



ENQUÊTES DE  
SATISFACTION  
ET D'INSERTION  
PROFESSIONNELLE

# Rapport Branche Restauration collective

---

Restauration  
collective  
IDCC 1266



OBSERVATOIRE  
AKTO

Campagne  
d'enquêtes  
2023-2024



# Résultats des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle

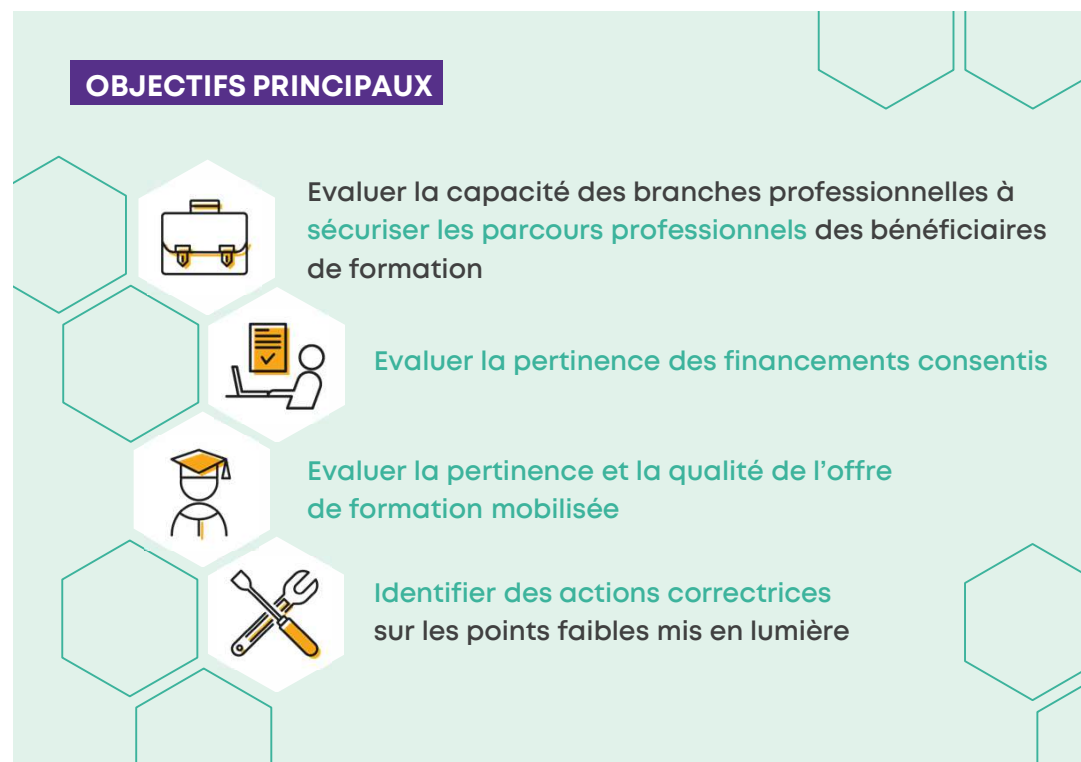
## Campagne 2023/2024

Depuis 2021, AKTO pilote des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle à 6 mois et à 12 mois pour toutes les branches professionnelles qu'il accompagne. Ces enquêtes ciblent notamment les bénéficiaires d'un Contrat d'Apprentissage (CA), d'un Contrat de Professionnalisation (CPRO) et d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC).

**345**

**personnes uniques ont répondu aux enquêtes** (290\*) pour la branche de la restauration collective. Elles ont bénéficié soit d'un CA, soit d'un CPRO.

Ce document présente les résultats des bénéficiaires d'un(e) :  
• CA ou CPRO (les chiffres-clés CA sont présentés séparément en annexes)



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

# Sommaire



**1**

**CA, CPRO**

**Contrat Apprentissage  
Contrat Professionnalisation**

**Page 4**



**2**

**Méthodologie  
& Glossaire**

**Page 12**



**3**

**Annexes**  
Focus CA – Page 16

**Page 15**



1

**CA, CPRO**

**Contrat Apprentissage  
Contrat Professionnalisation**

---

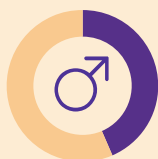
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

301

### Profil-type



44%  
Masculin



56%  
Féminin

23 ans  
d'âge moyen

27%  
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



82%  
En emploi



84%  
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)



76%

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



79%

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

## PERCEPTION DE LA FORMATION



90%

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



92%

se disent prêts à recommander leur formation à un proche

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*

67%

Intérêt porté au travail

62%

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

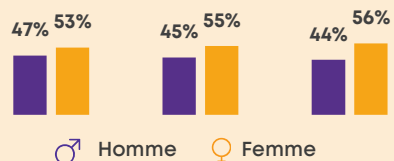
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

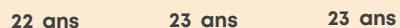
Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



### Profil-type



### Âge moyen



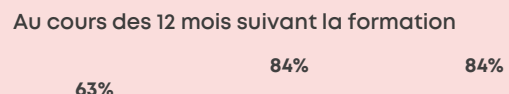
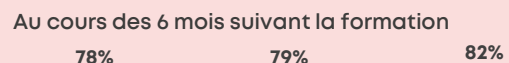
Niveau infra-bac avant la formation (CA/CPRO uniquement)



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

## INSERTION PROFESSIONNELLE

Proportion de personnes en emploi



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

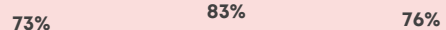
Des personnes en emploi 6 mois après la formation



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



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



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



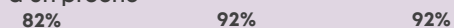
## PERCEPTION DE LA FORMATION



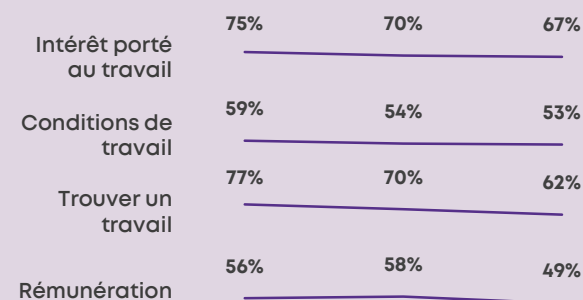
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche



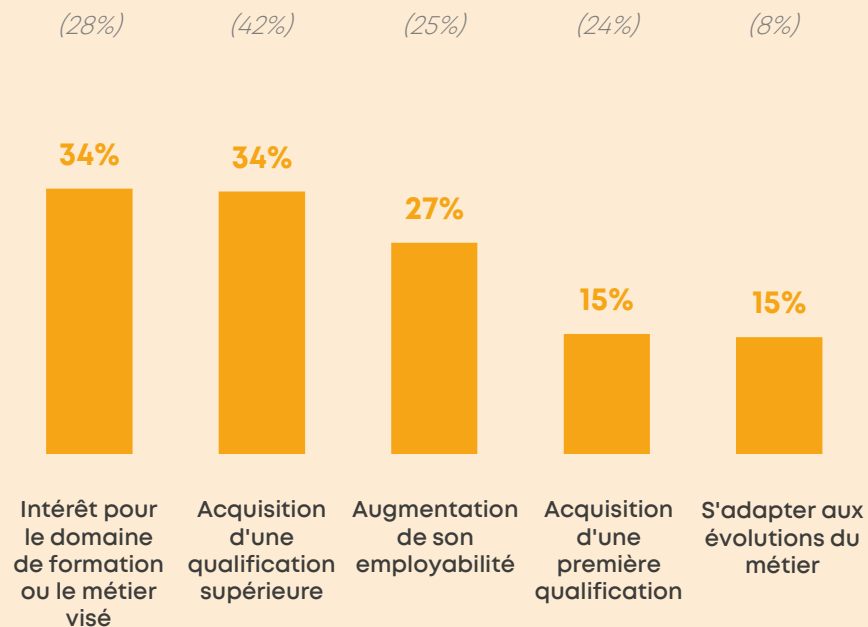
Impacts positifs perçus à 6 mois\*



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

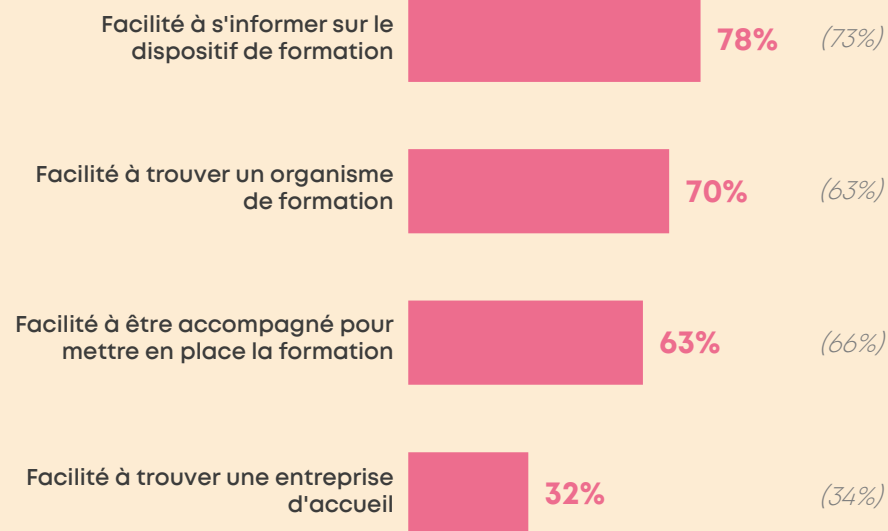
## RAISONS MOTIVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

### TOP 5



L'acquisition d'une qualification supérieure et l'intérêt pour le domaine de formation ou le métier visé constituent les deux principales motivations des personnes engagées dans un parcours de formation, citées à 34% chacune. L'intérêt pour le domaine de formation ou le métier visé et l'adaptation aux évolutions du métier sont davantage cités que l'année précédente, tandis que l'acquisition d'une première qualification ou d'une qualification supérieure le sont moins.

## MISE EN PLACE DE LA FORMATION



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. 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

(80%)



**80%**

Utilité

(82%)

#### # EN ENTREPRISE D'ACCUEIL



**78%**

Accompagnement

(75%)



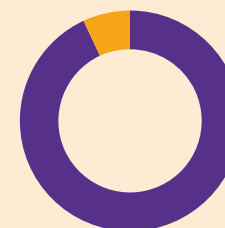
**88%**

Utilité

(91%)

Environ trois-quarts des bénéficiaires déclarent avoir été accompagnés en organisme de formation et en entreprise d'accueil. L'utilité de l'accompagnement reste avérée, particulièrement en entreprise d'accueil.

## ASSIDUITE DURANT LA FORMATION

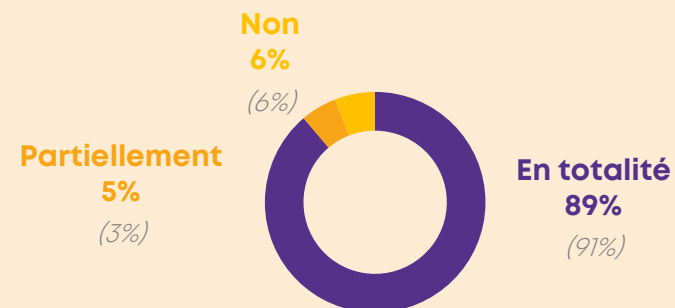


**Assiduité**  
**93%**

(94%)

93% des bénéficiaires interrogés ont suivi leur formation jusqu'au bout. Un score comparable à celui de l'année précédente (94%).

## OBTENTION DU DIPLÔME/DE LA CERTIFICATION



**Non**  
**6%**

(6%)

**Partiellement**  
**5%**

(3%)

**En totalité**  
**89%**

(91%)

94% des bénéficiaires ont obtenu leur diplôme ou leur certification soit totalement, soit partiellement. Un score identique à celui de l'année précédente (94%).

\*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

**82%** des personnes insérées dans l'emploi (79%)

**82%** toutes branches AKTO (84%)

En formation en alternance	<b>37%</b>	(22%)	<b>30%</b>	(17%)
En CDI	<b>33%</b>	(40%)	<b>42%</b>	(54%)
En CDD >= 6 mois	<b>6%</b>	(8%)	<b>3%</b>	(3%)
En CDD < 6 mois	<b>3%</b>	(5%)	<b>5%</b>	(3%)
En mission d'intérim	<b>2%</b>	(2%)	<b>3%</b>	(5%)
En CDI intérimaire	<b>2%</b>	(2%)	<b>0%</b>	(3%)
Demandeur d'emploi	<b>17%</b>	(14%)	<b>12%</b>	(10%)
En formation sans alternance	<b>1%</b>	(3%)	<b>3%</b>	(1%)
Inactif ne recherchant pas d'emploi	<b>0%</b>	(4%)	<b>1%</b>	(5%)

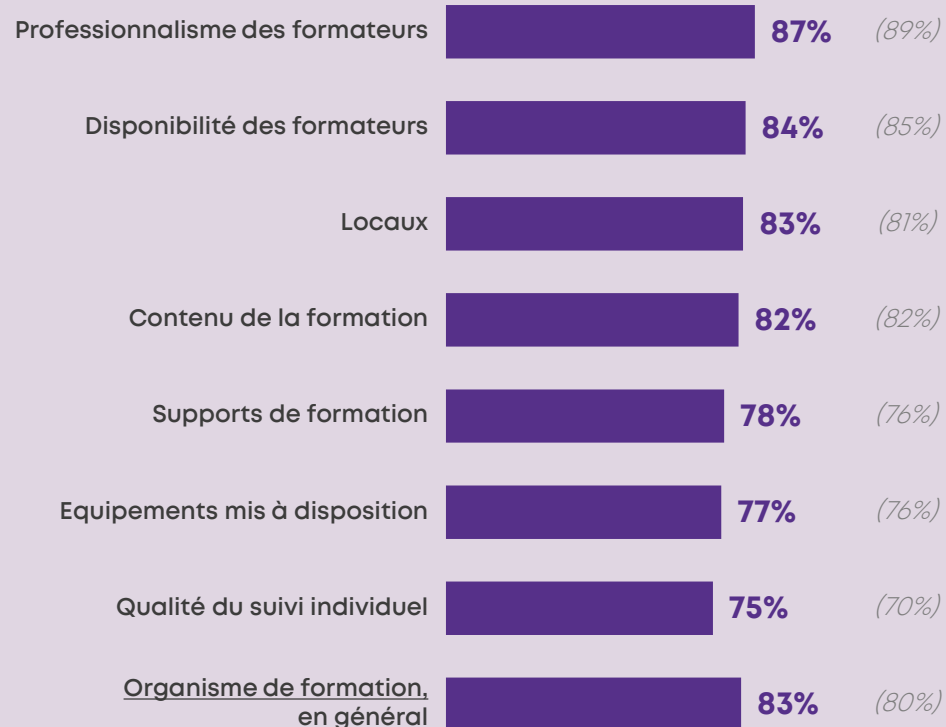
Le taux d'insertion professionnelle au cours des 6 mois suivant la formation est de 82%, en légère hausse par rapport à l'année précédente (79%). Au cours des 12 mois suivant la formation, ce taux atteint 84% (identique à celui de l'année précédente). Entre ces deux périodes, on constate une forte augmentation de la part des 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

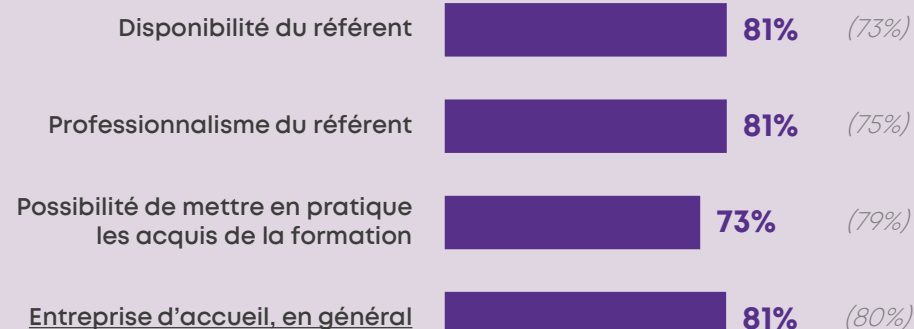


## SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FORMATION

### AU SEIN DE L'ORGANISME DE FORMATION



### AU SEIN DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

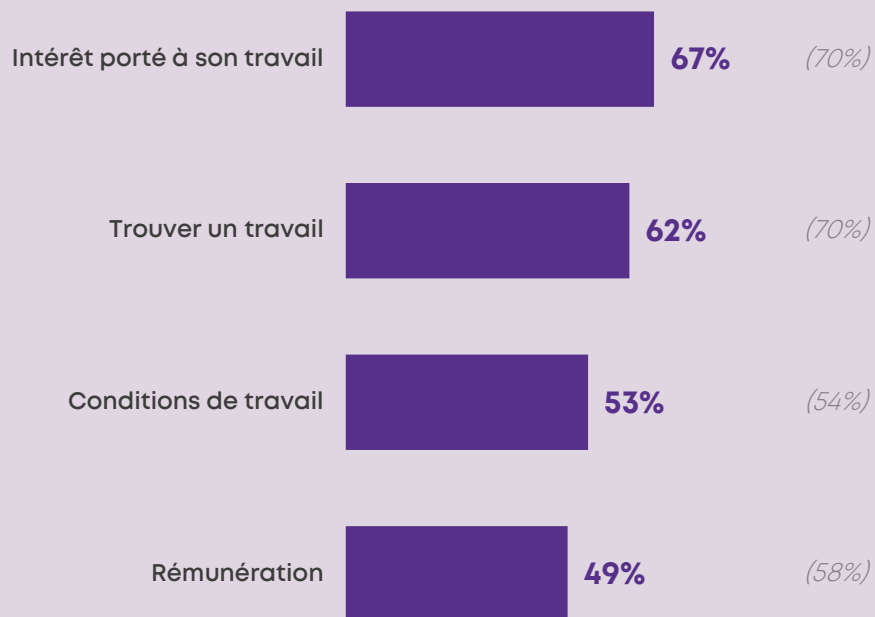


Les taux de satisfaction sont très élevés, aussi bien en organisme de formation qu'en entreprise d'accueil. Les bénéficiaires ont particulièrement apprécié le professionnalisme et la disponibilité de leur formateur en organisme de formation et de leur référent en entreprise d'accueil. La qualité du suivi individuel en organisme de formation et la possibilité de mettre en pratique les acquis de la formation en entreprise sont les items les moins bien évalués.

*\*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. Les impacts sont globalement moins bien jugés cette année.

## UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

### UNE UTILITÉ AVÉRÉE DE LA FORMATION



**90%** (92%) estiment avoir atteint leurs objectifs à l'issue de leur formation, un score comparable à celui de l'année précédente.



**92%** (92%) des personnes se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score identique à celui de l'année précédente (92%).

\*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 branche de la restauration collective, 167 réponses ont été obtenues sur le volet satisfaction, 154 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 106 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.

## **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

---

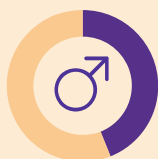
# Chiffres-clés

## RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

275

### Profil-type



44%

Masculin



56%

Féminin

22 ans  
d'âge moyen

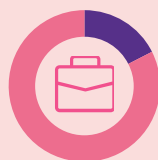
29%  
ayant un niveau infra-  
bac avant la  
formation

## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois  
suivant la formation

Au cours des 12 mois  
suivant la formation



82%

En emploi



83%

En emploi

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

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



54%

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



76%

estiment que leur emploi  
correspond à leur formation



79%

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

## PERCEPTION DE LA FORMATION



89%

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



92%

se disent prêts à recommander  
leur formation à un proche

### Impacts positifs perçus à 6 mois\*

68%

Intérêt porté  
au travail

62%

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

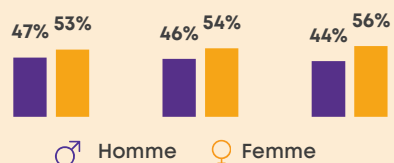
Situation comparative sur 3 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023 et 2023/2024

## RÉPONDANTS RÉELS

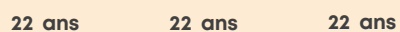
Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



### Profil-type



### Âge moyen

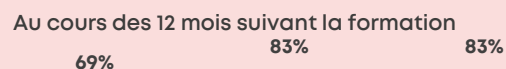
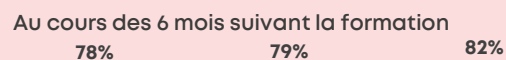


### Niveau infra-bac avant la formation



## INSERTION PROFESSIONNELLE

### Proportion de personnes en emploi



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

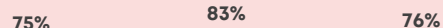
### Des personnes en emploi 6 mois après la formation



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



Personnes estimant que leur emploi correspond à leur formation



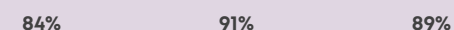
Personnes travaillant dans le même secteur d'activité que celui de leur formation



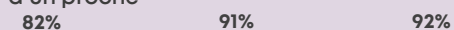
## PERCEPTION DE LA FORMATION



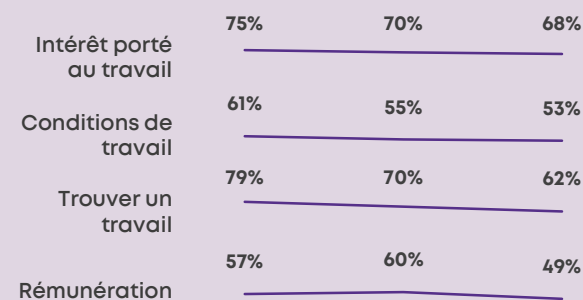
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



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

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

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