



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FRANCE  
**compétences**

# MON CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

DÉLIVRÉ PAR LES OPÉRATEURS RÉGIONAUX MANDATÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES  
AUPRÈS DES SALARIÉS ET DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

BILAN CHIFFRE CEP ACTIFS OCCUPÉS 2020- 2023

SOURCE SI EVOL



Évolution et transition  
professionnelle

## MON CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

DÉLIVRÉ AUPRÈS DES SALARIÉS ET DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS  
PAR LES OPÉRATEURS RÉGIONAUX MANDATÉS PAR FRANCE COMPÉTENCES  
DANS LE CADRE DU PREMIER MARCHÉ PUBLIC 2020 - 2023

**2018** : La Loi Avenir Professionnel confie à France compétences des missions d'organisation et de financement du conseil en évolution professionnelle (CEP) délivré auprès des actifs occupés (hors agents publics). Elle établit que le CEP actifs occupés est délivré par des opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences dans le cadre d'un marché public.

**2019** : France compétences désigne 18 opérateurs régionaux chargés de délivrer le service de CEP aux salariés et aux indépendants.

**2020** : Le service est lancé, il s'installe au cœur des territoires, se révèle agile en période de crise sanitaire, et de qualité.

**2021** : Le recours au CEP est en forte croissance, les bénéficiaires se déclarent satisfaits et attestent de l'utilité du service.

**2022** : La qualité du service CEP se confirme, les travaux d'observation et d'évaluation sont riches d'enseignements.

## 2023

Le premier marché CEP arrive à échéance.

Les **ambitions** "recours" / "qualité" / "proximité" pour cette période sont largement **atteintes** :

- Le **recours** au service a beaucoup (+73%) et régulièrement progressé (+18% par an), pour atteindre 176 288 entrées en 2023;
- Le service est installé en **proximité** (plus de 700 sites et permanences)
- Il satisfait largement les bénéficiaires pour sa **qualité** (93%), et pour son **l'utilité** (87% après plusieurs rdv, 65% après un seul rdv), les bénéfices pour ses usagers sont aujourd'hui documentés (Note étude "le CEP actifs occupés à l'épreuve de l'expérience des bénéficiaires")

De **nouveaux opérateurs**, les  **avenir actifs**, sont sélectionnés par France compétences pour délivrer le service aux bénéficiaires à compter du 1er janvier 2024.

# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

## Recours global

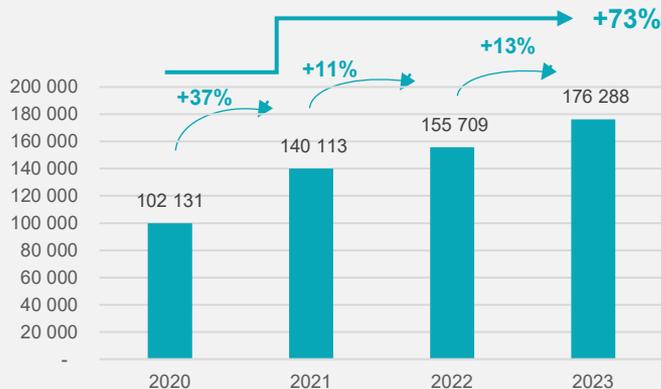
LE RECOURS A  
NETTEMENT  
AUGMENTÉ DEPUIS  
2020 (+73%)  
POUR ATTEINDRE  
176 288 ENTRÉES EN  
2023

L'AUGMENTATION EST  
MESURÉE EN 2023  
+13%

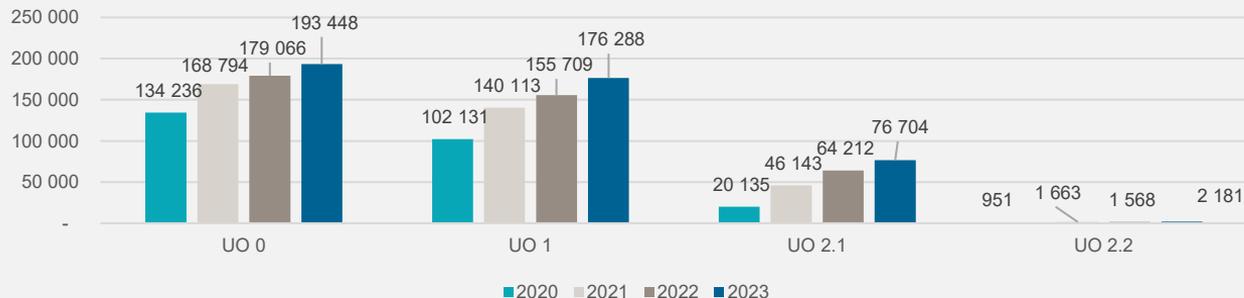
LES PARCOURS  
IMPLIQUANT NIVEAU 1  
PUIS NIVEAU 2  
ATTEIGNENT 43,5% EN  
2023

LES UO2 REPRÉSENTENT 43,5%  
DES UO1 EN 2023, CONTRE 41% EN  
2022 ET 32% EN 2021

Entrées en CEP (en UO1)



Entrées par UO par année

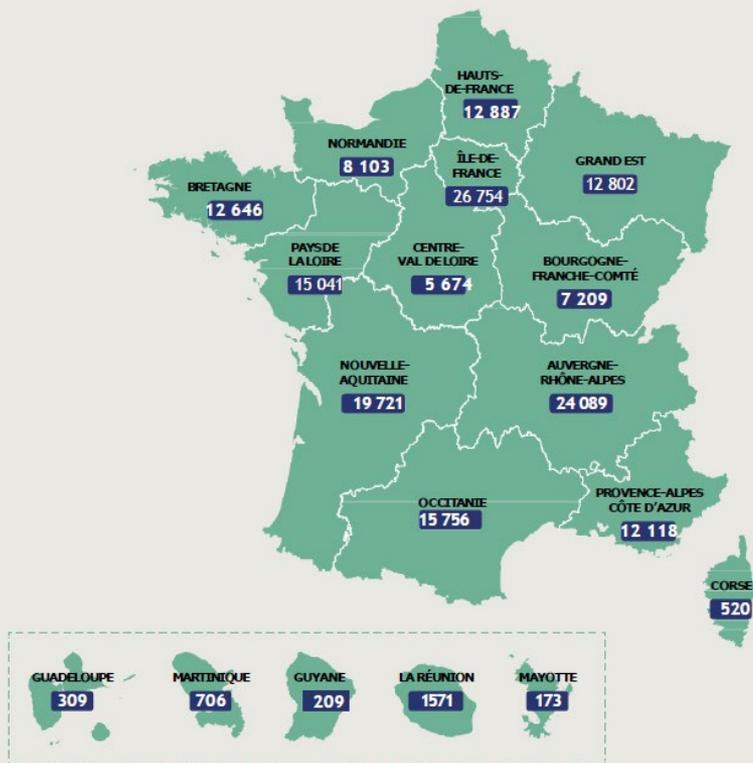


# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

Recours par  
Région en 2023



# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

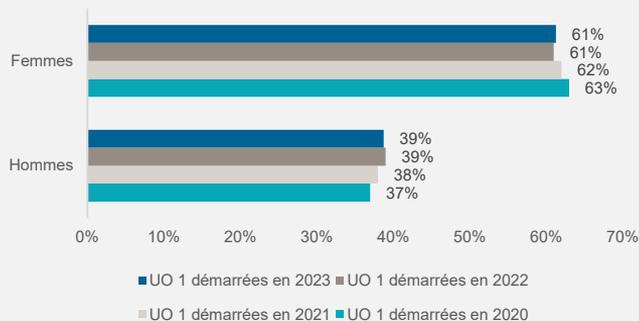
## Profils des bénéficiaires

LES PROFILS DE BÉNÉFICIAIRES SONT RESTÉS SIMILAIRES SUR LA PÉRIODE

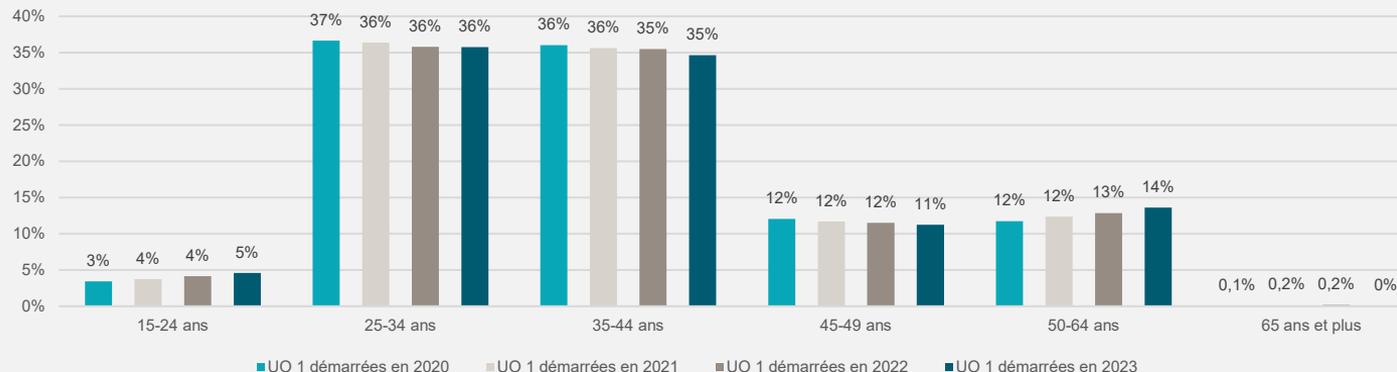
PLUS DE FEMMES QUE D'HOMMES

PLUS DES 2/3 DES BÉNÉFICIAIRES ONT ENTRE 25 ET 44 ANS, LES + DE 45 ANS REPRÉSENTENT PRÈS D'UN QUART DES BÉNÉFICIAIRES

Entrées F/H



Entrées par âge



# ➤ AMBITION 1 – RECOURS

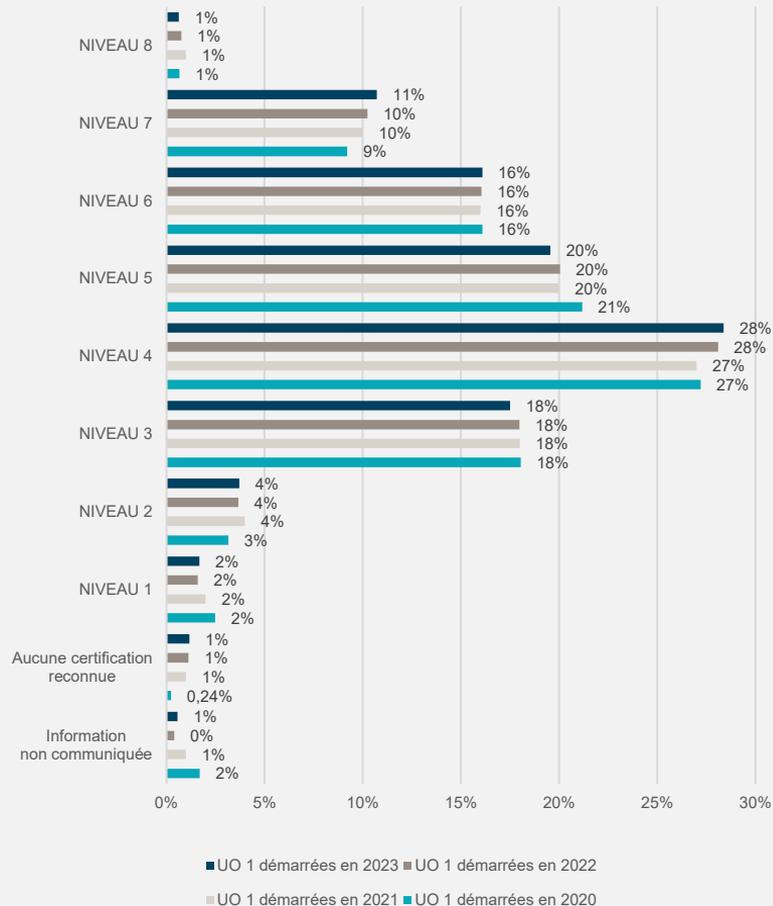
**MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE**

2020-2023

## Profils des bénéficiaires

**DES NIVEAUX 4 ET 5  
QUI REPRÉSENTENT  
PRÈS DE LA MOITIÉ  
DES ENTRÉES  
UNE MOINDRE  
PROPORTION DE  
NIVEAUX 3 ET INFRA**

Entrées par niveau de formation



# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

## Profils des bénéficiaires

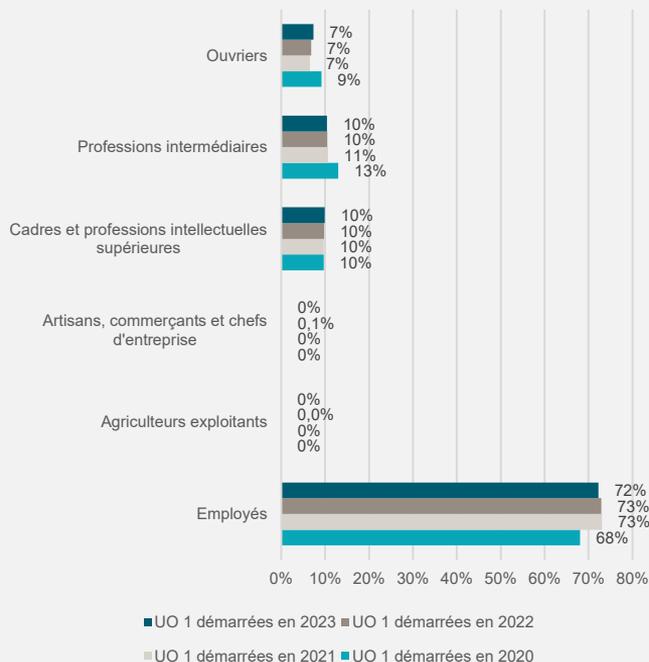
DES SALARIÉS TRÈS  
MAJORITAIRES

LES TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS REPRÉSENTENT  
5% DES ENTRÉES SUR LA  
PÉRIODE

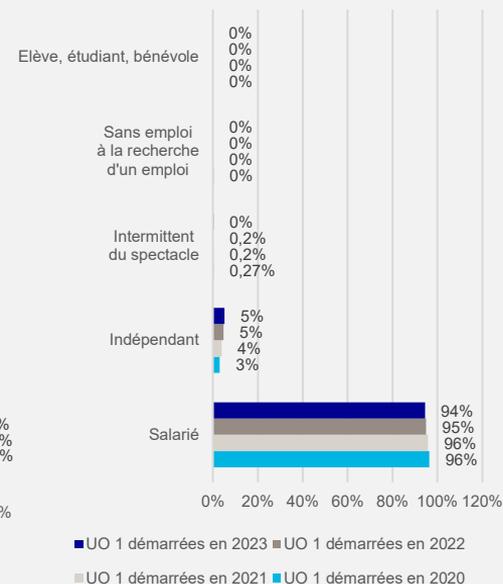
DES EMPLOYÉS SUR-  
REPRÉSENTÉS (72% EN 2023)

DES OUVRIERS (7% EN UO1 EN  
2023) ET DES PROFESSIONS  
INTERMÉDIAIRES (10% EN UO1  
EN 2023) MOINS REPRÉSENTÉS  
SUR TOUTE LA PÉRIODE

Entrées par CSP



Entrées par Statut



7

# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

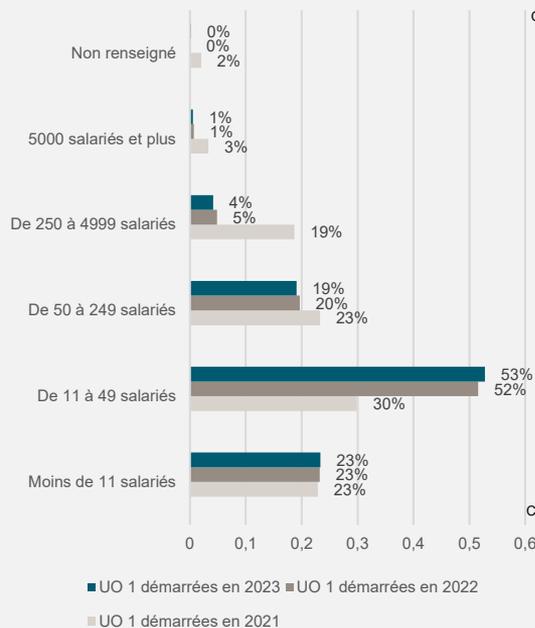
## Profils de bénéficiaires

**3 BÉNÉFICIAIRES SUR 4 EN 2023 SONT SALARIÉS DE PME DE MOINS DE 50 SALARIÉS. ILS SONT TRÈS MAJORITAIRES SUR TOUTE LA PÉRIODE**

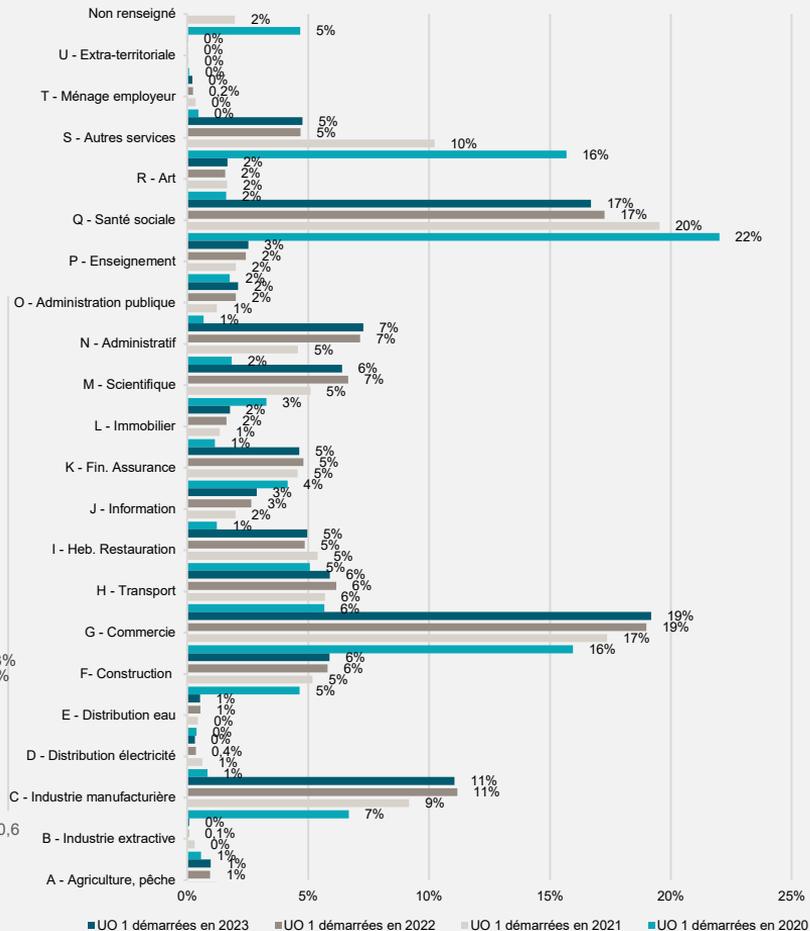
**LES SECTEURS LES PLUS REPRÉSENTÉS RESTENT :**

- SANTÉ HUMAINE ET ACTION SOCIALE
- COMMERCE
- INDUSTRIES MANUFACTURIÈRES

Entrées par taille d'entreprise de l'employeur



Entrées par secteur d'activité (NAF)



# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

## Information et aiguillage par les partenaires en 2023

38% DES BÉNÉFICIAIRES DE  
L'UO1 ONT CONNU LE CEP PAR  
UN ORGANISME DU CHAMP  
EFOP  
DONT 13% ORIENTÉS PAR PE  
8% PAR LES TRANSITIONS PRO

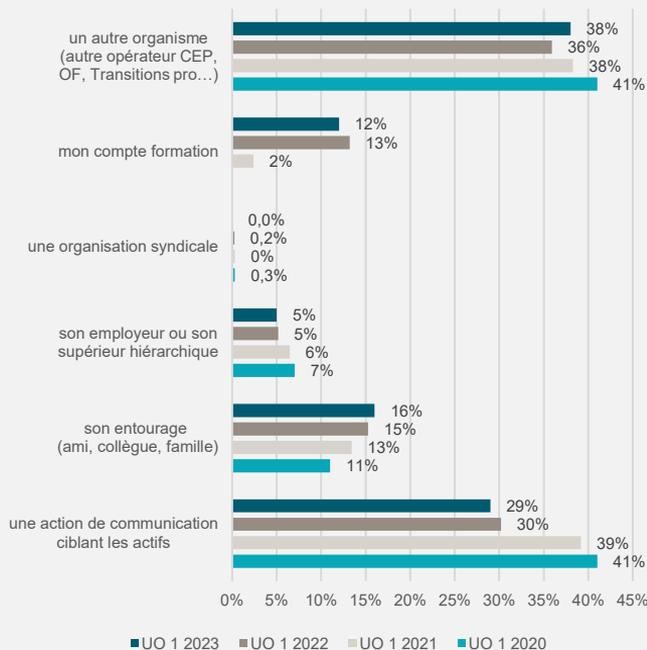
29% DES BÉNÉFICIAIRES ONT  
CONNU LE CEP PAR UNE  
ACTION DE COMMUNICATION

12% PAR MON COMPTE  
FORMATION  
16% PAR LEUR ENTOURAGE  
(effets bouche à oreille qui se  
développe sur la période)

L'INFORMATION PAR LES  
ENTREPRISES RESTE TRÈS  
MESURÉE

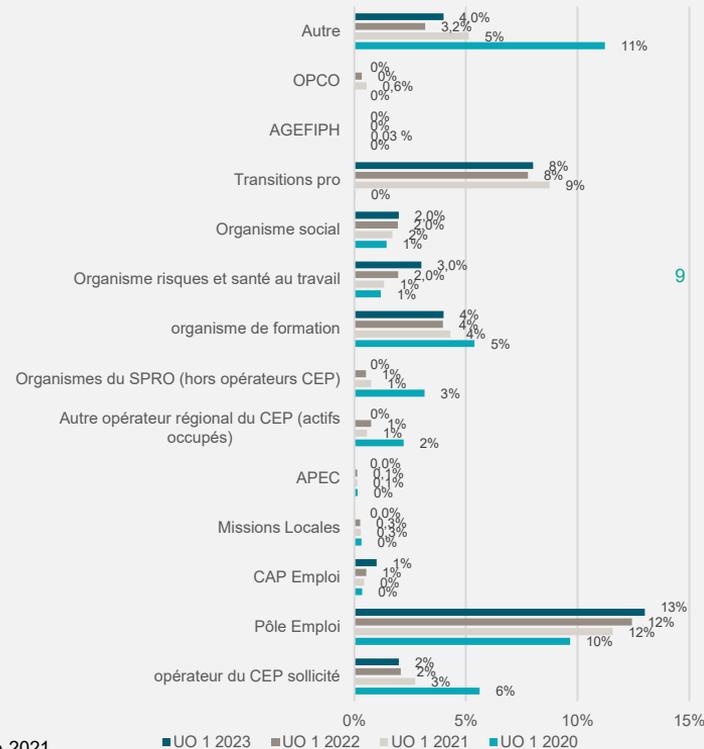
5% des bénéficiaires de l'UO1  
disent avoir connu le service CEP  
par leur entreprise et  
2% par un organisme social

Connaissance du service par :



A noter : la donnée « Mon compte formation » a été introduite seulement en octobre 2021

Connaissance du service par un autre  
organisme (détail)



# AMBITION 1 – RECOURS

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

## Motifs de sollicitation à l'engagement

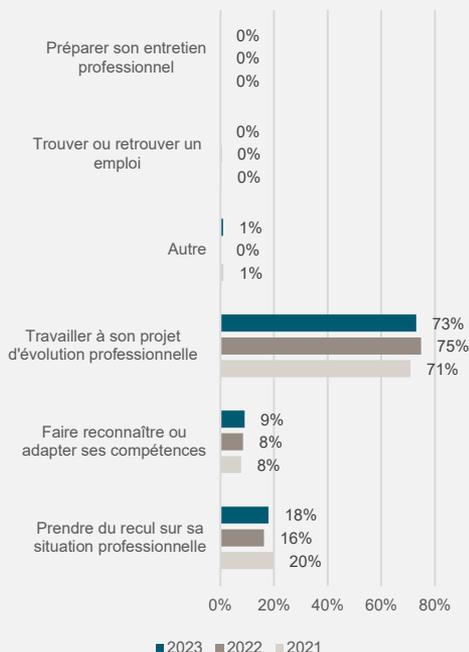
LES ACTIFS OCCUPÉS  
SOLLICITENT LE CEP AVANT  
TOUT POUR TRAVAILLER LEUR  
PROJET PROFESSIONNEL.

18% DES BÉNÉFICIAIRES LE  
SOLLICITENT NÉANMOINS  
AVANT TOUT POUR « PRENDRE  
DU RECUL » EN 2023

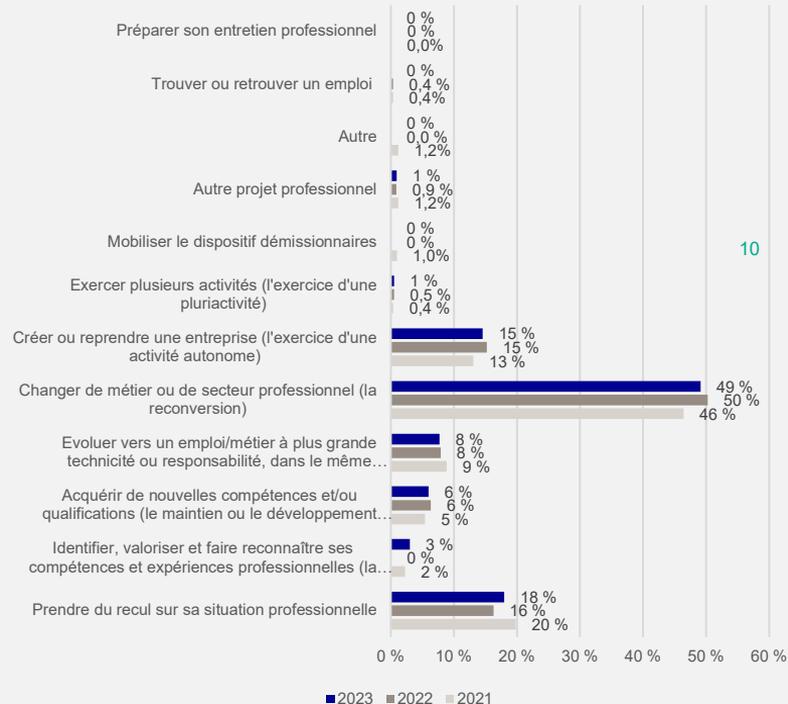
ET 9% AVANT TOUT POUR  
FAIRE RECONNAÎTRE OU  
ADAPTER LEURS  
COMPÉTENCES

LA RECHERCHE D'EMPLOI  
RESTE UN OBJECTIF MARGINAL  
(LE CEP POURRAIT  
THÉORIQUEMENT  
RÉINTERVENIR EN UO2 APRÈS  
UN PROJET DE FORMATION  
VISANT LA RECONVERSION)

Le bénéficiaire a eu recours au  
CEP pour ...



Le bénéficiaire a eu recours au CEP pour... (détail)



## ➤ AMBITION 2 – QUALITE ET PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE

2020-2023

### Accessibilité

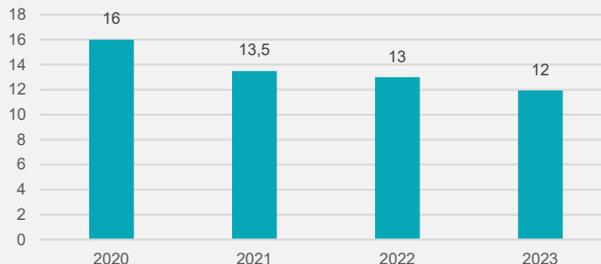
UN DELAI DE 1<sup>ER</sup> RDV  
INFERIEUR A 12 JOURS  
EN 2023 \*

\* Nouveau mode de calcul 2021 : suppression des délais supérieurs à 90 jours dans le calcul de la moyenne pour limiter les effets des délais lointains à l'initiative des personnes et des erreurs de saisie, qui peuvent peser fortement, notamment sur les lots de taille réduite

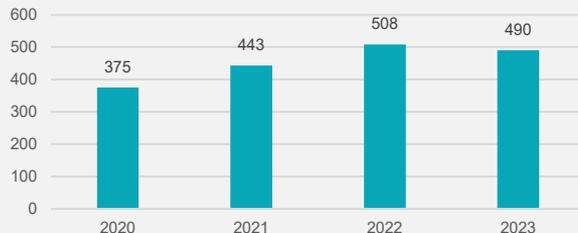
UN NOMBRE D'ETP  
CONSEILLERS EN  
BAISSE SUR 2023 MAIS  
QUI PROGRESSE DE  
31% DEPUIS LE DÉBUT  
DU MARCHÉ

UN NOMBRE DE SITES  
ET PERMANENCES EN  
EN CROISSANCE SUR  
LA PÉRIODE (signe de  
l'effet recours des  
implantations de proximité)

Délais de 1ers RDV

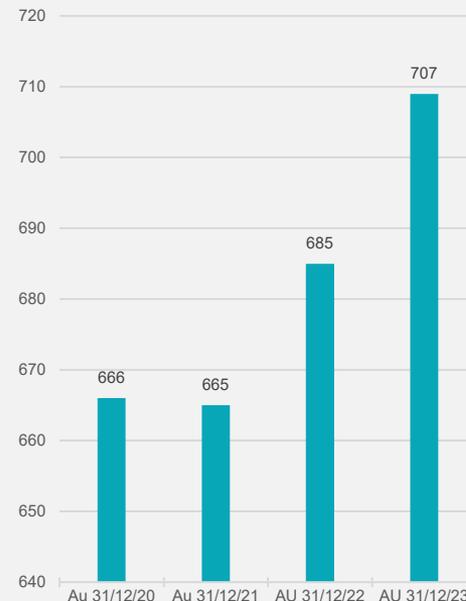


Nombre d'ETP conseillers délivrant le  
CEP au trimestre 4



1187 conseillers au 31/12/2023

Nombre de sites et  
permanences



## ➤ AMBITION 2 – QUALITE ET PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

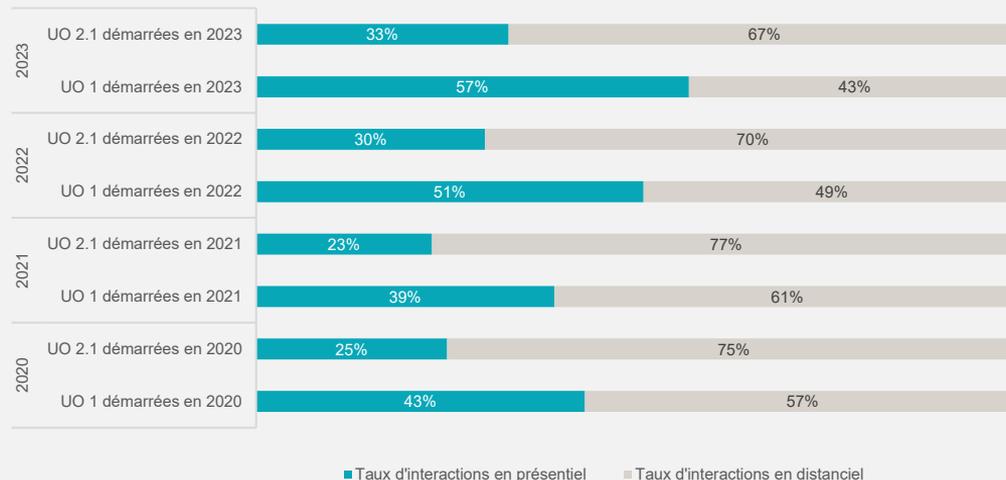
**MON CONSEIL**  
 EN ÉVOLUTION  
 PROFESSIONNELLE

2020-2023

**Présentiel et  
 Distanciel**

**LE DISTANCIEL  
 REPRÉSENTE UNE PART  
 IMPORTANTE DES  
 INTERACTIONS. LES  
 INTERACTIONS EN  
 PRÉSENTIEL SONT EN  
 PROGRESSION**

Taux d'interactions par mode de contact et par UO



12

## ➤ AMBITION 2 – QUALITE ET PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE 2020-2023

Qualité utilité perçue  
à la clôture de l'UO

93% DE SATISFACTION  
\* APRÈS UNE UO1 ET  
90% APRÈS UNE UO2.1  
EN 2023

MON CONSEIL  
EN ÉVOLUTION  
PROFESSIONNELLE



Facilité d'accès au service ★★★★★

Relation avec votre conseiller (écoute, compréhension...) ★★★★★

Adaptation des informations et conseils à votre situation ★★★★★

Efficacité du conseil pour votre projet professionnel ★★★★★

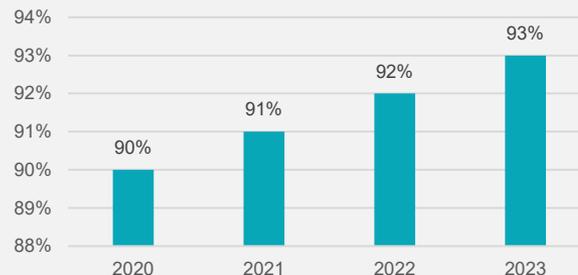
Votre appréciation globale ★★★★★

5 étoiles : très satisfaisante  
4 étoiles : satisfaisante  
3 étoiles : moyenne  
2 étoiles : mauvaise  
1 étoile : très mauvaise

Taux de satisfaction - qualité utilité perçues \*  
Par semestre

\* Taux de satisfaction « qualité / utilité perçues » = taux de répondants attribuant 4 ou 5 étoiles à la question appréciation globale et au moins 2 étoiles aux autres questions - La prime de 10% est attribuée semestriellement par UO, quand le taux de satisfaction « qualité/utilité perçues » (cumul des réponses sur le semestre) est supérieur à 80%

Satisfaction bénéficiaires



Source : Enquête qualité utilité perçue à la clôture de l'UO, déployée depuis juin 2020. L'enquête est envoyée par mail et SMS à tous les bénéficiaires, y compris ceux qui ont abandonné, dès la clôture de chaque UO (à son initiative ou automatique si hors délai).

## ➤ AMBITION 2 – QUALITE ET PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

**MON CONSEIL**  
**EN ÉVOLUTION**  
**PROFESSIONNELLE**

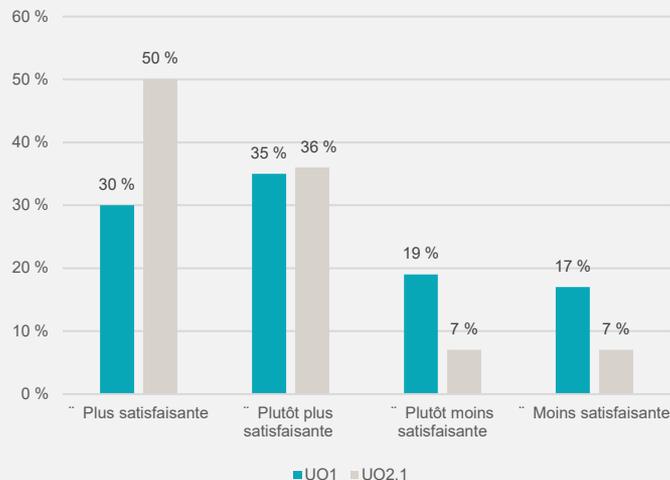
2023

### Utilité CEP

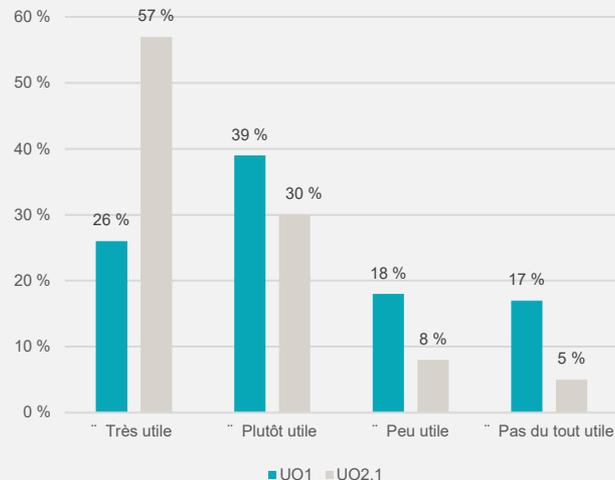
**Parmi les bénéficiaires d'UO1 65% estiment leur situation plus satisfaisante**  
**6 mois plus tard, et 65% estiment que le CEP leur a été utile**

**Parmi les bénéficiaires d'UO2.1, 86% estiment leur situation plus satisfaisante**  
**6 mois plus tard, et 87% estiment que le CEP leur a été utile**

Depuis votre accompagnement CEP, jugez-vous votre situation professionnelle...



Le CEP vous a été ...



Source : Enquête utilité déployée depuis septembre 2021, en continu. L'enquête est envoyée 6 mois après la clôture du service aux bénéficiaires d'UO1 qui n'ont pas engagé une UO2.1 et aux bénéficiaires UO2.1. Envoi par mail et SMS à 50% des bénéficiaires concernés. Les résultats ci-dessus concernent la période 2023. Taux de réponse : 14 % pour les bénéficiaires UO1 et 25 % pour les bénéficiaires d'UO2.1.