

# RAPPORT ANNUEL 2021

Suivi de la mise en  
œuvre du CEP en  
Occitanie

PARTENAIRE D'AVENIR

TRANSITIONS  
PRO Occitanie

## Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	4
<b>I. Préambule</b> .....	5
<b>A. Rappel du contexte et des fondamentaux</b> .....	5
<b>B. Le Conseil en Evolution Professionnelle, depuis le 1er janvier 2020</b> .....	7
<b>C. Constats sur la mission de suivi et mise en œuvre du CEP en 2020</b> .....	8
<b>II. La structuration et les modalités de réalisation de la mission de suivi et mise en œuvre du CEP en Occitanie</b> .....	9
<b>A. Cadre et finalités de la mission en région</b> .....	10
<b>B. Plan d'action partagé dans le cadre de mission</b> .....	12
<b>III. Les coopérations autour du CEP en Occitanie</b> .....	16
<b>A. Missions, fonctionnement organisationnel et services des opérateurs du CEP</b> .....	16
1. Le Réseau EVA, opérateur de marché régional.....	16
2. L'APEC, opérateur de droit.....	18
3. Le Pôle Emploi, opérateur de droit .....	21
4. Les Missions Locales, opérateur de droit .....	24
5. Le Cap Emploi, opérateur de droit .....	28
<b>B. Les évolutions et les complémentarités des Offres de services des opérateurs du CEP</b> .....	31
1. L'évolution de l'offre de service du CEP .....	31
2. Complémentarité et synergie des offres de services du CEP et aiguillage des publics.....	34
<b>C. La promotion du CEP</b> .....	39
<b>D. Collaborations et événements partagés autour du CEP</b> .....	46
1. Les modalités des coopérations .....	46
2. Les objets des coopérations .....	54
<b>IV. Le CEP et les parcours des actifs en région en Occitanie</b> .....	55
<b>A. Le recours au CEP (données et analyses complémentaires dans le IV. D)</b> .....	55
<b>B. Les usages du CEP (données et analyses complémentaires dans le IV. D)</b> .....	66
<b>C. Les effets du CEP sur les parcours de formation et les trajectoires professionnelles</b> .....	76
1. La sécurisation/fluidification des parcours professionnels et la prescription vers la formation.....	76
2. Des services adaptés aux publics les plus fragilisés .....	86
3. La satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement CEP .....	95
<b>D. Observations et analyses des indicateurs quantitatifs par opérateurs du CEP transmis par France compétences</b> .....	103
1. Des données à analyser avec précaution .....	103

2.	Le Territoire Occitanie et ses particularismes en quelques chiffres clés .....	105
3.	Le Réseau EVA ( données EVOL).....	109
4.	L’APEC (données DGEFP).....	113
5.	Le Pôle Emploi (données DGEFP) .....	116
6.	Les Missions Locales (données DGEFP) .....	120
7.	Le Cap Emploi (données DGEFP) .....	123
<b>E.</b>	<b>Quelle articulation entre le CEP et les dispositifs de Transitions Pro Occitanie ?.....</b>	<b>129</b>
<b>V.</b>	<b>Axes d’amélioration et perspectives 2022 sur le déploiement du CEP en région .....</b>	<b>133</b>
<b>VI.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>134</b>
<b>Annexes</b> .....		<b>136</b>

# Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction du présent rapport annuel. Les échanges, la dynamique de travail et les temps de travail collectifs ont nourri nos réflexions.

## **Directeurs Contributeurs**

- **APEC** : Carole FISTAHL
- **Cap Emploi** : Jean-Luc ABITTEBOUL
- **Missions Locales** : Michel JULITA
- **Pôle Emploi** : Virgine LUCAS-MARCHAND
- **Réseau EVA** : Marie DELON
- **Transitions Pro Occitanie** : Christine VO VAN - Pilote de la mission

## **Collaborateurs Contributeurs**

- **APEC** : Muriel MAURICE
- **Cap Emploi** : Brigitte OLIVE
- **Missions Locales** : Sylvanie JAUBERT
- **Pôle Emploi** : Stéphane FERNANDEZ
- **Réseau EVA** : Marietta DAGUTS
- **Transitions Pro Occitanie** : Audrey SARR- Coordinatrice groupe de travail régional

# I. Préambule

## A. Rappel du contexte et des fondamentaux

Créée le 1er janvier 2020, Transitions Pro Occitanie est une association paritaire, qui, à l'échelon régional anime et/ou finance certains dispositifs emploi / formation.

Son axe majeur de déploiement consiste à favoriser la **transition professionnelle et la reconversion des salariés du secteur privé** au travers de différents dispositifs complémentaires.

Pour ce faire, la structure mobilise ses ressources internes et les différents acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle gravitant autour de ces problématiques de « reconversion ».

Depuis un demi-siècle, les **nombreuses mutations économiques et sociales** ont fait évoluer les **besoins d'orientation des adultes en France**. C'est dans ce contexte que le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) a vu le jour en 2014, permettant à toute personne de bénéficier gratuitement d'un service, dont l'ambition est d'accompagner la **sécurisation des parcours professionnels et l'employabilité des publics**.

En effet, le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP), créé par les partenaires sociaux en 2013, instauré par la loi du 5 mars 2014 sur l'emploi, la formation et la démocratisation sociale et conforté par la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018, est un **dispositif d'accompagnement gratuit, confidentiel et personnalisé**, proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa **situation professionnelle**.

Le cas échéant, le CEP constitue un temps d'écoute et une opportunité d'élaborer, de formaliser et de mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences et l'accroissement des aptitudes, l'accès à la certification professionnelle, la mobilité interne ou externe, la reconversion ou la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc...

Étant un **droit à l'accompagnement personnalisé à l'évolution professionnelle tout au long de la vie** et offrant la capacité au bénéficiaire de faire ses propres choix sur son avenir professionnel, le CEP doit être une **réalité tangible** et accessible pour les actifs en emploi ou demandeurs d'emploi en tout point du territoire.

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les différents décrets qui se sont succédés, ont permis d'encadrer les missions confiées aux associations Transitions Pro.

En ce sens, l'article D6323-20-4 article 2, modifié par le décret n° 2019-1439 du 23 décembre 2019, confère aux associations paritaires Transitions Pro **“la mission d'information du public sur les opérateurs délivrant le CEP”** et depuis peu le **suivi de sa mise en œuvre sur le territoire régional**, prévus à l'article L. 6223-17-6.

Ce suivi donne lieu à la transmission annuelle d'un rapport à France compétences, réalisé sur la base d'indicateurs transmis par les opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle et d'une méthodologie définie par France compétences, autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Le CEP est une mission d'intérêt général encadrée par la loi du 5 mars 2014, confiée dès l'origine lors de sa création, à cinq structures :



- **Le Pôle Emploi**, pour les demandeurs d'emploi,
- **L'APEC**, pour les cadres et jeunes diplômé(e)s,
- **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.



Au-delà de ces 4 opérateurs de droit : Pôle Emploi, les Cap Emploi, l'APEC et les Missions locales, France compétences a désigné des **opérateurs régionaux** dont le Réseau EVA, conformément aux règles de la commande publique et après avis du CREFOP.

En Occitanie, le Conseil en Evolution Professionnelle est délivré depuis le **1er janvier 2020** par le Réseau EVA qui rassemble les CIBC, les chambres de métiers et de l'artisanat, les chambres de commerce et d'industrie et les chambres d'agriculture.

Le CEP ne fait plus partie des prérogatives/missions confiées aux Associations Transitions Pro depuis le **1er janvier 2020**.



 **Cette mission de suivi du CEP en Occitanie se structure en cohésion :**

- **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, organisation opérationnelle et harmonisation des systèmes informatiques),
  - 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, dont la responsabilité revient principalement aux Transitions Pro (ou CPIR), en lien avec les CREFOP (Comité Régional de l'Emploi, de l'Orientation et la Formation Professionnelle).
- **Avec la mission confiée par l'Etat à France compétences** de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre du CEP (opérateurs de droit et de marché) au niveau national,
- **Avec la mission des Régions** de coordonner les actions de l'ensemble des organismes participant au service public régional de l'orientation (SPRO), notamment les opérateurs du Conseil en Evolution 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.

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

L'arrêté du 29 mars 2019 a modifié l'offre de services du CEP précédemment actée par l'arrêté du 16 juillet 2014. **De trois niveaux de conseil du CEP, il n'en existe aujourd'hui que deux.**

Il est à préciser que l'ancien 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 (cf Annexe n° 1):

« **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.

Les deux nouveaux niveaux de conseil ne sont pas à considérer comme des étapes successives, mais sont à mobiliser en fonction des **souhaits et besoins du bénéficiaire** :

Arrêté du 16 juillet 2014	Arrêté du 29 mars 2019	Offre de service France compétences
		<b>UO 0*</b> <i>Aiguillage</i>
<b>Niveau 1</b> <i>Accueil individualisé</i>	<b>Niveau 1</b> <i>Accueil individualisé et adapté au besoin de la personne</i>	<b>UO 1*</b> <i>Premier niveau de conseil personnalisé</i>
<b>Niveau 2</b> <i>Conseil personnalisé</i>		<b>UO 2.1*</b> <i>Appui à la formalisation du projet</i>
<b>Niveau 3</b> <i>Accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel</i>	<b>Niveau 2</b> <i>Accompagnement personnalisé</i>	<b>UO 2.2*</b> <i>Appui à la mise en œuvre du projet</i>
* UO : Unité d'Œuvre		

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, neutralité etc.) sont conservés. Le principe d'une offre présentielle éventuellement enrichie d'une **offre à distance** est également repris.

En cohérence avec la montée en puissance du concept d'accompagnement, le conseiller en évolution professionnelle reste un « **facilitateur** ».

Le conseiller doit en revanche **coopérer** avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles et/ou complémentaires (formation, bilan de compétences, VAE, etc.) au parcours des actifs qu'il conseille.

### C. Constats sur la mission de suivi et mise en œuvre du CEP en 2020

#### **Retours en Occitanie\***

“Le pari de faire du CEP (tous opérateurs confondus) un **service public harmonisé** au niveau national et en parallèle installé sur tous les territoires, en proximité des publics et des partenaires, semble globalement réussi, même si certains axes d'amélioration ont été identifiés. À partir de la mi-mars 2020, la **crise sanitaire du Covid-19** a considérablement heurté le déploiement du CEP.

Les bouleversements provoqués par la crise sanitaire en 2020 ont révélé de façon brutale l'instabilité de notre environnement socio-économique et la **fragilité du paysage de l'emploi-formation**.

Néanmoins, les opérateurs ont très vite assuré la **continuité du service** dont un des leviers principal utilisé pour y parvenir a été la mobilisation et le développement de l'accompagnement à distance. L'accompagnement des projets de mobilités professionnelles est devenu d'autant plus un sujet de société. Le CEP étant une des « **réponses individuelles** à ces motivations de transitions professionnelles”.

Quelques **axes de travail identifiés pour 2021** à l'issue de la réalisation de la mission sur 2020, notamment :

- Consolider les coopérations entre les acteurs et les actions de professionnalisation,
- Renforcer les dynamiques régionales et nationales et les mettre davantage en perspectives dans le cadre de cette mission de suivi du CEP,
- Construire une culture de partage d'expérience dans une logique de critiques constructives.

### **Retours Certif Pro/ Cabinet Sauléa à l'échelle nationale\***

L'année 2020 a marqué une **période d'ajustement du positionnement des associations Transitions Pro (ATPro)** auprès des opérateurs du CEP.

Deux postures se dégagent mais semblent se confondre dans les faits:

#### **1. Une posture d'ensemblier :**

Dans ce cas de figure, la mission de suivi est un moyen pour nouer des coopérations avec les opérateurs du CEP et bâtir des plans d'actions communs.

L'ATPro se positionne comme « **animatrice** » des échanges et comme **lieu légitime de coordination sur la mission CEP**.

#### **2. Une posture d'observateur :**

Dans le cas présent, la mission de suivi vise en priorité l'observation des dynamiques régionales et territoriales et la capitalisation des informations et outils entre opérateurs CEP (professionnalisation).

L'ATPRO se positionne ici comme un lieu de ressources et d'information sur le CEP.

\*Rapport suivi et mise en œuvre du CEP en Occitanie 2020.

\*Note d'orientation stratégique pour la mission de la mise en œuvre du CEP – avril 22 – transmis par Certif Pro le 14 juin 2022

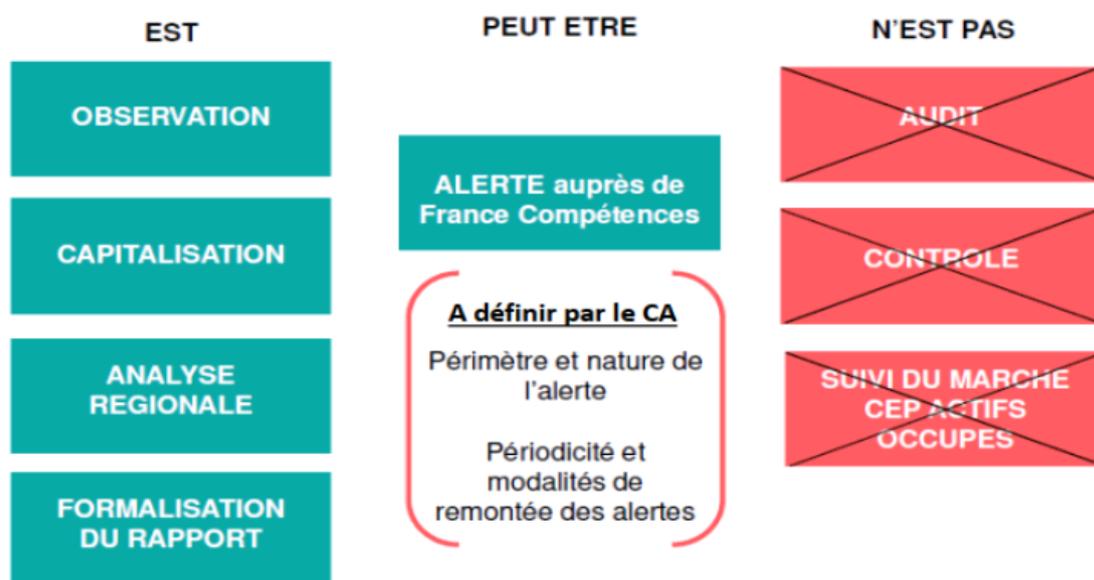
## **II. La structuration et les modalités de réalisation de la mission de suivi et mise en œuvre du CEP en Occitanie**

Cette deuxième année d'observation et de suivi de la mise en œuvre du CEP en Occitanie a été l'occasion pour Transitions Pro Occitanie de poursuivre la **compréhension du périmètre/des activités** de chaque opérateur et de comprendre leurs spécificités. Elle permet aussi d'asseoir la **relation de confiance** déjà instaurée, depuis plusieurs années, avec chacun d'entre eux et de renforcer les **coopérations** en bonne intelligence.

En parallèle, cette année 2021 fut également une **année d'appropriation** du périmètre confié dans le cadre méthodologique impulsé par France compétences. Les contributeurs (les opérateurs du CEP) et la chargée de mission de suivi CEP de Transitions Pro Occitanie ont collectivement contribué à ce travail d'observation.

## A. Cadre et finalités de la mission en région

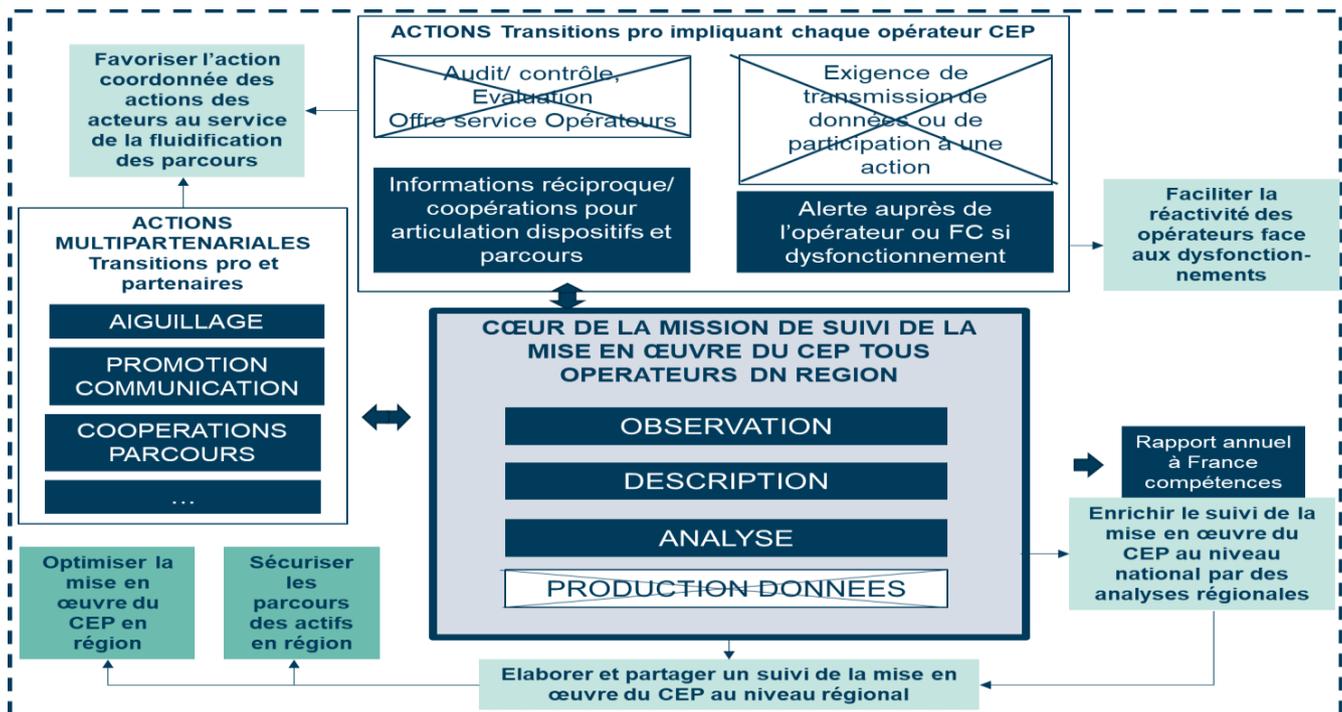
### Le cadre de la mission



### Logique et finalités de la mission :

La mission de suivi ne se résume pas à la seule rédaction du rapport remis à France compétences, les objectifs sont divers :

- ❖ Faire preuve **d'une logique d'observation, de description et d'analyse** des **dynamiques régionales et territoriales** liées au CEP,
- ❖ Enrichir le suivi et la mise en œuvre du CEP **au niveau national, par des analyses régionales** :
  - qui tiennent compte des données et dynamiques régionales spécifiques,
  - et qui sont harmonisées pour permettre des approches comparées.
- ❖ Faciliter les **coopérations** avec et entre les opérateurs et les **actions multipartenariales**, par des **actions conjointes de communication**, de **professionnalisation** des équipes, de **co-construction** d'outils, d'indicateurs, de **coanimation d'événements** en région...
- ❖ Favoriser **l'action coordonnée des acteurs** et des actions au service de la **fluidification et de la sécurisation des parcours des actifs en région**,
- ❖ Favoriser **l'optimisation de la mise en œuvre du CEP en région** et **l'évolution professionnelle** des publics,
- ❖ **Suivre les indicateurs** d'évaluation de la mission de conseil,
- ❖ Mission **d'information des associations Transitions Pro** afin de les **outiller** et qu'elles aient connaissance de **l'actualité des opérateurs** CEP et des parcours accompagnés,
- ❖ Rédiger un **rapport annuel** afin de présenter une synthèse des **analyses quantitatives et qualitatives** des réalisations/actions menées en région, les observations et/ou constats,
- ❖ Faciliter la **réactivité des opérateurs** face aux dysfonctionnements (s'il y a).



**✚ Le suivi porte sur deux volets ,on parle de déclinaison « socle » du cadre méthodologique de la mission :**

- **Les coopérations des acteurs autour du CEP en région** : modalités de coopération, objets de coopérations, réalisations...
- **Les parcours CEP des actifs en région** : le recours au CEP, les usages du CEP, les parcours des bénéficiaires mobilisant le CEP.

Pour prendre en compte la **spécificité des territoires** et la diversité des ressources mobilisables pour déployer cette mission selon les territoires, il est établi que :

- Toutes les associations Transitions Pro doivent a minima proposer une déclinaison « socle » de ce cadre,
- Les associations Transitions Pro, qui le souhaitent, peuvent également proposer des **approches complémentaires** à ce socle, concernant les modalités ou le périmètre du suivi.

**✚ Une mise en œuvre concertée en région Occitanie :**

Volonté affichée de tous les opérateurs du CEP et de Transitions Pro Occitanie de mener cette mission à bien, de respecter les attendus et de s'approprier son cadre méthodologique (cf plus haut).

Transitions Pro Occitanie est positionnée comme **l'ensemblier** et le **lieu légitime d'échanges et de concertation** sur le déploiement de la mission de suivi du CEP en région Occitanie.

Par ailleurs, Transitions Pro Occitanie participe aux réunions du **SPRO** dans toutes ses déclinaisons territoriales afin de faire connaître son offre de services, dont le suivi du CEP, au plus près du terrain et des différents acteurs de l'emploi/formation de la région.

## B. Plan d'action partagé dans le cadre de mission

**En 2021, année encore impactée par la crise sanitaire covid-19, quels sont les enjeux sociaux et individuels auxquels le CEP répond ? Quels sont les compétences et les besoins de professionnalisation induits par les situations de travail ?**

### **Mise en œuvre de la mission de suivi CEP, en Occitanie**

2019 et 2020 correspondent à des années de transformation pour les associations Transitions Pro du fait de la mutation des structures de **Fongecif en Transitions Pro** et des impacts que cela a engendré d'un point de vue organisationnel et opérationnel. Au même titre que pour la crise sanitaire, il a fallu faire preuve **d'agilité et d'adaptabilité**.

La Direction Générale de Transitions Pro Occitanie a fait le choix, en 2021, de confier cette mission de suivi du CEP à la **Responsable du Pôle Informations & Référente Partenariats**. Cette mission a été assurée par la Direction Générale en 2020.

En Occitanie, la chargée de mission du suivi du CEP est l'interlocutrice privilégiée des cinq structures opératrices du CEP, en coordination avec la Directrice Générale de Transitions Pro, pilote de la mission. Il est à noter également que la gouvernance de Transitions Pro Occitanie est régulièrement associée/consultée/contributrice sur ces sujets.

Dès juin 2021, Transitions Pro Occitanie a organisé les échanges avec chaque opérateur du CEP afin de leur expliquer l'approche initiée, recueillir leur adhésion sur les thématiques à traiter et leur faciliter la compréhension de la méthodologie de la mission et de ses finalités communiquées par France compétences.

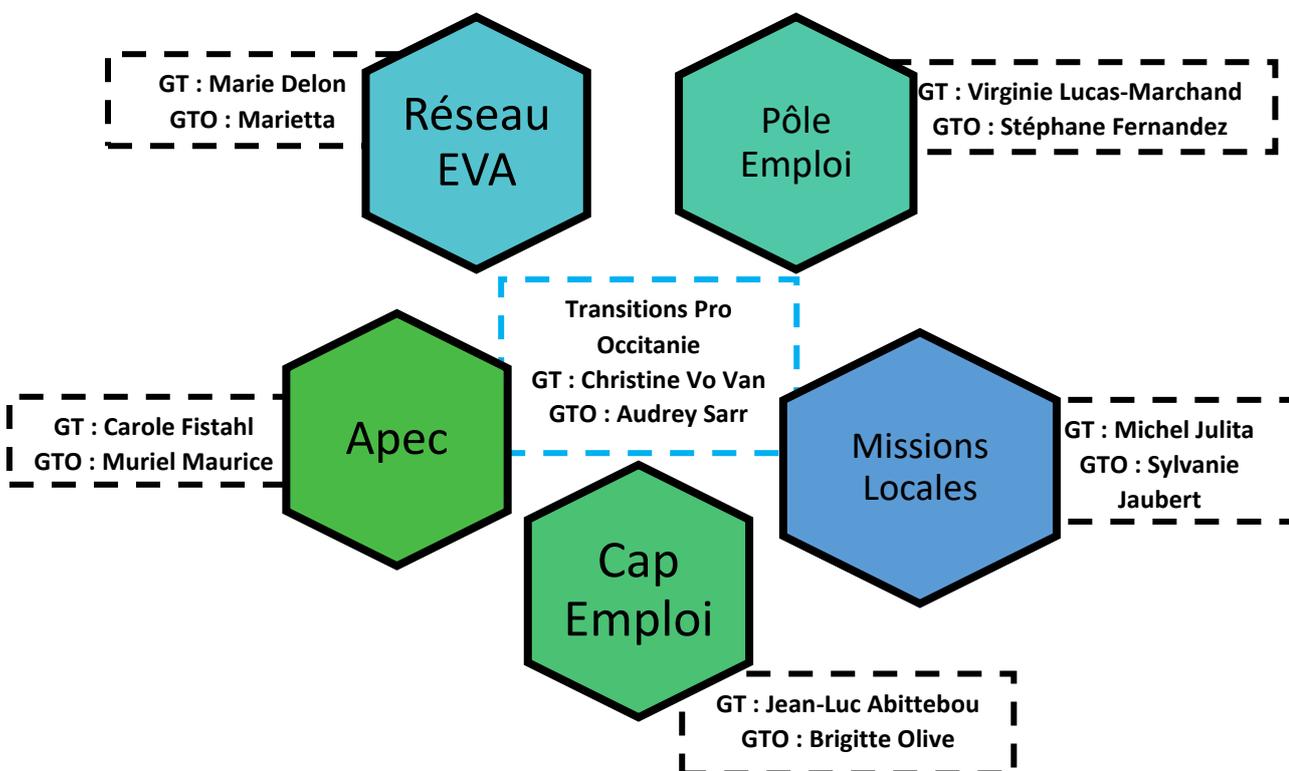
**Une approche active et participative a été adoptée au plus tôt par l'ensemble des participants afin d'impulser une dynamique de travail collective. La coordination de l'ensemble a été assurée par Transitions Pro Occitanie.**

C'est dans ce contexte que les axes de collaboration ont été identifiés collectivement et que le groupe de travail opérationnel s'est constitué : **Cinq experts CEP représentant les cinq opérateurs régionaux.**

### **Déploiement opérationnel de la mission en Occitanie**

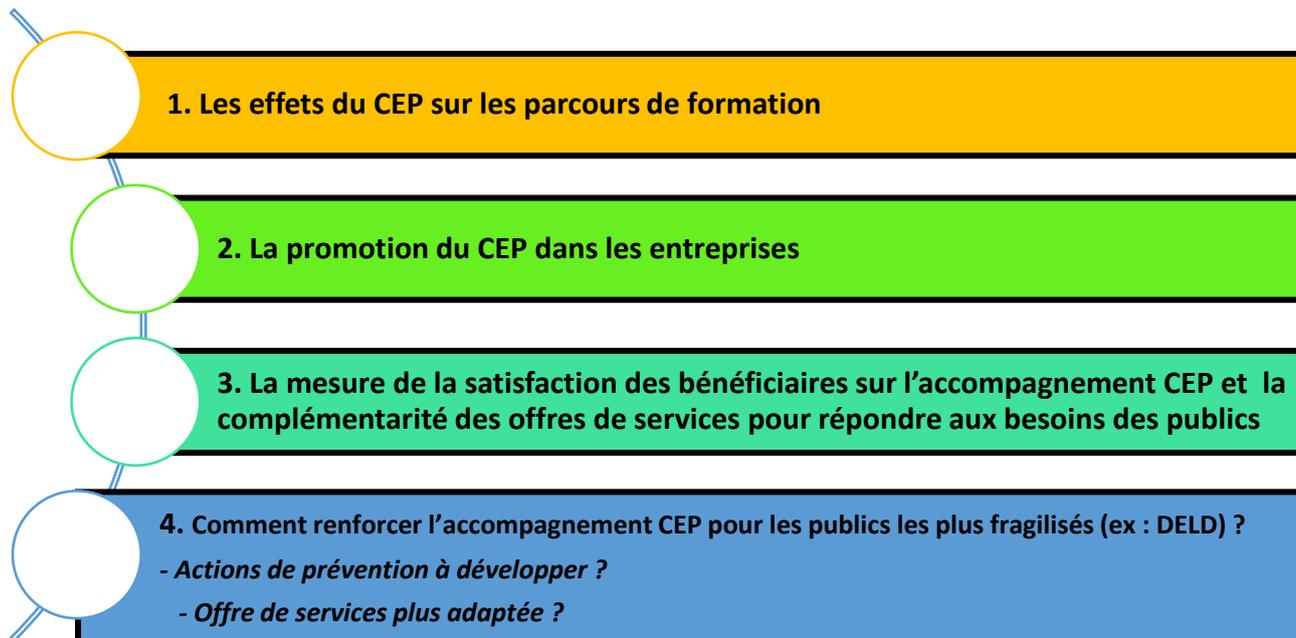
- ❖ En juillet 2021, rencontre et présentation avec les différents opérateurs du CEP (membres de la Direction pour chacune des structures),
- ❖ Dans le cadre de cette mission, afin de garantir une **dynamique et une fluidité dans les échanges inter-structures**, nous avons acté collégialement dès juillet 2021 une organisation spécifique :
  - **Mise en place un Groupe de Travail (GT)**, composé des membres de la Direction de chaque structure : Directeurs, Délégués Régionaux ou de Responsables de service de chaque opérateurs du CEP et de la Directrice Générale de Transitions Pro Occitanie,
  - **Mise en place d'un Groupe de Travail Opérationnel**, composé d'opérationnels, de chargés de missions ou de manager de service CEP de chaque opérateurs et de la chargée de mission de suivi du CEP de Transitions Pro Occitanie,

- ⇒ **Identification des interlocuteurs** pour travailler sur cette mission, de façon **coordonnée** et **concertée** et avancer sur les sujets en lien avec la mission de suivi du CEP.
- ⇒ Rôle principal du GT: mission de pilotage et d'encadrement du GTO,
- ⇒ Rôle principal du GTO : assurer les traitements et missions opérationnelles en lien avec la mission de suivi et ses attendus,
- ⇒ Rôle principal de la chargée de mission de suivi : coordination du GTO et des coopérations associées et assurer la rédaction du rapport annuel en y intégrant les contributions de chaque opérateur du CEP.



#### 4 thématiques de travail identifiées, collectivement, dans le cadre de la mission

Le rapport annuel 2021 sur le suivi du CEP s'est en partie construit et alimenté autour de **quatre thématiques de travail**, co-identifiées par le GT et le GTO dès le démarrage de la mission et actées par toutes les parties prenantes.



#### Fréquences des rencontres du GT :

- ✓ 22 juillet 2021 : GT 1
- ✓ 20 décembre 2021 : GT 2
- ✓ 03 mai 2022 : GT 3 - incluant membres du GT et du GTO pour une présentation des travaux et leur avancement + présentation du projet de plan du rapport 2021.

#### Fréquences des différentes réunions de travail du GTO :

- ✓ 10 septembre 2021 : GTO 1
- ✓ 24 septembre 2021 : GTO 2
- ✓ 26 octobre 2021 : GTO 3
- ✓ 13 décembre 2021 : GTO 4
- ✓ 12 janvier 2022 : GTO 5
- ✓ 14 février 2022 : GTO 6
- ✓ 16 mars 2022 : Rencontre inter-opérateurs dans le cadre de la mission de suivi du CEP.
  - Présents : Apec, Pôle Emploi, Cap Emploi
  - Absents : Réseau EVA et Missions Locales
  - Objectifs :
    - **favoriser l'émulation du collectif** des opérateurs dans leur domaine d'expertise et échanger sur la complémentarité de leur offre de services respectives,
    - **partager leurs réflexions** sur les différentes thématiques de travail en vue d'alimenter leurs contributions réciproques.

## 📌 Ci-dessous une synthèse des éléments issues de cette rencontre inter-opérateurs :

- ⇒ Moment de **partage enrichissant** pour les opérateurs car découverte des offres de services respectives,
- ⇒ Échanges sur :
  - « L'avant » (diagnostic établi par chaque opérateur au démarrage du CEP) et « l'après » accompagnement (exemple PMSMP, actions de formation...),
  - Ce qui est proposé aux bénéficiaires pour déployer leur employabilité ou pour les maintenir dans l'emploi (incluant la reconversion professionnelle),
  - La similitude de l'approche d'accompagnement globale en lien avec le besoin du bénéficiaire, avec une logique et une fluidité partagée entre les différents opérateurs ,
  - Des services qui varient en fonction du type de public => faculté d'adaptation des opérateurs,
  - La complémentarité des services entre les différents opérateurs,
  - Sur le principe, les bénéficiaires ont accès aux différents opérateurs, en revanche c'est l'opérateur compétent pour répondre au besoin du bénéficiaire qui devra s'adapter au bénéficiaire en question et comprendre sa situation afin de répondre à sa demande spécifique,
  - Pari de faire du CEP un service public harmonisé :
- ⇒ mettre en place un socle de services avec pour objectif de tendre, à terme, vers un même type de service rendu à l'utilisateur sur l'ensemble du territoire ».

## ✓ 26 avril 2022 : **GTO 7**

- Les éléments recueillis lors de ces GTO ont permis de comprendre les stratégies spécifiques à chaque opérateur et de les mettre en perspective avec les chiffres transmis par France compétences dans le cadre de la mission, mais également de réajuster le positionnement de la mission et de sa méthodologie,
- Au cours de l'année, avancement progressif des contributions de chaque opérateur autour des quatre thématiques de travail précitées,
- Points de suivi individuel proposés aux opérateurs par la chargée de mission de suivi du CEP.

## 🌈 **Au niveau du réseau national des Associations Transitions Pro :**

- ❖ Groupe de travail mis en place au niveau du réseau des Transitions Pro avec l'ensemble des coordinateurs/chargé(e)s de mission de suivi du CEP de chaque région,
- ❖ Ateliers organisés par France compétences avec l'ensemble des directeurs et/ou des opérationnels des structures délégués sur cette mission de suivi du CEP.

#### **Rétroplanning et échéances présentés aux opérateurs :**

- ✓ **9 mai 2022** : Réception des contributions complémentaires et mise à jour des données par les opérateurs nationaux,
- ✓ **12 mai 2022** : Présentation du document de travail et plan prévisionnel du rapport 2021 en bureau Transitions Pro Occitanie,
- ✓ **29 juin 2022** : Présentation au CREFOP Occitanie,
- ✓ **15 juillet 2022** : Remise de version projet du rapport à France compétences,
- ✓ **21 juillet 2022** : Présentation du rapport au Conseil d'administration, le 21 juillet 2022,
- ✓ **22 juillet 2022** : Remise du rapport final à France compétences.

#### **Objectifs du plan d'actions partagé :**

- Bâtir une **vision et une stratégie claire** en lien avec la mission et les parties prenantes,
- Impliquer les équipes et faire preuve de transparence sur l'avancée des travaux pour donner un sens commun au projet,
- Etablir un rétroplanning en cohérence avec la mission à assurer et les attendus mutuels,
- Rappeler régulièrement la **structuration de la mission**, son positionnement et sa méthodologie.

### **III. Les coopérations autour du CEP en Occitanie**

Les différents acteurs soulignent l'intérêt des collaborations tissées au sein de **l'écosystème régional**.

Principaux objectifs de ces coopérations autour du CEP :

- Favoriser la **coordination** des acteurs et des actions au service de la **fluidification et de la sécurisation des parcours**,
- Renforcer le **partage de culture commune**,
- **Professionnaliser** les opérateurs du CEP sur les missions et les dispositifs animés et/ou financés par Transitions Pro Occitanie et leurs conditions de mise en œuvre,
- Créer des **synergies** autour du CEP,
- Répondre **opérationnellement** et **stratégiquement** à nos attentes partagées.

#### **A. Missions, fonctionnement organisationnel et services des opérateurs du CEP**

##### **1. Le Réseau EVA, opérateur de marché régional**

Comme évoqué, France compétences a sélectionné dans différentes régions des **opérateurs régionaux** (Réseau EVA) chargés de délivrer le service du Conseil en Evolution Professionnelle aux salariés du secteur privé et aux travailleurs(euses) indépendant(e)s, conformément aux règles de la commande publique et après avis du CREFOP.

En Occitanie, le Conseil en Evolution Professionnelle est ainsi délivré depuis le 1er janvier 2020 par le Réseau EVA qui rassemble les CIBC, les chambres de métiers et de l'artisanat, les chambres de commerce et d'industrie et les chambres d'agriculture.

Le réseau EVA a été sélectionné pour délivrer le service du Conseil en Evolution Professionnelle sur huit régions: Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Guadeloupe, Mayotte, Nouvelle -Aquitaine, Occitanie, Provence-Alpes-Côte d’Azur.

France compétences a lancé en 2020, « Mon Conseil en Evolution Professionnelle », qui est un service d’accompagnement gratuit et personnalisé pour tous ceux qui souhaitent faire le point sur leur avenir professionnel, parler de leurs envies, être écoutés, conseillés et guidés tout au long de leur projet. Associés autour du principe de **co-construction**, de la **proximité territoriale** et de la **complémentarité des compétences**, les membres du Réseau EVA se positionnent comme interlocuteurs de confiance. Ils délivrent un service concret, accompagnant les publics dans leurs choix professionnels jusqu’à la mise en œuvre de leurs projets (cf annexe n°2 « Baromètre de l’évolution professionnelle » du présent rapport).

En 2021, le service a pu être délivré sur **57 villes** de la région (92 sites d’accueil) et par les **144 conseiller(e)s** habilités par France compétences.

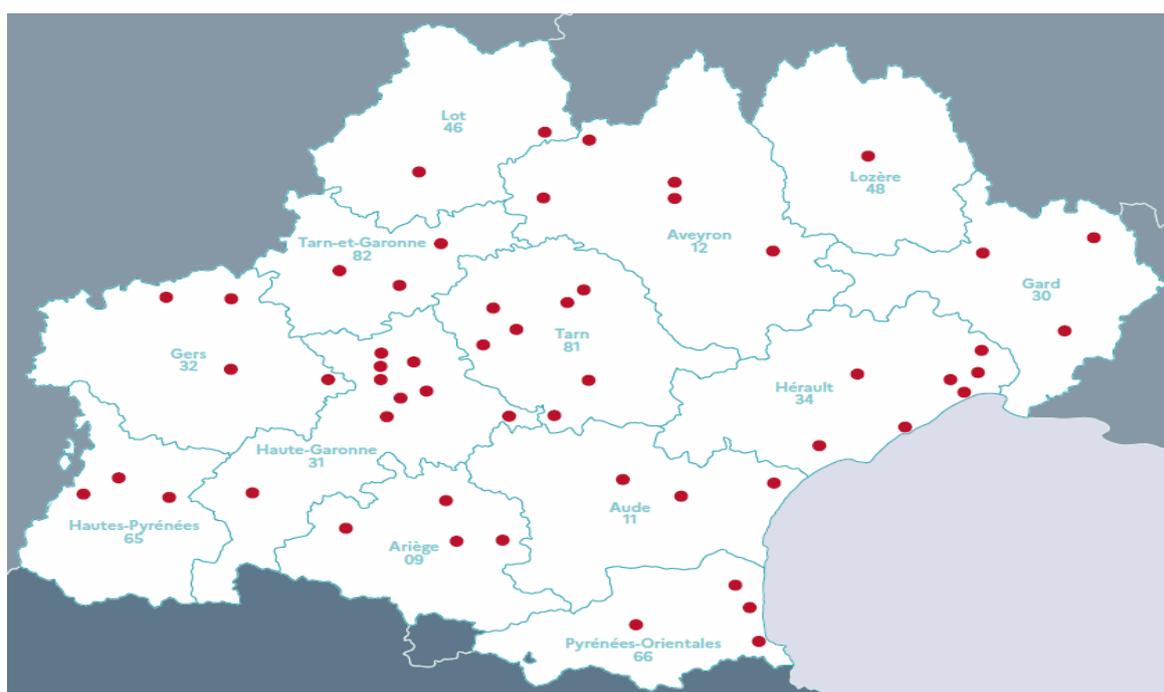
Malgré une année encore marquée par les interrogations dues à la crise sanitaire, un **service de proximité** de qualité est assuré, adapté aux exigences des confinements et des mesures sanitaires de l’année 2021. De nouveaux lieux d’accueil ont été ouverts dans les divers bassins de vie et d’emploi de la région et avec une réactivité de service (premier rendez-vous pris sous 10,7 jours en moyenne).

La mobilisation du service du réseau EVA est en augmentation de **33%** par rapport à l’année dernière (cf annexe n°5 du présent rapport sur le bilan CEP 2021 du Réseau EVA en Occitanie).

Les profils des bénéficiaires sont sensiblement identiques et les taux de satisfaction sont élevés :

- 94% des bénéficiaires ont déclaré que le service rendu a été de qualité utile,
- 99% des bénéficiaires ont attribué au moins 4 étoiles sur 5 à la question de la satisfaction sur la relation avec leur conseiller.

(La satisfaction des publics sur le CEP délivré par le réseau EVA sera abordée dans la partie IV – C (3. du présent rapport).



## Les engagements du Réseau EVA

### Gratuité

Le conseil en évolution professionnelle est un service gratuit. Vous n'avez rien à payer.

### Confidentialité

Tous les échanges avec votre **conseiller en évolution professionnelle** sont **confidentiels**. Vous pouvez ainsi évoquer vos envies, vos besoins en toute confiance !

### Proximité - Réactivité

Nos chargés d'information répondent à vos questions du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

Nos conseillers assurent un accueil individualisé en adéquation avec vos disponibilités au plus proche de chez vous.

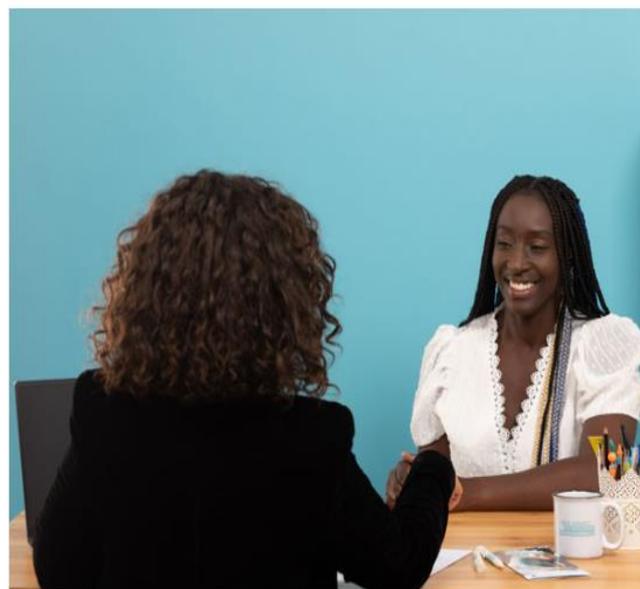
### Accompagnement personnalisé

Si vous le souhaitez, un accompagnement personnalisé sera mis en place. Vous travaillerez alors en coopération avec votre conseiller afin : – d'élaborer ensemble votre projet d'évolution professionnelle, – d'identifier les conditions de son déploiement (formation, développement de compétences, certification professionnelle...), – de le mettre en oeuvre.

### Expertise

Nos conseillers disposent de l'expertise pour :

- vous apporter des réponses concrètes,
- identifier les prestations et outils utiles à votre accompagnement,
- mobiliser les services et les acteurs du territoire indispensables à la réalisation de votre projet



## 2. L'APEC, opérateur de droit

L'APEC est l'opérateur national du CEP pour le **public cadres**, ainsi que pour les **jeunes diplômés** (bac+3 minimum).

L'Apec joue un rôle essentiel sur le **marché des compétences cadres**. Avec son Observatoire de l'emploi cadre et ses activités de conseil portées par un réseau d'experts sur tout le territoire, elle apporte une analyse, une connaissance et des outils indispensables aux **stratégies de recrutement des entreprises**. L'Apec agit pour **fluidifier le marché de l'emploi des cadres** sur le territoire régional et national.

Opérateur national du Conseil en Evolution Professionnelle , l'Apec accompagne les cadres, dans la préparation nécessaire à la réussite de leurs projets professionnels, depuis leur insertion et tout au long de leur parcours. Elle rassemble tous les facteurs d'action pour rendre possible la rencontre entre les besoins de recrutement des entreprises, et les **aspirations des talents** qu'elles recherchent.

### Missions principales :

- Accompagner les évolutions professionnelles des cadres et jeunes diplômés tout au long de leur vie professionnelle,
- Aider à la réussite des recrutements cadres au sein des entreprises,
- Apporter un éclairage sur le marché de l'emploi cadre.

La priorité de l' APEC est donc d'être un **acteur de référence sur le CEP** en région auprès des **cadres et jeunes diplômés** de l'enseignement supérieur.

### Extrait de l'accord cadre de 2019 pour les opérateurs régionaux (articulation de l'aiguillage des publics vers les opérateurs du CEP):

Compte tenu de la possibilité, pour d'autres opérateurs du CEP, de délivrer le service à des actifs occupés, il est défini en complément que :

- Le Titulaire délivre le conseil uniquement aux actifs occupés qui ne sont pas déjà accompagnés par un autre opérateur du CEP<sup>16</sup> ;
- Au-delà de ce premier principe, le choix de l'opérateur du CEP est laissé à l'initiative des actifs occupés ;
- Les actifs occupés qui sollicitent le service auprès d'un opérateur régional sont informés de l'existence des autres opérateurs du CEP, et plus spécifiquement de l'existence de services ciblés pour les cadres à l'APEC, pour des personnes en situation de handicap dans les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap Emploi », pour les jeunes dans les Missions locales, pour les demandeurs d'emploi, dont ceux qui ont une activité réduite, chez tous ces opérateurs et à Pôle emploi. Ces publics, en particulier les cadres et les demandeurs d'emploi ayant une activité très réduite, ne constituent donc pas une cible première pour le Titulaire.

### L'offre de services APEC et le CEP

L'APEC Occitanie accompagne les cadres du territoire notamment dans la définition de projets de reconversion, de projets de création/reprise d'entreprise et de projet professionnel à court terme.

L'offre de services APEC est composée de différents types de **services individuels et collectifs** (à distance ou en présentiel) qui répondent aux problématiques des cadres et des jeunes diplômés.

Parmi les services individuels, certains sont identifiés comme étant de type "CEP" c'est à dire conformes au cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle, dans lequel l'Apec est engagée au titre d'opérateur national (sur le niveau 2 et 3).

#### ➤ Le conseil et l'accompagnement personnalisé APEC

C'est avant tout le rendez-vous individuel (conseil et accompagnement personnalisés – niveaux 2 et 3 de l'offre CEP) qui est mobilisé pour apporter aux cadres, un appui à la **prise de recul** sur leur situation professionnelle, à l'élaboration et à la concrétisation de leur projet professionnel.

Dans le conseil personnalisé (niveau 2), centré sur **l'ingénierie de parcours** du bénéficiaire, pouvant comprendre un parcours de formation, l'APEC facilite la construction d'un parcours **personnalisé**, en constante interaction avec les bénéficiaires en prenant notamment en compte, leur situation personnelle et leurs attentes.

C'est l'occasion pour les consultants d'échanger avec les bénéficiaires sur l'opportunité et la pertinence de recourir, le cas échéant, à des **prestations complémentaires**.

Celles-ci peuvent, en cohérence avec la démarche de projet des bénéficiaires, permettre de formaliser un bilan de leurs compétences ou de tester leurs souhaits dans le cadre d'une mise en situation en milieu professionnel.

Dans ce cadre, les personnes actives bénéficient d'un accompagnement personnalisé qui leur permet de se confronter à la réalité et d'enrichir leurs représentations, leurs connaissances de soi, de l'environnement professionnel et des métiers, ainsi que des parcours de formation envisageables en fonction de leur projet professionnel.

Dans l'accompagnement personnalisé (niveau 3), les consultants APEC, sur la base de projets professionnels et de stratégies formalisées, aident les cadres à :

- Réaliser un plan d'action et en faciliter la concrétisation,
- suivent et apportent un soutien global à la réalisation du projet professionnel du bénéficiaire.

➤ Quelques prestations proposées dans l'offre de services de l'APEC :

- **CHANGER DE TRAVAIL, COMMENT FAIRE ?**

Webinaire d'1 heure : « Décidés à changer de travail, vous envisagez de changer de poste, de fonction ou de secteur. En 1h, ce webinaire vous permet de sécuriser votre projet de mobilité professionnelle ».

- **CLÉS D'EMPLOI**

« Vous n'arrivez pas à décrocher votre premier emploi ? Ne restez pas seul. Faites appel à un consultant ».

- **CONVAINCRE AVEC VOS CV, LETTRE ET PROFIL APEC**

1 journée d'atelier pour construire une candidature et un Profil Apec efficaces.

- **DIAGNOSTIC FORMATION**

Rapide et efficace pour comprendre comment mobiliser la formation continue.

- **CHANGER DE POSTE : PRÉPARER VOTRE PLAN D'ACTION**

« En groupe, une demi-journée pour préparer et réussir votre prochain changement de poste ».

- **CHANGER DE VOIE : MOTIVATIONS ET LEVIERS D'ACTION**

« Vous envisagez de changer de métier mais est-ce le bon moment ? 4h pour identifier les priorités de cette reconversion ».

- **CONCRÉTISER SON CHANGEMENT DE POSTE**

« Un consultant vous guide pour faire le point sur vos atouts et les opportunités de marché ».

- **CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

« Pour vos futurs projets, pensez au Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) ».

- FAIRE ACCOMPAGNER VOS COLLABORATEURS AVEC LE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

« Pour vos collaborateurs, un service particulier, le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) ».

- PRÉPARER SA RECONVERSION

« Prenez le temps de réfléchir avec un consultant à votre orientation et à votre changement de carrière ».

- ETRE ACCOMPAGNÉ DANS SA CRÉATION D'ENTREPRISE

« Un consultant vous guide dans l'élaboration de votre projet ».

### 3. Le Pôle Emploi, opérateur de droit

Premier acteur du marché du travail en France et relais de proximité, avec **55 000 collaborateurs**, plus de **900 agences** et un réseau de partenaires implantés sur l'ensemble du territoire ; Pôle Emploi œuvre au quotidien pour faciliter le **retour à l'emploi** des demandeurs d'emploi et offrir aux **entreprises** des **réponses adaptées** à leurs besoins de recrutement.

Le réseau Pôle Emploi en Occitanie, c'est **77 agences** réparties au sein de **8 Directions Territoriales** et **1742 conseillers** mobilisés sur le Conseil en Evolution Professionnelle.

C'est près de **100 psychologues du travail**, répartis de façon homogène sur l'ensemble du territoire, qui délivrent une offre de services spécialisée en orientation, au service des demandeurs d'emploi et en appui aux conseillers.

#### **Pôle Emploi a 6 missions essentielles :**

→ **Accueillir et Accompagner** : Pôle Emploi accueille, informe et oriente toutes les personnes – qu'elles soient ou non déjà en poste – dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle,

→ **Prospecter et mettre en relation** : expert du marché du travail dont il suit au plus près l'évolution, Pôle Emploi collecte les offres des entreprises, les conseille dans leurs recrutements et les met en relation avec les demandeurs,

→ **Contrôler** : Pôle Emploi tient à jour la liste des demandeurs d'emploi afin d'assurer le contrôle de la recherche d'emploi en France,

→ **Indemniser** : Pôle Emploi indemnise les ayants-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'Etat,

→ **Maitriser les données** : Pôle Emploi recueille, traite et met à la disposition de nos publics un vaste ensemble de données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi,

→ **Relayer les politiques publiques** : Pôle Emploi met en œuvre toutes les actions en lien avec sa mission, qui lui sont confiées par l'Etat, les collectivités territoriales et l'Unédic.

Le Pôle Emploi accueille le public tous les matins avec ou sans rendez-vous et les après-midi uniquement sur rendez-vous, permettant de rencontrer physiquement les conseillers : inscription, calcul des droits, entretiens d'accompagnement, ateliers d'aide à la recherche d'emploi... Les horaires de la ligne téléphonique 3949 se calquent sur les horaires d'ouverture des agences et permet d'obtenir une assistance lors d'une inscription en ligne, planifier un entretien avec un conseiller, informer d'un changement de situation, déposer une réclamation...

**Le site « pole-emploi.fr »** est le site emploi N°1 en France, pour le dépôt de C.V., la préinscription, la gestion des dossiers d'indemnisation, l'accès à des infos juridiques et réglementaires...

En complément, il existe des sites et applications dédiés à l'emploi sur « emploistore.fr » : portails des services digitaux de l'emploi et de la formation professionnelle.

Depuis 2017, Pôle Emploi Occitanie s'est investi au niveau local, territorial et régional, dans la mise en pratique du CEP.

Le déploiement et la réalisation du **CEP** ont **fait évoluer les pratiques des conseillers**, ont permis le **développement de nouveaux outils** et l'installation de **nouvelles synergies avec les partenaires**.

**Quelle approche** concernant la mise en place d'un accompagnement CEP ?

Lors de l'inscription en tant que demandeur d'emploi, le conseiller réalise un **diagnostic approfondi** pour 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'est pas en capacité d'identifier les démarches associées ou de les conduire en autonomie, le conseiller lui propose alors de l'accompagner dans le cadre du CEP.

Sur le plan méthodologique, Pôle Emploi s'est doté d'une part de **fiches gestes métier** à disposition des conseillers et d'autre part de **psychologues du travail** intervenants dans le cadre du CEP sur notamment le cadrage et rappel des actes métier en phase avec l'étape CEP concernée.

**Pour renforcer la qualité de l'accompagnement**, Pôle Emploi Occitanie a également mis en place depuis 2020 un plan de **contrôle interne régional du 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, permettant d'identifier les **points de sécurisation** de cette activité spécifique.

## L'Offre de services de Pôle Emploi

Les dispositifs de formation et d'accompagnement des demandeurs d'emploi sont mobilisés dans le **Programme d'investissement dans les compétences** (PIC). La mise en place des PEC (Parcours emploi compétences ) ainsi que les réformes de la formation et de l'assurance chômage ont eu des conséquences importantes sur Pôle Emploi, qui poursuit sa **transformation numérique** et s'appuie sur **une approche par compétences** pour rapprocher offres et demandes d'emploi.

### Les prestations et les aides de Pôle Emploi – CEP

Panorama des services, prestations, ateliers à destination des demandeurs d'emploi, accessibles depuis **l'Emploi Store** et le site **messervices.pole-emploi.fr** :

<p>✓ Choisir un métier <b>Les bonnes pratiques pour construire un projet professionnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête métier</li> <li>• Immersion en milieu professionnel PMSMP</li> <li>• Activ'Projet</li> <li>• Ateliers conseil</li> <li>• Focus compétences</li> <li>• Emploi store</li> </ul>
<p>✓ Se former <b>L'essentiel pour concrétiser un projet de formation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prépa compétences</li> <li>• Compte personnel de formation</li> <li>• Ateliers conseils</li> <li>• Emploi store</li> <li>• Pix emploi</li> <li>• Aides à la formation et à la VAE</li> </ul>
<p>✓ Préparer sa candidature <b>Les outils pour candidater efficacement et réussir les entretiens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers conseils</li> <li>• Atouts jeunes</li> <li>• Parcours emploi santé</li> <li>• Valoriser son image pro VSI</li> <li>• Emploi store</li> </ul>
<p>✓ Trouver un emploi <b>Les clés pour postuler et être aidé dans sa recherche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement intensif jeune AIJ</li> <li>• Contrat d'engagement jeune CEJ</li> <li>• Prépa apprentissage</li> <li>• Accompagnement global</li> <li>• Parcours emploi compétences</li> <li>• Insertion par l'activité économique IAE</li> <li>• Recrutement par méthode de simulation MRS</li> <li>• Applications mobiles</li> <li>• Ateliers conseil</li> <li>• Regard croisé</li> <li>• Emploi store</li> <li>• Aide à la mobilité/ à la garde d'enfant</li> </ul>
<p>✓ Créer/ reprendre une entreprise <b>Réfléchir à l'idée de créer/reprendre une entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activ'créa</li> <li>• Ateliers conseil</li> <li>• Emploi store</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ S'ouvrir à l'international</li> <li><b>L'incontournable pour une recherche d'emploi à l'étranger</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services pour préparer votre départ/ votre retour</li> <li>• Ateliers conseil</li> <li>• Emploi store</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 **Au troisième trimestre 2021, en Occitanie :**

- ✓ Le nombre de demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi et sans activité (catégorie A) s'établit en moyenne sur le trimestre à **351 710**. Ce nombre illustre une **baisse de 8,6 %** en un an.
- ✓ Le nombre de demandeurs d'emploi tenus de rechercher un emploi, ayant ou non exercé une activité (catégories A,B, C) s'établit en moyenne à **582 930**. Ce nombre illustre une **baisse de 3,3 %** en un an.
- ✓ **Le nombre de demandeurs d'emploi diminue** pour le deuxième trimestre consécutif et on retrouve quasiment le niveau de chômage d'avant la crise sanitaire.
- ✓ La satisfaction des demandeurs d'emploi relative à leur accompagnement poursuit sa progression constante entamée en 2020, avec **86%** de demandeurs d'emploi satisfaits au troisième trimestre 2021.

L'appui sur l'utilisation des outils numériques (mobilisé à hauteur de **86%**) et la satisfaction sur la fréquence des contacts (**85%**), enregistrent également une évolution significative par rapport au second trimestre 2021.

4. Les Missions Locales, opérateur de droit

En Occitanie, **26 Missions Locales** sont constituées en associations indépendantes ou en groupements d'intérêt public (GIP) présidées par des élus locaux.

Chacune a son siège, des antennes et des permanences totalisant **600 points d'accueil** sur tout le territoire.

Le travail d'accompagnement global des jeunes de **16 à 25 ans** est assuré en Occitanie par **1400 salariés**, afin d'assurer un accueil personnalisé, un accompagnement adapté à chaque jeune et une **coordination générale** des dispositifs et des structures.

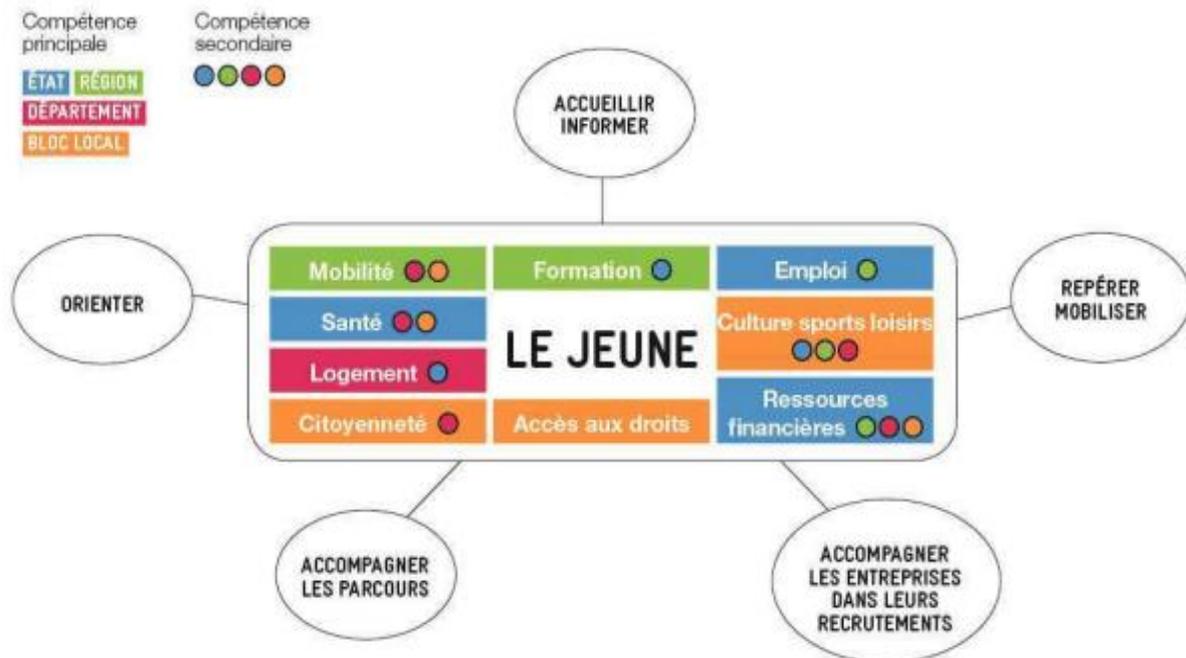
**Une approche globale et un accompagnement personnalisé au service des jeunes**

Il n'y a pas de conseillers dédiés au CEP en Missions Locales, tous les conseillers Missions Locales en relation avec les jeunes sont susceptibles de les accompagner, de les conseiller et de les **soutenir** afin de mettre en œuvre et de **formaliser une stratégie** visant l'évolution ou l'orientation professionnelle. Le conseiller accompagne le jeune dans toutes les démarches à entreprendre.

Compte-tenu des **attentes et besoins du jeune**, le conseiller élabore un **parcours**, en définissant des étapes et des objectifs partagés, en mobilisant les ressources du territoire (internes ou externes à la Mission Locale) intervenant dans le parcours (cf PACEA ci-dessous).

Les Missions Locales ont un **rôle d'intermédiation et d'ensemblier des partenaires du territoire** dans tous les domaines de la vie quotidienne des jeunes : recherche d'emploi, accès à la formation, à la santé, au logement, aux droits sociaux, à la participation citoyenne, aux activités culturelles et sportives et à la mobilité.

### L'offre de services « socle » des Missions Locales



#### 1. « Repérer et mobiliser les jeunes »

- Des actions pour aller vers les jeunes afin de rendre visible et attractive la Mission Locale,
- Des concertations avec les acteurs du territoire pour l'organisation d'actions communes.

#### 2.« Accueillir et informer » :

- Un accueil multicanal adapté aux besoins et usages des jeunes,
- La mise à disposition d'une information complète et actualisée sur l'offre du territoire.

#### 3.« Orienter » :

- Réalisation d'un diagnostic afin d'évaluer la situation sociale et professionnelle du jeune,
- Aiguiller vers le bon interlocuteur en interne ou en externe.

#### 4.« Accompagner à l'élaboration et à la mise en œuvre du parcours » :

- Un appui, un suivi et un soutien au jeune tout au long de la construction du parcours,
- La mise en place des conditions d'une sécurisation de parcours.

#### 5.« Être un appui au recrutement et à l'intégration du jeune dans l'emploi » :

- Aider au maintien des jeunes dans l'emploi,
- Développer et maintenir les relations partenariales avec les entreprises.

6 . Ci-dessous les services déployés et proposés dans l'offre de services des Missions Locales en lien avec les partenariats locaux, régionaux et nationaux :

Ces services sont renseignés dans le système d'information et classés selon la table de référence

**Accès à l'emploi**

---

Accompagnement à la création /reprise d'entreprise  
Conseil sur la recherche d'emploi  
Demande d'aide financière  
Info. et conseil sur l'évaluation  
Info. et conseil sur les aides  
Info. et conseil sur les offres  
Intermédiation jeune-entreprise  
MER sur presta. de rech. d'emploi  
MER sur prestation d'évaluation  
MER sur une offre autre  
MER sur une offre d'intérim  
MER sur une offre Pôle Emploi

**Citoyenneté**

---

Conseil sur l'accès aux droits  
Demande d'aide financière  
Info. et conseil sur la citoyenneté  
Intermédiation jeune-organismes  
MER sur une offre Volontariat  
Orientation sur un dispositif  
Orientation vers une offre, un partenaire

**Formation**

---

Demande d'aide financière  
Info. Conseil sur les formations  
Intermédiation jeune-organisme  
MER sur des formations d'insertion  
MER sur des formations qualifiantes  
MER sur formation d'adaptation à l'emploi

**Logement**

---

Demande d'aide financière  
Info. et conseil sur le logement

Info. et conseil sur les aides  
Intermédiation jeune-bailleur  
MER sur un hébergement  
MER sur un logement autonome  
MER sur un logement d'urgence

**Loisirs, sport, culture**

---

Demande d'aide à la mobilité  
Demande d'aide financière  
Information et conseil  
Intermédiation jeune-organisme  
Orientation vers un dispositif

**Projet professionnel**

---

Conseil sur l'orientation professionnelle  
Demande d'aide financière  
Diagnostic de la situation professionnelle et sociale  
Info. et conseil sur la mobilisation  
Info. et conseil sur les aides à l'emploi  
Info. et conseil sur les évaluations  
MER sur des prestations d'évaluation  
MER sur des prestations d'orientation prof.  
MER sur des prestations de mobilisation

**Santé**

---

Demande d'aide financière  
Demande de prise en charge  
Demande de visite médicale  
Info. et conseil sur la santé  
Info. et conseil sur les prises en charge  
Orientation sur un service santé

suivante :

*NB : MER\* signifie « Mise en relation »*

## **Le Parcours d'accompagnement contractualisé vers l'emploi et l'autonomie (PACEA)**

Le droit à l'accompagnement pour les jeunes de 16 à 25 ans mis en œuvre par les Missions Locales, et rappelé par la loi du **8 Août 2016** relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, se traduit par le Parcours d'accompagnement contractualisé vers l'emploi et l'autonomie (**PACEA**) dont la garantie jeunes.

**Le PACEA est le nouveau cadre contractuel de l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans vers l'accès à la vie active et l'autonomie**, géré par les missions locales. Il répond à un objectif de lisibilité et de simplification en mettant **fin à l'empilement des dispositifs**. Il est unique et adaptable aux besoins des publiés.

Dans le cadre du plan « **1 jeune, 1solution** » lié à la crise sanitaire, le gouvernement a augmenté les moyens financiers alloués aux missions locales pour permettre une hausse du nombre d'entrées en PACEA.

La mise en œuvre du PACEA permet ainsi aux missions locales de centrer leur action sur la **construction et la sécurisation des parcours**.

### **Quelles modalités d'entrée dans le PACEA ?**

Avant toute entrée en PACEA ou tout aiguillage vers un autre acteur, un **diagnostic initial**, nécessaire à la construction du parcours, est réalisé entre le conseiller et le jeune (lors d'entretiens, ateliers etc...) et permet d'identifier la situation, les demandes, les besoins ou les attentes du jeune ainsi que les compétences acquises. Il s'agit pour les Missions Locales du niveau 1 du CEP.

Les conclusions de ce diagnostic initial ont vocation à s'enrichir pendant toute la durée du parcours en PACEA, grâce aux actions mobilisées par le conseiller et ses partenaires.

### **Quelles modalités d'accompagnement dans le PACEA ?**

Le PACEA est constitué de phases d'accompagnement **successives et non superposables** qui peuvent s'enchaîner pour une durée maximale de 24 mois consécutifs et qui constituent un parcours pour le bénéficiaire.

À l'entrée dans le PACEA, le conseiller détermine, au moyen des conclusions du diagnostic initial, la durée de la ou des premières phases d'accompagnement, adaptées aux projets et aux attentes du bénéficiaire.

Les objectifs de chaque phase d'accompagnement sont définis avec le bénéficiaire.

Ces phases d'accompagnement font l'objet d'une **évaluation** en vue de mesurer avec le bénéficiaire sa progression vers l'emploi et l'autonomie.

Le PACEA correspond pour les Missions Locales au **niveau 2** du CEP.

### **Les 5 phases d'accompagnement du PACEA disponibles dans le système d'information des Missions Locales :**

1. Définir et formaliser son projet personnel et professionnel,
2. Mettre en œuvre son projet personnel et professionnel,
3. Accéder à l'autonomie et sécuriser son projet,
4. La Garantie Jeunes (la modalité intensive d'accompagnement du PACEA sur 12 mois pour les jeunes de 16 à 25 ans, sans soutien familial, avec un montant minimum de ressources et prêts à s'engager dans un accompagnement intensif),
5. PIAL (Parcours d'intégration par l'acquisition de la langue).

Chaque phase d'accompagnement peut comporter :

- Des périodes de **formation**,
- Des périodes de mise en situation en milieu professionnel,
- Des actions portées par d'autres organismes susceptibles de contribuer à l'accompagnement.

Dans le cadre du PACEA, le conseiller Missions Locales peut proposer un **bouquet de services** déclinés dans l'offre de services (création d'activité, parrainage etc.. ), nécessaires à la réalisation du projet du bénéficiaire, qu'il soit professionnel ou personnel.

## 5. Le Cap Emploi, opérateur de droit

En France, il existe **98** « Organisme Placement Spécialisé » (OPS) Cap Emploi. Leur mission de service public inclut la prise charge de la préparation, de l'accompagnement, du **suivi durable** et du **maintien dans l'emploi** des personnes **handicapées**.

=> Les Cap emploi développent 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.

Les Cap emploi sont pilotés par l'État, l'**Agefiph** (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées avec laquelle Transitions Pro Occitanie a un partenariat historique) et le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique).

La délégation régionale de **CHEOPS** (Conseil National Handicap et Emploi pour les Organismes de Placement Spécialisés), créée en novembre 2019, accompagne les Cap Emploi de la Région Occitanie dans la mise en œuvre de leur offre de service, dans le suivi des dispositifs, ou dans la formation des personnels.



Les (OPS) Cap Emploi s'adressent aux personnes en situation de handicap en recherche d'emploi, mais également 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** : maintenir dans l'emploi un collaborateur dont **l'état de santé pose des difficultés dans l'exercice de son activité professionnelle**.

L'accompagnement des OPS est spécifique en fonction de la **situation du bénéficiaire** : maintien dans l'emploi ou demandeur d'emploi.

Les conseillers Cap Emploi effectuent un important travail d'**évaluation** et de **diagnostic** afin de mesurer l'impact du handicap sur la situation de travail et d'identifier les risques d'inaptitude, en vue d'adapter le service délivré.

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

Depuis 2020, les Cap Emploi en Occitanie ont intégré le CEP dans leurs pratiques et délivrent un **accompagnement complet** aux bénéficiaires. Bien que l'offre de service des Cap Emploi soit identique sur l'ensemble du territoire Français, son organisation s'adapte à la taille, aux caractéristiques, et à la démographie de chaque département. Chaque Cap Emploi aura donc une organisation interne différente. Certains Cap Emploi, notamment ceux qui interviennent dans les départements à forte densité de population, s'organisent en équipes spécialisées (sur axe 1 /et axe 2 par exemple). D'autres, vont privilégier la polyvalence de leurs équipes de manière à pouvoir intervenir au plus près des publics ciblés.

Cette **exigence d'adaptation** peut parfois générer des niveaux d'appropriation, ou de **traçabilité** différents. C'est la raison pour laquelle Cheops Occitanie participe avec intérêt au groupe de travail national sur le CEP qui vise à harmoniser et formaliser les outils et les périmètres d'intervention de chaque Cap Emploi.

 Cap Emploi délivre son offre de services dans 2 domaines principaux :

- **Accompagnement vers l'emploi (Axe 1)**
  - Informer, conseiller et accompagner les travailleurs en situation de handicap 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 (identification des postes accessibles et la définition d'un processus de recrutement adapté, proposition de candidatures ciblées, 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 etc.. )
  
- **Accompagnement dans l'emploi (Axe 2)**
  - Informer, conseiller et accompagner les salariés et les employeurs face à une problématique :
    - ✦ D'évolution professionnelle,
    - ✦ De transition professionnelle,
    - ✦ De maintien dans l'emploi,
    - ✦ De maintien de l'employabilité.

 Synergie entre le Cap Emploi et le Pôle Emploi => Le « Lieu Unique d'Accompagnement/Accueil » (LUA), progressivement actif sur l'année 2021

Il existe une **offre de services intégrée entre Pôle Emploi et Cap emploi** à destination de l'ensemble des demandeurs d'emploi en situation de handicap et des employeurs.

L'ensemble des demandeurs d'emploi en situation de handicap sont accompagnés au sein des agences de Pôle Emploi au sein du **Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)**, que leur conseiller « référent » soit un conseiller Pôle Emploi ou Cap emploi.

Quelle que soit la situation (en LUA ou pas), les conseillers Cap Emploi mettent en œuvre différents services :

➤ **Le parcours vers l'emploi :**

- **SPH 1** : Evaluation/Diagnostic de situation, en lien avec le handicap,
- **SPH 2** : Elaboration et/ou validation d'un projet professionnel,
- **SPH 3** : Définition et/ou mise en œuvre de la formation,
- **SPH 4** : Appui à l'accès et à la recherche d'emploi,
- **SPH complémentaire** : Appui à l'intégration dans l'entreprise,
- **SC** : Suivi durable du salarié en emploi.

En 2021, les Cap Emploi d'Occitanie ont délivré **5985 SPH 3**. La définition et la mise en œuvre mise en œuvre d'un projet de formation est une des priorités pour les CAP EMPLOI. Dans la mise en œuvre des projets de formation, l'accès à l'offre de formation de droit commun est recherché en priorité, de manière à faciliter l'**inclusion** des personnes accompagnées sur le marché du travail.

Quand le contexte le permet , certains Cap Emploi mettent en place des ateliers d'information spécifiques sur le CEP.

 Déclenchement du service :

- identification d'un risque de **désinsertion** professionnelle,
- Survenue/aggravation du handicap ou évolution de l'environnement de travail incompatible avec les contre-indications médicales.

 Finalités du service :

- **Compenser le handicap** (avec prescription de dispositifs adaptés et mise en place de techniques dites de compensation),
- **Sécuriser le parcours** de la personne en situation de handicap, en complémentarité avec le droit commun,
- **Intervenir au sein de l'entreprise** pour l'identification, la recherche et/ou la mise en œuvre d'une solution de maintien dans l'emploi (poste actuel ou autre poste), dans le cas d'une situation individuelle dans laquelle une personne risque de perdre son emploi du fait de l'inadéquation entre son état de santé et sa situation de travail/ risque d'inaptitude.
- Aider à la mise en œuvre d'une **solution de maintien dans l'emploi**, en mobilisant, si besoin un réseau d'experts partenaires et prestataires : Assurance Maladie, organismes de formation, fournisseurs de matériel etc..

- Collaborer et apporter **l'expertise des Cap Emploi** aux différentes parties prenantes : la personne, l'employeur et les services de santé au travail (Accord tripartite possible entre les 3 parties),
- 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,
- Le conseiller Cap Emploi : un véritable **coordonnateur de parcours**.

## B. Les évolutions et les complémentarités des Offres de services des opérateurs du CEP

Des difficultés demeurent à « faire comprendre ce qu'est le CEP » dans un contexte où les offres de service des différents opérateurs apparaissent **hétérogènes**.

Quels types **d'offres de service et modèles organisationnels des opérateurs** permettent de répondre de manière pertinente et efficiente, pour les actifs occupés, aux exigences de l'accord cadre CEP, et aux finalités du CEP telles qu'établies dans le cahier des charges du CEP défini par l'arrêté de mars 2019?

Le CEP est accessible pour les actifs en emploi et demandeurs d'emploi, sur tout le territoire Occitanie. Les offres de services des opérateurs sont spécifiques à chaque type de public. Reste la question de **l'uniformité des offres de services**, de leur **complémentarité** et de leur évolution pour répondre aux besoins et attentes du public qui **évoluent**.

Malgré des **priorités partagées**, l'offre de services CEP est relativement hétérogène et évolutive entre les 5 opérateurs ce qui peut rendre complexe l'appréhension du « périmètre » CEP.

Constat : Le CEP en région => une même finalité mais plusieurs façons de délivrer le service.

Avant de travailler sur les complémentarités des Offres de services des opérateurs du CEP, il est important de pouvoir redéfinir le périmètre d'intervention du CEP, le cadre de délivrance du CEP et l'offre de service du CEP redéfinie en mars 2019.

### 1. L'évolution de l'offre de service du CEP

Les divers bilans réalisés, dont celui du CNEFOP\* en 2018, soit après quatre années de mise en œuvre du CEP, ont mis en évidence la **pertinence de ce nouveau service tout en pointant plusieurs limites** concernant notamment l'accès des actifs occupés à celui-ci : parmi les bénéficiaires du CEP, les salariés représentaient 7% des bénéficiaires, amenant le CNEFOP à considérer que « *l'accès des actifs occupés n'est pas à la mesure de l'ambition, malgré les efforts réels des opérateurs* ». Plusieurs facteurs explicatifs étaient alors avancés : un déficit d'accès à l'information et de lisibilité ainsi qu'une insuffisante capacité d'accueil et de maillage territorial en raison de l'absence de moyens spécifiques dédiés donnés aux opérateurs.

\*CNEFOP, « CEP. 4 ans de mise en œuvre. Ambitions, déploiement, effets, perspectives », Bilan CEP, octobre 2018

La Loi du **5 septembre 2018** pour la liberté de choisir son avenir professionnel conforte le CEP et y apporte des évolutions substantielles tenant compte de ces constats : en particulier, elle cible des moyens dédiés pour son déploiement auprès des actifs occupés. Elle confie à France compétences l'organisation et le financement du CEP à destination de l'ensemble des actifs occupés (hors agents publics), ainsi que le suivi et l'évaluation du CEP tous opérateurs.

Dans un souci **d'universalité et d'unité du service**, un **nouveau cahier des charges du CEP** commun à l'ensemble des opérateurs voit donc le jour et est publié en **mars 2019** (à présent organisé autour de deux niveaux de services).

#### **Annexe Cahier des charges relatif à l'offre de service du CEP défini par Arrêté du 29 Mars 2019 Texte n°24 :**

Depuis le 1er janvier 2020, un **nouveau cahier des charges** s'applique au CEP, dont les réajustements sont liés comme évoqué aux changements annoncés dans la loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel ».

L'accompagnement des personnes tout au long de leur vie professionnelle constitue un levier essentiel au service de la sécurisation des parcours des actifs, du développement de l'autonomie des personnes et accroît leur capacité à choisir leur avenir professionnel.

- ✓ L'ensemble des opérateurs du CEP doit assurer :
  - **l'universalité** de l'offre de services au Conseil en Evolution Professionnelle au bénéfice des actifs tout au long de leur vie professionnelle,
  - **l'unicité** de l'accompagnement quel que soit l'opérateur qui le met en œuvre et la diversité des publics et personnes conseillées.
  
- ✓ L'Offre de services du Conseil en Evolution Professionnelle s'organise en 2 niveaux (simplification et passage de 3 niveaux de conseil à 2 niveaux de conseil cf détails annexe n°7) :

- **1er niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté aux besoins de la personne** (anciennement niveau 1 "accueil individualisé"), qui 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.

- **Second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé** (anciennement niveau 2 "conseil personnalisé" et niveau 3 "accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel"), qui 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.

Cette structuration en deux niveaux n'implique **pas une mise en œuvre systématique en deux étapes successives**. Elle constitue deux niveaux de conseil dont la délivrance doit être ajustée en fonction des **souhaits et des besoins du bénéficiaire**, notamment de son degré d'**autonomie** et de la **maturation de son projet**.

## 2. LES UNITÉS D'ŒUVRE DU MARCHÉ

➤ 3 Unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires

		Temps moyen estimé par conseiller	Délais d'exécution	Livrables (illustrations)
Unité d'œuvre 0	« Aiguillage »	10 min	Immédiat	Données d'activité
Unité d'œuvre 1	Premier niveau de conseil personnalisé	2h	2 mois	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	Projet professionnel
	UO 2.2. Appui à la mise en œuvre du projet	2h	18 mois <small>(dont les 6 mois de FUOZ.1)</small>	Données d'activité

➤ 3 Unités d'œuvre dédiées aux moyens et au pilotage du service

		Délais d'exécution	Livrables (illustrations)
Unité d'œuvre 3	Initialisation du service	2 mois	Plans accessibilité, promotion, partenariat, professionnalisation, assurance qualité, SI et premières réalisations
Unité d'œuvre 4	Pilotage et moyens	En continu	Relevés d'actions trimestriels sur chacun des plans, données, compte rendus de comitologie, éventuels plans de progrès
Unité d'œuvre 5	Réversibilité/ Transférabilité	30 jours	Dossier et planning de réversibilité

PAGE 5



### Le référentiel « Qualité de délivrance du CEP » - France compétences version du 15/09/21

Après deux ans de lancement du marché, **trois besoins** ont été identifiés pour la qualité de délivrance du service CEP :

- ❖ Outiller le pilotage de l'ambition « qualité de service »,
- ❖ Rassembler dans un même document de référence les attendus relatifs aux principes qualité et à la posture de délivrance du service CEP,
- ❖ Clarifier les activités et les notions associées aux principes de délivrance du service et les décliner dans leur dimension opérationnelle.

**Rappel des principes de délivrance du CEP et de la posture professionnelle à décliner opérationnellement - à partir de 3 critères attendus :**

#### Critère 1 : Personnaliser le service

La personnalisation du service renvoie à la capacité de la structure et du professionnel à proposer **ce qui est le plus adapté à la situation de la personne** tant en termes de modalités organisationnelles et pédagogiques, de ressources d'information que du contenu du service.

#### Sous-critère 1-1 : L'analyse partagée et structurée de la situation :

Une pratique structurée mais adaptée à chaque situation.

Sous-critère 1-2 : Adapter les modalités de service :

Elle se traduit dans les adaptations des modalités de service aux **préoccupations**, situation et besoins de la personne : délais, lieux d'accueil, modalités de contact et de service....

Sous critère 1-3 : adapter le contenu de service :

Il s'agit d'adapter le contenu du service rendu au regard des demandes, préoccupations, objectifs et besoins de la personne.

**Critère 2 : Co-construire avec la personne**

Espace de dialogue et recherche **d'hypothèses co construites et argumentées** pouvant faciliter une **décision éclairée**.

**Critère 3 : Adopter une posture de facilitateur et un rôle d'intermédiation**

Sous critère 3-1 : Adopter une posture de facilitateur :

Le conseiller cherche à fournir les informations et les ressources les plus adaptées à la personne, il ne cherche pas à la convaincre de son point de vue, il ne vise pas l'exhaustivité à tout prix, il propose plusieurs alternatives, il vise à simplifier les données pour faciliter leur appropriation.

Sous critère 3-2 : Assurer un rôle d'intermédiation :

Il s'agit alors d'**intercéder** pour le compte d'une personne qui aurait des difficultés à accéder à des ressources, la constitution de dossiers, l'octroi de financements sans cet appui.

2. Complémentarité et synergie des offres de services du CEP et aiguillage des publics

**Quelles complémentarités, articulations et synergies existent entre les différentes offres de services des opérateurs du CEP pour répondre aux besoins des publics sur la région Occitanie ? Quelles finalités sont visées ? Quelles limites sont observables ?**

a. Réseau EVA

Il n'est pas autorisé par France compétences qu'un **bénéficiaire bénéficie à la fois d'un accompagnement CEP chez un opérateur et chez un autre**.

Aussi, au démarrage du service, le réseau EVA s'assure que le bénéficiaire ne soit pas déjà accompagné par un autre opérateur du CEP. En cours d'accompagnement, il n'est donc pas autorisé qu'une personne accompagnée puisse bénéficier en parallèle d'un service CEP auprès d'un autre opérateur CEP.

Cela n'exclut pas bien sûr, les coopérations et la complémentarité des offres de services ; pour autant, il n'est toujours pas évident de multiplier les services des uns et des autres dans un même parcours d'accompagnement.

Cela étant dit, les autres opérateurs CEP ont été rencontrés par le réseau EVA afin qu'ils soient informés sur les offres de service réciproques (CHEOPS Occitanie, APEC, ARML, Pôle Emploi) et sur les orientations réciproques des publics au regard de leurs situations ou de leurs statuts.

Des positionnements ont également été arbitrés au niveau national par France compétences.

Par exemple :

- Pour les personnes en situation de handicap :

Moins de **5%** des bénéficiaires du réseau étaient bénéficiaires d'une obligation d'emploi travailleur handicapé en 2021. Il a été convenu au niveau national que le réseau EVA pourrait accompagner les personnes en situation de handicap dès lors que le handicap n'a **pas de retentissement sur la vie professionnelle** et le projet professionnel du bénéficiaire ; autrement, le bénéficiaire sera accompagné par CAP EMPLOI au regard de son expertise sur ces situations. Cette posture a également été confirmée au niveau régional suite à une rencontre entre le réseau EVA et le délégué régional CHEOPS. Aussi, si le réseau EVA accueille un bénéficiaire en situation de handicap et que le retentissement de cet handicap est important, le bénéficiaire sera orienté vers les services de CAP EMPLOI à l'issue de l'aiguillage ou bien à l'issue du premier niveau de conseil. Il arrive notamment que certains bénéficiaires soient orientés vers les services de CAP EMPLOI afin de bénéficier des services d'accompagnement « maintien dans l'emploi » ou bien afin de bénéficier d'une prescription PSOP (Prestation Spécifique d'Orientation Professionnelle) par exemple. Régulièrement, le réseau EVA accueille également des bénéficiaires orientés par CAP EMPLOI, lorsque le handicap n'a pas d'impact sur le projet professionnel de la personne.

- Pour les salariés cadres :

Les bénéficiaires accueillis par le réseau EVA sont systématiquement informés qu'ils peuvent bénéficier d'un accompagnement par l'APEC. Pour autant, le **choix de l'opérateur** est laissé au bénéficiaire. Aussi, en 2021, le réseau EVA a accompagné un peu moins de **10%** de salariés cadres en Occitanie. Lorsque les conseillers du réseau EVA, en accord avec le bénéficiaire, constatent que l'offre de service de l'APEC serait plus adaptée, l'accompagnement en niveau 2 peut se poursuivre avec l'APEC.

- Pour les salariés demandeurs d'emploi :

Près de **7%** des bénéficiaires du réseau EVA en 2021 étaient inscrits à Pôle Emploi. France compétences impose au réseau de n'accompagner les salariés inscrits à Pôle Emploi que lorsque ces derniers sont dans un **accompagnement « suivi »** chez Pôle Emploi, c'est-à-dire lorsqu'ils ne bénéficient pas déjà d'un accompagnement CEP délivré par Pôle Emploi. Pour autant, les bénéficiaires du réseau EVA peuvent mobiliser les services en libre accès de Pôle Emploi lorsque cela est pertinent (emploi store...). Il arrive également que les bénéficiaires du réseau EVA soient réorientés par Pôle Emploi afin de mobiliser des prestations spécifiques ou des aides particulières.

- Pour les salariés de 25 ans et moins :

En 2021, cela représente **5%** des bénéficiaires environ. Ces bénéficiaires accueillis par le réseau EVA sont systématiquement informés qu'ils peuvent bénéficier d'un accompagnement par les Missions Locales. Pour autant, le choix de l'opérateur est laissé au bénéficiaire mais le réseau EVA s'assure que le bénéficiaire n'est pas déjà accompagné dans le cadre du CEP par une mission locale. A noter que les **Missions locales et Pôle Emploi étant explicitement exclus par les textes de l'accompagnement CEP des publics démissionnaires**, de ce fait le réseau EVA peut accompagner exceptionnellement les salariés de 25 ans et moins même s'ils sont déjà accompagnés par une mission locale. Enfin, quand un besoin plus « **social** » est identifié, le jeune est orienté vers la mission locale pour un accompagnement plus précis sur ce point (santé, logement, mobilité...) , tel que décrit précédemment dans le présent rapport.

## b. Cap Emploi

Les Cap Emploi de la région expriment un besoin de **clarification des périmètres d'intervention** des opérateurs qui délivrent le CEP pour l'activité « salariés ». En effet, les cap Emploi n'ont pas vocation à intervenir auprès de tous les salariés en situation de handicap. En ce sens il est remonté que « des actions de communication et des rencontres entre opérateurs seraient à renforcer pour une meilleure compréhension des offres de services respectives et par conséquent un meilleur service rendu pour les bénéficiaires ».

Dans un contexte de mobilisation des Cap Emploi sur le rapprochement avec Pole Emploi depuis 2021, sur l'axe 1 de l'offre de service des Cap Emploi, à savoir **l'accompagnement vers l'emploi**, les Cap Emploi Occitanie et Pôle Emploi reçoivent désormais les demandeurs d'emploi en situation de Handicap dans un « **Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)** » au sein du Pôle Emploi (cf ci-dessous dans le présent rapport). La saisie des accompagnements CEP dans le système d'information de Pôle Emploi est en cours de déploiement de façon progressive. Les critères de saisie restent encore à préciser et à harmoniser pour les demandeurs d'emploi.

Le rapprochement de Cap Emploi et Pôle Emploi permet de **mieux articuler la réponse aux demandeurs d'emploi en situation de handicap** et fluidifier la coopération entre ces 2 opérateurs.

### - Publics demandeurs d'emploi :

L'organisation de l'accueil des Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BOETH) a modifié la **complémentarité** des offres de services entre Pole Emploi et Cap Emploi.

Comme indiqué précédemment, l'accueil conjoint en **Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)**, qui s'est progressivement mis en œuvre en 2021, a conduit le Pôle Emploi et le Cap Emploi à délivrer une offre de service unifiée en 2021/2022. La complémentarité s'organise par la répartition des portefeuilles des conseillers selon le niveau d'expertise nécessaire en matière de compensation du handicap.

### - Publics salariés :

Il est à noter que ce rapprochement ne concerne pas le public des salariés en situation de handicap qui restent accompagnés au sein des Cap Emploi. En effet, Cap Emploi reste l'opérateur compétent pour les salariés présentant des **risques d'inaptitude** ou pour les bénéficiaires en situation de **handicap** ayant un **retentissement** sur la vie professionnelle du salarié. Comme évoqué, les Cap Emploi déclinent une offre de services spécifique en direction des employeurs, des médecins du travail et bien sûr, des salariés.

### - Pour les autres opérateurs, Réseau EVA, APEC et Missions Locales :

La complémentarité s'organise autour des critères liés à la **situation des personnes**. En effet, les Cap Emploi n'ont pas vocation à accueillir (y compris dans le cadre du CEP) l'ensemble des BOETH (cf explications précitées du Réseau EVA). Les cap Emploi accompagnent les personnes pour lesquelles la situation de handicap constitue un **frein à l'évolution professionnelle**. Ce postulat est quelquefois difficile à mesurer lorsque les personnes demandent un accompagnement CEP via la plateforme, ou lorsque le frein constitué par la situation de handicap apparaît en cours d'accompagnement par un opérateur généraliste.

Le **séminaire** réalisé entre le Cap Emploi et le réseau EVA a permis de répondre aux questions des conseillers et de clarifier ces questionnements, mais aussi de **mieux comprendre les contextes d'intervention des autres opérateurs, les complémentarités, et la place du CEP dans leurs offres de services respectives**.

Ainsi, sur le deuxième semestre 2021, le Cap Emploi n'a pas eu de nouveaux signalements liés à des difficultés « d'aiguillage » entre les opérateurs généralistes et les Cap Emploi.

### c. Pôle Emploi

#### Le contexte : des constats chiffrés au national

Le taux de chômage des personnes en situation de handicap est deux fois supérieur aujourd'hui à celui des personnes valides. Le taux de chômage des bénéficiaires de l'obligation d'emploi était de **16%** contre **8%** pour l'ensemble de la population active. (INSEE, enquête emploi 2019).

- Près de **500 000** personnes en situation de handicap sont inscrites à Pôle Emploi soit 8,5% des demandeurs d'emploi ;
- **36%** des actifs en situation de handicap sont en emploi, 65% pour l'ensemble de la population en âge de travailler ;
- Lorsqu'elles sont inscrites à Pôle Emploi, ces personnes restent en moyenne **233** jours de plus au chômage que l'ensemble des demandeurs d'emploi ;
- Taux d'emploi de personnes en situation de handicap dans le secteur privé : **3,8 %** et **5,6%** dans le secteur public.

*Source site Cheops\**

#### Construire une société plus inclusive

Face à ces constats, le gouvernement a fixé des objectifs pour une **meilleure articulation du service** public de l'emploi pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap et des employeurs :

- **Comité interministériel du handicap (CIH)** du 25 octobre 2018 : le Premier ministre a appelé de ses vœux la construction d'une **société inclusive** notamment par la simplification du fonctionnement du service public de l'emploi,
- **Comité interministériel de la transformation publique** du 29 octobre 2018 : qui a inscrit dans le programme de transformation du ministère du Travail.

#### L'édification d'une réponse partagée

##### LES OBJECTIFS :

- Améliorer l'**accès ou le retour à l'emploi** de tous les demandeurs d'emploi en situation de handicap et les accompagner vers une **insertion durable** et de qualité,
- Mettre en place une **complémentarité** entre Pôle Emploi et le réseau Cap emploi en renforçant les expertises et en créant des **parcours sans coutures** permettant ainsi de répondre au bon moment aux besoins des demandeurs d'emploi en situation de handicap,
- Renforcer les **partenariats** avec les autres acteurs économiques, institutionnels et associatifs au niveau national et local.

# Le lieu UNIQUE d'accompagnement

pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap



**1** lieu unique : l'agence  
Pôle emploi, pour rencontrer  
votre conseiller référent.

et bénéficier d'**1** offre  
de services intégrée.



## Une expertise Pôle emploi et Cap emploi mobilisable à tout moment du parcours



## Votre accompagnement personnalisé ajusté à vos besoins

Vous êtes accompagné par un **conseiller référent** (conseiller Cap emploi ou Pôle emploi en fonction de votre situation) qui mobilise l'**ensemble des expertises du Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)** :

- accompagnement dans la recherche d'emploi,
- mobilisation des aides,
- élaboration de projets de formation,
- adaptation au poste de travail, compensation du handicap,
- etc.



### LA RÉPONSE :

Une offre de services intégrée entre Pôle Emploi et Cap emploi à destination de l'ensemble des demandeurs d'emploi en situation de handicap et des employeurs, au sein d'un Lieu Unique d'Accompagnement, le LUA.

### Le Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)

#### L'AGENCE PÔLE EMPLOI DEVIENT LE LIEU UNIQUE D'ACCOMPAGNEMENT, LE LUA

- L'ensemble des demandeurs d'emploi en situation de handicap sont accompagnés au sein des agences de Pôle Emploi, que leur conseiller « référent » soit un **conseiller Pôle Emploi ou Cap emploi** ;
- L'ensemble des expertises des deux réseaux y travaillent en **synergie pour apporter une réponse** aux besoins des demandeurs d'emploi et des employeurs : conseillers accompagnement/entreprises, psychologues du travail, conseillers gestion des droits...

#### LES AVANTAGES POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI :

- **1 seul lieu d'accompagnement** : l'agence Pôle Emploi devient le Lieu Unique d'Accompagnement,
- **1 seul conseiller « référent » Pôle Emploi ou Cap emploi**, en fonction de la situation et des besoins de la personne accompagnée,
- L'ensemble des **expertises des 2 réseaux** en lien avec leurs partenaires respectifs.

#### LES AVANTAGES POUR LES EMPLOYEURS :

- La **complémentarité des deux réseaux** pour faciliter les recrutements et les sécuriser,
- Un **point d'entrée unique** pour des **démarches simplifiées**.

## C. La promotion du CEP

publics.

Selon l'article 4.1 du Cahier des charges du Conseil en évolution professionnelle, le CEP fait l'objet d'une **promotion à l'initiative des opérateurs** qui informent leur public.

La promotion du CEP est véritablement un sujet dont il faut se saisir, autant au niveau des bénéficiaires que des entreprises, que de leur service RH. Le CEP ne doit pas « s'arrêter à la porte de l'entreprise ».

De plus, au regard de la mutation constante du marché de l'emploi et des bouleversements économiques et sociaux auxquels nous sommes régulièrement confrontés, il est essentiel de continuer à renforcer par divers moyens la notoriété du CEP dans le paysage de l'emploi/formation.

**Quels moyens et actions de promotion du CEP sont-ils mis en place par les différents opérateurs pour favoriser la notoriété du CEP en région Occitanie ?**

- Retour de France compétences sur les leviers qui ont encouragé le recours et la promotion du CEP en 2020 au niveau national :

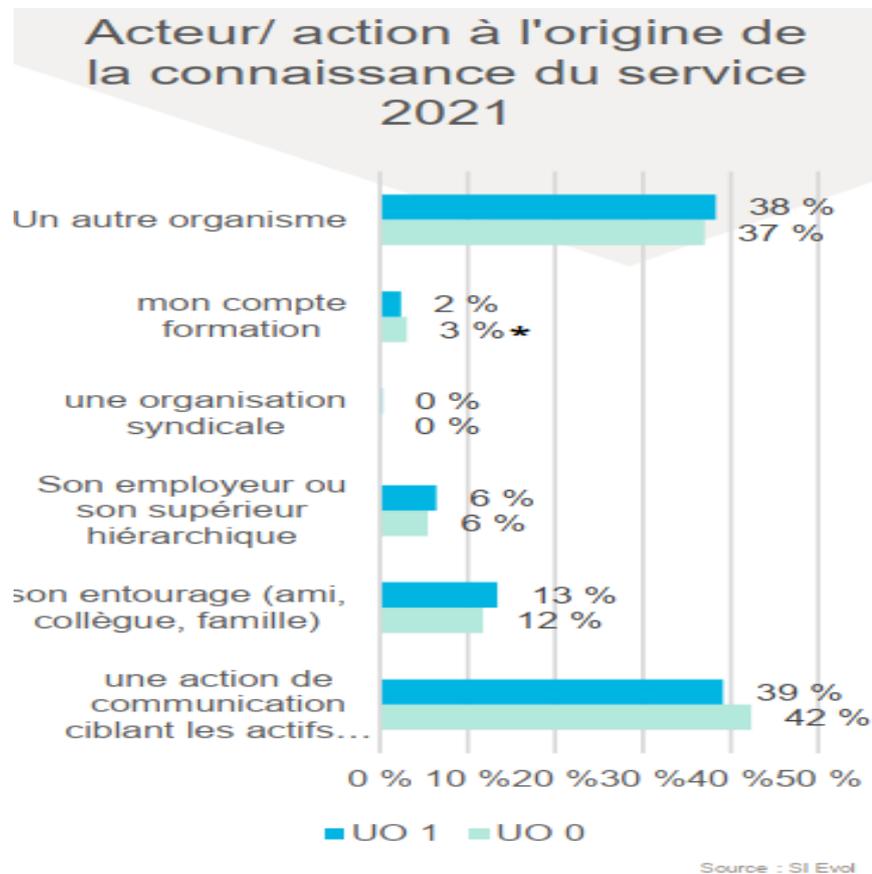
Des **opérateurs plutôt dynamiques** en matière de promotion et de partenariats en région et un **bouche à oreille** réel,

- Des impulsions plus fortes de la part des **pouvoirs publics**,
- Une **communication publique** accrue du Ministère du travail pour promouvoir le CEP,
- Une mise en visibilité du CEP à l'occasion de la communication sur **Transitions Collectives**,
- Une mise en visibilité du CEP sur la Home Page du site et de l'application « Mon compte formation »,
- **Des partenaires** impliqués sur les enjeux de transition/ reconversion **qui informent** et orientent (Pôle Emploi – **11%** des sollicitations/ Transitions pro – **8%**).

Pour autant, la proportion de personnes déclarant avoir connu le CEP **par leur employeur reste encore faible, 6%** comme en 2020 (cf Annexe n°3 du présent rapport). Ces efforts de promotion et de communication sont donc à maintenir sur l'année 2022. La notoriété du CEP (et ses enjeux) se doit d'être davantage renforcée sur l'ensemble du territoire national (cf Annexe n°4 du présent rapport).

## 1. Le Réseau EVA

### Connaissance du service au niveau national



### Connaissance du service au niveau régional en Occitanie

- **37%** des bénéficiaires ont eu connaissance du service CEP grâce à **une action de communication** ; en effet, le réseau EVA a mis en œuvre plusieurs actions de promotion du service en 2021 (campagnes digitales, campagnes radio, campagnes sur les replays TV...).
- **15%** des bénéficiaires ont eu connaissance du service par leur **entourage**.
- **Les partenaires** jouent également un rôle dans l'information sur le service puisque 10% des bénéficiaires ont connu le service grâce à **Pôle Emploi**, 8% grâce à **Transitions Pro**, 5% par un **organisme de formation**.
- Enfin, dans **7%** des cas, les bénéficiaires ont été informés du service par leur **employeur**, dont 30% durant leur **entretien professionnel**.
- **3%** ont connu le service grâce à la mise en avant du CEP sur le **site internet mon compte formation**.

## Promotion du CEP auprès des entreprises

Un des enjeux du réseau EVA sur l'année 2021 était de promouvoir le CEP auprès des entreprises. En ce sens, plusieurs actions ont été menées en 2021 :

- **L'ensemble des OPCO** ont été rencontrés avec une présentation du service CEP auprès de leurs conseillers emploi formation.
- **Les organisations patronales régionales** (MEDEF, CPME, U2P etc..) avaient été rencontrées en 2020 au démarrage du service et elles ont reçu des informations actualisées en début d'année 2021.
- **Un évènement national** mis en place en octobre 2021, initié par le réseau EVA et l'APEC : « **les semaines de l'évolution professionnelles** », avec des webinaires à destination des entreprises.
- **Une campagne de prospection téléphonique** menée auprès de responsables **RH de 900 entreprises entre 100 et 500 salariés** en Occitanie pour leur faire connaître le CEP (cette prospection a été réalisée par un prestataire externe, mutualisée avec les autres régions du Réseau EVA).
- **Flyer CEP « entreprise »** en cours de finalisation.

## 2. L'Apec

### 2 types d'actions menées par l'Apec concernant la promotion du CEP :

#### ➤ **Lors des Visites en entreprise & lors des Ateliers/Animations auprès des entreprises :**

Les Consultants Relations Entreprises informent les entreprises des missions de l'Apec en tant qu'acteur CEP (Accompagnement des cadres et des JD dans leur évolution professionnelle) et conseillent les entreprises sur les sujets de **l'optimisation des recrutements** et de la gestion des compétences internes.

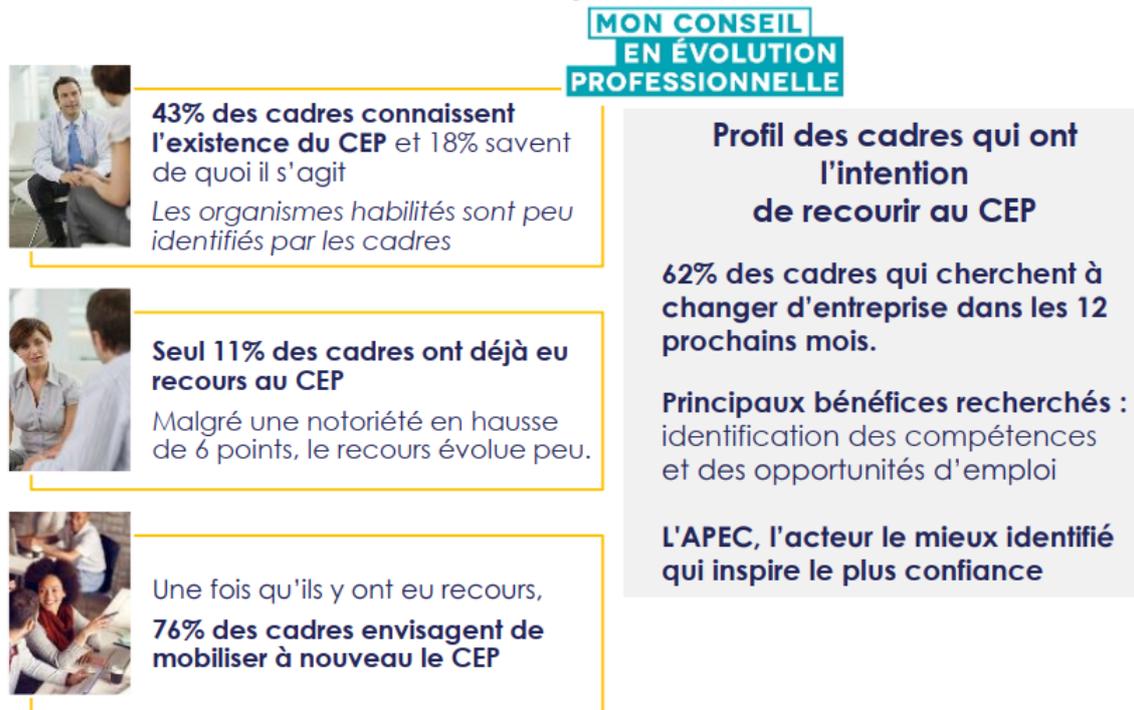
#### ➤ **Lors des interventions auprès des institutionnels :**

Mise en place de rdv et interventions auprès des acteurs de l'écosystème emploi/formation au niveau régional : Région, DREETS, DETS, OPCO, syndicats professionnels, organismes consulaires, collectivités locales et territoriales, fédérations et syndicats professionnels, et autres...

Depuis 2021, une **participation active**, sur tout le territoire, dans la mise en place du **dispositif Transitions Collectives**. Participation active sur de nombreuses plateformes (projet Airbus/ Plateforme NeoCap sur laquelle Transitions Pro Occitanie s'est également beaucoup investie) et autres projets (présentation groupe ENGIE etc...).

## ✚ Connaissance du CEP

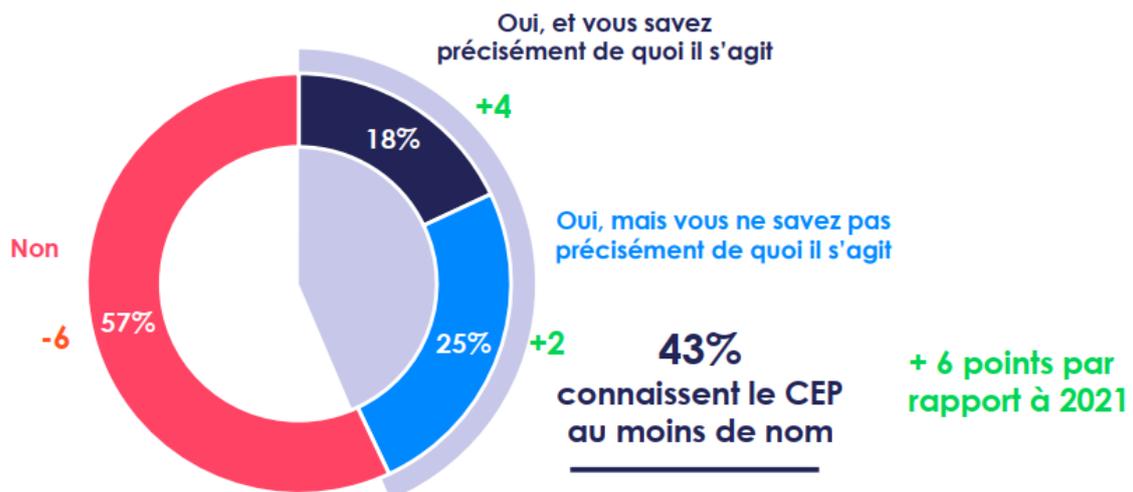
➤ Le CEP, un dispositif qui suscite de l'intérêt en 2021 :



Source APEC : CEP et suivi de la mise en œuvre – Ressources pour les suivis régionaux - mars-2022

➤ Les cadres connaissent de plus en plus le CEP :

Connaissez-vous le dispositif CEP ou Conseil en Évolution Professionnelle, ne serait-ce que de nom ?



Base : ensemble des cadres

Source : Apec, mars 2022 et mai 2021

### 3. Pôle Emploi

#### La Posture :

Promouvoir collectivement le CEP en direction des différents publics, en mutualisant les canaux de communication des CEP respectifs (relais d'information) : mieux soutenir le recours, l'aiguillage et la mobilisation de la diversité des services proposés.

Relayer les messages en respectant la stratégie de communication externe du Pôle Emploi.

#### Les actions :

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

=> **Visites entreprises:** nos conseillers dédiés entreprises contribuent à la promotion du CEP et de son rôle lors de contacts entreprises.

**Sensibilisation des employeurs** au développement de compétences, à l'adaptation aux postes, notamment lors d'un besoin de recrutement exprimé. Valorisation de profils et de l'approche par compétences afin de favoriser les mobilités professionnelles et répondre ainsi aux besoins de recrutement.

- ✓ **Mobilisation d'outils permettant de promouvoir et d'activer le CEP auprès des entreprises :**
  - **immersion professionnelle** pour découvrir un métier, confirmer un choix d'orientation professionnelle ou initier un recrutement,
  - action de formation préalable au recrutement afin de développer les compétences nécessaires à la prise de poste,
  - des préparations opérationnelles à l'emploi (POE),
  - des **services digitaux** : la « bonne compétence professionnelle », déployée en 2021, qui permet de repérer des candidats en formation ou sortant de formation.

=> Ces leviers sont largement valorisés auprès des entreprises et permettent de se connecter à l'accompagnement CEP.

- ✓ **Interventions auprès de partenaires économiques/ institutionnels :**

Les conseillers et managers assurent la promotion de l'offre de services Pôle Emploi, notamment celle du CEP et sensibilisent sur l'approche par compétences pour accompagner sur la réflexion, dans la construction et la mise en œuvre de projet professionnel, et sur les difficultés de recrutement des employeurs. Mais valorisation également des services qui permettent de renforcer la visibilité des compétences des profils auprès des entreprises, tels que « **le profil de compétences** » ou « la bonne compétence professionnelle » visibles depuis l'espace employeur.

- ✓ **La communication auprès du Grand public :**

En relayant les posts relatifs au Conseil en Evolution Professionnelle sur les réseaux sociaux (actions/ services sur comptes Twitter et pages Facebook notamment) et en communiquant sur les sites institutionnels pole-emploi.fr et pole-emploi.gouv. Pôle Emploi communique par exemple des stories à partir de parcours de réussites (**#1J1S un jeune une solution** pour exemple).

Pôle Emploi partage également des témoignages, belles histoires de trajectoires dans chaque territoire

sur le site Web : <https://www.pole-emploi.fr/region/Occitanie>

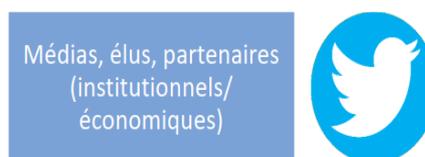
Le Pôle Emploi a également développé la mise à disposition de **tutoriels**, **Mooc** et **services digitaux** en appui aux bénéficiaires du CEP et la **série #On est là pour vous** sur la chaîne Youtube de Pole Emploi, par exemple : Comment mettre en valeur ses Savoir Etre Professionnels; Entrepreneur pourquoi pas vous? ; C'est quoi l'alternance; la VAE ; Les applis mobiles utiles pour votre recherche d'emploi. En outre, Pôle Emploi a désormais son **talk-show** : L'Emission « : nouveau programme vidéo, sur le thème de l'emploi, lancé sur Youtube le 1er juillet 2020. Cette émission digitale a pour but de faire découvrir les services de Pôle Emploi avec simplicité sur différents sujets tels que la formation professionnelle et reconversion.

Promouvoir collectivement le CEP en direction de certains publics, en mutualisant nos canaux de communication respectifs (relais d'information) : mieux soutenir le recours, l'aiguillage et la mobilisation de la diversité des services proposés.

Pour Pole emploi, relayer les messages en respectant notre stratégie de communication externe :



Communication sur pole-emploi.fr



Communication réseaux sociaux

#### ✓ En Interne

À ce jour, **9 731** membres appartiennent à 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, les bonnes pratiques etc..

⇒ Il est à noter que la promotion du CEP auprès des publics est également assurée par les financeurs de la formation professionnelle comme les Associations Transitions Pro dont Transitions Pro Occitanie sur la région Occitanie.

#### **4. Missions Locales**

✓ **La communication auprès des publics :**

En général, la communication sur l'accompagnement global des Missions Locales se fait en direction **des jeunes de 16 à 25 ans**, via les **sites internet, les réseaux sociaux, les spots radio**, ... et lors des **RDV individuels** avec les conseillers dont peuvent bénéficier les publics.

✓ **La communication auprès des entreprises :**

Les Missions Locales développent une **offre de service à destination des entreprises** en amont d'un recrutement mais également dans le cadre d'un « accompagnement à la carte » de jeunes recrutés. L'objectif est de sécuriser certains parcours via la **mobilisation d'aides** pour une intégration réussie (logement, mobilité, santé...) et grâce à des **bilans réguliers** lors du suivi du jeune en emploi. Ces bilans peuvent se faire à l'occasion des suivis en contrat « aidés » (PEC, CIE actuellement), ou lors des contrats d'apprentissage, notamment quand les Missions Locales interviennent en médiation entre l'entreprise, l'apprenti et l'organisme de formation ; en **prévention d'une rupture**.

Les Missions Locales communiquent donc **activement** autour de l'offre de services « relations entreprises » et contribuent à promouvoir les services à destination des entreprises : ceux précités mais également l'information sur les mesures et dispositifs de formation, la mise en relation avec les OPCO et les organismes de formation, l'identification des besoins en recrutement et la montée en compétences salariés associée etc...

Les Missions Locales sont également amenées à faire la promotion du CEP auprès des entreprises pour les cas des jeunes qui arriveraient en **fin de contrat** et qui nécessiteraient d'un accompagnement adapté pour sécuriser leur trajectoire professionnelle.

Il est tout de même à noter que les Missions Locales sont en charge du Conseil en Evolution Professionnelle pour les jeunes qui **ne sont pas en solution formation, emploi, alternance** et donc elles accompagnent globalement les jeunes autour de leurs projets tant professionnels que personnels.

=> À ce titre, La promotion du CEP dans les entreprises ne fait pas partie des missions prioritaires des Missions Locales même si elle tend à se développer.

#### **5. Cap Emploi**

Cap Emploi favorise la promotion du CEP qu'il délivre via son site Internet et la réalisation de vidéos à destination des bénéficiaires, des employeurs et des partenaires.  
(Nous ne disposons pas d'informations complémentaires).

#### **6. Favoriser la promotion du CEP chez Transitions Pro Occitanie**

Même si en 2021 la notoriété et la promotion du CEP doivent continuer de se fortifier, chacun des opérateurs du CEP et Transitions Pro Occitanie ont oeuvré toute l'année pour communiquer sur le CEP et ses missions (chaque structure avec les moyens dont elle dispose).

## **Côté Transitions Pro Occitanie, la structure informe régulièrement ses publics sur les différents opérateurs du CEP et leur rôle :**

- Sur les réseaux sociaux et le site internet,
- Lors des événements partagés assurés en 2021 (stands opérateurs CEP lors des Journées Portes Ouvertes de novembre 2021, webinaires, salons etc...),
- Lors des réunions d'informations collectives et ateliers sur les dispositifs, à destination des bénéficiaires ou des partenaires emploi/formation,
- Lors des rendez-vous individualisés (en distanciel ou en présentiel) assurés auprès des bénéficiaires,
- En assurant une orientation et un aiguillage vers le bon opérateur CEP :
  - dès la première prise de contact téléphonique ou physique dès lors que le projet nécessite du conseil et de l'accompagnement ou lorsque le projet n'est pas du tout identifié/formalisé (ce qui arrive régulièrement),
  - lors des Salons TAF ou événements divers.
- En mettant à disposition des flyers des opérateurs CEP sur les 2 sites (Toulouse et Montpellier).

En outre, il est important de souligner que le déploiement du dispositif **Transitions Collectives\*** en 2021 a permis d'ouvrir une nouvelle porte d'entrée dans les entreprises et de mener au sein de la structure des projets innovants et stratégiques qui ont légitimé l'assise d'une nouvelle posture et permis l'élargissement de notre offre de service :

=> Transitions Pro Occitanie véritable « apporteur de solutions pour les entreprises ».

Cette porte d'entrée auprès d'un public spécifique que sont les employeurs, donnent davantage d'opportunités à Transitions Pro Occitanie de faire la promotion du CEP auprès de ces derniers.

En 2021, **plus de 30 000 personnes** ont été informées sur le CEP par Transitions Pro Occitanie.

*\*Transitions Collectives : Dispositif permettant de faciliter les reconversions professionnelles des salariés dont les emplois sont fragilisés, vers des métiers porteurs qui recrutent dans leur bassin d'emploi.*

## **D. Collaborations et événements partagés autour du CEP**

Les différents acteurs soulignent **l'intérêt des collaborations et coopérations tissées autour du CEP au sein de l'écosystème régional**, et en apprécient les bienfaits, tant opérationnels que stratégiques. Cette démarche collaborative s'inscrit dans un environnement régional riche et actif.

### 1. Les modalités des coopérations

**Réunions de partage d'information / pilotage de chantiers communs ; Rencontres bilatérales ; Conventions ; Actions communes.... Quelles dynamiques engagées ?**

En Occitanie, la mission de suivi du CEP s'inscrit autour de coopérations d'ores et déjà construites de longue date (pour certaines), unissant des contributions riches et surtout complémentaires, avec les partenaires ci-dessous :

- Les cinq opérateurs du CEP (opérateurs de droit + opérateur de marché régional),
- La DREETS Occitanie qui peut intervenir notamment sur la coordination des opérateurs CEP avec Transitions Pro, particulièrement en 2020 avec la mise en place du dispositif PRP,
- Et le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) -Conseil Régional Occitanie.

## **1. Le SPRO : instance régionale de concertation et de partage**

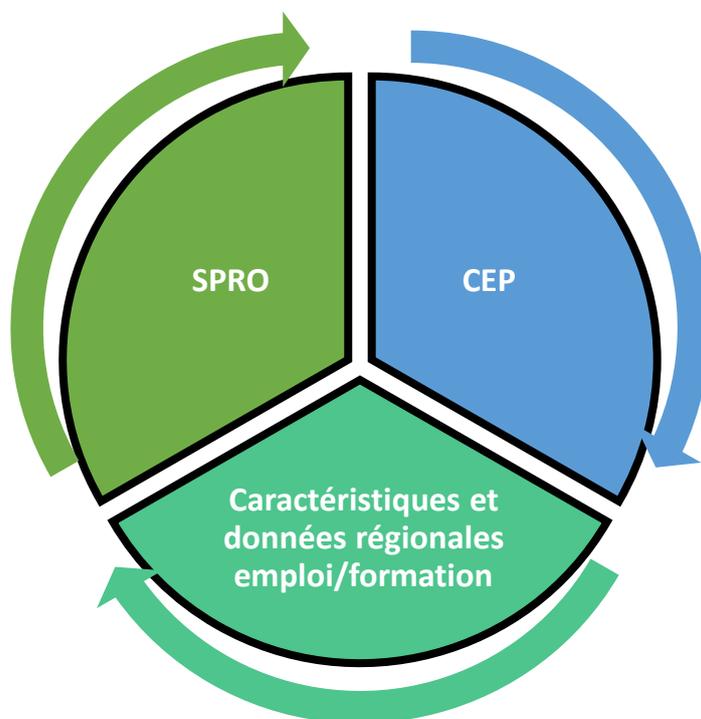
En région Occitanie, le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) est **actif** et fonctionne avec la participation de tous les opérateurs CEP et autres prescripteurs. Il est composé des membres de droit, de membres labellisés et de partenaires associés. En qualité de membre de droit, Transitions Pro Occitanie a signé, en 2020, **la charte du Service Public Régional de l'Orientation**. A ce titre, Transitions Pro Occitanie est invitée à participer aux instances territoriales de la Région.

Par ailleurs, le SPRO a mis en place des actions de professionnalisation à destination des conseillers/prescripteurs de tous les réseaux. En ce sens Transitions Pro Occitanie a assuré à trois reprises en 2021 des **interventions sur nos missions et nos dispositifs : Projet de Transition Professionnelle (PTP), Projet de Reconversion Professionnelle (PRP- appelé plus communément dispositif démissionnaire) et Transitions Collectives (Transco)**.

Ces instances régionales sont le lieu **privilegié d'échanges et de concertation** entre les différents acteurs de l'emploi/formation du territoire. Ce réseau de professionnels a pour ambition de permettre à chaque personne de la région Occitanie d'être informée sur les formations, l'emploi, les dispositifs et les financements existants.

Aussi, un outil, la plateforme partagée « Orientation Occitanie » a été mise en place (avec des espaces collaboratifs et consultatifs), accessibles par tous les membres visiteurs ou contributeurs, afin de fluidifier les échanges et de renforcer le **partage de culture commune**.

Transitions Pro Occitanie participe donc activement au SPRO de l'Occitanie et souhaite inscrire son action en articulation avec la Région.



## **2. Des outils fonctionnels et opérationnels mis en place par Transitions Pro Occitanie**

- Élaboration et mise à disposition sur notre site internet en 2021 d'une **Foire Aux Questions** (FAQ) pour répondre aux divers questionnements qui remontent le plus fréquemment, par les bénéficiaires, par les organismes de formation, par les employeurs et par les acteurs de l'emploi/formation et de l'orientation ; sur nos dispositifs, leurs conditions de mise en œuvre, les fonctionnalités de l'outil dématérialisé, le cadre réglementaire....
- A été créé et mis à disposition en 2021 sur le site internet, le **baromètre de la commission** pour donner de la visibilité aux opérateurs qui nous questionnent régulièrement sur les taux d'acceptation/ de transformation des dossiers PTP et PRP présentés en commission.
- Mise en place en 2021 **d'un simulateur de calendrier de dépôt de dossiers** sur le site de Transitions Pro Occitanie, dont l'objectif est de faciliter l'appropriation du calendrier de dépôt de dossiers et sa lisibilité, par les bénéficiaires principalement et par les professionnels de l'emploi formation. Il suffit de rentrer les dates d'entrées en formation et le calendrier affiche automatiquement la recevabilité ou pas du dossier : « dossier dans les délais ou hors délai ».

## **3. Des échanges limpides entre les opérateurs du CEP et Transitions Pro Occitanie**

**Des échanges réguliers par téléphone ou par mails**, souvent spontanés pour assurer le traitement de problématiques spécifiques, de cas individuels ou non, tout au long de l'année.

**Des référents uniques** ont été nommés en ce sens au sein de la structure pour fluidifier et centraliser les échanges avec les opérateurs du CEP. Les questions peuvent porter sur : les dispositifs, l'éligibilité, la recevabilité, les attentes de la commission en termes d'ingénierie de parcours et de financement, la prise en charge des raisons d'un refus, les modalités du recours, le réexamen...

Mais de façon plus large, concernant **l'articulation du CEP avec les dispositifs** de Transitions Pro Occitanie, les équipes de la structure (opérationnels, référents partenariat, la Direction, la chargée de mission dédiée au suivi du CEP..) restent à la disposition des conseillers et des directions des 5 opérateurs du CEP.

## **4. Des interventions assurées par Transitions Pro Occitanie sur l'ensemble du territoire**

- **Permanences réalisées chaque mois (sauf sur Août) sur toute l'Occitanie** (maillage de 21 territoires sur l'ensemble des départements) afin de renforcer d'une part notre dynamique d'informations auprès des bénéficiaires et partenaires de l'emploi formation et d'autre part la notoriété de la structure, en tout point du territoire.
- **Œuvrer en faveur d'une meilleure lisibilité du rôle de Transitions Pro Occitanie et de nos dispositifs afin d'outiller les professionnels dans leur rôle d'accompagnement du public :**

### ➤ Réseau EVA

**Intervention assurée le 15/10/21** par les équipes de Transitions Pro Occitanie auprès des Managers du réseau EVA pour échanger et répondre à leurs différents questionnements opérationnels et réglementaires, sur le dispositif PTP et PRP et leurs conditions de mise en œuvre.

➤ Pôle Emploi

**Renforcement de la coopération et de la coordination** de nos traitements respectifs avec les Pôle Emploi du bassin Toulousain et Montpellierain : intervention de Transitions Pro Occitanie sur ses missions, ses dispositifs (PTP et Démissionnaire majoritairement) et leurs conditions de mise en œuvre.

Transitions pro Occitanie a effectivement pu intégrer les traditionnelles « **réunions opérationnelles du mardi** » (en visio) des Pôle Emploi de différents départements. Portée de l'intervention très importante pour Transitions pro Occitanie car elle donne accès à un **maillage territorial stratégique**. Les opérateurs ont de plus beaucoup apprécié l'initiative et ont jugé l'intervention utile. D'autres interventions sont à prévoir en 2022, notamment sur le dispositif Transitions Collective.

Courant 2021, ce même type d'interventions ont également eu lieu mais **en présentiel** et auprès de différentes Agences Pôle Emploi : Agence de Muret et Agence de Saint-Jean, toutes deux de la région Toulousaine. Interventions également très bénéfiques avec de l'interactivité de part et d'autre.

➤ l'Agefiph et Cap emploi Intervention du 22/02/21 (cf point 7 ci-dessous sur les partenariats existants).

**Il est à noter que lors de chaque intervention, Transitions Pro Occitanie insiste bien sur les éléments probants à apporter au dossier en lien avec les trois critères d'appréciation du dossier : Cohérence du projet, pertinence du parcours et perspectives d'emploi.** Le bénéficiaire acteur de son projet, doit véritablement adopter une posture de démonstration et alimenter son dossier au service de ces trois critères pour maximiser ses chances de réussite. Le rôle du CEP et la qualité de la synthèse d'accompagnement sont donc primordiaux .

**=> le CEP est le véritable tremplin du projet en connexion avec les dispositifs financés par Transitions Pro Occitanie et ces trois critères d'appréciation du projet. A ce titre, Transitions Pro Occitanie propose dans son offre de services des ateliers pour accompagner et sensibiliser les publics sur ces éléments et leur importance.**

En complément de ces trois critères, un point de communication est dédié aux priorités nationales (érigées par France compétences) et régionales (spécificités régionales) de financement du PTP. Ces priorités peuvent évoluer en fonction de la conjoncture.

 **5. Des actions de communication autour du CEP et l'aiguillage des publics**

Comme évoqué, Transitions Pro Occitanie communique systématiquement sur les différents opérateurs du CEP et leur rôle :

- En relayant sur nos **réseaux sociaux** et notre site internet certaines de leurs actualités,
- Lors d'**événements partagés** assurés en 2021 (stands opérateurs CEP lors de notre JPO de novembre 2021, webinaires, salons etc...) avec mise en place d'une communication commune via les réseaux sociaux notamment,
- Lors de **nos réunions d'informations collectives et ateliers** sur nos dispositifs, à destination des bénéficiaires ou des partenaires emploi/formation,
- Lors des **rendez-vous individualisés** (en distanciel ou en présentiel) assurés auprès des bénéficiaires,

- En assurant une **orientation systématique/un aiguillage des publics vers le bon opérateur CEP** :
    - dès la première prise de **contact téléphonique ou physique** dès lors que le projet nécessite du conseil et de l'accompagnement ou lorsque le projet n'est pas du tout identifié/formalisé (ce qui arrive régulièrement),
    - lors des **Salons TAF ou événements divers**.
- ⇒ afin que les publics soient accompagnés au mieux dans la définition et la construction de leur projet de transition professionnelle au regard de leur situation individuelle.
- En **mettant à disposition des flyers des opérateurs CEP** sur nos 2 sites ( site de Toulouse et de Saint-Jean-de Védas).
- ⇒ Objectif 2022 : outiller les opérateurs du CEP avec des outils de communication Transitions Pro Occitanie (flyers dispositifs et offre de services carnets de bord..)

## **6. Evénements partagés avec Transitions Pro Occitanie**

- Transitions Pro Occitanie a participé activement à la **semaine de l'évolution professionnelle**, née en pleine pandémie et organisée par l'Opérateur de marché et l'Apec. Transitions Pro Occitanie a coanimé deux webinaires avec le Réseau EVA à cette occasion :
  - « Découvrir le dispositif Transitions Collectives » assuré le 04/10/21 par le Chargé de projet Transco,
  - Et « Je souhaite me reconvertir » (le 15/10/21) assuré par la Responsable Pôle Information et chargée de mission de suivi du CEP.
- **Organisation des Portes ouvertes de Transitions Pro Occitanie** le 09/11/21 pour la journée nationale de la reconversion : participation de l'APEC et du Réseau EVA qui avaient respectivement un stand sur chacun des deux sites des deux grandes métropoles Occitanie, Toulouse et Montpellier et ont pu assurer des rendez-vous individuels avec les publics visiteurs.
- **Présence de Transitions Pro Occitanie à l'ensemble des SALONS TAF 2021** de la région Occitanie.  
L'occasion pour Transitions Pro Occitanie de renforcer les relations et les coopérations avec les CEP, d'échanger sur leurs éventuelles difficultés opérationnelles en lien avec nos traitements, les questionner sur leurs attentes qu'ils pourraient avoir auprès de la structure, et faire du réseau.

## **7. Partenariats existants avec Transitions Pro Occitanie**

### **Quels partenariats ont été initiés pour enrichir et connecter les périmètres d'intervention des opérateurs du CEP et de Transitions Pro Occitanie ?**

Les conventions de partenariat qui vont être décrites ci-après ont été réfléchies et formalisées conjointement.

Elles visent notamment :

- **l'orientation coordonnée** et l'accompagnement renforcé des publics,
- **l'optimisation du conseil**, de l'accès à l'information et du financement des formations, et la coordination des offres de services,
- une **synergie** potentielle sur certaines de nos activités ou traitements qui servent des intérêts partagés, le développement, par des actions concertées, de coopérations efficaces, l'amélioration de l'efficacité des actions et des moyens respectifs, notamment par la **rationalisation** des processus, lorsque ces derniers nécessitent d'être en lien,
- la mise en place **d'indicateurs** de suivi quantitatifs et qualitatifs.

#### ❖ L'Apec

**En septembre 2020**, Transitions Pro Occitanie et l'APEC ont signé une convention de partenariat dans lequel 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 afin de sécuriser et fluidifier les parcours des salariés cadres et jeunes diplômés. Le deuxième objectif est de poursuivre le travail initié entre les deux structures en renforçant l'accès d'un plus grand nombre d'actifs, à nos dispositifs, appuyé par un accompagnement CEP afin de maximiser les chances de réussite des cadres dans leur démarche de reconversion professionnelle.

#### ❖ Le Carif Oref

**En mars 2021**, afin de favoriser l'utilisation des ressources territoriales, sectorielles, de rendre plus lisible l'analyse des besoins en emploi et en qualifications, 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 qualitatives et quantitatives relatives aux projets de transition professionnelle (typologie des bénéficiaires, formations mobilisées, secteurs concernés, ...) et mènera des actions conjointes dans le cadre du programme d'animation et de professionnalisation du Carif Oref.

#### ❖ Le Réseau EVA

Signature d'une convention de partenariat, en **avril 2021** entre le réseau EVA et Transitions Pro Occitanie.

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

- Dans l'intérêt du public salarié de la région, faciliter le recours aux services du CEP pour optimiser l'accessibilité aux dispositifs de transition professionnelle gérés par Transitions Pro Occitanie.

=> Pour cela, assurer une promotion réciproque des offres de services respectives qui se complèteraient.

- Coopérer dans l'intérêt de la sécurisation et la fluidification des parcours des actifs salariés, en connexion avec les dispositifs mis œuvre dans le cadre de la démarche de reconversion,
- Affirmer la complémentarité des actions de Transitions Pro Occitanie et de l'Opérateur régional CEP des salariés et indépendants.

### ❖ L'Agefiph et le Cap Emploi :

Il est important pour Transitions Pro Occitanie de maintenir les liens historiques de collaboration. En ce sens en **Mai 2020**, l'AGEFIPH et Transitions Pro Occitanie réaffirment leur volonté de renforcer leur partenariat historique pour anticiper, faciliter et accroître l'accès aux financements de Projets de Transition Professionnelle (PTP), en faveur des personnes en situation de handicap et/ou inaptes à leur poste de travail, nécessitant de ce fait une mobilité professionnelle.

**Une intervention sur nos missions et le dispositif PTP** et ses conditions de mise en œuvre a été assurée par Transitions Pro Occitanie le **22/02/22** auprès de l'Agefiph et une trentaine d'agents du Cap Emploi de départements différents.

Cette rencontre était stratégique pour nos coopérations partenariales avec l'Agefiph et facilitatrice d'un point de vue opérationnel, dans les relations que nous entretenons avec les Cap Emploi.

Suite à des réunions de travail avec l'Agefiph, un des axes d'amélioration identifié pour 2022 est de **favoriser l'aiguillage de ce type de publics** (RQTH/inaptes), entrant dans le champ d'application de la convention, vers l'opérateur CEP « compétent » Cap Emploi (action Agefiph et Cap Emploi). En effet à ce jour, ces profils sont majoritairement accompagnés par le Réseau EVA sur du Projet de Transition Professionnelle.

Les objectifs de cette intervention du 22/02 étaient donc multiples et complémentaires compte-tenu de la collaboration étroite entre l'Agefiph, les Cap Emploi et Transitions Pro Occitanie :

- Eclairer les Cap Emploi et l'Agefiph sur **nos attentes en matière d'argumentaire sur les critères d'évaluation et de financement des projets PTP** ( Cohérence du projet, Pertinence du parcours et Perspectives d'emploi),
  - Explication et **mise en perspective de ces 3 critères** avec les priorités régionales et nationales établies par France compétences,
  - Informer les parties prenantes que le dispositif PTP est encadré par le **guide de prise en charge du PTP** édifié par France compétences et que ce dispositif répond à ses propres règles d'éligibilité et de prise en charge,
  - Répondre aux différents **questionnements opérationnels** qui avaient été recensés en amont de l'intervention, en lien avec des cas individuels ou non, sur nos traitements et nos procédures, sur le taux d'acceptation des dossiers, sur les solutions opérationnelles que l'on pourrait envisager pour répondre aux besoins et aux contraintes spécifiques de leurs publics etc...
- ⇒ Exemple de cas individuel qui a été traité : clarification suite à un motif d'irrecevabilité de dossier ou à des situations de réexamen de dossier.

Cette rencontre aura permis notamment :

- **D'éclairer et faciliter** la compréhension sur les attendus partagés,
- Donner de la **visibilité** sur comment en lien avec nos traitements, renforcer la sécurisation et la fluidification des parcours notamment sur ces publics spécifiques pour lesquels une notion d'immédiateté liée au reclassement ou au maintien dans l'emploi rentre en considération dans l'accompagnement,
- **Redimensionner et redynamiser** d'un commun accord la convention de partenariat.

## **8. Coopérations entre opérateurs du CEP**

### - Réseau EVA et Cap Emploi :

En 2021, un **séminaire** a été organisé entre le réseau EVA et les Cap Emploi dans le but de répondre aux questionnements des conseillers et de clarifier la situation concernant **l'aiguillage des publics** et sa coordination. En effet, la complémentarité des deux structures sur l'accompagnement CEP s'organise autour **de critères liés à la situation des personnes**, qu'il faut donc savoir identifier et traduire en amont de toute orientation vers l'opérateur CEP (la frontière entre les 2 opérateurs précités est parfois très fine). L'Objectif consiste toujours en le fait que la personne puisse bénéficier d'un **accompagnement renforcé** afin de **sécuriser son parcours**. (cf plus haut partie III.B de ce présent rapport sur la complémentarité des offres de services entre l'opérateur régional et les Cap Emploi).

Sur le deuxième semestre 2021, à l'issue de ce séminaire, Cheops Occitanie n'a pas constaté de nouveaux signalements liés à des « difficultés d'aiguillage » entre les opérateurs généralistes et les Cap Emploi.

Les échanges lors de ce Séminaire ont également permis aux parties prenantes de mieux comprendre les contextes d'intervention des autres opérateurs, les complémentarités, et la **place du CEP dans leurs offres de service respectives**.

### - Le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE) : un consortium qui unit les partenaires et les institutions du territoire (Pôle Emploi, Missions locales, Etat...) :

Au cœur de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, le service public de l'insertion et de l'emploi (**SPIE**) porte l'ambition que l'ensemble de celles et ceux qui souhaitent trouver une place dans la société par le travail et l'activité y parviennent. Cette volonté repose sur la conviction que seul l'accès à l'emploi permet une sortie durable de la pauvreté.

Le Gouvernement a lancé une concertation nationale et soutenu 14 territoires d'expérimentation qui ont permis de définir la méthode du SPIE pour renforcer l'efficacité de l'accompagnement vers l'emploi pour les personnes qui rencontrent des difficultés particulières pour s'insérer sur le marché du travail. Le service public de l'insertion et de l'emploi est une méthode pour que toutes les structures appelées à intervenir dans le parcours vers l'emploi d'une personne (Conseil départemental, Pôle Emploi, Caisse d'allocations familiales, Cap emploi, mission locale, associations, CCAS, etc.), **se coordonnent, simplifient les démarches** de la personne accompagnée et proposent **d'assurer un suivi** dans le temps. Chaque individu doit se voir proposer un parcours d'accompagnement **personnalisé** prenant en compte toutes ses difficultés pour s'insérer (logement, santé, mobilité, etc.).

Le SPIE prend la forme d'un consortium qui unit les partenaires engagés au sein de chaque territoire : conseils départementaux, Pôle Emploi, État, Caisses d'allocations familiales, Cap emploi, missions locales, collectivités territoriales, acteurs de la formation, du logement, de la santé, de la mobilité, associations et entreprises.

⇒ **Ces consortiums doivent mettre en place un socle de services avec pour objectif de tendre, à terme, vers un même type de service rendu à l'utilisateur sur l'ensemble du territoire.**

Aussi, pour faciliter ces évolutions et cette coordination quotidienne, l'État investit aussi sur le **volet numérique**, comme par exemple, avec le partage de données renforcé entre les institutions et la mise en place de nouveaux services numériques dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle. Des partenariats dits numériques sont également noués pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

### Pôle Emploi et Cap Emploi

Comme développé précédemment dans ce présent rapport, un rapprochement et une synergie ont été opérés sur 2020/2021 entre Cap emploi et Pole emploi avec un **Lieu Unique d'Accompagnement (LUA)** pour les personnes en situations de handicap et à la recherche d'un emploi.

### Pôle Emploi et les Missions Locales

Un partenariat renforcé avec les Missions Locales dans le cadre du plan gouvernemental **#1jeune1solution**.

### Pôle Emploi et l'Apec

Une articulation avec l'APEC dans le cadre d'une coopération formalisée au niveau national, concernant notamment la délégation de la **Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP)**.

## 2. Les objets des coopérations

**Aiguillage / communication / fluidification des parcours / outillage / professionnalisation croisée..**

En conclusion, finalités de ces coopérations initiées autour du CEP :

- Favoriser la **coordination** des acteurs et des actions au service de la **fluidification et sécurisation des parcours** des bénéficiaires,
- **Optimiser** les trajectoires professionnelles des actifs,
- Renforcer le **partage de culture commune**,
- **Professionaliser et outiller** les opérateurs du CEP sur les missions et les dispositifs animés et/ou financés par Transitions Pro Occitanie et leurs conditions de mise en œuvre,
- Créer des **synergies** et de la coordination autour des offres de services CEP, en respectant les contraintes respectives de chacun,
- **Optimiser le conseil** et l'accompagnement **renforcé**,
- Répondre opérationnellement et stratégiquement à nos **attentes partagées**,
- **Renforcer l'aiguillage coordonné** des publics vers les bons opérateurs du CEP,
- Promouvoir l'accès de tous les actifs au CEP,
- Promouvoir l'accès de tous les actifs à **nos dispositifs** : le Projet de Transition Professionnelle (PTP), le Projet de Reconversion Professionnelle (PRP) pour lequel l'accompagnement CEP est obligatoire, dispositif Transitions Collectives (Transco), la Validation des Acquis et de l'expérience (VAE) et la certification CléA,
- **Faciliter l'assimilation** de nos spécificités, de nos exigences techniques (exemple calendrier de dépôt de dossier) et de la "culture" Transitions Pro Occitanie,
- **Capitaliser et mutualiser les expertises** respectives de chacun dans le secteur de l'emploi/formation et les mettre à profit,
- **Accélérer la communication** autour du CEP et favoriser sa **notoriété**.

## IV. Le CEP et les parcours des actifs en région en Occitanie

**Le suivi des indicateurs du CEP et l'analyse des dynamiques régionales et nationales** constituent des éléments fondamentaux de la mission de suivi de la mise en œuvre du CEP.

Dans sa méthodologie, France compétences précise en effet que les Transitions Pro auront le rôle d'observateurs de leur région et cela plus particulièrement sur les sujets de **l'usage et du recours** du Conseil en Evolution Professionnelle (profils des actifs ayant recours à un accompagnement en CEP et principaux motifs de sollicitation du CEP).

Les données chiffrées illustrées dans cette partie du rapport (principalement A. Recours et B. Usages), proviennent notamment des contributions assurées par chacun des opérateurs du CEP dans le cadre de la mission, compte-tenu des éléments/données dont ils disposaient au moment de la rédaction de ces contributions et de leur mise à jour.

=> Ces données sont bien entendu à mettre en perspectives et en rapprochement, avec l'observation et l'analyse détaillée des données chiffrées transmises par France compétences le 27/04/22 (sources DGEFP et EVOL), dans la partie IV. D. du présent rapport : « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs par opérateurs du CEP en 2021 (sources DGEFP et EVOL) »

### A. Le recours au CEP (données et analyses complémentaires dans le IV. D)

**Avec la loi du 5 septembre 2018** pour « la liberté de choisir son avenir professionnel », les ambitions affichées sont doubles : il s'agit d'une part de **développer le recours au CEP des actifs occupés** du secteur privé, et d'autre part de **promouvoir un CEP de qualité**.

Quel est le profil des personnes ayant recours au CEP en Occitanie ?

Quels sont les éléments qui permettraient d'expliquer les écarts entre les données nationales et les données régionales ? (situation socio-économique, offre de service des opérateurs, coopération entre les acteurs...).

Quels sont les bénéficiaires du Conseil en Evolution Professionnelle tel que stipulé dans le cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle défini par arrêté du 29 mars 2019 ?

« Le Conseil en Evolution Professionnelle est accessible à tout actif quel que soit son statut. Ses bénéficiaires sont en conséquence les personnes en recherche d'emploi, indemnisés ou non, les salariés du secteur privé à temps complet ou partiel, les travailleurs indépendants, artisans professions libérales, ou autoentrepreneurs, et les salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires. Le Conseil en Evolution Professionnelle est également ouvert aux étudiants et retraités lorsqu'ils occupent ou recherchent un emploi ».

**Grâce à une meilleure interconnaissance des services respectifs des opérateurs, fruit des actions qui ont pu être mises en place en Occitanie sur l'année 2021 et dans la continuité de l'année 2020, l'aiguillage des bénéficiaires vers l'opérateur CEP adapté et compétent est garanti. Les erreurs d'aiguillage sont beaucoup plus rares qu'en 2020.**

**Il est également important de préciser que les opérateurs du CEP aiguillent également les bénéficiaires vers les services de Transitions Pro Occitanie, si la situation ou les besoins du bénéficiaire le requièrent.**

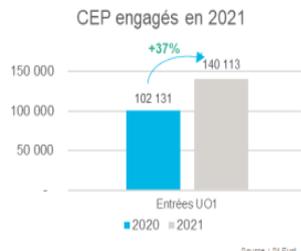
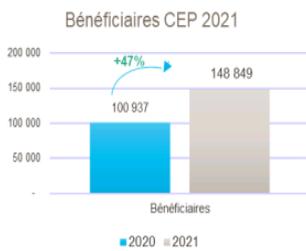
**Aujourd'hui l'aiguillage coordonné des publics en lien avec la complémentarité des offres de services permet de garantir un accompagnement renforcé et une fluidification des parcours des bénéficiaires.**

**Point d'actualité : recours au CEP en forte croissance au niveau national pour le Réseau EVA (cf annexes n°6 et n°7 du présent rapport) :**

**2021 UN RECOURS EN FORTE CROISSANCE...**

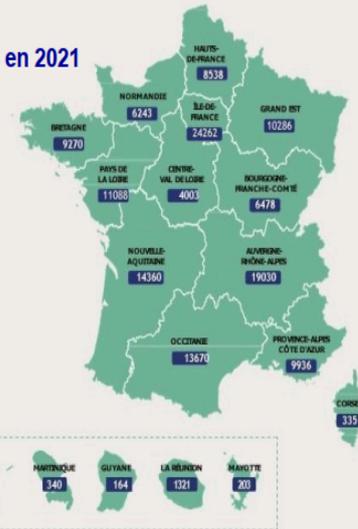
**148 849 actifs occupés** ont bénéficié du CEP en 2021. C'est **47% de plus** qu'en 2020

Les actifs occupés ont engagé **140 113 CEP en 2021**. C'est **37% de plus** qu'en 2020



Source : SI Evol

**CEP engagés en 2021**



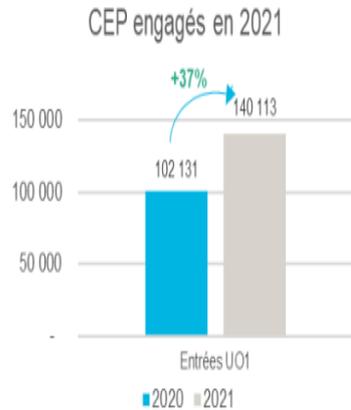
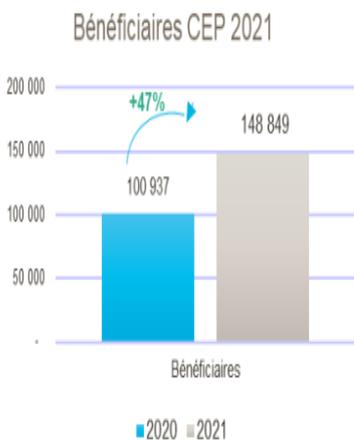
Source : SI Evol

Bénéficiaires CEP 2021 : Nombre de bénéficiaires ayant suivi un parcours CEP en 2021 quelle que soit la date de début du parcours  
CEP engagés en 2021 : Nombre d'UO1 engagés en 2021

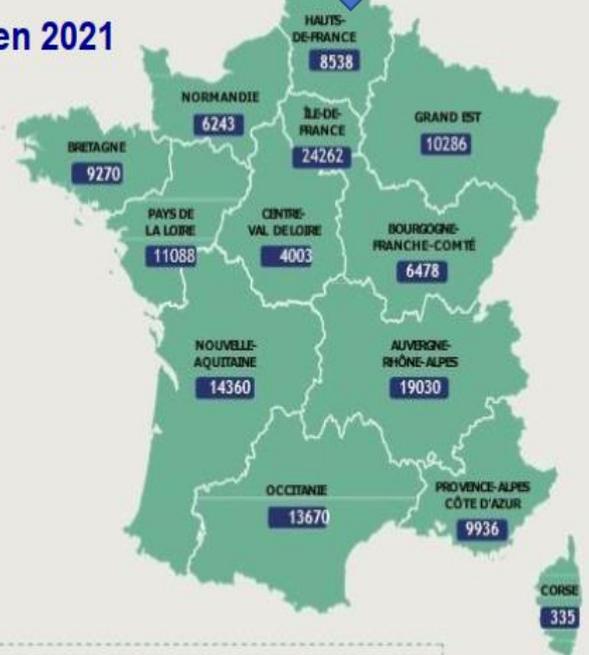
07.04.22 Bilan CEP 2021 – Comité AURA du 17 mars 2022



**CEP engagés en 2021**



Source : SI Evol



Source : SI Evol

**2021 UN RECOURS EN FORTE CROISSANCE**

**DES SOLLICITATIONS TRÈS CENTRÉES SUR LA RECONVERSION**

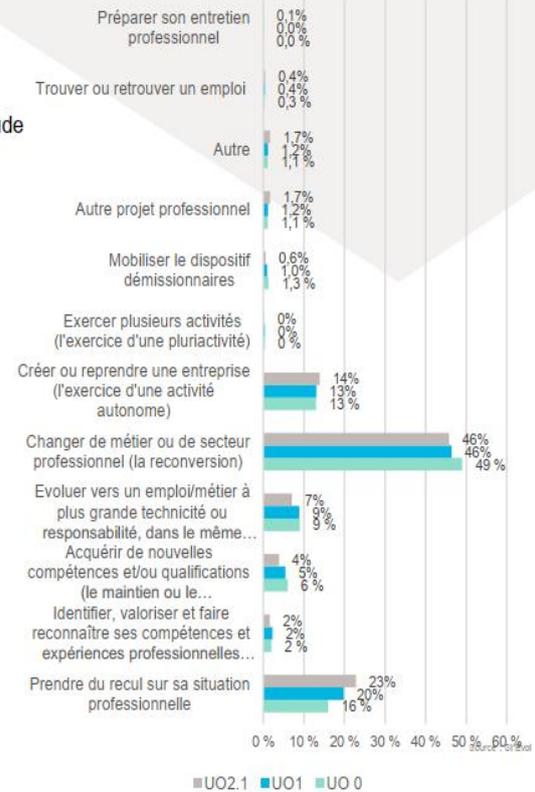
- moins sur l'évolution dans l'emploi, qui est pourtant un besoin (cf. étude reconversion France compétences 2021).

**DES EMPLOYÉS ET DES SALARIÉS DE PETITES ENTREPRISES TRÈS REPRÉSENTÉS**

- Les profils les moins qualifiés et les ouvriers recourent peu au CEP actifs occupés



- Les salariés des entreprises de moins de 50 salariés représentent 53% des bénéficiaires d'UO1
- Les profils par catégorie d'âge, de sexe, de statut, ou de niveau de formation restent similaires à ceux de 2020
- Les secteurs les plus représentés restent : Santé humaine et action sociale (20%) ; Commerce (16%) ; Autres activités de service (10%) ; Industries manufacturières (9%)



07.04.22

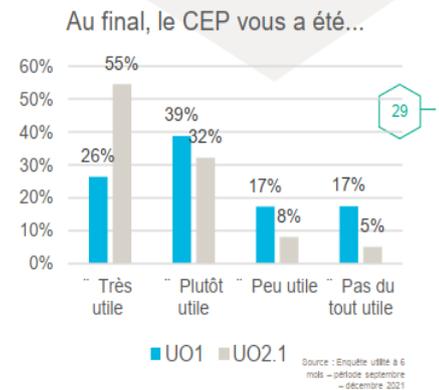
**2021 DES BÉNÉFICIAIRES SATISFAITS, QUI JUGENT LE SERVICE UTILE**

- Une satisfaction qui reste très élevée sur la qualité du service : **91% de satisfaction en fin de 1<sup>er</sup> niveau et 85% en niveau 2**

(Enquête qualité conduite auprès de l'ensemble des bénéficiaires à la clôture du service)

- L'utilité du service est également reconnue par les bénéficiaires, particulièrement en 2<sup>nd</sup> niveau : 85% estiment 6 mois après leur CEP que leur situation est plus satisfaisante et **87% estiment que le CEP leur a été utile.**

(Enquête utilité conduite auprès des bénéficiaires six mois après la clôture du service – premières exploitations)



- Avant de rentrer dans le vif du sujet concernant le recours au CEP, quelques précisions à rappeler sur la diversité des publics pouvant être accompagnés en CEP :
  - Chaque structure opératrice du CEP informe ses usagers **sur l'existence des quatre autres opérateurs** ; les candidats sollicitant un CEP ont toutefois le choix de leur accompagnateur compte-tenu du champ d'action de chacun,
  - Le conseiller qui démarre un accompagnement CEP doit s'être assuré en amont que le bénéficiaire n'est pas déjà engagé dans un accompagnement CEP avec un autre opérateur. Le cas échéant, l'accompagnement ne pourra pas être délivré.
  
- À noter avant toute présentation des éléments qui vont être exposés par opérateurs : **AGORA** est une plateforme digitale gérée et mise en œuvre par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), pour le compte de la DGEFP. Elle a pour fonction de collecter, partager et faciliter le traitement quotidien des informations nécessaires à chaque acteur qui en a l'usage et constituer un référentiel des données de la formation professionnelle. Alimentée par les différents opérateurs de la formation professionnelle et de l'emploi, par voie dématérialisée, Agora vise à mesurer la performance pédagogique des formations multimodales, évaluer l'impact sur l'accès à la formation et les parcours et analyser l'effet des formations sur l'insertion dans l'emploi.

**En 2021, le niveau d'accrochage à Agora est disparate en fonction des opérateurs du CEP** et de leurs spécificités et peut donc impacter par ricochet le **recueil des données et leur harmonisation**. Les données ci-dessous sont donc à analyser **avec précaution** et peuvent-être **non exhaustives**.

- Pour finir, différents motifs sont avancés par certains opérateurs concernant le traitement de cette thématique : période de stabilisation de la mission et des organisations et incertitude sur la mobilisation des systèmes d'information (SI).

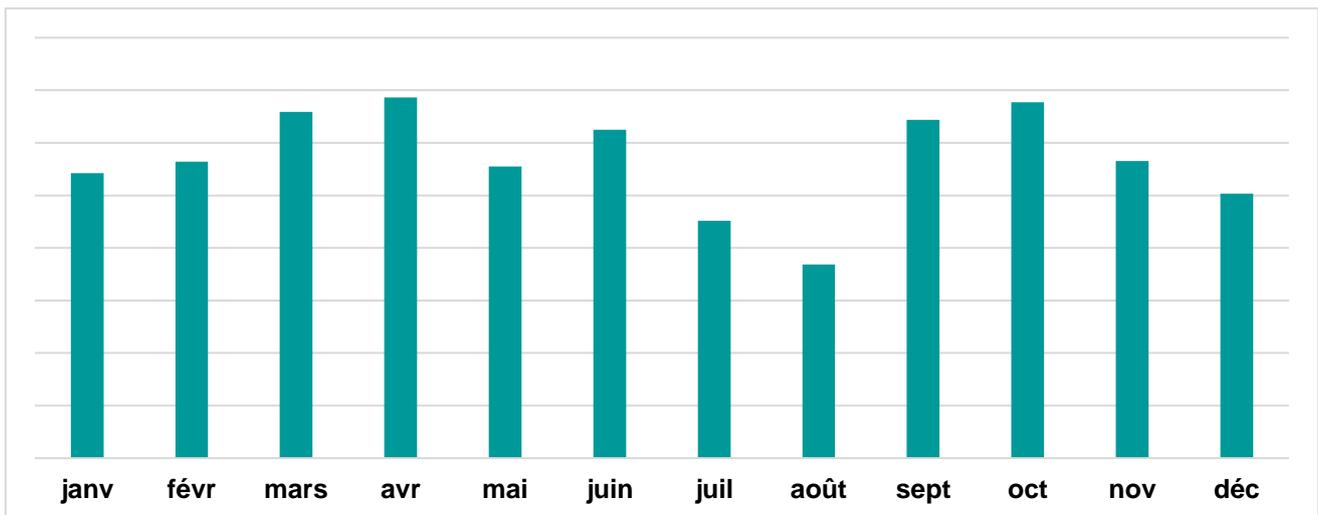
## **1. Le Réseau EVA**

Mon « Conseil en Evolution Professionnelle », est un service d'accompagnement gratuit et personnalisé pour tous ceux qui souhaitent faire le point sur leur avenir professionnel, parler de leurs envies, être écoutés, conseillés et guidés tout au long de leur projet.

En 2021, en Occitanie, le réseau EVA a enregistré **13 670** bénéficiaires entrés en CEP, soit **9.76 %** des entrées en CEP du Réseau EVA au niveau national.

Le nombre d'entrées dans le service CEP (premier niveau de conseil) est variable d'un mois à l'autre. Toutefois, une saisonnalité semble se dessiner avec une activité plus importante en mars-avril et en septembre-octobre.

- Ci-dessous, les entrées en premier niveau de service par mois sur 2021 :



- La question est alors de savoir , quel type de public recourt au CEP chez le Réseau Eva ? Quelles caractéristiques sont observables ?

**=> cf partie IV.D du présent rapport « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs » transmis par France compétences (données DGEFP).**

Le Réseau EVA n'a pas transmis d'informations complémentaires concernant cette thématique du recours au CEP et nous a préconisé de directement se référer aux données EVOL transmises par France compétences le 27 avril dernier.

## 2. L' APEC

**L'APEC est l'opérateur national du CEP de tous les Cadres actifs en emploi et en recherche d'emploi :**

- Salarié(e)s en poste en réflexion sur son évolution, sa reconversion, recherche d'une nouvelle opportunité,
- Salarié(e)s démissionnaires avec un projet de reconversion professionnelle, et/ou de création/reprise d'activité (depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2019 de l'élargissement des conditions d'accès à l'assurance chômage pour les démissionnaires ayant un projet professionnel).

### **❖ Au niveau Régional**

- 3 sites APEC (Toulouse, Montpellier et Nîmes)

- Période de référence : entre le 28 avril 2021\* et le 7 octobre 2021

- 1144 accompagnements CEP engagés sur cette période

- Mise en place le 28 avril 2021 du nouveau système de reporting APEC Agora

### Répartition de ces accompagnements CEP par objectif de travail principal

Nombre de cadres ou Jeunes Diplômés	Objectif de travail principal
529 soit <b>46,24 %</b>	Définir votre projet de reconversion
234 soit <b>20,45 %</b>	Définir votre projet de création/reprise d'entreprise
186 soit <b>16,25 %</b>	Définir votre projet professionnel à court terme
69 soit <b>6,03 %</b>	Faire le point sur votre situation
49 soit <b>4,28 %</b>	Sécuriser votre parcours professionnel
36 soit <b>3,14 %</b>	Renforcer vos techniques de recherche d'emploi
18 soit <b>1,57 %</b>	Définir votre projet d'insertion

- La question est alors de savoir , quel type de public recourt au CEP chez l'APEC ? **Quelles caractéristiques sont observables ?**

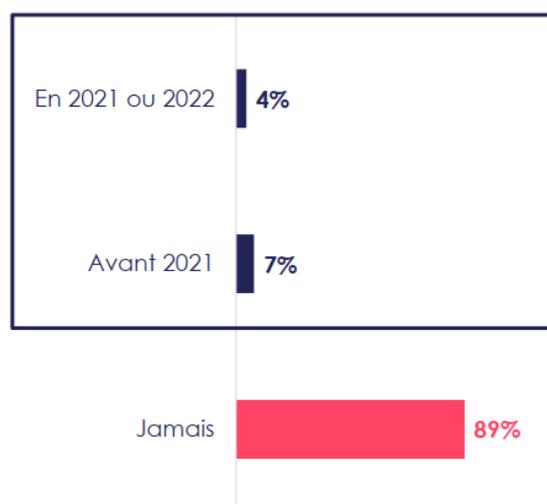
=> cf partie IV.D du présent rapport « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs » transmis par France compétences (données DGEFP). L'APEC a préconisé à Transitions Pro Occitanie de directement se référer à ces données concernant leur activité en CEP sur 2021.

❖ Quelques informations complémentaires cependant au niveau national :

➤ Le recours au CEP reste stable malgré une notoriété accrue :

**Avez-vous déjà eu recours à ce dispositif ?**

Plusieurs réponses possibles



**11%**  
des cadres ont déjà  
eu recours au CEP

Enquête 2021 : 10 %

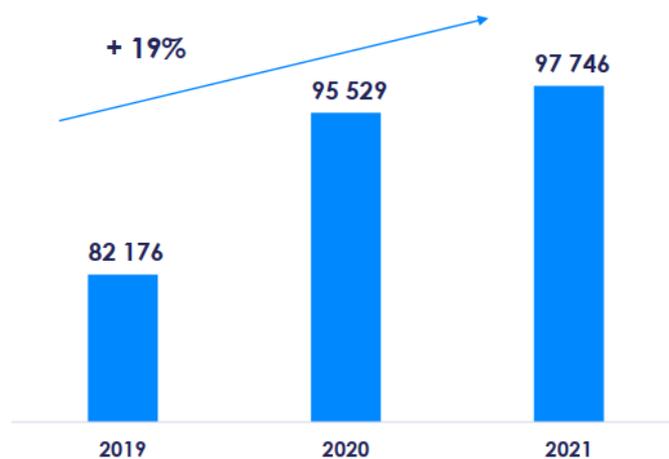
➤ 15% pour les moins de 35 ans  
10% pour les 35 à 54 ans  
6% pour les 55 ans et plus

Base : ensemble des cadres

Source : Apec, mars 2022 et mai 2021

➤ En 3 ans, l'APEC a accueilli 20% de bénéficiaires en plus :

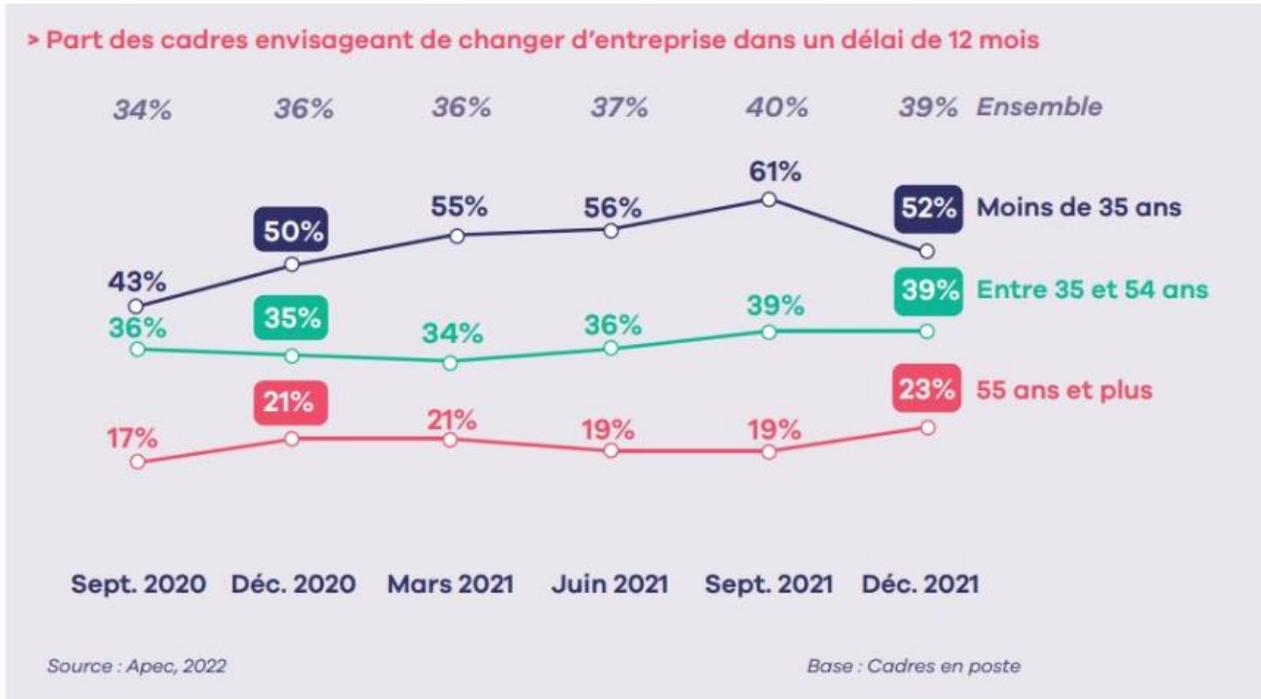
**Evolution du nombre de bénéficiaires entrés en CEP à l'APEC**



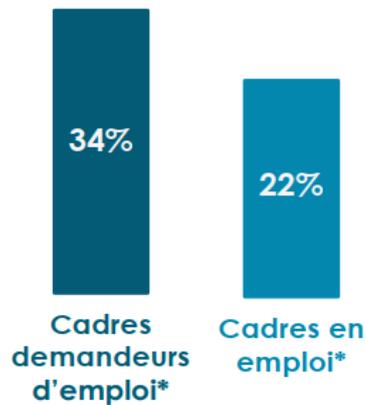
Base : APEC, données DGEFP 2021

**A noter**, les opérateurs privés régionaux affichent un tx de progression très élevé entre 2020 et 2021. Ce taux ne peut pas être comparé à celui des autres opérateurs, 2020 étant l'année de démarrage de leur activité, quasiment au moment du 1<sup>er</sup> confinement.

- 1 cadre sur 3 envisage de changer d'entreprise dans les 12 mois, plus souvent les moins de 35 ans



- 12 mois après le recours d'un CEP chez l'APEC, selon son statut, 1 cadre sur 5 à 1 cadre sur 3 a commencé ou réalisé une formation



Base : APEC, 2021  
\* Au moment de l'interrogation

- **L'impact de l'accompagnement de l'APEC est très positif auprès des cadres en emploi**

**Le recours aux services de conseil de l'APEC permet aux cadres d'être davantage acteurs de leur parcours professionnel...**

**...Il permet à davantage de cadre de concrétiser leur projet de mobilité externe et d'améliorer leur rémunération annuelle**

**...Il permet de diminuer la durée de chômage de 3 mois en cas de mobilité externe**

Source : APEC, 2021 (Impact économique et social de l'APEC)

### **3. Le Pôle Emploi**

Lors de l'inscription en tant que demandeur d'emploi, le conseiller réalise un **diagnostic approfondi** pour 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'est pas en capacité d'identifier et conduire ses démarches de façon autonome, le conseiller lui propose de **l'accompagner dans le cadre du CEP**.
- La question est alors de savoir, quel type de public recourt au CEP chez Pôle Emploi ?  
=> cf partie IV.D du présent rapport « **Observation et analyse des indicateurs quantitatifs** » transmis par France compétences (données DGEFP).

### **4. Les Missions locales**

**L'instruction DGEFP du 17 mai 2018** relative à la mise en œuvre du PACEA (Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie) et de la Garantie Jeunes précise que « tout jeune en PACEA (Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie) est considéré en démarche CEP ».

Le PACEA est le **nouveau cadre contractuel de l'accompagnement des jeunes de 16-25 ans** par les Missions Locales. Le PACEA est un droit à un accompagnement vers **l'emploi et l'autonomie, ajustable et graduable** en fonction de la situation et des besoins de chaque jeune. Dans une logique d'accompagnement, des conseillers en insertion professionnelle sont chargés de renseigner les nouvelles demandes et de diagnostiquer le besoin.

- La question est alors de savoir, quel type de public recourt au CEP chez les Missions Locales ?  
quelles caractéristiques sont observables ?  
=> cf partie IV.D du présent rapport « **Observation et analyse des indicateurs quantitatifs** » transmis par France compétences (données DGEFP).

## **5. Le Cap emploi**

Rappel 2 axes de la mission des Cap Emploi:

- **Accompagner vers l'emploi:** 2022 = année particulière, mise en œuvre de l'accueil en LUA (Lieu Unique d'Accueil/Accompagnement) -> au sein des 77 Agences Pôle Emploi de la région,
- **Accompagner dans l'emploi :** Maintien dans l'emploi, évolution et transition professionnelle.

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, 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 bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOETH), en attente de reconnaissance ou prêts à engager une démarche dans ce sens, et orientés sur le marché du travail ; dont la situation nécessite une expertise en terme de compensation du handicap.
- Mais les missions des Cap Emploi s'adressent aussi **aux employeurs privés et publics** quel que soit leur effectif. Une organisation adaptée aux territoires (conseillers spécialisés relation entreprise, ou par branche pro, ou polyvalents sur une zone géographique...)

Les données chiffrées qu'ont pu transmettre Cap Emploi pour la région Occitanie proviennent de deux sources :

- **1) le logiciel Parcours H.**
  - ⇒ Il s'agit du système d'information utilisé par les CAP EMPLOI **avant la mise en place des LUA (lieux Uniques d'Accueil)** au sein des 77 agences de Pôle Emploi Occitanie.
  - ⇒ **Pour l'année 2021 :**
- 2 Cap Emploi/ Sites pilotes ont démarré l'accueil en LUA dès janvier 2021. A compter de cette date, ils ont renseigné les données concernant les demandeurs d'emploi sur le S.I Pôle Emploi et non plus sur Parcours H.
- Les autres Cap Emploi ont progressivement rejoint les LUA à compter de septembre 2021. Ils ont donc cessé de saisir les données concernant les demandeurs d'emploi au fur et à mesure de leur migration sur le SI de Pôle Emploi.
- Nous devons donc considérer que les données saisies sur Parcours H sont amputées d'environ un tiers de l'activité réelle des Cap Emploi.

**Ces réserves émises :**

- **il ressort de parcours H pour l'année 2021 :**

<b>Conseil en Evolution Professionnelle</b>	<b>Nombre de personnes ayant bénéficié du service pendant l'année n</b>
CEP niveau 2	11491
CEP niveau 3	2629

- **il ressort des données chiffrées issues du SI de Pôle Emploi pour 2021 :**

- *Axe 1 SI PE : 4617 CEP*

	<b>CAP EMPLOI</b>
<b>Nombre d'entrées 2021</b>	<b>4 617</b>
<b>Sexe</b>	
Femmes	2 392
Hommes	2 225
<b>Ages</b>	
moyenne	47,4
16-25 ans	169
25-44 ans	1 586
44-54 ans	1 713
54-70 ans	1 149

⇒ Les données issues des deux SI ne permettent pas de produire une analyse du volume de services délivré et de son évolution.

- **Pour plus de détails => cf partie IV.D du présent rapport « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs » transmis par France compétences (données DGEFP).**

## B. Les usages du CEP (données et analyses complémentaires dans le IV. D)

**La crise sanitaire a eu un impact dommageable** sur le contexte socio-économique de la nation et donc sur le marché du travail. Cette crise a donc fait évoluer les aspirations des actifs et a impacté leur mobilité professionnelle, confortant en partie :

- La progression du recours au CEP en Occitanie et au niveau national,
- L'essence même du CEP accompagnant ces volontés de changement de trajectoire professionnelle.

**Les motifs de sollicitation du CEP sur la région Occitanie témoignent de ces constats.**

La question ici est de savoir quels sont les principaux motifs de sollicitation du CEP en région Occitanie, quels sont les éléments qui permettraient d'expliquer l'écart éventuel observé entre les données régionales et les données nationales et si il existe des spécificités territoriales en fonction des publics.

Pour finir, il s'agit également de connaître les principaux services CEP mobilisés par les actifs pendant leur accompagnement et d'identifier quelle articulation existe entre l'accompagnement et nos dispositifs ?

Pour rappel, les données chiffrées illustrées dans cette partie du rapport (A. Recours et B. Usages), proviennent notamment **des contributions assurées par chacun des opérateurs du CEP** dans le cadre de la mission, compte-tenu des éléments/données dont ils disposaient au moment de la rédaction de ces contributions ou de leur mise à jour.

=> Ces données sont bien entendu à mettre en perspectives et en rapprochement, avec l'analyse détaillée des données chiffrées transmises par France compétences le 27/04/22 (sources DGEFP et EVOL), dans la partie IV. E. de ce présent rapport : « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs par opérateurs du CEP en 2021 (sources DGEFP et EVOL) »

## 1. Le Réseau EVA

### Les motifs de sollicitation détaillés

Source EVOL, extraction du 6 mai 2022, du 1<sup>er</sup> au 31 décembre 2021. Pour avoir une visibilité de ces données sur l'année, cf ci-dessous dans le présent rapport dans la partie « Observations et analyses des indicateurs quantitatifs par opérateurs du CEP en 2021 (sources DGEFP et EVOL) ».

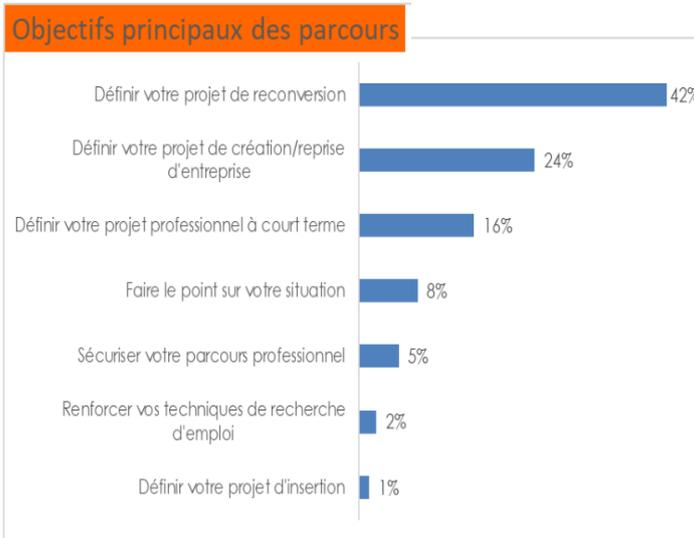
Motifs de sollicitation au démarrage du premier niveau de conseil		%
Prendre du recul sur sa situation professionnelle		18 %
Obtenir de l'information	Information emplois, métiers, marché du travail	0 %
	Information dispositifs et financement	4 %
	Information opérateurs / structures	0 %
	<b>TOTAL</b>	<b>5 %</b>
Faire reconnaître ou adapter ses compétences	Identifier, valoriser et faire reconnaître ses compétences et expériences professionnelles (la reconnaissance professionnelle)	2 %
	Acquérir de nouvelles compétences et/ou qualifications (le maintien ou le développement de l'employabilité)	7 %
	<b>TOTAL</b>	<b>9 %</b>
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	9 %
	Changer de métier ou de secteur professionnel (la reconversion)	43 %
	Créer ou reprendre une entreprise (l'exercice d'une activité autonome)	12 %
	Exercer plusieurs activités (l'exercice d'une pluriactivité)	1 %
	Mobiliser le dispositif démissionnaires	1 %
	Autre projet professionnel	1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>67 %</b>
Autre		1 %
Trouver ou retrouver un emploi		0 %
Préparer son entretien professionnel		0 %

## 2. L' APEC

### ➤ Parcours CEP 2021 : Motifs de sollicitations principaux en Occitanie

#### ■ Périmètre :

- Date de création du parcours : entre 28 avril 2021 et 31 décembre 2021



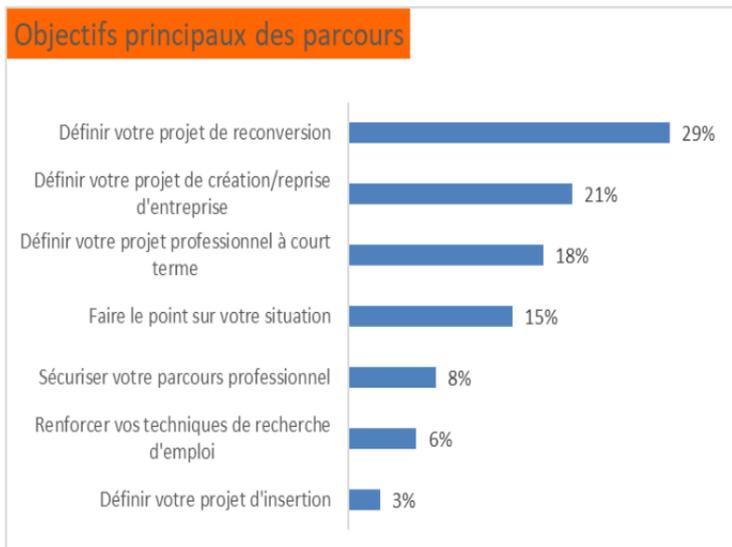
### ➤ Parcours CEP 2021 : Motifs de sollicitations principaux au National

#### ■ Périmètre :

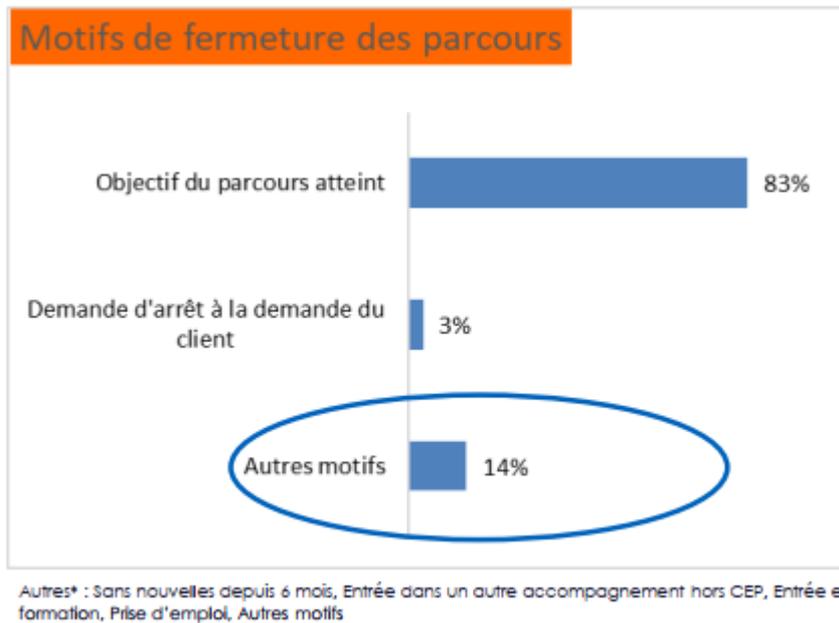
- Date de création du parcours : entre 28 avril 2021 et 31 décembre 2021

#### ■ ATTENTION :

- Il s'agit d'une restitution qualitative sur les objectifs des parcours CEP.
- Les données sur les objectifs sont saisies depuis avril 2021 en lien avec l'accrochage à la plateforme Agora.
- Introduction du nouveau référentiel « Parcours de conseil Apec » fin avril 2021.



➤ **Parcours CEP 2021 : Motifs de fermeture au National**



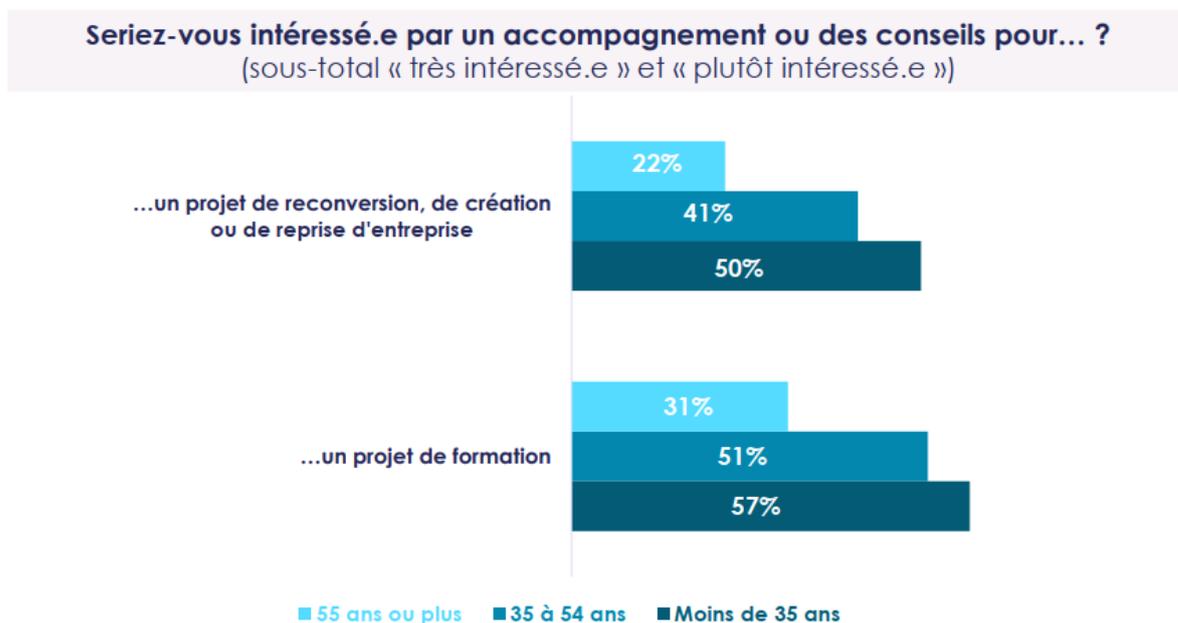
➤ **Développement des compétences et opportunités d'emploi sont les bénéfices attendus du CEP – au National**

**Quels sont les deux principaux bénéfices que pourrait vous apporter le Conseil en Évolution Professionnelle ?**



Base : Cadres ayant l'intention d'avoir recours au CEP  
Source : APEC, 2021

- Au national, les projets de formation et de reconversion intéressent davantage les jeunes cadres



Source : APEC, 2021

### Bilan National 2021 de l'Apec sur le « Projet de Reconversion Professionnelle (PRP) » - (plus communément nommé Dispositif démissionnaire)

- Clients cadres accompagnés vers le dispositif démissionnaire

#### ■ Périmètre :

- Nb de clients ayant bénéficié d'un CEP pour préparer la mobilisation du dispositif Démissionnaires : **5 380**
- Date de réalisation de l'accompagnement : entre **1<sup>er</sup> janvier 2021 et 31 décembre 2021**

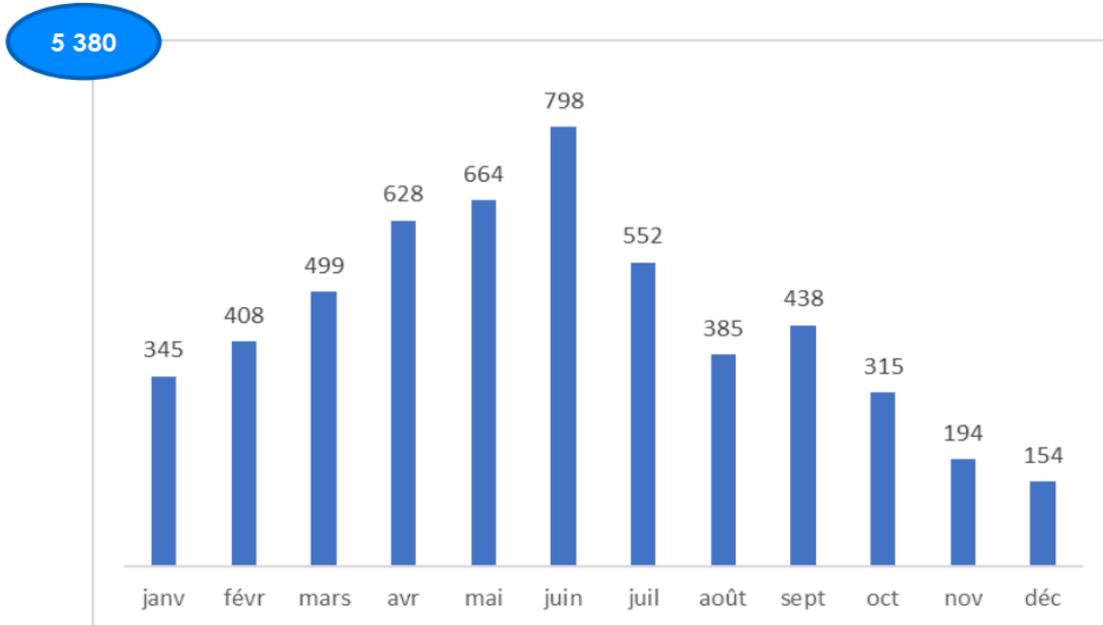
#### ■ Part des accompagnements vers le dispositif Démissionnaires parmi les CEP : 6%

\*Chiffre CEP en cours de consolidation

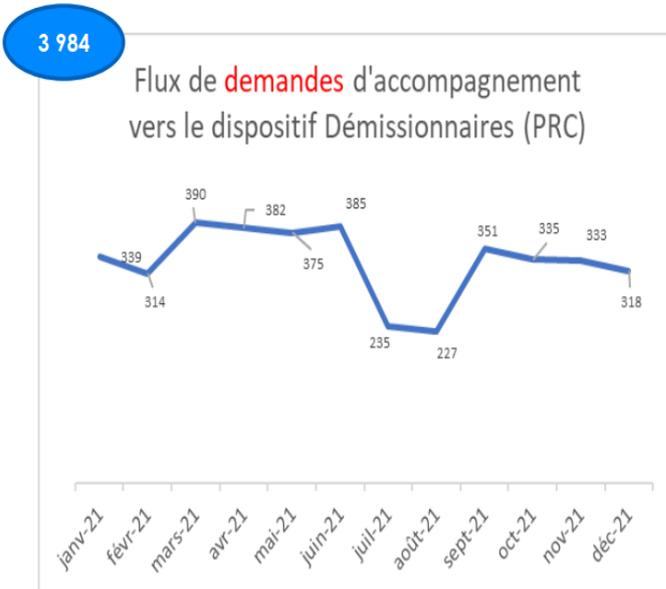
- **Nb de clients** ayant bénéficié d'un CEP pour préparer la mobilisation du dispositif Démissionnaires **en 2020** (estim.): 4 980 - soit +8%

	En volume	En %
Ile-de-France	1712	32%
Auvergne-Rhône-Alpes	764	14%
Nouvelle-Aquitaine	440	8%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	418	8%
Hauts-de-France	405	8%
Occitanie	358	7%
Grand Est	324	6%
Pays de la Loire	244	5%
Centre-Val de Loire	198	4%
Bretagne	195	4%
Normandie	170	3%
Bourgogne-Franche-Comté	73	1%
La Réunion	39	1%
Guadeloupe	14	0%
Corse	7	0%
Martinique	6	0%
Non renseigné	13	0%
<b>National</b>	<b>5 380</b>	<b>100%</b>

➤ Evolution mensuelle du nombre de bénéficiaires accompagnés sur le dispositif démissionnaire



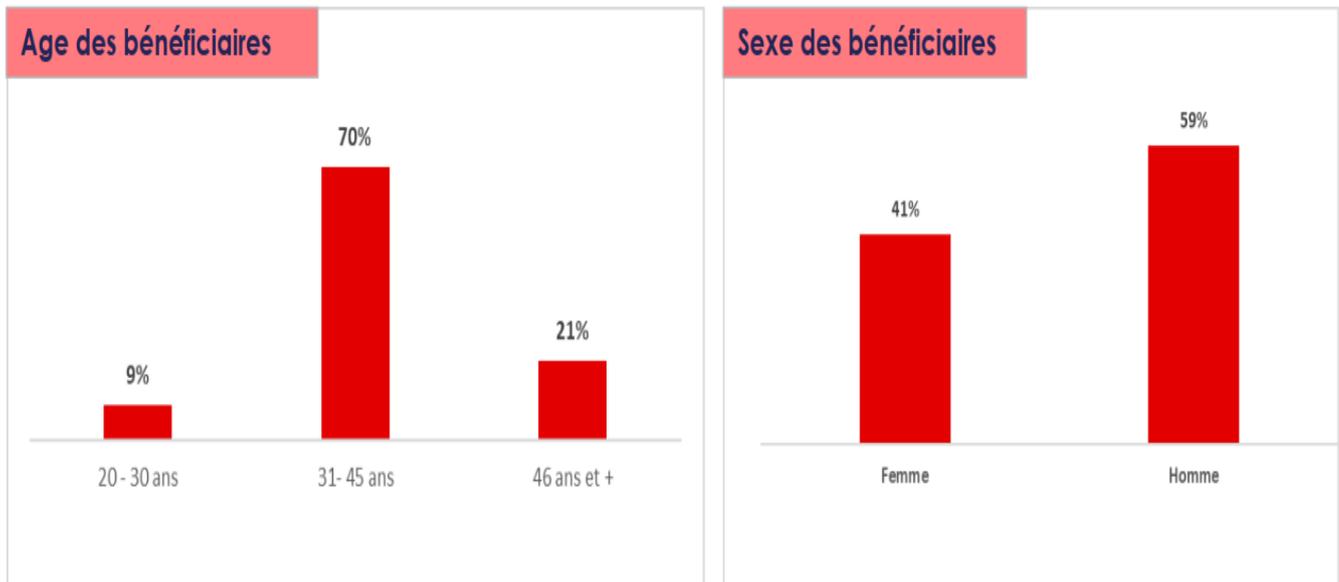
➤ Demandes mensuelles d'accompagnement vers le dispositif démissionnaire



Evolution en un an :

- Progression de la demande d'accompagnement vers le dispositif Démissionnaires + 2,7%

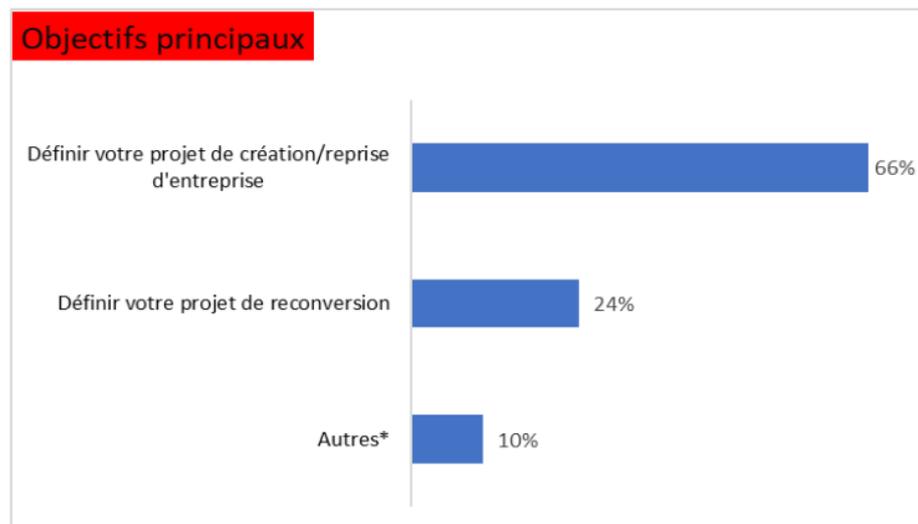
➤ **Cadres accompagnés sur le dispositif démissionnaire - Caractéristiques**



➤ **Parcours CEP 2021 : Motifs de sollicitations principaux sur le dispositif démissionnaire**

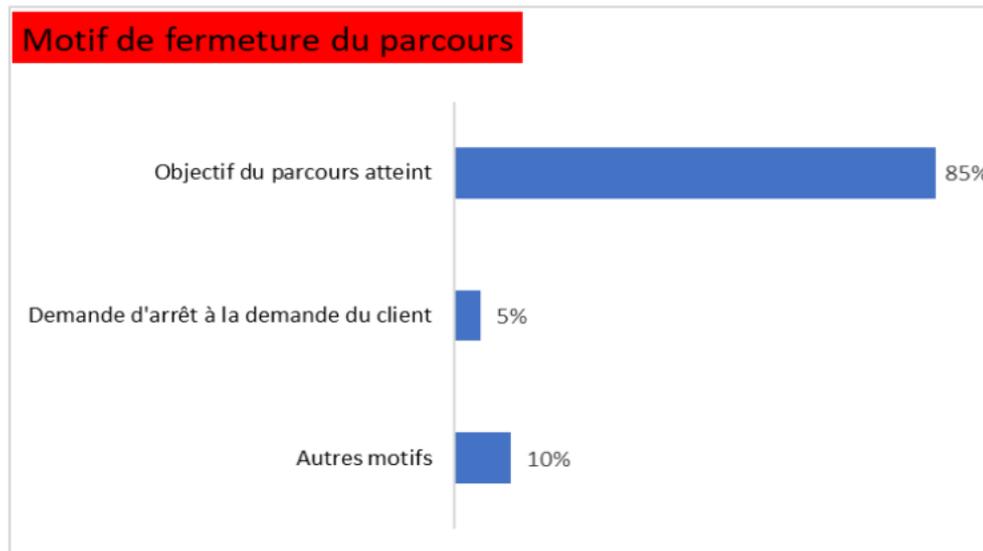
Périmètre :

- o Date de création du parcours : entre 28 avril 2021 et 31 décembre 2021
- o Nb. cette donnée est captée systématiquement depuis avril -21, en lien avec l'évolution c pour Agora



Autres\* : Sécuriser votre parcours professionnel, Faire le point sur votre situation, Définir votre projet professionnel à court terme

➤ **Motifs de fermeture de l'accompagnement CEP sur du dispositif démissionnaire**



Autres\* : Sans nouvelles depuis 6 mois, Entrée dans un autre accompagnement hors CEP, Entrée en formation, Autres motifs

➤ **Le CPF : un dispositif connu qui suscite un intérêt fort mais encore peu de passage à l'acte – au national**

**MON  
COMPTE  
FORMATION**

**95 % des cadres connaissent l'existence du CPF**

- 6 cadres sur 10 connaissent le montant de leurs droits (dont ¼ précisément)
- 23% y a déjà eu recours

**L'intention de recours est en légère baisse (-4%) par rapport à 2021**

- Stable pour ceux qui ont déjà eu recours au CPF, 90% d'entre eux ont l'intention de le mobiliser à nouveau
- En baisse de 5 pts pour les cadres qui n'y ont jamais eu recours auparavant : 65% d'entre eux ont l'intention de le mobiliser

**Près de 9 cadres sur 10 ont été démarché au moins une fois pour les inciter à utiliser leur CPF**

- 78% ont été démarché plusieurs fois
- A noter, outre l'entrée en vigueur de l'obligation d'une certification Qualiopi pour être référencé sur [moncompteformation.gouv](https://moncompteformation.gouv.fr), la CDC et le Gouvernement ont publié des mémos pour informer les bénéficiaires.

### **3. Les Missions locales**

Le **diagnostic approfondi** réalisé par les conseillers des missions locales 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.

#### Les principaux motifs de sollicitation des jeunes :

- Définir et formaliser son projet personnel et professionnel,
- Mettre en œuvre son projet personnel et professionnel,
- Accéder à l'autonomie et sécuriser son projet.

#### Autres motifs :

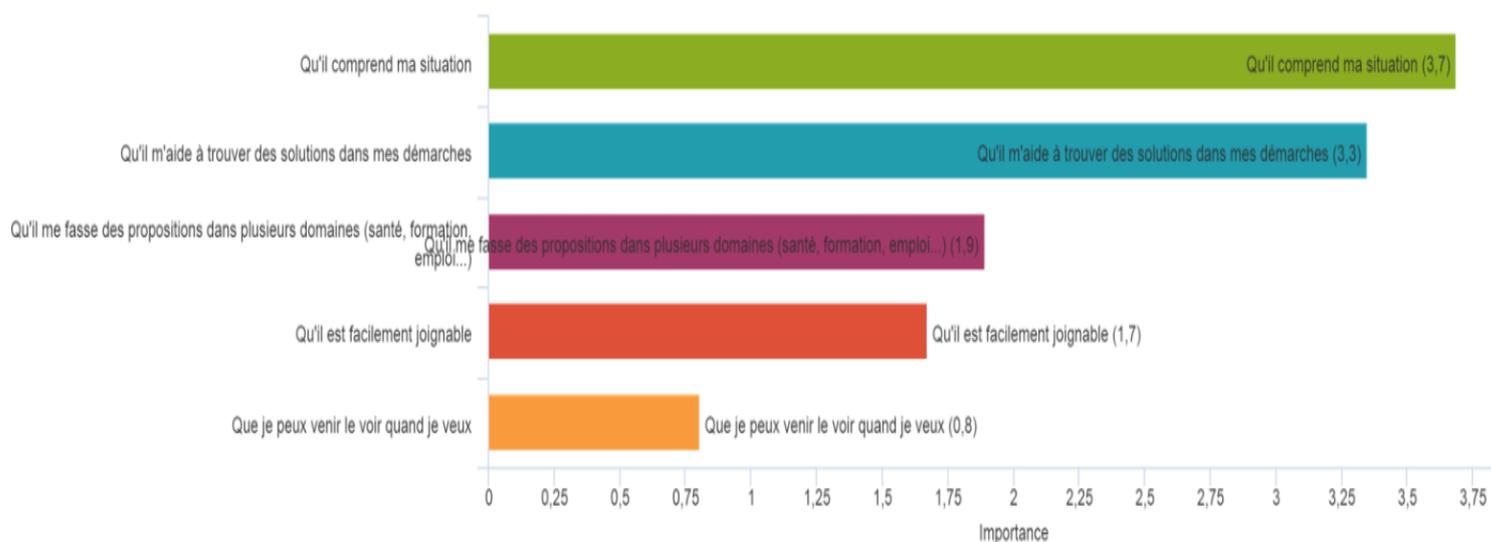
- Reconversion ou nouvelle orientation professionnelle,
- Maintien de l'employabilité ou reconnaissance professionnelle,
- Création ou reprise d'entreprise.

#### Interrogations des publics des Missions locales sur le recours du CEP en Missions Locales :

#### **=> 8 sollicitations reviennent très régulièrement chez les jeunes :**

1. « Voir mon conseiller »
2. « Trouver un emploi »
3. « Venir pour la Garantie Jeunes »
4. « Etre accompagné dans mes recherches ou obtenir des conseils (CV, lettre de motivation...) »
5. « Trouver une formation »
6. « Trouver une information sur mon orientation »
7. « Trouver des solutions pour la vie de tous les jours (santé, mobilité, accès aux droits...) »
8. « Découvrir le monde de l'entreprise / trouver un stage ou une immersion »

Le plus important avec votre conseiller c'est: (Classement sur une échelle de 1 à 4, 4 étant le plus important)



Il est à noter comme évoqué précédemment dans le présent rapport, que Les Missions Locales apportent aussi aux bénéficiaires des **informations sur l'accès aux droits sociaux**, au **logement**, à la **santé**, sur les **aides financières** et les **activités culturelles...** pour faciliter la réalisation du projet professionnel. Il est fréquent que les publics des Missions Locales réalisent qu'ils ont accès à ce type de droits/services, qu'une fois qu'ils ont sollicité un conseiller dans le cadre d'un accompagnement et qu'ils ont été pris en charge.

## **5. Le Cap emploi**

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**.
  - Si interne : toujours avec le salarié, l'entreprise et le médecin du travail,
  - Si externe : avec le salarié, et si possible l'entreprise.

L'ensemble des Cap Emploi de la Région notent une augmentation forte de la demande d'accompagnement de la part des salariés ( CEP1 et CEP 2), en corrélation avec une **orientation des Services de Prévention et santé au Travail** parfois qualifiée d'exponentielle.

Aucune donnée complémentaire n'a été transmise concernant les motifs de recours du Conseil en Evolution Professionnelle chez Cap Emploi.

## C. Les effets du CEP sur les parcours de formation et les trajectoires professionnelles

### 1. La sécurisation/fluidification des parcours professionnels et la prescription vers la formation

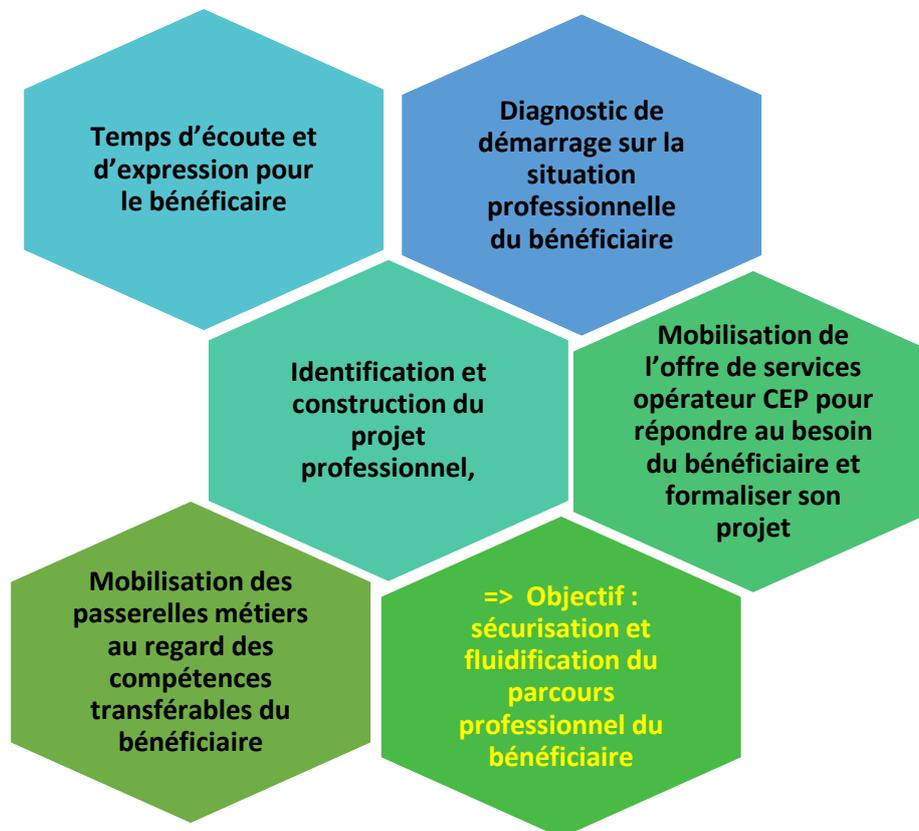
La **sécurisation des parcours professionnels**, dans une économie marquée par une sortie de crise naissante et un chômage encore significatif, est un enjeu dont il faut continuer à se saisir. Il ne s'agit pas seulement de chercher à **gérer et anticiper des situations de rupture**, mais bien de prendre en compte la **globalité des situations** professionnelles, inscrites dans une **trajectoire de vie**.

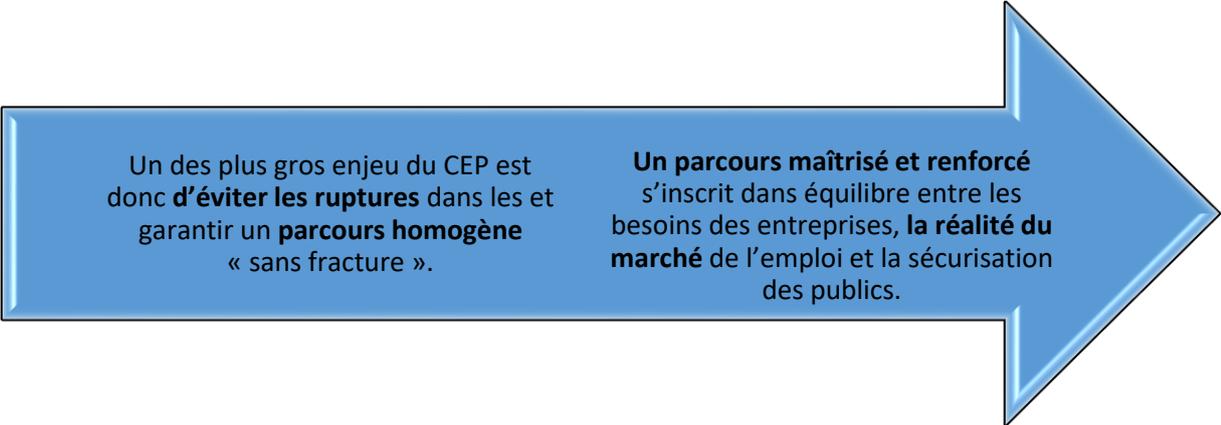
La sécurisation des parcours professionnels suppose une **approche et un accompagnement individualisés**.

L'accompagnement CEP est une **démarche volontariste** (sauf si il est obligatoire comme dans le cadre du PRP (dispositif démissionnaire)) et le besoin doit être **conscientisé** par le bénéficiaire. L'aboutissement de l'accompagnement CEP doit permettre la **réalisation d'une mobilité et favoriser l'accomplissement d'un projet professionnel**, pour lequel le bénéficiaire pense maîtriser sa trajectoire de travail et de vie.

Si nécessaire, une **coordination et un suivi partagé du parcours** peut être envisageable entre des professionnels de différentes structures qui interviennent sur le même projet.

La sécurisation des parcours, essence même du CEP, s'inscrit en filigrane et se construit de façon plutôt harmonisée chez tous les opérateurs, autour de différentes étapes en lien avec l'accompagnement en 2 niveaux :





Un des plus gros enjeux du CEP est donc **d'éviter les ruptures** dans les et garantir un **parcours homogène** « sans fracture ».

**Un parcours maîtrisé et renforcé** s'inscrit dans l'équilibre entre les besoins des entreprises, **la réalité du marché** de l'emploi et la sécurisation des publics.

### **Le Réseau EVA**

Le système d'information du réseau EVA ne permet pas d'analyser précisément les effets du CEP sur les parcours de formation en termes de « résultats formation » à l'issue de l'accompagnement, car le Réseau EVA n'a pas de moyens d'extraire les accompagnements qui ont bénéficié d'un parcours.

Lors du **premier niveau de conseil**, les bénéficiaires **sont informés sur les dispositifs** de la formation au regard de leur situation et de leurs objectifs suite à l'analyse partagée de leur situation (information sur l'offre de formation, sur les dispositifs de financement, sur la méthodologie d'élaboration d'un parcours de formation...).

En second **niveau de conseil**, lorsqu'il s'agit d'accompagner de façon plus approfondie la **formalisation du projet**, **13%** des services délivrés ont concerné un appui à la rédaction et au dépôt d'un dossier Projet de Transition Professionnelle (PTP) et **18%** un appui au dossier démission-reconversion. Pour le reste, **24%** des services délivrés en 2021 étaient en lien avec un appui à l'élaboration du projet professionnel et **5%** en lien avec un appui à l'élaboration de projet compétences (élaboration d'un parcours, identification des compétences...).

L'offre de service du réseau EVA permet d'accompagner les bénéficiaires sur l'élaboration et la mise en œuvre de parcours de formation de plusieurs façons :

- **Formaliser le projet professionnel** : avant de penser « parcours de formation », il est travaillé le projet professionnel de façon générale, qu'il s'agisse d'un projet de reconversion (confirmer le choix du métier par l'analyse d'informations, la réalisation d'enquête et d'immersions par exemple, analyser les perspectives d'emploi sur le métier visé, analyse des compétences acquises et à acquérir...) ou d'un projet de développement de compétences dans son métier/secteur (compétences à acquérir, cibles d'emploi privilégiées...);
- **Formaliser le projet de formation** : une fois le projet professionnel confirmé et les compétences à acquérir identifiées, le parcours de formation est formalisé. Le bénéficiaire est accompagné pour identifier les offres de formation sur son territoire et le parcours le plus adapté à son objectif / son projet.
- **Réaliser l'ingénierie financière** : les conseillers aident les bénéficiaires à identifier le champ des possibles en termes de financements de leur parcours de formation afin qu'ils puissent choisir le dispositif le plus à même de servir leur projet au regard de leurs **priorités et enjeux personnels**. Le cas échéant, les bénéficiaires sont accompagnés à rédiger et à constituer leurs dossiers de demandes de financement (PTP, CPF, abondements particuliers du CPF comme le C2P...). Lorsque le projet de formation est envisagé en tant que demandeur d'emploi, les bénéficiaires sont également accompagnés dans la formalisation de leur dossier démission-reconversion.

À noter que le cahier des charges du CEP exclut les pratiques « **prescriptives** » ; il s'agira toujours en ce sens d'accompagner les bénéficiaires à faire leurs **propres choix professionnels**, dans un cadre de co-construction, de facilitation et de neutralité (vis-à-vis des organismes de formation, des dispositifs etc.).

A noter également que dans la construction de ces parcours de formation, des **partenaires** peuvent être mobilisés afin de faciliter la mise en œuvre de ces projets, comme le service social de l'assurance maladie (lorsque le bénéficiaire est en arrêt maladie et souhaite réaliser une immersion ou une action de formation pendant son arrêt de travail). Et bien sûr, **l'offre de service de Transitions Pro Occitanie** est mobilisée (ateliers, réunions d'informations, rendez-vous personnalisés...) lorsque la mise en œuvre du projet de formation passe par un dispositif géré par Transitions Pro. Pour finir, grâce à un lien avec la caisse des dépôts et consignations, les projets passant par la mobilisation du CPF et de ses abondements sont facilités.

### **L'APEC**

L'Apec n'est pas juge de la pertinence ou de la légitimité d'un projet ou d'une envie de formation : elle se positionne en **tiers neutre, confrontant et bienveillant** afin de permettre aux cadres de faire des **choix éclairés**.

=> **Neutre** : ni employeur, ni financeur, ni organisme de formation ; avec cette prestation de conseil l'Apec se centre sur le cadre et sa problématique en la mettant en lien avec les enjeux et les objectifs des autres parties prenantes. L'Apec sera particulièrement vigilante sur l'information concernant les organismes de formation. Elle propose une aide à la recherche et au choix d'un organisme mais ne peut pas s'engager sur la qualité d'un organisme et de ses actions de ses formations.

=> **Confrontant** : les attentes du cadre accompagné sur les questions de formation sont nécessairement mises en lien avec les réalités de sa situation, de son entreprise et de son marché. Pour tenir compte des difficultés particulières de mise en œuvre d'un projet de formation (notamment lié au financement), l'Apec propose toujours au cadre de travailler sur une **alternative à son projet principal**.

=> **Bienveillant** : les cadres font porter des attentes ou des besoins à leurs projets de formation qui peuvent aller bien au-delà de leurs « simples » questions de formation. Comme dans l'ensemble de nos prestations, ces aspirations sont autant de freins ou de moteurs, elles peuvent donc être prises en compte.

Les parcours de ces bénéficiaires nécessitent parfois une **démarche de professionnalisation**. Lorsque le besoin des personnes est de se professionnaliser, les consultants APEC agissent en ensembliers pour articuler un certain nombre d'actions et d'interventions.

La phase de précision du besoin et d'identification de la stratégie mobilisent particulièrement les leviers propres au conseil et à l'accompagnement.

Les phases d'**ingénierie de parcours** et a fortiori **d'ingénierie financière** reposent sur la coconstruction et l'autonomie du bénéficiaire mais également sur une **intervention active du consultant** impliqué dans l'opérationnel afin d'aider le cadre à trouver des solutions.

Le consultant APEC peut être amené ponctuellement, à prendre contact avec les organismes de formation.

Plus fréquemment, le consultant complètera l'information nécessaire au cadre en prenant contact avec le financeur. Enfin, dans les situations où le CPF sera mobilisé, le consultant accèdera, avec l'accord du cadre, au Système d'Information du CPF.

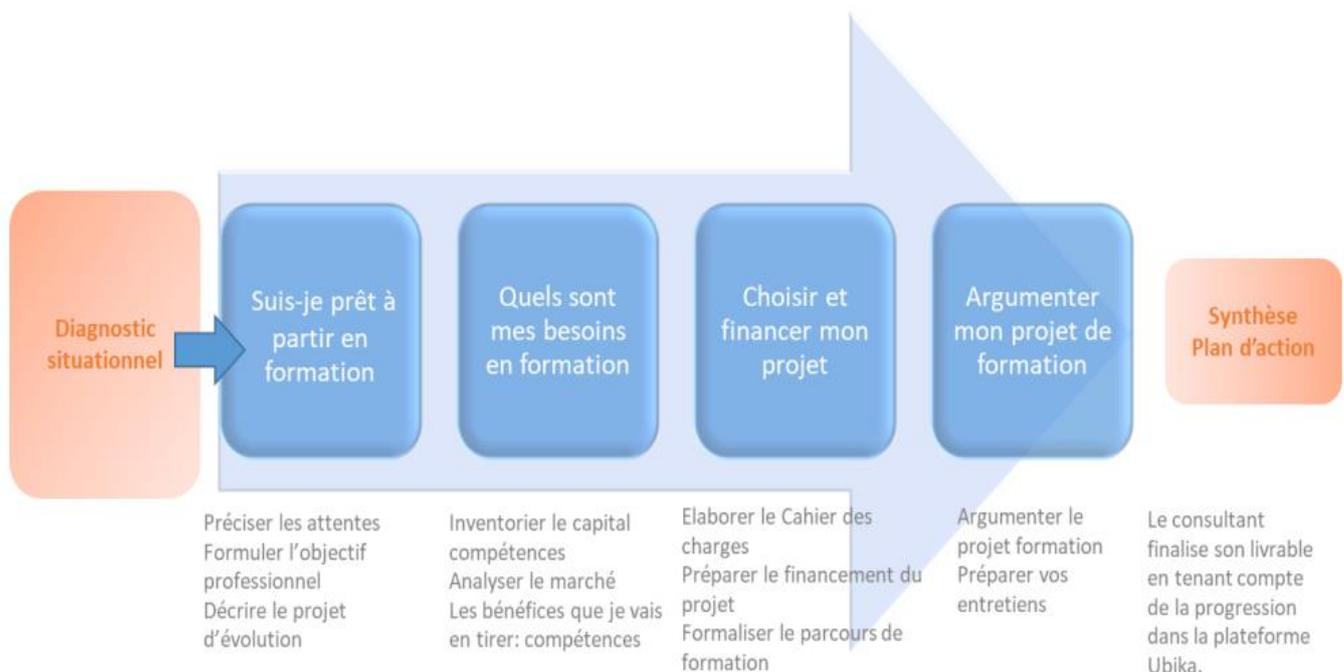
### L'ingénierie de parcours de formation

Les consultants APEC sont des spécialistes de la mobilité des cadres et de leur marché de l'emploi et guident notamment les cadres dont l'ingénierie de parcours nécessite un parcours de formation spécifique.

L'ingénierie de parcours formation comprend plusieurs thèmes qui permettent aux bénéficiaires d'évaluer l'intérêt d'une formation pour atteindre leurs **objectifs professionnels** et si tel est le cas d'élaborer des projets de formation **réfléchis et argumentés**.

Chaque thème peut être consolidé par les cadres avec les exercices et ressources de **UBIKA, plateforme interactive multimédia** mise à sa disposition par l'APEC pour les cadres accompagnés en CEP, avant, pendant et après l'accompagnement.

### Les principaux thèmes traités et les outils mis à disposition :



**« Suis-je prêt à partir en formation » ? => le diagnostic situationnel :**

- Faire le point sur mes ressources personnelles,
- Préciser ce que j'attends d'une formation,
- Qualifier le besoin.

Dans cette première phase d'analyse, en tiers neutres, confrontants et bienveillants les consultants APEC questionnent les cadres dans une démarche stratégique en mettant en perspective le souhait de formation et le projet professionnel (la formation n'étant qu'un levier).

Ils informent les bénéficiaires et communiquent sur les relais APEC pour se repérer dans l'univers complexe de la formation et poursuivre les démarches. Les consultants APEC intègrent la réalité du marché de l'emploi dans leur conseil.

Les consultants APEC facilitent dans le cadre du CEP, l'entrée en formation des cadres (positionnement et suivi de formation).

**« Quels sont mes besoins en formation » ? = Identifier une stratégie d'évolution :**

- Identifier les compétences à développer ou à acquérir,
- Mesurer le degré de facilité de mon projet de formation,
- Émettre des hypothèses d'évolution.

**L'ancrage marché des projets de formation est déterminant :**

- Pour les cadres qui cherchent à mesurer l'intérêt d'une formation compte tenu des attentes du marché,
- Pour tous les cadres qui auront à argumenter de l'ancrage marché de leur projet de formation auprès des financeurs.

Les consultants sont également outillés de **l'outil OUIFORM** pour favoriser une prise en charge globale de la problématique formation du cadre sans multiplier le nombre d'interlocuteurs.

**L'outil OUIFORM permet aux consultants APEC en CEP de :**

- Rechercher les formations jusqu'au niveau national,
- Consulter en temps réel les places disponibles, ainsi que les financeurs associés,
- Prendre rendez-vous en ligne, et partager directement l'information avec les autres opérateurs du CEP et l'organisme de formation,
- Suivre les cadres tout au long de leurs parcours de formation.

**Choisir et financer mon projet = Choisir sa stratégie de formation et étudier le financement de son projet :**

- Identifier le parcours de formation le plus adapté à mon projet,
- Identifier les possibilités de financement,
- Identifier les étapes nécessaires à la réalisation de mon projet.

- L'amplitude et l'organisation de cette étape tiendront compte des points suivants :
  - L'avancement du cadre dans le choix de sa formation au moment du démarrage de l'accompagnement,
  - La complexité de l'ingénierie du parcours de formation et de financement à mettre en oeuvre.

À cette étape, les consultants peuvent être amenés à mener des actions pour le compte des cadres. Si les cadres sont plutôt guidés pour pouvoir prendre contact avec les organismes et les financeurs de façon autonome, les consultant sera amenés à :

- Préparer la recherche de formations et guider le travail de comparaison des cadres.
- Préparer l'identification des financements possibles notamment dans les situations de co-financement.
- Ponctuellement et en fonction de la mise en place opérationnelle des liens entre les opérateurs du SPRO, les consultants pourront être amenés à prendre contact avec les financeurs pour éclairer ou soutenir l'opportunité des projets des cadres.

#### « Argumenter mon projet de formation » :

- **Identifier les arguments me permettant de convaincre** organismes de formation, financeurs et employeurs de la valeur de mon projet  
Savoir présenter une argumentation adaptée à mes interlocuteurs,
- Dans cette phase, les consultants accompagnent également les cadres à ajuster leurs plans d'action et le suivi de la mise en œuvre.

Un **entretien de suivi** est systématiquement proposé aux cadres pour tenir compte :

- Des délais de montage des dossiers administratifs, pédagogiques et financiers,
  - De la position de l'Apec qui, acteur du CEP, n'en devient pas pour autant décisionnaire en matière de financement de formation.
- Objectif pour les cadres : sécuriser la mise en œuvre effective de leurs projets de formation, activer si nécessaire **un parcours alternatif** identifié lors de l'accompagnement.

#### **Accompagnement des bénéficiaires dans les démarches administratives et financières :**

Les cadres bénéficiaires sont accompagnés par les consultants APEC dans la mobilisation d'une formation.

Lorsque le projet d'évolution professionnelle nécessite une prestation externe associée, de service ou de formation visée à l'article L. 6313-1 du code du travail, l'APEC veille à ce que le « reste à charge » pour le bénéficiaire soit limité au regard de sa situation. Les consultants APEC recherchent des **solutions financières** adaptées aux besoins spécifiques des projets des actifs (coûts pédagogiques, frais annexes intégrant frais de transport, hébergement, restauration, rémunération, indemnisation stagiaire), présentant un coût cohérent par rapport aux **objectifs poursuivis** et aux coûts du marché appréhendés pour le service ou la formation visé(e).

Ils encouragent à la sollicitation de l'ensemble de financeurs régionaux avec la mobilisation du **compte personnel de formation**.

## Les Livrables :

Les accompagnements CEP APEC donnent lieu à **la co-rédaction d'un document de synthèse** formalisé par les consultants et les cadres pour permettre aux cadres de continuer à agir de façon organisée après la fin du service :

- **Effet miroir** de la reformulation et passage de l'implicite à l'explicite,
- Retenir leur cheminement pour éclairer ce qui a fondé leurs choix et leurs décisions, Garder en mémoire les **jalons essentiels** de leur cheminement et/ou ce qu'ils retiennent du travail mené avec les consultants,
- Bénéficier d'un plan d'action qui leur donne de la **visibilité** et des **repères** sur les étapes dont ils seront les acteurs,
- Un plan d'action particulièrement clair sur le « reste à faire » notamment à propos du montage financier du projet de formation et des alternatives en cas de difficultés.

## Le Pôle Emploi

Un **diagnostic** est réalisé dès l'inscription d'une personne en tant que demandeur d'emploi. L'inscription est elle déclenchée par le simple échange entre le demandeur d'emploi et le conseiller. Ce diagnostic permet d'identifier un projet professionnel à confirmer/ définir ainsi que les **points d'appui** et besoins de la personne. Dès lors que la personne 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.

Le croisement entre **l'approche par les compétences** et le CEP permet aux conseillers de soutenir la construction de trajectoires professionnelles cohérentes avec les évolutions du marché du travail et de favoriser, ainsi, une **mobilisation encore plus pertinente de la formation**.

Pôle Emploi estime qu'une approche par les compétences, par rapport à une approche par métier, constitue une **réponse aux problématiques d'appariement entre offre et demande d'emploi**. Aussi, pour répondre aux évolutions du marché du travail et des pratiques de recrutement, Pôle Emploi et ses conseillers en évolution professionnelle entendent s'appuyer sur cette nouvelle approche par les compétences permettant d'identifier les savoir-faire, savoirs et qualités professionnelles et ne pas rester assujetti au référentiel opérationnel des métiers et des emplois (ROME).

### L'objectif est :

- **D'améliorer la fluidité du marché du travail** : en développant un rapprochement plus pertinent sur la base de compétences mieux explicitées ;
- **De favoriser les transitions professionnelles** : en maximisant les opportunités de rencontre entre recruteurs et candidats sur la base de compétences mobilisables ; l'idée est d'élargir le «sourcing» et d'ouvrir la recherche à des candidats « inattendus » ;
- **De consolider la stratégie d'achat de formations** : visant à combler les écarts entre compétences détenues et compétences attendues par l'entreprise, notamment dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

Concrètement, un **référentiel de compétences** est mis à la disposition des entreprises. Quand une offre d'emploi est enregistrée, des indications de compétences sont ajoutées aux données métiers. Il en sera de même pour les demandes d'emploi ; ce qui permettra un meilleur rapprochement entre Offres et Demandes. Les conseillers devront ainsi bien identifier et valoriser les compétences des demandeurs d'emploi.

Cette approche par les compétences mobilisée par les conseillers CEP va être complétée par un travail sur les **formations et la transférabilité** de ces compétences, la **réduction des offres d'emploi non pourvues** et les **nouveaux modes de recrutement**.

**Le digital** reste par ailleurs **une priorité** du Pôle Emploi qui poursuit le développement de son offre de services.

Dans le cadre de l'accompagnement CEP et en fonction de la situation du bénéficiaire et de son besoin, les conseillers CEP se saisissent des moyens et des dispositifs spécifiques qui existent pour favoriser la formation professionnelle de toutes sortes de publics, avec un effort particulier notamment pour ceux ayant une formation initiale parmi les plus courtes et ceux touchés par des risques élevés sur le marché du travail (salariés peu ou pas qualifiés, publics éloignés de l'emploi, jeunes, seniors...).

- Le Pôle Emploi recense en **2021** une entrée prévisionnelle en formation (tous financeurs) de **plus de 45,4%** par rapport à 2020.
- Au second trimestre 2021 :
  - **89 %** des demandeurs d'emploi sont satisfaits de la formation dont ils ont bénéficié,
  - Et **61%** des demandeurs d'emploi sont satisfaits des échanges post-formation avec leur conseiller.

Pôle Emploi a su adapter son offre de services au regard de la **conjoncture** et particulièrement en matière d'orientation professionnelle :

- Un service (**atelier ou MOOC**) focus compétence est à la disposition des bénéficiaires pour leur permettre d'identifier et de s'approprier les compétences acquises et celles à renforcer/développer par le biais de la formation.
- Au besoin, selon l'autonomie du bénéficiaire, le **service Activ Projet** (interne avec un Psychologue du travail des équipes de Pôle Emploi ou par l'intermédiaire d'un prestataire externe) lui permet de définir un ou plusieurs projet(s) professionnel(s) jusqu'à l'identification d'une formation, le travail se poursuit ensuite avec le conseiller CEP qui va intégrer ces éléments dans l'élaboration du parcours. À Novembre 2021, ce sont plus de **21000** demandeurs d'emploi qui ont pu bénéficier de cette prestation « Activ projet ».

Pour finir, il est à noter qu'il existe un réseau de référents formation dans chaque agence Pôle Emploi : des **conseillers ressources** font le lien avec les CEP, les équipes de directions, et les acteurs locaux (entreprises, Unités territoriales, organismes de formation).

### **Les Missions Locales**

L'accompagnement vers la formation est un **axe majeur de l'offre de service des Missions Locales**. La formation représente en moyenne **39 %** des prescriptions des Missions Locales.

Ce pourcentage est constant chaque année, conséquence d'une très forte mobilisation des Missions Locales autour de cette thématique, notamment lors des accompagnements CEP.

En effet, les Missions Locales accompagnent les jeunes dans une logique de parcours, de la **remobilisation à l'insertion**, en lien avec leurs besoins et les projets personnels et professionnels de chacun.

Toutes solutions autour de la confiance en soi, des compétences, du préqualifiant ou du qualifiant, ainsi que les pistes de financement de formation sont étudiées avec les jeunes, qu'ils soient en **PACEA** ou en **Garantie Jeunes**.

<b>Données chiffrées 2021</b> <b>Missions Locales Occitanie</b> <i>Source : Imilo (système d'information des Missions Locales)</i>	
Jeunes accompagnés	113 776
Prescription vers l'emploi, la formation et l'alternance	60 279
<b>Prescriptions vers la formation</b>	<b>23 563</b>
<b>Part des prescription formation sur la prescription totale</b>	<b>39%</b>

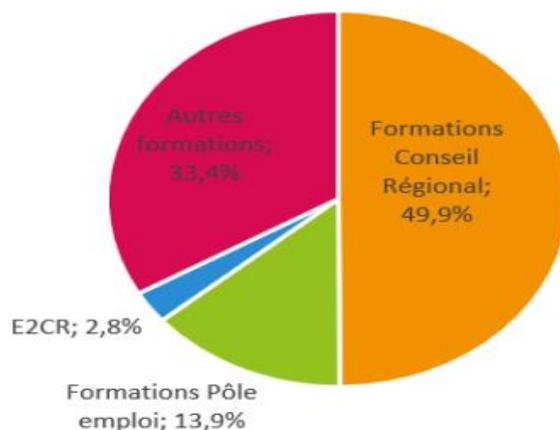
<b>Données chiffrées 2021</b> <b>Missions Locales Occitanie</b> <i>Source : Imilo (système d'information des Missions Locales)</i>	
Entrées en formation, emploi, alternance	100 850
<b>Entrées en formation</b>	<b>21 928</b>
<b>Part des entrées en formation sur le total emploi-formation-alternance</b>	<b>22%</b>

Le public Missions Locales entre principalement sur les formations du **Programme Régional de Formation** du Conseil Régional (**50%** des entrées) et celles financées par **Pôle Emploi (14%)**.

Pour un peu plus d'un tiers d'entre eux, les jeunes démarrent un autre type de formation. Il s'agit de proposer à chaque jeune une solution en adéquation avec son parcours.

Dans « autres formations », on peut retrouver, par exemple, des formations SST réalisées par des organismes de formations dans le cadre de la Garantie Jeunes, des formations politique de la ville, des formations réalisées dans le cadre du **PEC** (contrat aidé Parcours Emploi Compétences), des formations auto financées ou financées par du CPF, des formations dispensées dans le cadre du PIC Horizon du réseau (Réfugiés) etc...

## Entrées en formation (2021)



### **Cap Emploi**

En 2021, les Cap Emploi d'Occitanie ont délivré dans le cadre de l'accompagnement CEP, **5 985 SPH3** (définition et/ou mise en œuvre de la formation). La définition et la mise en œuvre des projets de formation est une des priorités pour les Cap Emploi. Dans la mise en œuvre des projets de formation, l'accès à l'offre de formation de droit commun est recherché en priorité, de manière à **faciliter l'inclusion** des personnes accompagnées sur le marché du travail.

Les Cap Emploi ont la possibilité de prescrire des dispositifs adaptés au titre de la **compensation du handicap**.

En 2021, pour accompagner la définition du projet professionnel, du projet de formation, et **sécuriser les parcours**, les Cap Emploi d'Occitanie ont mis en œuvre :

- **Des bilans, Evaluations** : 2062 dont 522 bilans médicaux, et 477 prestation de bilan AGEFIPH,
- **Des prestations d'orientation professionnelle** : 1869 dont 732 prestations projet du Conseil Régional, et 688 prestations collectives Cap Emploi,
- **Des formations remise à niveau/remobilisation** : 719 dont 209 RAM du Conseil régional, et 479 Formations courtes AGEFIPH,
- **Des actions de formations pré-qualifiantes** : 98,
- **Des actions de formations diplômantes ou certifiantes** : 1528 dont 667 formations Conseil Régional,
- **Des actions de formations qualifiantes -non diplômantes** : 541,
- **Des contrats d'apprentissage et de professionnalisation** : 375.

Les CAP Emploi sont **prescripteurs** pour l'ensemble de ces mesures et travaillent en **étroite collaboration** avec Pôle Emploi, les services de la Région, l'AGEFIPH et les organismes de formation financés par la Région et l'AGEFIPH. Dans le cadre de la convention régionale, les organismes de formation sont tenus de nommer et de former un **référént handicap** qui est l'interlocuteur des Cap Emploi pour faciliter l'entrée en formation des BOETH.

Comme pour l'accompagnement global, les Cap Emploi n'ont pas vocation à accompagner l'ensemble des BOETH dans la mise en œuvre des projets de formation. Les Cap Emploi accompagnent les personnes pour lesquelles le handicap constitue **un frein important pour l'accès à l'emploi ou à la formation**. A ce titre, les Cap Emploi entretiennent un partenariat actif avec les CIBC, les Missions locales, les CFA, etc... de manière que la prise en compte de l'accompagnement par l'un ou l'autre des partenaires soit compris de tous, professionnels et bénéficiaires.

Pour sécuriser les parcours, les Cap Emploi peuvent, en outre utiliser **l'offre de l'AGEFIPH appelée « Prestations Personnalisées Spécifiques » (PPS)**. Ces prestations permettent d'identifier les compensations nécessaires par l'analyse individuelle de la situation de handicap au regard du projet envisagé (entrée en formation, en emploi, etc...). Le prestataire peut intervenir avant (pour l'analyse et l'anticipation des conditions de mise en œuvre), pendant la formation, ou le stage en entreprise, puis après pour préconiser les compensations dans l'emploi.

Ces PPS sont déployées dans toute la Région. Elles sont financées par l'AGEFIPH et portées par des organismes possédant une expertise éprouvée sur les cinq types de handicap.

En 2021 les Cap Emploi ont prescrit **1058 « Prestations Personnalisées Spécifiques » financées par l'Agefiph, dont :**

PPS déficience auditive	<b>115</b>
PPS déficience visuelle	<b>35</b>
PPS déficience motrice	<b>226</b>
PPS handicap psychique	<b>451</b>
PPS handicap mental	<b>102</b>

- **En conclusion, un ensemble d'informations très riche nous permettant de faire le lien entre accompagnement CEP, prescription vers la formation et impacts sur les parcours et trajectoires de vie des bénéficiaires.**  
**Nous espérons que 2022 nous permettra encore davantage d'identifier les effets du CEP sur les parcours grâce à la mise en place de nouveaux indicateurs de suivi.**

## 2. Des services adaptés aux publics les plus fragilisés

**La sécurisation des parcours et des trajectoires professionnelles**, comme évoqué précédemment restent un enjeu majeur du Conseil en Evolution Professionnelle .

**Les bouleversement économiques et sociaux** auxquels nous sommes régulièrement confrontés exacerbés par la crise sanitaire, ont encore renforcé la volonté des opérateurs du CEP de **lutter pour l'inclusion** des publics notamment ceux **les plus fragilisés**. Quelles actions, moyens, outils et accompagnements spécifiques existent en ce sens ?

## Le Réseau EVA

Le Réseau EVA ne met pas en place d'action particulière pour cibler ce public fragilisé. En revanche, la durée de nos accompagnements s'ajuste aux besoins et au niveau d'autonomie des publics.

## L'APEC

### a ) Le service Nouveaux Horizons spécifiquement destiné aux demandeurs d'emploi de plus d'un an :

⇒ **Agir autrement pour s'ouvrir à de nouveaux horizons !**

#### ➤ **Objectifs :**

- Favoriser l'insertion professionnelle rapide des cadres en recherche d'emploi de longue durée,
- Sécuriser la reprise d'activité.

#### ➤ **Facteurs clés de succès :**

- Être disponible et volontaire pour s'investir activement sur plusieurs semaines,
- Être ouvert au travail de groupe.

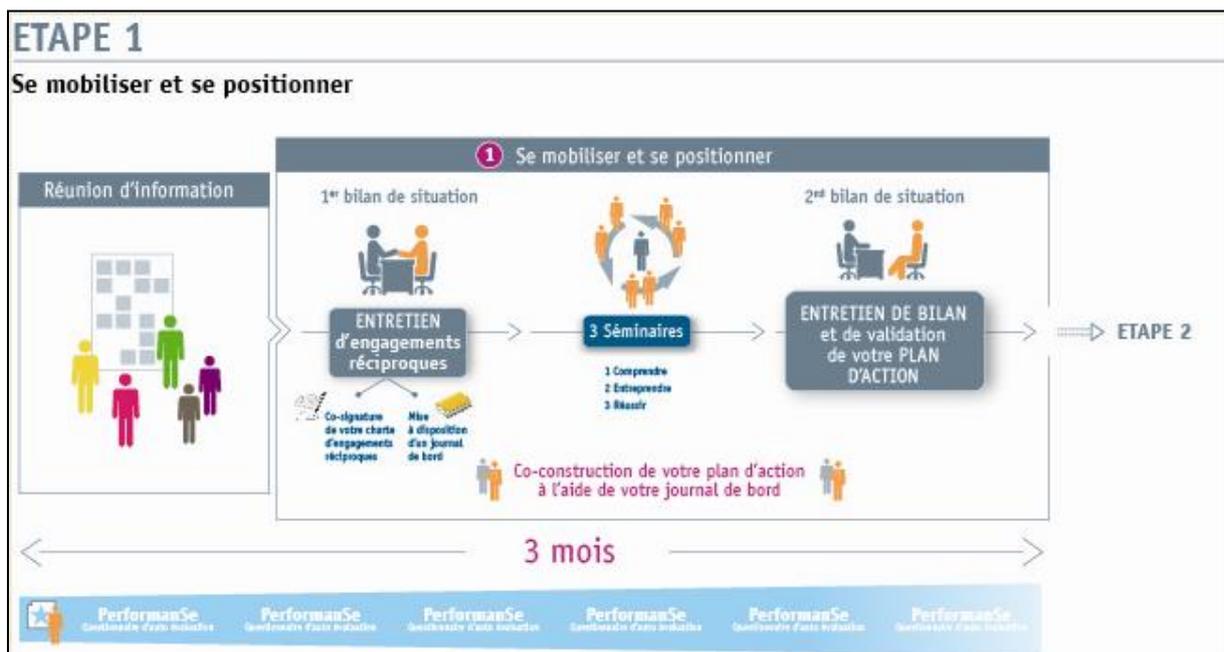
#### ➤ **Eligibilité :**

- Être cadre en recherche active d'emploi depuis 12 mois ou plus et inscrit au Pôle Emploi,
- Et ne pas être déjà accompagné.e par Pôle Emploi ou par un Opérateur Privé de Placement.

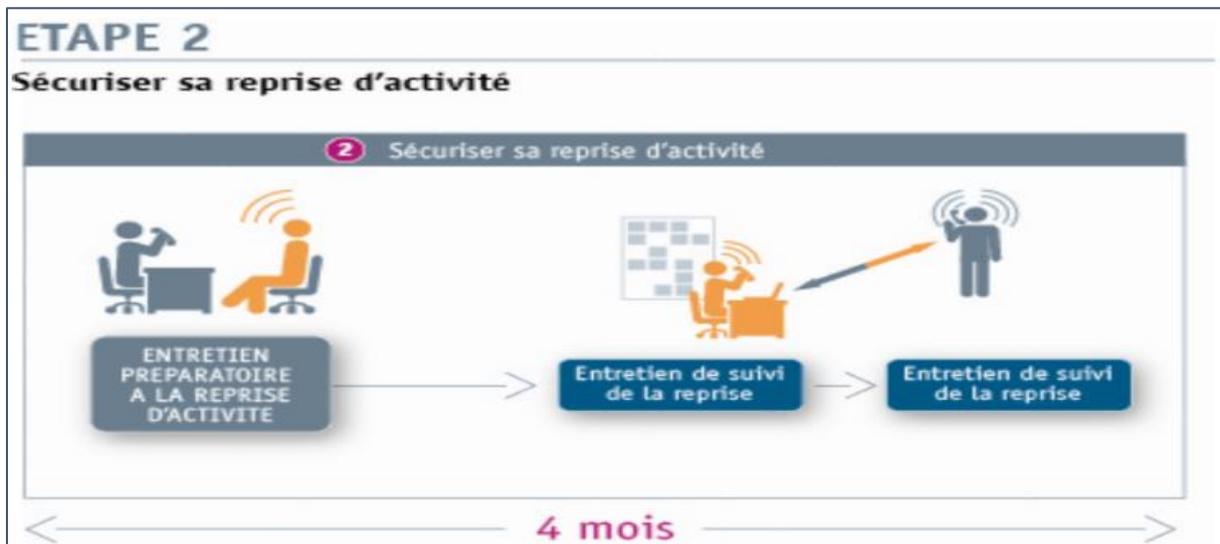
#### ➤ **Une première étape pour tous les participants :**

#### ▪ **Objectifs :**

- Identifier son potentiel et mobiliser ses ressources pour impulser un changement de regard,
- Définir un axe professionnel qui tienne compte des opportunités du marché de l'emploi cadre.



- **Trois séminaires de 2 jours pour reprendre confiance et trouver un second souffle :**
  - Bénéficier d'une approche alternative centrée sur la personne et ses priorités,
  - S'appuyer sur l'intelligence collective pour penser autrement, sans réponses toutes faites, sans « prêt à penser »,
  - Définir un axe professionnel en phase avec les besoins actuels de recrutement,
  - Sécuriser sa reprise d'activité.
  
- **Une deuxième étape sécuriser sa reprise d'activité :**
  - **Objectifs**
    - Réussir votre intégration dans votre nouvel environnement professionnel,
    - Pérenniser votre activité.



- **Témoignages**
  - **Retrouver le chemin de l'emploi en cas de difficulté**

« Une super **facilitation de groupe**, un animateur génial. Une bonne dynamique de groupe. **Des exercices qui sont opérationnels et pertinents.** Et un profond respect des participants. »

« J'ai **réellement eu une ouverture vers de nouveaux horizons professionnels.** Une plus grande assurance, un bagage plus important, une meilleure **sérénité/confiance en soi.** »

« J'ai trouvé cela **extrêmement enrichissant de par les parcours différents des participants.** Ce qui était également intéressant, c'était la bienveillance des uns et des autres. Et également **le fait d'insuffler une dynamique dans chacun d'entre nous.** De plus **le regard des autres a changé mon regard** sur moi-même. L'image que l'on renvoie, n'est pas l'image que l'on se porte, en effet nous sommes moins bienveillants avec nous-même que le regard des autres. »

➤ **En conclusion sur le programme d'accompagnement « Nouveaux horizons » :**

- Utile pour 94 % des bénéficiaires,
- A permis à 90 % d'entre eux d'atteindre les objectifs fixés,
- Base : 520 bénéficiaires de Nouveaux Horizons sur les 4047 bénéficiaires (interrogés en 2018),
- Note globale de satisfaction attribuée au dispositif Nouveaux Horizons : **8,5/10**.

**b) Accompagner les jeunes diplômés dans leur premier emploi :**

➤ **# Objectif « Premier Emploi » : 3 volets complémentaires :**

**1. Un portail jeunes diplômés disponible sur apec.fr :**

- Avec des informations et outils utiles,
- Avec un accès direct et facilité aux offres d'emploi accessibles aux débutants,
- Avec des point d'entrée pour s'inscrire à l'atelier « Objectif Premier Emploi », <https://www.apec.fr/candidat/jeunes-diplomes.html>

**2. Un atelier en collectif :**

- 4 heures en groupe de 12 participants maximum + 1 animateur consultant Apec,
- avec un double objectif :
  - avoir un « kit de méthodes et d'outils » pour s'assurer de la recherche du 1er emploi,
  - établir son plan d'action personnalisé pour mener à bien sa recherche d'emploi.
- Un atelier dynamique et interactif qui privilégie les échanges,
- Un apport de méthodologie concrète,
- Une présentation des outils APEC à disposition (data cadres, affinité CV, objectif candidature, potentiel marché, simulateur d'entretien...).



« J'ai été bluffée par l'esprit ludique, l'interactivité et le dynamisme de cet atelier. Il m'a permis d'identifier mes points d'amélioration et de découvrir les ressources Apec à ma disposition. Je repars avec du concret !»

Ludivine – Master 2 pro, sciences humaines et sociales

### **3. Un suivi personnalisé après l'atelier collectif, sous 2 formes :**

- ↳ un suivi individuel téléphonique pour tous, à 2 à 4 semaines environ,
- ↳ pour ceux qui ont des besoins spécifiques : un accompagnement individuel renforcé par un.e consultant.e Apec, via des rendez-vous individuels... pour trouver son premier emploi !



### **c) Offre à destination des publics seniors :**

#### **1. Talents Seniors**



##### ➤ **Lancement du dispositif Talent Sénior**

- Ce dispositif de parrainage cadres est dédié aux demandeurs d'emploi de plus de 50 ans,
- Il met en relation des cadres seniors et des parrains et marraines, acteurs du tissu économique local,
- Lancement le 12 octobre 2021 du dispositif sur Toulouse,
- Lancement le 19 octobre 2021 du dispositif sur Montpellier,
- 50 cadres accompagnés par 50 parrains/marraines pour une durée de 12 mois.

#### **2. Deux ateliers spécifiques pour les publics seniors :**

##### ➤ **Atelier (distanciel ou présentiel) « Oser explorer d'autres formes d'emploi » :**

A travers un éclairage sur :

- Le Portage salarial
- La Coopérative d'activité et d'emploi
- La SASU et l'EURL
- La microentreprise
- La couveuse
- Le temps partagé
- 



> Une réflexion menée sur le recours à des formes alternatives d'emploi.

##### ➤ **Atelier (distanciel ou présentiel) « Valoriser les atouts de son expérience senior » :**

- Cadres seniors : quels freins, quels atouts ?
- Les freins des employeurs
- Les atouts de l'expérience
- De quoi parle-t-on concrètement quand on parle d'atouts ?
- Notions clés pour clarifier.
- Zoom sur les capacités et les qualités.
- Comment identifier SES atouts ?
- Comment les formaliser pour préparer un pitch ?
- Préparer et tester SON pitch

- Un argumentaire rédigé pour les entreprises en Juin 2021 pour favoriser l'inclusion des seniors



## ✚ Le Pôle Emploi

Plusieurs actions, moyens et outils ont été développés par le Pôle Emploi pour renforcer l'accompagnement des publics fragilisés et éloignés de l'emploi (comme les DELD).

### ➤ 1. Le service PIX EMPLOI

Pôle Emploi renforce l'accompagnement des demandeurs d'emploi éloignés du numérique avec la mise en service du PIX EMPLOI et en enrichissant son offre de service pour permettre aux demandeurs d'emploi d'identifier et développer les compétences numériques :

→ **Établir un diagnostic et mobiliser le bon service avec Pix Emploi**, outil résultant de travaux menés entre la DGEFP, Cap emploi, la Mission Locale et Pôle Emploi qui permet d'établir rapidement une 1ère évaluation du niveau de maîtrise et des compétences numériques du demandeur d'emploi; d'orienter à l'issue du test et de l'analyse des résultats, et de proposer des solutions immédiates et adaptées mobilisant les services offerts par Pôle Emploi ou ses partenaires, et enfin de favoriser la valorisation des compétences et l'employabilité du demandeur d'emploi,

→ **Acquérir les compétences numériques de base**: Pôle Emploi mobilise l'offre de services des partenaires de l'inclusion numérique en se dotant de **Chéquiers numériques**,

→ **Consolider ses compétences** et pratiquer pour mobiliser les services en ligne de Pôle Emploi : Pôle Emploi enrichie **ses tutoriels sur la chaîne YouTube #Onestlapourvous** et sa gamme d'ateliers conseils avec un « parcours numériques » :

- Découvrir et m'approprier les services de Pole-emploi.fr,
- Réussir mes échanges avec Pole Emploi,
- Mobiliser mes services numériques Pole Emploi.

→ **S'emparer du numérique** afin d'accélérer son retour à l'emploi: proposition d'un nouvel atelier «valoriser son profil sur les réseaux sociaux » afin de se perfectionner,

→ **Compléter sa qualification numérique** pour accéder à un poste ou un métier ciblé en se formant.

### ➤ 2. Le plan d'action national en direction des DELD

Pôle Emploi mène actuellement un plan d'action national en direction des Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (DELD) qui vise à réduire les tensions de recrutement en mobilisant les DELD et notamment en activant le CEP.

Ce plan vise également à travailler sur **l'employabilité des DELD** et à les remobiliser dans leur recherche d'emploi.

❖ Un plan en 2 temps :

**1. Recontacter ces demandeurs d'emploi de longue durée afin de mobiliser les services adéquats et d'activer des actions de remise en dynamique professionnelle :**

Mobiliser l'**approche par compétences** pour orienter vers les métiers qui recrutent (offres d'emploi / promotion de profil auprès d'entreprises) ; réaliser une évaluation objective des gestes professionnels techniques; identifier/ renforcer les savoir-être professionnels; acquérir des compétences numériques; accompagner vers l'entrée en formation., notamment au travers d'aides spécifiques.

**2. Mettre en œuvre un « parcours de remobilisation » dédié aux demandeurs d'emploi de très longue durée au travers un programme d'actions individualisé, accompagné et planifié :**

- ❖ Proposer un accompagnement aux problèmes de santé avec la mise en œuvre d'une nouvelle **Prestation santé.**
- ❖ Répondre aux besoins des entreprises sur des **secteurs en tension en qualifiant la main d'œuvre :**

Certains secteurs d'activité sont confrontés à des difficultés de recrutement . Les agences Pôle Emploi doivent être en capacité d'avoir une vision précise du potentiel de candidats disponibles et mobilisables rapidement sur les offres qui leur sont confiées.

Pour cela, le Pôle Emploi a développé des actions pour fiabiliser les informations relatives aux demandeurs d'emploi inscrits sur des métiers en tension et ainsi améliorer la connaissance de leurs profils pour « **fiabiliser leurs candidatures** ».

❖ S'appuyer sur le **Passeport pour l'emploi** :

La démarche du conseiller se déroule en deux phases :

- Une 1ère phase pendant laquelle le conseiller va **confronter le profil au marché du travail** pour s'assurer que le demandeur d'emploi dispose effectivement des compétences requises dans le métier projeté ;
- Une seconde phase pendant laquelle le conseiller s'assure que le demandeur d'emploi maîtrise les outils et techniques de recherche d'emploi, et qu'il ait à défaut et à minima un CV à jour.

Si toutes les conditions ne sont pas remplies, le conseiller poursuit le parcours d'accompagnement du demandeur avec par exemple, une adaptation au marché du travail. Suivant la situation personnelle, le parcours sera plus ou moins long et riche de services tels que :

- **l'immersion professionnelle PMSMP**, par exemple lorsqu'un besoin de vérification entre l'adéquation du profil du candidat et l'environnement de travail recherché est constaté,
- **L'évaluation des Compétences et Capacités Professionnelles**, afin de mesurer l'écart de connaissances et/ou compétences entre le bénéficiaire et le profil cible défini dans le cadre d'un recrutement. Par exemple, lorsque le demandeur d'emploi n'a pas exercé le métier depuis un certain temps et qu'il n'a pas la certitude d'en maîtriser toutes les compétences.
- La prestation « **Valoriser Son Image** » pour identifier, et renforcer des savoir-être professionnels.

❖ **Accompagner les partenaires à mettre en œuvre le CEP :**

- Le Pôle Emploi a développé ces dernières années un **partenariat avec les Conseils Départementaux** pour l'accompagnement des publics les plus fragiles. Les conseillers réalisent en commun avec les travailleurs sociaux des diagnostics de situations de demandeurs d'emploi confrontés à des **freins périphériques à la recherche d'emploi**.  
Faire le lien entre l'accompagnement professionnel et la résolution des problématiques socio-professionnelles constitue un gage de réussite pour insérer des demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail depuis longtemps et très fragilisés.  
**Le Pôle Emploi engage des délégations de convention auprès des partenaires, notamment avec les CIBC de la région, en leur offrant la possibilité de mobiliser directement l'immersion professionnelle dans les choix d'orientation de la personne accompagnée.**  
La DGEFP propose aux prescripteurs du CEP, depuis 2021, aux Missions Locales et Cap Emploi, **l'interface OUIFORM** qui permet de positionner nos publics respectifs sur les actions de formation et de sécuriser leur parcours tout au long de la formation. Pôle Emploi accompagne également les conseils départementaux qui souhaitent utiliser cette interface.
- Depuis fin 2017, le Pôle Emploi accompagne les Organismes de Formation sur l'intérêt à s'appuyer sur **ANOTEA**, outil qui permet de recueillir et de publier l'avis des stagiaires de formations. Ce service, gratuit, renforce le droit d'usage porté par la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel et accompagne la politique d'achat des financeurs de la formation professionnelle. Il s'inscrit également comme un **outil au service du CEP**.  
En 2020, 92% des utilisateurs jugent ANOTEA utile dans leur choix.
- 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 mais également dans le développement d'approches permettant la prise de conscience et la réduction de freins à la recherche d'emploi. A ce titre ils animent et/ou participent à des temps d'échanges avec les conseillers sur des thématiques telles que l'évolution professionnelle, des **ressorts motivationnels**, de l'adversité, de la souffrance face à l'emploi, du sens du travail, du handicap...  
Par ailleurs, les psychologues contribuent 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.
- Pour finir, En Occitanie, le Pôle Emploi expérimente des ateliers de **"Résilience Assistée"** pour aider les publics très éloignés de l'emploi à retrouver une dynamique de recherche d'emploi. Le travail mené en atelier par le psychologue et le conseiller est de nature à réduire l'impact des "freins périphériques à l'emploi" et permet de réenclencher une **stratégie de recherche d'emploi active et positive**.

## Les Missions Locales

Pour certains publics (personne en situation de handicap, en situation de précarité, les réfugiés...), les Missions Locales **innovent et adaptent leur offre de services**, avec des modalités d'accompagnement **spécifiques et efficaces**.

Comme la **Garantie jeunes** qui est un droit ouvert qui s'adresse aux jeunes de 16 ans à 25 ans, en situation de précarité qui ne sont ni en emploi, ni en formation, ni en étude.

Elle constitue une étape dans le Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie (**PACEA**).

La Garantie Jeunes est mobilisée prioritairement pour les **publics vulnérables** et tend aujourd'hui à s'élargir à tous jeunes en recherche d'emploi et qui ne s'inscriraient pas dans un processus de formation. La Garantie Jeunes repose sur un cadre pédagogique adapté à ce type de public.

En effet, les jeunes démarrent en collectif et poursuivent un accompagnement intensif garantissant une émulation entre pairs et un suivi encore davantage personnalisé et performant. Aussi, il est privilégié une mise en pratique via des découvertes de métiers ludiques ou des mises en situation professionnelle dans le but de reprendre confiance et de confirmer son projet. Enfin, la Garantie Jeunes sécurise les parcours d'accompagnement des publics éloignés de l'emploi elle est assortie d'une aide financière pour faciliter les démarches d'accès à l'emploi.

En outre, **l'approche par les compétences** et la **mise en situation** sont de bons leviers d'accompagnement pour ce type de publics fragilisés, mais également pour les partenaires (entreprises, organismes de formation, CFA) afin **d'ouvrir les typologies de profils recherchés dans le cadre des recrutements**.

Pour finir, il est à noter que dans le cadre du plan de relance « **1 jeune 1 solution** », le Gouvernement a augmenté les moyens financiers alloués aux missions locales pour permettre une hausse du nombre d'entrées en garantie jeunes.

Impact sur l'insertion socio-professionnelle des jeunes : au niveau national, le nombre total de bénéficiaires potentiels est porté à **200 000** jeunes en 2021.

## Le Cap Emploi

De fait les publics accompagnés par les Cap Emploi relèvent des publics les plus éloignés de l'emploi. La répartition des portefeuilles entre Pôle Emploi et cap Emploi est déterminée par les besoins d'accompagnement des personnes notamment les plus éloignées de l'emploi.

La nouvelle organisation en **lieu unique d'accueil/accompagnement** Pole Emploi/Cap Emploi constitue une réponse en matière de renforcement de l'accompagnement des publics les plus éloignés de l'emploi.

Par ailleurs, les Cap Emploi sont **prescripteurs d'une série de prestations spécifiques** qui sont mises en place par l'**AGEFIPH** et le **FIPHFP** pour répondre aux besoins de ces publics.

Pour ce qui concerne les publics salariés, les Cap Emploi accompagnent, sur sollicitation du Service de prévention et de Santé au Travail, de l'employeur ou du salarié lui-même, les personnes en risque d'inaptitude. Lorsque le Cap Emploi est sollicité, c'est qu'il existe un risque, pour la personne, de perdre son emploi en raison de sa situation de handicap. Il appartient donc à Cap Emploi de mettre en place, avec l'employeur, le médecin du travail, et le salarié, toutes les mesures, les adaptations et les

compensations qui vont permettre à la personne de **rester sur son poste ou sur un autre poste dans l'entreprise**.

Aussi, Les Cap Emploi participent aux **cellules de Prévention de la désinsertion Professionnelle**, pilotées, dans chaque département par la **CARSAT**. Les situations complexes sont analysées par les partenaires et des mesures spécifiques pour les personnes en arrêt maladie peuvent se mettre en place, par exemple, avec l'accord du médecin conseil et des services administratifs de la CARSAT.

=> Cet exemple a vocation à illustrer que l'accompagnement renforcé des publics les plus éloignés de l'emploi ou en risque de désinsertion professionnelle constitue le **cœur de métier des cap Emploi**.

### 3. La satisfaction des bénéficiaires de l'accompagnement CEP

Il est à noter que la contribution et la transmission de données sur cette thématique a été acceptée collégialement par l'ensemble des membres du GT au démarrage de la mission et de sa structuration.

#### **Concernant la satisfaction des bénéficiaires du Réseau EVA :**

Le réseau EVA n'a pas de possibilité d'adresser directement des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires.

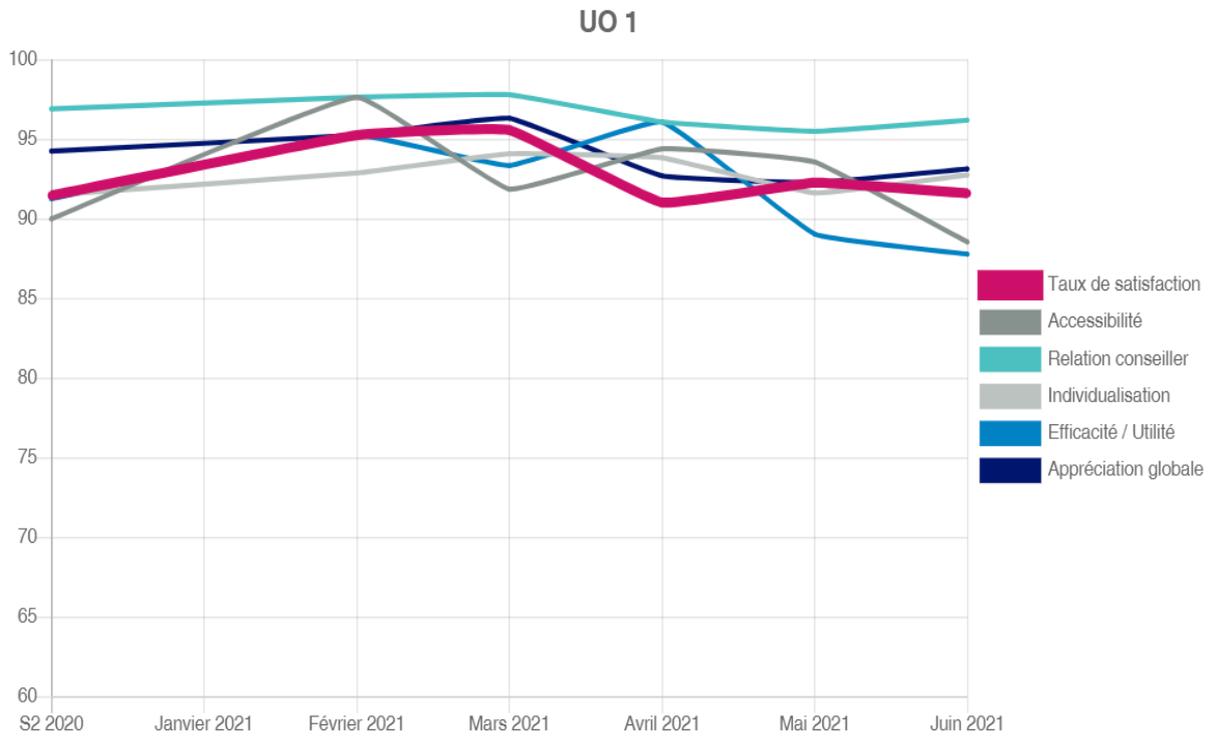
En revanche, **France compétences** peut adresser une enquête de satisfaction directement aux bénéficiaires de l'accompagnement CEP, dès lors qu'ils ont indiqué qu'ils l'acceptaient.

## ENQUETE QUALITE FRANCE COMPETENCES

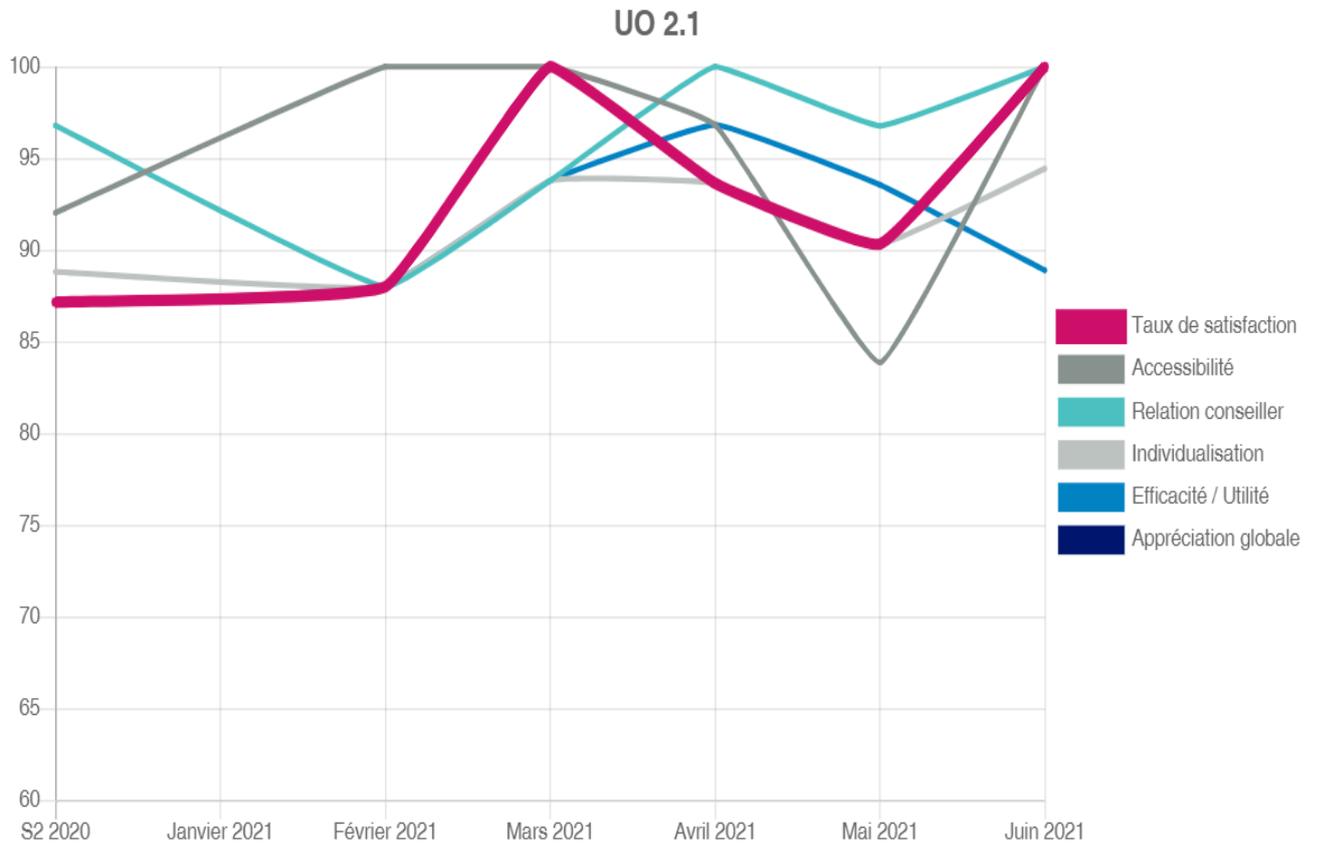
- Déployée depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020 :  
=> En continu : questionnaire envoyé par France compétences par mail dès la clôture de l'UO aux bénéficiaires qui ont donné leur accord pour être contactés à des fins d'enquête,  
=> 5 questions posées

 	Donnez votre avis !
<b>Facilité d'accès au service</b> 	
<b>Relation avec votre conseiller (écoute, compréhension...)</b> 	
<b>Adaptation des informations et conseils à votre situation</b> 	
<b>Efficacité du conseil pour votre projet professionnel</b> 	
<b>Votre appréciation globale</b> 	
5 étoiles : très satisfaisante 4 étoiles : satisfaisante 3 étoiles : moyenne 2 étoiles : mauvaise 1 étoile : très mauvaise	
<b>Vous n'avez pas été jusqu'au bout de la démarche de conseil car (réponse multiple possible) :</b> <input type="checkbox"/> Vous n'étiez pas satisfait du service <input type="checkbox"/> Votre projet ou votre situation a évolué et le conseil en évolution professionnelle n'était plus un besoin prioritaire pour vous <input type="checkbox"/> Autre motif	
<input checked="" type="checkbox"/> Enregistrer	

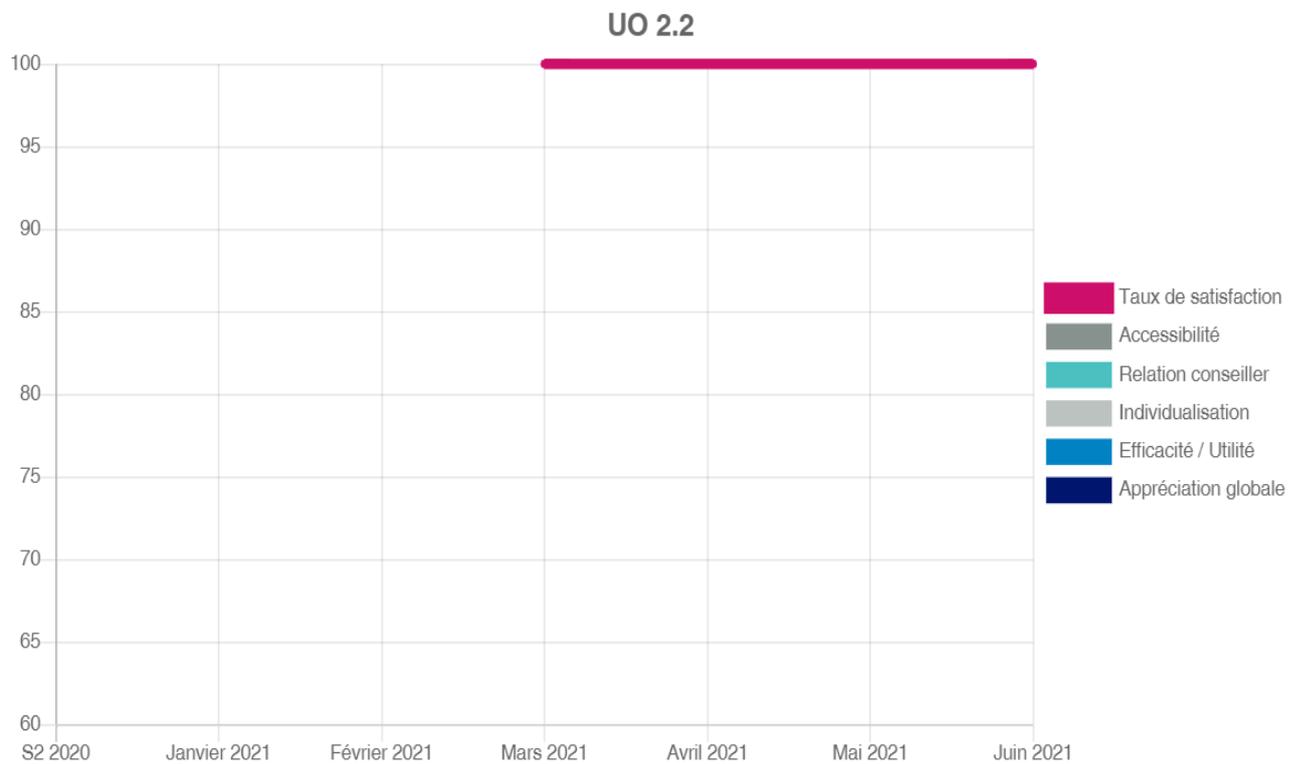
➤ **Premier Niveau de Conseil**



➤ **Second Niveau de Conseil – Appui à la formalisation du projet**



➤ **Second Niveau de Conseil – Appui à la mise en œuvre du projet**



✚ **Concernant la satisfaction des bénéficiaires de l'APEC :**

➤ **Un niveau de satisfaction élevé des bénéficiaires des accompagnements CEP APEC.**

➤ **441 accompagnements terminés sur 1079 démarrés en 2021 :**

**Sur ces 441 accompagnements :**

⇒ **89 bénéficiaires ont répondu à l'enquête de satisfaction**

- **Plus de 86 % des bénéficiaires sont très satisfaits de leur accompagnement CEP,**
- **note donnée de 7/10 ou plus en moyenne,**
- **L'impact de l'accompagnement de l'APEC est très positif auprès des cadres en emploi.**

Note donnée	Nombre	Pourcentage
10/10	38	42,69%
9/10	20	22,47%
8/10	12	8,98%
7/10	11	12,35%
6/10	1	1,12%
5/10	4	4,49 %
4/10	1	1,12%
3/10	1	1,12%
2/10	1	1,12%

### Quelques verbatims de nos bénéficiaires

■ « Un grand merci pour l'aide qui m'a été communiquée lors de cet entretien. J'ai appris de nombreuses choses. La consultante a été très à l'écoute. Merci »

■ « J'étais ravie de mon accompagnement et satisfaite des outils mis en place pour m'aider dans ma réflexion. Je recommande ce service pour les cadres cheaminants vers de nouveaux projets ! »

➔ « Un grand merci pour l'aide qui m'a été communiqué lors de cet entretien. J'ai appris de nombreuses choses. La conseillère a été très à l'écoute. Merci »

➔ « Excellent échange avec une vraie professionnelle qui a su me rassurer sur mes compétences ».

Source : APEC, 2021 (Impact économique et social de l'APE

## Concernant la satisfaction des bénéficiaires du Pôle Emploi:

**Le Pôle Emploi s'est structuré et s'est doté d'une méthodologie afin de pouvoir évaluer la satisfaction des demandeurs d'emploi ayant bénéficié de ses services.**

- 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 leurs besoins.

Les insatisfactions ressenties par les usagers sont analysées au travers de leurs verbatims, exprimés dans les enquêtes et via 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](http://pole-emploi.fr).

- Cette démarche d'analyse régulière éclaire sur les améliorations à apporter, au bénéfice des usagers.

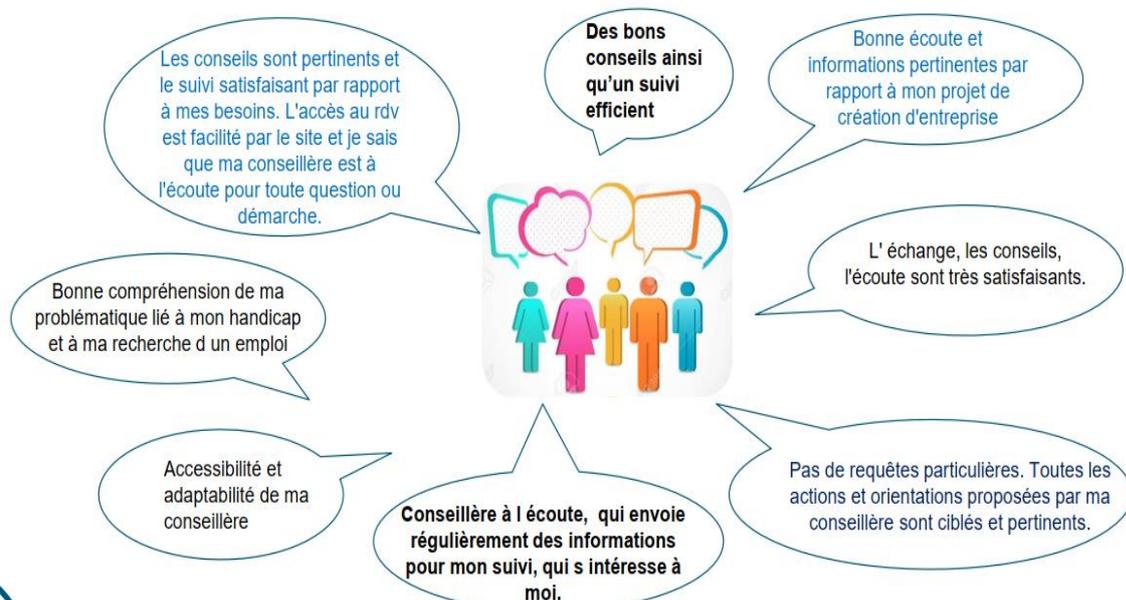
- Pôle Emploi met également en œuvre un **dispositif d'observation de la relation de service** qui permet de s'assurer en continu de la personnalisation et de la différenciation du service au regard du besoin et de la situation des demandeurs d'emploi bénéficiaires du CEP.

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, **86%** des demandeurs d'emploi ayant répondu aux enquêtes de satisfaction déclarent être satisfaits de l'accompagnement dont ils bénéficient (données troisième trimestre 2021).
- Pour rappel, Au second trimestre 2021, **89 %** des demandeurs d'emploi sont satisfaits de la formation dont ils ont bénéficié. Et **61%** des demandeurs d'emploi sont satisfaits des échanges post formation avec leur conseiller.

- Quelques verbatim de demandeurs d'emploi extraits des enquêtes satisfaction 2021 concernant leur accompagnement par Pole Emploi



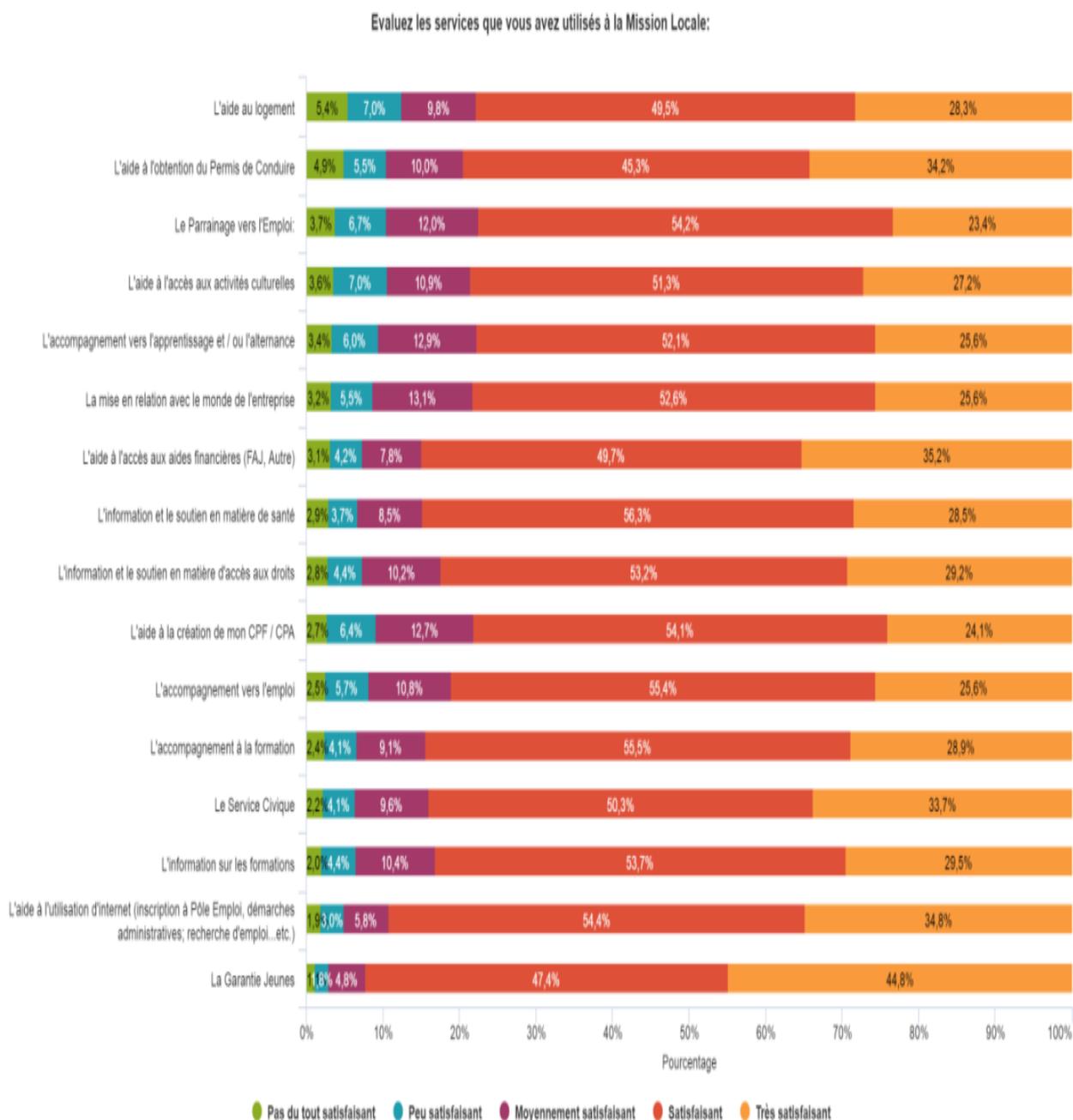
## ✚ Concernant la satisfaction des bénéficiaires des Missions Locales

Depuis 4 ans, l'UNML (Union Nationale des Missions Locales) organise une **enquête nationale** auprès des jeunes accompagnés afin de collecter leur avis sur les services proposés.

Les résultats d'enquête sont disponibles aux niveaux national, régional et local (à l'échelle d'une mission locale).

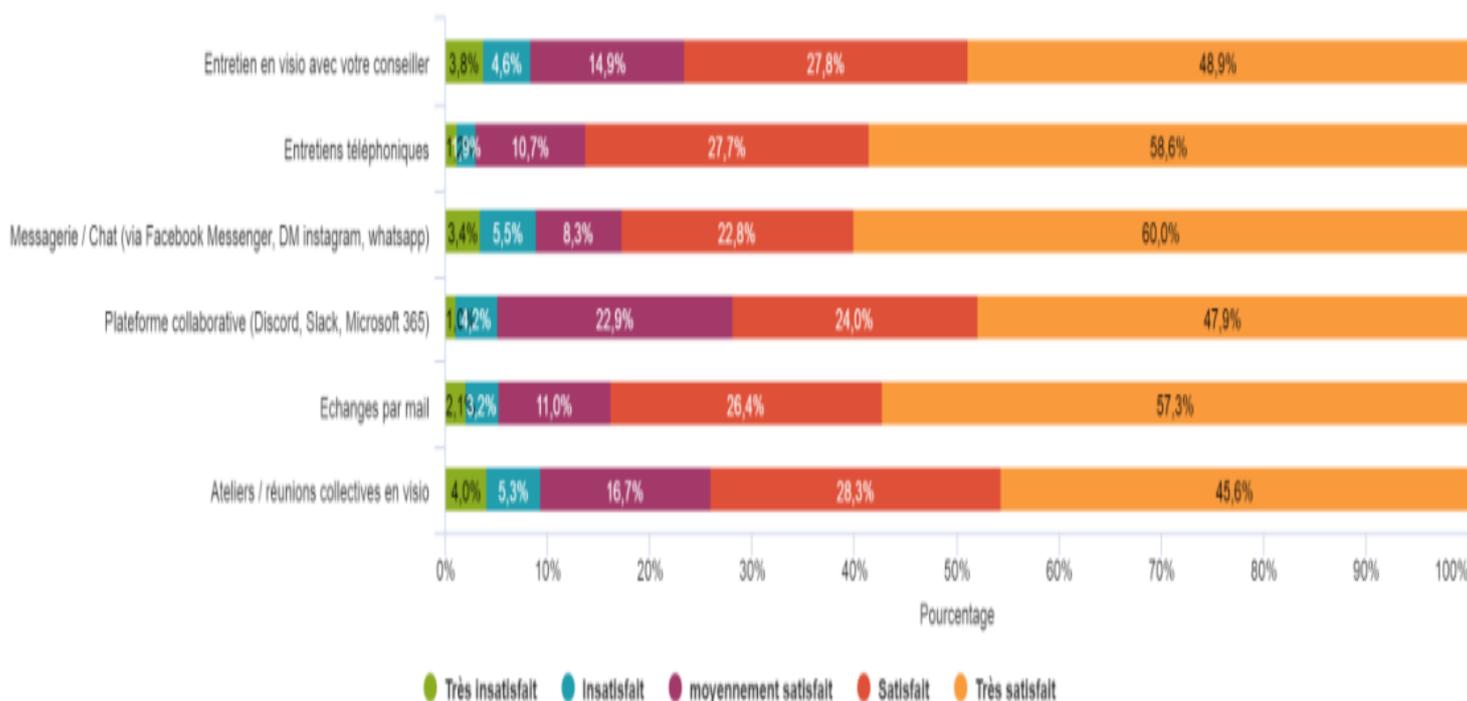
➤ Pour l'Occitanie, en 2021, **89,9%** des jeunes sont satisfaits ou très satisfaits de l'offre de service Mission Locale.

➤ **Et l'ensemble de l'offre de services donne satisfaction aux bénéficiaires :**



- Dans le cadre de la mise en œuvre d'un accompagnement à distance pour s'adapter à la crise sanitaire, il a également été évalué la satisfaction des publics :

Dans l'accompagnement à distance, évaluez les modalités suivantes (Réponses en fonction des modalités d'accompagnement mises en place par la Mission Locale) :



#### ✚ Concernant la satisfaction des bénéficiaires des Cap Emploi

Les données de satisfaction des publics sur les accompagnements des cap Emploi sont celles recueillies par le SI de Pôle Emploi. Il s'agit d'une donnée globale qui ne différencie pas l'accompagnement par un conseiller de Cap Emploi ou de Pôle Emploi.

- En 2021, Satisfaction des DEBOE (Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi) vis-à-vis de leur accompagnement : **85.2%** (pour une cible à 82.9%).
- Satisfaction des DEBOE quand à la facilité à obtenir une réponse à leur sollicitation, quel que soit le canal **84.9%** ( pour une cible à 83.9%).

## D. Observations et analyses des indicateurs quantitatifs par opérateurs du CEP transmis par France compétences

Pour rappel, dans sa méthodologie, France compétences précise que les Transitions Pro auront le rôle **d'observateurs de leur région** et cela plus particulièrement sur les sujets **de l'usage et du recours** au Conseil en Evolution Professionnelle (profils des actifs ayant recours à un accompagnement en CEP, principaux motifs de sollicitation du CEP). En ce sens, quels constats ont-ils ressorti sur le Territoire Occitan ?

### 1. Des données à analyser avec précaution

L'année 2021 devra être observée avec réserve, en tenant compte du caractère imparfait de certains relevés qui nous ont été transmis par France compétences le 27 avril dernier, dans le cadre du suivi statistique de la mise en œuvre du CEP au niveau national et régional.

Cela s'explique notamment en raison :

1. D'un mode de recueil de données différent selon les opérateurs, entre l'opérateur régional (par France compétences) et celui des opérateurs nationaux (DGEFP) :
  - **L'arrêté du 29 mars 2019**, entré en vigueur le 01/01/2020 a modifié le cahier des charges fixé initialement par **l'Arrêté du 16 juillet 2014**,
  - Le contenu du dictionnaire de données CEP n'est donc pas à jour des évolutions du cadre réglementaire consécutives à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 29 mars 2019,
  - **L'absence d'actualisation de ce dictionnaire de données** a pour objet de permettre aux opérateurs du CEP de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L6111-6-1 du code du travail (transition vers **AGORA\***).

Arrêté du 16 juillet 2014		Arrêté du 29 mars 2019	Offre de service France compétences	
			UO 0* <i>Aiguillage</i>	
Niveau 1 <i>Accueil individualisé</i>	"Périmètre du fichier "opérateurs de droit"	Niveau 1 <i>Accueil individualisé et adapté au besoin de la personne</i>	UO 1* <i>Premier niveau de conseil personnalisé</i>	"Périmètre du fichier "opérateurs FC 2021"
Niveau 2 <i>Conseil personnalisé</i>		Niveau 2 <i>Accompagnement personnalisé</i>	UO 2.1* <i>Appui à la formalisation du projet</i>	
Niveau 3 <i>Accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel</i>			UO 2.2* <i>Appui à la mise en œuvre du projet</i>	
* UO : Unité d'Œuvre				
		Périmètre du SI CEP - DGEFP		
		Périmètre d'EVOL - FC		

**AGORA\*** est une plateforme digitale gérée et mise en œuvre par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), pour le compte de la DGEFP. Elle a pour fonction de collecter, partager et faciliter le traitement quotidien des informations nécessaires à chaque acteur qui en a l'usage et constituer un référentiel des données de la formation professionnelle.

Déploiement effectif et opérationnel d'AGORA prévu en 2022 pour rendre compte des activités des opérateurs de droit. (Accrochage à Agora réalisé en cours d'année 2021 pour la majorité des opérateurs).

**2. Des systèmes d'information qui sont en mutation** pour certaines structures opératrices du CEP qui n'ont pas pu transmettre des données précises sur le suivi de leurs activités (incertitude sur la mobilisation et l'harmonisation des SI, changement de SI pour les Cap Emploi en lien avec le **LUA**, période de stabilisation de la mission et des organisations ...)

Compte-tenu de ces éléments nos interlocuteurs de France compétences soulignent les **précautions à prendre pour analyser les données d'activité nationales et régionales sur l'année 2021**, en précisant que l'année 2022 devrait nous permettre de parvenir à une analyse plus fine de ces éléments.

⇒ Il est donc à noter que dans la partie qui suivra, nos analyses des données des opérateurs reflèteront donc uniquement des **tendances régionales et structurelles**.

Pour finir, concernant les indicateurs mentionnés ci-dessous, nous avons choisi de travailler avec les données « **Entrants** » c'est à dire le nombre de nouvelles entrées en CEP en 2021 par opérateur, et non les données « Bénéficiaires » car cette donnée incluait les entrées en CEP antérieures à 2021.

## 2. Le Territoire Occitanie et ses particularismes en quelques chiffres clés

En Occitanie, quelle photographie du bassin de l'emploi et du tissu économique peut-être observable ? Quelle mise en perspectives avec les analyses et les observations des activités de chaque opérateur du CEP sur le territoire ?

**Au 1er janvier 2019, 5 933 185 personnes habitent en Occitanie.**

Avec une croissance de **0,7 %** par an entre 2013 et 2019, l'Occitanie est, avec les Pays de la Loire, la région de métropole où la population augmente le plus vite sur cette période après la Corse. Ce dynamisme démographique est surtout porté par les migrations (+ 0,6 % par an sur la période).



- ❖ Superficie : **72 700 km<sup>2</sup>**
  - 13** départements
  - 33** zones d'emploi
  - 44** bassins d'emploi « Pôle Emploi »
- Densité : **80 habitants au km<sup>2</sup>** Recensement 2017
  
- ❖ **Forte progression de 2012 à 2017 :**
  - + 43 600 habitants par an (3ème rang)
  - soit + 0,8 % par an contre une moyenne de
  - + 0,4 % en France métropolitaine.

➤ **En 2021, le dynamisme de l'emploi se confirme et le chômage baisse**

Séverine Bertrand, Jean-Paul Héran, François Hild, Noémie Morénillas, Fabien Steinmetz (Insee)

Au dernier trimestre 2021, l'emploi salarié progresse pour le quatrième trimestre consécutif en Occitanie comme en France. Fin décembre, la région compte 14 100 emplois de plus que fin septembre soit une hausse de 0,7 % contre + 0,4 % au niveau national. L'emploi dépasse son niveau d'avant-crise de 2,2 % en Occitanie, avec 44 800 emplois de plus que fin 2019. Sur le quatrième trimestre, l'emploi augmente fortement dans l'intérim et dans l'hébergement-restauration. Malgré une progression ce trimestre, l'emploi industriel reste inférieur à ce qu'il était avant-crise.

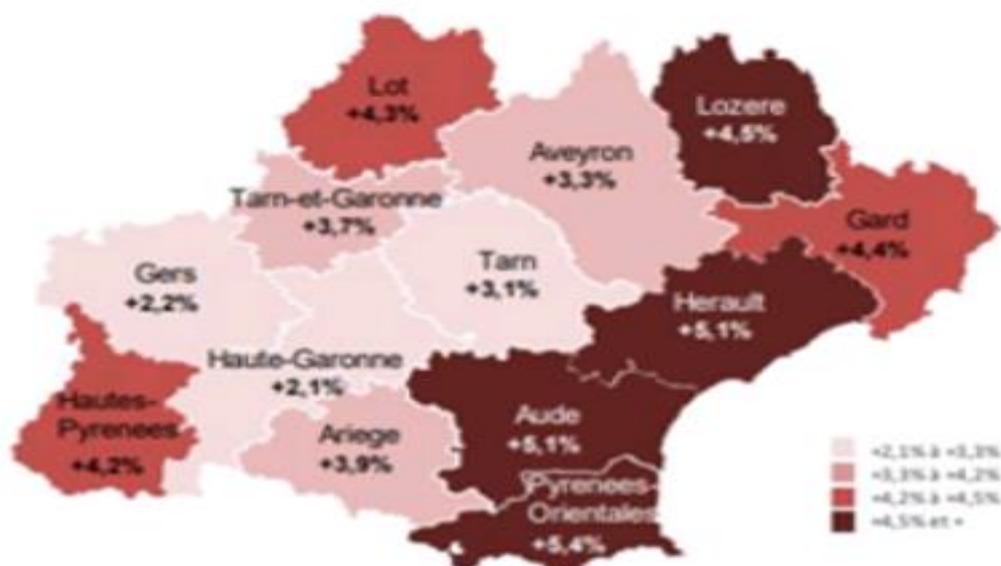
Le dynamisme de l'emploi se traduit par une nette baisse du taux de chômage ce trimestre : - 0,7 point pour s'établir à 8,8 % de la population active. Le nombre de demandeurs d'emplois de moins de 25 ans diminue fortement.

L'activité, approchée par le volume de travail rémunéré, dépasse son niveau d'avant-crise de 2,5 % au quatrième trimestre. La reprise reste contrastée selon les territoires. L'activité retrouve juste son niveau d'avant-crise en Haute-Garonne alors qu'elle est supérieure de 5 % dans l'Hérault et les Pyrénées-Orientales.

Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6434765>

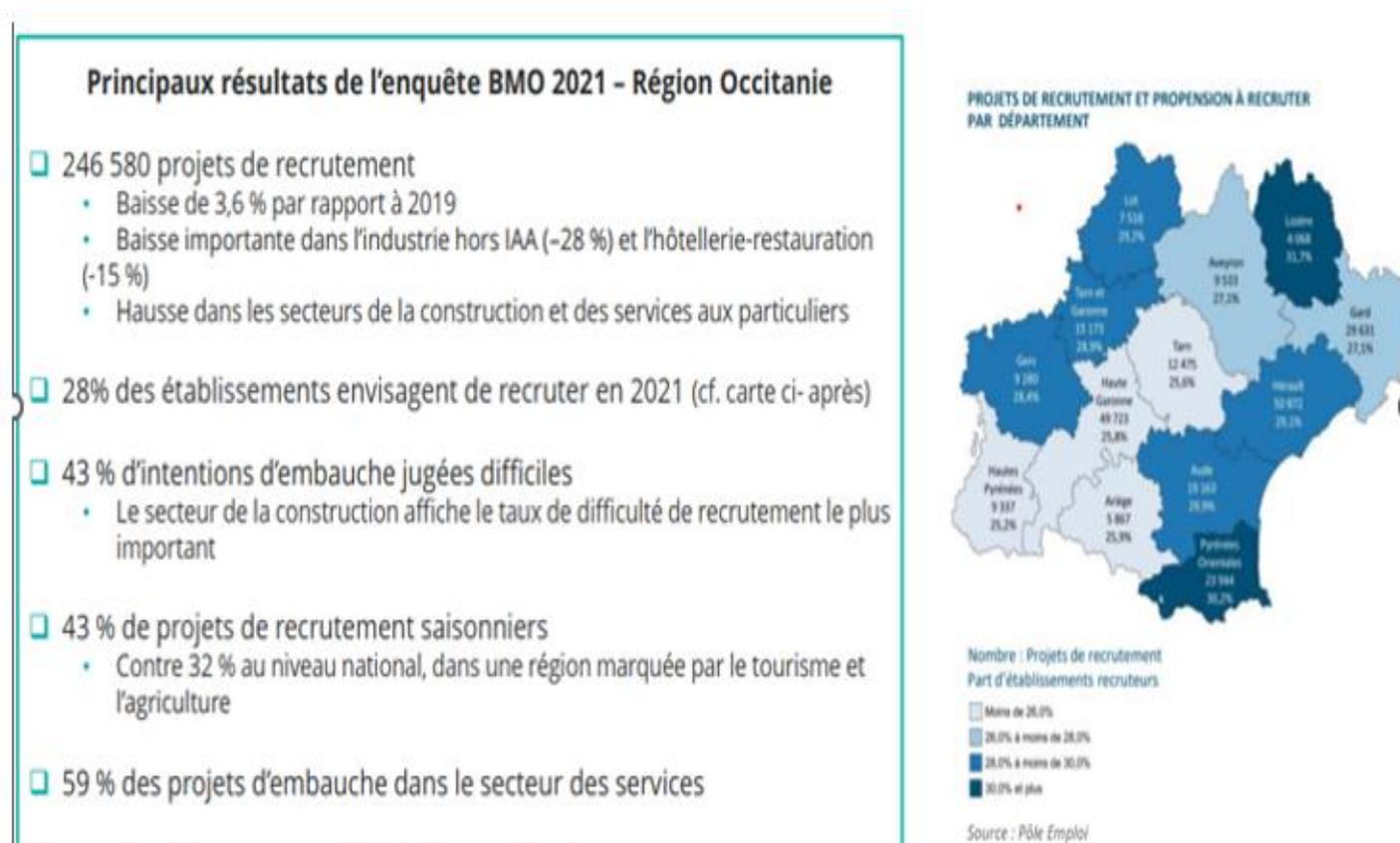
À noter qu'en 2020, l'Occitanie était la deuxième région de métropole la plus touchée par le chômage, après les Hauts-de-France. En 2020, le taux de chômage s'établissait à 9,3 % de la population active régionale, soit 1,3 point de plus qu'en moyenne en France.

➤ **Variation annuelle de l'emploi salarié en Occitanie- période 2<sup>ème</sup> trimestre 2020/ 2<sup>ème</sup> trimestre 2021**



Source : Pôle Emploi, INSEE - estimations d'emploi

➤ Coup d’œil sur la dynamique d’emploi en 2021 Occitanie, les besoins en recrutement



➤ L’emploi cadre en Occitanie

En 2019, avec plus de **274 700 cadres en poste**, l’Occitanie arrive au 5<sup>e</sup> rang des régions métropolitaines pour l’emploi cadre. Ces opportunités se concentrent, en toute logique, dans les zones d’emploi de Toulouse et de Montpellier qui disposent des tissus économiques les plus denses avec respectivement **58** et **18** % des offres d’emploi cadre. Très loin derrière, on retrouve les zones d’emploi de Nîmes (3 %), de Perpignan (2 %) ou encore de Montauban (2 %).

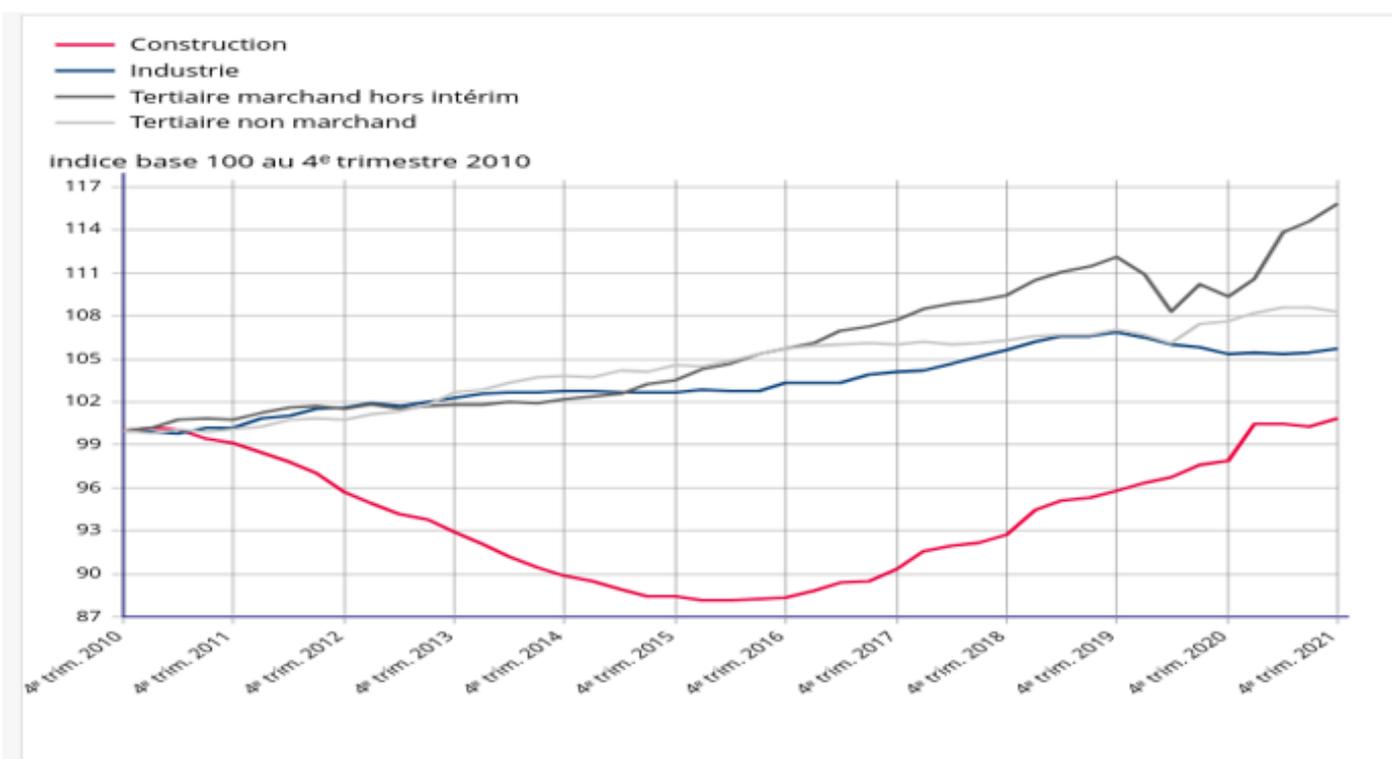
Source : « Le marché de l’emploi cadre en Occitanie en 2019 – Jean Sébastien Firenze DR Occitanie »

➤ Le niveau d’éducation en Occitanie

En 2019, près d’un habitant sur deux, âgé de 15 ans ou plus et non scolarisé, possède au minimum un **diplôme de niveau bac** en Occitanie. Si la part des diplômés de l’enseignement supérieur est importante en Occitanie, les écarts sont forts entre départements : de **43** % en Haute-Garonne à 24 % dans l’Aude, le Tarn-et-Garonne et l’Ariège.

Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4301249>

➤ **L'évolution de l'emploi par secteur en Occitanie**



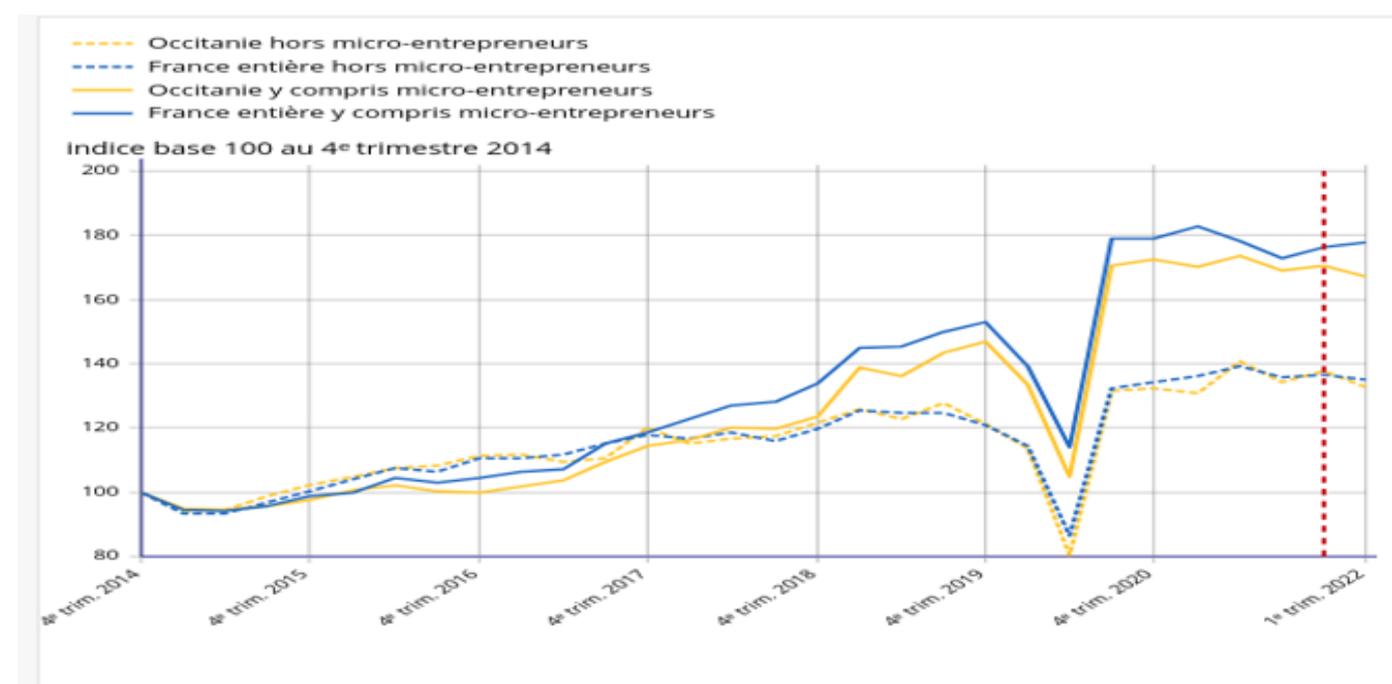
Notes : données révisées ; données CVS, en fin de trimestre.

Champ : emploi salarié total.

Sources : Insee, estimations d'emploi ; estimations trimestrielles Urssaf, Dares, Insee.

Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6434765>

➤ **L'évolution significative du nombre de créations d'entreprises en Occitanie**



Note : données trimestrielles corrigées des variations saisonnières (CVS).

Champ : ensemble des activités marchandes hors agriculture.

Source : Insee, REE (Répertoire des Entreprises et des Établissements - Sirene).

### 3. Le Réseau EVA ( données EVOL)

#### Données EVOL – Données de l'opérateur Réseau EVA

## Les nouveaux entrants dans l'activité CEP 2021 des opérateurs

### France entière

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Opérateurs régionaux FC	140 118	147 559	148 849

### En Occitanie

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Opérateurs régionaux FC	13 670	13 960	14 519

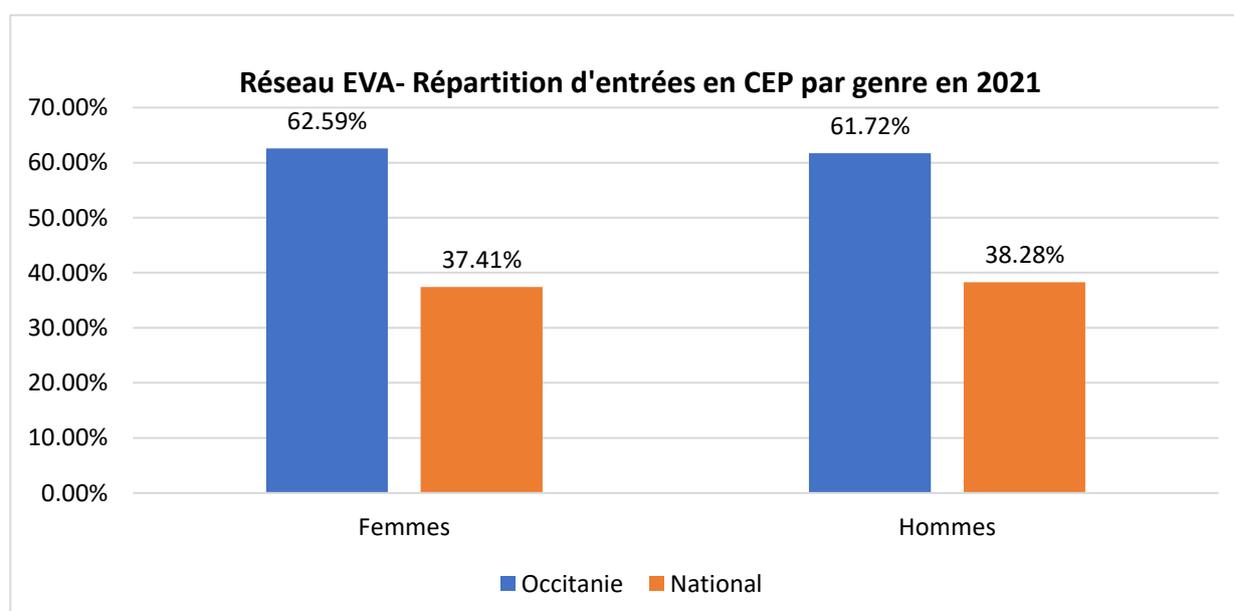
Source : Fichier de données CEP individuelles EVOL France compétences; Données brutes et calculs France compétences.

Champ : Entrées en CEP 2021 ; Région Occitanie

\* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

Il est à noter qu'au niveau national en 2021, le réseau EVA a enregistré une augmentation de **37%** du nombre d'accompagnements délivrés aux actifs occupés, comparé à 2020.

En 2021, en Occitanie, le réseau EVA a enregistré **13 670 bénéficiaires** entrés en CEP, **soit 9.76 % des entrées en CEP du Réseau EVA au niveau national et 5.35 % des entrées en CEP tout opérateur confondu en Occitanie.**



En Occitanie, **62.59 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 37.41% des hommes.**  
Au national, **61.72 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 38.28% des hommes.**

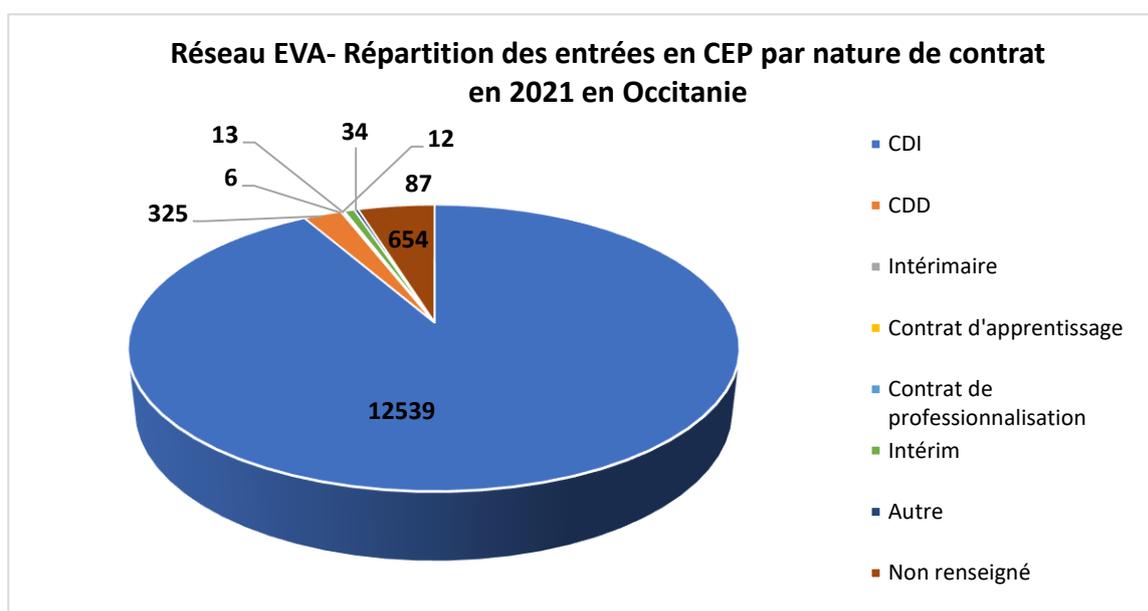
En Occitanie et au national, près de **70% ont entre 26 et 44 ans**. La moyenne d'âge en Occitanie est de **38 ans**.

La catégorie socio-professionnelle (CSP) la plus largement représentée en Occitanie est celle des **employé(e)s** avec 72.17% contre 70.55% au niveau national.

En Occitanie **95.03% sont des salarié-e-s de droit privé**, seulement 0.15% des personnes accompagnées sur l'Occitanie sont sans emploi et à la recherche d'un emploi.

Au national, **96.24%** sont des salarié-e-s de droit privé, seulement 0.09% des personnes accompagnées sur l'Occitanie sont sans emploi à la recherche d'un emploi.

En Occitanie **91.73% ont un contrat à durée indéterminée**, 2.38% ont un contrat à durée déterminée et 0.64% sont des intérimaires. Les autres natures de contrat sont que très faiblement représentées.



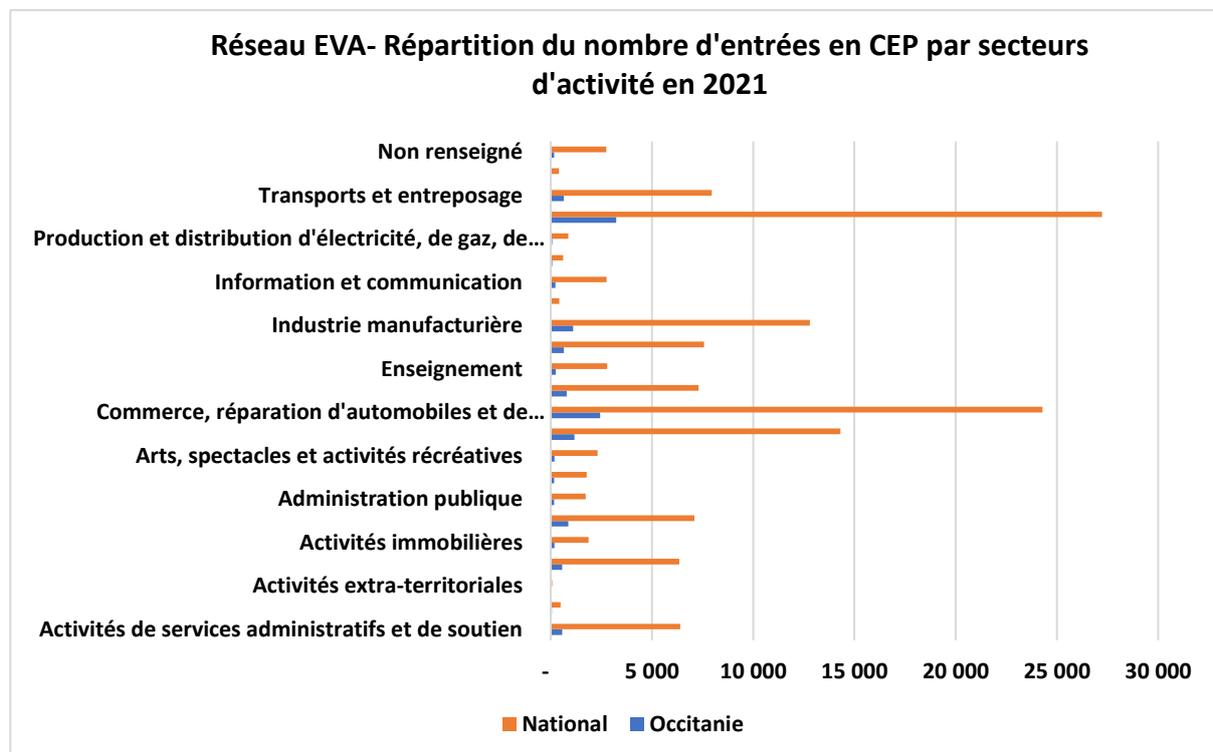
En Occitanie, les publics de l'opérateur Réseau EVA sont **principalement diplômés avec 28.61% ayant un niveau 6 ou 7** (correspondant au niveau I ou II avec l'ancienne nomenclature des diplômes), puis 26.34% ayant un niveau 4 (anciennement niveau IV) et 21.49% ayant un niveau 5 (anciennement niveau III).

Pour comparaison, au niveau national, le niveau de qualification le plus largement représenté est le **niveau 4** correspondant à une basse qualification avec 27.46%, suivi de près du niveau 6 ou 7 avec 26.69%.

Parmi une vingtaine de secteurs d'activités\*, les secteurs d'activités les plus représentés sont la « **santé humaine et action sociale** » avec 23.66%, le « **commerce, réparation d'automobiles et de motocycles** » avec 17.87%, « **autres activités de service** » avec 8.59% et l'« **industrie manufacturière** » avec 8.09%. Cette représentativité sur ces 4 secteurs-là est également observable au niveau national.

En revanche, au niveau national, le secteur d'activité de la « **santé et de l'action sociale** » représente 19.43 %, il est donc davantage représenté en Occitanie.\*

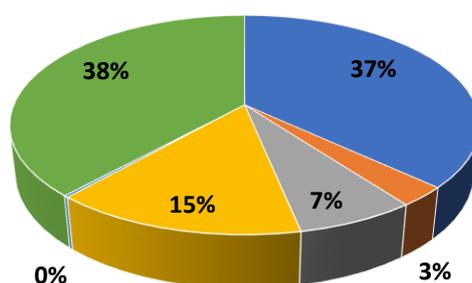
\* « chaque Opérateur national compte une vingtaine de secteurs d'activité : activités financières et d'assurance, Agriculture et pêche, construction, enseignement, information et communication, transports et entreposage etc.



En Occitanie la connaissance par les bénéficiaires du service CEP du Réseau EVA s'est principalement assurée via des **actions de communication (37%)** et par **l'aiguillage** des autres opérateurs nationaux : 10% pour le Pôle Emploi et 8% par les associations Transitions.

Précision à rappeler sur la diversité des publics pouvant être accompagnés en CEP : Chaque structure opératrice du CEP informe ses usagers sur l'existence des quatre autres opérateurs ; les candidats sollicitant un Conseil en Evolution Professionnelle ont toutefois le choix de leur accompagnateur compte-tenu du champ d'action de chacun.

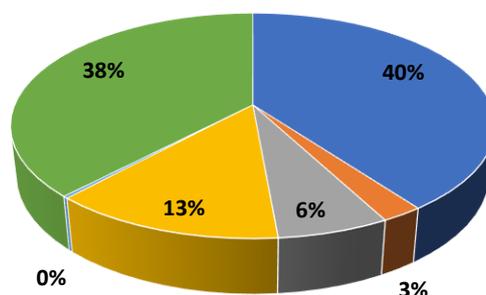
### Réseau EVA - Connaissance du service en Occitanie en 2021



- Action de communication
- Site internet mon compte formation
- Son employeur
- Son entourage
- Une organisation syndicale
- Un autre organisme

Au niveau national la connaissance par les bénéficiaires du service CEP du Réseau EVA, a principalement été assurée **via des actions de communication (39.96%)** et via l'aiguillage du Pôle Emploi (à hauteur de 12%) et des associations Transitions Pro (à hauteur de 9%).

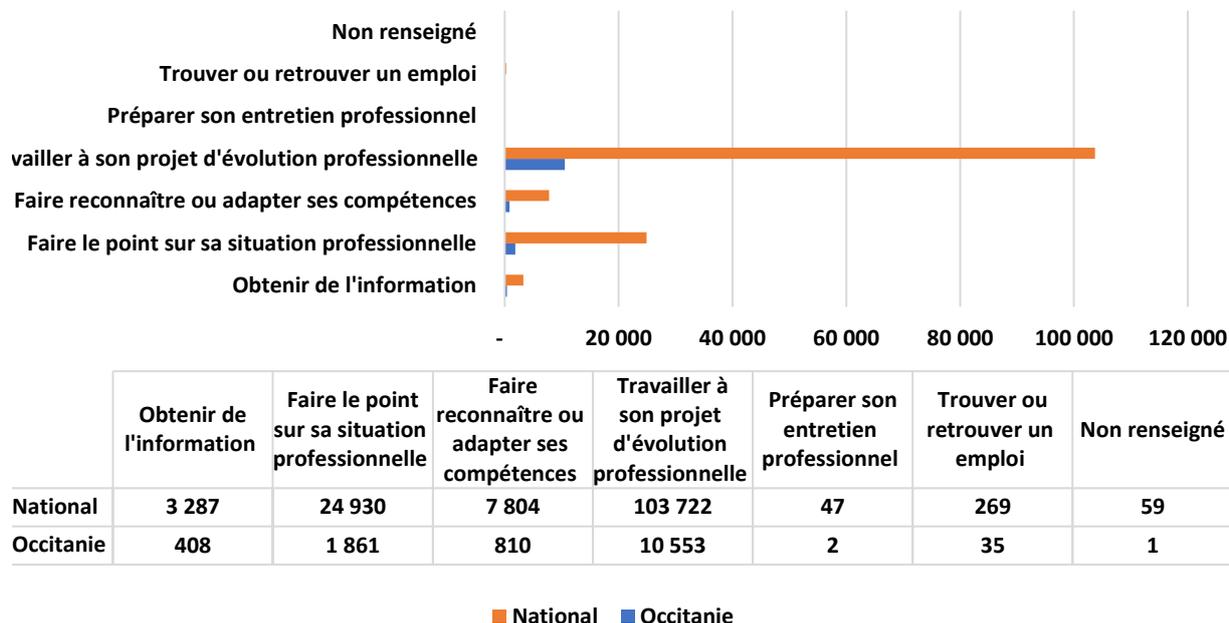
### Réseau EVA - Connaissance du service au National en 2021



- Action de communication
- Site internet mon compte formation
- Son employeur
- Son entourage
- Une organisation syndicale
- Un autre organisme

En Occitanie, le motif de sollicitation qui arrive en tête est « **travailler à son projet d'évolution professionnelle** » avec **77.20%**, même constat au niveau national avec 74.02%.

## Réseau EVA - Répartition des entrées en CEP par motifs de sollicitation en 2021



➤ Concernant l'opérateur CEP Réseau EVA, de façon globale, les constats et caractéristiques observables sont similaires au niveau national et au niveau régional.

#### 4. L'APEC (données DGEFP)

*Données SI CEP DGEFP exploitées par FC – Données de l'opérateur APEC*

### Les nouveaux entrants dans l'activité CEP 2021 des opérateurs

#### France entière

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
APEC	97 746	95 841	106 741

#### Occitanie

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
APEC	6 158	6 123	6 828

Source : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP; Evolution du SI Apec en lien avec Agora en 2021 donc impact Sur la complétude des données/ Données brutes et calculs France compétences.

Champ : Entrées en CEP 2021 ; France entière ; Bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

En 2021, en Occitanie, L'APEC a enregistré **6 158 entrées** en CEP.

L'APEC réalise **6.30 %** de son activité nationale en Occitanie.

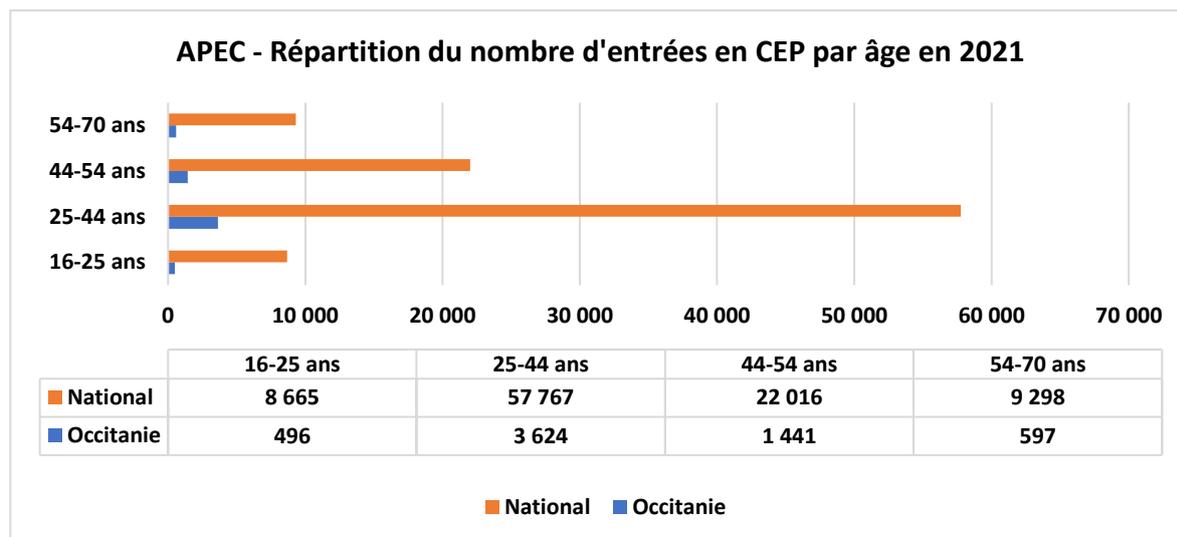
Ces **6 158 entrées** en CEP représentent **2.41 % des entrées en CEP tout opérateur confondu sur le territoire Occitan.**

En Occitanie, **54.16 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 45.84 % des hommes.**

Au national, 55.82 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 44.18 % des hommes.

En Occitanie, comme au national, **59 % des bénéficiaires ont entre 25 et 44 ans.**

La moyenne d'âge en Occitanie et au niveau national est de **39 ans.**



En Occitanie et au niveau national, 39% des bénéficiaires sont de la CSP « **Cadres et professions intellectuelles supérieures** », mais attention cette donnée sur la CSP est difficilement exploitable car le fichier révèle 39.33% de non renseigné sur l'Occitanie et 60.94% au niveau national.

Parmi les bénéficiaires du CEP de l'APEC en Occitanie, **21.79 % des personnes sont en recherche d'emploi**, contre 19.47% au niveau national. Mais attention cette donnée sur la situation du bénéficiaire est non exhaustive avec 60% de « non renseigné » sur l'Occitanie et sur le territoire national, donc manque de visibilité sur l'analyse qui pourrait en ressortir.

En Occitanie **16.06 % ont un contrat à durée indéterminée**, 1.17 % ont un contrat à durée déterminée et 0.04 % sont des intérimaires. Mais sur le même principe exploitation des données biaisée car 60 % de « non renseigné » sur cet item.

En Occitanie et au niveau national, les publics de l'opérateur APEC sont **principalement diplômés avec 34 %** ayant un **niveau 6 ou 7** (correspondant au niveau I ou II avec l'ancienne nomenclature des diplômes). Constat logique en lien avec le périmètre d'intervention de l'APEC : le mandat de service public de l'APEC préconise une représentativité particulière de ses trois publics cibles : les cadres salariés, les cadres demandeurs d'emploi et les jeunes diplômés.

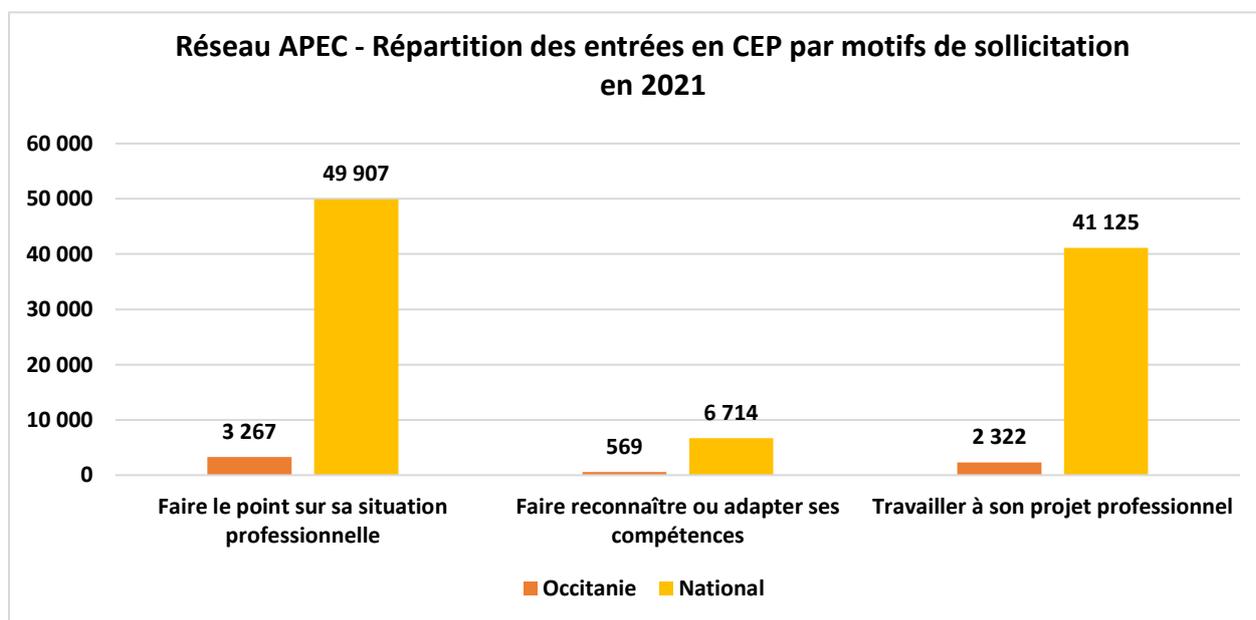
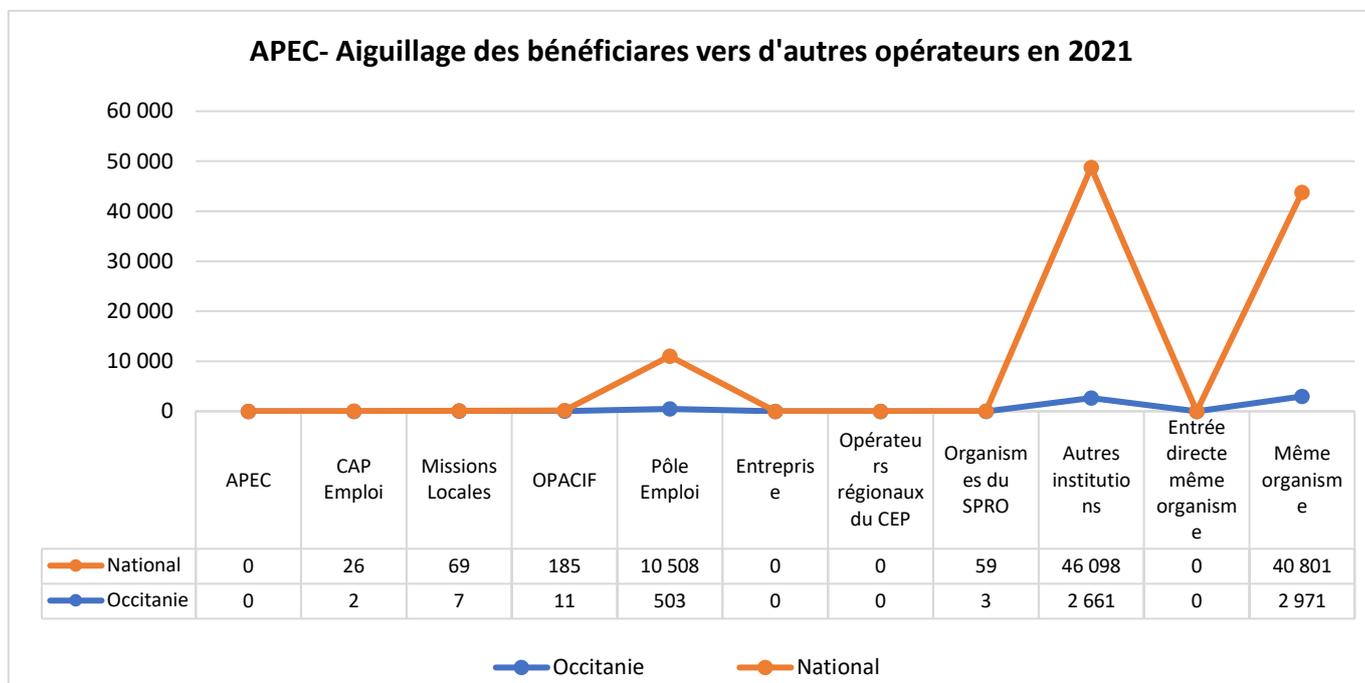
Mais sur le même principe exploitation des données biaisée car 60 % de « non renseigné » sur cet item en Occitanie et au national.

Les secteurs d'activité les plus représentés sont le **secteur des « industries manufacturières »** et des « **autres activités de services** » avec respectivement sur l'Occitanie **9.06 %** et **6.82 %** et au niveau national **6.64 %** et **6.81%**. Mais sur le même principe exploitation des données biaisée car plus de 63 % de « non renseigné » sur cet item en Occitanie et au national.

À l'APEC en Occitanie, **8.17 % des publics sont réorientés vers le Pôle Emploi** contre 10.75 % au national, et **43.22 % vers « d'autres institutions »** contre 47.16 % au niveau national.

A l'APEC, une proportion significative de bénéficiaires se rapprochent **directement de l'opérateur « compétent »**, sans qu'un réaiguillage (par l'APEC) vers un autre opérateur national soit nécessaire :

**48.25 % au niveau régional** contre 41.74 % au niveau national.



En Occitanie, le motif de sollicitation qui arrive en tête est « faire le point sur sa situation professionnelle » avec 53.05 %, même constat au niveau national avec 51.05 % ; suivi du motif « travailler à son projet professionnel ».

➤ Concernant l'opérateur CEP APEC, les données exploitables ne donnent pas une visibilité suffisante pour tirer une analyse claire et satisfaisante de l'activité de l'opérateur, au niveau national et au niveau régional sur l'Occitanie (cf éléments complémentaires évoqués précédemment dans le présent rapport).

## 5. Le Pôle Emploi (données DGEFP)

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

#### Les nouveaux entrants dans l'activité CEP 2021 des opérateurs

##### En France

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Pôle Emploi	1 809 087	1 764 816	3 174 591

##### En Occitanie

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Pôle Emploi	175 837	170 167	310 985

Source : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP; Données brutes et calculs France compétences.

Champs : Entrées en CEP 2021 ; Région Occitanie. Bénéficiaires\* : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

En 2021, en Occitanie, Pôle Emploi a enregistré **175 837** entrées en CEP. **Représentant 9.72 % des entrées en CEP du Pôle Emploi au niveau national et 68.86 % des entrées en CEP tout opérateur confondu en Occitanie.**

Donc implantation significative du Pôle Emploi dans le paysage CEP sur le territoire Occitan.

Cette disparité tendrait potentiellement à diminuer si **le taux de chômage sur le territoire continuait de baisser** et peut également s'expliquer par le fait que l'accompagnement CEP est considéré comme enclenché dès le 1<sup>er</sup> échange avec le bénéficiaire\* (cf détail page 119).

En Occitanie comme au national, **100 % des bénéficiaires sont des personnes en recherche d'emploi** inscrites au Pôle Emploi.

En Occitanie, **50.68 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 49.32 % des hommes.**

Au national, 51.44 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 48.56 % des hommes.

En Occitanie, comme au national, **47 % des bénéficiaires ont entre 25 et 44 ans.**

La moyenne d'âge en Occitanie est **de 38 ans** et de **37 ans** au niveau national.

En Occitanie, les bénéficiaires du CEP de Pôle Emploi sont moins représentés dans la tranche d'âge **25-44 ans** que les bénéficiaires du CEP des autres opérateurs ( 70 % pour le Réseau EVA et 59 % pour l'APEC).

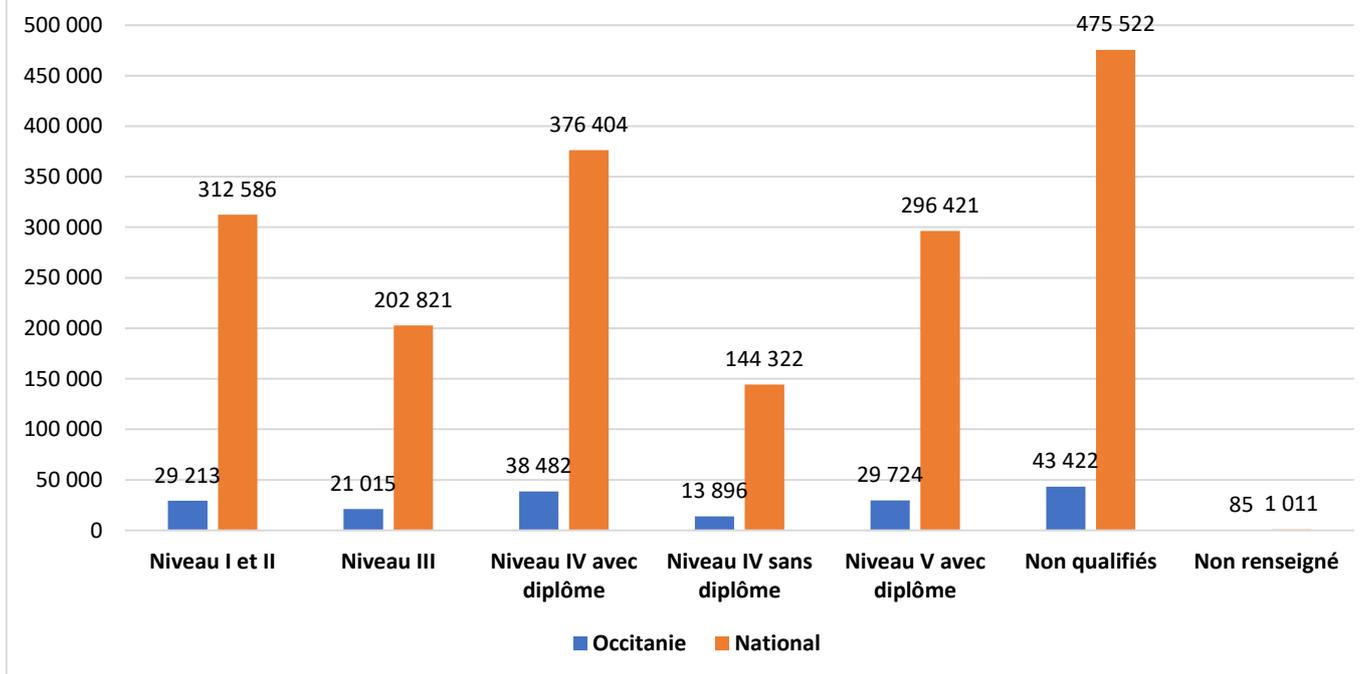
Mais en revanche en Occitanie, la tranche d'âge **16-25 ans** bénéficie davantage d'accompagnement CEP par le Pôle Emploi : 21.79 % contre 5.05 % pour le Réseau EVA et contre 8.05 % pour l'APEC.

Ce qui peut paraître logique au regard des « champs d'intervention spécifiques » de chaque opérateur et d'une tranche d'âge si « jeune » (pas forcément encore diplômée, cadre ou en poste).

En Occitanie et au niveau national, les publics de l'opérateur Pôle Emploi sont principalement « **non qualifiés** » avec respectivement **24.69 %** et **26.29 %**.

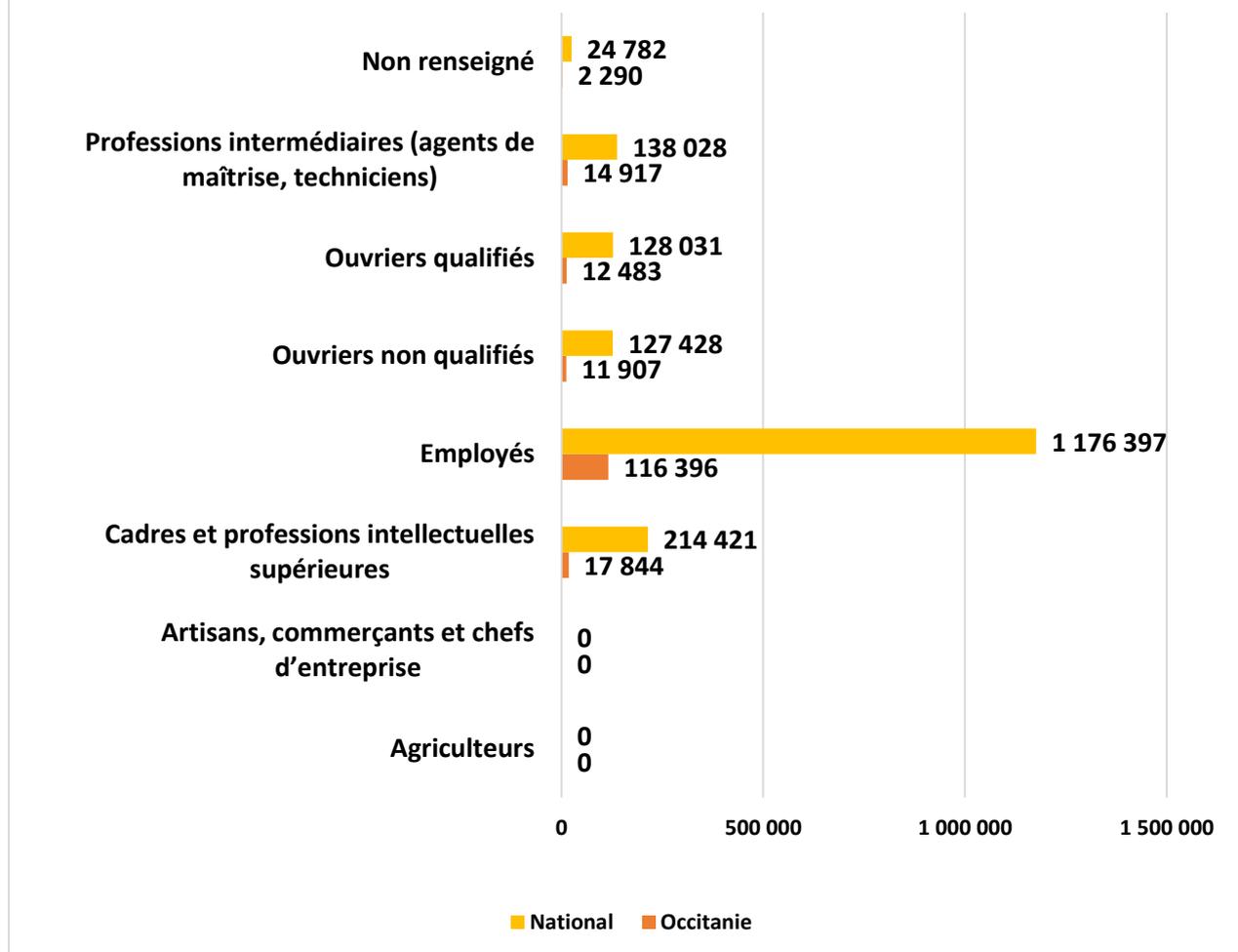
Arrive en seconde position en Occitanie et au niveau national **les « niveau 4 »** (anciennement niveau IV) avec respectivement **21.89 %** et **20.81 %**.

### Pôle Emploi - Répartition du nombre d'entrées en CEP par niveau de formation en 2021



Chez Pôle Emploi, en Occitanie comme au national, la **CSP majoritairement représentée est celle des « employé(e)s »** avec respectivement **66.50 %** et **65.03 %** ; contre (contrairement aux autres opérateurs) **10.14 %** de « cadres et professions intellectuelles supérieures » en Occitanie et **11.85 %** au national.

## Pôle Emploi - Répartition du nombre d'entrées en CEP par CSP en 2021

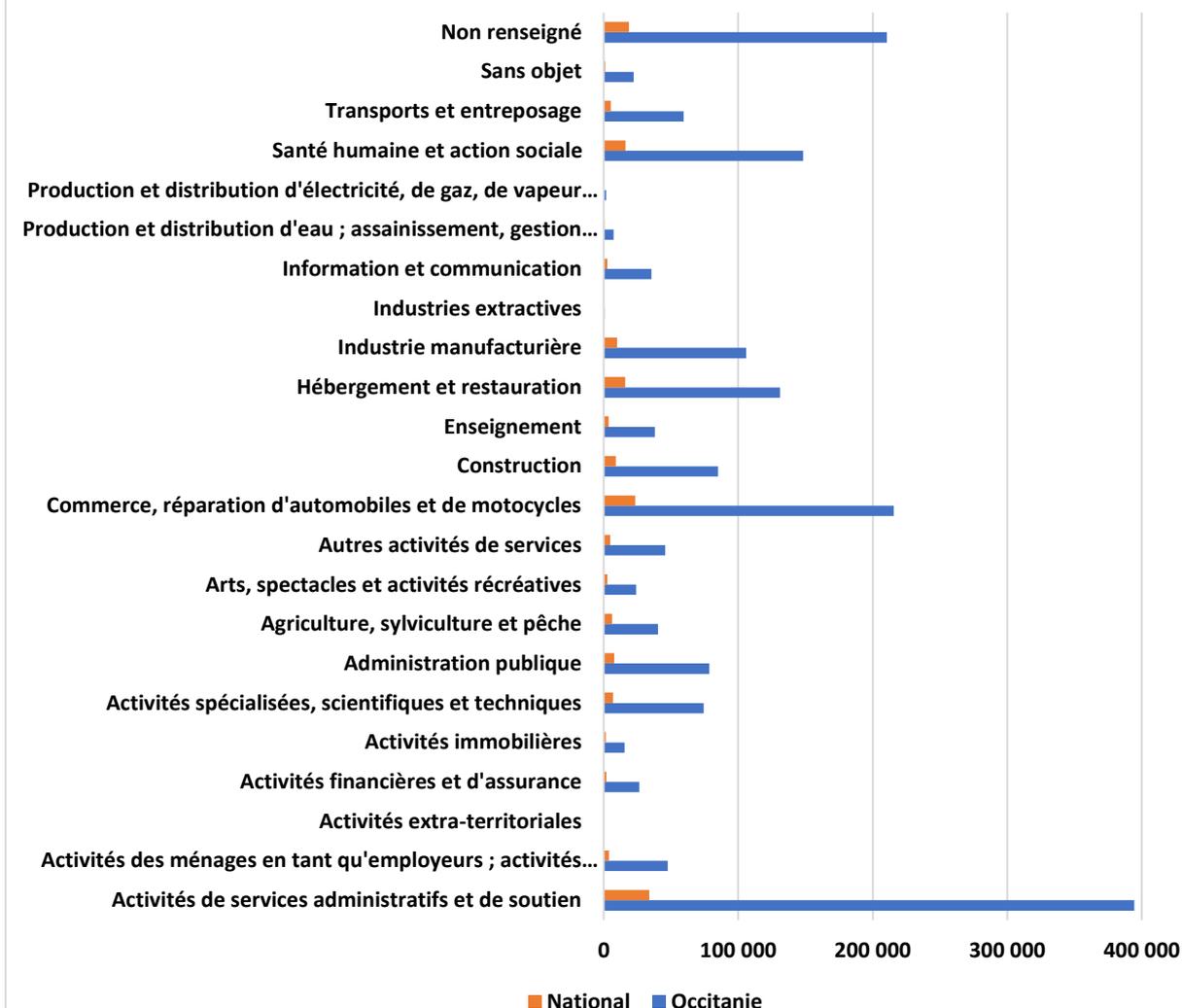


Ci-dessous les secteurs d'activité les plus représentés sur l'Occitanie et au niveau national classés par ordre de grandeur :

- Les « **Activités de services administratifs et de soutien** » : avec **19.22 %** sur l'Occitanie et 21.81 % au national,
- Le « **Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles** » : avec **9.15 %** en Occitanie et 11.92 % au national,
- La « **Santé humaine et action sociale** » : avec **9.14 %** en Occitanie et 8.20 % au national.

➤ Une **représentativité sectorielle** que nous retrouvons aussi en partie chez l'opérateur Réseau EVA.

## Pôle Emploi - Répartition du nombre d'entrées en CEP par secteurs d'activité en 2021

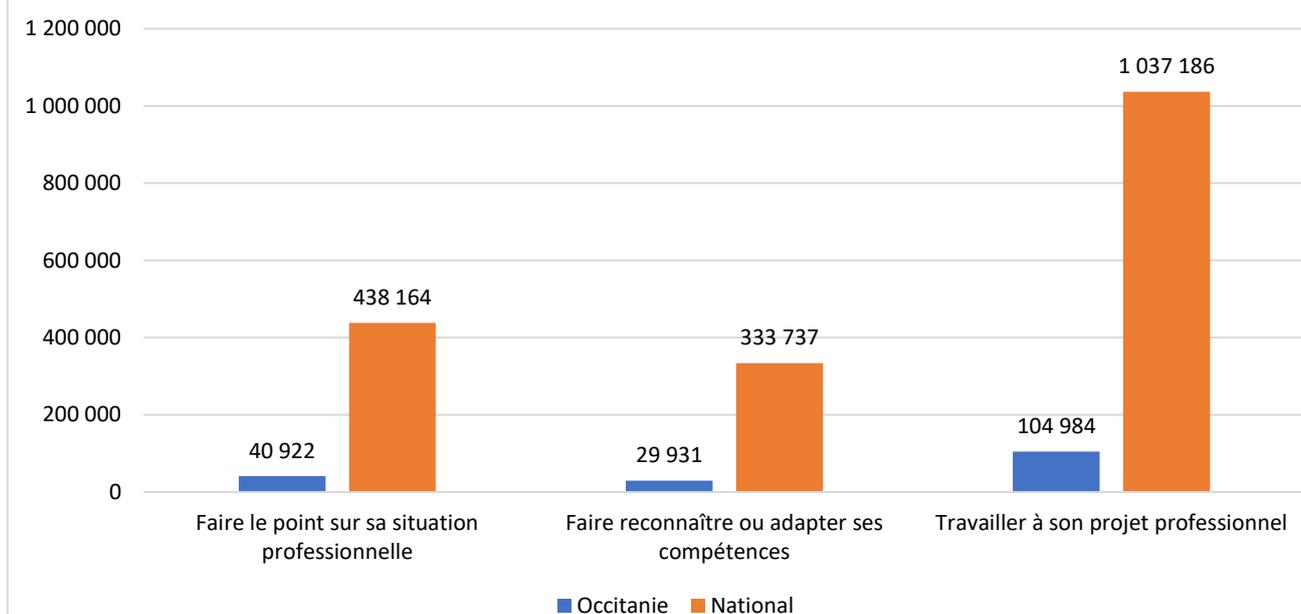


*\*Au Pôle Emploi, que ce soit en Occitanie ou au niveau national, **100 % des bénéficiaires qui se rapprochent du Pôle Emploi vont :***

- soit bénéficiaire d'un accompagnement CEP délivré par le Pôle Emploi (la majorité),
- ou être réorientés vers d'autres opérateurs en délégation de PPAE (projet personnalisé d'accès à l'emploi).

*En effet , le Pôle Emploi accueille, informe et oriente toutes les personnes – qu'elles soient ou non déjà en poste – dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle.*

### Pôle Emploi - Répartition des entrées en CEP par motifs de sollicitation en 2021



En Occitanie et au même titre que pour le Réseau EVA, **le motif de sollicitation qui arrive très largement en tête est « travailler à son projet d'évolution professionnelle » avec 59.71 %, même constat au niveau national avec 57.33 %.**

- Concernant l'analyse des données de l'opérateur CEP Pôle Emploi : des constats au niveau national et régional plutôt similaires qui correspondent à la spécificité et aux besoins des publics accompagnés, toujours grandissants, connectés à la conjoncture.

#### 6. Les Missions Locales (données DGEFP)

#### Données DGEFP – Données de l'opérateur Missions locales

#### Les nouveaux entrants dans l'activité CEP 2021 des opérateurs

#### France entière

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Missions Locales	364 495	255 858	767 691

#### En Occitanie

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
Missions Locales	43 626	35 059	82 819

Source : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP; Données brutes et calculs France compétences.  
Champs : Entrées en CEP 2021 ; Région Occitanie. \* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021.

En 2021, en Occitanie, les Missions Locales ont enregistré **43 626** entrées en CEP. **Représentant 11.97 % des entrées des Missions Locales au niveau national et 17.08 % des entrées en CEP tout opérateur confondu en Occitanie.**

En Occitanie, comme au niveau national, **47 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 52 % des hommes.** Seul opérateur pour lequel le nombre d'accompagnement délivré est **plus important chez les hommes que chez les femmes, sur le plan national et régional.**

En Occitanie, comme au national, **98.5 % des bénéficiaires ont entre 16 et 25 ans.**

La moyenne d'âge en Occitanie et au national est de **21 ans.**

Ce constat reste logique compte-tenu du fait que les Missions Locales sont un espace d'intervention au service des jeunes **16 - 25 ans.**

En Occitanie et au niveau national, les publics de l'opérateur Missions Locales **sont principalement « non qualifiés » avec respectivement 36.07 % et 34.98 %.**

Arrive en seconde position en Occitanie et au niveau national les « **niveau 4** » (Bac) avec **32 %.**

En Occitanie **84.12% de ces bénéficiaires sont en recherche d'emploi dont 61.82 % inscrits au Pôle Emploi.**

Au national, 82.33 % sont en recherche d'emploi dont 53.36 % inscrits au Pôle Emploi.

Ci-dessous les natures de contrats les plus représentées classées par ordre de grandeur :

- **5.30 % de CDD sur l'Occitanie** et au national,
- **2.30 % de CDI sur l'Occitanie** et au national,
- Moins de 1 % de contrats intérimaires sur l'Occitanie et au national.

Concernant les **CSP** des bénéficiaires, rien n'est renseigné ni au niveau régional ni au niveau national.

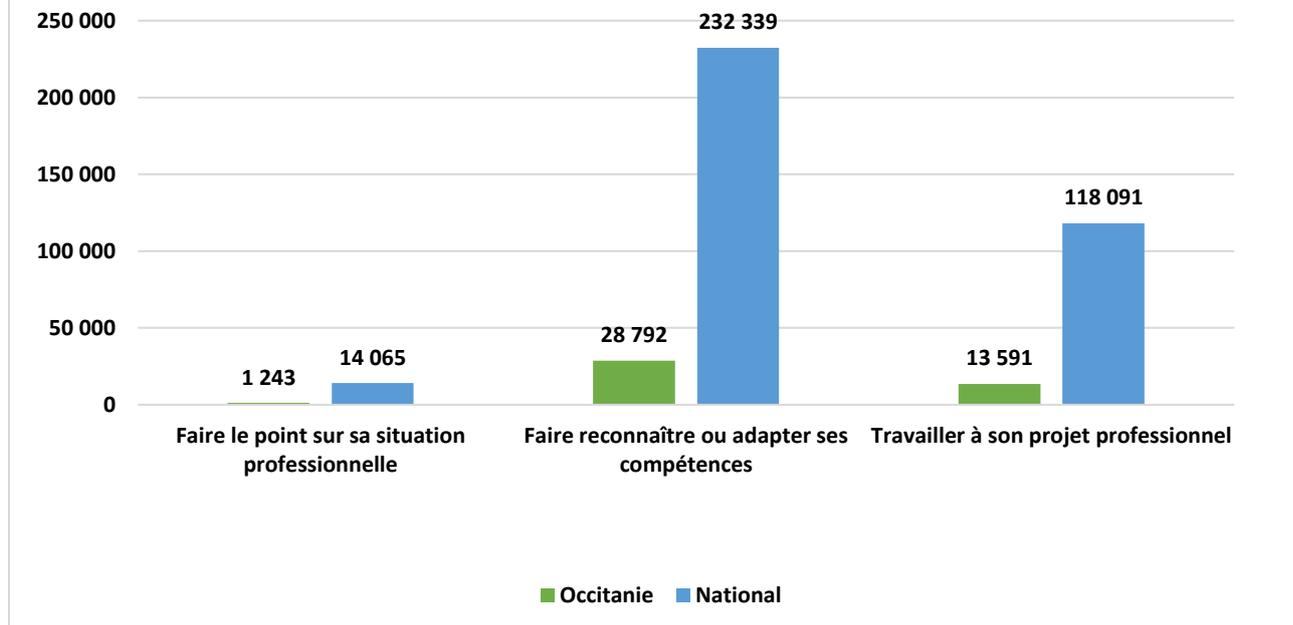
Concernant les **secteurs d'activité les plus représentés**, nous manquons de visibilité pour exploiter cette donnée et en tirer une analyse car plus de 95% des éléments ne sont pas renseignés.

Concernant **l'aiguillage** des bénéficiaires vers les opérateurs, que ce soit au niveau régional ou au niveau national, **48%** des bénéficiaires du CEP des Missions locales s'étaient **directement rapprochés des Missions Locales.** C'est-à-dire de l'opérateur « le plus compétent » pour la délivrance de leur accompagnement au regard de leur situation individuelle et de leur besoin.

Ci-dessous les **motifs de sollicitation** les plus représentés classés par ordre de grandeur :

- « **Faire reconnaître ou adapter ses compétences** » avec **66 %** en Occitanie et 63.74 % au niveau national, => motif de sollicitation qui est bien moins représentatif chez les autres opérateurs nationaux,
- « **Travailler à son projet professionnel** » avec **31.15 %** en Occitanie et 32.40 % au niveau régional,
- « **Faire le point sur sa situation professionnelle** » avec **2.85 %** en Occitanie contre X% au national.

### Missions Locales - Répartition des entrées en CEP par motifs de sollicitation en 2021



- Concernant l'opérateur CEP les Missions Locales : des caractéristiques au niveau national et régional qui correspondent à la spécificité et aux besoins des publics accompagnés par les Missions Locales, qui mobilisent principalement le CEP dans un objectif d'adaptation et de reconnaissance des compétences en lien peut-être avec l'âge du public accompagné (- de 26 ans), souvent de basse qualification, qui cherche à s'intégrer dans un marché de l'emploi intégrant les particularités du bassin. 84% de ces bénéficiaires sont en recherche d'emploi (bien plus qu'au niveau national), et cherchent finalement à être épaulés tant sur leurs projets professionnels que personnels.

## 7. Le Cap Emploi (données DGEFP)

### Données DGEFP – Données de l'opérateur Cap Emploi

Précision concernant les données Cap emploi : l'année passée, la seule source disponible était celle du **SI-DGEFP**, qui s'est avérée être **très incomplète**, en particulier pour les CAP Emploi.

C'est pourquoi cette année il a été convenu de s'appuyer **sur d'autres sources (Pôle Emploi, Parcours H)**. **Les ordres de grandeur entre 2020 et 2021 sont donc incomparables.**

Aussi, comme évoqué, depuis 2020, il existe un rapprochement entre Pôle Emploi et Cap emploi et le Lieu Unique d'Accompagnement (**LUA**) qui s'est mis en place progressivement dans toutes les agences et ce jusque septembre 2022. Les Cap emploi basculent de ce fait sur le SI de Pôle Emploi à la mise en place du LUA.

Les données sont donc encore imparfaites et recensées directement auprès **des Cap emploi et doivent être combinées avec les données transmises par Pôle Emploi pour les CEP Cap emploi axe 1.**

### Les nouveaux entrants dans l'activité CEP 2021 des opérateurs

#### France entière

**1. SI Parcours H – Données Cap Emploi (Demandeurs d'emploi)- ensemble des individus entrés en CEP chez Cap Emploi (axe 1 DE) dans le SI Parcours H pour les Cap emploi non passés encore sur le Lieu Unique d'Accompagnement (LUA).**

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
<b>CAP EMPLOI</b>	<b>89 712</b>		

Source : Fichier de données CEP individuelles SI Parcours H Cap emploi ; Données brutes et calculs Cap emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

\* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

**2. SI Parcours H – Données Cap Emploi (salariés gérés par l'Agefiph) -ensemble des individus entrés en CEP chez Cap emploi axe 2 géré par l'Agefiph**

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
<b>CAP EMPLOI</b>	<b>10 311</b>	<b>490</b>	<b>461</b>

Source : Fichier de données CEP individuelles SI Parcours H Cap emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

\* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

### 3. SI Pôle Emploi – ensemble des demandeurs d’emploi entrés en CEP en LUA (Cap Emploi passés en LUA dès 2021)

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
CAP EMPLOI	49 602		

Source : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP; Données brutes et calculs Pôle Emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

	Total Entrants France entière
CAP EMPLOI	149 625

## En Occitanie

### 1. SI Parcours H – Données Cap Emploi (Demandeurs d’emploi)

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
CAP EMPLOI	10 518		

Source : Fichier de données CEP individuelles SI Parcours H Cap emploi ; Données brutes et calculs Cap emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

\* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

### 2. SI Parcours H – Données Cap Emploi (salariés gérés par l’Agefiph)

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
CAP EMPLOI	941	5 494	6 443

Source : Fichier de données CEP individuelles SI Parcours H Cap emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

\* bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

### 3. SI Pôle Emploi – ensemble des demandeurs d’emploi entrés en CEP en LUA (Cap Emploi passés en LUA dès 2021)

	Entrants	Sortants	Bénéficiaires*
CAP EMPLOI	4 617		

Source : Fichier de données CEP individuelles SI-CEP DGEFP; Données brutes et calculs Pôle Emploi

Champs : Entrées en CEP 2021 ; France entière

\*bénéficiaires : nombre d'individus différents ayant bénéficié du CEP en 2021

	Total Entrants En Occitanie
CAP EMPLOI	16 076

En 2021, en Occitanie, le Cap Emploi a enregistré **16 076** entrées en CEP. **Représentant 10.76 % des entrées en CEP chez Cap Emploi au niveau national (sur 149 625 entrées) et 6.30 % des entrées en CEP tout opérateur confondu en Occitanie.**

Au national, **49 602** individus sont entrés en CEP **chez Cap emploi en tant que demandeurs d'emploi** (captés par le système d'information de Pôle Emploi pour les CAP Emploi passés en LUA dès 2021), et **4 617** en Occitanie (soit **9.31 %** des entrées au niveau national).

En Occitanie, comme un niveau national, **51 % de ces bénéficiaires sont des femmes et 48 % des hommes.**

Second opérateur avec les Missions Locales (pour les profils dont il est spécifiquement question) pour lequel le **nombre d'accompagnement délivré est plus important chez les hommes que chez les femmes**, sur le plan **national et régional.**

En outre, le Cap Emploi est le seul opérateur national (pour les profils dont il est spécifiquement question), pour lequel la tranche d'âge **44-54 ans est la plus représentée** (pour les autres opérateurs nationaux il s'agit de la tranche 25-44 ans ou de la tranche 16-25 ans pour les missions locales).

⇒ **Résumé de nos analyses sur les tendances en 2021, concernant le recours au CEP sur le territoire Occitan :**

 **Pour le Réseau EVA :**

Femme de 38 ans, salariée de droit privé en CDI dans le secteur de la santé humaine et de l'action sociale, de CSP employée, diplômée de niveau 6 ou 7 (nouvelle nomenclature des diplômes), qui mobilise un accompagnement CEP pour travailler à son projet d'évolution professionnelle.

 **Pour l'APEC :**

Femme de 39 ans, cadre en CDI dans le secteur des industries manufacturières, en recherche d'un nouvel emploi, diplômée de niveau 6 ou 7, qui mobilise un accompagnement CEP pour faire le point sur sa situation professionnelle.

 **Pour le Pôle Emploi :**

Femme de 38 ans, en recherche d'emploi et inscrite au Pôle Emploi, non qualifiée, qui souhaite bénéficier d'un accompagnement CEP « pour travailler à son projet d'évolution professionnelle ».

 **Pour les Missions Locales :**

Homme de 21 ans, non qualifié, en recherche d'emploi, qui souhaite bénéficier d'un accompagnement CEP pour faire « reconnaître ou adapter ses connaissances ».

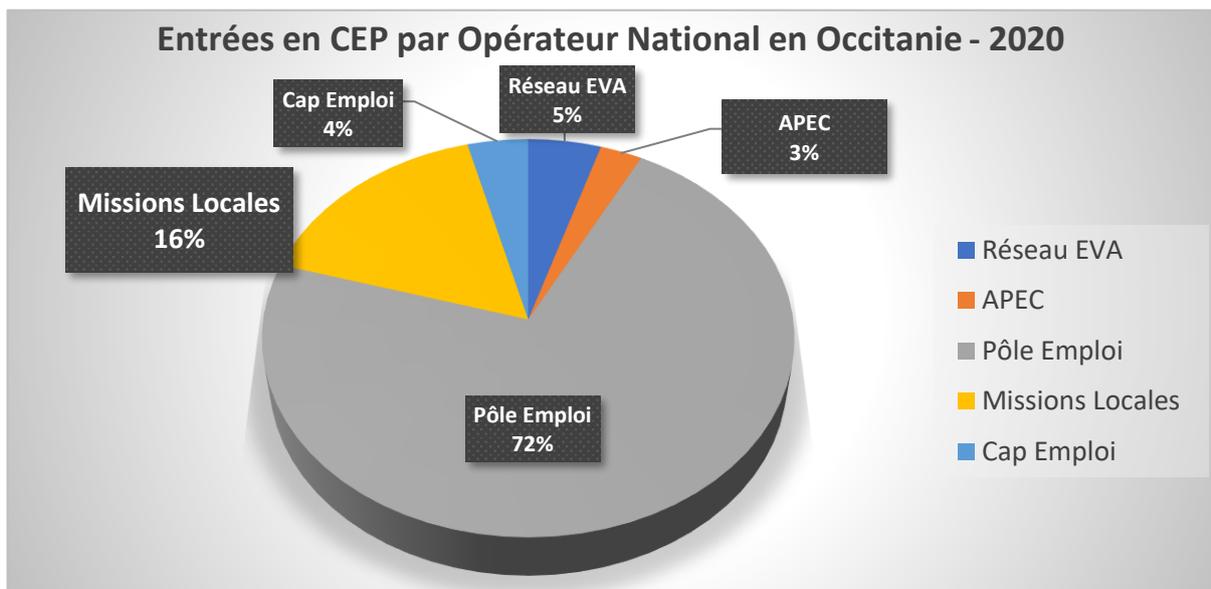
 **Pour le Cap Emploi :**

Homme de 47 ans (pas de données supplémentaires transmises dans le jeu de données DGEFP).

## Synthèse : Nombre d'entrées en CEP en Occitanie tout opérateur confondu- en 2020 et 2021

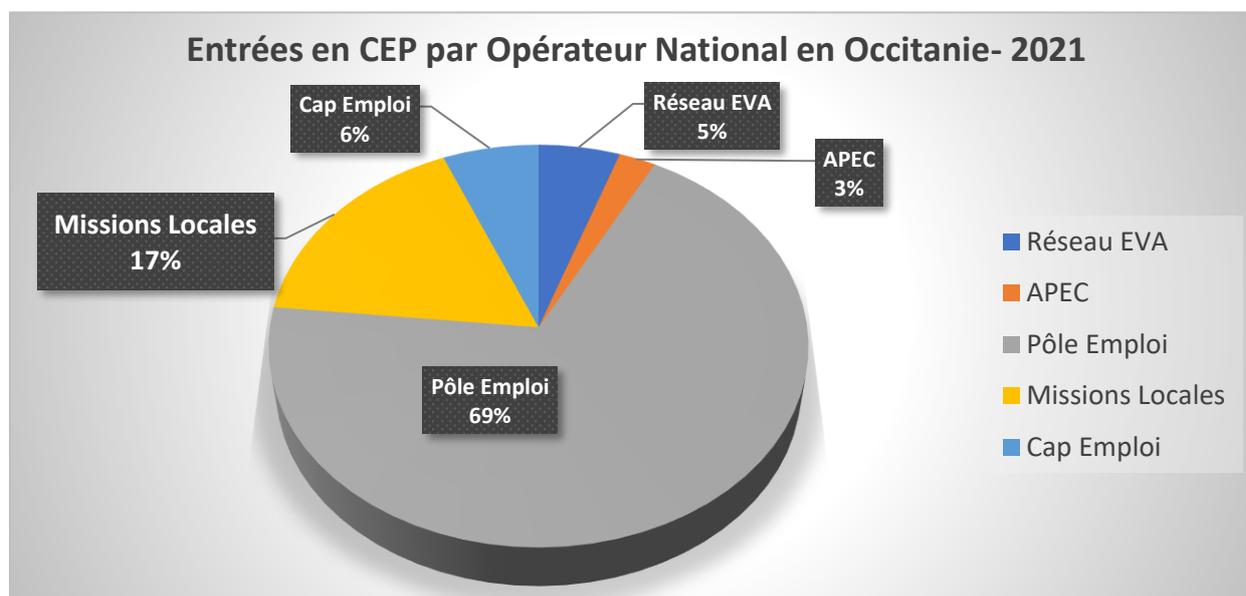
### ➤ 2020

	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>

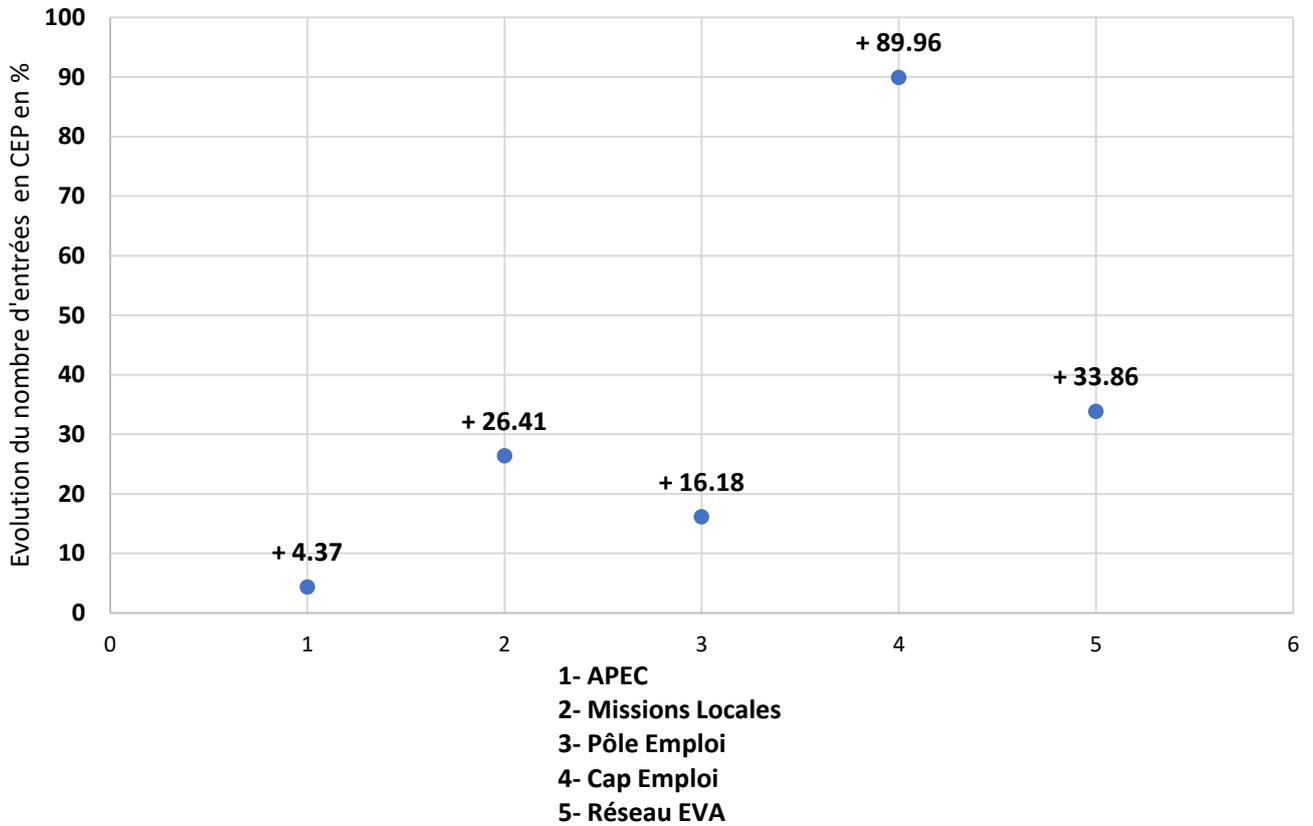


### ➤ 2021

	APEC	Missions Locales	Pôle Emploi	Cap Emploi	Réseau EVA	Total
Nombre d'entrées	6 158	43 626	175 837	16 076	13 670	<b>255 367</b>



### Evolution du nombre d'entrées en CEP par Opérateur National en Occitanie de 2020 à 2021



**En Occitanie = + 21.33%**  
d'entrées en CEP sur 2021 tout  
opérateur confondu

⇒ **En conclusion, parmi les raisons pouvant expliquer cette hausse du recours au CEP sur le territoire chez les 5 opérateurs, nous avons envisagé plusieurs hypothèses tangibles :**

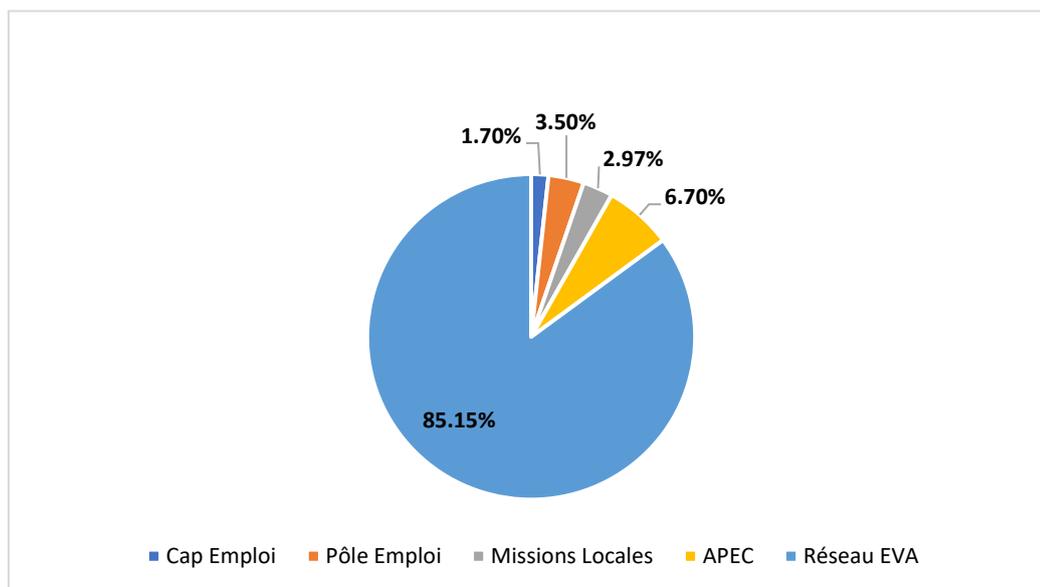
- La crise sanitaire a modifié le regard des actifs sur la formation et surtout bouleversé pour certains leurs aspirations et leur volonté à maîtriser leur trajectoire de vie professionnelle,
- La montée en puissance progressive du dispositif démissionnaire pour lequel l'accompagnement CEP est obligatoire, mais aussi du dispositif Projet de Transition Professionnelle pour lequel l'accompagnement CEP est fortement préconisé par les associations Transitions Pro,
- Le dispositif « 1 jeune, 1 solution » lancé à l'été 2020 par le gouvernement pendant la crise sanitaire qui a renforcé l'accompagnement des jeunes diplômés,
- Le Plan France Relance initié pour relancer l'économie au regard de la conjoncture de crise qui a investi dans les compétences pour aider les salariés à se reconvertir vers les métiers porteurs et pour orienter les demandeurs d'emploi vers les formations d'avenir,
- Le lancement du dispositif Transitions Collectives début 2021,
- Les offres de services des opérateurs qui s'enrichissent avec une préoccupation grandissante de promotion du CEP sur l'ensemble du territoire,
- Des offres de services qui pour certaines se sont déclinées en distanciel avec le covid-19, facilitant le recours au CEP même en télétravail,
- Une coordination de l'aiguillage des publics plus opérante et efficiente,
- Le renforcement des dispositifs existants (ceux portés par Transitions Pro, mais pas que).

## E. Quelle articulation entre le CEP et les dispositifs de Transitions Pro Occitanie ?

✚ **Le Conseil en Evolution Professionnelle : un véritable tremplin du projet en connexion avec les dispositifs Transitions Pro et leurs critères de motivation/ d'évaluation** (cohérence du projet, pertinence du parcours et perspectives d'emploi).

### ➤ Le projet de Transition Professionnelle (PTP) en 2021 en Occitanie :

- Taux d'acceptation des dossiers PTP de **62%** en 2021 (augmentation de 21 points de pourcentage entre 2020 et 2021),
- **46%** des dossiers PTP présentés en Commissions Paritaires Interprofessionnelles Régionales (CPIR) en 2021 ont bénéficié d'un accompagnement CEP (non obligatoire sur ce dispositif),
  - **Sur ces dossiers PTP présentés en CPIR ayant bénéficié d'un accompagnement CEP, quelle ventilation entre les opérateurs ?**



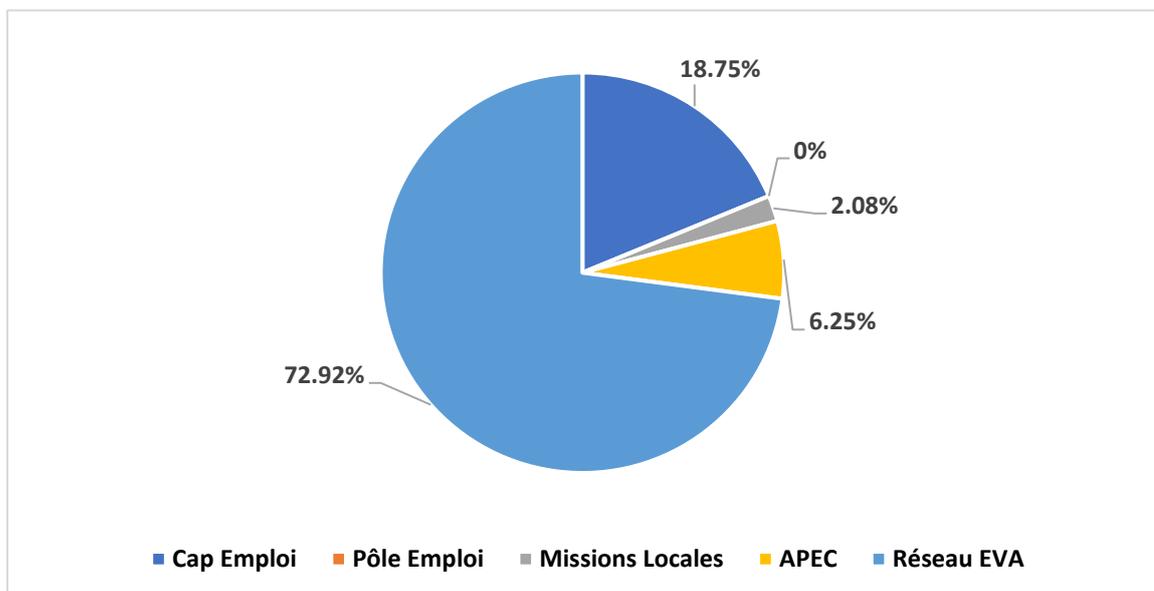
⇒ Le Réseau EVA et l'APEC ont assuré la-quasi totalité des accompagnements CEP sur le dispositif PTP en Occitanie en 2021.

- **Les métiers les plus ciblés pour des demandes de financement PTP-dernière commission de juin 2022 :**
  - DE infirmier-ère : 6 demandes de financement
  - DE Aide soignant-e: 5 demandes de financement
  - BP Responsable d'exploitation agricole : 5 demandes de financement

▪ **Focus sur le PTP et les salariés en situation de handicap et/ou inaptes à leur poste de travail :**

- En 2021, **5.97%** des dossiers PTP financés sont des dossiers dont les salariés étaient en situation de handicap et/ou inaptes à leur poste de travail,
- **48%** des salariés en situation de handicap et/ou inaptes dont le financement PTP a été accepté ont été accompagnés en amont par un opérateur du CEP.

➤ **Sur ces dossiers PTP financés ayant bénéficié d'un accompagnement CEP, quelle ventilation entre les opérateurs ?**



⇒ En 2021 en Occitanie, le Réseau EVA et le Cap Emploi ont assuré la-quasi totalité des accompagnements CEP sur le dispositif PTP pour les salariés en situation de handicap et/ou inaptes à leur poste de travail.

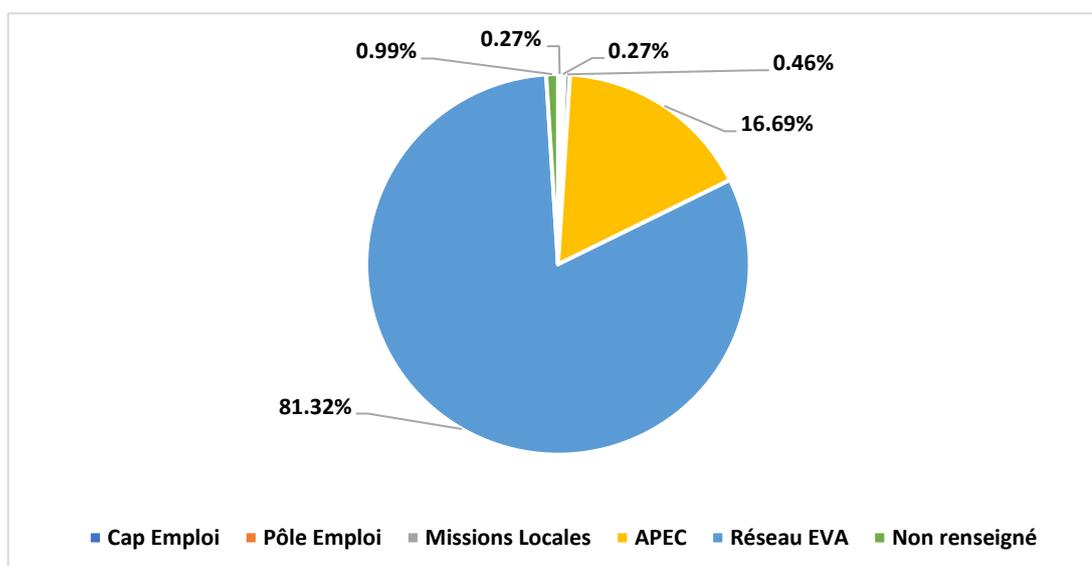
⇒ Perspective 2022 identifiée par l'Agefiph et les Cap Emploi : **travail important de réaiguillage de ces publics.**

Ce constat a été observé lors de réunions de travail initiées dans le cadre de la convention de partenariat entre l'Agefiph et Transitions Pro Occitanie.

En effet, les publics en situation de handicap et/ou inaptes entrant dans le champ d'application de cette convention sont majoritairement accompagnés par le Réseau Eva et non par les Cap Emploi.

➤ **Le Projet de Reconversion Professionnelle (ou dispositif démissionnaire) en 2021 en Occitanie**

- Validation par la CPIR du « caractère réel et sérieux » pour **94%** des dossiers PRP présentés (idem en 2020),
- 100% de ces dossiers ont bénéficié d'un accompagnement CEP (car obligatoire sur ce dispositif),
  - **Sur ces dossiers PRP acceptés ayant bénéficié d'un accompagnement CEP, quelle ventilation entre les opérateurs ?**



- ⇒ Le Réseau EVA et l'APEC et le Réseau ont assuré la-quasi totalité des accompagnements CEP sur le dispositif PRP en Occitanie en 2021.
- ⇒ Pour rappel, les **missions locales et Pôle Emploi sont explicitement exclus par les textes de la délivrance des accompagnements CEP pour des publics démissionnaires.**

- **Montée en puissance du dispositif :**  
Nombre de dossiers PRP présentés en commission : augmentation de **54.6** points de pourcentage entre 2020 et 2021,
- **Un nombre significatif de dossiers PRP en vue d'une reprise/création d'entreprise : 60% des dossiers en 2021 et 70% en 2020 (en lien avec la crise sanitaire et les nouvelles aspirations professionnelles/ nouveaux choix de vie des actifs. En parallèle, chiffres qui se recourent avec l'évolution des créations d'entreprises en Occitanie sur les 2 dernières années- cf page 108 ).**

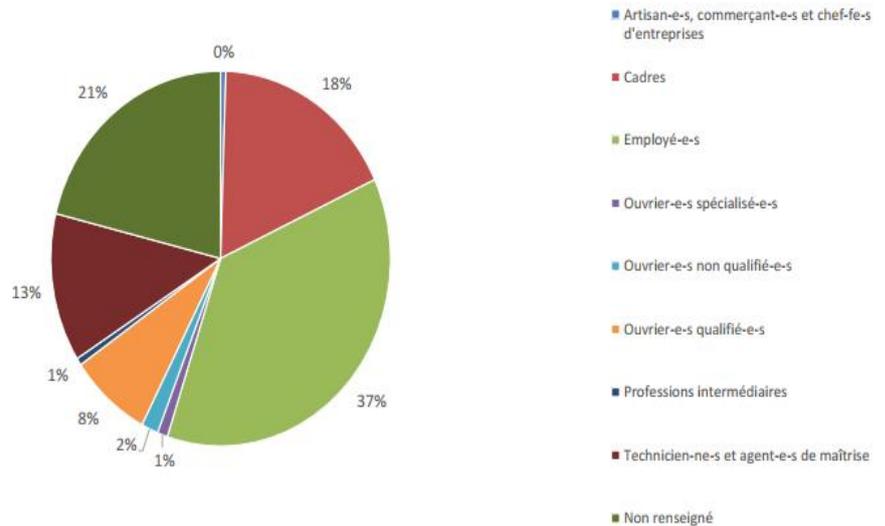
- **Le profil des salariés dépositaires d'un dossier PRP :**

- ❖ **50 % des salarié-e-s sont des femmes, 50 % des hommes**

Catégorie socio-professionnelle des salarié-e-s

- ❖ La moitié ont moins de 37 ans

- ❖ **37 % sont des employé-e-s**



- **Bon à savoir :**

En Occitanie **35 %** de personnes ont envisagé de mobiliser le dispositif "**Projet de Transition Professionnelle**" avant de mobiliser le **Dispositif Démissionnaire** (enquête réalisée en 2021 par Transitions Pro Occitanie => Champ de l'étude : les salarié-e-s dont le projet a été attesté réel et sérieux par la Commission paritaire d'instruction, entre le 01 janvier 2021 et le 31 décembre 2021. Sur 4070 personnes interrogées dont 758 ont répondu).

- ⇒ On ne peut qu'être surpris de voir d'un côté une demande très forte sur le financement dans le cadre du PTP, et de l'autre une explosion du nombre de ceux qui veulent démissionner pour engager un parcours de reconversion. Pourquoi choisir une voie non sécurisée (car pas de prise en charge contrairement au PTP) ?
- ⇒ Quel lien avec l'accessibilité des dispositifs de Transitions Pro d'une part et l'accompagnement CEP d'autre part ? Intéressant à creuser pour 2022 et apporter des pistes de réponses tangibles et opérationnelles.

- **La certification CléA en 2021 en Occitanie :**

-En occitanie en 2021, **638** candidatures CléA ont été certifiées.

Sur 812 candidatures déposées (public principalement orienté par Pôle Emploi ou la Mission Locale) :

- ⇒ **37.44%** sont des hommes et **62.56%** sont des femmes,
- ⇒ **5.42%** sont des salariés et **94.58%** sont des demandeurs d'emploi.

-Des interventions ou co-animations ont été assurées par Transitions Pro Occitanie afin de promouvoir cette certification CléA sur le Territoire et de sensibiliser les publics basses qualifications/ « jeunes décrocheurs ».

-Lien intéressant à faire entre les opérateurs du CEP et la convention de partenariat signée avec l'Association Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) (action 2022).

➤ **Le dispositif Transitions Collectives en 2021 en Occitanie :**

- En 2021, démarrage plutôt très lent de ce nouveau dispositif, en Occitanie comme au niveau national.
- En occitanie, **100%** des dossiers déposés ont été présentés en CPIR et financés.
- **100%** de ces dossiers ont bénéficié d'un accompagnement CEP au préalable du dépôt de dossier, délivré par le Réseau EVA.

## V. Axes d'amélioration et perspectives 2022 sur le déploiement du CEP en région

Les perspectives 2022 seront placées sous le signe de la **continuité** et de la **nouveauté** pour continuer d'encourager le déploiement du CEP en région.

✚ **Quels axes d'amélioration et quelles perspectives ont été identifiés dans le cadre de la mission ?**

- Mesurer **l'influence du contexte socio-économique** des territoires et du maillage géographique de l'offre des opérateurs, sur le **recours au CEP**,
- Renforcer la **notoriété du CEP** sur les territoires,
- Améliorer la **visibilité et l'accessibilité de l'offre de services** de certains opérateurs. D'autant plus qu'il est nécessaire que la communication sur le CEP soit adaptée au public et notamment au public les moins qualifiés d'une manière simple et intuitive,
  - ⇒ Identifier les leviers à activer en ce sens.
- Renforcer la **professionnalisation croisée** entre les opérateurs du CEP, Transitions Pro Occitanie et les professionnels de l'emploi/formation, afin de faciliter réciproquement des **futurs relais** d'informations,
  - ⇒ Les directions des Cap Emploi relèvent la nécessité de formation de conseillers en Evolution Professionnelle, de manière à développer, au sein des équipes Cap Emploi un niveau de compétences en adéquation avec le service attendu. Les Cap Emploi en Occitanie travaillent actuellement un module de perfectionnement destiné aux conseillers ;
  - ⇒ Possibilité de généraliser ces actions de professionnalisation sur l'ensemble des opérateurs sur le Territoire ?
- Continuer à consolider les **coopérations** entre acteurs (partenariats, événements, interventions sur nos missions et nos dispositifs etc...),

- Renforcer les **dynamiques régionales et nationales** et les mettre davantage en perspectives dans le cadre de la mission 2022,
- Mettre en place des **indicateurs qualitatifs et quantitatifs** dans respect du cadre des partenariats existants,
- Même si l'accompagnement CEP n'est pas obligatoire dans le cadre du PTP contrairement au PRP, nécessité de disposer de davantage de **matière et d'éléments probants dans les synthèses CEP** des dossiers PTP sur les trois critères : Cohérence du projet, pertinence du parcours et perspectives d'emploi. Ces points sont spécifiquement explicités lors de nos présentations/ animations opérationnelles auprès des CEP,
- Pour finir, Il pourrait être pertinent (comme échangé avec les membres du réseau ATpro en charge de la mission) de mettre en place une **cellule de veille « risques et opportunités »** : comment adapter le service au regard des problématiques conjoncturelles ? Mise en place d'actions et d'outils « à l'écoute du tissu économique ». Lien intéressant à faire avec l'approche par compétences.

## VI. Conclusion

Ce rapport permet de mettre en lumière une deuxième année d'activité du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

La mission de suivi de la mise en oeuvre du CEP est désormais bien installée en région Occitanie, comme en témoignent les coopérations et collaborations qui ont pu être mises en oeuvre sur l'année 2021, dont l'objectif est de rendre toujours plus efficiente **la connexion de nos activités respectives** et de répondre à nos attentes partagées : celle de **sécuriser et fluidifier les parcours professionnels** de nos publics, de **façon individualisée**.

En 2021, plus de **255 365** accompagnements CEP ont été délivrés par les cinq opérateurs en Occitanie, soit **21.33** points de pourcentage de plus qu'en 2020, venant notamment conforter :

- l'impact de la crise sanitaire et l'appétence des publics pour les dispositifs d'orientation et d'accompagnement dans une logique de maîtrise de leur trajectoire de vie,
- l'augmentation de la mobilisation des dispositifs existants centrés sur la transition/ reconversion professionnelle et des acteurs associés,
- la garantie d'un accès égal et équitable à l'offre de services du CEP pour les actifs sur l'ensemble de l'Occitanie,
- l'adéquation entre les aspirations des publics et l'offre d'emploi sur le marché du travail régional (**appariement entre offre et demande**).

Ce second rapport annuel permet de mettre en lumière l'activité, les missions et l'ajustement des services assurés par les opérateurs du CEP, mais également de mettre en évidence une **double fonction du CEP** qui ne prescrit pas uniquement un parcours et active les **ressorts motivationnels**, mais qui accompagne le bénéficiaire à élaborer et réaliser son projet professionnel en cherchant à développer son autonomie, sa prise de recul et à enrichir sa carrière professionnelle; dans une **logique situationnelle et inclusive**.

**L'aiguillage coordonné des publics** d'une part et la personnalisation et la différenciation du service au regard du besoin du bénéficiaire d'autre part, ont valorisé la délivrance du CEP en tant que véritable service de proximité et de qualité.

Concernant la promotion du CEP, même si le recours au CEP croît et que des actions de communication et des services innovants sont mis en place par la plupart des opérateurs, sa **notoriété** reste à renforcer sur l'ensemble du territoire, notamment auprès des salariés et des employeurs qui aurait tout intérêt à mobiliser le CEP comme un véritable **outil RH**.

Les associations Transitions Pro et les cinq opérateurs du CEP **ont un travail à faire ensemble sur la perception et la lisibilité du CEP**, afin que les salariés/entreprises régionales comprennent **la valeur ajoutée de ce service et en découvrent les bénéfices**.

Aussi, cette deuxième année de mission a permis de confirmer que le CEP répond à une même finalité mais qu'il existe plusieurs façons de délivrer le service en fonction des opérateurs.

Un travail sur **l'homogénéité et l'universalité du service rendu** et sur la complémentarité des offres de services encore très hétérogènes, est à réaliser, si l'enjeu est de tendre à terme vers un service public harmonisé sur l'ensemble du territoire.

Concernant la **professionnalisation croisée** (entre opérateurs du CEP, Transitions pro Occitanie et les différents partenaires du paysage de l'emploi formation), outre les bienfaits du partage de culture commune, elle constitue un atout majeur pour **mutualiser** nos pratiques, capitaliser sur l'inter-connaissance et comprendre nos problématiques respectives.

Nous devons donc maintenir cette professionnalisation croisée et progresser dans l'exploitation des données sur le marché du travail pour anticiper ses mutations et **proposer de nouveaux services** toujours plus adéquats pour nos publics.

En effet, le lien entre l'accompagnement professionnel et la résolution des problématiques socio-économiques constitue un gage de réussite pour insérer les publics et répondre aux besoins du bassin d'emploi.

En conclusion, pour accompagner la montée en charge du CEP constatable chez l'ensemble des opérateurs, il paraît nécessaire de renforcer, sur l'ensemble du territoire, les **coopérations et les synergies entre acteurs** pour continuer d'avancer en bonne intelligence et de répondre à nos objectifs stratégiques communs de sécurisation des parcours ; et ce de la remobilisation à l'insertion des publics.

En ce sens et dans le cadre de la mission de suivi de la mise en œuvre du CEP, Transitions Pro Occitanie doit continuer d'asseoir sa posture de coordination et être un lieu d'échanges et de concertation, dans une **logique collaborative**.

La finalité est d'initier **collectivement** une **vision prospective** de nos activités respectives, telle une richesse commune, dans une dynamique et démarche **d'amélioration continue**.

# Annexes

## **Annexe 1**

Cahier des charges relatif à l'offre de service du CEP défini par Arrêté du 29 Mars 2019

## **Annexe 2**

Réseau EVA : Baromètre de l'évolution professionnelle en 2021 en Occitanie

## **Annexe 3**

Dépêche AEF Info n° 669431 – Social / RH - Formation professionnelle :

Interview Véronique Dessen-Torres « Il reste beaucoup à faire pour que les entreprises se saisissent du CEP »

## **Annexe 4**

Dépêche AEF Info n° 670694 - Social / RH - Politiques de l'emploi :

Interview Ceser Auvergne Rhône-Alpes « Orientation des adultes : la notoriété du CEP "reste à développer",

## **Annexe 5**

Bilan CEP 2021 en Occitanie - Réseau Eva

## **Annexe 6**

Article de New Tanks RH Management – n° 245040 du 14/03/22 :

CEP Salariés : 140 113 l'ont mobilisé en 2021

## **Annexe 7**

Atelier France Compétences du 17/03/22 géographie du recours au CEP des actifs occupés

## **ANNEXE 1**

### **Cahier des charges relatif à l'offre de service du CEP défini par Arrêté du 29 Mars 2019 - 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 1er 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).

## Baromètre de l'évolution professionnelle 2021 en Occitanie

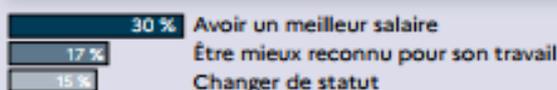
Étude réalisée par FIFOP à la demande du réseau EVA, sur un échantillon représentatif de la population salariée en Occitanie en octobre 2021.

**54 %**  
des salariés de l'Occitanie  
**envisagent d'évoluer  
professionnellement**  
au cours des 2 prochaines  
années.

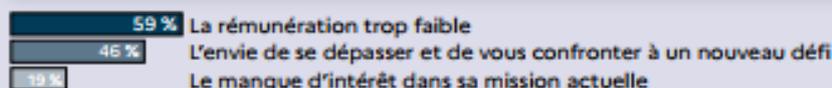
**58 %**  
des salariés souhaitant  
évoluer **veulent rester**  
**dans le même secteur**  
**d'activité.**

**47 %**  
des salariés estiment ne  
pas bénéficier de suffisam-  
ment d'information pour  
envisager une évolution  
professionnelle.

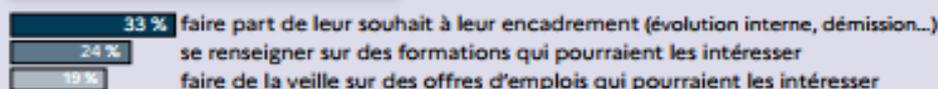
### Quelle est la définition d'une évolution professionnelle pour les salariés ?



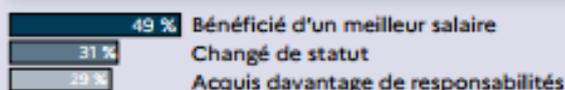
### Quelles sont les raisons qui ont motivé les salariés à évoluer professionnellement ?



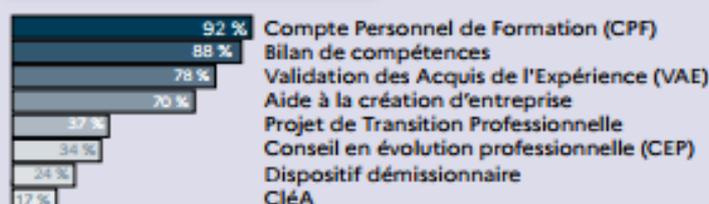
### Quelles démarches ont-ils engagées :



### Après avoir fait une évolution professionnelle, les salariés ont :



### Quels dispositifs connaissent-ils ?



## **ANNEXE 3**

Dépêche AEF Info n° 669431

Social / RH - Formation professionnelle

Par: Christophe Marty - Publiée le 14/03/2022

### **INTERVIEW "Il reste beaucoup à faire pour que les entreprises se saisissent du CEP" (Véronique Dessen-Torres, France compétences)**

"Des choses se font déjà mais il reste beaucoup à faire pour que les entreprises se saisissent du CEP", reconnaît Véronique Dessen-Torres, directrice du pôle territoires et partenariats de France compétences, dans un entretien accordé à AEF info à l'occasion de la présentation du bilan 2021 du CEP des actifs en emploi ([lire sur AEF info](#)). Pour elle, "il ne s'agit pas seulement de notoriété, il faut surtout faire connaître la diversité des usages possibles du CEP et tous les bénéfices pour l'entreprise". Au-delà de l'explication des bons résultats enregistrés en 2021 par le CEP des actifs en emploi, elle souligne les résultats des premières enquêtes qualitatives qui permettent "désormais [d']attester de l'utilité du CEP pour les personnes". Elle détaille également les questions autour desquelles va être lancée l'évaluation de l'actuel marché du CEP des actifs en emploi.

Véronique Dessen-Torres, directrice du pôle territoires et partenariats de France compétences France compétences

#### **AEF info : Comment expliquez-vous la forte hausse du recours au CEP actifs occupés ?**

**Véronique Dessen-Torres** : Comme en 2020, les opérateurs régionaux du CEP actifs occupés ont été particulièrement dynamiques en termes de communication et de partenariat, ce qui est à saluer. Il y a également eu une communication des pouvoirs publics plus intense. La communication sur les transitions collectives a été l'occasion d'une communication sur le service du CEP et les opérateurs régionaux ont été mieux impliqués dans certains partenariats territoriaux. Depuis novembre 2021, la mise en visibilité du CEP sur la page d'accueil de Mon Compte Formation a également contribué à orienter des personnes vers les opérateurs. Enfin, on note un rôle important du bouche-à-oreille qui amène un nombre non négligeable de personnes au CEP.

#### **AEF info : En revanche, la difficulté à parler du CEP dans l'entreprise reste flagrante. Quelles actions pourraient inverser cette tendance ?**

**Véronique Dessen-Torres** : Des choses se font. Il y a eu une présence encore plus forte du CEP sur les territoires et auprès des entreprises, de nombreuses relations sont établies avec les branches professionnelles, notamment celles qui ont des métiers en tensions, avec les organisations professionnelles... Beaucoup d'actions existent, mais il reste beaucoup à faire pour que les entreprises se saisissent du CEP. Il ne s'agit pas seulement de notoriété, il faut surtout faire connaître la diversité des usages possibles du CEP et tous les bénéfices pour l'entreprise. Le CEP peut par exemple accompagner le maintien dans l'emploi ou participer à faire découvrir des métiers qui peinent à attirer des candidats.

#### **AEF info : D'un point de vue plus qualitatif, le CEP des actifs occupés ne passe-t-il pas un peu à côté de son objectif en étant très sollicité sur les reconversions et peu sur l'évolution dans l'emploi ?**

**Véronique Dessen-Torres** : De fait, la reconversion est le premier motif de sollicitation déclaré par les personnes qui mobilisent le CEP actifs occupés. Le CEP intervient d'ailleurs pour le moment plutôt en amont de la reconversion (écoute, analyse de situation, aide à la formulation de nouvelles perspectives, recherche de la bonne formation le cas échéant...), mais reste peu mobilisé par exemple après une formation de reconversion, pour appuyer la recherche ou l'intégration dans un nouvel emploi, alors que l'on sait que cet appui est souvent un besoin. Ce point est d'ailleurs un des enseignements de l'étude sur les reconversions conduite sous l'égide de la Commission évaluation de France compétences ([lire sur AEF info](#)).

*"On sait bien que [l']accompagnement dans l'emploi, ce rôle de réassurance professionnelle ou d'appui à l'évolution professionnelle, en plus d'être un besoin, fait partie de l'ADN du CEP"*

Les personnes qui viennent au CEP disent souvent par ailleurs venir avant tout pour "prendre du recul sur leur situation" mais c'est vrai, elles sont moins nombreuses à déclarer mobiliser le CEP pour évoluer dans leur entreprise ou stabiliser leur situation d'emploi que pour se reconvertir. Or, on sait bien que cet accompagnement dans l'emploi, ce rôle de réassurance professionnelle ou d'appui à l'évolution professionnelle qui ne s'incarnerait pas dans une reconversion, en plus d'être un besoin, fait partie de l'ADN du CEP tel qu'il a été défini dès 2014. Il nous paraît donc important de continuer à la fois à promouvoir la diversité des offres de service du CEP, mais aussi de continuer à suivre et analyser les usages : quel recours des actifs occupés à l'accompagnement public pour un appui à la reconversion, pour se maintenir dans l'emploi ou encore pour évoluer professionnellement ?

**AEF info** : Globalement, quel bilan et quels enseignements tirez-vous de l'année 2021 en termes de mise en œuvre du CEP ?

**Véronique Dessen-Torres** : Quand nous avons lancé en 2019 le marché du CEP des actifs occupés, nous avons fixé deux ambitions principales : développer le recours à ce droit par les actifs occupés et promouvoir la qualité du service rendu par les opérateurs, en cohérence avec les principes fixés dans le cahier des charges du CEP fixé par arrêté ([lire sur AEF info](#)).

En 2021, la mobilisation du CEP progresse très nettement, avec 37 % d'entrées en plus par rapport à 2020. Au-delà de la communication publique ou par les opérateurs, manifestement, les acteurs comme les bénéficiaires font de plus en plus la promotion de l'offre de service du CEP sur les territoires, ce qui est très positif.

Pour ce qui est de la qualité de service, nous avons travaillé, avec les opérateurs, à réduire les délais d'accès, qui sont bien meilleurs qu'en 2020, à encourager la profondeur de service et notamment le passage au niveau 2 du CEP après un niveau 1, ainsi qu'à stabiliser les amplitudes d'ouverture des sites (la stabilisation était nécessaire après une période chahutée de crise sanitaire). Nous avons aussi partagé avec les opérateurs un "référentiel de la qualité de la délivrance du service" qui opérationnalise les attendus du CEP actifs occupés en termes de posture et de principes d'accompagnement.

En 2021, nous pouvons nous réjouir d'une satisfaction des utilisateurs qui reste à un niveau très élevé : 91 % après un niveau 1, 85 % après un niveau 2. Mais nous avons aussi, désormais, une mesure d'utilité grâce à une enquête sur l'utilité perçue du service à six mois après sa fin. Et les résultats sont très positifs : 87 % des bénéficiaires d'un niveau 2 jugent, 6 mois après la fin du service, que le CEP leur a été utile et 85 % estiment que leur situation est plus satisfaisante qu'au moment de rentrer dans le

dispositif. Ce sont des résultats vraiment très encourageants : nous pouvons désormais attester de l'utilité du CEP pour les personnes !

**AEF info : Quels sont les grands chantiers que vous allez mener sur le CEP en 2022 ?**

**Véronique Dessen-Torres** : Les impulsions et le suivi sur le recours au CEP comme sur la qualité de service vont se poursuivre. Nous maintenons notre posture de pilotage qui consiste à articuler des exigences du pilotage de l'activité des opérateurs avec un appui au déploiement d'une politique publique CEP qui s'invente, progressivement, en prenant en compte les besoins et les usages des personnes et l'environnement des politiques orientation, emploi, formation, travail.

*"Le marché de France compétences devra intégrer tout ce qui aura été décidé à date et rester suffisamment souple pour intégrer ce qui pourra être décidé ensuite"*

En 2022, nous allons aussi prendre le temps du recul, de l'analyse, car nous devons relancer le marché début 2023 pour sélectionner les opérateurs qui délivreront le service à partir de 2024. D'ici quelques semaines, nous allons lancer l'évaluation du marché actuel autour de trois questions principales : la mise en œuvre du marché par France compétences, la mise en œuvre du marché par les opérateurs, non pour évaluer chaque opérateur mais pour évaluer les types d'offres pertinentes pour répondre aux enjeux du CEP, les usages et l'utilité pour les bénéficiaires. En même temps, nous allons nous nourrir des débats qu'il peut y avoir sur le CEP et qui dépassent le marché : quelle ambition de recours ? quel usage cible du CEP ? plutôt pour les reconversions ? plutôt pour le maintien dans l'emploi ? plutôt pour le choix de la bonne formation ? plutôt pour la régulation du CPF... ? Le marché de France compétences devra intégrer tout ce qui aura été décidé à date et rester suffisamment souple pour intégrer ce qui pourra être décidé ensuite.

**AEF info : Est-ce que le CEP a eu à faire face à des "détournements" de son nom et de son image par une partie de l'offre privée ?**

**Véronique Dessen-Torres** : Le CEP actifs occupés est une offre d'accompagnement public pour les salariés et les travailleurs indépendants, qui doit trouver sa place à côté et en complémentarité d'une offre très riche d'accompagnements, tout en veillant à ce que d'autres acteurs non habilités n'utilisent pas son image et son nom. Le phénomène a pu exister mais c'est à ce stade resté marginal.

## **ANNEXE 4**

Dépêche AEF Info n° 670694 - Social / RH - Politiques de l'emploi - Par: Sophie Esposito - Publiée le 04/04/2022

### **Orientation des adultes : la notoriété du CEP "reste à développer", selon le Ceser (Conseil Economique, Social et Environnemental Régional) Auvergne-Rhône-Alpes**

Après une contribution sur l'orientation des jeunes en juillet 2020, le Ceser Auvergne Rhône-Alpes publie en mars 2022 un second volet dédié à l'orientation des adultes. Le conseil émet six préconisations qui ressortent de ce rapport pour améliorer les pratiques existantes.

- **La première : "garantir un accès égal et équitable à l'offre de services pour les adultes sur l'ensemble du territoire régional".** Parmi ces services figure notamment le CEP, auquel le recours pour les personnes potentiellement concernées est trop restreint, d'après les chiffres 2021. Le Ceser en conclut que "la notoriété du dispositif reste à développer, en particulier auprès de certaines cibles qui ont des besoins importants d'accompagnement professionnel : travailleurs indépendants, publics éloignés de l'emploi...", et qu'il est nécessaire de promouvoir le CEP auprès des personnes "peu qualifiées, qu'elles soient en emploi ou éloignées de l'emploi". Le Conseil suggère également d'intégrer les acteurs du CEP dans le SPRO, dont l'offre de services pour les adultes gagnerait à être développée. »
- **Deuxième préconisation : "identifier et prendre en compte les spécificités, les attentes et les besoins du public adultes dans l'information, l'orientation et l'accompagnement ».** Cela passe notamment par une mise en réseau renforcée des opérateurs du CEP, et par la sécurisation des parcours. Les partenariats territoriaux incluant ces opérateurs, sont essentiels pour améliorer le recours au dispositif auprès des publics qui en ont le plus besoin".
- **Troisième suggestion : "Anticiper et améliorer la concertation sur l'orientation, l'accompagnement et la formation des adultes en lien avec les besoins des territoires ».** À ce sujet, le Ceser recommande de "mettre en place une concertation quadripartite", qui inclurait l'État, la région, les organisations patronales et aussi les organisations syndicales, au sein des CRPE (comités région pour l'emploi), les instances créées par le conseil régional dans le cadre du "Pacte rebond pour l'emploi", adopté en 2020. Pour rappel, à ce jour les syndicats n'y siègent pas. L'objectif est bien de "répondre aux besoins des entreprises et des personnes en activité ou en recherche d'emploi.  
**Il s'agirait donc d'inclure les syndicats dans les instances de concertation ».**
- **En quatrième lieu, le Ceser suggère « de mettre en place des "indicateurs de suivi des parcours, d'un tableau de bord permettant d'identifier les publics bénéficiaires".** Le Carif-Oref pourrait l'élaborer et en assurer le suivi. L'assemblée renouvelle également "sa demande d'une évaluation globale des politiques régionales de formation et d'orientation mises en place par la région et l'État, "compte tenu des évolutions des lignes budgétaires régionales dédiées à la formation qui ont pu être constatées ». Le conseil incite aussi à « mesurer l'impact de la crise sanitaire sur le recours aux dispositifs d'orientation et d'accompagnement", ainsi que les freins et les causes de non-recours".

- **Cinquième préconisation** : "renforcer l'appétence des publics adultes pour les dispositifs d'orientation et d'accompagnement, sensibiliser davantage les publics qui en ont le plus besoin", en faisant mieux connaître le CEP notamment en entreprise.  
Pour l'assemblée, il faut "valoriser le CEP auprès des employeurs et des responsables RH comme un outil d'accompagnement du salarié ne débouchant pas nécessairement vers une mobilité externe".
  
- **Sixième et dernière préconisation émise par le CESER** : "élargir l'accès aux programmes européens (FSE) destinés à l'orientation et à l'accompagnement des parcours professionnels des adultes". À ce sujet, il invite à "sensibiliser en particulier les petites structures aux possibilités de financements européens", et suggère de "s'assurer d'une bonne articulation des fonds gérés par l'État et la région et améliorer la lisibilité des financements européens".  
"La région pourrait jouer un rôle de facilitateur, guichet unique pour les porteurs de projets."

## **ANNEXE 5**

# bilan

# 2021

## Occitanie

# 13678

personnes accompagnées dans leur  
projet d'évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est un service d'accompagnement gratuit, confidentiel et personnalisé, qui permet à tout actif de disposer d'un temps d'écoute afin de construire, avec une conseillère dédiée, un projet d'évolution professionnelle (reconversion, formation, recherche d'emploi, création d'entreprise...).

Malgré une année encore marquée par les interrogations dues à la crise sanitaire, nous avons assuré un service de proximité de qualité, en nous adaptant aux exigences des confinements et mesures sanitaires. Nous avons ouvert de nouveaux lieux d'accueil dans les divers bassins de vie et d'emploi en Occitanie.

La mobilisation du CEP par les actifs occupés est en augmentation de 33% par rapport à l'année dernière.

Les profils des bénéficiaires sont sensiblement identiques et le taux de satisfaction du service est optimal grâce au professionnalisme de nos collaborateurs.

Un service délivré dans

## 57 villes

sur

## 92 sites

par

## 144 conseiller.e.s

avec

**une réactivité de service**  
(rendez-vous sous 10,7 j en moyenne)



En Occitanie, le conseil en évolution professionnelle est délivré depuis le 1er janvier 2020 par :  
**le réseau EVA**  
rassemblant les ClàC, les chambres de métiers et de l'artisanat, les chambres de commerce et d'industrie et les chambres d'agriculture.

# 13678

personnes accompagnées dans leur projet d'évolution professionnelle

Femmes : 61 %

Hommes : 39 %

15 - 24 ans : 3 %

25 - 34 ans : 33 %

35 - 44 ans : 37 %

45 - 49 ans : 12 %

50 - 64 ans : 14 %

\* 65 ans

Salarié\* : 95 %

Indépendant : 5 %

\* dont 75 % travaillent dans une entreprise de moins de 50 salariés

Nos bénéficiaires nous ont connu grâce à :

une action de communication : 35 %

un organisme lié à l'emploi\* : 34 %

l'entourage : 14 %  
(bouche-à-oreille)

leur employeur : 13 %

le site mon compte formation : 3 %

\* Nos partenaires emploi-formation : Pôle Emploi, Transitions Pro, organismes de formation, service social de l'assurance maladie, médecine du travail, CAP Emploi...

**Le CEP s'est imposé comme un service gratuit, confidentiel, de proximité et de qualité !**

**Vous êtes salarié ou indépendant et souhaitez être accompagné dans votre démarche d'évolution professionnelle.**

**Prenez rendez-vous :**

**09 72 01 02 03** (numéro unique non surtaxé)

**[www.mon-cep.org/occitanie](http://www.mon-cep.org/occitanie)**

# 94%

des bénéficiaires sont satisfaits du service.

# 99%

des bénéficiaires sont satisfaits de la relation avec leur conseiller.e.

## SECTEUR D'ACTIVITÉ

**Santé et action sociale : 21,7 %**

**Commerce : 18,9 %**

Industrie manufacturière : 8,2 %

Activités spécialisées, scientifiques et techniques : 7,48 %

Activités de services administratifs et de soutien : 6,85 %

Construction : 6,23 %

Autres activités de services : 4,98 %

Transports et entreposage : 4,88 %

Activités financières et d'assurance : 4,05 %

Hébergement et restauration : 3,43 %

Information et communication : 3,43 %

## CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

**Employés : 75,82 %**

Cadres et professions intellectuelles supérieures : 9,87 %

Professions intermédiaires : 9,13 %

Ouvriers : 5,11 %

## MOTIFS DE SOLLICITATION

**Changer de métier ou de secteur (reconversion) : 43 %**

Prendre du recul sur sa situation professionnelle : 18 %

Créer ou reprendre une entreprise : 12 %

source des données : Si France compétences



Direction de projet : [marie.delon@cibo-centreoccitanie.fr](mailto:marie.delon@cibo-centreoccitanie.fr)

Communication : [olivier.bellanti@cibo-centreoccitanie.fr](mailto:olivier.bellanti@cibo-centreoccitanie.fr)

Relation presse : [florence@millet-rp.fr](mailto:florence@millet-rp.fr)

## ANNEXE 6

news tank  
rh management

L'abonnement à News Tank RH est payant, merci de respecter la propriété intellectuelle et de ne pas transférer cet article sans autorisation préalable de News Tank RH.

### CEP salariés : 140.113 personnes l'ont mobilisé en 2021, soit +37 % sur un an (France compétences)

news tank  
rh management

Paris - Actualité n°245040 - Publié le 14/03/2022 à 14:00

Imprimé par Stéphane Giboudaud - abonné #55020 - le 14/03/2022 à 14:11



**MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE**

© D.R.

- 148.849 actifs occupés ont bénéficié du CEP (Conseil en Évolution Professionnelle) en 2021, soit 47 % de plus qu'en 2020 ; les actifs occupés ont engagé 140.113 CEP, c'est 37 % de plus qu'en 2020 ;
- Des demandes très centrées sur la reconversion, moins sur l'évolution dans l'emploi ;
- Une satisfaction « très élevée » sur la qualité du service :
  - 91 % de satisfaction à l'issue de la phase d'aiguillage et 85 % à la fin du 1<sup>er</sup> niveau de conseil personnalisé,
  - Parmi les bénéficiaires de l'accompagnement personnalisé, 85 % estiment six mois après leur CEP que leur situation est plus satisfaisante et 87 % estiment que cette prestation leur a été utile.
- Des opérateurs « très dynamiques » en matière de promotion et de partenariats dans les régions, « un bouche-à-oreille réel » mais seuls 6 % des bénéficiaires du CEP l'ont connu par leur employeur (comme en 2020).

Tels sont les principaux résultats du bilan de l'année 2021 du CEP des actifs salariés rendu public par [France compétences](#) le 14/03/2022. Il a été présenté au CA (Conseil d'Administration) de l'établissement public le 10/03/2022.

## Un recours en forte croissance

- 148.849 actifs occupés ont bénéficié du CEP (Conseil en Évolution Professionnelle) en 2021, soit 47 % de plus qu'en 2020 ;
- Les actifs occupés ont engagé 140.113 CEP, c'est 37 % de plus qu'en 2020.
- Disparités régionales et territoriales « imputables au contexte territorial et à l'offre des opérateurs ».

## Leviers en faveur de l'essor du CEP salariés

- Des opérateurs régionaux « très dynamiques » en matière de promotion et de partenariats en région et « un bouche-à-oreille-réel »,
- Des impulsions « plus fortes » de la part des pouvoirs publics :
  - Une communication publique accrue du ministère du travail pour promouvoir le CEP,
  - Une mise en visibilité du CEP à l'occasion de la communication sur [Transco \(Transitions collectives\)](#),
  - Une mise en visibilité du CEP sur la Home Page du site et de l'application « Mon compte formation » (avec des effets néanmoins encore mesurés).
- Des partenaires impliqués sur les enjeux de transition/reconversion qui informent et orientent :
  - Pôle emploi : 11 % des sollicitations,
  - Transitions pro : 8 %

Toutefois, la proportion de personnes déclarant avoir connu le CEP par leur employeur est encore faible (6 %, comme en 2020).

## Sollicitations très orientées sur la reconversion

Les demandes des actifs sur le CEP portent davantage sur la reconversion que sur l'évolution dans l'emploi qui est pourtant un besoin selon l'étude « reconversion » de France compétences (2021).

## Succès du CEP chez les salariés de petites entreprises

- Les salariés d'entreprises de moins de 50 salariés représentent 53 % des bénéficiaires du service « aiguillage ».
- Les moins qualifiés et les ouvriers recourent peu au CEP « actifs occupés » : Sur le premier niveau de conseil par exemple, les ouvriers représentent 7 % des bénéficiaires contre 10 % des cadres et professions intellectuelles supérieures.
- Les profils par catégorie d'âge, de sexe, de statut, ou de niveau de formation restent similaires à ceux de 2020.
- Les secteurs les plus représentés restent :
  - Santé humaine et action sociale (20 %) ;
  - Commerce (16 %) ;
  - Autres activités de service (10 %) ;
  - Industries manufacturières (9 %)

## Une qualité du service en progression

- Les délais de 1<sup>er</sup> rendez-vous se sont « largement améliorés » (13 jours contre 16 en 2020), « à la faveur d'un pilotage resserré de France compétences comme des opérateurs » :
  - stabilisation des organisations et du nombre de sites (665 à fin 2021) ;
  - adaptation du nombre d'ETP (Équivalent Temps Plein) (443 à fin 2021).
- « La profondeur de service se renforce » :
  - Les personnes qui mobilisent le niveau 2 sont plus nombreuses (33 %, contre 22 % en 2020) ;
  - Le nombre d'interactions et la durée moyenne de réalisation, bien qu'en moyenne encore courtes, sont sensiblement allongés.
    - Les demandes ponctuelles (information, échanges au cours d'une interaction) s'avèrent être nombreuses et la réponse à ces demandes un besoin, selon l'étude sur les reconversions de France compétences.
- La part du distanciel est importante. Toutefois, l'année 2021 a connu plusieurs confinements ce qui explique ce fait.

Les audits 2021 de France compétences ont peu pointé de non-conformités, « si ce n'est sur le domaine "accessibilité du service" » : (déclaration inexacte des horaires et sites sur le SI par exemple). « Les opérateurs se sont mis en conformité en toute réactivité. »

Les procédures de contrôle de service fait (CSF) (analyses des livrables et de la cohérence des données) aboutissent à « un faible taux de rejet (sauf pour l'appui à la mise en œuvre du projet) qui reste complexe en appropriation et en gestion.

*»France compétences, au-delà du contrôle, a renforcé en 2021 ses exigences sur la qualité de la délivrance du service, en partageant avec les opérateurs « un référentiel de la qualité de la délivrance du service ». Les opérateurs s'y réfèrent pour professionnaliser les conseillers sur la "posture" d'accompagnement et une analyse du déploiement sera réalisée en 2022/2023.*

## Satisfaction des bénéficiaires

- 91 % de satisfaction à l'issue de la phase d'aiguillage et 85 % à la fin du 1<sup>er</sup> niveau de conseil personnalisé.
  - L'utilité du service est également reconnue par les bénéficiaires, particulièrement pour l'appui à la formalisation de projet.
- Parmi les bénéficiaires de l'appui à la formalisation de projet, 85 % estiment, six mois après leur CEP, que leur situation est plus satisfaisante et 87 % estiment que le CEP leur a été utile.
- Pour les bénéficiaires du 1<sup>er</sup> niveau de conseil personnalisé, c'est respectivement 65 % de situations plus satisfaisante et 65 % sur l'utilité du service.

*(Enquête "utilité" conduite par France compétences auprès des bénéficiaires six mois après la clôture du service, premières exploitations)*

## Perspectives 2022

« France compétences va poursuivre son pilotage et son appui aux opérateurs au service des ambitions de recours et de qualité de service. »

L'année 2022 sera également « une année de recul et de formulation de nouvelles perspectives » : une évaluation du marché sera conduite. Elle alimentera les réflexions en vue du lancement d'un futur marché au tout début de l'année 2023."

## L'organisation du CEP actifs occupés

- 18 opérateurs régionaux :
- 2019 : préparation du marché et sélection des 18 opérateurs régionaux,

- 2020-2024 : déploiement du service en déclinaison des 18 accords-cadres d'une durée de 4 ans,
- 2022 : année d'évaluation en amont de la reconduite du marché. Lancement prévisionnel début 2023 pour une ouverture du service au 01/01/2024.
- **Budget prévisionnel sur 4 ans : 450 M€ sur 4 ans.**
- **Le service rendu aux bénéficiaires :**
  - Unité d'œuvre 0 : « Aiguillage » (10 mn)
  - UO1 : 1<sup>er</sup> niveau de conseil personnalisé (2h)
  - UO2 : Accompagnement personnalisé (6h), UO2-1 : Appui à la formalisation du projet (4h), UO2-2 : Appui à la mise en œuvre du projet (2h)
  - UO4 : Pilotage et moyens par domaine (en continu)
- **Pilotage par France compétences :**
  - Un référent par opérateur régional
  - Pilotage recours/qualité/administratif et financier + contrôles de conformité (CSF/audits)
  - Appui aux opérateurs pour la promotion et les partenariats autour du service
  - Suivi, analyse, évaluation sur la mise en œuvre du service et ses effets.



## France compétences

- **Établissement public administratif** créé par la loi du 05/09/2018, placé sous la tutelle du ministre chargé de la formation professionnelle, qui réunit les ex-FPSPP, Copanef, Cnefop et CNCP.
- **Gouvernance quadripartite** (État, Régions, organisations d'employeurs : CPME, Medef, U2P, syndicats de salariés : CFTD, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO). France compétences compte aussi un collège de 2 personnalités qualifiées dont le président est issu. 15 administrateurs nommés pour 3 ans par arrêté.
- **Missions :**
  - répartition des financements (à la Caisse des Dépôts, aux Opco, aux Commissions paritaires interprofessionnelles régionales/CPIR),
  - régulation de la qualité (France compétences est le point national de référence qualité pour la France auprès de l'Union européenne),
  - veille sur les coûts et les règles de prise en charge de la formation professionnelle et de l'alternance.
- **Président :** Pierre Deheunynck
- **Directeur général :** Stéphane Lardy
- **Contact :** [Emilia Moldovan](#), directrice de la communication
- **Tél. :** 01 81 69 01 52 / 07 87 78 46 92

Catégorie : Etat

### Adresse du siège

11, rue Scribe  
75009 Paris France

Fiche n° 8223, créée le 13/02/2019 à 09:35 - Màj le 16/08/2021 à 10:32

## ANNEXE 7

### Au niveau national :

## ➤ GÉOGRAPHIE DU RECOURS AU CEP DES ACTIFS OCCUPÉS

### DÉROULÉ DE L'ÉTUDE

#### ☐ Caractéristiques de l'étude :

- Population : actifs occupés accueillis par les opérateurs régionaux mandatés par France compétences
- Période d'observation (champ) : 21 mois – ensemble des entrées en CEP actifs occupés entre le 01/01/2020 et le 30/09/2021

#### ☐ Données mobilisées :

- Données principales : EVOL – données provisoires (extraction le 01/10/2021)
- Données complémentaires : INSEE (recensement de la population, Fidéli\*, Flores\*\*, etc.)

#### ☐ Une mission confiée à :

- Itinere conseil : expertise statistique
- Cégédis : expertise géographique

#### ☐ Livrable :

- Un rapport d'étude (104p.)
  - Axe 1 : Panorama du recours
  - Axe 2 : Effets du contexte social, démographique et économique des territoires sur le recours
  - Axe 3 : Relation entre les caractéristiques de l'offre et le recours sur les territoires

17

## ➤ GÉOGRAPHIE DU RECOURS AU CEP DES ACTIFS OCCUPÉS

### SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

Bref point de méthodologie

*Recours au CEP = Nombre d'entrées en CEP*

$$\text{Taux de recours au CEP} = \frac{\text{Nombre d'entrées en CEP}}{\text{Population cible du CEP}^*}$$

#### Focus : la « population cible »

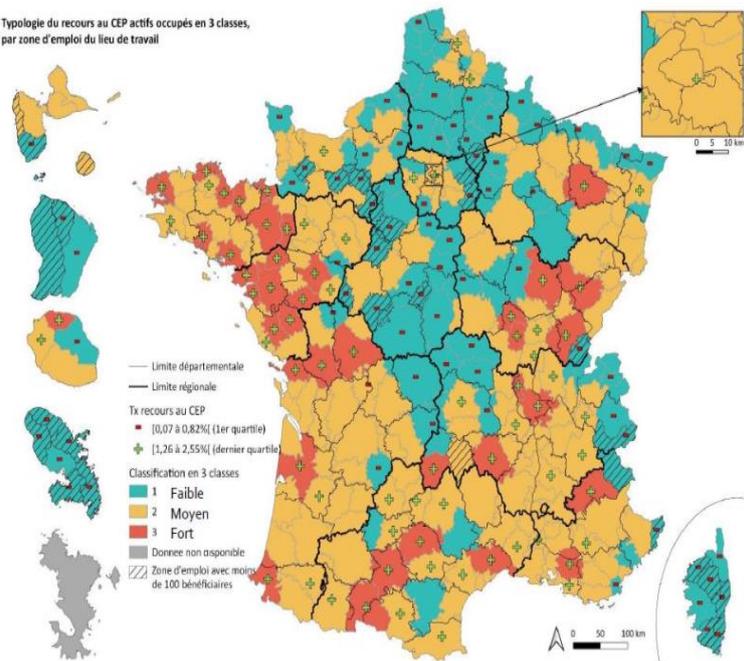
- Définition (dans le cadre de l'étude) : actifs occupés, hors cadres et agents publics
- Le territoire sur lequel mesurer les volumes de populations : la zone d'emploi
- La zone d'emploi : « l'espace géographique à l'intérieur duquel la plupart des actifs résident et travaillent, et dans lequel les établissements peuvent trouver l'essentiel de la main d'œuvre nécessaire pour occuper les emplois offerts » (INSEE)
- Le territoire national est découpé en 306 zones d'emploi

## Typologie territoriale du recours

**Objectif :** résumer le niveau et la forme du recours des territoires

Des zones d'emploi au recours **fort** (13%), **moyen** (53%) ou **faible** (34%)

Typologie du recours au CEP actifs occupés en 3 classes, par zone d'emploi du lieu de travail



## Typologie des contextes territoriaux

**Objectif :** tester le lien niveau de recours / contexte socioéconomique

Des contextes **favorables** (33%), **plutôt défavorables** (18%), **défavorables** (6%) ou **mixtes** (43%)

Typologie du contexte territorial en 4 classes, par zone d'emploi

