

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### CEP des actifs occupés : un bilan 2021 positif et encourageant

Paris, le 14/03/2022

Lors de son Conseil d'administration du 10 mars dernier, France compétences a présenté le bilan de l'année 2021 du conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés. Cette année encore, le bilan est très positif. Le recours au CEP est en forte croissance et la qualité de service, déjà bien établie, est en amélioration continue. Les bénéficiaires interrogés s'estiment très satisfaits du service et affirment que le CEP leur a été utile, voire très utile. En répondant aux exigences de France compétences, les opérateurs régionaux qu'elle a mandatés pour délivrer ce service se sont fortement impliqués sur le terrain pour installer le CEP au cœur des territoires.

#### Un recours au CEP en forte croissance

En 2021, 140 113 personnes ont mobilisé le CEP, soit 37% de plus qu'en 2020. Les actions des opérateurs régionaux en matière de promotion et de partenariats et les impulsions des pouvoirs publics pour rendre le CEP davantage visible ont contribué à l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

Les profils des bénéficiaires ont peu évolué depuis 2020. On constate une majorité de femmes. Les employés et les salariés de petites entreprises sont très représentés. Ces publics travaillent plutôt dans les secteurs suivants : santé humaine et action sociale, commerce, autres activités de service et d'industries manufacturières.

#### Un service de qualité et utile pour la quasi-totalité des bénéficiaires

Les bénéficiaires interrogés s'estiment très satisfaits du service et affirment que le CEP leur a été utile, voire très utile. 91% d'entre eux sont satisfaits à la clôture du 1<sup>er</sup> niveau<sup>1</sup> du CEP (conseil personnalisé) et 85% à l'issue du 2<sup>ème</sup> niveau (accompagnement). Six mois après la fin du 2<sup>ème</sup> niveau, 85% des personnes estiment que leur situation est plus satisfaisante et 87% que le CEP leur a été utile ou très utile.

La qualité du service délivré, déjà bien établie, est en amélioration continue. Les délais des premiers rendez-vous ont largement été améliorés et la profondeur du service renforcée. Les résultats des opérations d'audits et de contrôle, menées par France compétences, sont très majoritairement conformes aux objectifs fixés aux opérateurs régionaux. Les non-conformités constatées, portant essentiellement sur les engagements relatifs aux amplitudes d'ouverture du service, ont été corrigées.

#### Perspectives pour 2022

France compétences poursuivra 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.

---

<sup>1</sup> L'offre de service du CEP est composée de plusieurs niveaux de conseil et d'accompagnement des personnes. Elle est détaillée dans un cahier de charge national. Pour en savoir plus [cliquez ici](#).

Créée en 2019, par la [loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018](#), pour la liberté de choisir son avenir professionnel, France compétences est l'unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Elle a pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

#### Contact presse

Tél : 01 81 69 01 52 / [presse@francecompetences.fr](mailto:presse@francecompetences.fr)

11 rue Scribe 75009 – Paris

[www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)

Autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage