

# RAPPORT DE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DES OPÉRATEURS CEP

ANNÉE 2020

PARTENAIRE D'AVENIR

**TRANSITIONS**  
PRO Occitanie

# Table des matières

|       |                                                                                                |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.    | Préambule.....                                                                                 | 2  |
| A.    | Rappel et définition des 3 axes de suivi .....                                                 | 3  |
| B.    | Conditions particulières de l'exercice 2020 .....                                              | 4  |
| II.   | Rappel des éléments de contexte.....                                                           | 5  |
| A.    | Le Conseil en Evolution Professionnelle, depuis le 1er janvier 2020 .....                      | 6  |
| B.    | Cadre de la mission de suivi de la mise en œuvre du CEP en région .....                        | 8  |
| C.    | Une mise en œuvre concertée, en région Occitanie.....                                          | 8  |
| D.    | Autour des quatre missions confiées à Transitions Pro .....                                    | 8  |
| III.  | Les opérateurs du CEP en Occitanie - Etat des lieux.....                                       | 10 |
| IV.   | Suivi des indicateurs qualitatifs par opérateur autour de trois thématiques.....               | 12 |
| A.    | L'APEC, opérateur de droit.....                                                                | 12 |
| B.    | Cap Emploi, opérateur de droit.....                                                            | 15 |
| C.    | Le CIBC centre Occitanie et réseau des chambres consulaires, opérateur de marché régional..... | 21 |
| D.    | La Mission locale, opérateur de droit.....                                                     | 24 |
| E.    | Pôle Emploi, opérateur de droit.....                                                           | 26 |
| V.    | Observation des indicateurs quantitatifs par opérateur .....                                   | 33 |
| A.    | Données DGEFP – Données de l'opérateur APEC .....                                              | 33 |
| B.    | Données EVOL – Données de l'opérateur CIBC.....                                                | 33 |
| C.    | Données DGEFP – Données de l'opérateur Mission locale .....                                    | 34 |
| D.    | Données DGEFP – Données de l'opérateur Pôle Emploi.....                                        | 34 |
| VI.   | Coopérations régionales entre les opérateurs CEP et Transitions Pro Occitanie .....            | 36 |
| VII.  | Constats, perspectives et axes d'amélioration .....                                            | 38 |
| VIII. | Annexes .....                                                                                  | 40 |
| A.    | Annexe 1 – Historique et modalités de mise en œuvre du CEP .....                               | 41 |
| B.    | Annexe 2 - Le CEP versus bilan de compétences .....                                            | 43 |
| 1.    | Le Conseil en Evolution Professionnelle.....                                                   | 43 |
| 2.    | Le bilan de compétences .....                                                                  | 44 |
| C.    | Annexe 3 – Guide d'entretien .....                                                             | 45 |
| D.    | Annexe 4 – Analyse territoriale du Carif Oref Occitanie .....                                  | 47 |
| E.    | Annexe 5 – Caractéristiques des bénéficiaires du CEP par opérateurs nationaux (en %) .....     | 49 |

# I. Préambule

La Loi du 5 septembre 2018 et les différents décrets qui s'en sont suivis ont été contributifs pour fixer les missions confiées aux associations Transitions Pro.

Le décret D6323-20-4 confie aux associations Transitions Pro la mission d'information du public sur les organismes délivrant le CEP et le suivi de sa mise en œuvre sur le territoire régional.

Ce suivi donne lieu à la transmission annuelle d'un rapport réalisé par l'association Transitions Pro régionale, sur la base d'indicateurs transmis par les opérateurs du conseil en évolution professionnelle et d'une méthodologie définie par France Compétences.

Cette nouvelle mission se structure en cohérence :

- **Avec les prérogatives de l'Etat sur le CEP :**
  - Au niveau national : définition du dictionnaire des données partagées et de leur mode de recueil (décisions et organisation opérationnelle et informatique prévues en 2020),
  - Au niveau régional : facilitation des coopérations entre les opérateurs et notamment incitation à la réalisation d'actions de professionnalisation ou de communication conjointes ou à l'élaboration d'outils communs.
- **Avec la mission confiée par l'Etat à France compétences** de suivi et d'évaluation du CEP (opérateurs de droit et de marché).
- **Avec la mission des Régions** de coordonner les actions de l'ensemble des organismes participant au service public régional de l'orientation, notamment les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.
- **Avec le CREFOP**, instance régionale de concertation qui rassemble les acteurs régionaux impliqués dans le développement de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelle.

Cette mission s'inscrit dans une logique d'observation et de capitalisation des dynamiques régionales et territoriales liées au CEP quel que soit l'opérateur CEP qui dispense le service.

Afin de préciser les attendus de France compétences et de la DGEFP, un travail de co-construction a été engagé avec Certif Pro, le document finalisé ayant été validé en CA de France Compétences du 24 mars dernier.

Un rapport annuel doit être rédigé par les associations Transitions Pro régionales. Il sera présenté, au préalable, en CREFOP.

Il s'articule autour de 3 axes d'observation :

- Le recours au CEP,
- L'usage du CEP,
- Les coopérations autour du CEP.

## A. Rappel et définition des 3 axes de suivi

### Le recours au CEP :

La question est de savoir quel est **le profil** des personnes ayant recours au CEP, et quels sont les éléments qui permettraient d'expliquer l'écart entre les données nationales et les données régionales (situation socio-économique, offre de service des opérateurs, coopération entre les acteurs...).

### L'usage du CEP :

La question ici est de savoir quels sont les principaux **motifs** de sollicitation du CEP en région Occitanie, et quels sont les éléments qui permettraient d'expliquer l'écart éventuel observé entre les données régionales et les données des autres régions, ou les données nationales. Il s'agit également de connaître les principaux services CEP mobilisés par les actifs pendant leur accompagnement.

Quant aux projets démissionnaires, il s'agit de connaître leur nombre pour voir s'ils sont nombreux.

### Les coopérations autour du CEP :

4 points à développer :

- Comment sont organisés l'information et l'aiguillage des actifs en région ; existe-t-il des coopérations entre les acteurs en la matière, et lesquelles le cas échéant
- L'organisation de la communication et de la promotion du CEP. Connaître les acteurs impliqués et les supports de mise en œuvre, et voir s'il y a une coopération entre eux.
- Comment les acteurs coopèrent-ils pour faciliter le parcours des bénéficiaires ; parcours d'accès à la formation, parcours d'accès à l'emploi, parcours démissionnaire.
- L'articulation entre les missions des opérateurs du CEP et les missions de Transition Pro Occitanie.

Au-delà de ce « socle commun », un axe optionnel national était proposé aux Transitions pro : Les effets du CEP sur les parcours.

Il était aussi possible de choisir une option complémentaire régionale : Le CEP face à la crise de la COVID-19.

## B. Conditions particulières de l'exercice 2020

Le Conseil d'administration de Transitions Pro Occitanie a acté, en avril 2020 :

- La création d'un groupe de travail paritaire pour suivre la mise en œuvre du CEP en région Occitanie,
- D'inclure dans ses missions de suivi de la mise en œuvre du CEP en Occitanie, la question des effets du conseil en évolution professionnelle sur les parcours (socle commun national),
- A validé le thème optionnel : l'approche complémentaire « le CEP face à la crise COVID-19 » et plus précisément un suivi ciblé, en coopération avec tous les opérateurs CEP de la région, des publics relevant des domaines impactés par la crise.

Dès le mois de juin 2020, différents ateliers animés par les services techniques de France compétences et le réseau des Transitions Pro ont eu lieu pour la mise en place de ce suivi.

Les instructions de France compétences n'ont été clarifiées qu'en fin d'année et les données chiffrées sont parvenues très tardivement aux Transitions Pro (janvier et février 2021).

La crise sanitaire et les conditions de travail en mode dégradées qui en ont découlées n'ont pas permis de réaliser cette mission telle que souhaitée.

De ce fait, les données quantitatives et qualitatives, n'ont pas pu être exploitées de façon satisfaisante.

Pour ces raisons, les deux thématiques prévues en 2020 seront analysées en 2021 :

- Les effets du conseil en évolution professionnelle sur les parcours (socle commun national),
- Le CEP face à la crise COVID-19

### **Le groupe de travail paritaire**

## II. Rappel des éléments de contexte

Le CEP, création des partenaires sociaux en 2013, instauré par la loi du 5 mars 2014 et conforté par la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018, apporte une réponse à chaque personne souhaitant s'engager dans une transition professionnelle.

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) constitue pour chaque actif une opportunité de faire le point sur sa situation professionnelle et, le cas échéant, d'élaborer, de formaliser et de mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences, la certification professionnelle, la mobilité interne ou externe, la reconversion, la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc.

Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.

Il s'agit d'une mission d'intérêt général, confiée dès l'origine à cinq structures lors de sa création, en 2014 encadré par la loi du 5 mars de la même année :

- Pôle Emploi, pour les demandeurs d'emploi
- L'APEC, pour les cadres,
- Le réseau des Missions locales, pour les jeunes de moins de 26 ans,
- Les OPACIF dont les Fongecif, pour les salariés,
- Les Cap Emploi, pour les personnes en situation de handicap.

---

Afin de mieux informer et accompagner les actifs, le conseil en évolution professionnelle (CEP) est renforcé. Les dispositions prévues par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel promulguée le 5 septembre 2018, conduisent à une recomposition du paysage des opérateurs qui délivrent cette offre de services depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. En effet, Pôle Emploi, les Missions locales, les Cap Emploi ainsi que l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) continuent d'être opérateurs de droit du CEP. En revanche, de nouveaux opérateurs ont été sélectionnés par France compétences et sont chargés de réaliser le conseil en évolution professionnelle pour les actifs occupés hors agents publics, en respectant le cahier des charges national identique pour l'ensemble des opérateurs.

---

## A. Le Conseil en Evolution Professionnelle, depuis le 1er janvier 2020

L'arrêté du 29 mars 2019 a modifié l'offre de services du CEP. De trois niveaux de conseil du CEP, aujourd'hui seuls 2 niveaux existent.

Il est à préciser que les anciens accueil individualisé, conseil personnalisé et accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel sont remplacés par deux niveaux de conseil, qui recouvrent l'ancien périmètre : « Accueil individualisé et adapté au besoin de la personne » et « Accompagnement personnalisé ».

La notion de conseiller « référent » disparaît. Toutefois, les actifs qui le souhaitent peuvent continuer à être accompagnés par le même opérateur en cas de changement de statut. Il est précisé que le CEP ne remet pas en cause les droits et obligations liés au statut du bénéficiaire : un demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi reste, par exemple, tenu de définir un projet personnalisé d'accès à l'emploi. Sous conditions, il peut, en revanche, à sa demande, être accompagné au titre du CEP par un autre opérateur.

Les deux niveaux de conseil ne sont pas à considérer comme des étapes successives, mais sont à mobiliser en fonction des souhaits et besoins du bénéficiaire. Facultative dans le cadre du premier niveau, l'élaboration d'un document de synthèse à remettre au bénéficiaire est obligatoire dans le cadre du deuxième niveau.

Les principes de mise en œuvre du CEP en vigueur dans le cahier des charges 2014 (gratuité, égalité d'accès, accessibilité, etc.) sont repris. Le principe d'une offre présenteiellement éventuellement enrichie d'une offre à distance est également conservé. En cohérence avec la montée en puissance du concept d'accompagnement, le conseiller en évolution professionnelle reste un « facilitateur ».

Cité dans le cahier des charges 2014, le principe de neutralité est précisé : « le recours par les actifs bénéficiaires du CEP à des prestations de formation ou d'accompagnement rendues par ces mêmes opérateurs doit être limité et encadré par France compétences ». Le conseiller doit en revanche coopérer avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles (formation, bilan de compétences, VAE, etc.) au parcours des actifs qu'il conseille. Il peut aussi, si le bénéficiaire le souhaite, poursuivre son accompagnement CEP pendant et à l'issue de la prestation externe.

France compétences a la charge du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre du CEP au niveau national. Au niveau régional, cette responsabilité revient aux Transitions Pro (ou CPIR), en lien avec les CREFOP.

La coordination de l'action de l'ensemble des organismes participant au SPRO, notamment les opérateurs du CEP, est assurée par la Région.

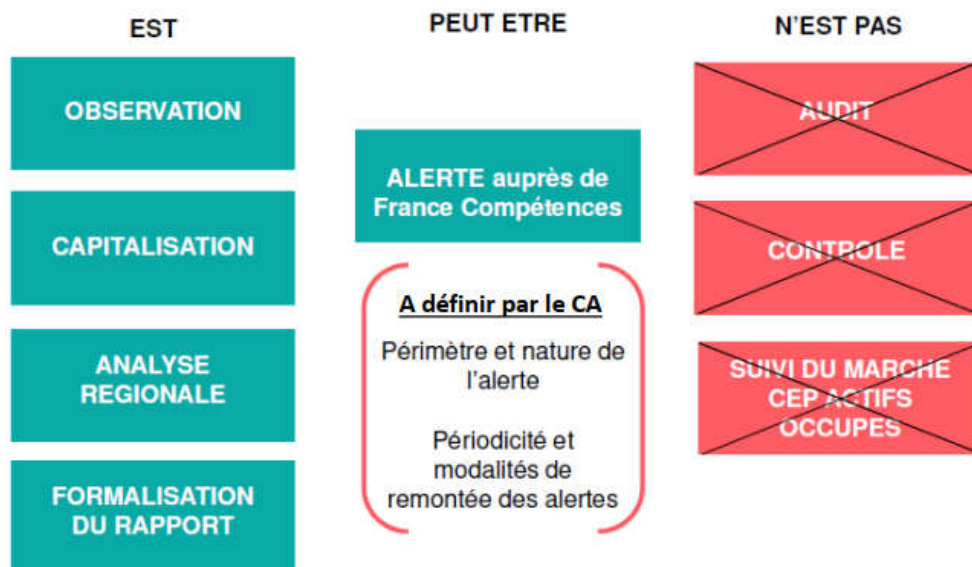
Au-delà des opérateurs de droit : Pôle Emploi, les Cap Emploi, l'APEC et les Missions locales, France Compétences a désigné des opérateurs régionaux, conformément aux règles de la commande publique, après avis du CREFOP<sup>1</sup>.

*Historique du CEP et CEP vs bilan de compétences : Se reporter à l'annexe 1 & 2*

---

<sup>1</sup> Le Carif Oref francilien : Le nouveau CEP à deux niveaux a son cahier des charges, avril 2019

## B. Cadre de la mission de suivi de la mise en œuvre du CEP en région



## C. Une mise en œuvre concertée, en région Occitanie

Volonté affichée de tous les opérateurs de construire avec Transitions Pro Occitanie, les bases de cette mission collectivement. Transitions Pro Occitanie est positionné comme l'ensemblier et lieu légitime d'échange et de concertation sur le déploiement de la mission CEP en région Occitanie.

## D. Autour des quatre missions confiées à Transitions Pro

- Facilitation des coopérations entre opérateurs, par des actions conjointes de communication, de professionnalisation des équipes, de co-construction d'outils, d'indicateurs, coanimation d'événements en région...
- Suivi les indicateurs d'évaluation de la mission de Conseil tels que définis dans la méthodologie présentée par France compétences, autour de quatre thématiques :
  - Le recours au CEP,
  - L'usage du CEP,
  - Les coopérations autour du CEP,
- Analyse des dynamiques régionales et territoriales, comparaison des résultats, mesure des écarts...
- Rédaction d'un rapport annuel afin de présenter une synthèse des analyses quantitatives et qualitatives des réalisations/actions menées en région, les observations et/ou constats.

Dans cet objectif, Transitions Pro Occitanie a rencontré, en 2020 :

- Collectivement les cinq opérateurs à l'occasion de trois réunions :
  - Deux réunions techniques de coordination,
  - Une réunion des présidences paritaires réunissant tous les opérateurs.

- Puis individuellement, afin de décrire précisément leurs plans d'actions respectifs de mise en œuvre du CEP en Occitanie. Une trame de questionnaire non exhaustive a été réalisée afin d'harmoniser le recueil de l'information (Annexe 3).

Le recueil des éléments ci-après a permis de comprendre les stratégies spécifiques de chaque opérateur et de les mettre en perspective au regard des données fournies par France compétences pour l'établissement du présent rapport.

### III. Les opérateurs du CEP en Occitanie - Etat des lieux

La mission de mise en œuvre du CEP s'inscrit autour de coopérations d'ores et déjà construites de longue date (pour certaine), unissant des contributions riches et complémentaires avec les partenaires ci-dessous :

- **Les opérateurs de droit** : l'APEC, Pôle Emploi, les Missions locales et CAP EMPLOI,
- **L'opérateur de marché régional** : le CIBC du Tarn, Centre Occitanie et les chambres consulaires.

|                          | CIBC                                                                                                                                                                                         | Mission locale                                                                                                                    | APEC                                                                             | Pôle Emploi                                                                             | Cap Emploi                                                             |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Sites internet           | <a href="http://www.mon-service-cep.fr">www.mon-service-cep.fr</a>                                                                                                                           | <a href="https://armloccitanie.org/les-programmes-daccompagnement/">https://armloccitanie.org/les-programmes-daccompagnement/</a> | <a href="http://www.APEC.fr">www.APEC.fr</a>                                     | <a href="https://www.pole-emploi.fr/accueil">https://www.pole-emploi.fr/accueil</a>     | <a href="http://www.cheops-occitanie.com">www.cheops-occitanie.com</a> |
| Sites recevant du public | 87                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | 3                                                                                | 77                                                                                      | 14                                                                     |
| Communication            | Réseaux sociaux<br>Campagne sur le WEB<br>Salons Pôle Emploi physiques<br>Salons Pôle Emploi online<br>Présentations OPCO                                                                    |                                                                                                                                   | Réseaux sociaux<br>Conférences<br>Salons<br>Tables rondes<br>Spots publicitaires | Réseaux sociaux<br>Campagne d'information<br>Salons en présentiel<br>Salons digitaux    |                                                                        |
| Conseillers habilités    | 151                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                  | 1749                                                                                    |                                                                        |
| Conseillés actifs        | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                  |                                                                                         |                                                                        |
| Conseillers CEP ETP      | 35                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   | 28                                                                               |                                                                                         |                                                                        |
| Prise de rendez-vous     | Sur place<br>Par internet<br>Par téléphone au 0972010203                                                                                                                                     | Accueil individualisé                                                                                                             | Site Internet<br>Rappel téléphonique                                             | Accueil physique<br>Site internet<br>Par téléphone au 3949                              |                                                                        |
| Motif de la demande      | Information et financement<br>Changement de Métier ou secteur<br>Point sur situation professionnelle<br>Mobilisation du dispositif démissionnaire                                            | Définir et formaliser son projet<br>Mise en œuvre projet<br>Autonomie                                                             | Besoin ponctuel<br>Demande aide à la<br>Réflexion                                | Trouver un emploi<br>Information sur le marché<br>Reconversion<br>Trouver une formation |                                                                        |
| Origine de la demande    | Actions de communication<br>Organismes de formation<br>Entourage<br>Pôle Emploi, Cap Emploi<br>Employeur<br>Organismes santé et social<br>Organisations Syndicales<br>Mission locale<br>APEC |                                                                                                                                   | Demande sur site le site national                                                | À la suite de l'entretien<br>A l'issue du suivi                                         |                                                                        |

---

Il est à noter qu'en région Occitanie, le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) est actif et fonctionne avec la participation de tous les opérateurs CEP et autres prescripteurs. Il est composé des membres de droit, de membres labellisés et de partenaires associés.

En qualité de membre de droit, Transitions Pro Occitanie a signé, en 2020, la charte du Service Public Régional de l'Orientation. A ce titre, Transitions Pro Occitanie est invité à participer aux instances territoriales de la Région. Ces instances sont le lieu privilégié où est intégré de façon systématique un point CEP avec la Région / Transitions Pro Occitanie et les opérateurs du CEP.

---

## IV. Suivi des indicateurs qualitatifs par opérateur autour de trois thématiques

- Le recours au CEP,
- L'usage du CEP,
- Les coopérations autour du CEP.

### A. L'APEC, opérateur de droit

**Sources :** Données DGEFP & données de l'opérateur APEC

Entretien avec Jean-Sébastien FIORENZO, délégué régional APEC Occitanie.

Extraction du 21.01.2021

Depuis 2014, l'APEC est l'un des opérateurs de droit du CEP au niveau national. Les 500 consultants et consultantes de l'APEC poursuivent, aujourd'hui, leur mission de conseil et d'accompagnement des cadres en activité ou en recherche d'emploi et des jeunes diplômé-e-s bac +3 et plus, désireux de s'insérer sur le marché du travail. L'objectif est de leur permettre de disposer d'un temps d'écoute, de recul et d'appui sur leur situation et de formaliser, le cas échéant, un projet de développement des compétences, d'évolution professionnelle ou bien encore de reconversion. En 2019, 61,4 % des clients cadres de l'APEC ont bénéficié de ce conseil en évolution professionnelle<sup>2</sup>.

L'APEC Occitanie est basée sur 3 sites : Toulouse, Montpellier et Nîmes.

L'année 2020 étant une année particulière marquée par une crise sanitaire, l'APEC Occitanie a dû rapidement adapter les modalités de son offre de services en proposant des rendez-vous en distanciel. Côté entreprise comme côté cadre, le confinement a provoqué des changements très rapides dans l'organisation de travail de l'ensemble des conseillers en accélérant la digitalisation de l'offre de services. Le choix des modalités (présentiel ou distanciel, collectif ou face à face) est alors laissé aux cadres et aux jeunes diplômé-e-s, et des web ateliers sont organisés afin que l'offre de services s'adapte à tou-te-s, quelle que soit leur situation géographique.

Le premier confinement a fait chuter le volume et les demandes des cadres, et leur nature s'est modifiée : les cadres ont dorénavant besoin de conseils ponctuels, sans projection à moyen terme.

Par la suite et progressivement, les demandes de conseil sont reparties à la hausse et la demande de recours au CEP également. La période de confinement et post-confinement a

---

<sup>2</sup> APEC, Conseil en évolution professionnelle : l'APEC, acteur de référence pour les cadres, 17 février 2020.

amené certains cadres à réfléchir à leur situation professionnelle et à souhaiter être aidés dans leurs réflexions. Fin juin, 42 % des clients de l'APEC avaient utilisé des services CEP. Fin octobre, près de 65%.

Les offres de services de l'APEC sont mises en avant sur leur site internet et relayées *via* leurs comptes officiels sur les réseaux. La communication est nationale avec un plan de communication structuré (spots publicitaires, présence sur les réseaux sociaux...) mais la promotion des services se fait également au niveau régional, où diverses actions se mettent en place.

Le site internet APEC.fr, premier moteur d'offres d'emploi cadre en France, est également le point d'entrée principal par lequel le public, majoritairement cadre, prend connaissance du conseil en évolution professionnelle. 95 % des demandes de rendez-vous émanent de ce site internet. Il permet aux cadres et aux jeunes diplômé-e-s de prendre rendez-vous avec un-e consultant-e de l'APEC sur les 47 sites en France, dont 3 situés en Occitanie.

La communication régionale est complémentaire de ce qui est porté au niveau national. L'APEC Occitanie mène des actions auprès de ses interlocuteurs entreprises (RH, chef-fe-s d'entreprises...), organise des actions croisées (comme des forums par exemple) avec les OPCO, les CCI, ainsi que d'autres acteurs institutionnels pour promouvoir le CEP.

Des salons de recrutement sont également régulièrement organisés avec des partenaires et permettent d'apporter un premier niveau de conseil. Le prochain salon digital aura certainement lieu en mai 2021.

Au niveau national, plusieurs indicateurs sont suivis par l'APEC :

- Le nombre de cadres ayant bénéficié d'un service CEP,
- Leur répartition en région,
- La distinction femme/homme,
- Les niveaux de formation,
- Leur répartition par public APEC : cadres actifs salariés, cadres demandeurs d'emploi, jeunes diplômé-e-s.

Les consultant-e-s bénéficient d'un plan de formation riche et structuré en lien avec les publics et leurs missions. Ils/Elles bénéficient également de l'appui et du suivi « métier » du pôle métiers dédié et très actif. Ce service accompagne les collaborateurs lors deancements de nouveaux services. Des supervisions sont également proposées aux consultant-e-s tout au long de leurs parcours professionnels. A l'issue de chaque service APEC, un questionnaire de satisfaction est automatiquement envoyé aux client-e-s cadres et jeunes diplômé-e-s.

Les consultant-e-s APEC qui accompagnent les cadres et jeunes diplômé-e-s interviennent également dans les écoles et universités afin d'apporter aux étudiants une lecture du marché de l'emploi cadre et de l'environnement socio-économique qui les entourent. L'APEC est ainsi pleinement active dans le plan « 1 jeune 1 solution », mis en place à l'été 2020. Cette initiative du Gouvernement mobilise un ensemble de leviers : aides à l'embauche, formations, accompagnements, aides financières aux jeunes en difficulté, etc. afin de répondre à toutes les situations. Elle vise à accompagner, former et faciliter l'entrée dans la vie professionnelle de tous les jeunes, sur tous les territoires. L'APEC Occitanie a observé une multiplication par 4 des demandes de rendez-vous des jeunes diplômé-é-s entre septembre 2019 et septembre 2020.

D'un point de vue partenarial, en Occitanie, l'APEC et Pôle Emploi ont adopté une logique de complémentarité. Le partenariat entre ces deux structures permet notamment l'échange de flux de cadres et de demandeurs d'emploi.

L'APEC et Transitions Pro Occitanie ont également signé une convention le 4 septembre 2020 et ont initié ensemble un travail en commun sur les publics démissionnaires.

En 2021, les plans d'actions de l'APEC Occitanie seront axés sur le partage de la connaissance du marché de l'emploi cadre, dans la continuité des actions menées avec les partenaires et acteurs de l'emploi en région. La mobilisation des équipes sera également accrue auprès des jeunes diplômé-e-s dans l'enseignement supérieur : d'ici juillet 2020, de nombreux jeunes devraient être pris en charge avec l'initiative « 1 jeune 1 solution ».

Enfin, une réflexion particulière sera menée quant au dispositif Transitions collectives, déployé sur l'ensemble du territoire en janvier 2021. Nouveau dispositif coconstruit avec les partenaires sociaux dans le cadre du plan France Relance, il permet aux employeurs d'anticiper les mutations économiques de leur secteur et aux salariés d'être accompagnés pour se reconvertir de manière sereine, préparée et assumée. Il vise à favoriser la mobilité professionnelle, en particulier intersectorielle et les reconversions à l'échelle d'un territoire. Tout en sécurisant leur rémunération pendant cette durée, il permet aux salariés d'accéder à une formation certifiante, ou à une validation des acquis vers le métier porteur de leur choix avant d'être recrutés dans une entreprise du territoire, sans passer par une période de chômage<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion professionnelle, Transitions collectives, <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/formation-des-salaries/transitions-collectives-10893/>

## B. Cap Emploi, opérateur de droit

**Sources :** Données DGEFP & données de l'opérateur Cap Emploi

Entretien avec Jean-Luc ABITTEBOUL, Délégué Régional de Cheops Occitanie et Virginie MAYERUS, Directrice adjointe de Cap Emploi 66

Extraction du 21.01.2021

Les organismes de placement spécialisés (OPS) Cap Emploi s'adressent aux personnes handicapées en recherche d'emploi, aux salariés, travailleurs indépendants et agents publics qui souhaitent engager une reconversion professionnelle ainsi qu'aux employeurs privés ou publics, quel que soit l'effectif de l'entreprise. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les missions des OPS ont été élargies au maintien dans l'emploi.

L'OPS développe une expertise dans l'accompagnement et la construction de parcours pour des publics qui nécessitent un accompagnement spécialisé et renforcé compte tenu de leur handicap.

L'OPS informe, conseille et accompagne les employeurs dans leurs problématiques de recrutement et de maintien dans/en emploi.

Cap Emploi délivre donc son offre de services dans deux domaines :

- **Accompagnement vers l'emploi**
  - Informer, conseiller et accompagner les travailleurs handicapés dans leur recherche d'emploi puis dans leur intégration professionnelle,
  - Informer, mobiliser puis accompagner les employeurs dans leur démarche de recrutement et d'intégration de collaborateurs en situation de handicap.
- **Accompagnement dans l'emploi**
  - Informer, conseiller et accompagner les salariés et les employeurs face à une problématique :
    - D'évolution professionnelle,
    - De transition professionnelle,
    - De maintien dans l'emploi.

L'intervention de Cap Emploi vise toujours à :

- Compenser le handicap,
- Sécuriser le parcours de la personne en situation de handicap,

En complémentarité avec le droit commun.

En France, il existe 98 OPS Cap Emploi. Leur mission de service public inclut la prise en charge de la préparation, de l'accompagnement, du suivi durable et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Chaque année, ils accueillent et accompagnent plus de 100 000 personnes en situation de handicap.



Il existe deux types de publics bénéficiaires du CEP à Cap Emploi :

- Les demandeurs d'emploi pour lesquels la mission du CEP est fondue dans l'activité des conseillers de Cap Emploi dès lors que la personne a une demande liée à son projet professionnel,
- Les salariés. Pour ces derniers, la mesure est récente, il n'y a eu que quelques demandes en 2020. Le périmètre d'intervention de Cap Emploi est alors dicté par la prise en compte et la spécificité du handicap. Si le salarié est reconnu travailleur handicapé mais qu'une prise en charge spécifique n'est pas nécessaire, il sera réorienté vers un autre opérateur du CEP. Aujourd'hui, les bénéficiaires du CEP de Cap Emploi sont les salariés reconnus travailleurs en situation de handicap avec prise en charge spécifique.

## Public cible : les personnes

### Les personnes handicapées bénéficiaires de l'article L. 5212-13 du code du travail, c'est-à-dire :

- Les travailleurs reconnus handicapés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ;
  - Les victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle ayant une incapacité permanente d'au moins 10 % et titulaires d'une rente au titre d'un régime de protection sociale obligatoire ou au titre des dispositions régissant les agents publics ;
  - Les titulaires d'une pension d'invalidité à condition que cette invalidité réduise au moins des deux tiers leur capacité de travail ou de gain.
  - Les bénéficiaires mentionnés à l'article L. 241-2 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre ainsi que les bénéficiaires mentionnés aux articles L. 241-3 et L. 241-4 du même code ;
  - Les sapeurs-pompiers volontaires titulaires d'une allocation ou d'une rente d'invalidité attribuée en cas d'accident survenu ou de maladie contractée en service ;
  - Les titulaires de la carte « mobilité inclusion » portant la mention « invalidité » ;
  - Les titulaires de l'Allocation adulte handicapé (AAH).
- En cours d'être reconnue ou prêtes à engager une démarche dans ce sens.
- Quel que soit leur statut : demandeurs d'emploi, salariés, agents de la fonction publique, travailleurs indépendants

## Public cible : les employeurs

### Tous les employeurs peuvent bénéficier des services de Cap emploi

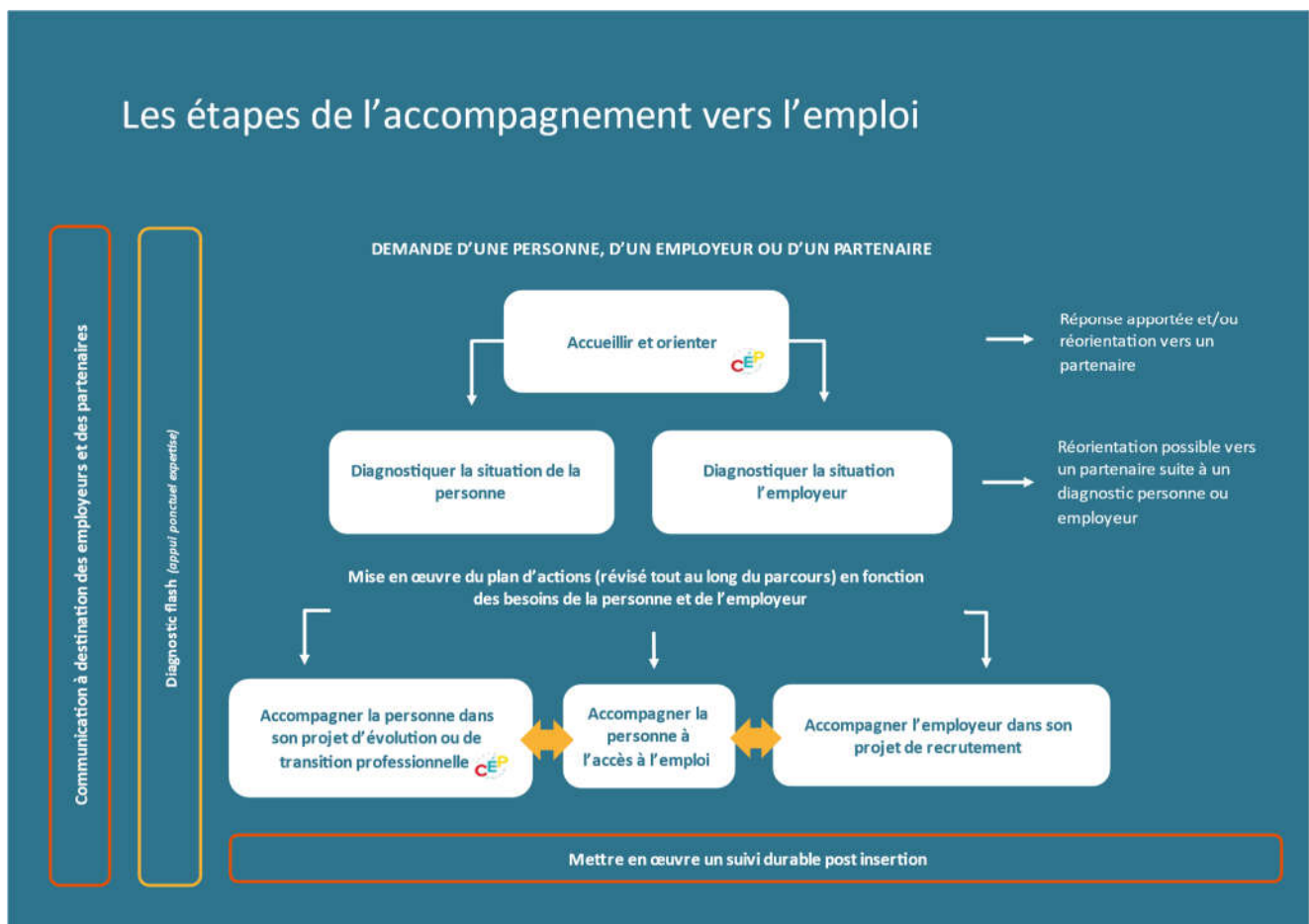
- Quel que soit leur effectif, qu'ils soient soumis à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ou pas
- Quel que soit leur secteur d'activité (public, privé)
- Y compris les **travailleurs non salariés** (artisans, commerçants, professions libérales, exploitants agricoles, etc...) pour eux mêmes

### Le parcours vers l'emploi :

- Diagnostic de situation, en lien avec le handicap,
- Elaboration d'un projet professionnel,
- Mise en œuvre de la formation,
- Appui à la recherche d'emploi,
- Appui à l'intégration dans l'entreprise,
- Suivi durable.

Cap Emploi accompagne les employeurs privés et publics dans leurs recrutements. Son offre de services intègre :

- L'identification des postes accessibles et la définition d'un processus de recrutement adapté,
- La proposition de candidatures ciblées répondant aux critères du poste à pourvoir et la participation à la présélection des candidats,
- La mobilisation, si besoin, d'aides financières et techniques destinées à compenser le handicap ou faciliter l'intégration, qu'elles soient de droit commun ou spécifiques,
- Un suivi durable après l'embauche permettant une pérennisation du recrutement.



### Le maintien dans l'emploi

Lorsqu'un problème de santé met en péril la pérennité du poste de travail d'un salarié en raison d'un problème de santé, Cap Emploi intervient en collaboration étroite avec le médecin du travail de l'entreprise pour :

- Identifier des solutions de maintien durable au poste de travail ou à un autre poste dans l'entreprise,
- Aider à la mise en œuvre d'une solution de maintien dans l'emploi, en sollicitant, si besoin, partenaires et prestataires : Assurance Maladie, ergonomes, prestataires spécialisés, organismes de formation, fournisseurs de matériel, MDPH, ...

- Mobiliser les aides et prestations disponibles en compensation du handicap,
- Assurer un suivi durable de la solution mise en œuvre,
- En l'absence de solution de maintien dans l'entreprise, accompagner le salarié dans un projet de reconversion professionnelle.

Cap Emploi intervient auprès des salariés et non-salariés pour :

- Accompagner des projets d'évolution professionnelle nécessitant une compensation du handicap,
- Accompagner les personnes contraintes à une transition professionnelle, interne ou externe, afin de définir et mettre en œuvre un nouveau projet professionnel compatible avec le handicap.



Les conseillers Cap Emploi effectuent un important travail d'évaluation de diagnostic afin de mesurer l'impact du handicap, une incapacité, une inaptitude majeure. L'arbitrage est assez pointu et les effectifs de Cap Emploi obligent les conseillers à porter attention aux volumes des bénéficiaires entrants en CEP. Ainsi, les personnes en situation de handicap ne présentant pas d'inaptitude majeure sont réorientées vers les autres opérateurs CEP régionaux.

En Occitanie, il existe 13 Cap Emploi, et chacun s'est organisé pour délivrer le CEP et prendre en compte le retentissement du handicap dans le parcours du bénéficiaire. Les organisations internes sont différentes selon les structures.

Au total, ce sont environ 130 conseillers qui travaillent sur la région Occitanie et mettent tout en œuvre pour réduire le nombre d'interlocuteur et apporter des réponses aux bénéficiaires concernant le recrutement et le maintien dans l'emploi. Les bénéficiaires sont, selon leur situation, dirigés vers des conseillers spécialisés dans ces questions. Les bénéficiaires souhaitant un maintien dans l'emploi sont généralement orientés par les nombreux partenaires de Cap Emploi : la médecine du travail, les partenaires sociaux (les caisses maladie par exemple), les entreprises... Pour les bénéficiaires souhaitant une insertion professionnelle, Cap Emploi et Pôle Emploi travaillent ensemble.

La délégation régionale étant récente (créée en novembre 2019), il n'y a pas eu en 2020 d'action de promotion, d'information, ou de démarche volontariste concernant le CEP.

L'ensemble des Cap Emploi en Occitanie ont rencontré les autres opérateurs régionaux et travaillent ensemble afin d'apporter un accompagnement complet aux bénéficiaires du CEP. Les documents de liaison entre les différentes structures sont internes à chacun des 13 Cap Emploi d'Occitanie, mais un groupe de travail national, débuté en 2020, vise à harmoniser et formaliser les outils et les périmètres de chaque Cap Emploi.

En ce qui concerne les partenariats, Cap Emploi Occitanie et Pôle Emploi sont en train de réaliser un rapprochement de leurs structures. Les expertises de chacune demeureront mais l'activité exercée se fera désormais à « l'agence pour l'emploi », et la saisie des dossiers des bénéficiaires se fera prochainement sur le système d'information de Pôle Emploi. L'idée de ce rapprochement est de constituer une équipe de conseillers Cap Emploi et de Pôle Emploi afin de mieux articuler la réponse aux demandeurs d'emploi en situation de handicap. Ce projet se tiendra sur les années 2021 et 2022.

Des initiatives locales initient également un rapprochement territorial, avec différents OPCO, des organismes de formation, la Région, des médecins du travail, la MSA (mutualité sociale agricole), les services sociaux de la CARSAT (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail).

Un Cap Emploi étant un coordinateur de parcours, il a pour mission d'analyser et de trouver des relais afin de déléguer des étapes de parcours. Pour ce faire, il est indispensable de constituer son réseau. Par exemple, Cap Emploi peut être amené à solliciter des experts sur certains types de déficience pour aider à la prise en compte de certains handicaps. Les Cap Emploi s'appuient sur un réseau d'experts pour trouver des solutions à chaque situation, notamment des techniques dites de compensation<sup>4</sup>.

Début 2020, Transitions Pro Occitanie a présenté aux conseillers de Cap Emploi le nouveau dispositif phare de la réforme : le projet de transitions professionnelle (PTP).

---

<sup>4</sup> « En matière de handicap, [la compensation] pourrait être « neutraliser un désavantage ou situation de handicap par une technique de compensation », c'est-à-dire « rendre accessible » par des techniques palliatives. » Agefiph, Guide de la compensation du handicap dans l'insertion professionnelle.

## C. Le CIBC centre Occitanie et réseau des chambres consulaires, opérateur de marché régional

« Après un an consacré à l'organisation du conseil en évolution professionnelle rénové et à la sélection des opérateurs, le nouveau paysage du conseil en évolution professionnelle se met en place : depuis le 1er janvier 2020, les actifs occupés quel que soit leur statut (salariés, indépendants...), peuvent, dans chaque région, recourir au conseil en évolution professionnelle auprès d'un opérateur régional choisi et financé par France compétences. » [Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences]<sup>5</sup>.

« Le groupement proposé repose sur deux grands réseaux : **le réseau des CIBC** et **le réseau des chambres consulaires**. Ces deux réseaux conjuguent au service du CEP leur expérience dans le champ de l'accompagnement des transitions professionnelles, de l'appui à la création / reprise d'entreprise, du développement de l'apprentissage et de la professionnalisation des actifs. Avec leurs nombreuses implantations territoriales, ils offrent aux bénéficiaires un maillage de proximité sur l'ensemble de la région Occitanie ».



**Sources :** Données Evol et données de l'opérateur CIBC  
Entretien avec Marie DELON, Directrice de projet CEP Occitanie

Extraction du 04.02.2021

Selon les données statistiques issues du système d'information EVOL, le taux de recours au CEP en Occitanie est plus important que le taux de recours moyen au niveau national (0.68 % en Occitanie pour la population active occupée, contre 0.57 % au niveau national).

Le taux de passage du premier niveau de conseil au second est de 26 % en 2020 en Occitanie, contre 22 % au niveau national.

---

<sup>5</sup> France Compétences, Dossier d'information (Janvier 2020)

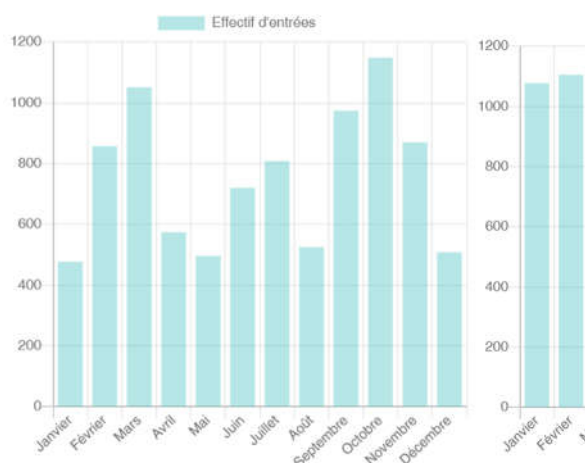
| Indicateurs clés                             | National | Occitanie                                                                                                |
|----------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre d'actifs ayant eu recours au service  | 102 058  | 10 212<br><i>La région Occitanie représente 8,3% de la population éligible et presque 10% du recours</i> |
| Taux de recours au CEP des actifs éligibles  | 0,57 %   | 0,68 %                                                                                                   |
| Taux de passage du niveau 1 vers le niveau 2 | 22%      | 26%                                                                                                      |

En ce qui concerne les attentes des bénéficiaires du CEP du CIBC, le travail autour du projet professionnel arrive en tête (44 % de l'ensemble des motifs de sollicitations), dont principalement le changement de métier (23 %). Les informations sur les dispositifs et les financements sont également une des premières raisons de l'entrée en CEP des bénéficiaires de cet opérateur.

| Motifs de sollicitation en niveau 1                 |                                                                                                                                | Nb de motifs | % / total |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
| Prendre du recul sur sa situation professionnelle   |                                                                                                                                | 2176         | 13 %      |
| Obtenir de l'information                            | Information emplois, métiers, marché du travail                                                                                | 616 (9%)     | 4 %       |
|                                                     | Information dispositifs et financement                                                                                         | 5347 (81%)   | 31 %      |
|                                                     | Information opérateurs / structures                                                                                            | 616 (9%)     | 4 %       |
|                                                     | TOTAL                                                                                                                          | 6 579        | 39 %      |
| Faire reconnaître ou adapter ses compétences        | Identifier, valoriser et faire reconnaître ses compétences et expériences professionnelles (la reconnaissance professionnelle) | 205 (29%)    | 1 %       |
|                                                     | Acquérir de nouvelles compétences et/ou qualifications (le maintien ou le développement de l'employabilité)                    | 495 (71%)    | 3 %       |
|                                                     | TOTAL                                                                                                                          | 700          | 4 %       |
| Travailler à son projet d'évolution professionnelle | Evoluer vers un emploi/métier à plus grande technicité ou responsabilité, dans le même secteur ou un autre                     | 1120 (15%)   | 7 %       |
|                                                     | Changer de métier ou de secteur professionnel (la reconversion)                                                                | 3895 (52%)   | 23 %      |
|                                                     | Créer ou reprendre une entreprise (l'exercice d'une activité autonome)                                                         | 984 (13%)    | 6 %       |
|                                                     | Exercer plusieurs activités (l'exercice d'une pluriactivité)                                                                   | 51 (1%)      | 0 %       |
|                                                     | Mobiliser le dispositif démissionnaires                                                                                        | 1371 (18%)   | 8 %       |
|                                                     | Autre projet professionnel                                                                                                     | 71 (1%)      | 0 %       |
|                                                     | TOTAL                                                                                                                          | 7 492        | 44 %      |
| Autre                                               |                                                                                                                                | 71           | 0 %       |
| Trouver ou retrouver un emploi                      |                                                                                                                                | 43           | 0 %       |
| Préparer son entretien professionnel                |                                                                                                                                | 1            | 0 %       |

Comme pour les autres structures, le confinement a réduit de manière significative le flux d'activité sur le second trimestre 2020. C'est à partir de septembre que ce flux a de nouveau progressivement augmenté.

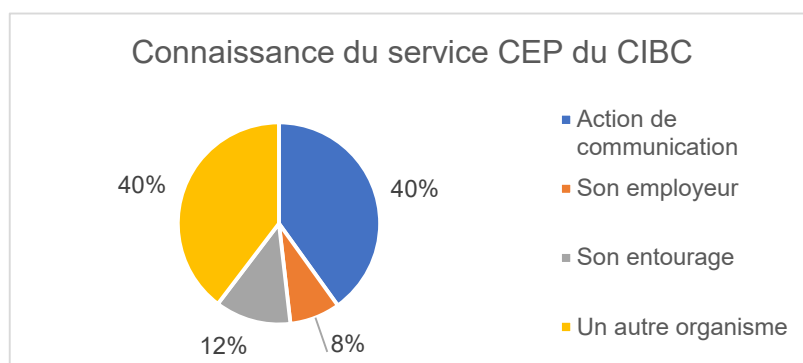
Les effectifs d'entrées en CEP au CIBC sur l'année 2020 et le début de l'année 2021



Différentes actions de communication ont été effectuées par le CIBC afin de faire connaître son offre de services : des campagnes sur les réseaux sociaux, sur le web (dans 20 minutes ou sur le site Leboncoin.fr par exemple), une participation aux salons emploi-formation...

Le CIBC estime que plus de 4 000 bénéficiaires sont entrés en CEP grâce à ces actions de communication, soit 40 % de l'ensemble des bénéficiaires.

40 % des bénéficiaires ont également eu connaissance du service CEP du CIBC par le biais d'un autre organisme.



Comme les autres opérateurs, le CIBC a dû adapter son offre de services et propose désormais des rendez-vous en présentiel et en distanciel à ses bénéficiaires.

### Le travail du CIBC avec les autres structures en région

Selon les directives de France Compétences, à chaque début d'accompagnement, le CIBC informe les bénéficiaires concernant un potentiel accompagnement CEP auprès des quatre autres opérateurs : l'APEC, la Mission locale, Pôle Emploi ou Cap Emploi.

Le CIBC travaille en réseau avec ces autres opérateurs et organise des initiatives territoriales : quand par exemple un besoin de reconversion est lié au handicap, le conseiller CIBC redirige le bénéficiaire vers Cap Emploi.

Le CIBC Occitanie travaille aussi quotidiennement avec différentes structures dans le but de les sensibiliser au service du CEP : les organismes de santé sociale tels que la médecine du travail, le service social de l'assurance maladie, la région Occitanie... Une convention sera également bientôt signée avec Transitions Pro Occitanie, ainsi que des conventions de partenariats avec les OPCO au niveau national.

Pour 2021, le CIBC Occitanie a pour projet de :

- Mettre l'accent sur la communication ;
- Enrichir son offre de services (avec la prestation PMSMP, des prestations externes comme le bilan de compétences, l'accompagnement à la création d'entreprise...),
- Créer des modules e-learning sur certaines thématiques (découvrir les métiers, les perspectives d'emploi...) afin d'outiller les bénéficiaires pour que leurs rendez-vous avec les conseillers leur soient le plus profitable possible,
- Travailler à réduire le délai moyen pour l'obtention d'un premier RDV à 10 jours,
- Signer une convention avec le service social de l'assurance maladie.

## D. La Mission locale, opérateur de droit

**Sources :** Données DGEFP et données de l'opérateur Mission locale

Entretien avec Michel JULITA, animateur régional de l'Association Régionale des Mission locale d'Occitanie (ARML)

Extraction du 21.01.2021

Les Missions locales sont des associations qui assurent des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement pour les jeunes de 16 à 25 ans. Elles accompagnent les jeunes dans leurs projets d'accès à l'emploi, de formation, de mobilité, de logement et de santé.

Les Missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes constituent aujourd'hui un réseau placé au cœur des politiques publiques d'insertion des jeunes. Confortées par l'intégration de leurs missions dans le code du travail et dans leur action au sein du service public de l'emploi, les Missions locales sont chargées de l'accompagnement des jeunes dans la perspective de leur insertion professionnelle et sociale.

En Occitanie, il existe aujourd'hui 26 Missions locales, issues de la fusion des deux anciennes régions. Chaque Mission locale se décline en antennes fixes et lieux de permanences au sein des petites communes ou territoires éloignés de la région. Plus de 400 antennes ont été créées en Occitanie. Ces structures et lieux de permanences favorisent le lien et la proximité avec le public et pallient les problèmes de mobilités physiques et psychologiques de certains bénéficiaires.

Depuis le 1er janvier 2020, un nouveau cahier des charges s'applique au CEP, avec des mises à jour en lien avec les changements annoncés dans la loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel", ainsi que la simplification de 3 à 2 niveaux :

- **Niveau 1** : Accueil individualisé et adapté au besoin de la personne (anciennement niveau 1 "accueil individualisé"). Le premier niveau de conseil permet au bénéficiaire de procéder à un premier niveau d'analyse de sa situation et de sa demande, de décider de la poursuite éventuelle de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.  
Pour les Missions locales, le niveau 1 du CEP correspond au diagnostic approfondi. Ce diagnostic permet d'identifier la situation, les demandes, les besoins ou les attentes des jeunes ainsi que les compétences acquises. Il doit permettre au bénéficiaire d'analyser sa situation professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider. Il précède toute entrée en PACEA (Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie) ou toute orientation vers un partenaire.
- **Niveau 2** : Accompagnement personnalisé (anciennement niveau 2 "conseil personnalisé" et niveau 3 "accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel").

Le second niveau doit permettre au bénéficiaire :

- de clarifier sa demande, de caractériser et préciser ses besoins et ses priorités en matière d'évolution professionnelle,
- d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre de son projet en fonction des demandes et besoins qu'il a exprimés.

Pour les Missions locales, le niveau 2 correspond à un PACEA. En effet, il est mentionné dans l'annexe n°1 de l'instruction DGEFP du 17 mai 2018 relative à la mise en œuvre du Parcours Contractualisé d'Accompagnement vers l'Emploi et l'Autonomie (PACEA) de la Garantie Jeunes (le guide relatif à la mise en œuvre du PACEA) que « tout jeune en PACEA est considéré en démarche CEP ». Le PACEA constitue le cadre contractuel unique de l'accompagnement des jeunes, à ajuster et graduer en fonction de la situation et des besoins de chaque jeune. Il pourra mobiliser, avec une plus ou moins grande intensité, différentes modalités d'accompagnement (collectif, individuel, mise en situation professionnelle, ...), les outils de la politique de l'emploi et de la formation, ainsi que toute action de nature à lever les freins périphériques à l'emploi.

Les Missions locales utilisent I-MILO, système d'information national unique, destiné au suivi des jeunes de 16 à 25 ans pour leur insertion professionnelle et sociale. I-MILO collecte et exploite des données personnelles parmi les plus sensibles, transmises aux Missions locales par les jeunes au moment de l'accueil et tout au long de l'accompagnement de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. La DGEFP, maître d'ouvrage d'I-MILO, en exploite certaines données statistiques. Elles sont mises à disposition des ARML et des Missions locales *via* un serveur de rapport.

Les indicateurs suivis par les Missions locales sont :

- Le nombre de bénéficiaire de niveau 1 → Nombre de jeunes entrés en diagnostic approfondi,
- Le nombre d'entrées en CEP de niveau 2 → Nombre de jeunes entrés en PACEA.

Un jeune qui intègre un PACEA se voit proposer un parcours en plusieurs phases, non superposables, à choisir parmi 5 phases disponibles dans le système d'information. Il serait donc possible de dénombrer le nombre de premières phases commencées comme motif de PACEA :

- Définir et formaliser son projet personnel et professionnel,
- Mettre en œuvre son projet personnel et professionnel,
- Accéder à l'autonomie et sécuriser son projet,
- La Garantie Jeunes (la modalité intensive d'accompagnement intensif du PACEA sur 12 mois pour les jeunes de 16 à 25 ans NEET (Neither in Employment, Education or Training), sans soutien familial, dont les ressources sont inférieures à 470,95€ et prêts à s'engager dans un accompagnement intensif),
- PIAL (Parcours d'intégration par l'acquisition de la langue).

Les Missions locales n'ont pas mis en place d'action de communication propre au CEP. La communication est basée sur l'offre de services et le PACEA, dans lequel le CEP est toutefois mentionné. Chaque Mission locale a sa politique de communication la mieux adaptée à son territoire (certaines ont lancé une application, d'autres développent leur présence sur les réseaux sociaux...).

Le confinement du mois de mars 2020 a eu un impact sur l'activité du parcours PACEA et de la garantie jeunes. Les accompagnements et stages collectifs se sont tenus en distanciel. Les équipes des Missions locales ont fortement anticipé les difficultés d'isolement du public jeune. Elles ont tout d'abord contacté les jeunes bénéficiaires par différents moyens de communication (téléphone, mail, Facebook, Instagram...) afin de les remobiliser. Pour les personnes non équipées ou dans un contexte social ne permettant pas un accompagnement à distance, les Missions locales ont proposé des rendez-vous en présentiel dès que les mesures gouvernementales l'ont permis. Les équipes ont ensuite adapté l'ensemble de leurs dispositifs au distanciel et ont fait preuve d'une grande créativité : des outils numériques ont été mis en ligne, des vidéos ont été postées sur les réseaux de façon régulière, ...

Beaucoup de jeunes se sont présentés à la réouverture des structures, avec une forte demande de soutien et d'accompagnement. En effet, la crise sanitaire a accentué les difficultés de certains jeunes en situation d'insertion et les situations préoccupantes se sont multipliées. Les Missions locales ont lancé une alerte à l'ARS à ce sujet.

Pour 2021, Les objectifs d'entrées PACEA et garantie jeune vont être très fortement augmentés, ce qui signifie plus d'entrées en CEP également. La DIRECCTE qui pilote le plan de relance.

## E. Pôle Emploi, opérateur de droit

**Sources :** Données DGEFP & données de l'opérateur Pôle Emploi

Entretien avec Sophie PAIN, adjointe au directeur des opérations et responsable coordination des offres de service et Éric GAUTHE, responsable de service adjoint services aux demandeurs d'emploi.

La crise sanitaire a conduit de nombreux demandeurs d'emploi à s'interroger sur leur projet professionnel soit au regard des impacts économiques sur certains secteurs, soit par une réflexion personnelle sur leurs valeurs et choix de vie. Elle a entraîné une augmentation de la demande d'emploi en fin de mois (DEFM) de + 4.6 % entre juin 2019 et juin 2020 ainsi que des transferts de catégories importants (de nombreux mouvements de bascule de l'activité réduite vers la catégorie A notamment<sup>6</sup>). Les constats sont plus marqués pour les demandeurs d'emploi issus des métiers plus touchés par la crise : service en restauration, personnels de cuisine, commerce... bien que le chômage partiel a joué un rôle d'amortisseur.

Par ailleurs, Pôle Emploi Occitanie constate également une évolution dans les besoins en CEP, marquée par des obligations de reconversions professionnelles de différents secteurs (de l'industrie, du tourisme...).

Dans les 77 agences de la région Occitanie, 1749 conseillers sont mobilisés auprès du CEP, dont près de 45 % auprès de publics nécessitant un accompagnement renforcé. Sur l'ensemble du territoire, près de 100 psychologues délivrent également une offre de services spécialisée en orientation au service des demandeurs d'emploi et en appui aux conseillers.

Les motifs des demandes exprimées par les bénéficiaires pour invoquer le CEP sont multiples et peuvent être combinés :

- Trouver un emploi,
- S'informer sur le marché du travail,
- Se reconvertir,
- Trouver une formation,
- Explorer la possibilité de créer ou reprendre une entreprise.

D'une manière générale, le CEP est proposé et déclenché lors de l'inscription du demandeur d'emploi ou à l'issue d'un entretien de suivi.

Pôle Emploi valorise les trajectoires et parcours des demandeurs d'emploi suivis qui bénéficient d'un accompagnement au titre du CEP en interne et à l'externe :

---

<sup>6</sup> Les demandeurs d'emploi sont inscrits à Pôle Emploi selon 5 catégories : A, B, C, D et E. La répartition permet d'établir une classification selon la disponibilité du demandeur d'emploi.

- 9 610 membres sur la communauté digitale dédiée aux conseillers CEP (Réseau Pôle CEP) dont 3 810 en Occitanie. Cette communauté met en partage les textes de référence, les outils nationaux et les contributions régionales, des forums de discussion, un fil d'actualité, les services, bonnes pratiques, ...
- Une mise à disposition de tutoriels, de MOOC et de services digitaux en appui aux bénéficiaires du CEP,
- La série #On est là pour vous ,
- Des témoignages, de belles histoires de trajectoires sont également valorisées dans chaque territoire (<https://www.pole-emploi.fr/region/occitanie/>),
- La promotion des actions et services via les réseaux sociaux.

## ÇA TWEET !



Lors d'une inscription en tant que demandeur d'emploi, un conseiller réalise un diagnostic approfondi afin d'identifier les besoins et atouts du demandeur d'emploi et va aborder avec lui de façon constructive :

- Son projet professionnel,
- Sa stratégie de recherche d'emploi,
- L'efficacité des techniques de recherche d'emploi mobilisées ou identifiées.

Dès lors que le demandeur d'emploi n'a pas de projet clairement identifié ou a défini un projet mais n'a pas la capacité d'identifier et de conduire ses démarches de façon autonome, le conseiller lui propose de l'accompagner dans le cadre du CEP.

Les différentes actions mises en œuvre par Pôle Emploi sont les suivantes :

### ➤ Le profil de compétences

Les informations communiquées lors de l'inscription alimentent automatiquement le profil de compétences du demandeur d'emploi dans lequel on trouve des informations sur la formation, le parcours professionnel, les compétences, les métiers recherchés.

Le profil de compétences est partagé entre le demandeur d'emploi et son conseiller afin d'identifier si les compétences sont en accord avec le projet professionnel, si un projet de formation est nécessaire. Le demandeur d'emploi peut valoriser son profil en le rendant visible aux recruteurs.

### ➤ Mon potentiel professionnel

Depuis son profil de compétences, le demandeur d'emploi peut accéder au service « Mon Potentiel Professionnel » pour bénéficier immédiatement d'une mise en perspective du marché du travail : il peut repérer des offres d'emploi et les entreprises qui recrutent par rapport au métier qu'il souhaite exercer, identifier les éventuelles compétences à acquérir pour accéder à l'emploi dans le métier recherché. Ces informations sont une fois encore partagées avec le conseiller. Le conseiller a accès en plus à une galaxie des métiers qui permet de visualiser des pistes supplémentaires.

- **Des animations fonctionnelles** sous divers formats pour maintenir et renforcer les compétences métier des conseillers à partir des attentes et besoins du réseau,
- **Un accompagnement des conseillers par les psychologues dans la délivrance des services en évolution professionnelle.** Les psychologues accompagnent les conseillers dans la maîtrise et la mise en œuvre des méthodes et outils en orientation. À ce titre ils/elles animent et/ou participent à des temps d'échanges avec les conseillers sur les thématiques de l'évolution professionnelle. Ces échanges se font sous la forme d'appuis individualisés ou dans le cadre d'ateliers animés en agence.

Par ailleurs, les psychologues participent au déploiement dans l'agence des nouveaux dispositifs sur le champ de l'orientation et de la formation. Ils contribuent aussi au diagnostic partagé sur les besoins des demandeurs d'emploi en formation/insertion/validation sur les territoires.

Au sein de leur territoire, les psychologues assurent le développement des relations auprès d'autres structures partenaires d'orientation ou de formation.

- **Les ateliers de Résilience Assistée :** Pôle Emploi expérimente depuis 2019, avec l'aide de deux chercheuses en neurosciences de l'Université de Bordeaux, des ateliers de "Résilience Assistée" pour aider les publics les plus éloignés de l'emploi à retrouver une dynamique de recherche d'emploi. L'accompagnement de ces personnes s'articule autour de 8 ateliers spécifiquement construits autour du concept de résilience. Les premiers résultats obtenus encouragent à une généralisation de ce dispositif. Le travail mené en atelier par le psychologue et un conseiller accompagnement global est de nature à lever les "freins périphériques à l'emploi" et permet de réenclencher une stratégie de recherche d'emploi active et positive.
- **POC Souffrance Psychique au Travail :** Les psychologues impliqués dans l'expérimentation accompagnent les demandeurs d'emploi en souffrance psychique du fait de leur parcours professionnel antérieur et de leur recherche d'emploi. L'objectif de cette nouvelle offre de services est de permettre aux demandeurs d'emploi de verbaliser leur souffrance et de la dépasser afin d'impulser une dynamique dans l'accompagnement vers le retour à l'emploi. Ces accompagnements se font collectivement ou individuellement.
- **L'entretien Motivationnel :** Porté par un groupe régional de psychologues, ce projet vise à sensibiliser les conseillers aux techniques de l'entretien motivationnel. Cet outil très utilisé dans le monde médical (lutte contre les addictions) a été adapté pour répondre aux problématiques de blocage psychologique des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi. La maîtrise de cet outil permet au professionnel d'instaurer un climat de confiance avec le demandeur d'emploi, de lever les ambivalences et les convictions les plus ancrées et ainsi de réenclencher une dynamique de changement et de prise en main de son propre avenir.

Afin d'effectuer un suivi de ces actions et de l'accompagnement des bénéficiaires, Pôle Emploi dispose d'un dispositif d'écoute et de recueil de la satisfaction des usagers afin d'améliorer en continu la qualité de ses services. Ce dispositif permet de mieux connaître les demandeurs d'emploi bénéficiaires du CEP, d'analyser leurs pratiques et besoins.

Les insatisfactions ressenties par les usagers sont analysées au travers de leurs verbatims, exprimés dans les enquêtes et le dispositif de réclamations de Pôle Emploi. Les demandeurs d'emploi ont la possibilité de déposer une réclamation et d'en suivre le traitement, à partir de leur espace personnel sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr). Cette démarche d'analyse régulière éclaire sur les améliorations à apporter, au bénéfice des usagers.

Pôle Emploi met également en œuvre un dispositif d'observation de la relation de service qui permet de s'assurer en continu de la personnalisation et de la différenciation du service au regard du besoin et de la situation des demandeurs d'emploi bénéficiaires du CEP. Les résultats sont partagés et analysés avec les conseillers. Des modules de formation permettent de sensibiliser les conseillers aux méthodes permettant de recueillir les besoins et la perception des usagers. En Occitanie, 81% des demandeurs d'emploi ayant répondu aux enquêtes de satisfaction déclarent être satisfaits de l'accompagnement dont ils bénéficient (données 2020).

En 2020 Pôle Emploi Occitanie a également mis en place un plan de contrôle interne « régional » sur le CEP basé sur :

- Un contrôle par les conseillers CEP,
- Un contrôle réalisé par le manager de proximité du conseiller,
- Un contrôle basé autour de six points (complétude du profil de compétences, actualisation du diagnostic, existence d'un plan d'action, cohérence et formalisation des conclusions d'entretien et pose d'un jalon).

Plus de 85% des conseillers en accompagnement ont fait l'objet d'un contrôle. Les résultats du plan de contrôle feront l'objet d'un plan d'action en 2021 sur les points de sécurisation identifiés.

En ce qui concerne les partenariats, la stratégie de rapprochement entre les Cap Emploi et Pôle Emploi a été initiée dès 2020 dans le cadre d'une phase pilote avec la mise en place de lieux uniques d'accompagnement aux personnes en situation de handicap.

Cette démarche permet d'installer les fondamentaux d'une offre de services intégrée, coconstruite pour mettre en synergie les expertises des deux réseaux, simplifier et favoriser la visibilité des actions auprès des publics, limiter les ruptures de parcours et articuler les ODS de droit commun et spécifiques. Elle permet notamment de travailler ensemble les réorientations entre modalités d'accompagnement et entre structures sur la base de diagnostics et de l'évolution des besoins des publics.

Une articulation renforcée avec les Missions locales dans le cadre du plan autour de logiques de parcours pour proposer aux jeunes un accompagnement au plus près de leurs besoins au bon moment. La coopération avec les Missions locales permettra, au jeune suivi par Pôle Emploi dans le cadre d'un accompagnement intensif et qui en a besoin, de bénéficier de l'expertise sociale du conseiller Mission locale, sans interrompre son parcours.

Les articulations avec l'APEC s'inscrivent dans un cadre de coopération formalisé au niveau national. Il existe une grande fluidité dans les échanges en région.

Les Conventions de délégation PMSMP ont également été engagées.

L'interopérabilité des SI permet de dématérialiser une grande partie des orientations et des instances locales ou territoriales d'animation sont installées avec les réseaux MILO et Cap Emploi. Les réunions du SPRO sont aussi l'occasion d'échanges entre les équipes des différentes structures.

Les partenariats activés de Pôle Emploi Occitanie sont :

- Un partenariat très structurant avec la Région autour de la politiques emploi-formation (l'orientation professionnelle, de la formation, de la création d'entreprise, de l'animation territoriale...),
- Des partenariats renforcés autour des filières (métiers en difficultés de recrutement) dans le cadre des politiques publiques (plan grand âge, plan de relance...),
- Un partenariat avec la MDPH pour un suivi des personnes en situation de handicap,
- Un partenariat avec l'administration judiciaire pour l'accompagnement des détenus,
- Un partenariat avec l'ADIE, les groupements d'employeurs...

La plupart des prestations de Pôle Emploi ont été revisitées en 2020 :

- Refonte complète de la gamme d'ateliers conseil à partir du retour d'expérience des utilisateurs,
- Toutes les prestations sont dorénavant ouvertes à l'auto-prescription (format distanciel ou présentiel),
- Une nouvelle prestation autour de la création d'entreprise orientée sur l'émergence de projet,
- Des dispositifs ou prestations financés dans le cadre des politiques publiques (compétences PEC, Valoriser son image professionnelle...).

Enfin, les projets de Pôle Emploi pour 2021 sont :

- La poursuite du plan de contrôle sur le CEP autour de deux axes majeurs :
  - Le renforcement du diagnostic et sa formalisation,
  - La structuration du plan d'action pour permettre au bénéficiaire de se projeter dans son parcours (contractualisation, amélioration de la formalisation du plan d'action partagé, jalons de suivi...).
- Et autour de deux temps forts :
  - Des actions locales (Groupes d'échanges professionnels, analyses croisées...)
  - Un accompagnement régional sur le second semestre autour de ces thématiques :
    - Le développement de prestations autour du développement des compétences digitales et de la mobilité (marché conjoint avec la Région),
    - Un travail de refonte de la prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée (POPS) Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) délivrée par les psychologues au profit des DEBOE (demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi),
    - La recherche d'une synergie dans l'offre de services proposée entre les conseillers de Cap Emploi/les psychologues/les conseillers Pôle Emploi,
    - Un approfondissement de la réflexion sur la thématique « santé et Travail ».

---

En synthèse :

Le CEP est accessible pour les actifs en emploi et demandeurs d'emploi, sur tout le territoire Occitanie. Les offres de services sont spécifiques à chaque public.

En 2020, tous les opérateurs ont démontré leur capacité à organiser, dans un temps record, les services à distance pour faire face aux contraintes du confinement.

Reste la question de l'uniformité, de la complémentarité des offres de services et de leur évolution pour répondre aux besoins et attentes du public qui évoluent.

La plateforme AGORA devrait officiellement voir le jour au 4<sup>e</sup> trimestre 2021. Elle permettra la mutualisation et un plus grand partage de l'information entre les opérateurs du CEP, et plus largement entre tous les financeurs de la formation professionnelle, les salariés et des demandeurs d'emploi.

---

## V. Observation des indicateurs quantitatifs par opérateur

### A. Données DGEFP – Données de l'opérateur APEC

Extraction du 21.01.2021

En 2020, en Occitanie, l'APEC a enregistré **5 900 entrées** en CEP.

56 % de ces bénéficiaires de ce service sont des femmes, et près de 6 sur 10 ont entre 26 et 45 ans. (La moyenne d'âge est de 38 ans également).

Près de 9 personnes sur 10 ont un niveau de formation équivalent à une licence (Bac + 3), un Master (Bac + 5) ou au doctorat (Bac + 8).

Parmi les bénéficiaires du CEP de l'APEC, on retrouve davantage de personnes en recherche d'emploi en Occitanie que dans la France entière : 55 % des bénéficiaires du CEP de l'APEC sont en recherche d'emploi en Occitanie, contre 49 % au niveau national.

38 % sont en CDI en Occitanie, contre 43 % dans la France entière.

Les secteurs d'activité les plus représentés sont le secteur des industries manufacturières (23 %) et des autres activités de services (15 %).

### B. Données EVOL – Données de l'opérateur CIBC

Extraction du 04.02.2021

En 2020, en Occitanie, le CIBC a enregistré **10 212 bénéficiaires** entrés en CEP, soit 10 % des entrées en CEP du CIBC au niveau national, et 5 % des entrées en CEP tout opérateur confondu en Occitanie.

En Occitanie, 64 % de ces bénéficiaires sont des femmes, et près de 7 sur 10 ont entre 26 et 45 ans. La moyenne d'âge est de 38 ans.

65 % sont des employé-e-s et la quasi-totalité sont des salarié-e-s de droit privé ; seuls 4 % sont des indépendants.

Plus de 9 bénéficiaires sur 10 ont un contrat à durée indéterminée, et les secteurs d'activité les plus représentés sont le secteur de la santé humaine et de l'action sociale (26 %), le commerce de gros (16 %) et les autres activités de services (14 %)<sup>7</sup>.

Au niveau national, le secteur d'activité de la santé et de l'action sociale représente 22 %, il est donc plus représenté en Occitanie.

---

<sup>7</sup> « La section des autres activités de service regroupe une vingtaine de sous-activités telles que les activités des organisations patronales et consulaires, les activités des organisations religieuses et politiques, la réparation d'appareils électroménagers et d'équipements pour la maison et le jardin, etc. », selon Convention.fr.

## C. Données DGEFP – Données de l'opérateur Mission locale

Extraction du 21.01.2021

En 2020, en Occitanie, les Missions locales ont enregistré **34 511 entrées** en CEP.

Contrairement aux autres opérateurs nationaux dans lesquels les bénéficiaires sont en majorité des femmes, le public bénéficiaire des Missions locales représente 51 % d'hommes.

La moyenne d'âge est de 21 ans pour cet opérateur, qui assure des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement pour les jeunes de 16 à 25 ans.

Près d'un tiers de ces jeunes bénéficiaires ont un niveau de formation équivalent au BAC avec diplôme, et un tiers n'ont pas de qualification.

Près de 90 % sont en recherche d'emploi. Parmi eux, 58 % sont inscrits à Pôle Emploi.

## D. Données DGEFP – Données de l'opérateur Pôle Emploi

Extraction du 21.01.2021

En 2020, en Occitanie, Pôle Emploi a enregistré **151 345 bénéficiaires** entrés en CEP.

La totalité de ces bénéficiaires sont des personnes en recherche d'emploi inscrites à Pôle Emploi.

51 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 48 % ont entre 26 et 45 ans. Les bénéficiaires de Pôle Emploi ont une part plus importante de jeunes âgés entre 16 et 25 ans que les autres opérateurs nationaux : 26 % contre 10 % pour l'APEC et 5 % pour le CIBC.

65 % des bénéficiaires du CEP de Pôle Emploi sont des employés et les secteurs d'activité les plus représentés sont les activités de services administratifs et de soutien (19 %)<sup>8</sup>, le commerce de gros (13 %) et l'hébergement et la restauration (10 %).

A date, nous ne disposons pas de données régionales pour Cap Emploi.

Le système d'information « Parcours H » ne permet pas de délivrer des données régionales.

---

<sup>8</sup> Selon l'INSEE, les services administratifs et de soutien englobent la location et la location-bail, les services liés à l'emploi, les activités des agences de voyages, des voyagistes, des services de réservation, les entreprises inscrites dans les branches des enquêtes et de la sécurité, les services relatifs aux bâtiments et à l'aménagement paysager ainsi qu'un ensemble de services de soutien aux entreprises : location de véhicules, location d'équipements, l'intérim, la propreté, l'accueil, le courrier, la logistique ou encore les centres d'appel.

---

En synthèse :

Nombre de bénéficiaires entrés en CEP en Occitanie, en 2020 (cf. annexe 5) :

|                  | APEC  | Mission locale | Pôle Emploi | Cap Emploi | CIBC   | Total          |
|------------------|-------|----------------|-------------|------------|--------|----------------|
| Nombre d'entrées | 5 900 | 34 511         | 151 345     | 8 508      | 10 212 | <b>210 476</b> |

## VI. Coopérations régionales entre les opérateurs CEP et Transitions Pro Occitanie

Les actions multi partenariales réalisées en 2020 et les coopérations bilatérales avec les opérateurs du CEP et Transitions Pro Occitanie ont nourri le présent rapport.

En **septembre 2020**, Transitions Pro Occitanie et l'APEC ont signé une convention de partenariat où les deux structures s'engagent à optimiser les démarches d'évolution et de transition professionnelle des salariés cadres. Ce partenariat se donne pour objectif d'accélérer le déploiement d'actions communes sur l'ensemble du territoire. Le deuxième objectif est de poursuivre le travail initié entre les deux structures en renforçant l'accès d'un plus grand nombre d'actif, aux nouveaux dispositifs de Transitions Pro comme le Projet de Transition Professionnelle (PTP) ou le dispositif Démissionnaire, appuyé par un accompagnement en conseil en évolution professionnelle (CEP) afin de maximiser les chances de réussite des cadres dans leur démarche de reconversion professionnelle.

En **mars 2021**, afin de favoriser l'utilisation des ressources territoriales, sectorielles et l'analyse des besoins en emploi et de pouvoir bénéficier de travaux et d'études territorialisées, un partenariat a été signé entre Transitions Pro Occitanie et le Carif Oref. Transitions Pro Occitanie participera à la transmission des données d'information relatives aux projets de transition professionnelle (typologie des bénéficiaires, formations mobilisées, secteurs concernés, ...) et mènera des actions dans le cadre du programme d'animation et de professionnalisation du Carif Oref.

En **avril 2021**, Transitions Pro Occitanie et le CIBC Centre Occitanie signeront un partenariat. Les deux partenaires partagent les objectifs suivants :

- Accroître l'accès au CEP et aux dispositifs mis en œuvre dans l'intérêt du public salarié de la région,
- Fluidifier les parcours des actifs salariés, en particulier, dans le cadre de la préparation et du traitement des dispositifs mobilisés pour accompagner leur démarche de reconversion,
- Optimiser l'efficacité des actions et des moyens respectifs, notamment par l'optimisation des processus, lorsque ces derniers nécessitent d'être en lien,
- Affirmer la complémentarité des actions de Transitions Pro Occitanie et de l'Opérateur régional CEP des salariés et indépendants.

La convention vise à répondre aux besoins et attentes de nos publics communs, en mettant en place une coopération, articulée autour de 3 finalités majeures :

- Faciliter le recours aux services du Conseil en Evolution Professionnelle pour optimiser l'accessibilité aux dispositifs de transition professionnelle gérés par Transitions Pro ; pour cela, assurer une promotion réciproque des offres de services respectives, dans une logique de complémentarité,
- Coopérer dans l'intérêt de la sécurisation des parcours du public cible,
- Consolider, ensemble, l'efficacité de nos actions.

Depuis fin 2019, date mise en œuvre du dispositif Démissionnaire, **Pôle Emploi et Transitions Pro Occitanie** sont régulièrement en relation pour suivre le parcours des personnes ayant reçu un avis favorable sur le « caractère réel et sérieux » de leur projet professionnel, par la commission paritaire régionale.

## VII. Constats, perspectives et axes d'amélioration

Le pari de faire du CEP (tous opérateurs confondus) un service public harmonisé au niveau national et en même temps installé sur tous les territoires, en proximité des publics et partenaires, semble réussi.

A partir de la mi-mars 2020, la crise sanitaire du Covid-19 a heurté son déploiement. Néanmoins, les opérateurs ont très vite assuré la continuité du service tout en garantissant la sécurité de leurs équipes et de leur public. Une continuité qu'ils ont pu mettre en œuvre en basculant sur un accompagnement à distance.

Les bouleversements provoqués par la crise sanitaire en 2020 révèlent de manière brutale la fragilité de notre environnement socio-économique. L'accompagnement des transitions professionnelles devient un sujet de société. Le CEP est une des réponses individuelles.

Deux thématiques de réflexion sont d'ores et déjà identifiées pour 2021 :

- Les effets du CEP sur les parcours de formation des bénéficiaires,
- Le CEP face à la crise sanitaire.

---

Cette première année d'observation et de suivi de la mise en œuvre du CEP a été l'occasion pour Transitions Pro de mieux connaître individuellement chaque opérateur. Elle a aussi permis d'asseoir la relation de confiance déjà instaurée entre certains opérateurs. Elle devra permettre, demain, d'enrichir l'offre de services régionale CEP à partir de leur expertise.

Des axes d'amélioration sont également à explorer :

- Au-delà des indicateurs d'entrées en CEP, il serait intéressant de partager et rendre visible le niveau de satisfaction des bénéficiaires sur les prestations et offre de services de l'opérateur à l'issue de l'accompagnement CEP,
  - Fixer de nouveaux indicateurs de suivi d'activité, les suivre, les faire évoluer,
  - Renforcer la promotion du CEP auprès des publics et mieux faire connaître le CEP aux entreprises (notamment auprès des services RH) pour appuyer les salariés dans leur réflexion sur leur parcours professionnel,
  - Consolider la coordination des opérateurs pour garantir la continuité de service,
  - Renforcer la connaissance des équipes CEP sur les besoins en emploi, compétences et qualification sur le territoire,
  - Et enfin, dans une démarche d'amélioration continue :
    - o Construire une culture de partage d'expérience (être ouvert aux contributions des autres, retours d'expérience et échanges de points de vue, remise en cause des processus (critique constructive encouragée) et de leurs formalisations (culture de l'écrit),
    - o Réinitier une certification, de type ISO norme CEP (en vigueur jusqu'à fin 2018), pour tous les opérateurs, afin de toujours mieux répondre aux besoins et attentes du public.
-

Une présentation synthétique du présent rapport a été réalisée en bureau du CREFOP Occitanie le 15 avril 2021.

Il a été soumis au vote du Conseil d'Administration, le xx

Il sera transmis à l'ensemble des opérateurs du CEP en Occitanie, dès le début du mois de Mai 2021.

## VIII. Annexes

## A. Annexe 1 – Historique et modalités de mise en œuvre du CEP

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) constitue pour chaque actif une opportunité de faire le point sur sa situation professionnelle et, le cas échéant, d'élaborer, de formaliser et de mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences, la certification professionnelle, la mobilité interne ou externe, la reconversion, la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc. Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.<sup>9</sup>

**Les principes de mise en œuvre du CEP** sont la gratuité, l'égalité d'accès et l'accessibilité, la confidentialité, l'impartialité, la neutralité, mais aussi la coordination des interventions des opérateurs pour garantir une continuité de service, une professionnalisation des équipes et une posture de facilitateur du conseiller.

**Les modalités de mise en œuvre** sont la personnalisation de l'offre de services, la co-construction du projet et les coopérations au service de l'ingénierie de parcours.

**La cible principale** : cet accompagnement s'adresse aux salariés du privé et aussi à tout actif quel que soit son âge, son secteur d'activité, son statut ou son niveau de qualification : fonctionnaires, personnes en recherche d'emploi, artisans, travailleurs indépendants, auto-entrepreneurs, professions libérales, jeunes sortis du système scolaire sans qualification ni diplôme.<sup>10</sup>

Les opérateurs régionaux délivrent le conseil uniquement aux actifs occupés qui ne sont pas déjà accompagnés par un autre opérateur CEP ; Au-delà de ce premier principe, le choix de l'opérateur du CEP est laissé à l'initiative de la personne. Pour ne pas nuire à la continuité de l'accompagnement, l'opérateur régional peut continuer de conseiller les actifs occupés qui le souhaitent lorsqu'ils changent de statut (fin de CDD, fin de mission intérimaire, démission...)<sup>11</sup>.

**Les étapes du CEP** : Il n'existe pas de parcours-type de CEP. Chaque personne dispose d'une information et d'un accompagnement adaptés à sa situation et à son projet d'évolution professionnelle défini avec un conseiller. Les bénéficiaires peuvent ainsi :

- Être informés sur leur environnement professionnel et l'évolution des métiers en région Occitanie,
- Mieux connaître leurs compétences, les valoriser et identifier celles à acquérir afin de favoriser leur insertion, évolution ou reconversion professionnelle,

---

<sup>9</sup><https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/droit-a-la-formation-et-orientation-professionnelle/CEP>

<sup>10</sup> <https://www.meformerenregion.fr/le-conseil-en-evolution-professionnelle-cep>

<sup>11</sup> France Compétences, document du 03.10.2020

- Être informés sur les dispositifs mobilisables pour leur projet d'évolution professionnelle comme le bilan de compétences, la validation des acquis de l'expérience (VAE), la formation, etc...
- Construire un projet de mobilité interne ou externe,
- Construire un projet de reprise ou création d'entreprise...

**5 MARS 2014** : La loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale entérine le principe, posé par les partenaires sociaux dès 2013, d'un conseil en évolution professionnelle accessible à tout actif en faisant la demande.

**JUILLET 2014** : Le premier cahier des charges commun, défini par arrêté, précise les finalités du conseil en évolution professionnelle et structure un cadre commun pour l'offre de service à déployer par les opérateurs alors désignés par la loi (Pôle Emploi, l'APEC, les Mission locale, les Cap Emploi, les FONGECIF et Opacif).

**5 SEPTEMBRE 2018** : La loi relative à la liberté de choisir son avenir professionnel confie à France compétences l'organisation et le financement du conseil en évolution professionnelle à destination de l'ensemble des actifs occupés (hors agents publics). Elle continue de désigner Pôle Emploi, l'APEC, les Mission locale et les Cap Emploi comme opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

**29 MARS 2019** : L'arrêté aménageant le cahier des charges commun du conseil en évolution professionnelle est publié.

**4 AVRIL 2019** : Le conseil d'administration de France compétences approuve le lancement d'un marché public visant à sélectionner, pour une durée de quatre ans, les opérateurs régionaux du conseil en évolution professionnelle des actifs occupés du secteur privé.

**17 OCTOBRE 2019** : 15 lots correspondant à 15 régions sont attribués (un opérateur par région). La notification définitive des opérateurs est prononcée le 5 novembre 2019.

**25 NOVEMBRE 2019** : Après une phase de négociation qui vise à prendre en compte l'avis du Comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles (CREFOP), France compétences attribue le lot Corse.

**19 DÉCEMBRE 2019** : Les lots Guyane et Réunion sont attribués par le conseil d'administration de France compétences (ces lots avaient été déclarés sans suite en septembre 2019 et relancés).

**1 JANVIER 2020** : Le service est opérationnel. Toute personne en activité peut bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle auprès de son opérateur régional.

## B. Annexe 2 - Le CEP versus bilan de compétences

### 1. Le Conseil en Evolution Professionnelle

Finalité : Faciliter l'accès à la formation, en identifiant les compétences de la personne, les qualifications et les formations nécessaires, ainsi que les financements disponibles. La mission consiste donc à apporter gratuitement à qui le demande un conseil visant à faire le point sur sa situation, à élaborer un projet professionnel, et à commencer à le mettre en œuvre.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, l'accompagnement CEP comprend 2 phases :

#### Niveau 1 : L'accueil individualisé

Le conseiller analyse la demande et la situation du bénéficiaire et lui apporte des informations individualisées afin de :

- Mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire (tendances socio-économiques, informations sur l'emploi, les métiers, les qualifications et les formations...).
- Identifier les démarches possibles (formations, prestations, services, aides, compensations, etc.) et adaptées à son besoin ainsi que les acteurs susceptibles de les appuyer.

#### Niveau 2 : L'accompagnement personnalisé

Ce second niveau permet d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre du projet en fonction des demandes et besoins exprimés. Cela se traduit notamment par :

- L'analyse de l'opportunité et de la faisabilité du projet du bénéficiaire,
- Un accompagnement dans la construction d'un plan d'action pour la réalisation de ce projet. Ce plan d'action tiendra compte des dispositifs et prestations à mobiliser, des démarches personnelles à effectuer, du plan de financement, d'un calendrier prévisionnel de mise en œuvre, ...
- Un accompagnement dans le recours aux prestations complémentaires, ressources, financements, dispositifs et expertises complémentaires utiles à son parcours. Le conseiller pourra, par exemple, suggérer au bénéficiaire d'utiliser son Compte Personnel de Formation (CPF).<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> <https://www.meformerenregion.fr/le-conseil-en-evolution-professionnelle-cep>

| 3 Unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires |                                            | Temps moyen estimé par conseiller | Délais d'exécution                       | Livrable                                     |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Unité d'œuvre 0                                       | « Aiguillage »                             | 10 min                            | Immédiat                                 | Données / Relevé de contacts                 |
| Unité d'œuvre 1                                       | Premier niveau de conseil personnalisé     | 2h                                | 2 mois                                   | Données/ Etat des lieux partagé              |
| Unité d'œuvre 2                                       | Accompagnement personnalisé                | 6h                                | 18 mois                                  |                                              |
|                                                       | UO 2.1.Appui à la formalisation du projet  | 4h                                | 6 mois                                   | Données / Projet d'évolution professionnelle |
|                                                       | UO 2.2. Appui à la mise en œuvre du projet | 2h                                | 18 mois<br>(soit les 6 mois de l'UO 2.1) | Données d'activité                           |

## 2. Le bilan de compétences

**Finalité :** Permettre à chaque actif d'effectuer le point sur ses compétences, aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel, un programme de formation ou une mise en place de validation des acquis et de l'expérience.

Le bilan de compétences est en principe un exercice très codifié, qui comprend trois phases :

- **Phase préliminaire :**
  - Analyse de la demande et du besoin du bénéficiaire,
  - Détermination du format le plus adapté à la situation et au besoin,
  - Définir conjointement la procédure de déroulement du bilan.
- **Phase d'investigation :**
  - Construire un projet professionnel et en vérifier la pertinence,
  - Élaborer une ou plusieurs alternatives.
- **Phase de conclusion :**
  - Recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels,
  - Prévoir les principales étapes

La durée est souvent de 24 heures (durée maximum du congé bilan de compétences).

---

En première lecture, il est donc difficile de faire la distinction avec leurs finalités : on retrouve bien les mêmes points abordés, l'examen de la situation et la formulation du projet professionnel.

Le CEP est avant tout un service et un dispositif d'information alors que le bilan de compétences est une prestation (et un outil qui peut être utilisé dans le cadre du CEP).

**Il s'agit donc de deux dispositifs complémentaires.**

---

## C. Annexe 3 – Guide d’entretien

En préambule, rappel des quatre missions confiées au réseau des Transitions Pro :

- Faciliter les coopérations entre opérateurs, par des actions conjointes de communication, de professionnalisation des équipes, de co-construction d’outils, d’indicateurs, coanimation d’évènements en région...
- Suivre les indicateurs d’évaluation de la mission de Conseil tels que définis dans la méthodologie présentée par France compétences, autour de quatre thématiques :
  - Le recours au CEP,
  - L’usage du CEP,
  - Les coopérations autour du CEP,
  - Les effets du CEP sur les parcours (option).
- Analyser les dynamiques régionales et territoriales, comparaison des résultats, mesure des écarts...
- Rédiger un rapport annuel afin de présenter à France Compétences une synthèse des analyses quantitatives et qualitatives des réalisations/actions menées en région, les observations et/ou constats, au regard des autres régions ou de la situation nationale.

Comme évoqué ensemble lors de la réunion du 20 octobre dernier, nous avons prévu d’organiser une rencontre des opérateurs du CEP, afin de décrire précisément vos plans d’action respectifs de mise en œuvre du CEP en Occitanie.

Nous vous proposons, ci-dessous, une trame de questionnement non exhaustive, afin d’harmoniser le recueil de l’information.

Le recueil de ces éléments permettra de comprendre les stratégies spécifiques de chaque opérateur et de les mettre en perspective au regard des données fournies par France compétences pour l’établissement du rapport annuel.

Ces éléments seront partagés avec le groupe de travail paritaire et le Conseil d’administration de Transitions Pro Occitanie d’ici la fin du mois de mars 2021, puis avec le CREFOP et bien entendu, avec tous les opérateurs régionaux du CEP en Occitanie.

### **L’activité**

- Les observations régionales spécifiques,
- Les constats,
- Les tendances,
- Les attentes des bénéficiaires,
- Les flux d’activité...

### **Les actions de communication**

- Quelles actions de promotion réalisées ?
- Comment les bénéficiaires ont connu eu connaissance du CEP ?
- Retour d’expériences sur les actions mises en œuvre (les points forts ou les points sur lesquels il faut s’améliorer) ...

### **La relation entre les opérateurs**

- Comment se passe l'orientation des publics ?
- Quel mode de communication entre opérateurs ?
- Document de liaison et/ou de coordination ?

**Les partenariats activés**

**Les prestations mises en œuvre pour enrichir l'offre de services du CEP**

**Le plan d'action pour 2021**

## D. Annexe 4 – Analyse territoriale du Carif Oref Occitanie



### Emploi total et emploi salarié en Occitanie par secteur d'activité

| Code secteur | Libellé secteur                                                                                                                                          | Emploi total (salariés+ non salariés)<br>2017<br>(Source : Insee RP 2020) | % de l'emploi total<br>régional | Emploi salarié 2019<br>(Source : Insee Estimation<br>d'emplois salariés) | % de l'emploi<br>salarié régional |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| N            | Activités de services administratifs et de soutien                                                                                                       | 107 823                                                                   | 5%                              | 136 984                                                                  | 7%                                |
| T            | Activités des ménages en tant qu'employeurs ; activités<br>indifférenciées des ménages en tant que producteurs de<br>biens et services pour usage propre | 8 721                                                                     | 0%                              | 33 759                                                                   | 2%                                |
| U            | Activités extra-territoriales                                                                                                                            | 301                                                                       | 0%                              | 282                                                                      | 0%                                |
| K            | Activités financières et d'assurance                                                                                                                     | 56 874                                                                    | 3%                              | 52 264                                                                   | 3%                                |
| L            | Activités immobilières                                                                                                                                   | 29 014                                                                    | 1%                              | 17 992                                                                   | 1%                                |
| M            | Activités spécialisées, scientifiques et techniques                                                                                                      | 142 701                                                                   | 6%                              | 124 399                                                                  | 6%                                |
| O            | Administration publique                                                                                                                                  | 229 905                                                                   | 10%                             | 264 958                                                                  | 13%                               |
| A            | Agriculture, sylviculture et pêche                                                                                                                       | 84 937                                                                    | 4%                              | 25 455                                                                   | 1%                                |
| R            | Arts, spectacles et activités récréatives                                                                                                                | 36 024                                                                    | 2%                              | 22 794                                                                   | 1%                                |
| S            | Autres activités de services                                                                                                                             | 68 520                                                                    | 3%                              | 49 425                                                                   | 2%                                |
| G            | Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles                                                                                                     | 288 270                                                                   | 13%                             | 264 560                                                                  | 13%                               |
| F            | Construction                                                                                                                                             | 154 161                                                                   | 7%                              | 116 608                                                                  | 6%                                |
| P            | Enseignement                                                                                                                                             | 174 486                                                                   | 8%                              | 140 294                                                                  | 7%                                |
| I            | Hébergement et restauration                                                                                                                              | 92 434                                                                    | 4%                              | 80 203                                                                   | 4%                                |
| C            | Industrie manufacturière                                                                                                                                 | 190 686                                                                   | 9%                              | 194 148                                                                  | 10%                               |
| B            | Industries extractives                                                                                                                                   | 2 577                                                                     | 0%                              | 2 367                                                                    | 0%                                |
| J            | Information et communication                                                                                                                             | 59 024                                                                    | 3%                              | 55 599                                                                   | 3%                                |
| E            | Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion<br>des déchets et dépollution                                                                 | 17 307                                                                    | 1%                              | 16 995                                                                   | 1%                                |
| D            | Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et<br>d'air conditionné                                                                      | 13 443                                                                    | 1%                              | 13 044                                                                   | 1%                                |
| Q            | Santé humaine et action sociale                                                                                                                          | 364 394                                                                   | 16%                             | 316 700                                                                  | 16%                               |
| H            | Transports et entreposage                                                                                                                                | 90 344                                                                    | 4%                              | 101 332                                                                  | 5%                                |
|              | Tous secteurs                                                                                                                                            | 2 211 946                                                                 | 100%                            | 2 030 162                                                                | 100%                              |

Nomenclature INSEE NA 2008 - A 21

Sources : Emploi total 2017, Actifs au lieu de travail en Occitanie, INSEE RP 2020, traitement Carif Oref Occitanie ; Estimation emploi salarié 2019, Estimation provisoire de l'emploi salarié au lieu de travail en Occitanie au 31/12/2019, traitement Carif Oref Occitanie

### Données quantitatives 2019 du CEP

En 2019, parmi l'ensemble des salarié-e-s du secteur des activités de services administratifs et de soutien en Occitanie, 21 % ont bénéficié du CEP.

Il en est de même pour les deux secteurs de l'agriculture, sylviculture et pêche et de l'hébergement et de la restauration.

Les secteurs de l'administration publique et de la santé humaine et de l'action sociale sont quant à eux sous-représentés en termes de bénéficiaires du CEP (ils représentent respectivement 2% et 5% de l'emploi salarié régional).

|                                                                                             | APEC | CAP<br>Emploi | MLI    | Pôle<br>Emploi | Opérateur<br>régional<br>Opacif | Total   |                                                                     |                                         |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|--------|----------------|---------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Secteur d'activité                                                                          |      |               |        |                |                                 |         | Bénéficiaires<br>CEP de<br>l'emploi<br>salarié<br>régional (en<br>) | % de<br>l'emploi<br>salarié<br>régional | Emploi<br>salarié<br>2019<br>(Source :<br>Insee<br>Estimation<br>d'emplois<br>salariés) |
| Activités de services administratifs<br>et de soutien                                       | 224  |               | 213    | 28 110         | 218                             | 28 765  | 21%                                                                 | 7%                                      | 136 984                                                                                 |
| Activités des ménages en tant<br>qu'employeurs                                              |      |               |        | 3 061          | 28                              | 3 089   | 9%                                                                  | 2%                                      | 33 759                                                                                  |
| Activités extra-territoriales                                                               |      |               |        | 8              | 1                               | 9       | 3%                                                                  | 0%                                      | 282                                                                                     |
| Activités financières et d'assurance                                                        | 242  |               | 4      | 1 909          | 199                             | 2 354   | 5%                                                                  | 3%                                      | 52 264                                                                                  |
| Activités immobilières                                                                      | 128  |               | 14     | 1 353          | 40                              | 1 535   | 9%                                                                  | 1%                                      | 17 992                                                                                  |
| Activités spécialisées, scientifiques<br>et techniques                                      | 556  |               | 27     | 5 797          | 222                             | 6 602   | 5%                                                                  | 6%                                      | 124 399                                                                                 |
| Administration publique                                                                     |      |               | 199    | 5 969          | 83                              | 6 251   | 2%                                                                  | 13%                                     | 264 958                                                                                 |
| Agriculture, sylviculture et pêche                                                          | 284  |               | 11     | 4 448          | 160                             | 4 903   | 19%                                                                 | 1%                                      | 25 455                                                                                  |
| Arts, spectacles et activités<br>récréatives                                                |      |               | 50     | 2 453          | 72                              | 2 575   | 11%                                                                 | 1%                                      | 22 794                                                                                  |
| Autres activités de services                                                                | 940  |               | 110    | 4 471          | 375                             | 5 896   | 12%                                                                 | 2%                                      | 49 425                                                                                  |
| Commerce, réparation<br>d'automobiles et de motocycles                                      | 115  |               | 266    | 20 569         | 790                             | 21 740  | 8%                                                                  | 13%                                     | 264 560                                                                                 |
| Construction                                                                                | 192  |               | 35     | 7 494          | 221                             | 7 942   | 7%                                                                  | 6%                                      | 116 608                                                                                 |
| Enseignement                                                                                |      |               | 57     | 3 427          | 87                              | 3 571   | 3%                                                                  | 7%                                      | 140 294                                                                                 |
| Hébergement et restauration                                                                 | 156  |               | 221    | 14 442         | 196                             | 15 015  | 19%                                                                 | 4%                                      | 80 203                                                                                  |
| Industrie manufacturière                                                                    | 942  |               | 94     | 8 485          | 390                             | 9 911   | 5%                                                                  | 10%                                     | 194 148                                                                                 |
| Industries extractives                                                                      |      |               |        | 69             | 9                               | 78      | 3%                                                                  | 0%                                      | 2 367                                                                                   |
| Information et communication                                                                | 559  |               | 4      | 2 168          | 65                              | 2 796   | 5%                                                                  | 3%                                      | 55 599                                                                                  |
| Production et distribution d'eau ;<br>assainissement, gestion des déchets<br>et dépollution | 21   |               | 9      | 540            | 18                              | 588     | 3%                                                                  | 1%                                      | 16 995                                                                                  |
| Production et distribution<br>d'électricité, de gaz, de vapeur et<br>d'air conditionné      | 168  |               |        | 134            | 15                              | 317     | 2%                                                                  | 1%                                      | 13 044                                                                                  |
| Santé humaine et action sociale                                                             | 361  |               | 230    | 12 975         | 687                             | 14 253  | 5%                                                                  | 16%                                     | 316 700                                                                                 |
| Transports et entreposage                                                                   | 119  |               | 27     | 4 273          | 333                             | 4 752   | 5%                                                                  | 5%                                      | 101 332                                                                                 |
| Sans objet                                                                                  |      |               | 36 440 | 1 228          | 93                              | 37 761  |                                                                     |                                         |                                                                                         |
| Non renseigné                                                                               | 662  | 4 469         | 125    | 18 498         | 525                             | 24 279  |                                                                     |                                         |                                                                                         |
|                                                                                             |      |               |        |                |                                 | 204 982 | 10%                                                                 |                                         | 2 030 162                                                                               |

## E. Annexe 5 – Caractéristiques des bénéficiaires du CEP par opérateurs nationaux (en %)

|                                                                                                                                                    | APEC   | Missions Locales | Pôle Emploi | CIBC   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------|-------------|--------|
| <b>Nombre d'entrées 2020</b>                                                                                                                       | 5 900  | 34 511           | 151 345     | 10 212 |
| <b>Sexe</b>                                                                                                                                        |        |                  |             |        |
| Hommes                                                                                                                                             | 44%    | 51%              | 49%         | 36%    |
| Femmes                                                                                                                                             | 56%    | 49%              | 51%         | 64%    |
| <b>Âges</b>                                                                                                                                        |        |                  |             |        |
| Moyenne                                                                                                                                            | 38 ans | 21 ans           | 36 ans      | 38 ans |
| 16-25 ans                                                                                                                                          | 10%    | 99%              | 26%         | 5%     |
| 26-44 ans                                                                                                                                          | 58%    | 1%               | 48%         | 69%    |
| 45-54 ans                                                                                                                                          | 23%    | 0%               | 16%         | 21%    |
| 55-70 ans                                                                                                                                          | 8%     | 0%               | 10%         | 5%     |
| <b>PCS</b>                                                                                                                                         |        |                  |             |        |
| Agriculteurs                                                                                                                                       |        |                  |             |        |
| Artisans, commerçants et chefs d'entreprise                                                                                                        |        |                  |             | 0%     |
| Cadres et professions intellectuelles supérieures                                                                                                  | 97%    |                  | 11%         | 10%    |
| Employés                                                                                                                                           |        |                  | 65%         | 65%    |
| Ouvriers non qualifiés                                                                                                                             |        |                  | 7%          | 8%     |
| Ouvriers qualifiés                                                                                                                                 |        |                  | 7%          |        |
| Professions intermédiaires (agents de maîtrise, techniciens)                                                                                       |        |                  | 9%          | 13%    |
| Non renseigné                                                                                                                                      | 3%     | 100%             | 1%          | 4%     |
| <b>Niveau de Formation</b>                                                                                                                         |        |                  |             |        |
| Niveau I et II                                                                                                                                     | 87%    | 4%               | 17%         | 28%    |
| Niveau III                                                                                                                                         | 10%    | 5%               | 12%         | 22%    |
| Niveau IV avec diplôme                                                                                                                             | 2%     | 32%              | 23%         | 26%    |
| Niveau IV sans diplôme                                                                                                                             | 0%     | 10%              | 8%          | 18%    |
| Niveau V avec diplôme                                                                                                                              | 0%     | 13%              | 17%         | 0%     |
| Non qualifiés                                                                                                                                      | 1%     | 34%              | 23%         | 5%     |
| Non renseigné                                                                                                                                      | 0%     | 2%               | 0%          | 1%     |
| <b>Statut</b>                                                                                                                                      |        |                  |             |        |
| CDD                                                                                                                                                | 3%     | 5%               |             | 91%    |
| CDI                                                                                                                                                | 38%    | 2%               |             | 3%     |
| Intérimaire                                                                                                                                        | 0%     | 1%               |             | 1%     |
| Intermittent                                                                                                                                       | 0%     |                  |             |        |
| Non salarié                                                                                                                                        | 4%     |                  |             |        |
| Personne en recherche d'emploi inscrite à Pôle Emploi                                                                                              | 50%    | 58%              | 100%        |        |
| Personne en recherche d'emploi non inscrite à Pôle Emploi                                                                                          | 5%     | 29%              |             |        |
| Non renseigné                                                                                                                                      |        | 6%               |             | 5%     |
| <b>Secteur d'activité</b>                                                                                                                          |        |                  |             |        |
| Activités de services administratifs et de soutien                                                                                                 | 3%     | 0%               | 19%         | 2%     |
| Activités des ménages en tant qu'employeurs ; activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens et services pour usage propre |        |                  | 2%          | 1%     |
| Activités extra-territoriales                                                                                                                      |        |                  | 0%          | 0%     |
| Activités financières et d'assurance                                                                                                               | 4%     | 0%               | 1%          | 4%     |
| Activités immobilières                                                                                                                             | 2%     | 0%               | 1%          | 1%     |
| Activités spécialisées, scientifiques et techniques                                                                                                | 10%    | 0%               | 4%          | 5%     |
| Administration publique                                                                                                                            |        | 0%               | 4%          | 1%     |
| Agriculture, sylviculture et pêche                                                                                                                 | 5%     | 0%               | 3%          | 2%     |
| Arts, spectacles et activités récréatives                                                                                                          |        | 0%               | 1%          | 2%     |
| Autres activités de services                                                                                                                       | 15%    | 0%               | 3%          | 14%    |
| Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles                                                                                                | 1%     | 1%               | 13%         | 16%    |
| Construction                                                                                                                                       | 3%     | 0%               | 5%          | 5%     |
| Enseignement                                                                                                                                       |        | 0%               | 2%          | 2%     |
| Hébergement et restauration                                                                                                                        | 3%     | 0%               | 10%         | 4%     |
| Industrie manufacturière                                                                                                                           | 23%    | 0%               | 6%          | 6%     |
| Industries extractives                                                                                                                             |        |                  | 0%          | 0%     |
| Information et communication                                                                                                                       | 9%     | 0%               | 2%          | 1%     |
| Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution                                                              | 0%     | 0%               | 0%          | 0%     |
| Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné                                                                   | 3%     | 0%               | 0%          | 1%     |
| Santé humaine et action sociale                                                                                                                    | 6%     | 0%               | 9%          | 26%    |
| Transports et entreposage                                                                                                                          | 2%     | 0%               | 3%          | 4%     |
| Sans objet                                                                                                                                         |        | 96%              | 1%          | 1%     |
| Non renseigné                                                                                                                                      | 10%    | 0%               | 12%         | 2%     |

Sources : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP et fichier de données CEP individuelles EVOL France compétences ; Données brutes et calculs France compétences  
Champs : Entrées en CEP 2020 - Région Occitanie