



ENQUÊTES DE
SATISFACTION
ET D'INSERTION
PROFESSIONNELLE

Rapport Région Normandie



OBSERVATOIRE
AKTO



Campagne
d'enquêtes
2024/2025

Résultats des enquêtes de satisfaction et d'insertion professionnelle

Campagne 2024/2025

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).

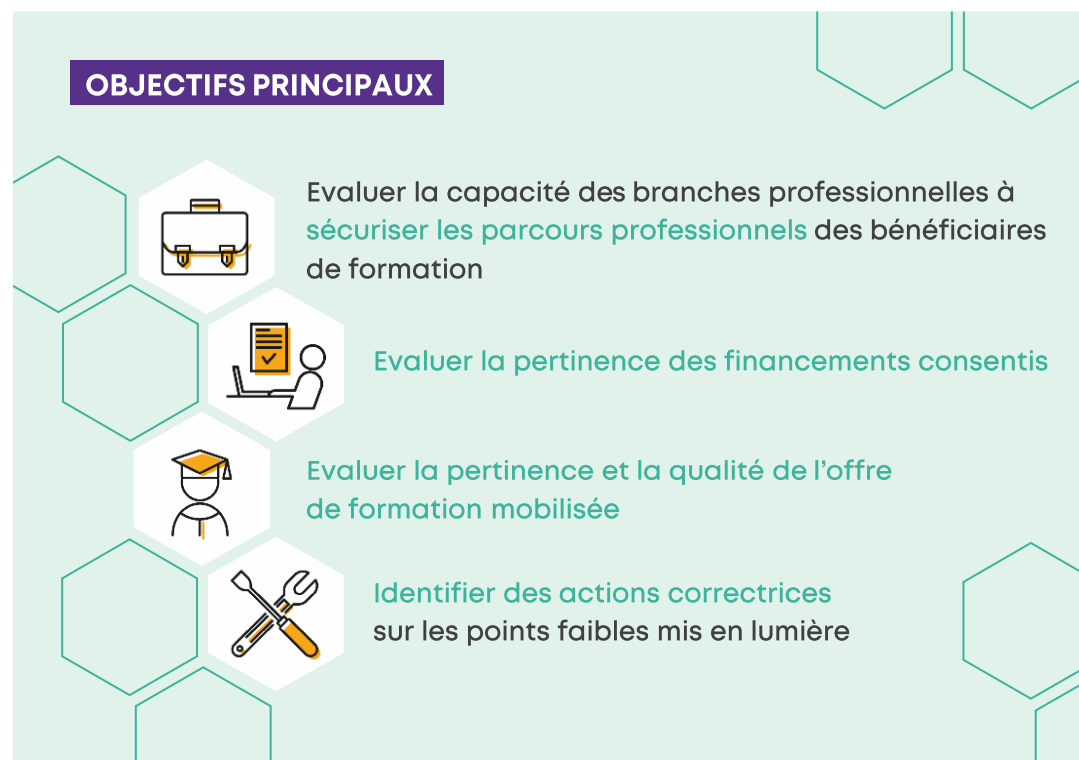
717

personnes uniques ont répondu aux enquêtes (731) pour la région Normandie. Elles ont bénéficié soit d'un CA, soit d'un CDPI, soit d'un CIPI, soit d'un CPRO, soit d'une POEC.

Le CDPI et le CIPI sont des dispositifs conventionnels gérés par AKTO et financés par le FPETT.



Ce document présente les résultats des bénéficiaires d'un CA, d'un CDPI, d'un CIPI ou d'un CPRO. Les chiffres-clés du CA et du CPRO sont présentés séparément en annexes. La POEC n'est pas présentée, faute de réponses suffisantes.



(i) Les scores entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)

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 CPRO – Page 18

Page 15

A background image showing a meeting around a wooden table. A person's hand is pointing at a 'Business Chart - Visual' which includes a line graph and a bar chart. Another person's hands are clasped. A laptop and a notebook are also on the table.

1

CA-CDPI-CIPI-CPRO

Contrat Apprentissage

Contrat Développement Professionnel Intérimaire

Contrat Insertion Professionnelle Intérimaire

Contrat Professionnalisation

AKTO

Le CDPI et le CIPI sont des dispositifs conventionnels
gérés par AKTO et financés par le FPETT.



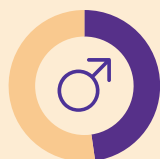
Chiffres-clés

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à
au moins 1 des 3 enquêtes

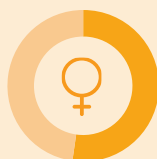
681

Profil-type



48%

Masculin



52%

Féminin

28 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

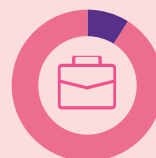


79%

En emploi



Au cours des 12 mois
suivant la formation



91%

En emploi

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

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation (contrats en alternance exclus)



48%

continuent de travailler pour
l'entreprise d'accueil de leur
formation (CA/CPRO uniquement)



79%

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)



89%

travaillent à temps plein

PERCEPTION DE LA FORMATION



78%

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



79%

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

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

Chiffres-clés – Evolutions sur 4 ans

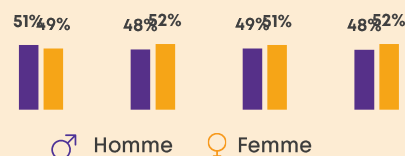
Situation comparative sur 4 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024 et 2024/2025

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

562 656 679 681

Profil-type



Âge moyen

28 ans 28 ans 27 ans 28 ans

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

27% 32% 26% 27%

INSERTION PROFESSIONNELLE

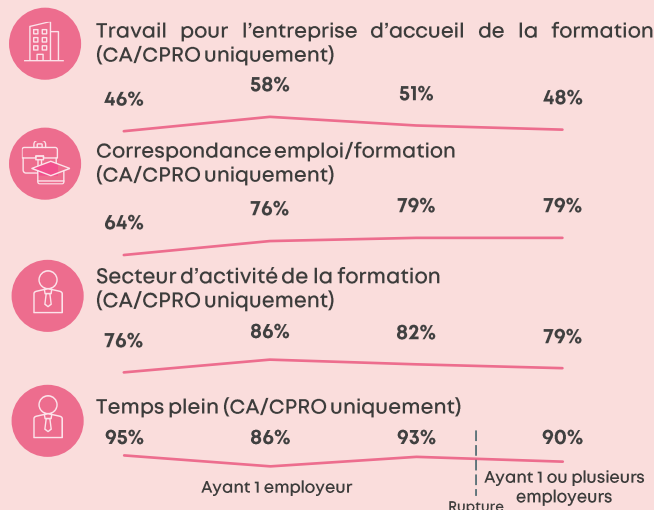
Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois suivant la formation
82% 88% 84% 79%

Au cours des 12 mois suivant la formation
84% 92% 88% 91%

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

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation (contrats en alternance exclus)



PERCEPTION DE LA FORMATION

Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation
88% 86% 87% 78%

Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche
84% 84% 82% 79%

Impacts positifs perçus à 6 mois*

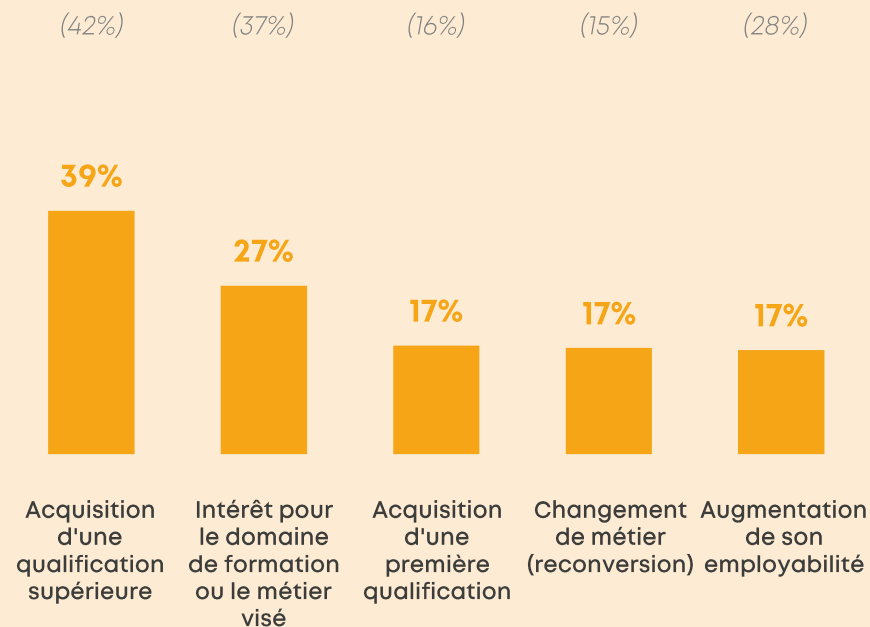
Impact	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025
Intérêt porté au travail	71%	73%	71%	66%
Conditions de travail	61%	56%	54%	51%
Trouver un travail	68%	70%	61%	51%
Rémunération	53%	49%	44%	46%

(i) Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

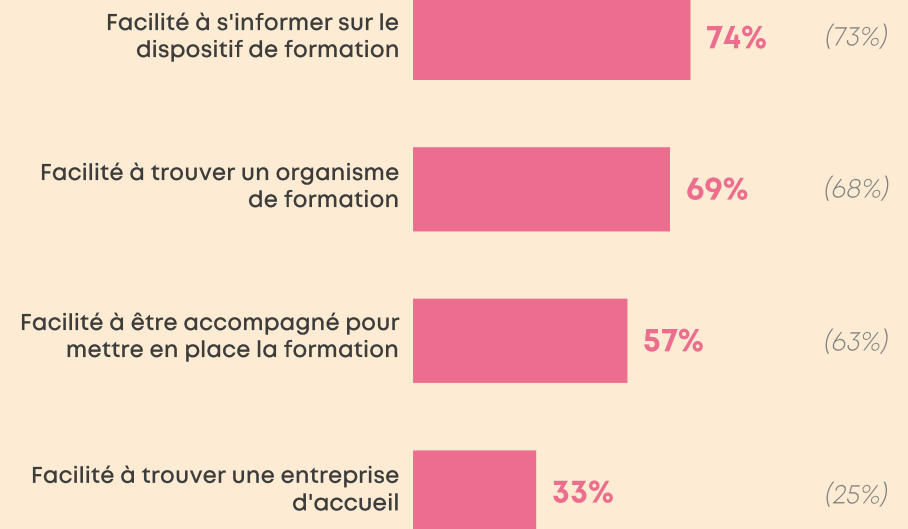
RAISONS MOTIVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

TOP 5



Comme l'année précédente, les personnes engagées dans un parcours de formation citent l'acquisition d'une qualification supérieure comme raison d'entrée principale en formation, à 39%. L'intérêt pour le domaine de formation ou le métier visé vient ensuite, à 27%. Cette raison est toutefois moins citée cette année.

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, à des niveaux comparables à ceux de l'année précédente. En revanche, trouver une entreprise d'accueil reste toujours très difficile, quoiqu'un peu moins cette année. Les scores sont relativement comparables d'une année à l'autre.

(i) Les scores indiqués entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)

ACCOMPAGNEMENT DURANT LA FORMATION

NIVEAU ET UTILITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT

EN ORGANISME DE FORMATION



68%
Accompagnement
(73%)



88%
Utilité
(82%)

EN ENTREPRISE D'ACCUEIL



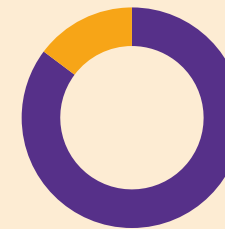
72%
Accompagnement
(74%)



84%
Utilité
(86%)

Le taux d'accompagnement en entreprise d'accueil est supérieur à celui observé en organisme de formation, à des niveaux en léger recul cette année. L'utilité de ces accompagnements reste avérée ; elle est en hausse en organisme de formation.

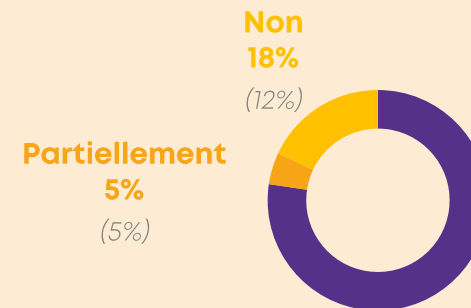
ASSIDUITE DURANT LA FORMATION



Assiduité
85%
(89%)

85% des bénéficiaires interrogés ont suivi leur formation jusqu'au bout. Un score inférieur à celui de l'année précédente (89%).

OBTENTION DU DIPLÔME/DE LA CERTIFICATION



En totalité
77%
(83%)

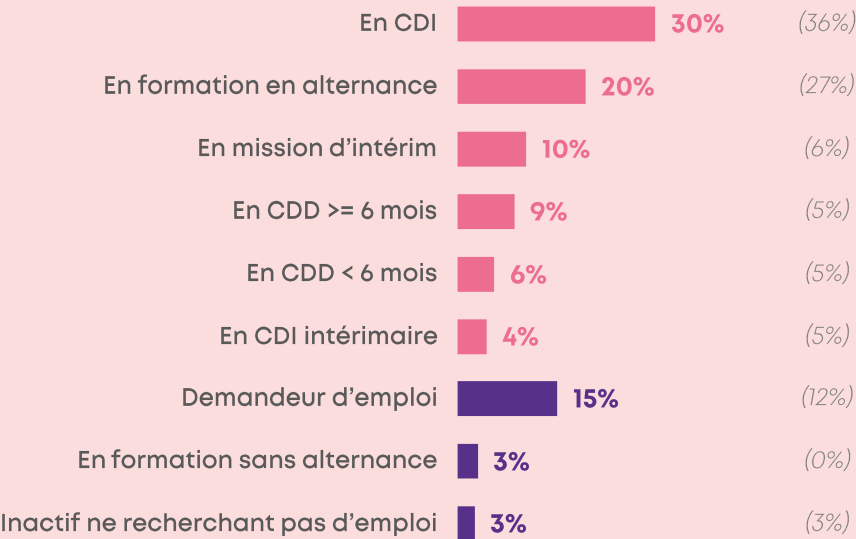
82% des bénéficiaires ont obtenu leur diplôme ou leur certification soit totalement, soit partiellement. Un niveau inférieur à celui de l'année précédente (88%).

(i) Les scores indiqués entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)

INSERTION PROFESSIONNELLE À L'ISSUE DE LA FORMATION

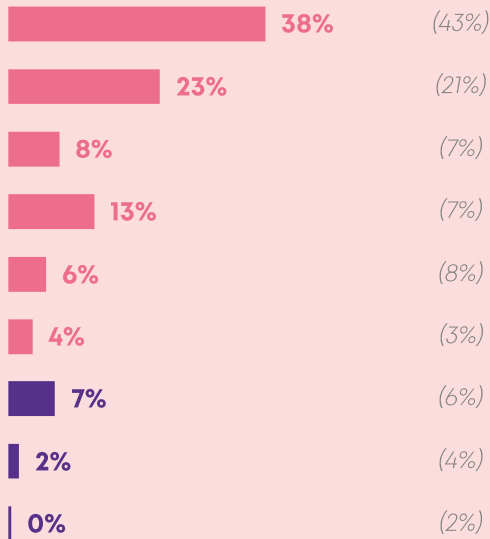
AU COURS DES 6 MOIS SUIVANT LA FORMATION

79% des personnes insérées dans l'emploi (84%)



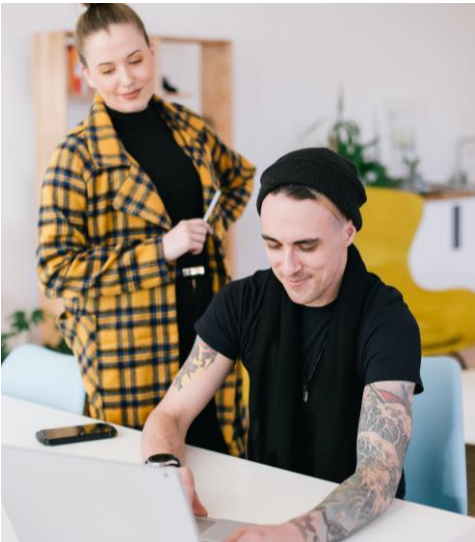
AU COURS DES 12 MOIS SUIVANT LA FORMATION

91% des personnes insérées dans l'emploi (88%)



Le taux d'insertion professionnelle au cours des 6 mois suivant la formation est de 79%, en léger retrait par rapport à celui de l'année précédente (84%). Au cours des 12 mois suivant la formation, ce taux progresse nettement et atteint 91% (88% précédemment). Entre ces deux périodes, on relève une augmentation de la proportion de signataires d'un CDI et d'un CDD >= 6 mois et une diminution de celle des demandeurs d'emploi. Les personnes poursuivant leur formation par un contrat en alternance sont comptabilisées dans le calcul du taux d'emploi.

(i) Les scores indiqués entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)



SATISFACTION EXPRIMÉE À L'ÉGARD DE LA FORMATION

AU SEIN DE L'ORGANISME DE FORMATION

Disponibilité des formateurs		82%	(91%)
Equipements mis à disposition		81%	(82%)
Professionalisme des formateurs		81%	(91%)
Supports de formation		78%	(82%)
Locaux		78%	(84%)
Contenu de la formation		73%	(88%)
Qualité du suivi individuel		73%	(79%)
<u>Organisme de formation, en général</u>		77%	(85%)

AU SEIN DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

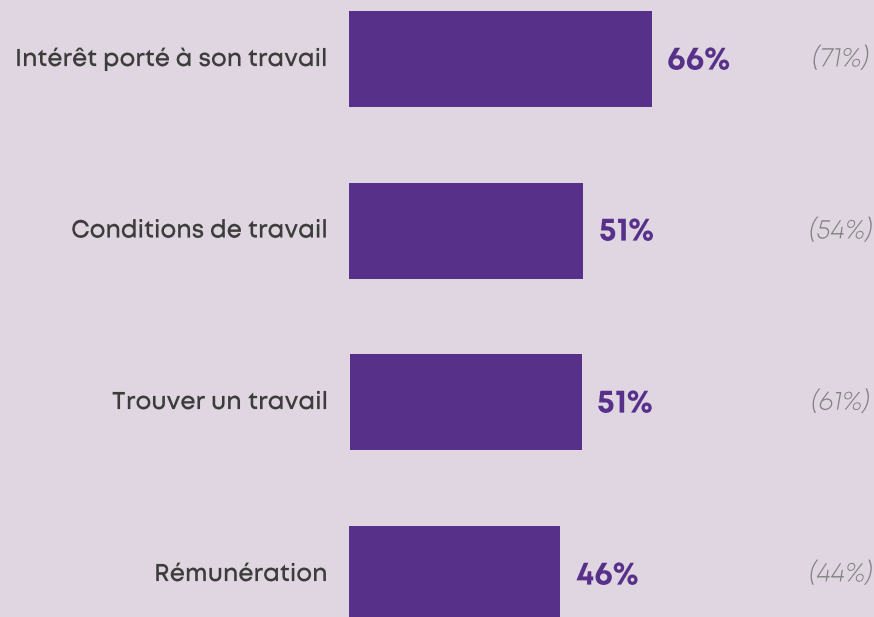
Disponibilité du référent		76%	(73%)
Professionalisme du référent		75%	(77%)
Possibilité de mettre en pratique les acquis de la formation		72%	(75%)
<u>Entreprise d'accueil, en général</u>		75%	(75%)

De manière générale, les bénéficiaires se déclarent plus satisfaits de l'organisme de formation que de l'entreprise d'accueil. Dans le détail, les évaluations les plus favorables en organisme de formation concernent la disponibilité et le professionnalisme des formateurs ainsi que les équipements mis à disposition. En entreprise d'accueil, la disponibilité et le professionnalisme du référent sont particulièrement appréciés. Par rapport à l'année précédente, les scores sont en baisse en organisme de formation et comparables en entreprise d'accueil.

(i) Les scores indiqués entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)

IMPACTS DE LA FORMATION

DES IMPACTS TRÈS POSITIFS SUR LA VIE PROFESSIONNELLE*



La formation a principalement 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. Les impacts positifs sont légèrement moins ressentis cette année.

UTILITÉ PERÇUE DE LA FORMATION

UNE UTILITÉ AVÉRÉE DE LA FORMATION



78%
(87%)

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



79%
(82%)

des personnes se disent prêtes à recommander leur formation à un proche, un score en léger retrait par rapport à celui de l'année précédente.

(i) Les scores indiqués entre parenthèses sont issus de la campagne d'enquêtes précédente (2023/2024)

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

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 2024/2025, les interrogations ont été réalisées entre septembre 2024 et août 2025, couvrant les périodes de sorties de formation suivantes :

- 2024S2 et 2025S1 pour le volet satisfaction ;
- 2024 pour le volet insertion professionnelle à 6 mois ;
- 2023S2 et 2024S1 pour le volet insertion professionnelle à 12 mois.

Toutes régions administratives confondues, 7 622 réponses ont été collectées sur le volet satisfaction, 8 250 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 8 162 sur le volet insertion professionnelle à 12 mois. Pour obtenir ces réponses, environ 400 000 mails d'invitation ont été envoyés et plus de 67 000 tentatives d'appels téléphoniques ont été effectuées, représentant un total de 1 300H de conversation.

Concernant la région Normandie, 236 réponses ont été obtenues sur le volet satisfaction, 293 sur le volet insertion professionnelle à 6 mois et 316 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 D'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 DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL INTÉrimAIRE

Le CDPI 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. Le CDPI est un dispositif conventionnel géré par AKTO et financé par le FPETT.

CIPI – CONTRAT D'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. Le CIPI est un dispositif conventionnel géré par AKTO et financé par le FPETT.

CPRO – CONTRAT DE 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

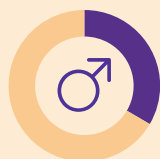
Chiffres-clés

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à
au moins 1 des 3 enquêtes

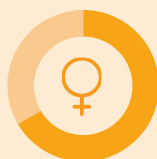
335

Profil-type



33%

Masculin



67%

Féminin

22 ans
d'âge moyen

15%
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



76%

En emploi

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



92%

En emploi

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après
la formation (contrats en alternance exclus)



42%

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



75%

estiment que leur emploi
correspond à leur formation



77%

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



89%

travaillent à temps plein

PERCEPTION DE LA FORMATION



78%

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



82%

se disent prêts à recommander
leur formation à un proche

Impacts positifs perçus à 6 mois*

67%

Intérêt porté
au travail

48%

Trouver un
travail

49%

Conditions
de travail

45%

Rémunération

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

Chiffres-clés – Evolutions sur 4 ans

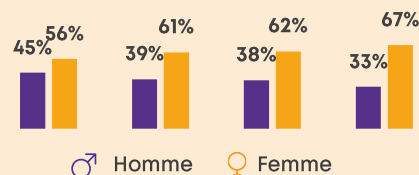
Situation comparative sur 4 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024 et 2024/2025

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes



Profil-type



Âge moyen

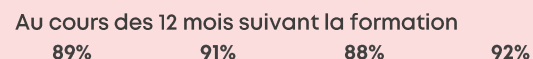
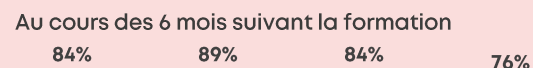


Niveau infra-bac avant la formation



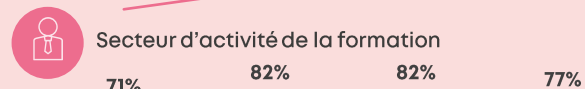
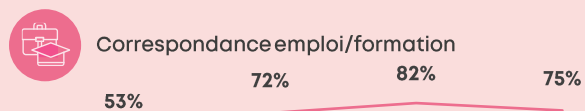
INSERTION PROFESSIONNELLE

Proportion de personnes en emploi



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

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation (contrats en alternance exclus)



Ayant 1 employeur

Ayant 1 ou plusieurs employeurs
Rupture

PERCEPTION DE LA FORMATION

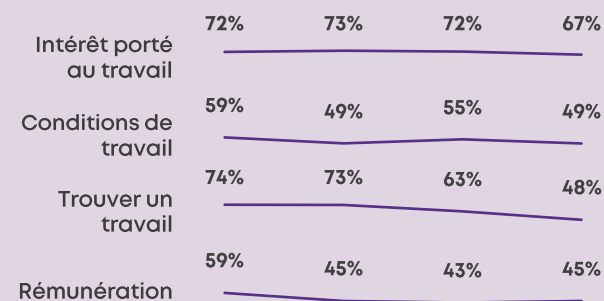
Personnes estimant avoir atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés en début de formation



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche



Impacts positifs perçus à 6 mois*



(i) Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

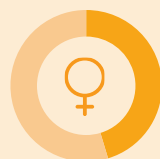
Chiffres-clés

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à
au moins 1 des 3 enquêtes

236

Profil-type



34 ans
d'âge moyen

50%
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



En emploi

En emploi

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

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation (contrats en alternance exclus)



66%

continuent de travailler pour
l'entreprise d'accueil de leur
formation



90%

estiment que leur emploi
correspond à leur formation



86%

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



93%

travaillent à temps plein

PERCEPTION DE LA FORMATION



76%

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



72%

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

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

Chiffres-clés – Evolutions sur 4 ans

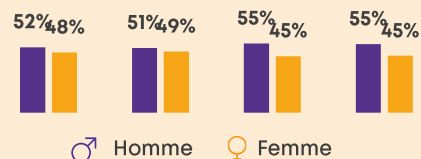
Situation comparative sur 4 ans, à partir des résultats des campagnes d'enquêtes 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024 et 2024/2025

RÉPONDANTS RÉELS

Nombre de répondants à au moins 1 des 3 enquêtes

284 317 209 236

Profil-type



Âge moyen

31 ans 34 ans 36 ans 34 ans

Niveau infra-bac avant la formation

38% 53% 49% 50%

INSERTION PROFESSIONNELLE

Proportion de personnes en emploi

Au cours des 6 mois suivant la formation
79% 85% 83% 83%

Au cours des 12 mois suivant la formation
82% 93% 90% 87%

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

Des personnes en emploi uniquement, 6 mois après la formation (contrats en alternance exclus)



Travail pour l'entreprise d'accueil de la formation

59% 66% 58% 66%



Correspondance emploi/formation

74% 79% 70% 90%



Secteur d'activité de la formation

79% 91% 83% 86%



Temps plein

93% 76% 88% 93%

Ayant 1 employeur

Ayant 1 ou plusieurs employeurs
Rupture

PERCEPTION DE LA FORMATION



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

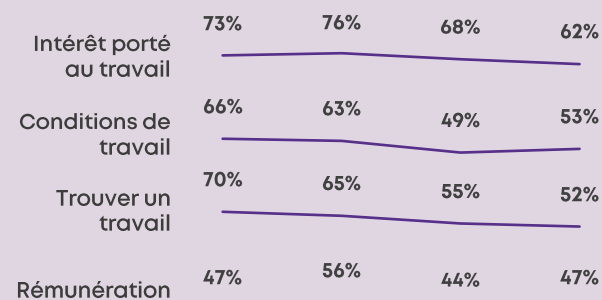
86% 81% 91% 76%



Personnes prêtes à recommander leur formation à un proche

80% 73% 80% 72%

Impacts positifs perçus à 6 mois*



(i) Sens de lecture - De gauche à droite : 2021/2022, 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025

*Les impacts sont généralement neutres quand ils ne sont pas positifs

AKTO
Secrétariat Général
Pôle Observatoire