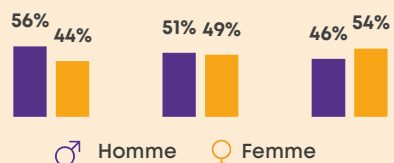
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

1 500      1 597      1 900

### Profil-type



### Âge moyen

25 ans      25 ans      25 ans

Niveau infra-bac avant la formation (CA/CPRO uniquement)

30%      19%      18%

## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois suivant la formation  
88%      86%      84%

Au cours des 12 mois suivant la formation  
85%      91%      90%

Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi 6 mois après la formation

Personnes travaillant toujours pour l'entreprise d'accueil de leur formation (CA/CPRO uniquement)

52%      44%      53%

Personnes estimant que leur emploi correspond à leur formation (CA/CPRO uniquement)

81%      77%      77%

Personnes travaillant dans le même secteur d'activité que celui de leur formation (CA/CPRO uniquement)

86%      76%      80%

## PERCEPTION DE LA FORMATION

Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation

90%      84%      85%

Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche

87%      81%      85%

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*

Intérêt porté au travail	72%	72%	71%
Conditions de travail	60%	58%	54%
Trouver un travail	77%	73%	65%
Rémunération	53%	52%	48%

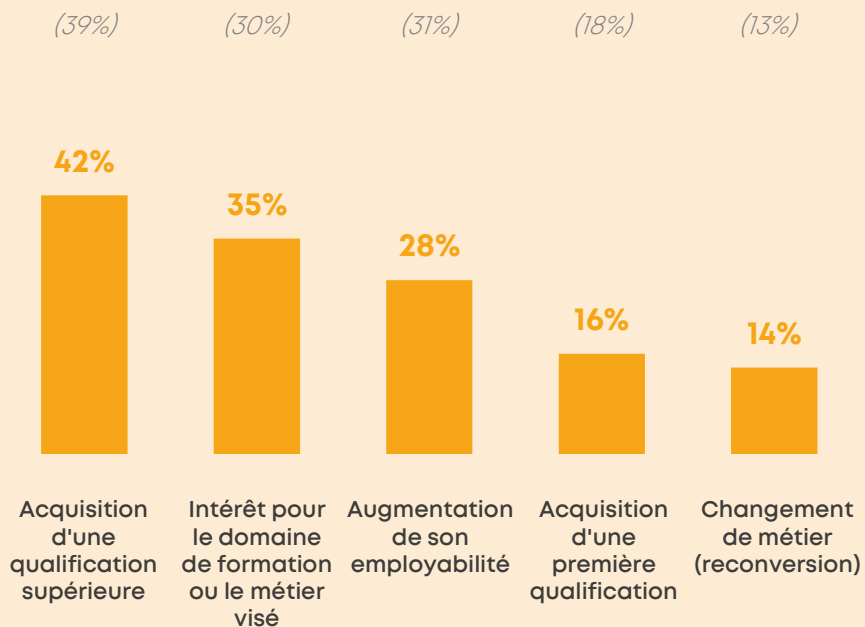
Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement



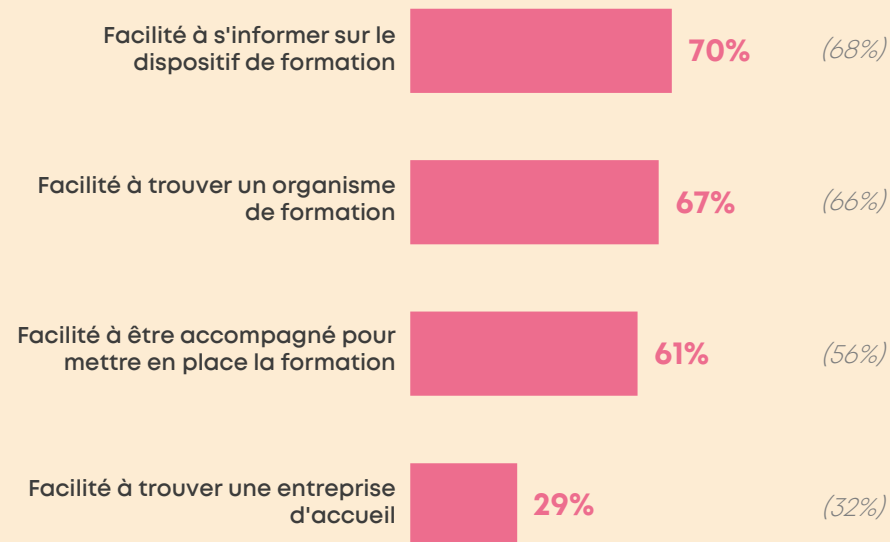
## RAISONS MOTIVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

### TOP 5



L'acquisition d'une qualification supérieure et l'intérêt pour le domaine de formation ou le métier visé constituent les motivations principales des personnes engagées dans un parcours de formation, avec des proportions respectives de 42% et 35%. Deux raisons plus fréquemment citées que l'année précédente.

## MISE EN PLACE DE LA FORMATION



Tout comme l'année précédente, les bénéficiaires n'ont pas exprimé de difficultés majeures pour s'informer sur le dispositif de formation, trouver un organisme de formation ou être accompagnés pour mettre en place leur formation. En revanche, trouver une entreprise d'accueil reste toujours aussi difficile.

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

## ACCOMPAGNEMENT DURANT LA FORMATION

### NIVEAU ET UTILITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT

#### # EN ORGANISME DE FORMATION



**73%**

Accompagnement

(73%)



**86%**

Utilité

(86%)

#### # EN ENTREPRISE D'ACCUEIL



**78%**

Accompagnement

(74%)



**89%**

Utilité

(87%)

Le taux d'accompagnement est plus élevé en entreprise d'accueil qu'en organisme de formation. L'utilité de ces accompagnements reste avérée.

## ASSIDUITE DURANT LA FORMATION



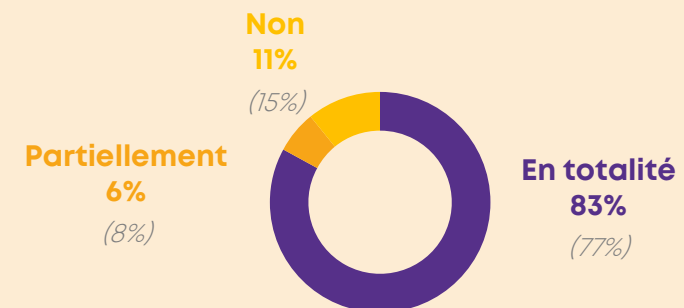
**Assiduité**

**93%**

(86%)

93% des bénéficiaires interrogés ont suivi leur formation jusqu'au bout. Un score en hausse par rapport à celui de l'année précédente (86%).

## OBTENTION DU DIPLÔME/DE LA CERTIFICATION



**Non**

**11%**

(15%)

**Partiellement**

**6%**

(8%)

**En totalité**

**83%**

(77%)

89% des bénéficiaires ont obtenu leur diplôme ou leur certification soit totalement, soit partiellement. Un score en hausse par rapport à l'année précédente (85%).

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

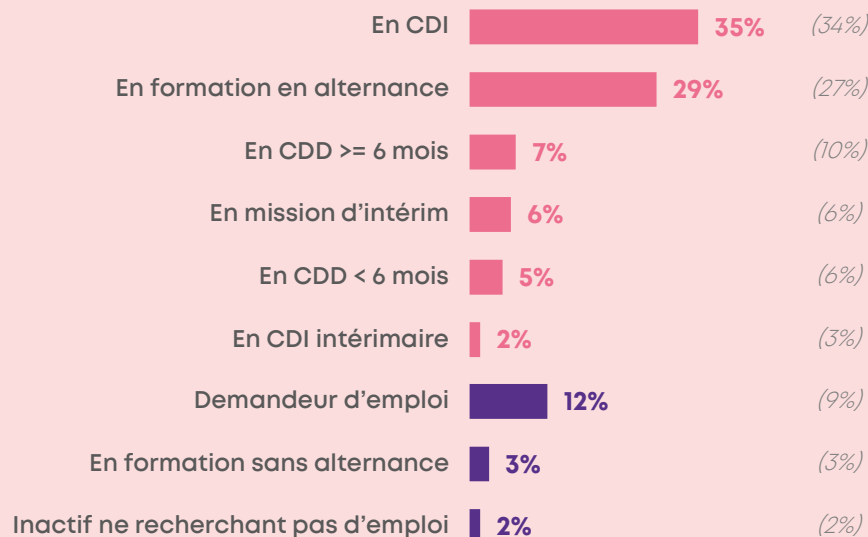


## INSERTION PROFESSIONNELLE À L'ISSUE DE LA FORMATION

### AU COURS DES 6 MOIS SUIVANT LA FORMATION

**84%** des personnes insérées dans l'emploi (86%)

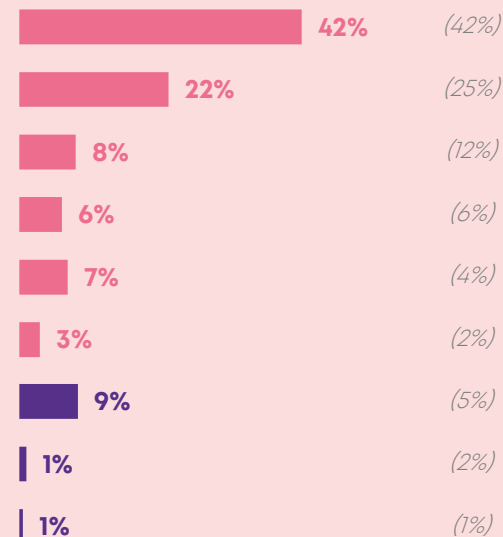
**82%** au niveau national (84%)



### AU COURS DES 12 MOIS SUIVANT LA FORMATION

**90%** des personnes insérées dans l'emploi (91%)

**88%** au niveau national (89%)



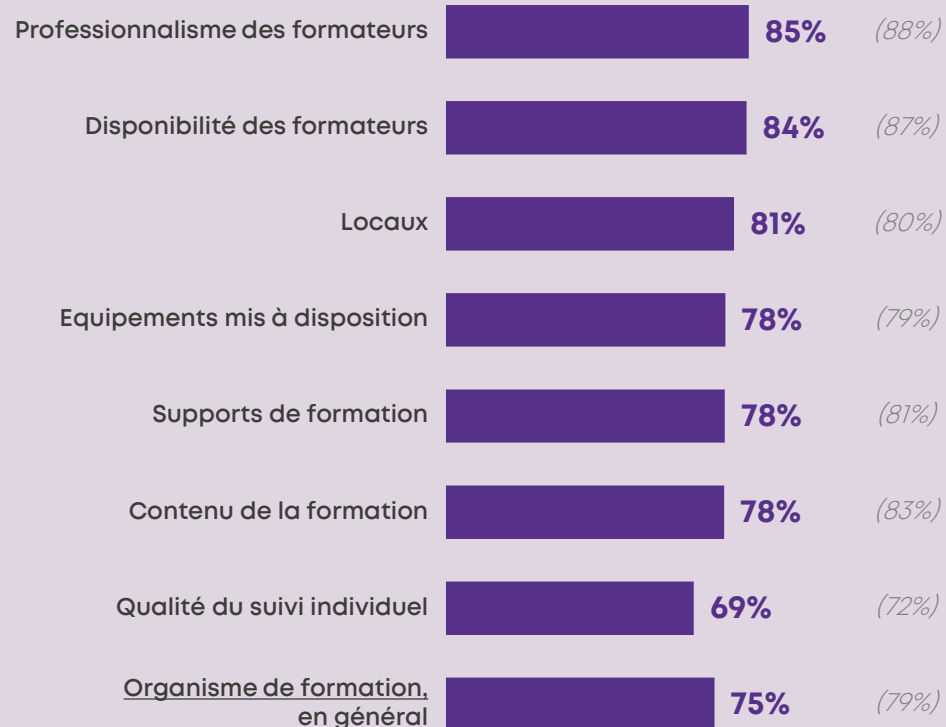
Le taux d'insertion professionnelle au cours des 6 mois suivant la formation est de 84%, comparable à celui de l'année précédente (86%). Au cours des 12 mois suivant la formation, ce taux atteint 90% (91% l'année précédente). Entre ces deux périodes, on constate une augmentation de la part de signataires d'un CDI alors que la part des personnes en formation en alternance ou en recherche d'emploi diminue. Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées.

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

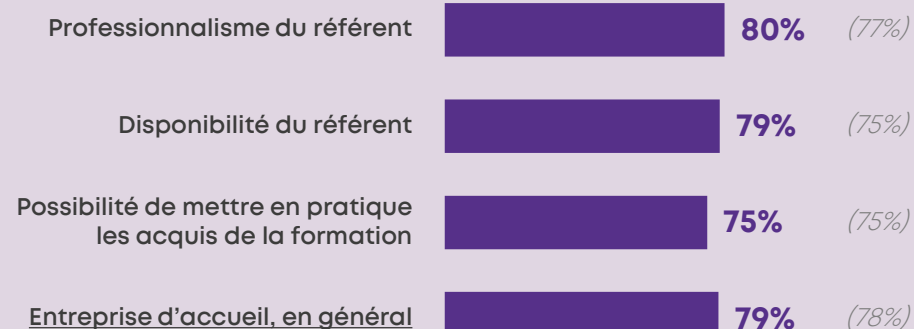


## SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION

## AU SEIN DE L'ORGANISME DE FORMATION



## AU SEIN DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

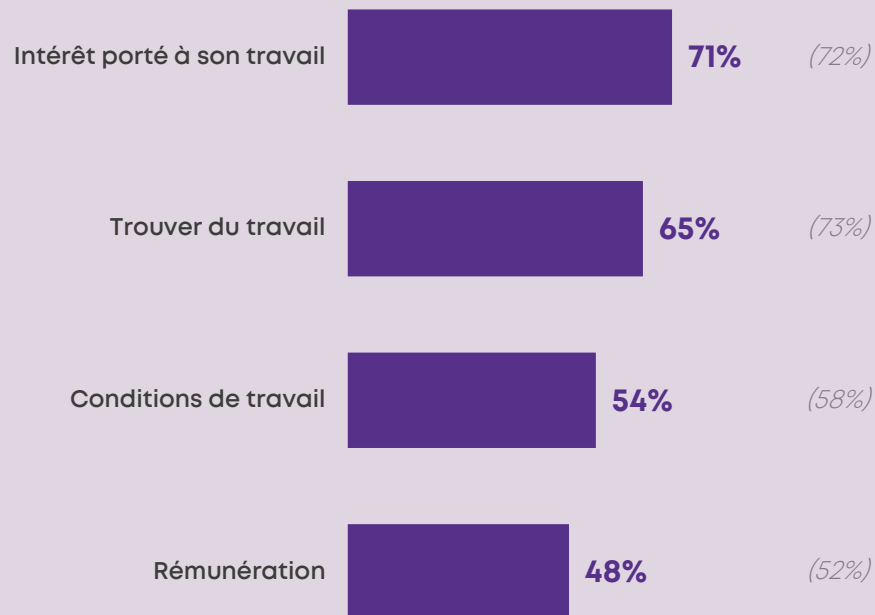


Les taux de satisfaction sont relativement comparables en entreprise d'accueil et en organisme de formation. Les évaluations les plus favorables concernent le professionnalisme et la disponibilité des formateurs de l'organisme de formation ou du référent en entreprise d'accueil alors que la qualité du suivi individuel en organisme de formation et la possibilité de mettre en pratique les acquis de la formation en entreprise d'accueil sont les moins bien jugés.

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

## IMPACTS DE LA FORMATION

## DES IMPACTS TRÈS POSITIFS SUR LA VIE PROFESSIONNELLE\*



La formation a produit des effets positifs sur la vie professionnelle des personnes 6 mois après leur formation, notamment sur l'intérêt qu'elles portent à leur travail et sur leur employabilité. Des impacts positifs toutefois légèrement moins bien perçus cette année.

## UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

## UNE UTILITÉ AVÉRÉE DE LA FORMATION



85%  
(84%)

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



85%  
(81%)

des personnes se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score en progression par rapport à celui de l'année précédente (81%).

\*Les scores entre parenthèses sont issus de la précédente campagne d'enquêtes 2022/2023

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement



# 2

## MÉTHODOLOGIE & GLOSSAIRE

---

# Méthodologie

## 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 2023/2024, les interrogations ont été réalisées entre septembre 2023 et août 2024, couvrant les périodes de sorties de formation suivantes :

- 2023S2 et 2024S1 pour le volet satisfaction ;
- 2023 pour le volet insertion professionnelle à 6 mois ;
- 2022S2 et 2023S1 pour le volet insertion professionnelle à 12 mois.

Toutes branches professionnelles confondues, 8 240 réponses ont été collectées sur le volet satisfaction, 8 669 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 6 107 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois. Pour obtenir ces réponses, près de 480 000 invitations ont été envoyées par mail et plus de 80 000 appels téléphoniques ont été passés, représentant près de 1 800H de conversation.

Concernant la région Auvergne-Rhône-Alpes, 862 réponses ont été obtenues sur le volet satisfaction, 903 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 552 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 le Pôle Observatoire d'AKTO.

## NOMBRE RÉEL DE PERSONNES INTERROGÉES

Dans la section des chiffres-clés de ce rapport, nous présentons les données brutes concernant les participants aux enquêtes. Cela inclut le nombre exact de répondants ainsi que leurs caractéristiques sociodémographiques, sans aucune modification statistique. Cette présentation offre un aperçu authentique de la composition des groupes ayant participé aux 3 enquêtes.

Pour le reste du document, en revanche, les données ont été ajustées statistiquement. Ce processus de pondération a été appliqué pour garantir que les résultats soient représentatifs de la population étudiée, corrigeant ainsi les éventuels biais d'échantillonnage.

## REDRESSEMENT STATISTIQUE

Initialement, tous les participants à une enquête sont considérés comme ayant une importance égale. Cependant, cette approche s'avère inadéquate lorsqu'on cherche à tirer des conclusions représentatives de l'ensemble de la population.

Pour remédier à cette situation, un système de pondération a été mis en place. Chaque répondant s'est vu attribuer un nouveau coefficient de pondération, prenant en compte 3 critères spécifiques : la branche professionnelle qui a financé sa formation, la région de l'entreprise prescriptrice de sa formation et le dispositif de formation dans lequel il s'est engagé.

Cette méthode de pondération ajustée permet d'obtenir un échantillon plus représentatif de la population globale.

Les données présentées dans ce rapport ont été soumises à ce processus de redressement statistique, offrant ainsi une image plus fidèle et équilibrée de la réalité étudiée.

# Glossaire

## **CA – CONTRAT APPRENTISSAGE**

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail en alternance destiné aux jeunes de 16 à 29 ans, permettant d'acquérir une qualification professionnelle reconnue par un diplôme ou un titre inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Il combine des périodes de formation théorique en centre de formation d'apprentis (CFA) et pratique en entreprise, sous la supervision d'un maître d'apprentissage. Ce contrat peut être à durée déterminée (6 mois à 3 ans) ou indéterminée, débutant par une période d'apprentissage. L'apprenti perçoit une rémunération calculée en pourcentage du SMIC, variant selon son âge et l'année de formation.

## **CDPI – CONTRAT DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL INTÉRIMAIRE**

Le CDPI est similaire au CIPI mais s'adresse principalement aux intérimaires souhaitant développer leurs compétences dans le cadre d'une mission temporaire. Il offre une formation sur mesure pour répondre aux exigences spécifiques des postes occupés, augmentant ainsi les chances de pérennisation de l'emploi après la mission intérimaire.

## **CIPI – CONTRAT INSERTION PROFESSIONNELLE INTÉRIMAIRE**

Le CIPI est un dispositif destiné aux intérimaires visant à faciliter leur insertion professionnelle durable. Il combine des périodes de formation théorique et pratique adaptées aux besoins spécifiques des entreprises utilisatrices. Ce contrat permet aux intérimaires d'acquérir les compétences nécessaires pour occuper un emploi durable tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé.

## **CPRO – CONTRAT PROFESSIONNALISATION**

Le contrat de professionnalisation est un contrat en alternance visant à faciliter l'insertion professionnelle par l'acquisition d'une qualification reconnue. Il s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans souhaitant compléter leur formation initiale, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus. Ce contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée, avec une formation théorique dispensée par un organisme extérieur et une formation pratique au sein de l'entreprise. La durée de la formation est généralement comprise entre 6 et 12 mois, mais peut être étendue jusqu'à 24 mois pour certains publics ou qualifications.

## **POEC – PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI COLLECTIVE**

La POEC est un dispositif collectif financé par Pôle emploi et les opérateurs de compétences (OPCO) pour former des demandeurs d'emploi aux compétences requises pour occuper des postes identifiés comme étant en tension dans certaines entreprises ou secteurs. Elle permet aux participants d'acquérir des compétences spécifiques avant leur embauche, facilitant ainsi leur insertion professionnelle. La durée de la POEC varie généralement entre quelques semaines et plusieurs mois, selon les besoins du marché du travail et les compétences à acquérir.





# 3

## ANNEXES

---



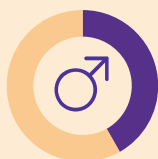
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

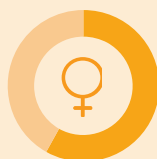
1 372

### Profil-type



42%

Masculin



58%

Féminin

22 ans  
d'âge moyen

14%  
ayant un niveau infra-  
bac avant la  
formation

## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois  
suivant la formation

Au cours des 12 mois  
suivant la formation



84%

En emploi



89%

En emploi

Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi 6 mois après la formation



53%

travaillent toujours pour l'entreprise  
d'accueil de leur formation



78%

estiment que leur emploi  
correspond à leur formation



80%

travaillent dans le même secteur  
d'activité que celui de leur  
formation

## PERCEPTION DE LA FORMATION



85%

estiment avoir atteint les  
objectifs qu'ils s'étaient fixés en  
début de formation



87%

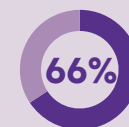
se disent prêts à recommander  
leur formation à un proche

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



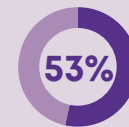
71%

Intérêt porté  
au travail



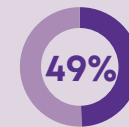
66%

Trouver un  
travail



53%

Conditions  
de travail



49%

Rémunération

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

# Chiffres-clés – Evolutions sur 3 ans

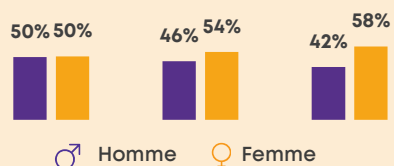
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



### Profil-type



### Âge moyen

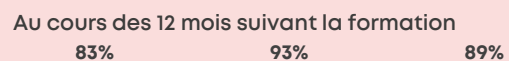
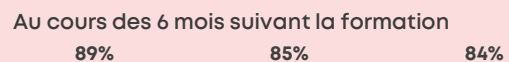


### Niveau infra-bac avant la formation



## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi



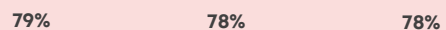
Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi 6 mois après la formation

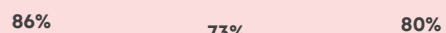
Personnes travaillant toujours pour l'entreprise d'accueil de leur formation



Personnes estimant que leur emploi correspond à leur formation

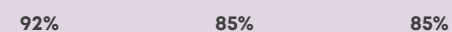


Personnes travaillant dans le même secteur d'activité que celui de leur formation



## PERCEPTION DE LA FORMATION

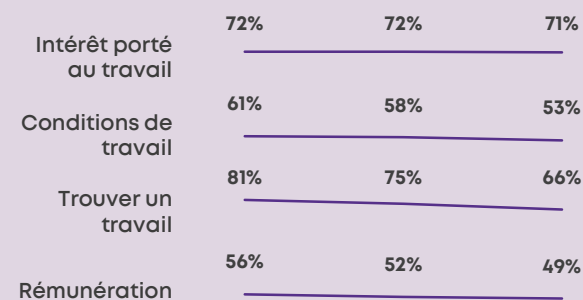
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche



### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

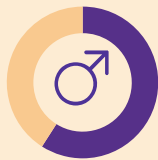
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

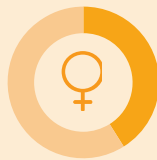
95

### Profil-type



59%

Masculin



41%

Féminin

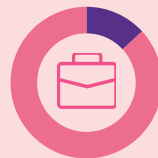
37 ans  
d'âge moyen

## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois  
suivant la formation

Au cours des 12 mois  
suivant la formation



87%

En emploi



97%

En emploi

Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation



87%

ont un seul employeur



86%

travaillent à temps plein lorsqu'elles ont un seul employeur

## PERCEPTION DE LA FORMATION



94%

estiment avoir atteint les objectifs qu'ils s'étaient fixés en début de formation



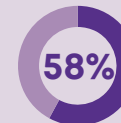
78%

se disent prêts à recommander leur formation à un proche

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



Intérêt porté  
au travail



Trouver un  
travail



Conditions  
de travail



Rémunération

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

# Chiffres-clés – Evolutions sur 3 ans

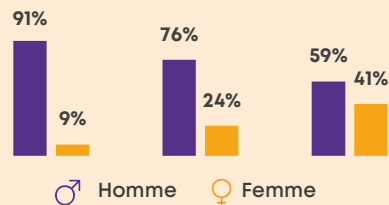
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



### Profil-type

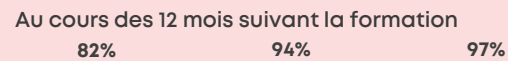
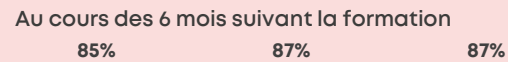


### Âge moyen



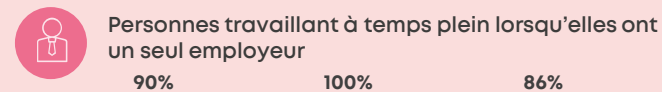
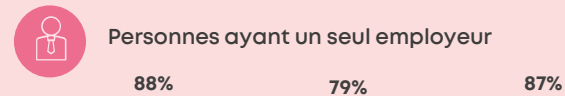
## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi



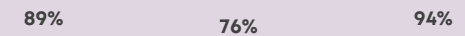
Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation

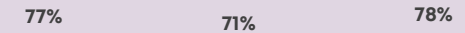


## PERCEPTION DE LA FORMATION

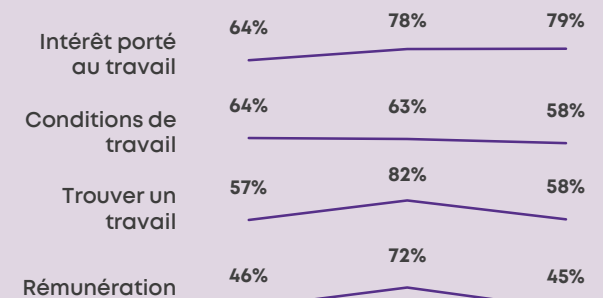
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche



### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

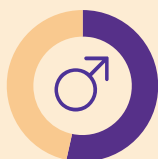
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

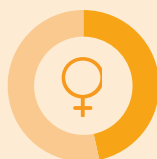
Nombre de répondants à  
au moins 1 des 3 enquêtes

**397**

### Profil-type



**53%**  
Masculin



**47%**  
Féminin

**32** ans  
d'âge moyen

**34%**  
ayant un  
niveau infra-  
bac avant la  
formation

## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois  
suivant la formation

Au cours des 12 mois  
suivant la formation



**80%**  
En emploi



**93%**  
En emploi

Les personnes poursuivant leur formation par un  
contrat en alternance sont comptabilisées

### Des personnes en emploi 6 mois après la formation



**58%** travaillent toujours pour l'entreprise  
d'accueil de leur formation



**70%** estiment que leur emploi  
correspond à leur formation



**80%** travaillent dans le même secteur  
d'activité que celui de leur  
formation

## PERCEPTION DE LA FORMATION



**84%**

estiment avoir atteint les  
objectifs qu'ils s'étaient fixés en  
début de formation



**74%**

se disent prêts à recommander  
leur formation à un proche

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



**72%** Intérêt porté  
au travail



**61%** Trouver un  
travail



**59%** Conditions  
de travail



**44%** Rémunération

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

# Chiffres-clés – Evolutions sur 3 ans

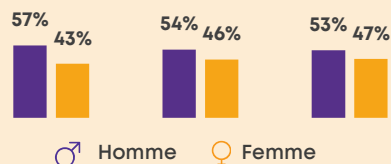
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



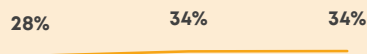
### Profil-type



### Âge moyen



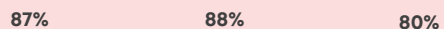
### Niveau infra-bac avant la formation



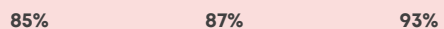
## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois suivant la formation



Au cours des 12 mois suivant la formation

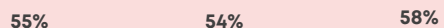


Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées

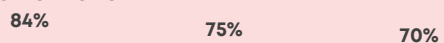
### Des personnes en emploi 6 mois après la formation



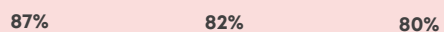
Personnes travaillant toujours pour l'entreprise d'accueil de leur formation



Personnes estimant que leur emploi correspond à leur formation



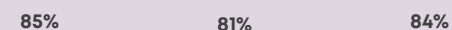
Personnes travaillant dans le même secteur d'activité que celui de leur formation



## PERCEPTION DE LA FORMATION



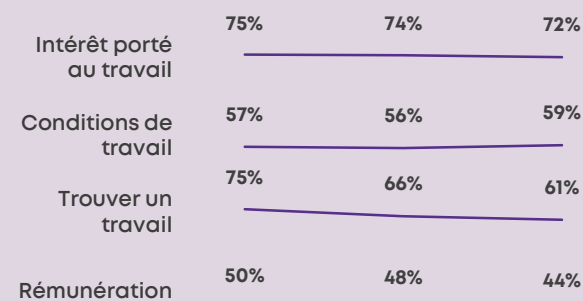
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche



### Impacts positifs perçus à 6 mois\*



Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024

\* Généralement, les impacts sont jugés neutres lorsqu'ils ne le sont pas positivement

**AKTO**  
**Secrétariat Général**  
**Pôle Observatoire**

**AKTO**  
L'humain au cœur des services