

# MON CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Comité Régional  
CONSEIL EN  
EVOLUTION  
PROFESSIONNELLE  
des actifs occupés  
en Nouvelle-Aquitaine

BILAN 2020  
2 février 2021



MON-CEP.ORG/  
NOUVELLE AQUITAINE



FRANCE  
**compétences**



**Gérald Maury**  
**Directeur CIBC 33**  
**Directeur de projet CEP Nouvelle-Aquitaine**

La Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a positionné le CEP au cœur de ses ambitions, et ce à l'heure où les rapports au travail sont questionnés, les parcours professionnels génèrent de l'incertitude dans ses aspects individuels, et dans un contexte où l'environnement de l'emploi et de la formation reste complexe à appréhender. Nous mesurons notre responsabilité.

Missionné par l'organisme public France compétences en novembre 2019 pour piloter cette mission de service public auprès des actifs occupés de Nouvelle-Aquitaine sur la période 2020 – 2023, nous avons eu l'honneur d'agir tout au long de cette première année sur notre territoire régional aux côtés de Pôle emploi, APEC, Cap emploi et Missions locales.

La mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'environnement de l'emploi et de la formation représente l'une des conditions fondamentales de la réussite des missions que nous portons tous en faveurs des publics et de l'économie régionale.

Les enjeux à venir – et notamment autour du dispositif Transco – nécessiteront un engagement collectif et collaboratif.

Recueillir la confiance de nos partenaires de l'Etat, de la Région, des partenaires sociaux, des OPCO, de Transitions Pro et des organismes de formation renforce notre engagement vis-à-vis des salariés et indépendants néo-aquitains.

Etablir le bilan de notre activité, c'est l'opportunité de rendre hommage à celles et ceux qui agissent au côté du CIBC 33 pour délivrer le service CEP et le promouvoir, et ainsi répondre aux besoins et problématiques de carrière des salariés et indépendants des 12 départements de notre région. Merci à l'APEP, au réseau CIDFF, aux Chambres consulaires (CCI, Chambre d'Agriculture, Chambre de Métiers et de l'Artisanat), aux associations Retravailler Dans l'Ouest et Sud-Ouest, et au réseau CIBC et sa Fédération nationale.

Nous avons réussi à être prêts au 02 janvier 2020, à assurer un service de qualité, réactif et de proximité, à rencontrer nos publics et à tisser des liens de coopération et de confiance, et ce malgré une année complexe et marquée par les impondérables de la crise sanitaire, des confinements et nouvelles modalités de travail.

Nous poursuivrons et renforcerons encore notre engagement en 2021.

Je vous souhaite une bonne lecture



# SOMMAIRE



## L'OPÉRATEUR RÉGIONAL EN NOUVELLE-AQUITAINE 4

- | MOYENS HUMAINS ..... 4
- | MOYENS TECHNIQUES ..... 6



## LE SERVICE CEP DES ACTIFS OCCUPÉS 7

- | PUBLIC CONCERNÉ ..... 7
- | DEUX NIVEAUX DE CONSEILS ..... 7



## LE BILAN 2020 8

- | PILOTAGE DU SERVICE ..... 8
- | ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION ..... 8
- | DÉLIVRANCE DE SERVICE ..... 9
  - | BILAN CHIFFRÉ ..... 10
- | COMMUNICATION ET PROMOTION ..... 11
- | PARTENARIATS ..... 12



## LES CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI 13

- | RÉPARTITION PAR GENRE, CSP ET ÂGE ..... 13
- | MOTIFS DE SOLLICITATIONS, CONNAISSANCE DU SERVICE ET ZOOM DÉMISSIONNAIRE ..... 14
- | PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DU PUBLIC ..... 15
- | NIVEAU DE CERTIFICATION ET PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS ..... 16





# L'OPÉRATEUR RÉGIONAL EN NOUVELLE-AQUITAINE

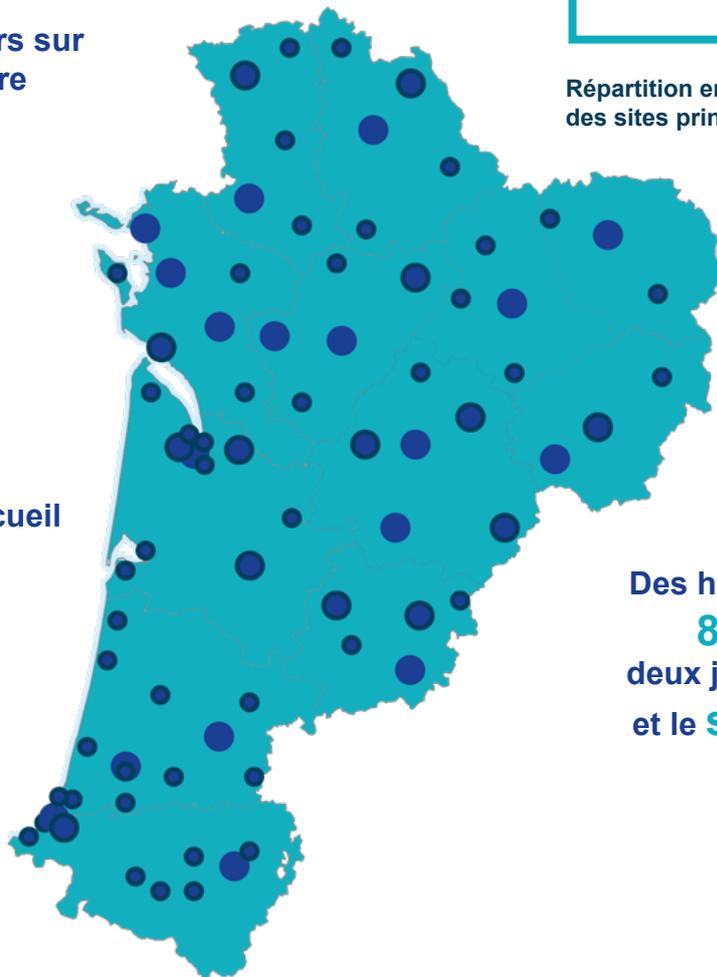
## MOYENS HUMAINS

ENJEU : ASSURER  
UN SERVICE DE PROXIMITÉ

**95** conseillers sur  
le territoire

Répartition en région  
des sites principaux, secondaires et relais

**110** lieux d'accueil

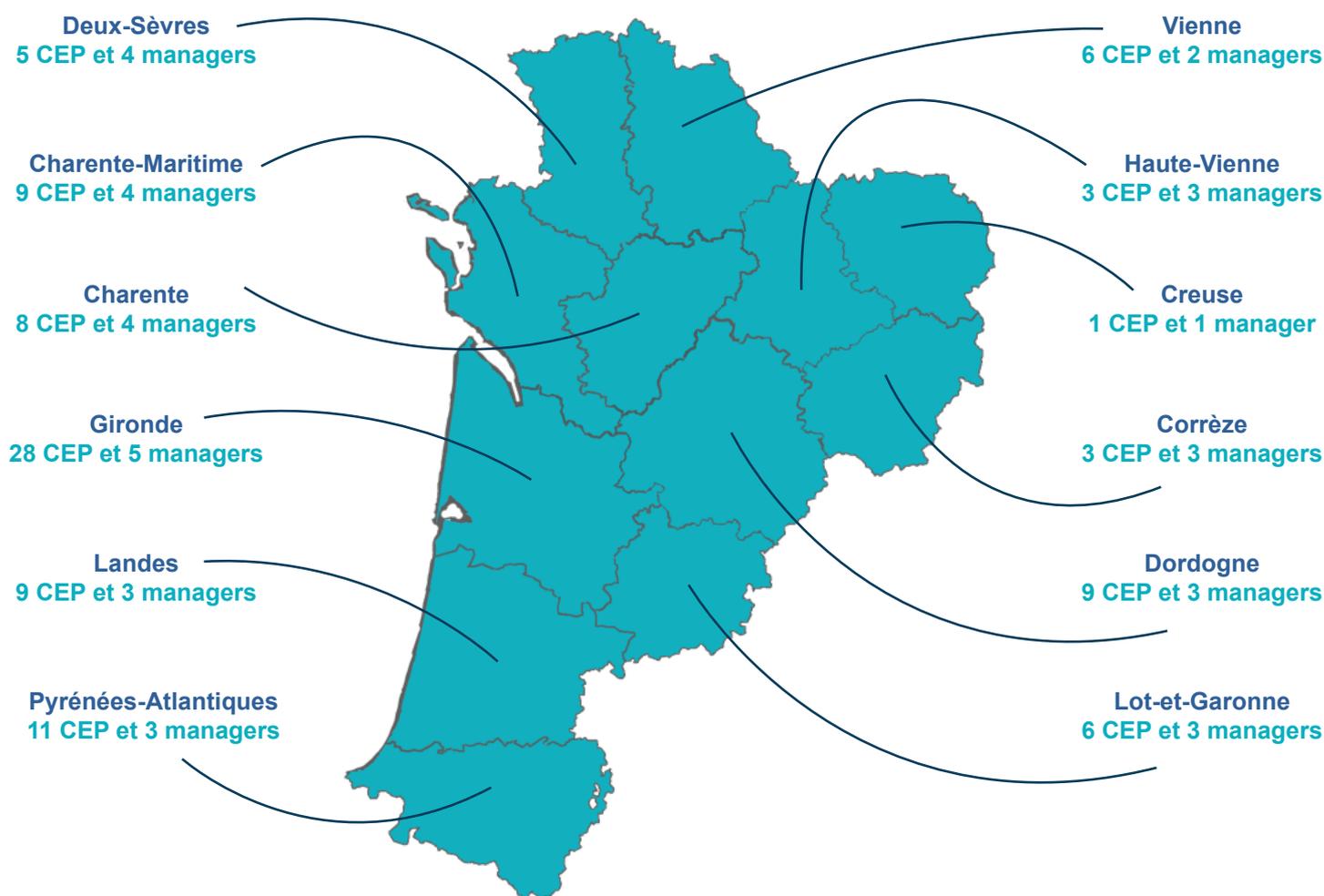


Des horaires élargis de  
**8h à 19h30**  
deux jours par semaine  
et le **samedi matin**

Le Groupement se compose de partenaires territoriaux, au plus près des publics concernés.

Ces organismes, tous nés en région Nouvelle-Aquitaine, se sont développés garantissant ainsi la connaissance des bassins d'emploi, la solidité des partenariats et la qualité des prestations pour déployer le Conseil en évolution professionnelle.

## Répartition par département des conseillers et managers



Notre groupement est composé des partenaires suivants :

- | L'Association Paritaire pour l'Évolution Professionnelle
- | Les Associations Retravailler dans l'Ouest et Retravailler Sud-Ouest
- | Les Chambres régionales de l'Agriculture, de Commerce et d'Industrie, de Métiers et de l'Artisanat
- | Les Centres d'Information des Droits des Femmes et des Familles 16, 17, 33 et Limousin
- | Les CIBC Allier, Gironde, Nord Nouvelle-Aquitaine, Solutions RH, et Sud-Aquitaine
- | La Fédération Nationale des CIBC et ses sous-traitants.

Le pilotage du service et du groupement est assuré par le CIBC 33.



## MOYENS TECHNIQUES

### VIS-À-VIS DES BÉNÉFICAIRES

Centre téléphonique de relation aux bénéficiaires avec la mise en place d'un **numéro unique**

- | **09 72 01 02 03**
- | **du lundi au vendredi de 8h à 19h**



Un site Internet

- | <https://mon-cep-nouvelle-aquitaine.org/>

Compte personnel du bénéficiaire doté d'une messagerie, d'un agenda et d'un espace de stockage

### VIS-À-VIS DES COLLABORATEURS



Des outils de communication interne

- | lettre d'information mensuelle
- | comités de pilotage



Plateformes spécifiques

- | un outil de capitalisation et de recueil d'information
- | un outil d'appui à la professionnalisation



# LE SERVICE CEP DES ACTIFS OCCUPÉS

## PUBLIC CONCERNÉ

Les actifs en emploi dans le secteur privé quel que soit leur statut ou leur temps de travail :

**Salariés en CDI, CDD, intérimaires, indépendants, exploitants agricoles, apprentis, contractuels de la fonction publique**

| Ne sont pas concernés : les agents publics, les étudiants, les retraités

Les rendez-vous se réalisent selon les modalités choisies par le bénéficiaire : présentiel ou distanciel (visio/téléphone).

## DEUX NIVEAUX DE CONSEIL

Arrêté du 29 mars 2019, "cahier des charges relatif à l'offre de service du conseil en évolution professionnelle" -

Loi pour la liberté de choisir avenir professionnel du 5 septembre 2018



Premier niveau d'information et  
vérification de l'éligibilité

**Aiguillage**



Accueil individualisé  
Sur rendez-vous uniquement

**Premier niveau de  
conseil**

« Accueil individualisé et adapté aux besoins de la personne »

- Exprimer sa demande et son besoin
- Accéder à un premier niveau d'information (métiers, formation, environnement professionnel...)
- Identifier les démarches possibles et l'éventuelle suite à donner



Accompagnement personnalisé  
Appui à la formalisation du projet

**Second niveau de  
conseil**



Accompagnement personnalisé  
Appui à la mise en œuvre du projet

« Accompagnement personnalisé »

- Accéder à toute information utile à l'élaboration et à l'analyse de la faisabilité de son projet
- Être accompagné dans la construction du plan d'action



# LE BILAN 2020

## PILOTAGE DU SERVICE

Ont été organisés en 2020 :

- | 1 audit d'initialisation
- | 4 comités trimestriels avec France Compétences
- | 1 comité semestriel national
- | 4 comités de pilotage internes au groupement
- | 12 comités territoriaux
- | 2 séminaires managers

**ENJEU : GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE,  
SON DÉPLOIEMENT ET SON HOMOGENÉISATION**

## LES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION EN 2020

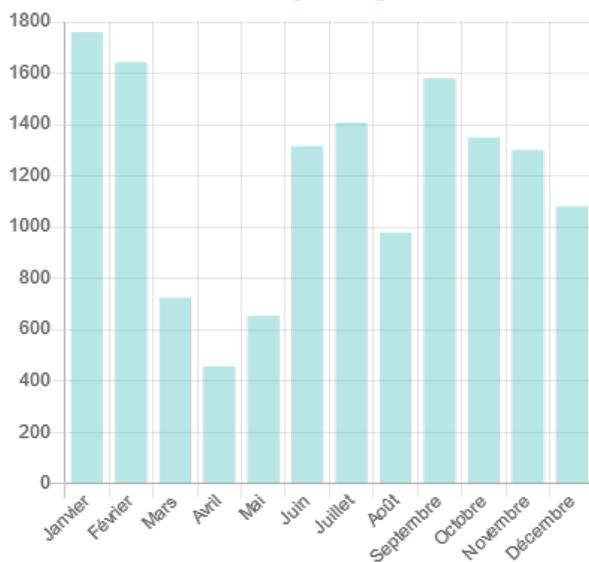
- | Un processus d'intégration à destination de l'ensemble des conseillers en évolution professionnelle
- | 17 types d'actions avec des contenus et des thématiques divers : actes métiers, dispositifs, connaissance du tissu économique...
- | Des modalités adaptés au contexte :
  - une soixantaine de webinaires collectifs animés par le réseau CIBC ou co-animés avec ses partenaires (ingénierie de parcours, ingénierie financière, dispositifs et connaissances sectorielles)
  - une dizaine d'actions en présentiel

## DÉLIVRANCE DE SERVICE

# 14 235

PERSONNES ONT CONTACTÉ LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE EN NOUVELLE-AQUITAINE

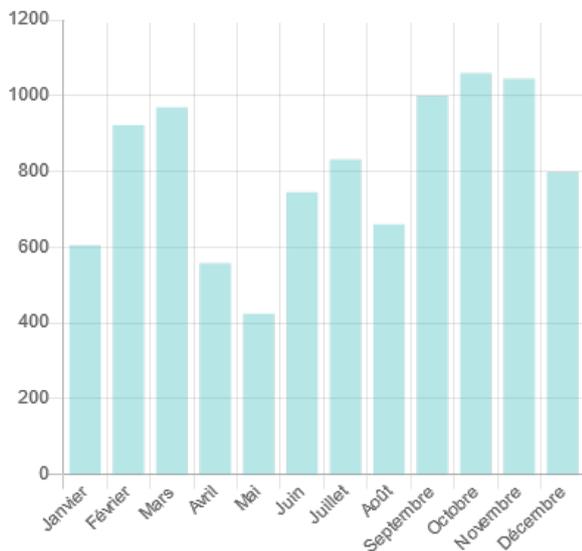
### Aiguillage



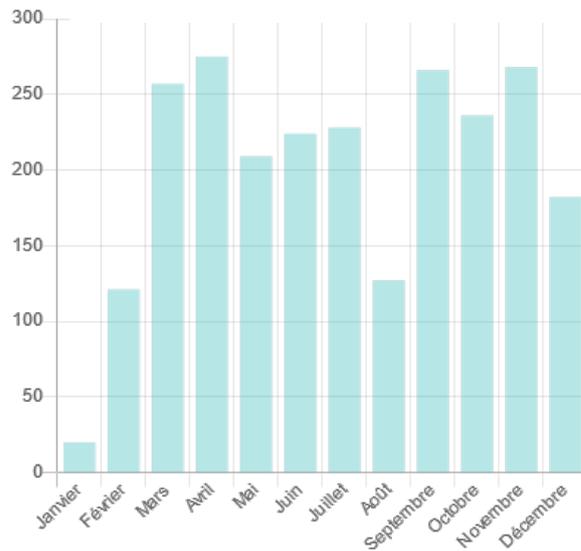
# 10 439

ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉES

### Premier niveau de conseil

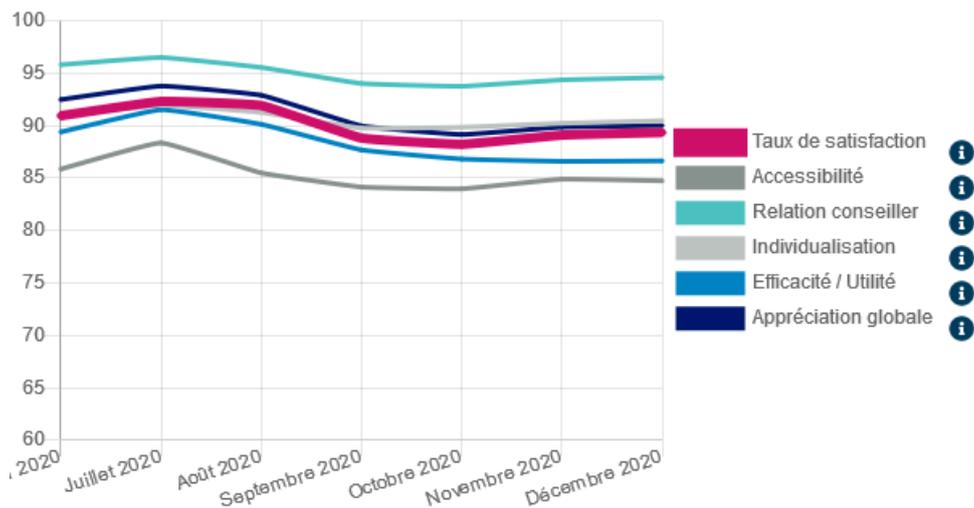


### Second niveau de conseil



## SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES

Satisfaction des bénéficiaires



**95%** DES BÉNÉFICIAIRES SONT SATISFAITS DE LEUR RELATION AVEC LEUR CONSEILLER CEP

**EN 2020 : 0 RÉCLAMATION REÇUE EN NOUVELLE-AQUITAINE**

### Ecoute des réclamations

L'opérateur régional se doit de recevoir les réclamations des bénéficiaires sur le service, et ainsi apporter une réponse et/ou une solution, et ce en amont d'une saisine possible de la médiatrice de France compétences.

## PROMOTION & COMMUNICATION

- | **campagne d'affichage** dans les 12 grandes villes de la région
- | 300.000 **sacs à pain** distribués dans les villes de moins 10 000 habitants de la Nouvelle-Aquitaine
- | **achats médias** :
  - | **Web** par les régies de 20 minutes, le Figaro, L'Eclair, Le Monde, le Point, Sud Ouest, Charente Libre, les Echos; et les *jobboards* comme cadremploi.fr, maformation.fr, directemploi.com... et du Bon Coin
  - | **Radio** : NRJ, RFM, Alouette, Chérie FM, etc.
- | **évènementiel** avec la semaine de l'évolution professionnelle qui a réuni plus de 1000 participants. En partenariat avec Transition pro, Pôle Emploi, Cheops, Cap métiers et l'Apec

**ENJEU : DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ DU SERVICE**



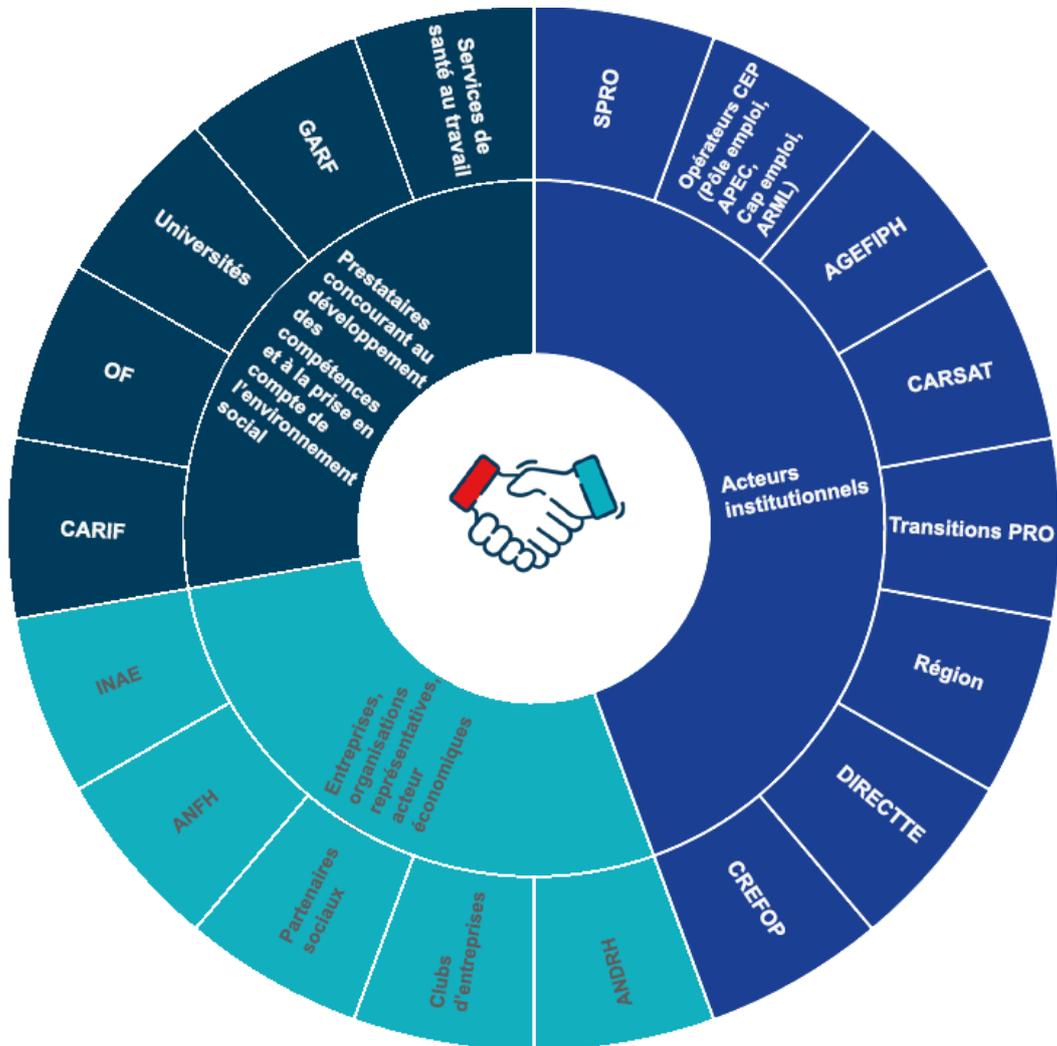
## 81 retombées presse\* :

- » Presse papier : 30 retombées
- » Presse web : 25 retombées
- » Radio : 23 retombées
- » TV : 3 retombées

\*51 retombées départementales, 25 régionales et 5 retombées nationales

**2 baromètres** : un en février et un second en octobre, sur l'impact de la crise du COVID sur les trajectoires professionnelles

## PARTENARIATS

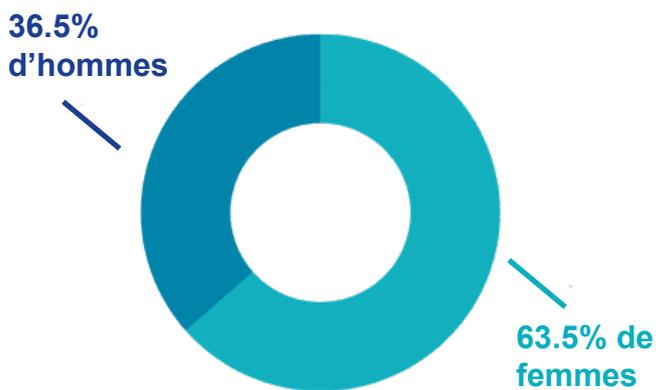


**ENJEU : ASSURER LA PROMOTION ET LA DÉLIVRANCE DU SERVICE SUR LE TERRITOIRE**

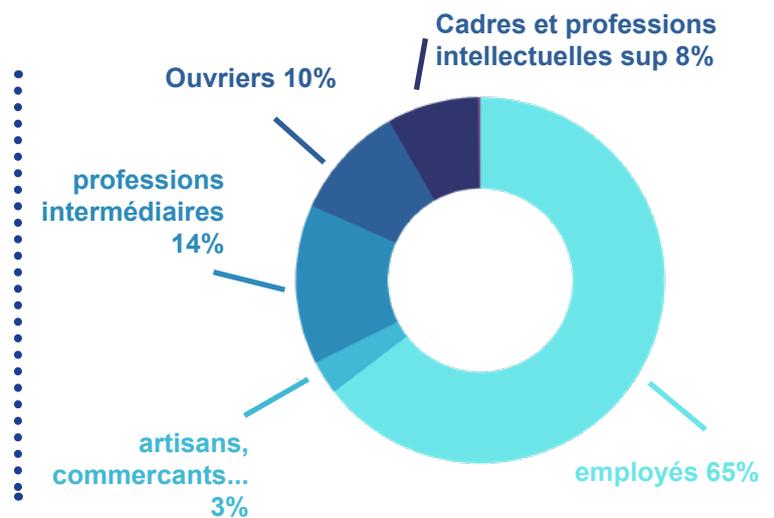


# LES CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

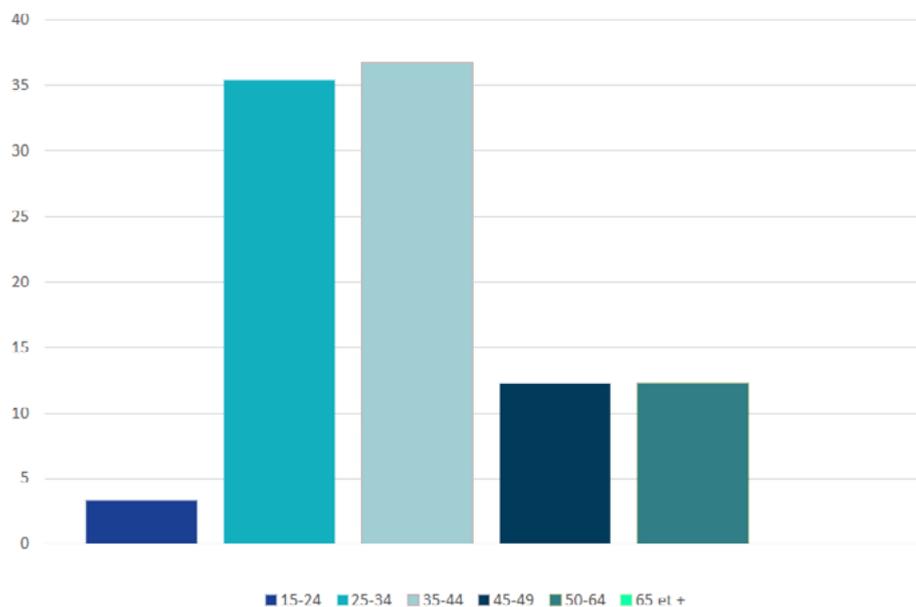
## RÉPARTITION PAR GENRE



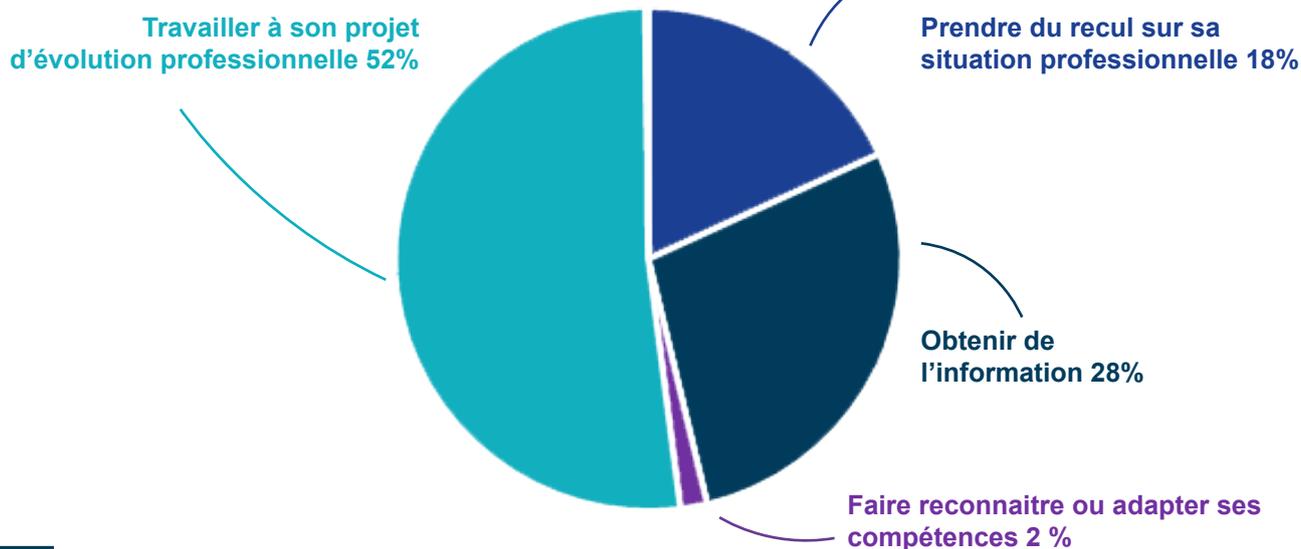
## RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



## RÉPARTITION PAR ÂGE

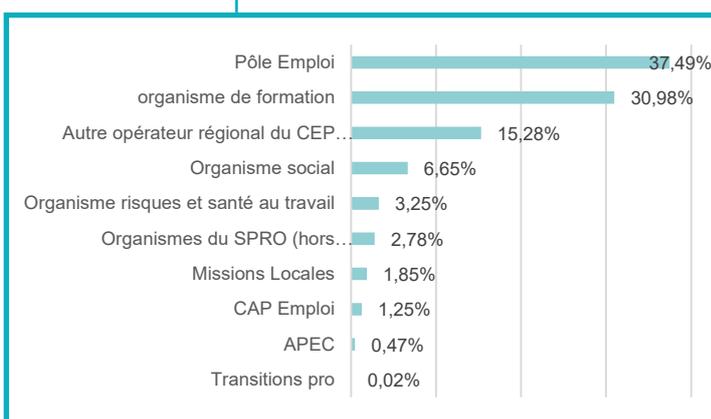


## PRINCIPAUX MOTIFS DE SOLLICITATION



## CONNAISSANCE DU SERVICE

Un autre organisme	43,6%
Action de communication	38,6%
Entourage	10,9%
Employeur	6,6%
Organisation syndicale	0,2%



## DOSSIERS DÉMISSIONNAIRES :

1 050 dossiers ont été validés par Transitions Pro en 2020, dont 854 accompagnés par l'opérateur régional de Nouvelle-Aquitaine, soit 74 % .



## PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DU PUBLIC ACCUEILLI



Charente 5%



Charente-Maritime 10%



Corrèze 3%



Creuse 1%



Dordogne 4.5%



Gironde 35%



Landes 6.5%



Lot-et-Garonne 4%



Pyrénées-Atlantiques 12%



Deux-Sèvres 6.5%

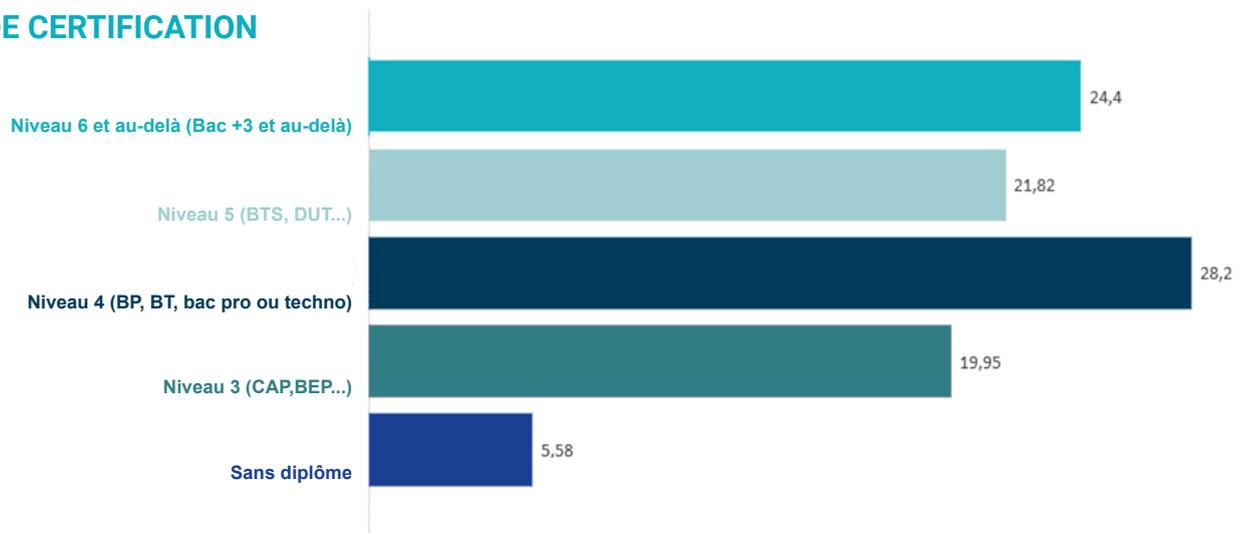


Vienne 7.5%

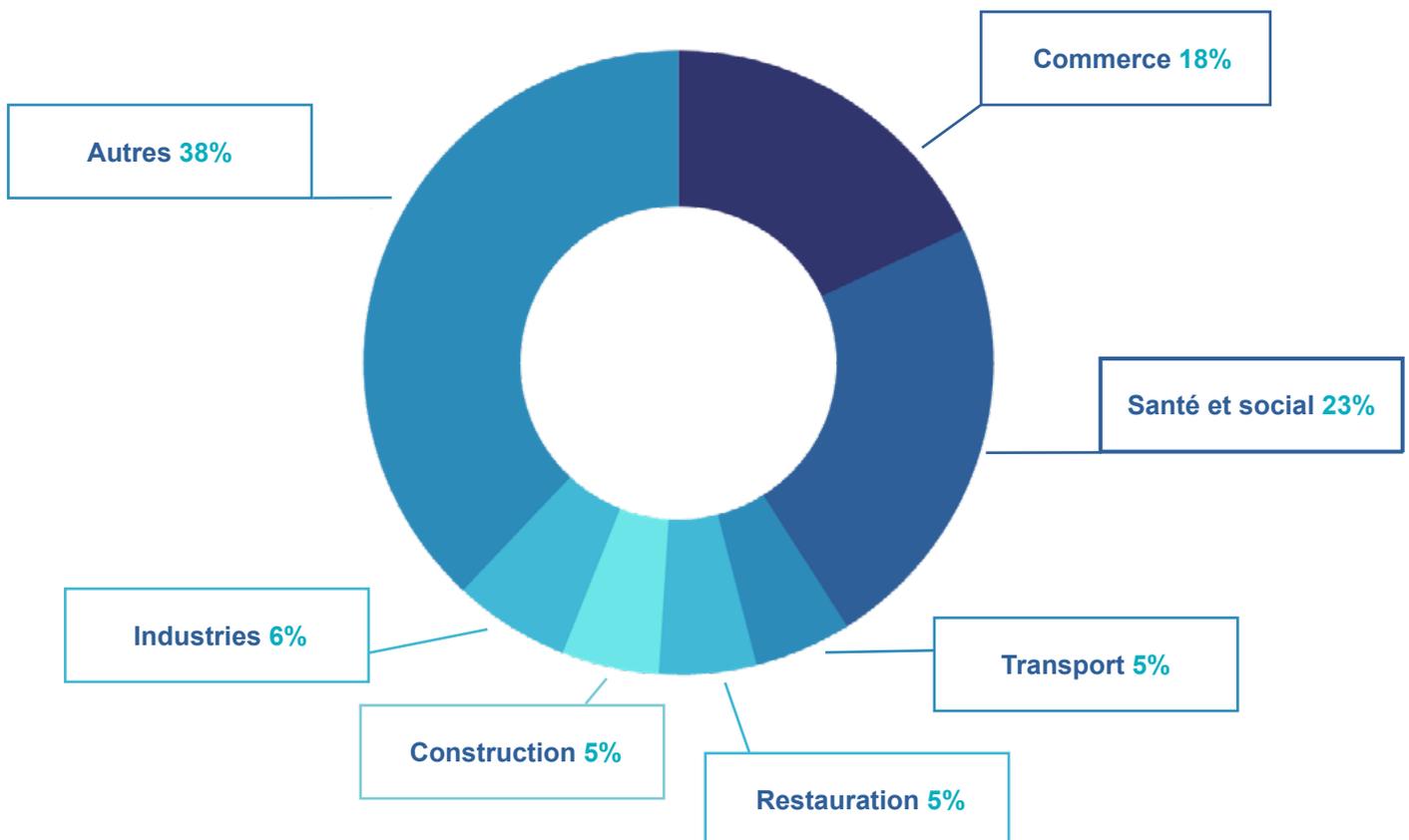


Haute-Vienne 5%

## NIVEAU DE CERTIFICATION



## PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉS



**93%**

DES BÉNÉFICIAIRES ÉTAIENT EN CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE (CDI)



## CONTACTS

### DIRECTION DE PROJET

Gérald Maury  
gmaury@cibc33.fr

### MANAGEMENT DE GROUPEMENT

Alice Denmanivong  
adenmanivong@cibc33.fr

### SERVICE QUALITÉ

qualite-cepna@cibc33.fr

### COMMUNICATION

Marlène Demen  
mdemen@cibc33.fr

### PRESSE

Agence Initiale  
annelaure@initiale.fr  
mathilde@agence-initiale.fr  
claire@agence-initiale.fr



**MON-CEP.ORG/  
NOUVELLE AQUITAINE**



**FRANCE  
compétences**