

22.09.21

CEP ACTIFS OCCUPES

BILAN MI 2021



Évolution et transition
professionnelle

> **PRÉALABLE (1) LA MISSION DE FRANCE COMPÉTENCES :** **ORGANISER ET FINANCER LE CEP ACTIFS OCCUPÉS**

2019

- PRÉPARATION DU MARCHÉ
- SELECTION DES OPÉRATEURS
- LANCEMENT

2020

- INSTALLATION DU SERVICE
- STABILISATION DES PROCESS DE PILOTAGE DES OPERATEURS
- ... EN PÉRIODE COVID

2021

- DÉPLOIEMENT ET PROMOTION DU SERVICE PUBLIC CEP, NOTAMMENT DANS LE CADRE DU PLAN DE RELANCE
- CONTINUITÉ DU PILOTAGE ET CONSOLIDATION DES ANALYSES SUR LE SERVICE ET LE MARCHÉ

18 OPERATEURS REGIONAUX DU CEP

(1 par région) rendent le service CEP aux salariés et indépendants depuis le 1er janvier 2020 pour 4 ans

LES AMBITIONS

1. Développer le recours
2. Promouvoir un service de qualité
3. Faire du CEP un fil rouge de l'accompagnement sur les territoires
4. Suivre, réguler et rendre compte



Contribuer à faire du nouveau CEP un levier de la liberté de choisir son avenir professionnel

LE SERVICE AUX BÉNÉFICIAIRES

Temps moyen estimé par FC

Unité d'œuvre 0	« Aiguillage »	10 min
Unité d'œuvre 1	Premier niveau de conseil personnalisé	2h
Unité d'œuvre 2	Accompagnement personnalisé	6h
	UO 2.1. Appui à la formalisation du projet	4h
	UO 2.2. Appui à la mise en œuvre du projet	2h

LE BUDGET PRÉVISIONNEL SUR 4 ANS : 450 MILLIONS EUROS

➤ PRÉALABLE (2) : ORGANISATION DU PILOTAGE PAR FRANCE COMPÉTENCES

SIX REGISTRES DE PILOTAGE

- Pilotage en continu de l'offre de service par opérateur** (dialogue, facilitation, exigences d'amélioration continue) **par domaine** (accessibilité, délivrance, promotion, partenariat, professionnalisation RH, Pilotage, Réclamations, SI)
- Contrôle** du service fait et contrôle de conformité (audits) et pilotage de la mise en conformité par domaine (accessibilité, délivrance, promotion, partenariat, professionnalisation RH, Pilotage, Réclamations, SI)
- Chantiers** transverses « **outillage du pilotage** »
- Chantiers d'appui** aux opérateurs régionaux à l'installation du **service CEP dans les politiques emploi formation**
- Suivi transverse** (tous lots) de la mise en œuvre du marché au regard de ses ambitions (recours, qualité, CEP fil rouge, pilotage et rendu compte)
- Etudes et évaluations**

RÉFÉRENTS

Un **réfèrent** au sein de la Direction Territoires et Partenariats pour chaque opérateur régional : échanges en continu, visites sur site

SI EVOL

Un **SI** dédié développé spécifiquement pour la gestion du marché (Evol), accroché au SI des opérateurs, et prêt à l'accrochage Agora (horizon automne 2021)

COMITES

Des points mensuels (si besoin) et des **comités** trimestriels par opérateur; un comité tous opérateurs une fois par an

CSF

Un **contrôle de service fait** (CSF) réalisé en continu par des prestataires sur un échantillon de prestations bénéficiaires (UO0, UO1, UO2) et réalisé trimestriellement par la DTP sur les prestations pilotage et moyens (UO4)

AUDIT

Des **audits** : audits d'initialisation conduits par la DTP en 2020, audits annuels lancés en mai 2021 (prestataires) : audits sur site, audits inopinés et audits mystère sur l'UO O (aiguillage) tout au long de l'année.

CHANTIERS OUTILLAGE PILOTAGE

Des chantiers d'**outillage du pilotage** : SI Evol, guide gestion; guide données; charte graphique et éditoriale; guide aiguillage/ éligibilité CEP actifs occupés; cadre de référence qualité CEP; notes contractuelles confinement déconfinement, clauses d'insertion, réclamations, enquêtes, RGPD, remontée des données coûts et moyens, ...

APPUI AUX OPÉRATEURS CEP POLITIQUE PUBLIQUE

Des chantiers partenariaux promotion et partenariats nationaux utiles pour l'**appui aux opérateurs régionaux à l'installation du service CEP** : dialogue inter-opérateurs CEP (PE, ML, APEC, Cap emploi), échanges dispositifs et acteurs transitions professionnelles (GT Transitions/ Comité parties prenantes Transco, Copil démission reconversion), partenariat CDC sur CEP et CPF (dont expérimentation passeports compétences), liens Opcv, branches, ...

ENQUÊTES

Des enquêtes qualité utilité « à chaud » et, une **enquête à 6 mois** utilité à froid (à compter de fin 2021) auprès des bénéficiaires en fin d'UO

SUIVI BILANS

Suivi transverse en continu et **bilans d'étape**, partagés avec les opérateurs eux-mêmes (comité annuel), avec les administrateurs de FC (CA avril 2020, CA janvier 2021, GT Transitions octobre 2021), et communication bilan annuel a minima.

ETUDES ÉVALUATIONS

Liens avec la Commission évaluation FC – **préparation études** géographie du recours, étude finalités de l'accompagnement, projet étude trajectoire, projet évaluation marché

Ce bilan intermédiaire dressé à mi année 2021

a été présenté pour échanges et enrichissements aux opérateurs régionaux du CEP le 15 septembre 2021 lors de la réunion annuelle tous opérateurs.

Il ne fera pas l'objet d'une diffusion publique.

> AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Entrées
et taux de passage
entre UO

LE RECOURS A
NETTEMENT
AUGMENTÉ
EN S1 2021 PAR
RAPPORT À S1 2020,
GLOBALEMENT ET
QUELLE QUE SOIT L'UO

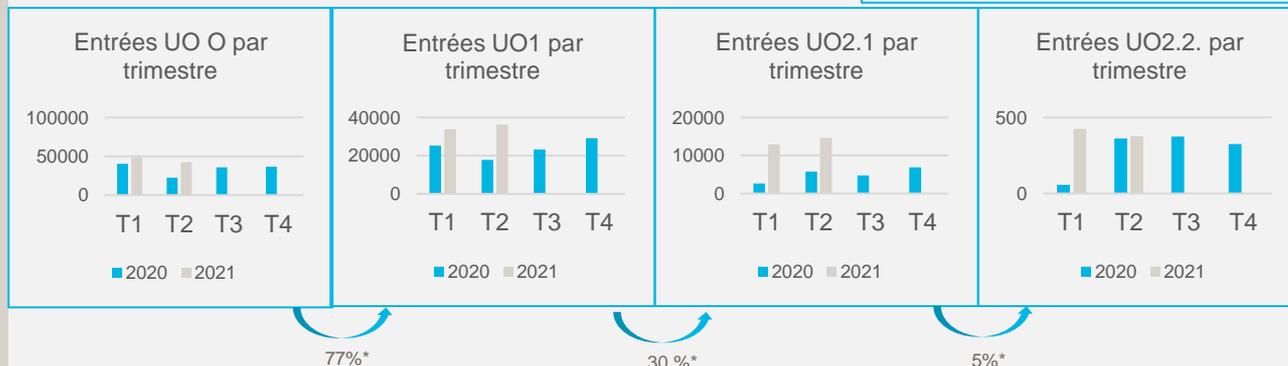
LES UO 0 ONT
NÉANMOINS BAISSÉ
ENTRE T1 ET T2 ET LES
UO2.2 RESTENT PEU
NOMBREUSES

LE PASSAGE DE L'UO1
VERS L'UO2.1 S'EST
GLOBALEMENT
RENFORCÉ

**79 760 actifs occupés ont eu recours
au CEP au premier semestre 2021**
98 367 en date du 31 aout 2021

C'est :

- **75% de plus** au premier semestre 2021 par rapport au premier semestre 2020
- **79%** des entrées réalisées sur l'ensemble de l'année 2020



* Taux de passage cumulé depuis 2020. Les taux de passage à fin 2020 (72%, 22% et 5%) sont aujourd'hui de 76%, 30% et 9%; car les personnes ayant engagé un CEP en 2020 ont pu « passer » à une autre UO en 2021

AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Saisonnalité

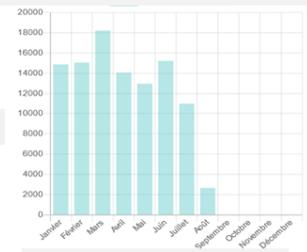
UNE ANALYSE DE LA SAISONNALITÉ ENCORE DIFFICILE À PRÉCISER COMPTE TENU DU CARACTÈRE EXCEPTIONNEL DE S1 2020

... MAIS DES HYPOTHÈSES (À CONFIRMER) SUR L'IMPACT DES CALENDRIERS DE FORMATIONS CERTIFIANTES (DÉPÔT DE DOSSIERS) ET DES PÉRIODES DE CONGÉS

2021

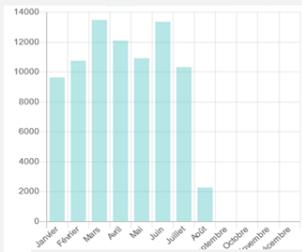
2020

Entrées UO 0 par mois



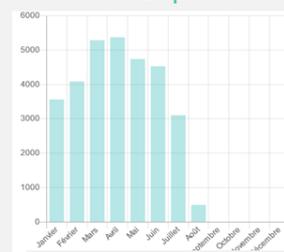
Total S1 2021 : 90 406 entrées

Entrées UO 1 par mois



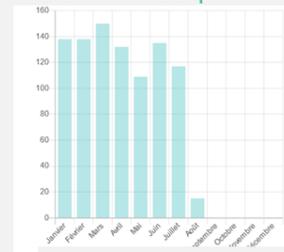
Total S1 2021 : 70 266 entrées

Entrées* UO 2.1 par mois

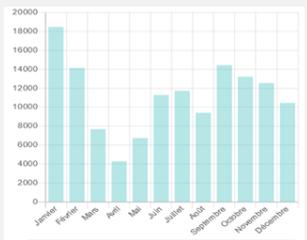


Total S1 2021 : 27 588 entrées

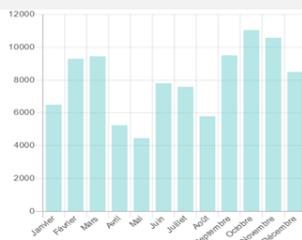
Entrées UO 2.2* par mois



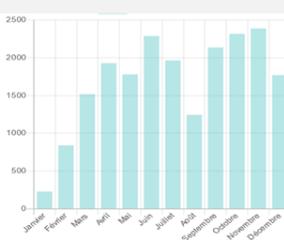
Total S1 2021 : 802 entrées



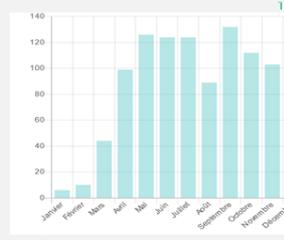
Total 2020 : 134 236 entrées



Total 2020 : 100 021 entrées



Total 2020 : 20 135 entrées



Total 2020 : 951 entrées

> AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Profils de bénéficiaires

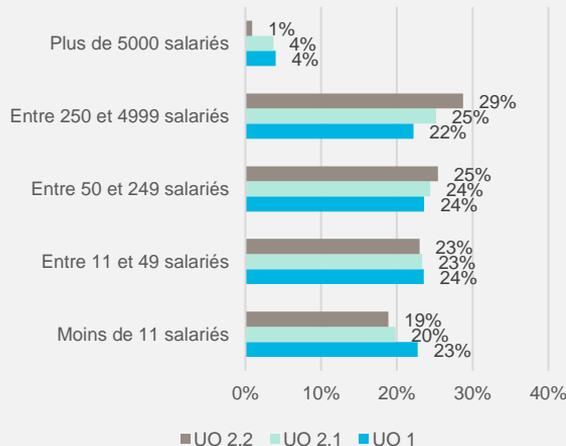
IL N'Y A PAS D'ÉVOLUTION MAJEURE SUR LES PROFILS DE BÉNÉFICIAIRES EN S1 2021 PAR RAPPORT À 2020

LES SALARIÉS DES PME DE MOINS DE 50 SALARIÉS ET DES TPE RESTENT BIEN REPRÉSENTÉS

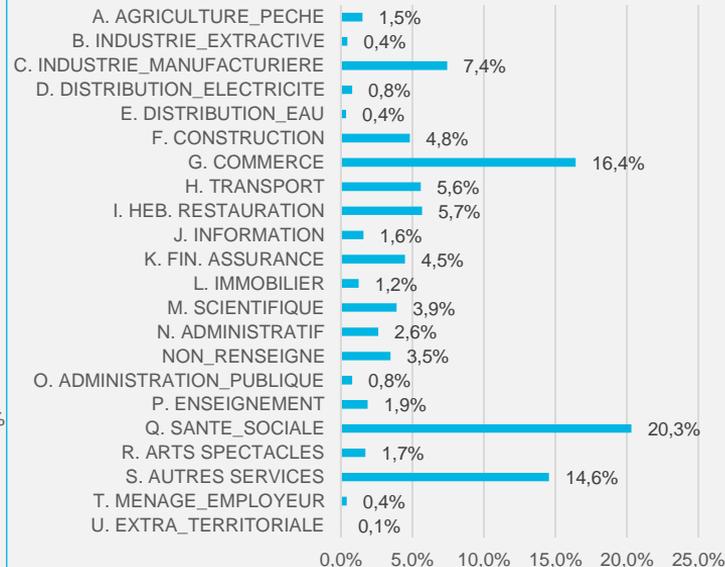
**LES SECTEURS LES PLUS REPRÉSENTÉS RESTENT : SANTÉ HUMAINE ET ACTION SOCIALE
COMMERCE
INDUSTRIES
MANUFACTURIÈRES
AUTRES ACTIVITÉS DE SERVICE***

Entrées par taille d'entreprise du salarié

S1 2021 – Source Evol



NAF de l'employeur des bénéficiaires d'UO1- S1 2021 - Source Evol



* Les données relatives aux entreprises sont déclarées par les personnes et ne font pas nécessairement l'objet de vérifications, pour éviter d'alourdir la relation d'accompagnement

> AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Profils de bénéficiaires (suite)

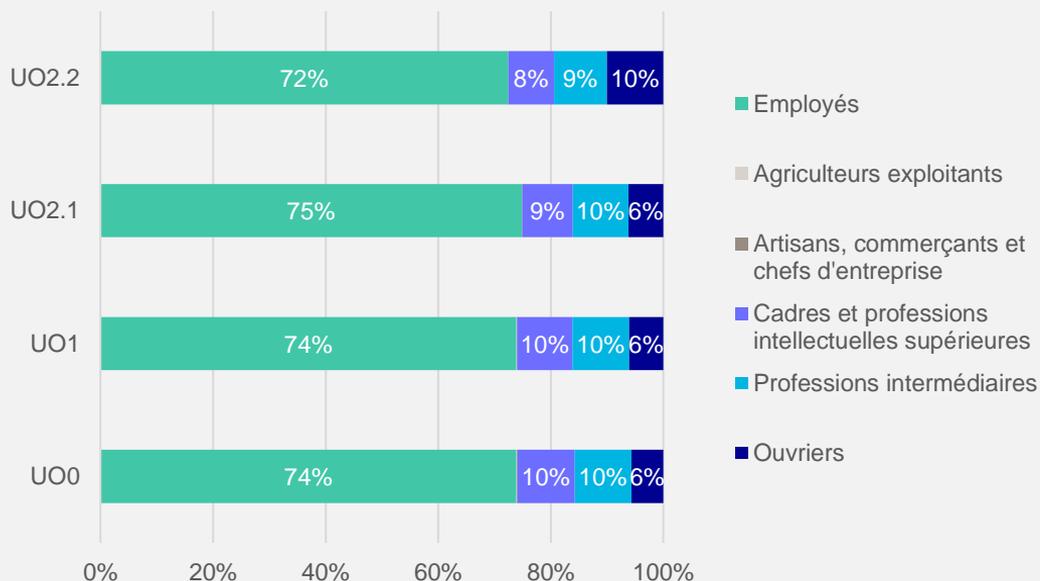
LES PROFILS PAR CATÉGORIE D'ÂGE, DE SEXE, DE STATUT, OU DE NIVEAU DE FORMATION RESTENT SIMILAIRES À CEUX DE 2020 *

LES EMPLOYÉS SONT UN PEU PLUS REPRÉSENTÉS, LES OUVRIERS (6% CONTRE 9% EN 2020) ET LES PROFESSIONNELS INTERMÉDIAIRES (10% CONTRE 13%) MOINS

CERTAINS OPÉRATEURS ONT INITIÉ DES PARTENARIATS OU COMMUNICATIONS SPÉCIFIQUES POUR MIEUX CIBLER CERTAINS PROFILS : PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME, SALARIÉS ET INDÉPENDANTS DE CERTAINS SECTEURS (SANTÉ, AGRICOLE...)

Entrées par CSP

S1 2021
Source Evol



> AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Promotion par les opérateurs

LES OPÉRATEURS CONTINUENT
DE DÉPLOYER DE
NOMBREUSES INITIATIVES DE
PROMOTION, QUI ALIMENTENT
LE RECOURS

INITIATIVES OPERATEURS

- Formalisation (et partage avec FC) de **stratégies de communication**, mise en œuvre de nombreuses actions (souvent multicanal avec présence forte sur les réseaux sociaux) et suivi de la mesure d'impact
- Implication dans de nombreuses **actions partenariales territoriales** contribuant à la promotion du CEP : réunions multi partenariales pour le bilan 2020, partenariats Transco, ...
- Déploiement progressif de la nouvelle **charte graphique** élaborée par FC, intégrant les exigences « service public » et « plan de relance »
- Partenariat entre tous les opérateurs pour l'organisation la **Semaine de l'évolution professionnelle** (plus de 100 webinaires entre le 4 au 16 octobre)
- Création d'une nouvelle identité pour les CIBC impliqués sur le CEP = « Réseau Eva »
- Des actions de promotions communes avec les Transitions pro mais aussi les OPCO, notamment dans le cadre de **Transco**, et parfois auprès des organisations professionnelles ou syndicales en région

ILLUSTRATIONS

Webinaires : lundis du CEP (Eva), webinaires avec les OPCO, dont OPCO santé (tous opérateurs), ...

Spots radio (Drom, Groupement évolution...)

Des supports ciblés : pour les partenaires sociaux (Groupement évolution), pour les entreprises, ...

Campagne CEP de proximité : « sac à pain » pour toucher les publics en proximité (Eva), presse locale, ...

➤ AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Promotion par la mobilisation des partenaires

45% DES BÉNÉFICIAIRES DE L'UO0 ONT CONNU LE CEP PAR UNE ACTION DE COMMUNICATION

10% DES BÉNÉFICIAIRES ONT ÉTÉ ORIENTÉS PAR PE, 8,6% PAR LES TRANSITIONS PRO, 5% PAR LES OF.

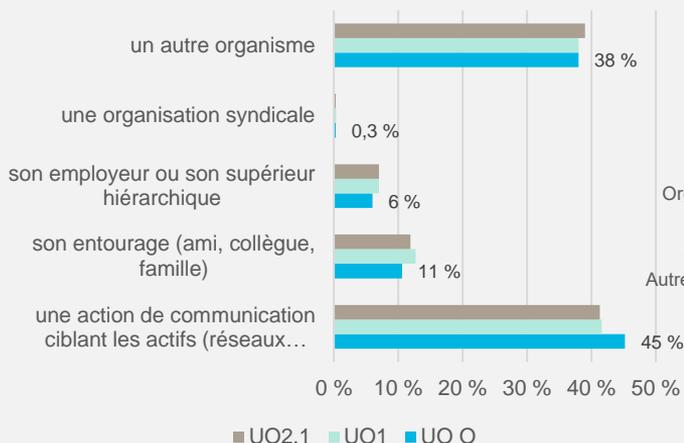
A ce stade, il n'y a pas de suivi de l'information depuis mon compte formation (introduction de la donnée à compter d'octobre 2021)

LES ENTREPRISES INFORMENT ET ORIENTENT ENCORE PEU VERS LE CEP

Seuls 6% des bénéficiaires de l'UO0 disent avoir connu le service CEP par leur entreprise; 0,3% par une organisation syndicale

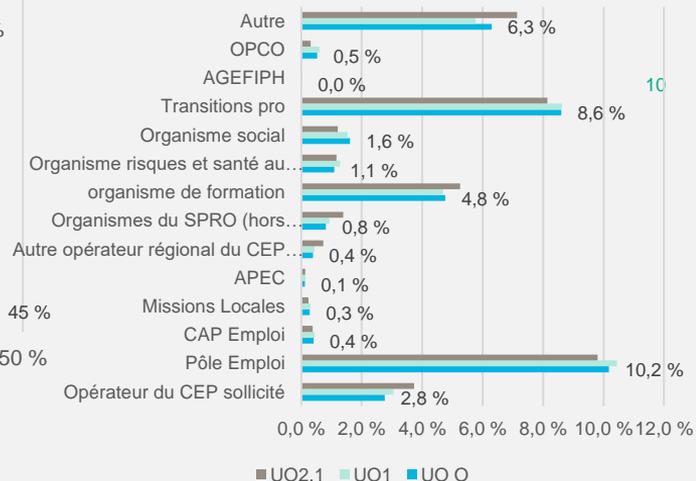
Acteur/ action à l'origine de la connaissance du service

S1 2021 - Source Evol



Détail « autres organismes » parmi les acteurs à l'origine de la connaissance du service

S1 2021 - Source Evol



> AMBITION 1 – RECOURS

S1 2021

Promotion institutionnelle

DES INITIATIVES
INSTITUTIONNELLES EN COURS
DE RENFORCEMENT

QUELQUES ALERTES ONT DÛ
ÊTRE PARTAGÉES POUR,
UNE VIGILANCE ACCRUE :
À NE PAS LAISSER RÉDUIRE LE
CEP, AUX SEULES FONCTIONS
D'APPUI ADMINISTRATIF POUR
FACILITER L'ACCÈS AUX
FINANCEMENTS
OU ENCORE
AU SEUL ACCOMPAGNEMENT À
L'ÉMERGENCE D'UN PREMIER
PROJET AVANT
RÉORIENTATION VERS
D'AUTRES STRUCTURES

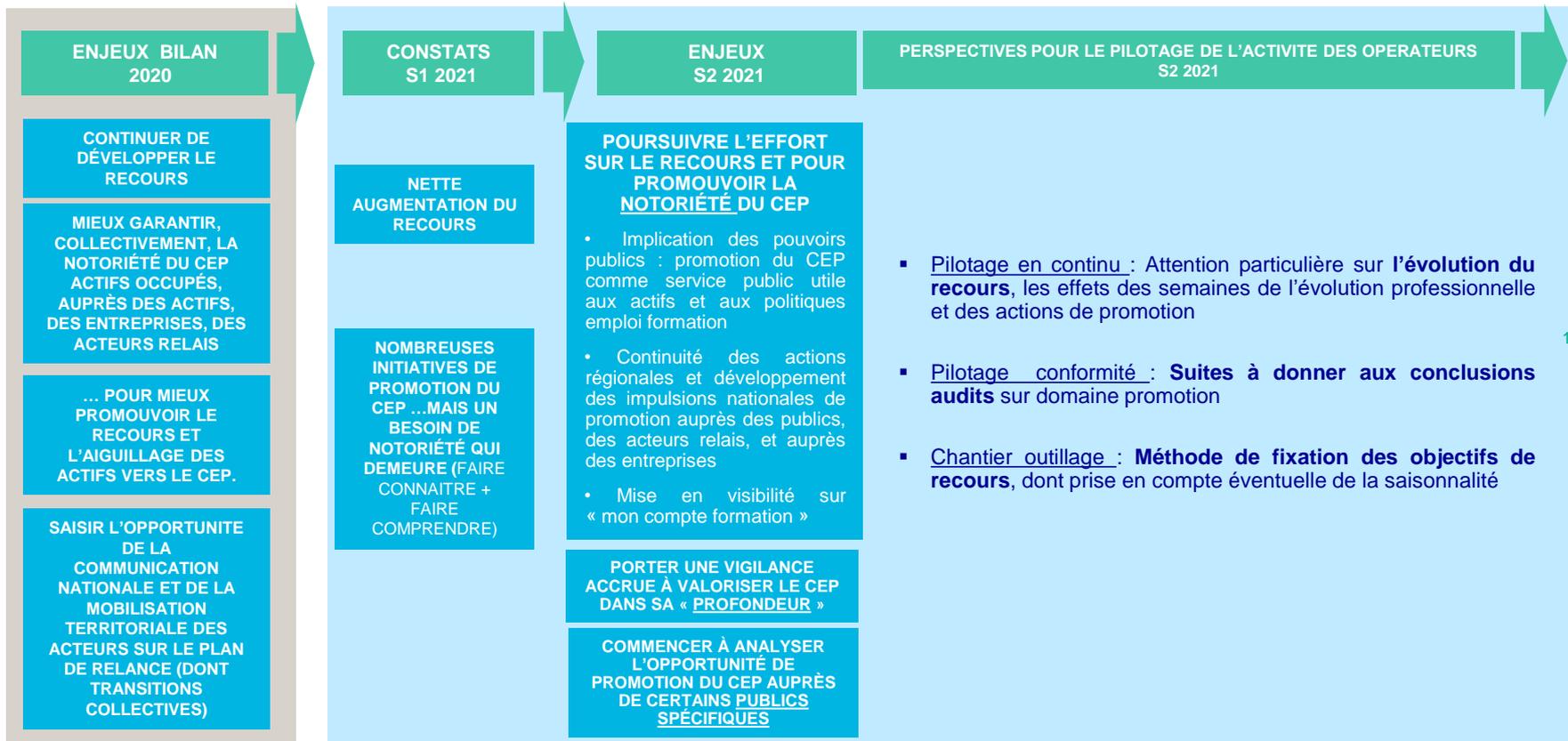
INITIATIVES INSTITUTIONNELLES S1 2021

- **Charte graphique CEP actifs occupés V2** intégrant la Marianne (service public) et France relance
- **Invitation des opérateurs par la Ministre du travail**
- **Mise en visibilité du CEP**, notamment auprès des OPCO et des entreprises, dans le cadre de la promotion de Transco

INITIATIVES A VENIR S2 2021

- Refonte de **moncep.org**
- Participation aux semaines de l'évolution professionnelle (4 au 15 octobre)
- Valorisation et renforcement de la visibilité **du CEP sur le site mon compte formation**;
- Harmonisation des sites publics évoquant le CEP.

> AMBITION 1 – RECOURS - SYNTHÈSE



> AMBITION 2 – QUALITE DU SERVICE CEP

S1 2021

Accessibilité

AVEC 658 SITES ET PERMANENCES FIN S1 2021,
LE SERVICE RESTE IMPLANTÉ EN PROXIMITÉ

AU 1^{ER} SEMESTRE 2021, RÉACTIVITÉ ET AGILITÉ
ONT CONTINUÉ D'ÊTRE NÉCESSAIRES POUR
S'ADAPTER AUX CONFINEMENTS /
DÉCONFINEMENTS

LE SERVICE EST MAJORITAIREMENT RENDU À
DISTANCE, PLUS ENCORE QU'EN 2020 (30,5%
des interactions en présentiel en S1 2021 contre
43% en 2020 en UO1; 20% contre 25% en 2020)

LES HORAIRES ÉLARGIS NE SONT PAS
PARTOUT RESPECTÉS

LES DELAIS D'ACCES SE DÉGRADENT EN
MOYENNE
... MALGRÉ L'AUGMENTATION GLOBALE DE
L'EFFECTIF DE CONSEILLERS (416 ETP FIN S1
2021 CONTRE 375 FIN 2020)

L'ÉQUILIBRE ENTRE DES EXIGENCES DE
PROXIMITÉ (nombreux sites avec peu de temps
conseiller disponible sur chacun) ET DES
EXIGENCES DE DISPONIBILITÉ/DÉLAIS D'ACCÈS
N'APPARAÎT PAS TOUJOURS ÉVIDENTE

Initiatives France compétences.

- Renforcement des exigences et des indicateurs de suivi et de pilotage site par site sur les délais de RDV (activité, ETP, délais de RDV) et exigences de plan d'action à l'égard des opérateurs qui présentent sur certains sites, des délais trop élevés.
 - Constat sur certains territoires d'une inadéquation des ressources au regard de l'augmentation de l'activité et exigence de recrutement à l'égard des opérateurs.
 - Validation de quelques fermetures de sites argumentées
- Avec le déconfinement progressif, France compétences a également exigé le rétablissement des horaires élargis quand la situation de certains sites n'était pas conforme.
- Suite des travaux inter-opérateurs pour faciliter l'aiguillage des publics en UO O, avec un focus sur les personnes en situation de handicap, préparé avec l'Agefiph et les Cap emploi.

Initiatives opérateurs

- Les opérateurs ont continué de faire preuve de réactivité face aux confinements / déconfinements
- Certains ont développé des initiatives pour aller à la rencontre des publics, là où ils se trouvent
- Ils ont recruté avec l'augmentation du recours
 - Mais : certains opérateurs mentionnent avoir parfois des difficultés à recruter sur les critères exigibles dans l'accord cadre
- Quelques fermetures et modifications de sites ont été accordées, avec conditions

ILLUSTRATIONS

Le truck
(Groupement
évolution, IDF)

Coopération avec
les ERIP (espaces
régionaux
d'information) en
Nouvelle Aquitaine

> AMBITION 2 – QUALITE DU SERVICE CEP

S1 2021

Qualité de la délivrance du service et professionnalisation

LES OUTILS ET LA PROFESSIONNALISATION SE DÉVELOPPENT SUR LA POSTURE CEP, LES DISPOSITIFS, LE RÔLE D'ENSEMBLIER, MAIS AUSSI POUR FACILITER LES ÉCHANGES À DISTANCE, LE TRAVAIL EN AUTONOMIE (PLATEFORMES)...

LE PÉRIMÈTRE DES UO EST DÉSORMAIS STABILISÉ, SAUF POUR L'UO2.2 QUI DEMANDE À ÊTRE MIEUX APPRÉHENDÉE

LES STRATÉGIES ET PROCESSUS D'INGÉNIERIE DE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES SE STRUCTURENT ET SE FORMALISENT PLUS AVANT, LES OFFRES DE FORMATION S'ÉTOFFENT

Initiatives opérateurs

- En S1 2021, de nouvelles **initiatives des opérateurs** pour répondre aux **exigences qualité du CEP** se sont déployées et la réactivité a été globalement forte face aux analyses et régulations impulsées par France compétences, avec par exemple :

Pour les conseillers :

- Des **ressources** pédagogiques complétées sur l'ensemble des dispositifs; des sithotèques et annuaires des ressources régionales (pour bien connaître toutes les ressources locales et assurer la fonction d'ensemblier); des outils pour mieux renseigner des **livrables** (tuto + grille d'auto contrôle)

Pour les bénéficiaires :

- Un investissement fort sur l'offre de service en **distanciel** et les plateformes (info cep groupement évolution, moove box réseau Eva)

Sur la professionnalisation

- L'ingénierie de développement des compétences **s'outille** : référentiel de compétences, auto positionnement, parcours individualisés en cours de conception , dispositifs d'évaluation...
- L'offre de formation**, centrée dans un premier temps principalement sur la connaissance des dispositifs, est complétée aujourd'hui par de nouveaux modules sur la posture, l'ingénierie de parcours, l'analyse partagée de situation, la souffrance au travail par exemple.

Initiatives France compétences

- Continuité du travail** avec les opérateurs afin de **préciser le cadre du service** : périmètre des UO, règles CSF et qualité des livrables, précision des indicateurs, guide renseignement des données, analyse et suivi des initiatives de professionnalisation, de suivi de la qualité de service, analyse de la mise en œuvre de la clause d'insertion...
- Elaboration d'un **référentiel qualité du CEP**, qui va permettre à la fois de partager un cadre de référence, mais aussi de le suivre à partir d'indicateurs stabilisés.

Plateforme LMS
(groupement évolution)

Parcours de navigation
du collaborateur

Référentiel
compétences, auto -
positionnement,
recherche action sur
l'APS (réseau Eva)

> **AMBITION 2 – QUALITE DU SERVICE CEP**

S1 2021

Usages du CEP, types de service et satisfaction

PLUSIEURS INDICES SEMBLENT MONTRER UNE MEILLEURE CAPACITÉ À FAIRE COMPRENDRE / ET A FAIRE MIEUX MOBILISER LA PROFONDEUR POSSIBLE DU CEP

LES RESULTATS D'ENQUETE QUALITE / UTILITE RESTENT TRÈS BONS (91% DE SATISFAITS) ET SERONT BIENTÔT COMPLÉTÉS PAR UNE NOUVELLE ENQUÊTE « UTILITÉ » À 6 MOIS

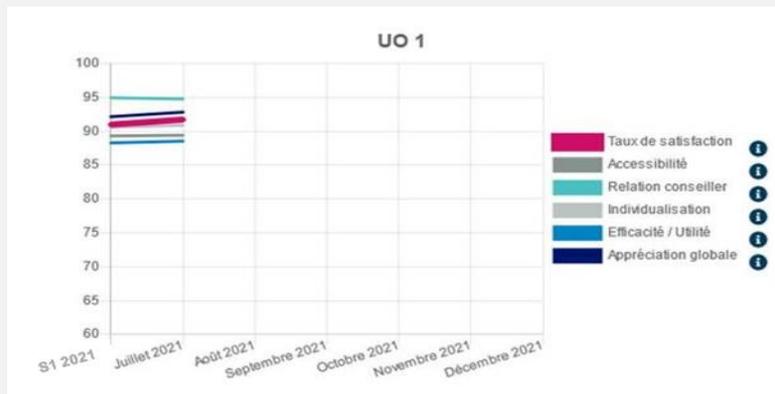
LES RÉCLAMATIONS AUPRÈS DES OPÉRATEURS ET LE RECOURS A LA MÉDIATRICE RESTENT TRÈS LIMITÉES

Parmi les indices sur l'**augmentation progressive de la profondeur du service** :

- Le nombre d'UO2.1 augmentent sensiblement ,
- Les taux de passage de l'UO1 vers L'UO2.1 s'améliorent,
- le nombre d'interactions et les délais de déploiement sont plus importants

Pour autant, ces tendances, encore timides, demandent à être confirmées

L'indice de satisfaction reste à plus de 90% sur S1 (91%). La satisfaction est plus élevée sur la relation conseiller, un peu moins (mais autour de 90%) sur l'accessibilité et l'efficacité/ utilité



Les réclamations enregistrées par les opérateurs sont au nombre de 175, dont 1,7% suivies d'une demande de médiation

➤ AMBITION 2 – QUALITE DU SERVICE - SYNTHÈSE



➤ **AMBITION 3 – PARTENARIATS ET CEP « FIL ROUGE DU PARCOURS »**

S1 2021

Les partenariats

LES PARTENARIATS REGIONAUX ONT CONTINUÉ DE SE RENFORCER ET DE SE DIVERSIFIER, INSCRIVANT PROGRESSIVEMENT LES OPÉRATEURS CEP COMME ACTEURS DE RÉFÉRENCE ET LÉGITIMES DANS LE CHAMPS EMPLOI FORMATION SUR LES TERRITOIRES

L'IMPLICATION DANS LES PARTENARIATS TRANSCO A ÉTÉ FORTE, ELLE A PERMIS UN RENFORCEMENT DES RELATIONS DES OPÉRATEURS AVEC LES DIRECCTE, MAIS AUSSI ET SURTOUT AVEC LES OPCO ET LES ENTREPRISES, ... POUR UN IMPACT ACTIVITÉ ET IMPULSION CEP PAR L'ENTREPRISE NÉANMOINS ENCORE LIMITÉ

LA RELATION CEP / ORIENTATION ET LA RELATION AUX RÉGIONS, AUX SPRO, ET AUX CREFOP SE DÉVELOPPE DANS PLUSIEURS RÉGIONS MAIS CELA POURRAIT ÊTRE COMPLÉTÉ D'UN SUIVI ET D'IMPULSIONS NATIONALES COORDONNÉES

L'ARTICULATION DES RÔLES ET MISSIONS ENTRE CEP (CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT JUSQU'AU DÉPÔT DU DOSSIER, SUIVI) ET TRANSITIONS PRO (EXPERTISE SUR LE PROJET DE FORMATION ET PROPOSITIONS D'ADAPTATIONS SI NÉCESSAIRE) A FAIT L'OBJET DE PRÉCISIONS

DES PROJETS D'EXPÉRIMENTATION (CLÉA, PASSEPORT COMPÉTENCES) SONT INITIÉS

Initiatives Opérateurs

- Les opérateurs ont investi du temps et des ressources sur le développement des partenariats
- Ils ont été particulièrement impliqués et investis dans les partenariats territoriaux pour installer et faire vivre Transco, et se sont rapprochés à cette occasion notamment des Direccte, des OPCO, et de certaines entreprises, des organisations professionnelles et syndicales

Initiatives France compétences, pouvoirs publics et partenaires nationaux

- Mise en place d'une réunion hebdomadaire FC/ opérateurs sur « Transco »
- Implication des opérateurs CEP dans des projets d'expérimentation CléA avec Certif pro, dans une expérimentation « Passeport compétences » avec la CDC
- Partenariats et échanges France compétences / Etat, partenaires sociaux, autres opérateurs du CEP, CDC, OPCO,, ..., pour faciliter les relations partenariales des opérateurs régionaux du CEP en région.

QUELQUES ILLUSTRATIONS

Comités annuels CEP avec l'ensemble des partenaires régionaux (BFC, ARA, NA)

Nouveaux postes de chargés de développement partenariats dans plusieurs régions (GE, IDF, HDF, NA)...

Implication CEP dans l'animation locale SPRO (IDF, Bretagne...) et partage du même numéro vert avec le SPRO (CVL)

Implications dans les partenariats et plateformes Transco, auprès des organisations professionnelles, syndicales...

AMBITION 3 – PARTENARIATS ET CEP « FIL ROUGE DU PARCOURS »

S1 2021

CEP fil rouge des parcours

LE CEP SE POSITIONNE BIEN EN FIL ROUGE ARTICULÉ AVEC DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

LA PRISE DE REcul SUR SA SITUATION ET LA RECONVERSION (42% DES MOTIFS DE SOLlicitATION), L'ACCÈS A UNE FORMATION CERTIFIANTE (MAJORITÉ DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES MOBILISÉES), ET LE RECOURS AUX DISPOSITIFS PTP (X% DES TYPES DE SERVICES RENDUS EN UO2.1) ET DÉMISSION RECONVERSION (X% DES SERVICES RENDUS EN UO2.1) SONT AU CŒUR DU SERVICE CEP

LA POSSIBLE MOBILISATION DU CEP POUR D'AUTRES PROJETS (EQUILIBRE VIE AU TRAVAIL, PROJETS D'ÉVOLUTION ET FORMATION AU SEIN DE SON ENTREPRISE...) NÉCESSITANT D'AUTRES DISPOSITIFS (FNE, PROA, SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL...) POURRAIT ÊTRE MIEUX VALORISÉE ET DÉPLOYÉE

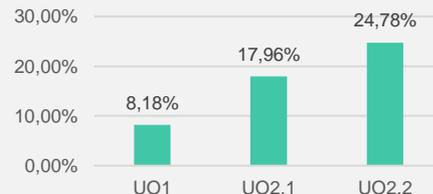
LE CEP ACTIFS OCCUPÉS SE DÉPLOIE EN LIEN AVEC LES ACCOMPAGNEMENTS SPÉCIFIQUES (VAE, CRÉATION, ACCOMPAGNEMENTS SECTORIELS, BC...), MAIS LES COMPLÉMENTARITÉS DOIVENT ENCORE ÊTRE ÉTUDIÉES / PRÉCISÉES / VALORISÉES

LE RÔLE DU CEP POURRAIT ÊTRE MIEUX VALORISÉ POUR :

- L'APPUI À LA MOBILISATION DU CPF À BON ESCIENT (AVEC PRIORISATION POUR CERTAINES FORMATIONS? POUR CERTAINS PUBLICS?)
- LA SÉCURISATION (SUIVI) DU PARCOURS TOUT AU LONG DE SA MISE EN ŒUVRE (VALORISATION ET DÉPLOIEMENT DE L'UO2.2 EN CAS D'ALEA)

Mobilisation d'une prestation complémentaire en cours d'accompagnement CEP

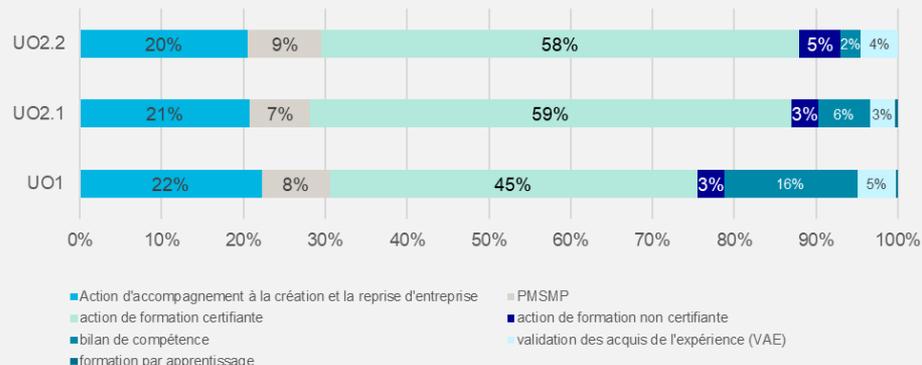
S1 2021 - Source Evol



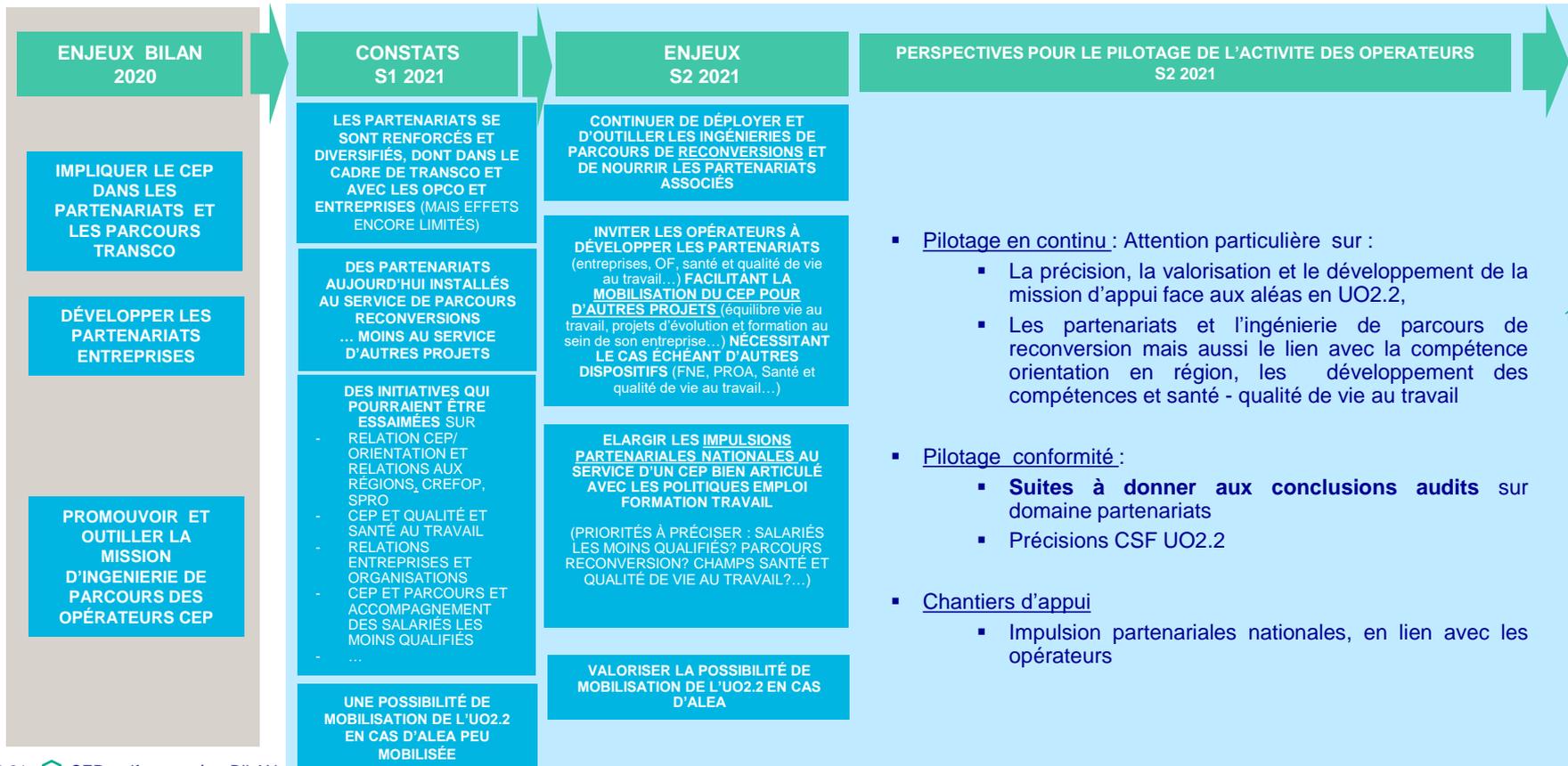
18

Part des différentes prestations complémentaires qui sont mobilisées en cours d'accompagnement CEP ou entre UO

S1 2021 - Source Evol



➤ **AMBITION 3 – PARTENARIATS ET CEP « FIL ROUGE DU PARCOURS » - SYNTHÈSE**



> AMBITION 4 – PILOTAGE ET RENDU COMPTE

S1 2021

Pilotage par les Opérateurs

DES PROCESS DE PILOTAGE INTERNES PRÉCISÉS EN RÉACTIVITÉ SUITE (NOTAMMENT) À LA DEMANDE DE FRANCE COMPÉTENCES : HORAIRES, AUDITS INTERNES, STRATÉGIE DE PROFESSIONNALISATION, ACTIVITÉ PAR SITE, DÉLAIS DE RDV...

DES NIVEAUX DE CONTRÔLE INTERNE ET DES INDICATEURS DE SUIVI ENCORE HÉTÉROGÈNES SELON LES OPÉRATEURS

Relation de pilotage à France compétences

UN MARCHÉ PERÇU COMME PERTINENT MAIS AUSSI EXIGEANT (TROP EXIGEANT POUR LES LOTS DE TAILLE RÉDUITE?) POUR LES OPÉRATEURS

CERTAINS OPERATEURS AURAIENT SOUHAITÉ QUE FRANCE COMPÉTENCES PUISSE PESER PLUS FORTEMENT EN S1 2021

POUR :

- LE RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE SUR LE CEP
- LIMITER LES EFFETS DE CERTAINES DYNAMIQUES TRANSCO DONT PROFONDEUR ET RÔLE RESTREINT ACCORDÉ AU CEP
- IMPULSER PLUS FORTEMENT DEPUIS LE NATIONAL CERTAINS PARTENARIATS, DONT BRANCHES / ENTREPRISES

Pilotage France compétences

MODALITÉS DE PILOTAGE DU MARCHÉ STABILISÉES

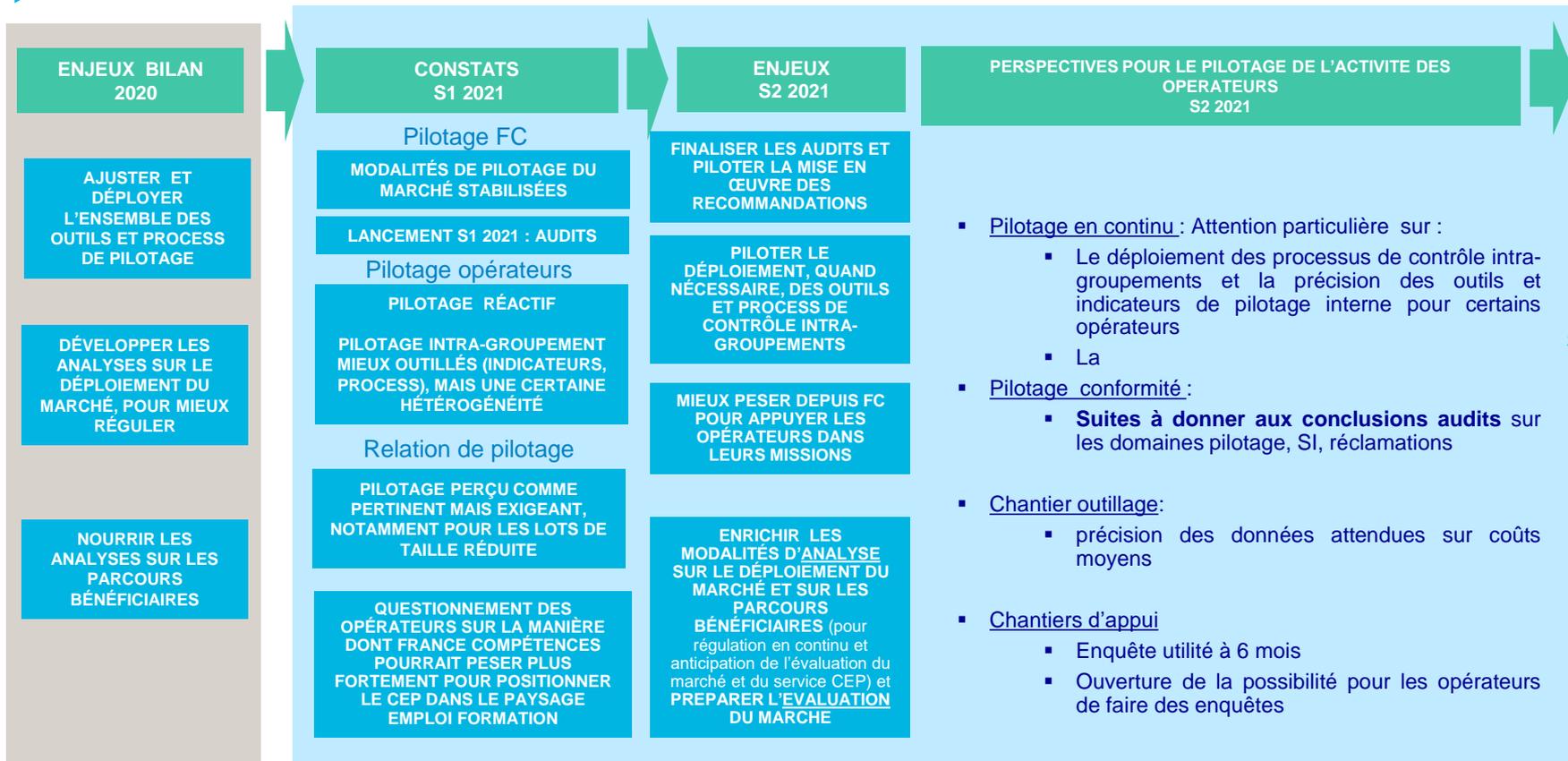
LANCEMENT DES AUDITS EN S1

NOUVELLES ENQUÊTES ET ÉTUDES BÉNÉFICIAIRES PRÉPARÉES POUR DÉPLOIEMENT À PARTIR DE S2 2021

INITIATIVES

analyse clause d'insertion,
ajustements CSF,
atelier données,
notes confinement déconfinement
...

➤ **AMBITION 4 – PILOTAGE ET RENDU COMPTE - SYNTHÈSE**



SYNTHESE DES ENJEUX

RECOURS

POUR SUIVRE L'EFFORT SUR LE RECOURS ET POUR PROMOUVOIR LA NOTORIÉTÉ DU CEP

- Implication des pouvoirs publics : promotion du CEP comme service public utile aux actifs et aux politiques emploi formation
- Continuité des actions régionales et développement des impulsions nationales de promotion auprès des publics, des acteurs relais, et, plus encore, auprès des entreprises
- Mise en visibilité sur « mon compte formation »

PORTER UNE VIGILANCE ACCROUE À VALORISER LE CEP DANS SA « PROFONDEUR »

COMMENCER À ANALYSER L'OPPORTUNITÉ DE PROMOTION DU CEP AUPRÈS DE CERTAINS PUBLICS SPÉCIFIQUES

QUALITE

AMÉLIORER LES DÉLAIS DE PREMIER RENDEZ-VOUS (dont anticiper la montée en charge prévisionnelle qui pourrait être liée au renforcement des initiatives de promotion)

CONTINUER DE TRAVAILLER AU DÉVELOPPEMENT DE LA PROFONDEUR ET DE LA QUALITÉ DU SERVICE

CONTINUER DE PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ DE TYPES DE SERVICE

PARTAGER ET FAIRE VIVRE LE CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LA QUALITÉ DE LA DÉLIVRANCE DU SERVICE

FIL ROUGE ET PARTENARIATS

CONTINUER DE DÉPLOYER ET D'OUTILLER LES INGÉNIERIES DE PARCOURS DE RECONVERSIONS ET DE NOURRIR LES PARTENARIATS ASSOCIÉS

INVITER LES OPÉRATEURS À DÉVELOPPER LES PARTENARIATS (entreprises, OF, santé et qualité de vie au travail...) FACILITANT LA MOBILISATION DU CEP POUR D'AUTRES PROJETS (équilibre vie au travail, projets d'évolution et formation au sein de son entreprise...) NÉCESSITANT LE CAS ÉCHÉANT D'AUTRES DISPOSITIFS (FNE, PROA, Santé et qualité de vie au travail...)

ELARGIR LES IMPULSIONS PARTENARIALES NATIONALES AU SERVICE D'UN CEP BIEN ARTICULÉ AVEC LES POLITIQUES EMPLOI FORMATION TRAVAIL

(PRIORITÉS À PRÉCISER : SALARIÉS LES
MOINS QUALIFIÉS? CHAMPS SANTÉ ET
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL?..)

VALORISER LA POSSIBILITÉ DE MOBILISATION DE L'UO2.2 EN CAS D'ALEA

PILOTAGE

FINALISER LES AUDITS PUIS PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DE LEURS RECOMMANDATIONS

PILOTER LE DÉPLOIEMENT, QUAND NÉCESSAIRE, DES OUTILS ET PROCESS DE CONTRÔLE INTRA- GROUPEMENTS

MIEUX PESER DEPUIS FC POUR APPUYER LES OPÉRATEURS DANS LEURS MISSIONS

ENRICHIR LES MODALITÉS D'ANALYSE SUR LE DÉPLOIEMENT DU MARCHÉ ET SUR LES PARCOURS BÉNÉFICIAIRES (pour régulation en continu et anticipation de l'évaluation du marché et du service CEP)

22.09.21

CEP ACTIFS OCCUPÉS

BILAN CHIFFRÉ MI 2021



Évolution et transition
professionnelle

ENGAGEMENTS

41%
de la dotation
prévisionnelle 2021
(82 Millions)
a été engagée à la fin
du premier semestre

SUIVI TRIMESTRIEL DE L'ACTIVITE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

ACTIVITE CEP 2021	Engagements 1er trimestre 2021	Engagements 2ème trimestre 2021	Engagements 3ème trimestre 2021	Engagements 4ème trimestre 2021	TOTAL
Nombre d'entrées en UO 0 (aiguillage)	48 000	42 548			90 548
Montant engagé UO 0	732 599	649 903			1 382 502
Nombre d'entrées en UO 1 (premier niveau de conseil personnalisé)	34 928	38 052			72 980
Montant engagé UO 1	6 489 562	6 553 750			13 043 311
Nombre d'entrées en UO 2.1 (appui à la formalisation du projet)	9 433	19 167			28 600
Montant engagé UO 2.1.	3 526 287	6 825 406			10 351 694
Nombre d'entrées en UO 2.2. (appui à la mise en œuvre du projet)	284	545			829
Montant engagé UO 2.2.	52 893	99 717			152 611
Montant facturé UO 3 (initialisation)	-	-			-
Montant engagé UO 4 (pilotage et moyens)	4 191 133	4 191 133			8 382 265
TOTAL ENGAGE	14 992 474	18 319 909	-	-	33 312 383
EFFECTIF 1ERE ENTREES	38 957	41 128	-	-	80 085

Le nombre d'entrées correspond au nombre d'UO dont la date d'engagement est sur le trimestre donné

Le montant engagé correspond au montant relatif au nombre d'UO engagées (UO dont la date d'engagement est sur le trimestre donné moins, parmi elles, les UO annulées)

L'effectif de 1ère entrées correspond à l'effectif annuel de premiers engagements en UO1 ou en UO2.1 par un bénéficiaire la même année

Source : SI CEP (EVOL) de France compétences

RECOURS

Une nette augmentation du recours en 2021

79 760* actifs occupés ont eu recours au CEP au premier semestre
2021

98 367 en date du 31 aout

C'est :

- **75% de plus** qu'au premier semestre 2020
- **79%** des entrées réalisées sur l'ensemble de l'année 2020



RECOURS

Une nette augmentation du recours en 2021 quelle que soit l'UO, mais une baisse des UO 0 entre T1 et T2 en 2021. Les UO2.2 restent peu nombreuses mais cela ne semble pas être une difficulté : elles sont mieux comprises comme réservées à l'appui en cas d'aléas, et dépendent donc des aléas qui se présentent dans les parcours

1ères entrées par trimestre



Glossaire :

« 1ères entrées » : entrées en CEP en UO1 ou en UO2.1 par un bénéficiaire la même année

« Entrées » : nombre d'UO au statut en cours ou clôturées dont la date d'engagement est sur le trimestre donné (= UO engagée dans le tableau de bord FC CA)

26

Entrées UO 0 par trimestre



Entrées UO1 par trimestre



Entrées UO2.1 par trimestre



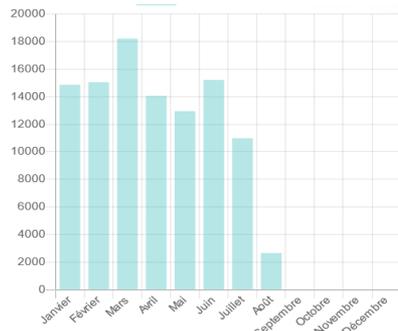
Entrées UO2.2. par trimestre



RECOURS

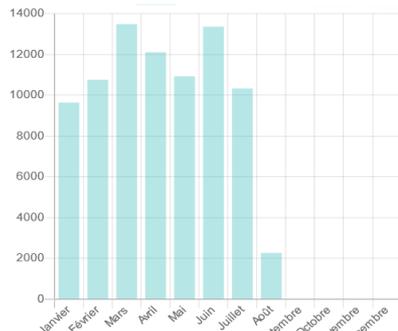
Une analyse de saisonnalité encore difficile en raison des effets de la crise sanitaire sur S1 2020, mais des hypothèses à confirmer sur l'impact des formations certifiantes (dépôt de dossier) et des périodes de congés

Entrées UO 0 par mois



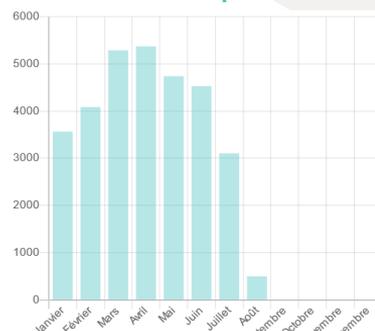
Total S1 2021 : 90 406 entrées

Entrées UO 1 par mois



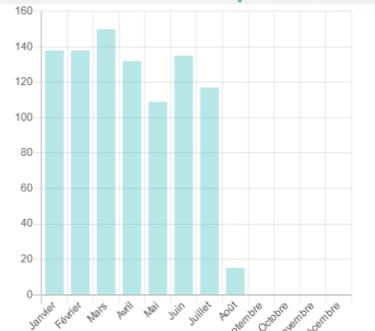
Total S1 2021 : 70 266 entrées

Entrées* UO 2.1 par mois



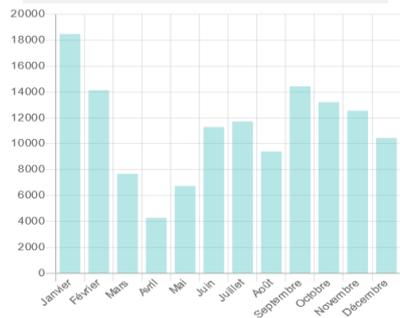
Total S1 2021 : 27 588 entrées

Entrées UO 2.2* par mois

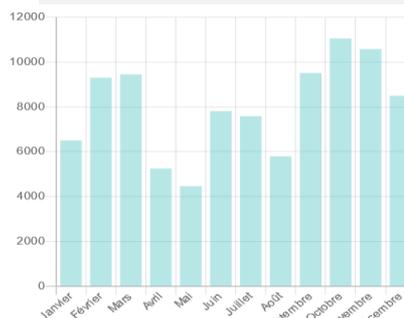


Total S1 2021 : 802 entrées

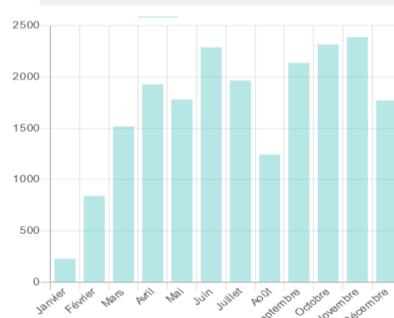
2021



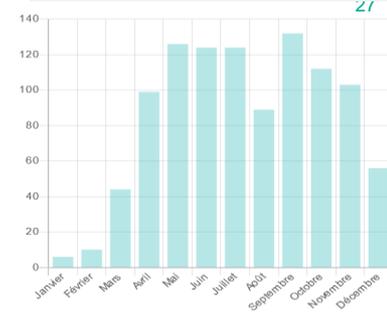
Total 2020 : 134 236 entrées



Total 2020 : 100 021 entrées



Total 2020 : 20 135 entrées



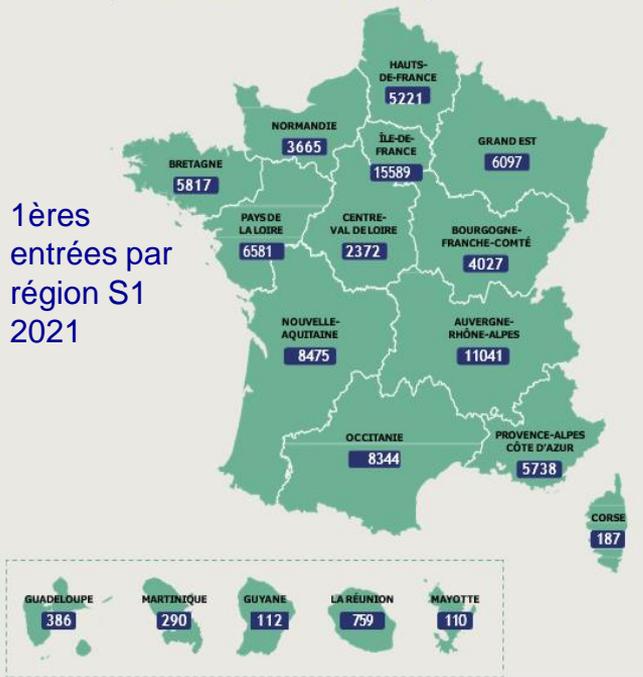
Total 2020 : 951 entrées

2020

RECOURS

Le recours a augmenté dans toutes les régions

1ères
entrées par
région S1
2021



Régions	pop cep régionale	Part de la population CEP régionale par région	1ères entrées 2020	Part des entrées par région en 2020	1ères entrées S1 2021 (données au 17 juillet 2021*)	Part des entrées par région S1 2021
Lot 1 - Île-de-France	3 091 530	17,6%	15 668	15,5%	15 589	18,4%
Lot 2 - Auvergne-Rhône-Alpes	2 221 760	12,6%	12 213	12,1%	11 041	13,0%
Lot 3 - Hauts-de-France	1 525 733	8,7%	7 254	7,2%	5 221	6,2%
Lot 4 - Nouvelle-Aquitaine	1 605 868	9,1%	10 479	10,4%	8 475	10,0%
Lot 5 - Grand Est	1 541 223	8,8%	7 459	7,4%	6 097	7,2%
Lot 6 - Occitanie	1 469 239	8,4%	10 047	10,0%	8 344	9,8%
Lot 7 - Provence-Alpes-Côte d'Azur	1 258 024	7,2%	7 160	7,1%	5 738	6,8%
Lot 8 - Pays de la Loire	1 088 578	6,2%	8 218	8,1%	6 581	7,8%
Lot 9 - Normandie	917 523	5,2%	4 268	4,2%	3 665	4,3%
Lot 10 - Bretagne	898 491	5,1%	7 032	7,0%	5 817	6,9%
Lot 11 - Bourgogne-Franche-Comté	776 544	4,4%	5 338	5,3%	4 027	4,7%
Lot 12 - Centre-Val de Loire	705 885	4,0%	3 104	3,1%	2 372	2,8%
Lot 13 - La Réunion	170 048	1,0%	1 060	1,1%	759	0,9%
Lot 14 - Guadeloupe	86 930	0,49%	745	0,74%	386	0,5%
Lot 15 - Martinique	84 737	0,48%	528	0,52%	290	0,3%
Lot 16 - Corse	90 671	0,52%	152	0,2%	187	0,2%
Lot 17 - Guyane	41 859	0,24%	94	0,1%	112	0,1%
Lot 18 - Mayotte		0,00%	118	0,12%	110	0,13%
TOTAL TOUS LOTS	17 574 643	100,0%	100 937	100,0%	84 811	100,0%

28

Dans 13 des 18 régions les entrées à mi 2021 représentent plus de 80% des entrées réalisées sur l'ensemble de l'année en 2020

A mi 2021, le recours par région est proportionnel ou supérieur à la part de la population régionale CEP qu'elles représentent dans la quasi-totalité des régions, à l'exception de 3 pour lesquelles la part des 1ères entrées est inférieure d'au moins 1% à la part de la population régionale CEP (salariés de droit privé et indépendants hors cadres) qu'elles représentent. Etant entendu que l'analyse est difficilement applicable aux petits territoires.

A noter : l'augmentation significative du recours en IDF, dont la part des entrées en 2021 devient supérieure à la part de la population régionale, alors qu'elle était inférieure en 2020.

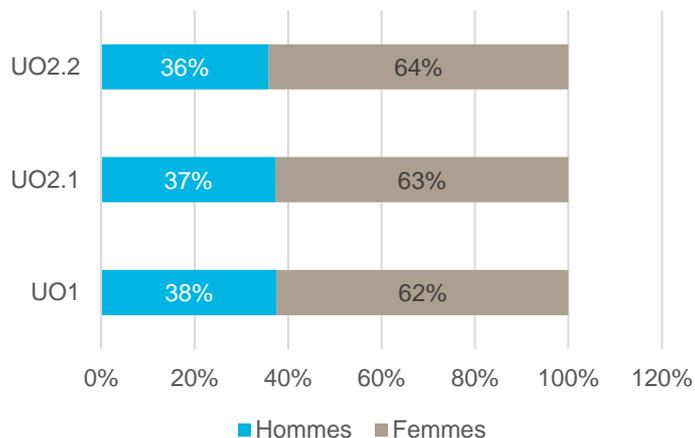
RECOURS

Les profils par sexe et âge restent similaires en S1 2021 par rapport à 2020

Entrées F/ H

S1 2021

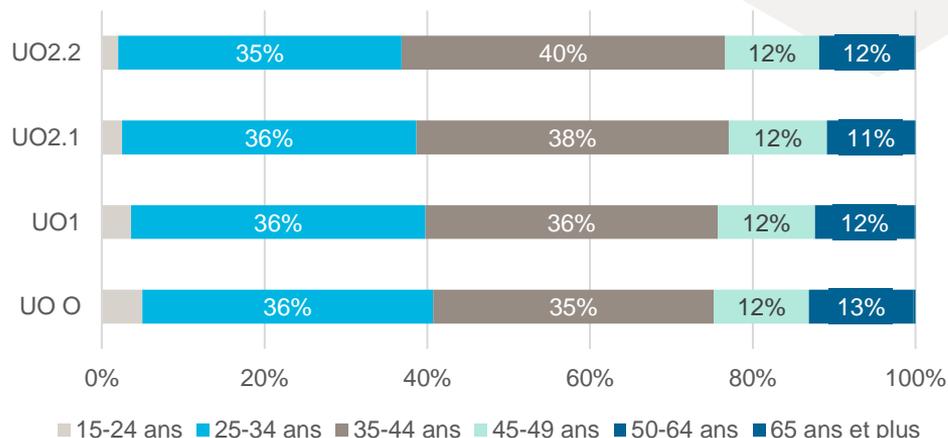
Source : Evol



Entrées par Age

S1 2021

Source : Evol



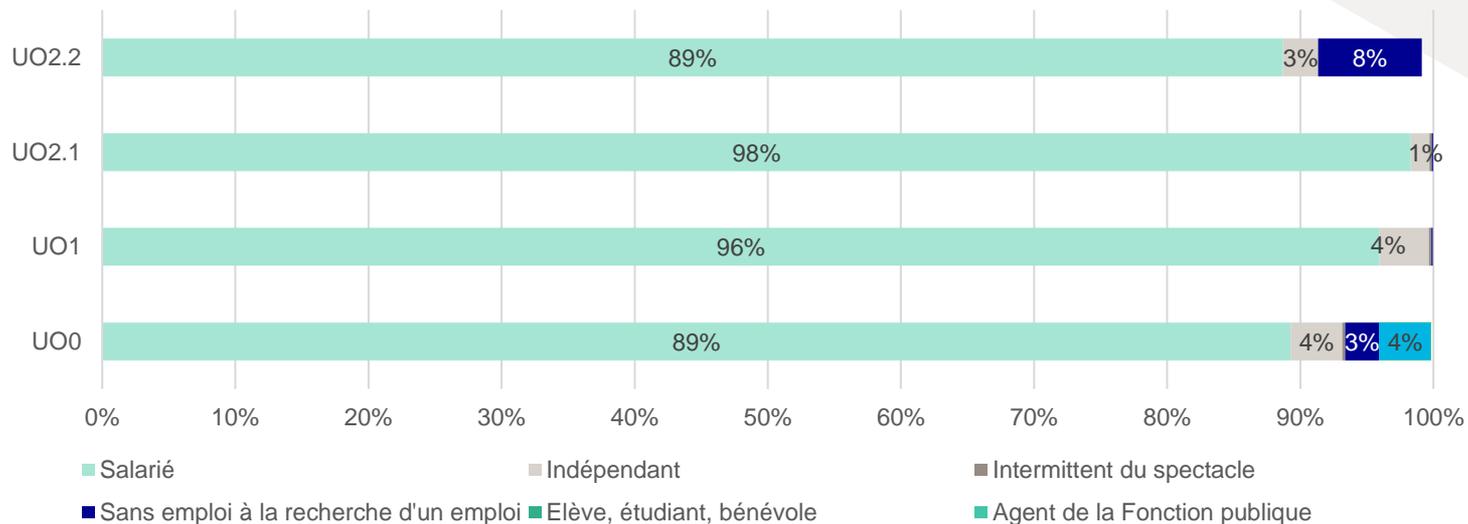
RECOURS

Les profils par statut sont également similaires en S1 2021 par rapport à 2020

Entrées par Statut

S1 2021

Source Evol



30

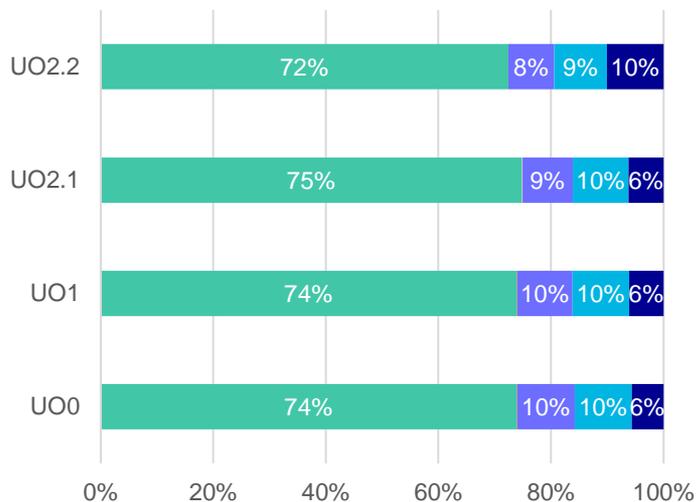
RECOURS

Les employés sont encore plus nombreux qu'en 2020, les ouvriers et professions intermédiaires moins

Entrées par CSP

S1 2021

Source Evol

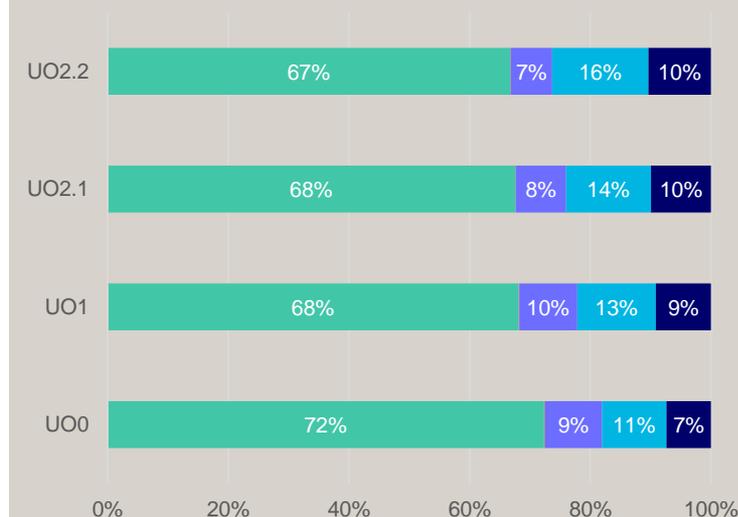


- Employés
- Agriculteurs exploitants
- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Cadres et professions intellectuelles supérieures
- Professions intermédiaires
- Ouvriers

Entrées par CSP

2020

Source Evol

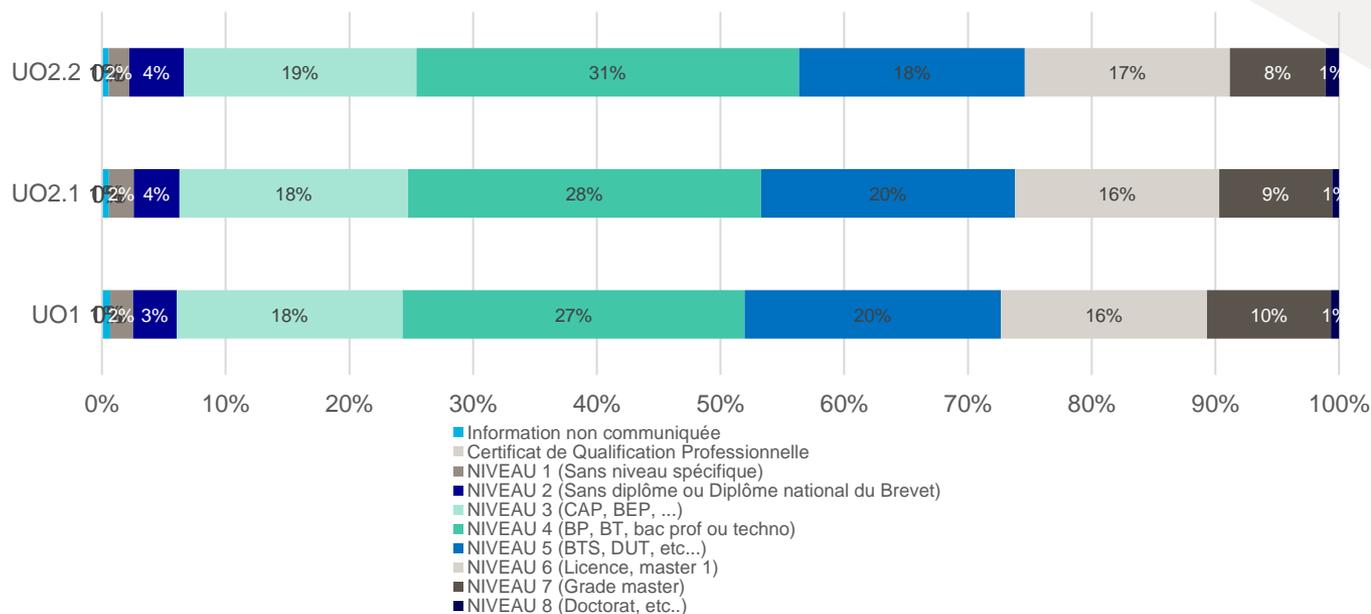


RECOURS

Les profils par niveau de formation sont également similaires en S1 2021 par rapport à 2020

Entrées par niveau de formation

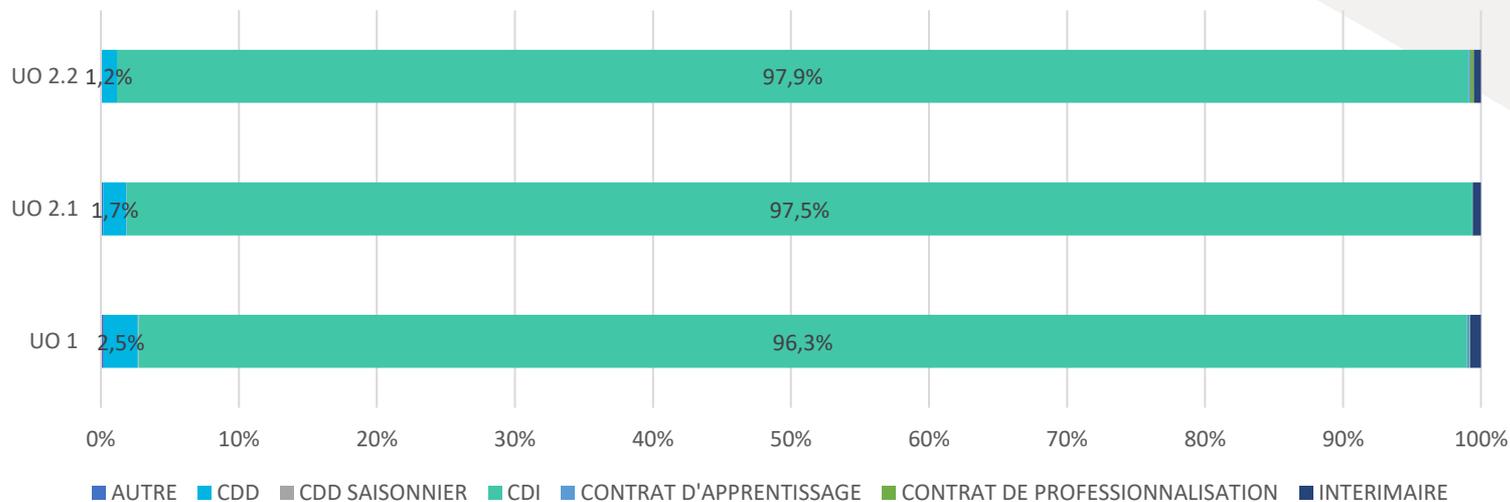
S1 2021 - Source Evol



RECOURS

La très grande majorité des bénéficiaires sont en CDI

Entrées par type de contrat (pour les salariés de droit privé)



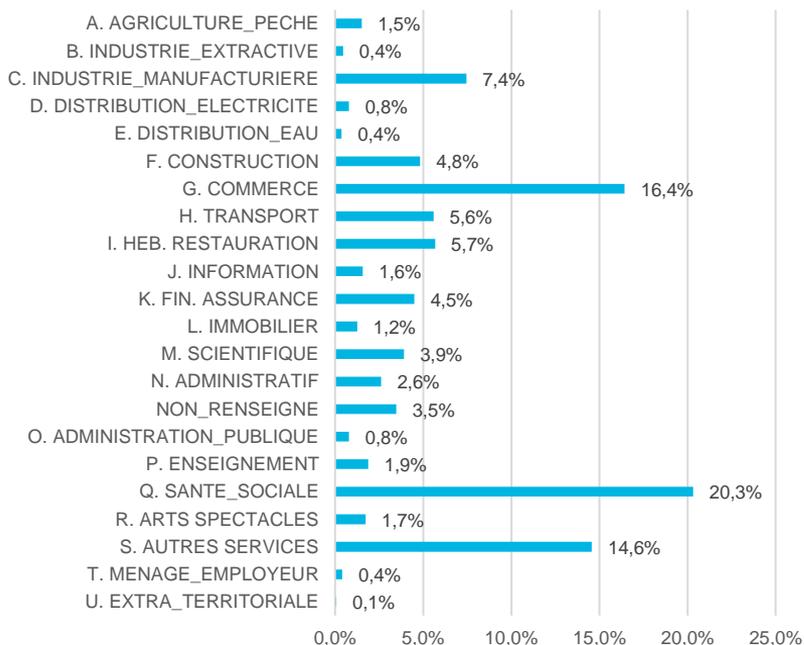
33

RECOURS

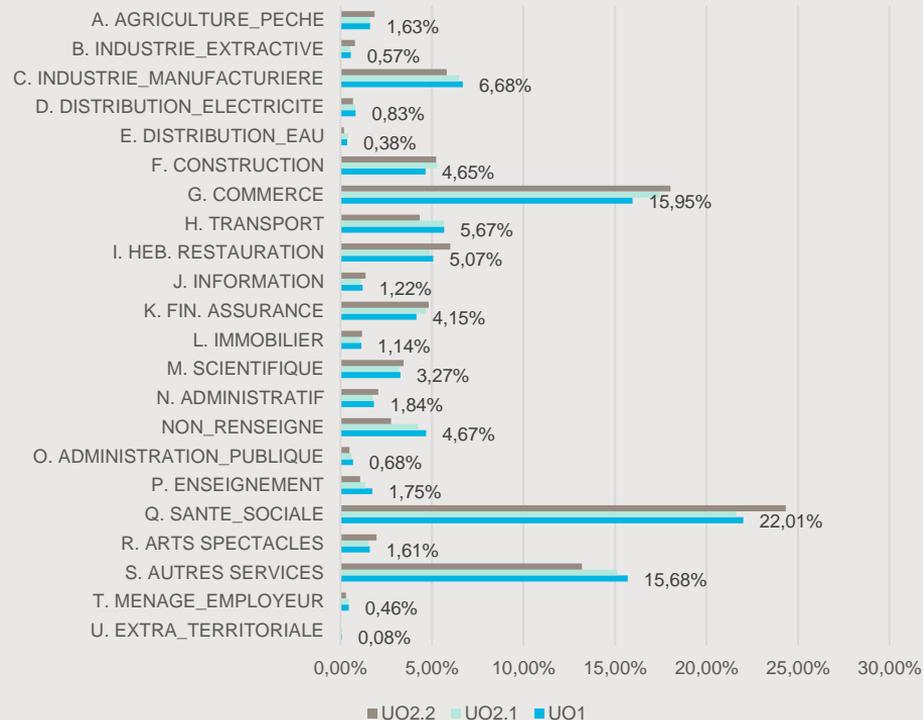
La répartition par NAF est similaire en S1 2021 par rapport à 2020 – à noter une légère diminution de la proportion de bénéficiaires salariés du secteur santé social, et une légère hausse du secteur commerce

NAF de l'employeur des bénéficiaires

d'UO1 - S1 2021 - Source Evol



NAF de l'employeur - 2020 - Source Evol

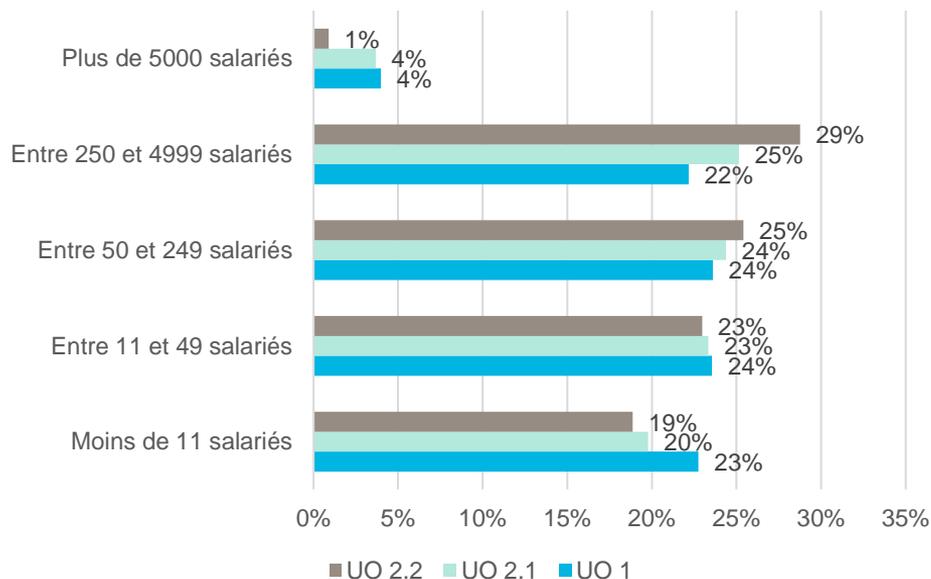


RECOURS

La répartition par taille d'entreprise est similaire en S1 2021 par rapport à 2020

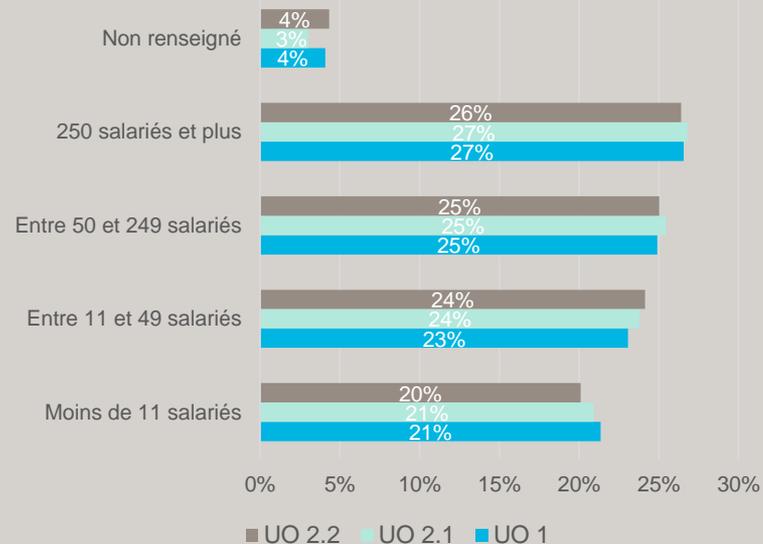
Entrées par taille d'entreprise du salarié

S1 2021 – Source Evol



Entrées par taille entreprise du salarié

2020 - Source Evol

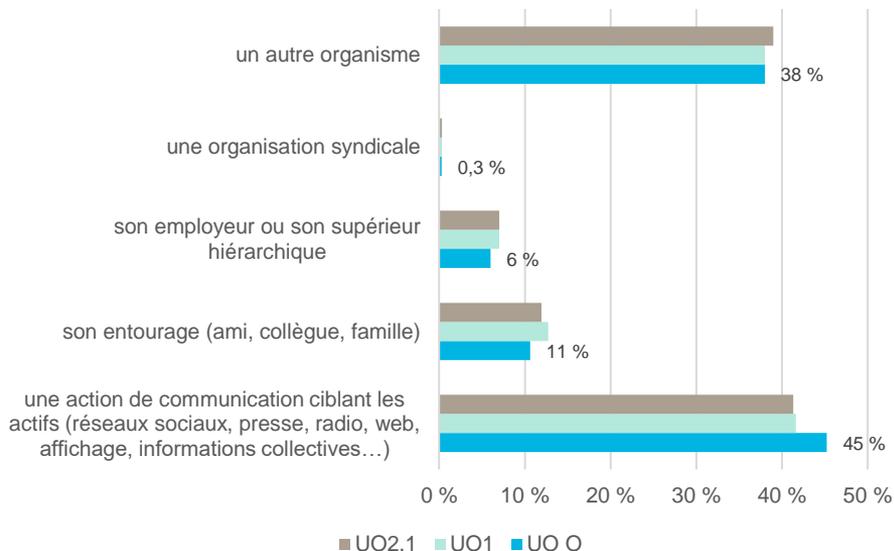


RECOURS

Les actions de communication restent très majoritaires sur l'origine de la connaissance du service. Viennent ensuite l'entourage, PE, et les Transitions pro, avec une place moindre pour les OF qu'en 2020. Seuls 6% des bénéficiaires disent avoir connu le CEP par l'entreprise. A ce stade, il n'y a pas de suivi de l'information depuis moncompteformation (introduction de la donnée à compter d'octobre 2021)

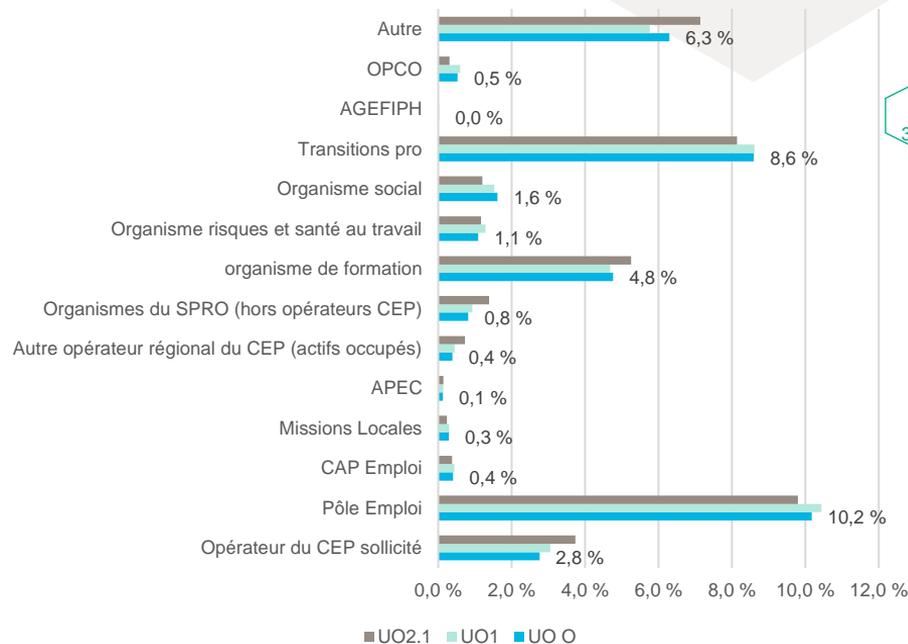
Acteur/ action à l'origine de la connaissance du service

S1 2021 - Source Evol



Détail « autres organismes » parmi les acteurs à l'origine de la connaissance du service

S1 2021 - Source Evol

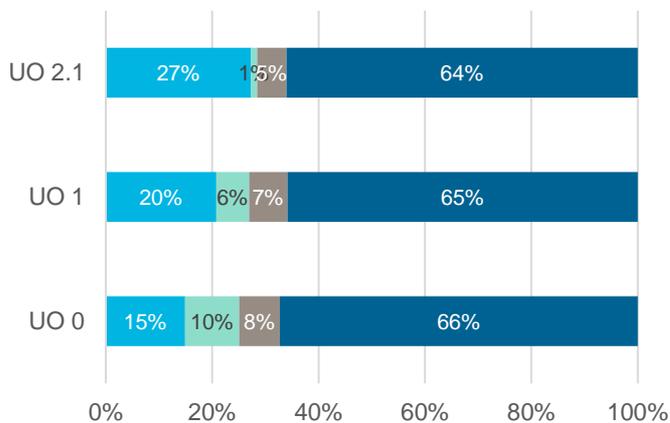


USAGES

La place du motif « obtenir de l'information » a été réduite, suite à un travail avec les opérateurs sur les modes de renseignement de la donnée et la possibilité d'entrer des motifs multiples

Motif de sollicitation à l'engagement en UO1

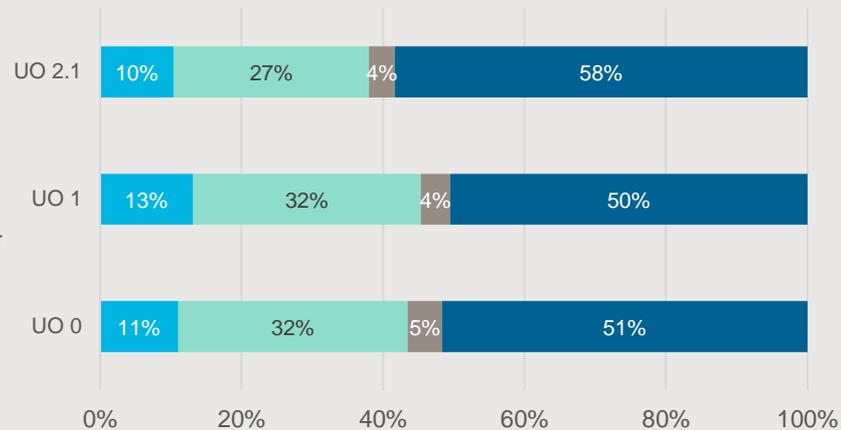
S1 2021- Source Evol



- Prendre du recul sur sa situation professionnelle
- Obtenir de l'information
- Faire reconnaître ou adapter ses compétences
- Travailler à son projet d'évolution professionnelle

Motif de sollicitation à l'engagement en UO1

2020 - Source Evol



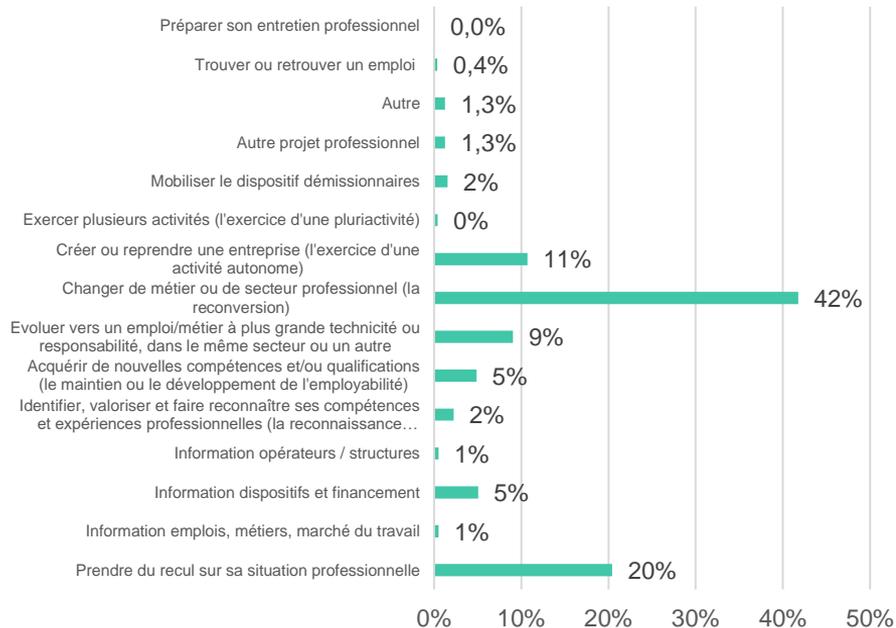
USAGES

Le motif « changer de métier » et « créer une entreprise » ont augmenté en raison du contexte, mais également du fait du mode de renseignement de données travaillé avec les opérateurs (finalité plutôt que avant tout dispositif ou information) : en conséquence, les motifs « mobiliser le dispositif démissionnaires » ou « information » ont baissé

Motif de sollicitation détaillé à l'engagement

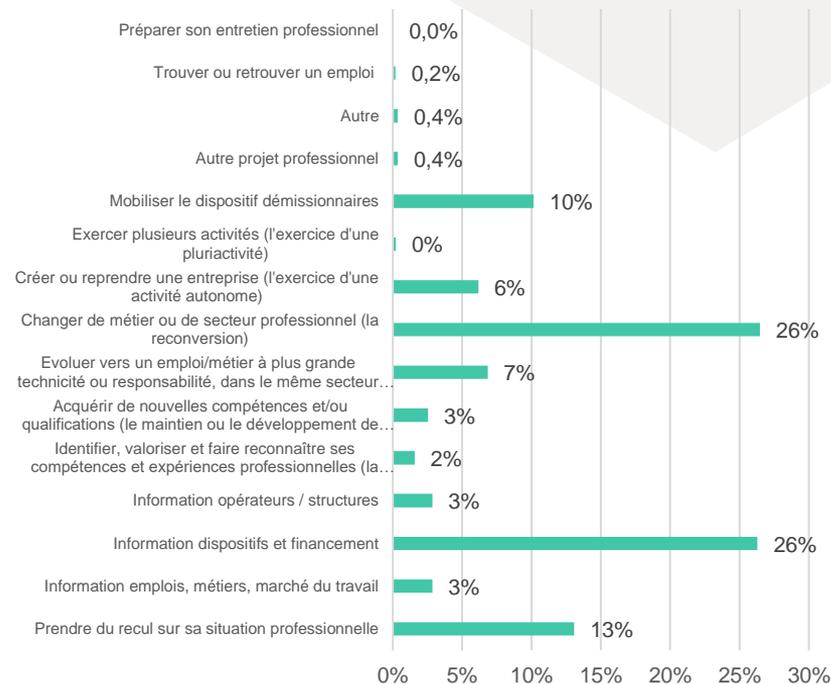
UO1

S1 2021- Source Evol



Motif de sollicitation détaillé à l'engagement UO1

1er janvier au 31 décembre 2020 - Source Evol

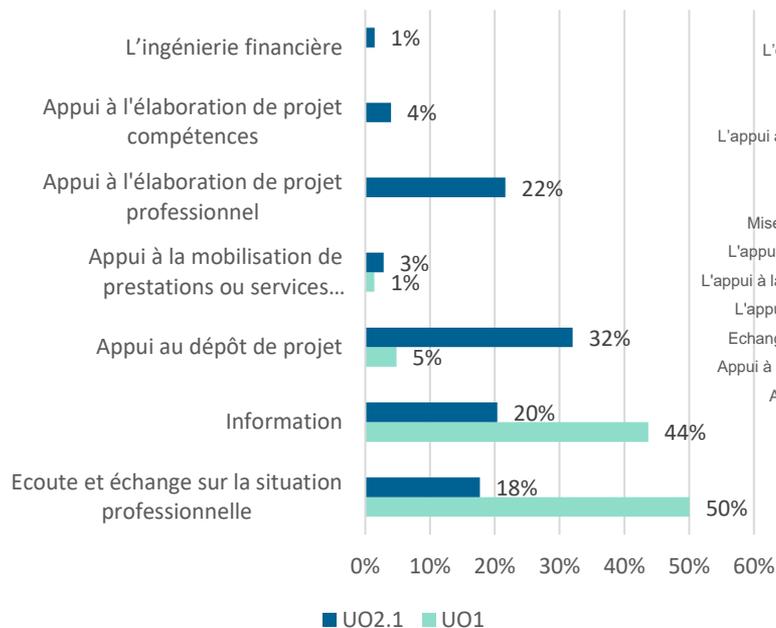


38

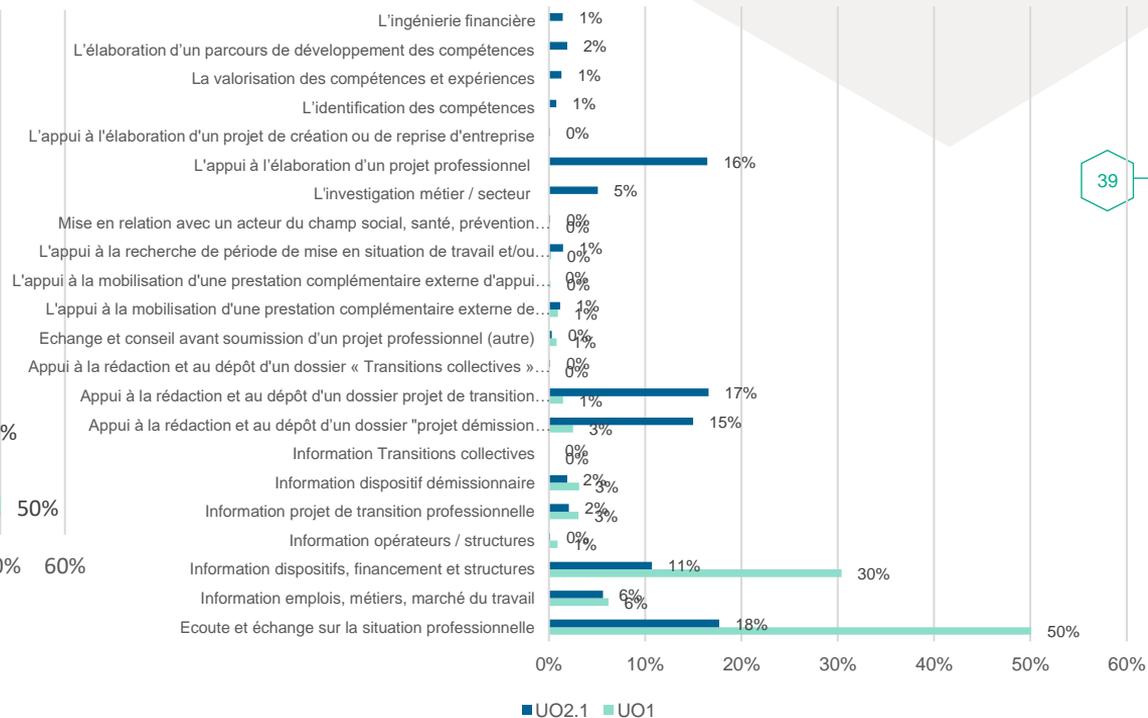
USAGES

La mobilisation des types de service reste similaire sauf pour ce qui concerne l'appui au dépôt de projet (32% en UO2.1 contre 45% en 2020), baisse qui semble due en partie à la diminution du service « appui dépôt dossier démissionnaires » (15% contre 22% en 2020)

Types de service S1 2021 - Source Evol



Types de service détaillés S1 2021 - Source Evol

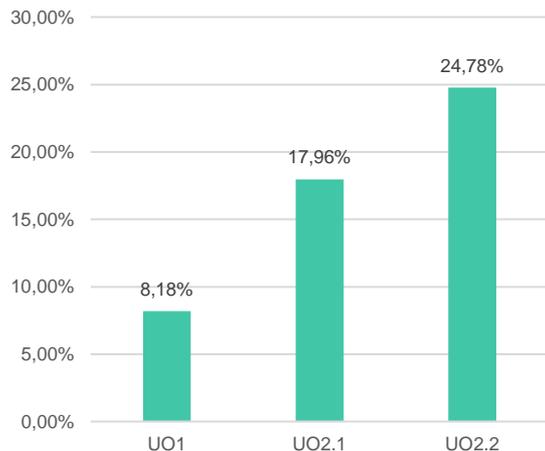


USAGES

Quand il y a prestation complémentaire, c'est le plus souvent une formation certifiante, puis une action d'accompagnement à la création d'entreprise, puis un bilan de compétences en complément de l'UO1. La PMSMP est présente.

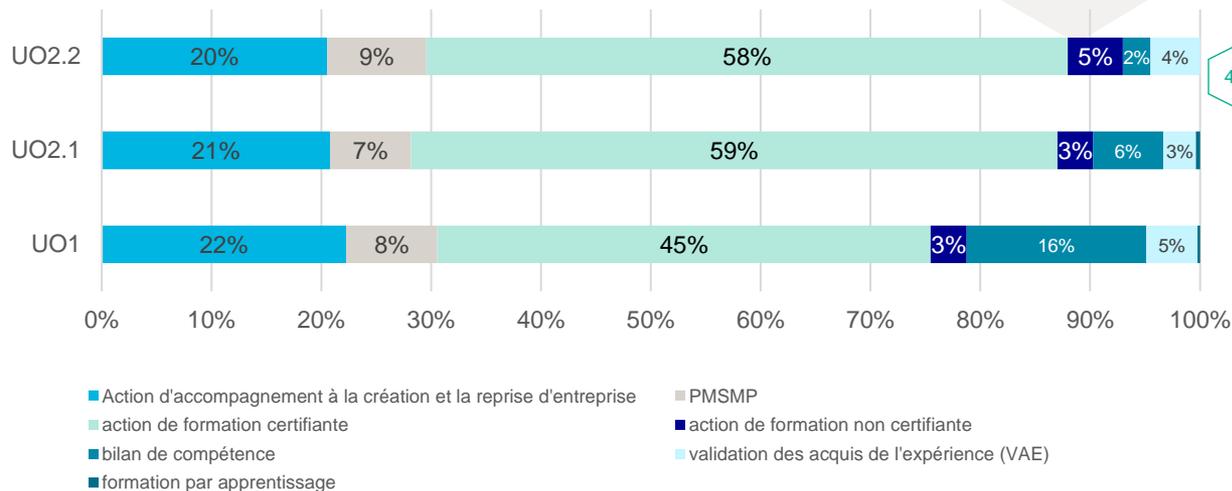
Mobilisation d'une prestation complémentaire en cours d'accompagnement CEP

S1 2021 - Source Evol



Part des différentes prestations complémentaires qui sont mobilisées en cours d'accompagnement CEP ou entre UO

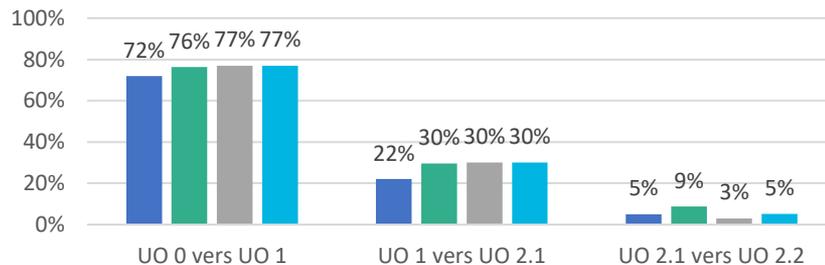
S1 2021 - Source Evol



USAGE

Le passage de l'UO1 vers l'UO2.1 se sont renforcés depuis fin 2020, et se stabilisent progressivement

Taux de passage



- Entrées 2020 - taux de passage à fin 2020
- Entrées 2020 - Taux de passage à fin S1 2021
- Entrées 2021 - Taux de passage à fin S1 2021
- Entrées 2020 + 2021 - Taux de passage à fin S1 2021

Nombre d'interactions moyen par UO en S1 2021

UO1 : 1,04 (contre 1,11 en 2020)

UO2.1 : 2,7 (contre 2,28 en 2020)

UO2.2 : 2,26 (contre 1,83 en 2020)

Délais moyen de réalisation en S1 2021

UO1 : moins d'une semaine

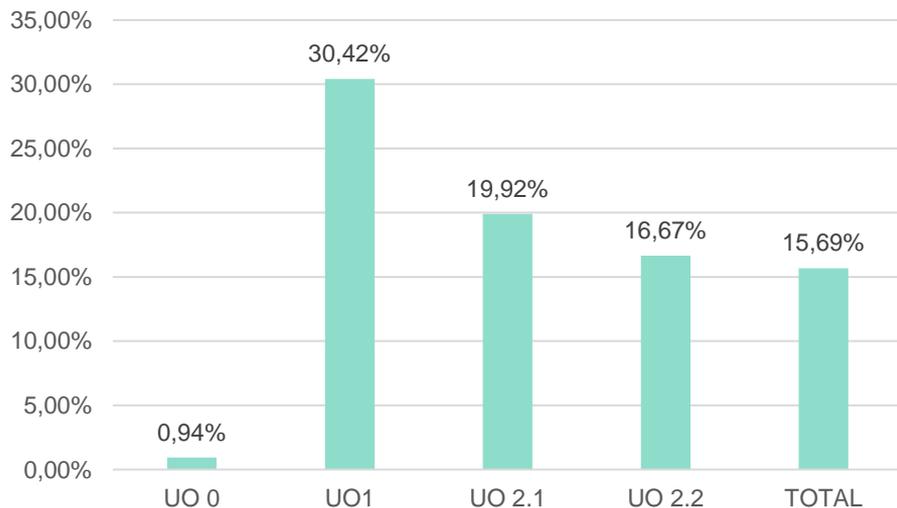
UO2.1 : 6,8 semaines (contre 4 semaines en 2020)

UO2.2 : 10,4 semaines (contre 9 semaines en 2020)

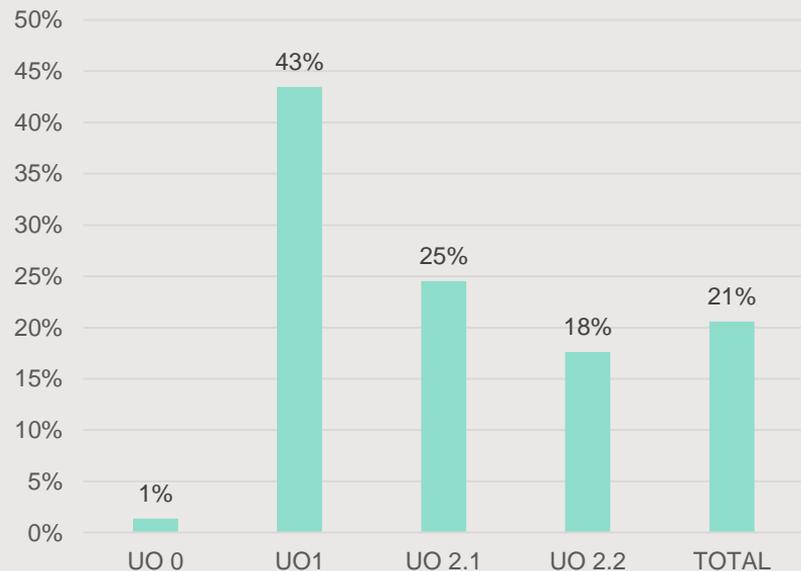
USAGES

Le distanciel est plus important en S1 2021, y compris en UO1

Proportion d'interactions en présentiel
S1 2021
Source Evol



Proportion d'interactions en présentiel
1er janvier au 31 décembre 2020
Source Evol



QUALITE

Le délais de prise de rendez vous n'a pas diminué. Au-delà de la faible précision de l'indicateur disponible à ce stade, les enjeux de recrutement et d'anticipation difficiles sont mis en exergue par les opérateurs

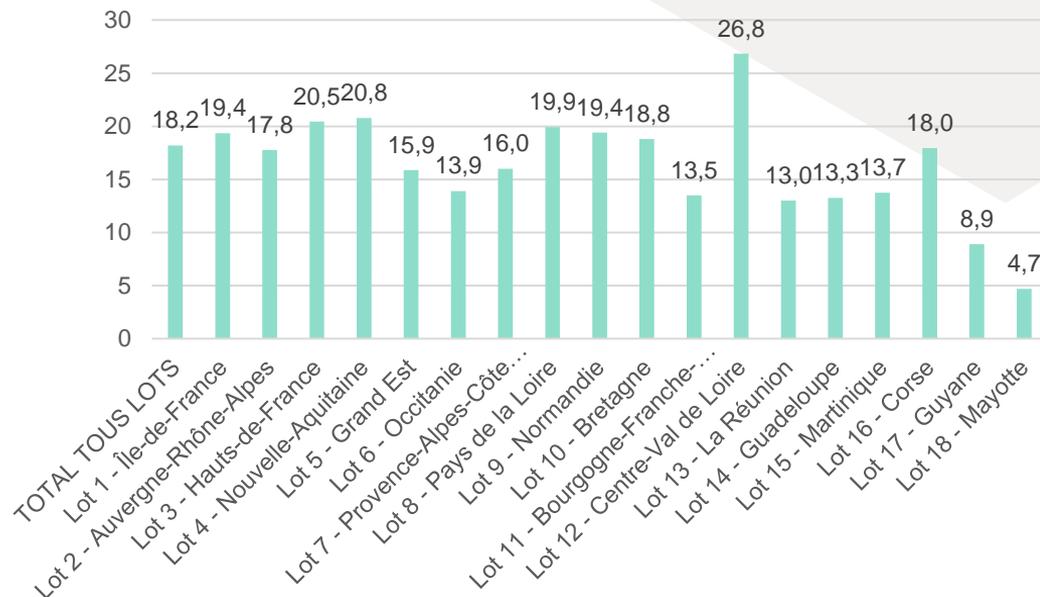
Délais de prise de premier rendez-vous*

18,2 jours en moyenne sur S1 2021

(contre 17,7 jours en moyenne sur l'année 2020)

Délais de 1er RDV en jours

S1 2021 – source Evol



VIGILANCE : Cet indicateur est à lire avec précaution : il calcule le nombre de jours entre la date de réalisation de l'UO O et la date de première interaction en CEP (délai de prise de rdv, qui peut être plus long si la personne, souhaite fixer son rendez vous tardivement – exemple: pendant la période d'été) et non pas l'écart entre la demande et le rendez-vous donné (délai d'obtention du rdv). Il faudrait également prendre en compte les annulations par le bénéficiaire d'un rdv obtenu, aujourd'hui non tracées. Certains opérateurs ont développé un indicateur précisant les demandes de rdv tardifs et les annulations, mais cet indicateur n'est pas disponible chez tous les opérateurs à ce stade et ne peut donc être mobilisé pour une consolidation nationale

QUALITE

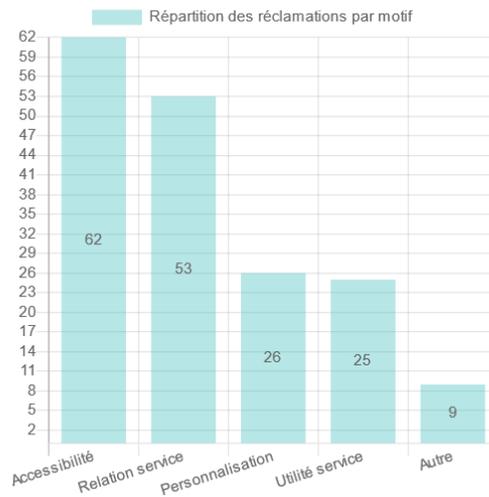
Les réclamations auprès des opérateurs et le recours à la médiatrice restent très mesurés

175 réclamations

ont été enregistrées sur Evol par les opérateurs en S1 2021

Elles portent principalement sur l'**accessibilité** et la **relation de service**

1,7 % de ces réclamations ont été suivies d'une médiation



NOMBRE TOTAL DE RÉCLAMATIONS

175

Nombre de réclamations en cours Nombre de réclamations clôturées

3

172

Nombre de réclamations UO 0 Nombre de réclamations UO 1

7

40

Nombre de réclamations UO 2.1 Nombre de réclamations UO 2.2

14

0

% de réclamations suivies d'une médiation

1.71%

45

QUALITE

Un taux de satisfaction qui reste autour de 90%, avec moins de satisfaction pour l'accessibilité et plus pour la relation conseillers

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%

	UO 1	UO 2.1	UO 2.2
Semestre 1 2020	89,74%	83,33%	-
Semestre 2 2020	90,05%	90,36%	90,00%
Semestre 1 2021	91,13%	84,89%	92,42%

MON CONSEIL
EN ÉVOLUTION
PROFESSIONNELLE



Facilité d'accès au service ★★★★★

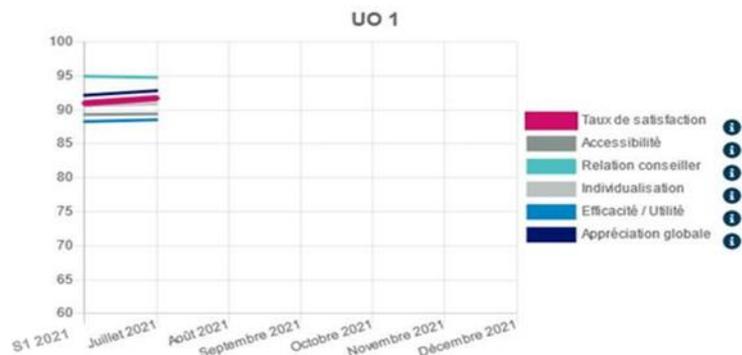
Relation avec votre conseiller (écoute, compréhension...) ★★★★★

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

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

Votre appréciation globale ★★★★★

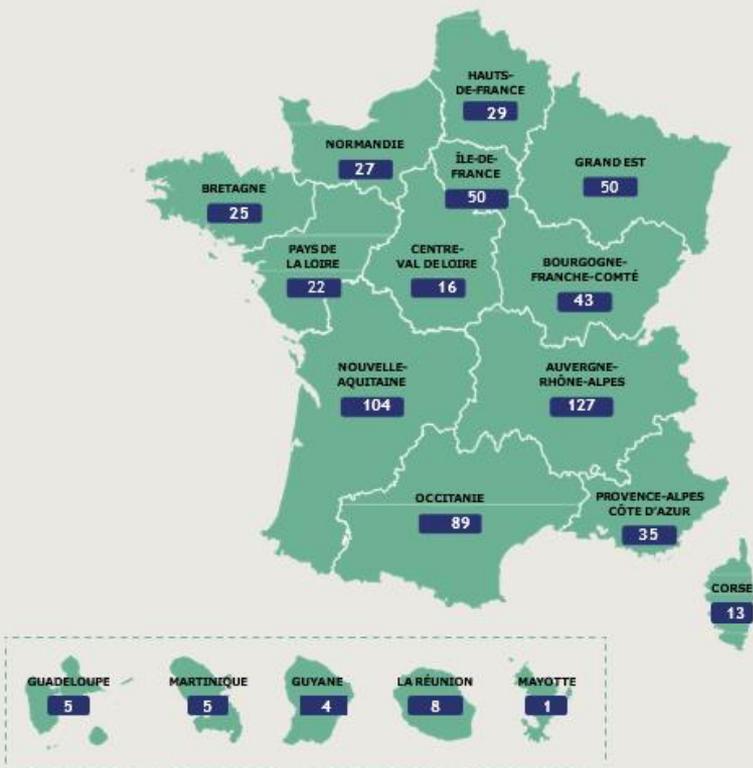
5 étoiles : très satisfaisante
4 étoiles : satisfaisante
3 étoiles : moyenne
2 étoiles : mauvaise
1 étoile : très mauvaise



PILOTAGE ET MOYENS

Le nombre de sites à légèrement diminué (accord de FC pour fermeture suite argumentation étayée)

658 sites France entière
(contre 666 en 2020)

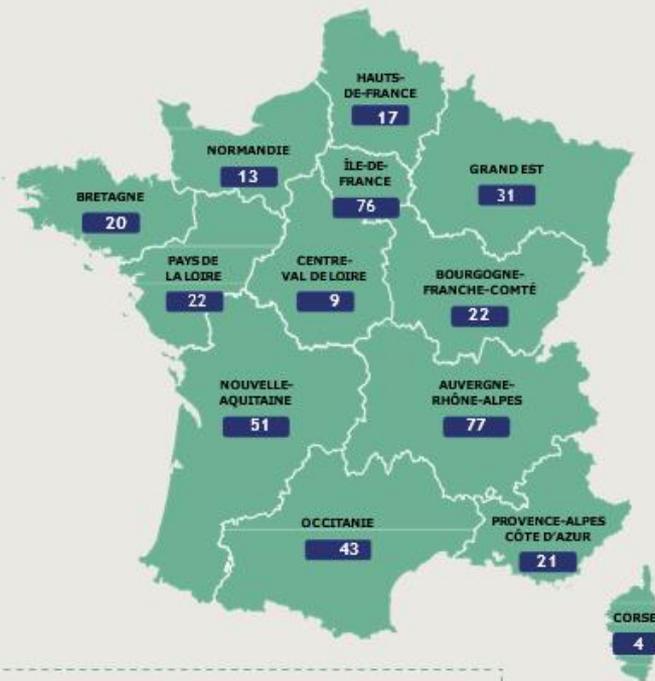


47

PILOTAGE ET MOYENS

Le nombre d'ETP a augmenté

416 ETP fin S1 2021
(contre 375 en fin 2020)



48