

AKTO



RAPPORT ANNUEL

2024

**RELEVER LES DÉFIS  
D'ÉVOLUTION  
DES MÉTIERS  
DES SERVICES**

## 27 BRANCHES PROFESSIONNELLES DES SECTEURS DES SERVICES DANS LE PÉRIMÈTRE D'AKTO

			
ACTIVITÉS DU DÉCHET IDCC 2149	AUTOROUTES IDCC 2583	CAFÉTÉRIAS IDCC 2060	COMMERCES DE GROS IDCC 573
			
COMMERCES DE QUINCAILLERIE IDCC 3243	ENSEIGNEMENT PRIVÉ INDÉPENDANT IDCC 2691	ENSEIGNEMENT PRIVÉ NON LUCRATIF IDCC 3218 ET 7520	ENTRETIEN ET LOCATION TEXTILE IDCC 2002
			
EXPLOITATIONS FORESTIÈRES ET SCIERIES AGRICOLAS	HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS IDCC 1979	TRAVAIL MÉCANIQUE DU BOIS IDCC 158	ORGANISMES DE FORMATION IDCC 1516
			
PORTAGE SALARIAL IDCC 3219	PRÉVENTION, SÉCURITÉ IDCC 1351	PROPRETÉ ET SERVICES IDCC 3043	RESTAURATION COLLECTIVE IDCC 1266
			
RESTAURATION RAPIDE IDCC 1501	SERVICES DE L'EAU ET ASSAINISSEMENT IDCC 2147	TRANSPORT ET TRAVAIL AÉRIEN IDCC 0275 ET 1944	TRAVAIL TEMPORAIRE IDCC 1413 ET 2378
			
AUTRES ENTREPRISES RELEVANT D'AKTO			

27 branches professionnelles des secteurs des services mandatent leur opérateur de compétences AKTO pour déployer les politiques emploi-formation de chacune d'entre elles sur le territoire national, hexagonal et ultramarin.

# SOMMAIRE

Édito des présidents.....	p.2
2024 au rendez-vous des objectifs de la COM*.....	p.4
Une gouvernance paritaire au service des branches.....	p.5
Une gouvernance et un réseau à l'écoute des régions.....	p.6
Les commissions transverses : des dynamiques interbranches au service de solutions communes.....	p.7
Une action volontariste en outre-mer.....	p.8
Faits marquants en 2024.....	p.10

## ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS

Déployer l'Observatoire, premier levier pour les branches professionnelles.....	p.14
Appuyer les branches en matière de certification.....	p.16
Contrôler les formations délivrées par les prestataires.....	p.17
Anticiper les besoins en emploi et développement des compétences.....	p.18

## FORMER LES SALARIÉS AUX NOUVELLES PRATIQUES

Conseiller aux entreprises des plans d'actions pour maintenir l'activité.....	p.22
Intensifier le recours aux actions de formations collectives.....	p.24
Croiser mobilisation des co-financements publics et priorités de branches.....	p.25

## RÉPONDRE AUX BESOINS EN RECRUTEMENT PAR L'ALTERNANCE

Réaffirmer l'alternance comme voie d'avenir dans les secteurs des services.....	p.28
Maintenir l'usage de la POEC** par les branches professionnelles.....	p.31
Valoriser des métiers qui offrent de véritables perspectives d'évolution.....	p.32

## FACILITER L'INSERTION PAR LA FORMATION

Soutenir les salariés dans l'acquisition des savoirs de base.....	p.36
Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes.....	p.38
Sensibiliser les branches professionnelles sur une politique paritaire du handicap.....	p.39

Interview croisée de Valérie Sort et Cyril Georges : 2024, une année d'ancrage et d'élan.....	p.40
Chiffres clés 2024 : Une année de mobilisation impactante sur l'emploi et la formation.....	p.42

\* Convention d'objectifs et moyens  
\*\* Préparation opérationnelle à l'emploi collective

## ÉDITO DES PRÉSIDENTS



Jean Hédou  
Président



Laurent  
Barthélémy  
Vice-Président

# 2024

a été l'occasion pour l'ensemble du Conseil d'administration paritaire d'AKTO de **réaffirmer notre mission au service des branches professionnelles**, à savoir éclairer et guider les entreprises et les salariés des secteurs des services vers les métiers d'aujourd'hui et de demain, et ce, dans un contexte de fortes évolutions démographiques, numériques et de besoins structurels en matière d'environnement.

Nourri de la diversité des secteurs de nos 27 branches professionnelles, **le paritarisme de gestion nous a permis de construire un collectif qui fonctionne autour d'enjeux communs**, qui se déclinent par des actions adaptées aux réalités de chaque branche, sur l'ensemble du territoire national.

Ces actions se déclinent autour de **trois axes prioritaires** :

- ✓ Soutenir les entreprises et les salariés face aux mutations économiques et sociales,
- ✓ Répondre aux besoins de recrutement, par l'alternance et la formation des demandeurs d'emploi,
- ✓ Faciliter l'accès à l'emploi des publics prioritaires.

Ces priorités sont renforcées dans le déploiement de **notre stratégie ultramarine pour mettre en œuvre l'égalité de droit par un accès équitable à la qualification des actifs quels que soient les territoires**. À ce titre, il faut souligner les actions que nous avons mises en place en lien avec des Conseils d'orientation paritaires (COP) en outre-mer et plus largement avec chaque Commission paritaire régionale interbranche (CPRI).

Nous nous appuyons aujourd'hui sur une organisation solide qui assure une activité de plus de **2 milliards d'euros d'encours destinés à la formation de près de 6 millions de salariés auprès des 404 000 entreprises** qui composent nos 27 branches professionnelles.

**2024 a marqué une accélération** du déploiement des politiques de branche en matière d'emploi-formation, avec un impact très significatif sur le nombre de salariés formés et de nouveaux contrats d'apprentissage :

- ✓ **566 000 salariés** ont bénéficié de formations répondant aux enjeux de leur branche, soit **6% de plus qu'en 2023**;
- ✓ **149 000 nouveaux jeunes** ont signé un contrat en alternance avec une entreprise (dont 131 000 en contrat d'apprentissage). C'est **une augmentation de plus de 10% par rapport à 2023 et de 5% par rapport à l'objectif fixé dans notre Convention d'objectifs et de moyens (COM)**, alors que la moyenne du marché se situe plutôt autour de 3% sur la même période;
- ✓ **Plus de 12 000 demandeurs d'emploi** ont pu bénéficier de la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC), en coopération avec France Travail;
- ✓ Dans le cadre des partenariats renouvelés avec **l'ANLCI ou l'Agefiph**, nous avons donné accès à près de **4 000 nouveaux parcours de formation au bénéfice de personnes éloignées de l'emploi**, en majorité en alternance. Le programme **HOPE**, enfin, a également permis d'accompagner plus de 400 réfugiés en parcours d'accès à la qualification en 2024, principalement dans les branches professionnelles du **Travail temporaire** (80%) et de la **Restauration**.

Ce sont autant de personnes, souvent de premier niveau de qualification, à qui nous avons ouvert une fenêtre sur les métiers des services pour se rapprocher de l'emploi. Ce sont autant d'entreprises, en particulier de très petites entreprises, que nous aidons à préparer demain tout en soutenant leur activité. **Cette action d'utilité économique et sociale ne serait pas sans l'engagement et la vision prospective des branches, elle ne serait pas non**

**« Cette action d'utilité économique et sociale ne serait pas sans l'engagement et la vision prospective des branches, elle ne serait pas non plus sans l'appui de notre réseau de proximité. »**

**plus sans l'appui de notre réseau de proximité**, au cœur du tissu économique et de nos secteurs (composés à 80% d'entreprises de moins de 50 salariés et à 90% d'entreprises de moins de 11 salariés). Nous sommes très fiers à ce titre des **80% de satisfaction exprimée** lors de l'enquête sur la qualité de service menée en 2024 auprès de **85 000 entreprises** utilisatrices.

**En 2025, notre ambition ne décroît pas, l'impératif de bien former et de qualifier pour mieux s'adapter au monde de demain demeure**. Au sein du Conseil d'administration, récemment renouvelé (le 2 avril 2025), nous restons déterminés à défendre le modèle du paritarisme de gestion, les prérogatives des branches professionnelles en matière d'apprentissage et de certifications professionnelles et les ressources légales impératives au soutien de la formation des actifs et à la réalisation de nos missions.

Par ailleurs, nous soutiendrons au sein d'AKTO toutes les initiatives de branches professionnelles visant à renforcer la liberté et l'ambition politique de développement de la formation et de la qualification au sein de leur secteur par la création de contributions conventionnelles. Le contexte économique et budgétaire s'annonce incertain, et face aux transitions auxquelles les entreprises et les salariés sont confrontés, le rôle conjoint des branches et d'AKTO émerge comme plus essentiel que jamais.

CHIFFRES

### PÉRIMÈTRE D'AKTO

**404 000**

entreprises relevant du périmètre d'AKTO

**6 millions**

de salariés (dont les salariés intérimaires)

CHIFFRES

### RÉSULTATS 2024

**566 000**

salariés formés

vs 2023 **↑ +6%**

**149 000**

nouveaux contrats en alternance (dont 131 000 en apprentissage)

vs 2023 **↑ + de 10%**

**80%**

d'entreprises satisfaites des services d'AKTO

vs 2023 **↑ +2 points**

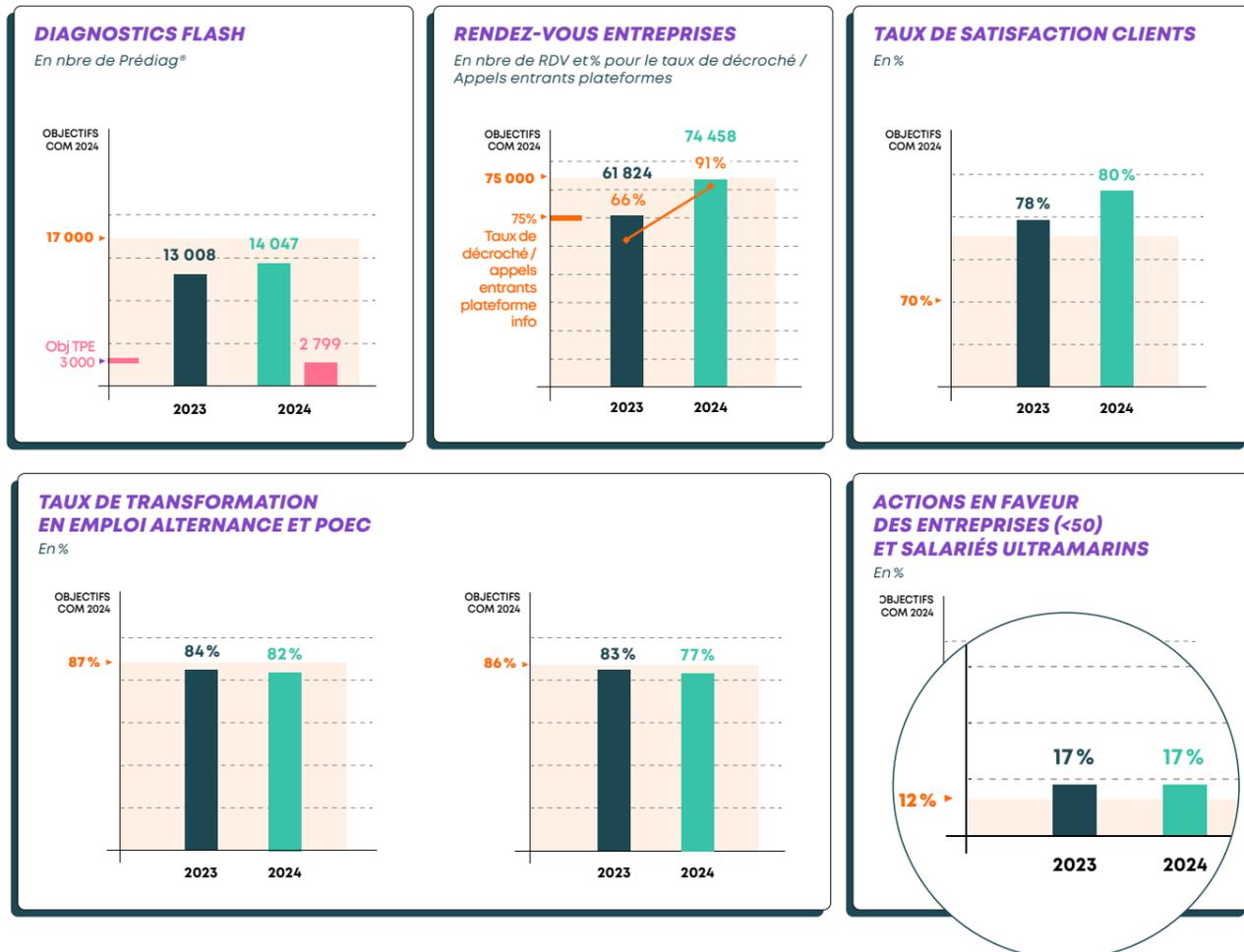
# 2024 au rendez-vous des objectifs de la COM

Les indicateurs spécifiques retenus par le Conseil d'administration d'AKTO dans le cadre de la Convention d'objectifs et de moyens (COM) 2023-25 reflètent une volonté d'améliorer la qualité de service et l'équité d'accès à la formation sur tout le territoire hexagonal et ultramarin.

La dynamique positive, à la fois quantitative et qualitative, des diagnostics Flash et des rendez-vous démontre cette exigence de qualité de service qui s'apprécie au regard de l'augmentation de la satisfaction des entreprises. L'impact sur les taux d'insertion dans l'emploi est à souligner ainsi que la progression des missions rendues en outre-mer. Le nombre de diagnostics Flash réalisés par les conseillers formation est **en progression de 20% par rapport à 2023**. Ces diagnostics permettent des échanges qualitatifs avec les entreprises pour élaborer des plans de compétences sur mesure.

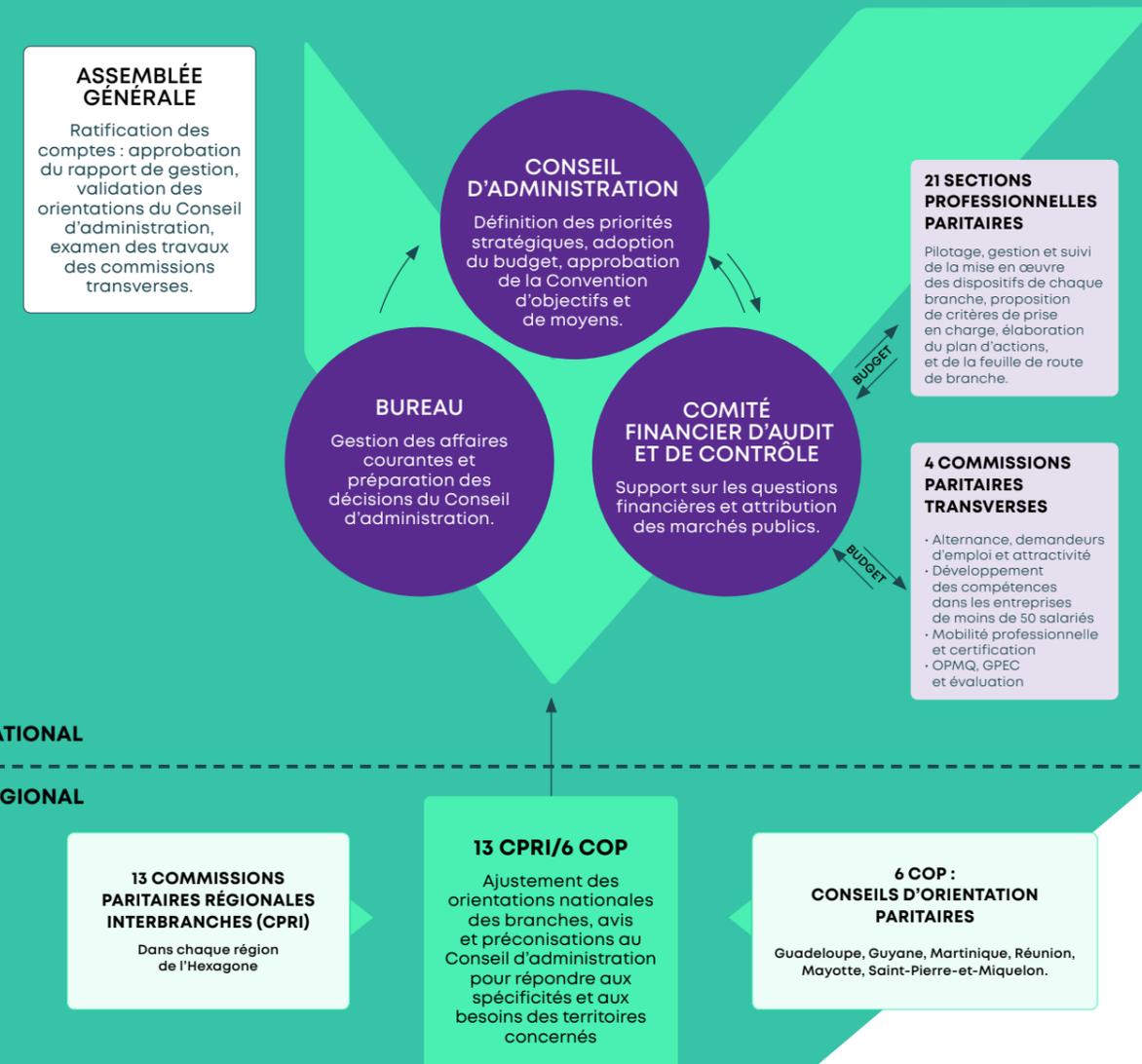
Couplés avec les rendez-vous présentiels et distanciels conformes à l'objectif et à un taux de décroché des appels entrants de **16 points au-dessus de l'objectif**, il en découle un taux de satisfaction des entreprises **en augmentation de 2 points en 2024, soit 10 points de plus que l'objectif initial**. Le taux d'insertion dans l'emploi reste élevé, aussi bien pour les dispositifs d'alternance que pour les POEC, malgré un léger recul de ces dernières dans un contexte de moindre recours à ce dispositif en 2024, impacté par la baisse de la dotation de l'État. Enfin, l'effort à destination des territoires ultramarins est notable avec **un objectif dépassé de 5 points**.

4



# Une gouvernance paritaire au service des branches

Au sein d'AKTO, chaque branche est dotée d'un espace d'expression et d'action tout en bénéficiant de dynamiques transverses.



5

Le renouvellement des instances s'est effectué le 2 avril 2025.

Flashez et téléchargez le communiqué de presse



# Une gouvernance et un réseau à l'écoute des régions

Présent sur l'ensemble du territoire, en Hexagone comme en outre-mer, AKTO articule une réponse de proximité vers les entreprises et le déploiement des priorités des branches.

En s'appuyant sur une organisation structurée, 9 directions nationales, 18 directions régionales et plus de 1 100 salariés dont 518 travaillent en régions, AKTO déploie ses actions pour accompagner le développement des compétences et faciliter les recrutements, notamment par l'alternance, tout en favorisant l'évolution des salariés et la performance des entreprises. Dans cette logique de proximité et de déclinaison territoriale des priorités stratégiques, les Commissions paritaires régionales interbranches (CPRI) jouent un rôle central en Hexagone, tandis que les Conseils d'orientation paritaires (COP) occupent ce rôle dans les territoires ultramarins.

## QUEL RÔLE POUR LES CPRI ET LES COP ?

L'installation des Commissions paritaires régionales interbranches (CPRI) et des Conseils d'orientation paritaires (COP) est venue parachever le modèle de gouvernance interbranche d'AKTO pour garantir aux branches une déclinaison opérationnelle et territorialisée des priorités définies par elles dans leurs feuilles de route de branche.

## LES COMMISSIONS PARITAIRES RÉGIONALES INTERBRANCHES (CPRI) ET LES CONSEILS D'ORIENTATION PARITAIRES (COP)

Les CPRI sont des instances **statutaires** d'AKTO, présentes en **Hexagone** au nombre de 13. Elles réunissent la Direction régionale d'AKTO et les représentants des branches au niveau local.

Les COP sont quant à eux des instances **légales**, prévues par l'ordonnance adaptant la loi « Avenir professionnel » dans les **territoires ultramarins**. Ces instances ont été installées à l'été 2022 en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à La Réunion et à Mayotte. Elles rassemblent la Direction régionale d'AKTO et les partenaires sociaux des branches professionnelles présents au niveau territorial.

Ces instances permettent aux représentants des branches ou partenaires sociaux de s'approprier les orientations stratégiques du Conseil d'administration, ainsi que les actions menées par les directions régio-

nales sur l'alternance, le développement des compétences des salariés et les publics spécifiques. Elles sont invitées à émettre des avis et à formuler des préconisations à destination du Conseil d'administration, des sections professionnelles paritaires ou des commissions transverses. Une synthèse de ces préconisations est présentée au Conseil d'administration d'AKTO afin d'ajuster, le cas échéant, les orientations et décisions politiques aux spécificités et aux besoins des entreprises et des salariés des territoires concernés.

Elles tiennent également compte des réalités locales propres aux territoires ultramarins ou, pour des cas particuliers comme la Guyane, à d'autres contraintes territoriales spécifiques, telles que les dispositions particulières liées à la mobilité ou l'accompagnement social des apprentis les plus en difficulté.

# Les commissions transverses : des dynamiques interbranchés au service de solutions communes

Les quatre commissions paritaires transverses ont pour objectif de proposer des ingénieries et pistes d'actions communes. Elles assurent également une mission de veille stratégique sur leurs champs de compétences respectifs.

En 2024, les commissions ont réuni 72 membres (18 par commission), tenu 19 réunions et piloté près de 30 projets dans le cadre de leurs plans de travail respectifs validés par le Conseil d'administration.

## COMMISSION ADEA : ALTERNANCE, DEMANDEURS D'EMPLOI ET ATTRACTIVITÉ

Elle pilote, par délégation du Conseil d'administration, les projets et le budget dédié à la promotion des métiers. Elle vise à promouvoir l'alternance et développer le recours à la Préparation opérationnelle à l'emploi (POEC) pour répondre aux besoins en recrutement exprimés par les branches professionnelles.

Parmi les réalisations marquantes de 2024, la 3<sup>e</sup> édition de l'enquête annuelle sur l'insertion et la satisfaction des alternants et POEC fournit aux branches des indicateurs utiles pour agir collectivement en faveur de parcours de qualité afin de favoriser l'insertion dans l'emploi à l'issue des formations.

La commission a également piloté de nombreuses actions de promotion des métiers, avec une campagne de communication nationale, la réalisation de vidéos métiers pour alimenter le site « Ici c'est ma place », la réalisation de fiches métiers en partenariat avec l'ONISEP, mais aussi la participation à des événements tels que WorldSkills ou Apprentiscène.

## COMMISSION DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES - ENTREPRISES DE MOINS DE 50 SALARIÉS

Cette commission œuvre pour accompagner le développement des compétences dans les TPE-PME du périmètre d'AKTO, en cohérence avec les politiques de branches.

En 2024, elle a permis de structurer une offre d'actions collectives de formations transverses sur l'Espace Formation, ciblée sur les besoins fréquents ou récurrents des entreprises (bureautique, logistique, commercial...). Cette offre est accessible en présentiel ou à distance et sera enrichie en 2025 de nouvelles thématiques comme l'IA ou la lutte contre les discriminations.

Elle a également piloté la refonte du site internet [akto.fr](http://akto.fr) en s'appuyant sur les enseignements de l'enquête de satisfaction menée auprès des entreprises, facilitant l'appropriation des services par les entreprises et leur personnalisation selon les branches.

## COMMISSION MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET CERTIFICATION

Elle accompagne les branches en matière de certification et de parcours professionnels.

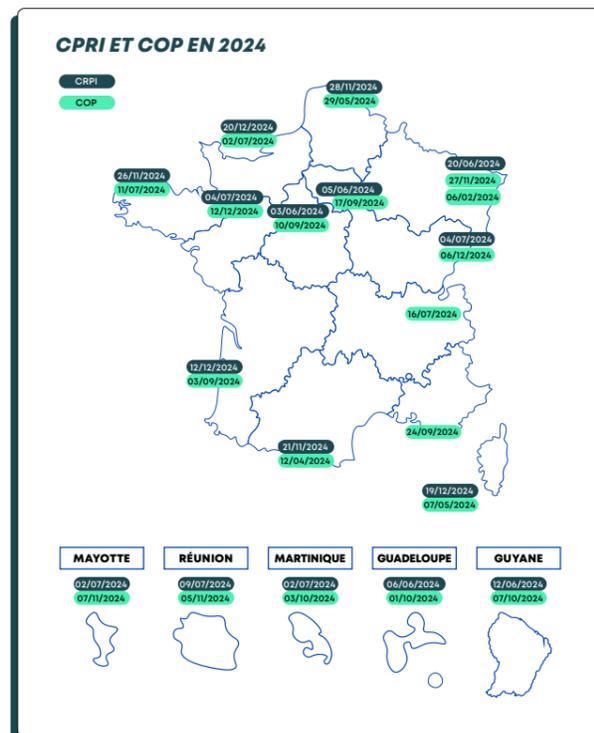
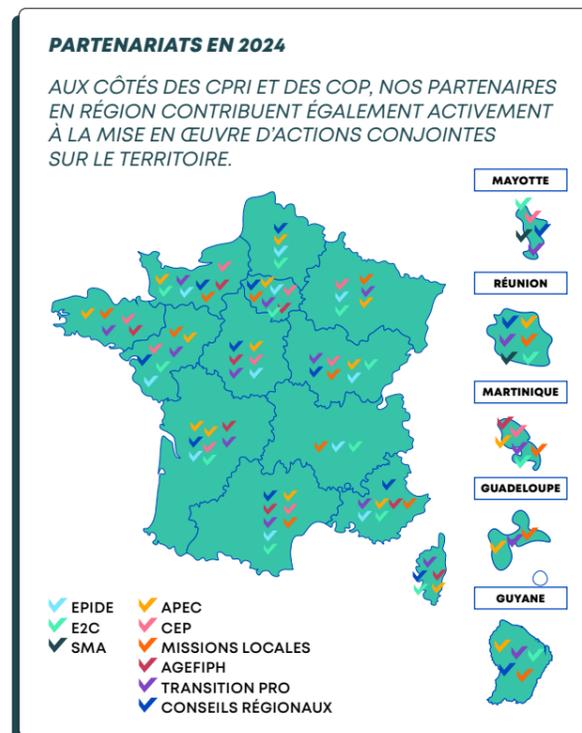
En 2024, elle a piloté l'organisation d'un séminaire Certification professionnelle, réunissant 40 représentants de 15 branches et d'organismes certificateurs le 21 novembre 2024. Ce temps fort a permis de partager

des bonnes pratiques, de renforcer les compétences sur les obligations, notamment de qualité de certification, en lien avec France compétences, et de valoriser la maturité croissante des acteurs de branche sur ce sujet.

## COMMISSION OBSERVATOIRE PARITAIRE DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS (OPMQ), GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES (GPEC), ÉVALUATION

Cette commission soutient les branches dans leur réflexion prospective sur les métiers et les compétences, en lien avec la GPEC, en leur proposant une méthodologie pour identifier les facteurs d'évolution et cartographier les métiers clés selon cinq catégories : émergents, porteurs, stables, sensibles et en tension.

Elle a également piloté le séminaire Handicap, organisé le 10 décembre 2024, sur les enjeux de formation et d'emploi des personnes en situation de handicap. L'événement a permis de faire le point avec l'Agefiph et de partager de nombreux projets des branches et des entreprises pour nourrir les politiques paritaires d'insertion et de sécurisation des parcours.



# Une action volontariste en outre-mer

En 2024, le Conseil d'administration a intensifié son intervention dans les territoires ultramarins pour répondre aux impératifs exprimés par les acteurs locaux, partenaires et membres des Comités d'orientation paritaires.

La gouvernance nationale d'AKTO s'est déplacée sur chacun des territoires à la rencontre des partenaires sociaux des Conseils d'orientation paritaires (COP) et des équipes locales pour favoriser le déploiement d'actions adaptées aux problématiques économiques et sociales qui conditionnent l'insertion professionnelle et la qualification des salariés.

## DÉPLACEMENTS DE LA GOUVERNANCE EN 2024

Saint-Pierre-et-Miquelon  
du 01/06 au 06/06  
Guadeloupe du 28/09 au 01/10  
Martinique du 02/10 au 05/10  
Guyane du 06/10 au 08/10  
La Réunion du 04/11 au 06/11  
Mayotte du 07/11 au 08/11 2024

## UNE STRATÉGIE ARTICULÉE AUTOUR DE QUATRE AXES D'INTERVENTION

### 1. Soutenir la mobilité ultramarine

L'offre de formation disponible dans les territoires ultramarins s'avérant restreinte dans certains secteurs, les entreprises ultramarines sont parfois contraintes de former leurs salariés ou alternants en France hexagonale ou dans un autre territoire ultramarin ou de financer le déplacement des formateurs et/ou des stagiaires.

Par ailleurs, concernant les apprentis, AKTO est signataire d'une convention avec l'Agence de l'outre-mer pour la Mobilité

(LADOM) depuis le 16 janvier 2023, qui vise à optimiser les financements croisés d'AKTO et de LADOM pour garantir une mobilité effective des apprentis en France hexagonale et en intra-outremer. En 2024, AKTO a pris en charge les déplacements de 117 salariés pour un montant de près de 105 000 € sur l'ensemble des territoires.

Concernant les salariés, une enveloppe de 200 000 € est votée annuellement par le Conseil d'administration pour la prise en charge des déplacements des salariés ou des formateurs, afin de garantir le développement des compétences et l'accès à la qualification des salariés de TPE-PME.

### 2. Sécuriser l'apprentissage

Taux de pauvreté supérieur à la moyenne nationale, difficultés de transports, manque de solutions d'hébergement... les alternants ultramarins peuvent être confrontés à des difficultés qui peuvent entraîner des ruptures de parcours.

C'est la raison pour laquelle AKTO prend en charge un forfait de 500 € par contrat d'apprentissage pour l'accompagnement social assuré par les CFA. Dans certains cas, AKTO organise une sous-traitance de l'accompagnement social avec des experts dédiés. Au 31 décembre 2024, 511 apprentis ultramarins ont bénéficié de cet accompagnement de manière individualisée. Par ailleurs, l'accord-cadre signé le 23 mai 2024 avec le **Service militaire adapté (SMA)** permet également de mieux prendre en compte cette problématique dans les parcours proposés aux jeunes au travers des déclinaisons régionales contractualisées par des conventions avec

les **RSMA** (Régiment du service militaire adapté) et AKTO. Il s'agit de proposer une forme de préapprentissage en formant aux savoirs de base et à des règles de savoir être au sein du **RSMA** afin de préparer les jeunes à leur future intégration en contrat d'apprentissage.

### 3. Insérer professionnellement les publics les plus fragiles

Aux côtés des **Missions locales**, AKTO met également en œuvre de nombreuses actions pour faciliter l'accès à l'emploi des jeunes éloignés du marché du travail : 1 200 d'entre eux ont ainsi participé à des actions de découverte des métiers. En lien avec l'**Agefiph**, plus de 30 actions ont également été menées en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap : des actions de sensibilisation (webinaires, ateliers, Parcours TH, Aktiv/Alternance Handicap, job dating...) et des actions de professionnalisation des équipes AKTO sur le handicap.

### 4. Développer les partenariats avec les acteurs institutionnels

Les déplacements organisés en 2024 ont été l'occasion d'échanger avec les acteurs institutionnels régionaux, dans la perspective de l'élargissement et de l'enrichissement des leviers opérationnels et financiers prévus au titre des conventions conclues avec AKTO. Une première pour l'Archipel : signature à Saint-Pierre-et-Miquelon d'une convention PCRH en 2024, concrétisation d'une action GPECT lancée à l'automne, avec 100% de réussite.



MAYOTTE

## À Mayotte, des mesures exceptionnelles prises face à la situation d'urgence

À Mayotte, dès janvier 2024, la situation sécuritaire a imposé une attention particulière pour permettre aux salariés AKTO de continuer à exercer leur mission. Une délégation de la gouvernance nationale s'est rendue sur place en octobre pour échanger avec les partenaires sociaux du Comité opérationnel paritaire sur les besoins du territoire et convenir d'actions à déployer en lien avec les partenaires locaux.

Fin décembre 2024, le cyclone Chido a fortement frappé Mayotte, provoquant l'arrêt brutal de nombreuses activités économiques et perturbant l'ensemble de l'écosystème de la formation. Face à cette situation d'urgence, AKTO s'est mobilisé, dès les premières semaines de janvier 2025, pour soutenir la reprise et préparer des réponses adaptées aux besoins du territoire.

Un plan d'actions a été rapidement engagé par les équipes nationales et régionales, avec deux priorités : établir un état des lieux des dégâts et recueillir les besoins d'accompagnement prioritaires. Une enquête a ainsi été lancée auprès des CFA et des entreprises dès janvier pour mesurer l'ampleur des dommages, évaluer la possibilité de reprise d'activité et identifier les risques de rupture de parcours pour les apprentis.

Parallèlement, la Présidence paritaire d'AKTO a sollicité le Conseil d'orientation paritaire mahorais afin de remonter les leviers d'action à mobiliser à court et moyen terme. Les premiers retours ont confirmé l'ampleur des besoins, y compris en matière de soutien social. Le Conseil d'administration d'AKTO a ainsi voté, dès janvier 2025, une revalorisation significative de l'accompagnement social, à hauteur de 50% du coût contrat.

Ces décisions structurantes, prises dès 2024, visent à sécuriser les parcours d'apprentissage à Mayotte en 2025, et à contribuer à la reconstruction du tissu économique et social de l'île.

## RÉUNION Un financement pour la formation d'agentes de sécurité en mobilité

En 2024, La Réunion a pu bénéficier du dispositif **Sékurit'Elles** dont l'objectif est de former des femmes au métier d'agent de sécurité pour répondre au double enjeu de recrutement et de féminisation des effectifs de la branche de la **Prévention, sécurité**. En l'absence de formation locale, un groupe de stagiaires réunionnaises a ainsi pu effectuer une partie de sa formation à Beauvais. 90% des candidates ont obtenu la certification d'agentes de sécurité, et 79% d'entre elles étaient en emploi dans les trois mois suivant la formation.

## GUYANE Une expérimentation du CléA apprentissage

54 alternants du territoire y ont participé. Le travail de remise à niveau sur le socle de connaissances et de compétences dont ils ont bénéficié contribue à sécuriser leur parcours en apprentissage et à garantir leur maintien dans l'emploi.

## GUADELOUPE Booster l'emploi avec Mission jeunes

Dans le cadre de Mission jeunes, 20 ateliers de valorisation de la branche du **Travail temporaire** animés conjointement avec les entreprises de la branche ont été organisés avec 200 jeunes participants. Ces ateliers ont été l'occasion d'organiser six jobdatings et cinq tremplins pour l'emploi.

## MARTINIQUE Structurer la filière aérienne

La Martinique a accueilli en 2024 la première conférence de l'aérien du bassin Antilles-Guyane, marquant une étape clé pour structurer une filière aérienne régionale cohérente et durable. Aux côtés de la Collectivité Territoriale de Martinique et de la préfecture, AKTO a co-animé l'atelier dédié à la formation et au développement des compétences. Objectif : identifier les besoins en emplois et en compétences, renforcer l'employabilité locale et anticiper les évolutions du secteur. AKTO a présenté en SPP du **Transport aérien** les résultats d'un travail de cartographie des métiers et des départs en retraite, soulignant l'importance de structurer une offre de formation adaptée aux spécificités du territoire.

6 210

nouveaux alternants

Guadeloupe 899  
Guyane 312  
La Réunion 3 721  
Martinique 342  
Mayotte 928  
Saint-Pierre-et-Miquelon 8

+ de 1 250

entreprises bénéficiaires du diagnostic Flash

Guadeloupe 198 – Guyane 140  
La Réunion 345 – Martinique 308  
Mayotte 143 – Saint-Barthélemy 33  
Saint-Martin 64 – Saint-Pierre-et-Miquelon 26

511

apprentis bénéficiaires de l'accompagnement social

Guadeloupe 179 – Guyane 23  
La Réunion 280 – Mayotte 29

13 159

stagiaires formés

Guadeloupe 2 260  
Guyane 1 152  
La Réunion 6 639  
Martinique 1 711  
Mayotte 1 210  
Saint-Barthélemy 47  
Saint-Martin 5  
Saint-Pierre-et-Miquelon 135

64

salariés AKTO dans les outre-mer

Guadeloupe 14 – Guyane 4  
La Réunion 22 – Martinique 16  
Mayotte 8  
et 2 salariés en Hexagone en charge de la cellule outre-mer

## Un rôle d'Opcos unique et délégué qui responsabilise dans la durée

Depuis 2021, AKTO a reçu une délégation de service de l'État pour deux Opcos, Atlas et Opcos 2i, sur l'ensemble des territoires ultramarins et est agréé Opcos unique dans les territoires de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon. À ce titre, AKTO gère sur ces territoires les fonds légaux de la formation professionnelle et de l'alternance pour toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité. Les équipes AKTO interviennent en présentiel ou en distanciel, afin de répondre aux besoins de ces territoires à la fois éloignés et resserrés. L'objectif est de garantir un accès équitable à la formation et à un emploi durable dans les métiers qui participent au développement économique et social de chacun de ces territoires.

2

délégations régionales d'AKTO assurent les missions de l'Opcos sur ces quatre territoires

- **À Mayotte**, un directeur régional et une équipe de neuf conseillers, organisée en trois pôles d'activité (Relations entreprises/ Alternances, Expertises et projets/Gestion administrative) accompagnent les entreprises pour développer leurs projets emploi-formation.
- **À Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon**, les missions d'AKTO sont assurées par la direction régionale de la Guadeloupe.

# FAITS MARQUANTS 2024

## JANV.

### Vœux des Présidents et conférence de presse

Présentation des résultats 2024 et soutien aux entreprises face aux transformations, à la formation des salariés, à l'alternance, aux publics éloignés de l'emploi, aux territoires ultramarins.

### 1<sup>re</sup> étude de satisfaction entreprises

78% d'entreprises satisfaites des services d'AKTO.

## FÉV.

### Campagne alternance

Lancement de la promotion de l'alternance et des métiers des services auprès des jeunes et de leurs parents.



## MARS



### Site de l'Observatoire prospectif

Lancement du site de publication de l'ensemble des travaux prospectifs réalisés pour les branches professionnelles ressortissantes d'AKTO.

### Insertion professionnelle des jeunes

Signature de la première convention nationale avec le réseau des écoles de la 2<sup>e</sup> chance (E2C).



## AVR.

### Charte du contrôle interne

Validation par le Conseil d'administration en vue du déploiement de la politique de contrôle interne dans les Directions prioritaires.

### 10 ans de Mission jeunes

Mobiliser les agences d'emploi aux côtés de la branche du **Travail temporaire** et des acteurs régionaux de l'emploi pour améliorer la qualification des jeunes et renforcer leur employabilité.

## MAI

### ApprentiScène

Finale de cet événement qui valorise les métiers à travers le théâtre.

### Partenariat national avec l'EPIDE

Promouvoir les métiers des services auprès des jeunes accompagnés par l'EPIDE et développer l'alternance.



### Partenariat avec le Service militaire adapté (SMA)

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes dans les territoires ultramarins.

## JUIN

### Assemblée générale

Approbation des comptes de l'exercice clos certifiés sans réserve.

### Diagnostics Flash

Plus de 7 000 Flash réalisés à mi-année, se concrétisant par des plans d'actions d'accompagnement des entreprises.

## JUIL./ AOÛT

### Jeux olympiques et paralympiques

Aboutissement de l'EDEC GECS impliquant 11 des branches d'AKTO dans le bon déroulement des Jeux.

## SEPT.

### Contrôle et prévention des fraudes

Le Conseil d'administration valide une plateforme de Travail Commune visant le renforcement de la lutte contre la fraude et les contrôles.



### Journées nationales d'action contre l'illettrisme

Plus de 60 événements (webinaires, rencontres, forums, etc.) déployés dans les régions.

### Action Jeunes

Accord-cadre avec la DGEFP et les **Missions locales** pour favoriser l'insertion des jeunes vers les métiers de plusieurs branches : **Travail mécanique du bois, Exploitations forestières et scieries agricoles et Commerces de gros.**

### Financement de l'investissement des CFA

Lancement du premier appel à projets par la branche **Hôtels, cafés, restaurants** pour le financement des installations des CFA.

## OCT.

### Outre-mer

Rencontre des partenaires sociaux des COP en Guadeloupe, Martinique et Guyane ainsi que des partenaires locaux.

### Enquête d'insertion

Plus de 80% des jeunes en alternance trouvent un emploi dans les 6 à 12 mois.

## NOV.



### Océan Indien

Rencontre des partenaires sociaux des COP à La Réunion et à Mayotte, autour du rôle d'Opco unique.

### Séminaire Certification professionnelle

Orchestré par la commission transverse Mobilité professionnelle et certification, pour partager les résultats avec les branches, France compétences et les organismes certificateurs.

### Alternance et formation

Franchissement du cap des engagements annuels 2023.

## DÉC.

### Enquête satisfaction entreprise

2<sup>e</sup> édition présentant une progression de la satisfaction des services d'AKTO à 80%.

### Séminaire Handicap

1<sup>er</sup> séminaire interbranche handicap coanimé avec l'Agefiph suite à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées en novembre, pour développer et sécuriser l'emploi des personnes en situation de handicap.



Les entreprises des 27 branches professionnelles des secteurs des services sont confrontées à de profondes mutations (digitales, environnementales, démographiques). Le rôle d'AKTO est de les éclairer et de les guider pour préparer l'avenir.

# ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS



**Hélène CLAVE**  
Présidente (FNAM)

**Éric DEGAND**  
Vice-Président (CGT)

« Pour la première fois, nous avons pu disposer d'un état des lieux précis des besoins en compétences et des mutations, ainsi que d'une vision prospective de l'emploi et de la formation à Mayotte et en Martinique.

À Mayotte, cette étude prospective nous a permis d'identifier les métiers de demain, en lien direct avec le projet du nouvel aéroport, et d'offrir une perspective de croissance à ce territoire.

En Martinique, le développement des infrastructures aéroportuaires et des activités connexes observé nous permet de préparer collectivement, avec l'ensemble des parties prenantes, la montée en compétences des salariés et de poser les bases d'un plan d'actions structuré.

Ces démarches constituent des leviers utiles pour structurer notre filière, accompagner les besoins en formation initiale et continue et soutenir la qualification des salariés. Avec l'accompagnement d'AKTO et le concours notable des collectivités locales, ce travail nous permet d'offrir une meilleure visibilité sur les métiers et compétences à mobiliser, dans un cadre collaboratif.

Soulignons que ces études, de très grande qualité, nourrissent nos réflexions sur la connectivité des territoires ultramarins et nous permettent de déployer des actions répondant aux défis démographiques et environnementaux qui s'imposent à nous.

La collaboration engagée avec notre Opcvo contribue enfin à assurer la promotion de notre secteur, au bénéfice des populations et des salariés. »

QUELS ENJEUX ?



**François HUTIN**  
Président (CFE CGC)

**Laetitia CHARBONNEAU**  
Vice-présidente (SNARR)

« Depuis la crise sanitaire, la branche de la **Restauration rapide** doit composer avec des mutations profondes et simultanées. Transformation digitale, transition écologique, exigences accrues des clients en matière d'hygiène, d'accueil, de rapidité, mais aussi de pédagogie sur le tri sélectif ou l'usage des bornes digitales... Les défis sont nombreux, et il est essentiel de les anticiper pour rester à la hauteur des attentes de nos clients.

Dans ce contexte, l'appui du pôle observatoire d'AKTO a été déterminant. Grâce à une étude approfondie, mêlant analyses documentaires et enquêtes de terrain, nous avons pu objectiver les évolutions à l'œuvre et mieux comprendre les attentes des consommateurs. Ce travail nous permet d'ajuster notre offre de formation, d'orienter nos actions collectives et d'accompagner concrètement les entreprises de la branche dans l'adaptation de leurs organisations et de leurs compétences.

Cette démarche proactive nous donne les clés pour préparer l'avenir et garantir à notre secteur une dynamique d'innovation et d'excellence, au service de tous les acteurs de la restauration rapide. »

# Déployer l'Observatoire, premier levier pour les branches professionnelles

Afin d'accompagner les branches professionnelles dans l'élaboration de leurs stratégies de développement d'offres de formation et/ou de certifications relatives aux évolutions des métiers, l'Observatoire réalise des travaux prospectifs sur les évolutions qui impactent les métiers et les met à disposition.

## UN NOUVEAU SITE POUR AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES TRAVAUX

Les entreprises des 27 branches professionnelles des secteurs des services constituent un maillon essentiel pour le fonctionnement de l'économie française. Or celles-ci font face à des transformations technologiques, environnementales, sociétales ou réglementaires qui impactent les pratiques métiers. La formation s'avère donc essentielle, en continu, pour assurer la montée en compétence des salariés qui doivent s'adapter et viser de nouvelles qualifications. Un moyen aussi pour les entreprises de maintenir leur activité et de préparer l'avenir.

En 2024, les travaux prospectifs produits par le pôle Observatoire d'AKTO ont été rassemblés sur un même site [www.observatoire.akto.fr](http://www.observatoire.akto.fr). Ce portail, connecté à la Grande bibliothèque de France compétences, constitue une référence pour les représentants des branches, les entreprises, les prestataires de formation ainsi que les partenaires emploi et formation. Ils y trouvent désormais une information complète, quantitative et qualitative, sur les secteurs d'activité relevant du champ d'AKTO : études, métiers, certifications de branche, statistiques par secteur ou région... Le site offre également une vision à moyen terme de leur évolution et met en lumière les principaux enjeux liés aux transformations des métiers et des compétences.

## DES ÉTUDES CIBLÉES SUR LES PRINCIPALES TRANSFORMATIONS À L'ŒUVRE DANS LES BRANCHES

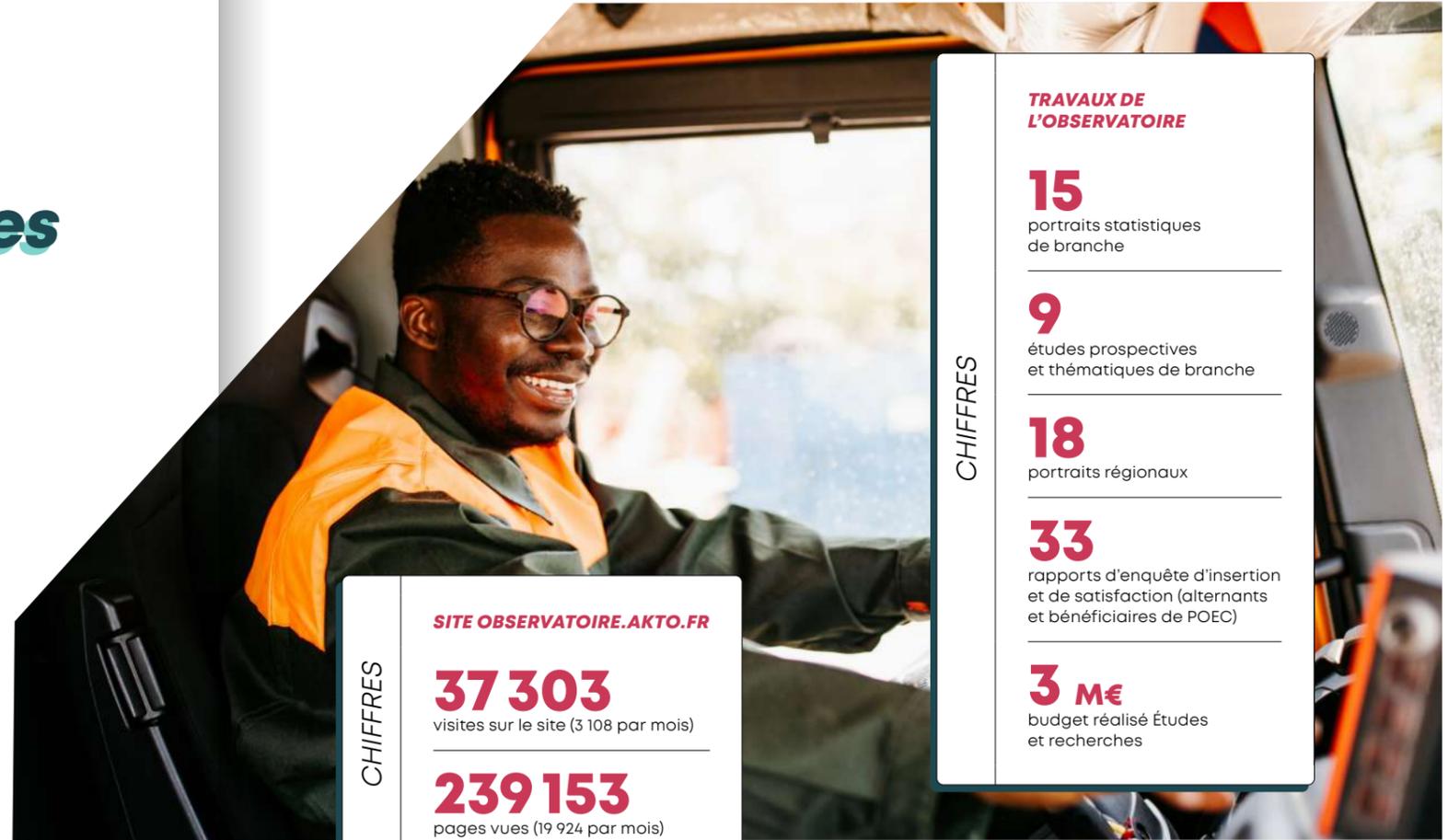
En 2024, l'Observatoire d'AKTO a piloté pour le compte des branches professionnelles de nombreux travaux. Neuf études prospectives ont ainsi été publiées, en lien avec les thématiques suivantes :

✓ **La transformation technologique.** Alors que les trois familles de métiers de l'**Enseignement privé indépendant (EPI)** – l'enseignement, l'encadrement pédagogique et l'administration et service – doivent faire face à d'importantes transformations, liées au développement du numérique, une étude a été réalisée pour relever les défis RH auxquels les établissements sont confrontés (difficultés de recrutement et de fidélisation, gestion des carrières...), anticiper l'évolution des effectifs à trois ans et repérer les principaux besoins de formation (logiciels métiers, outils numériques et bureautiques, pédagogie...);

✓ **Les enjeux d'évolution démographique et de recrutement.** Confrontée à des enjeux de recrutement sur les territoires de Mayotte et de la Martinique, la branche du **Transport et travail aérien** a conduit deux études visant à réaliser des projections en termes d'emploi et de compétences. Ces projections permettent d'accompagner le développement des activités et de consolider l'employabilité de ces territoires ultramarins.

**Huit monographies régionales** ont été réalisées pour le compte de la branche des **Hôtels, cafés, restaurants**. Outre l'analyse du contexte économique et de l'activité touristique à l'échelle territoriale, ces publications fournissent des données utiles sur les établissements, les salariés, l'emploi et la formation;

✓ **L'adaptation aux transitions écologiques et énergétiques est un enjeu clé.** Dans la branche des **Activités du déchet**, une étude a été menée pour anticiper les évolutions à l'horizon 2030. Parmi les principales transformations attendues figure le renforcement, via la réglementation, des exigences en matière de tri, de valorisation des biodéchets, avec des objectifs ambitieux de réduction, de réemploi et de valorisation des déchets.



### SITE OBSERVATOIRE.AKTO.FR

**37 303**

visites sur le site (3 108 par mois)

**239 153**

pages vues (19 924 par mois)

CHIFFRES

### TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE

**15**

portraits statistiques de branche

**9**

études prospectives et thématiques de branche

**18**

portraits régionaux

**33**

rapports d'enquête d'insertion et de satisfaction (alternants et bénéficiaires de POEC)

**3 M€**

budget réalisé Études et recherches

CHIFFRES

## PAROLE À...

« Face à l'évolution des métiers, notre branche doit anticiper, s'adapter et agir. Grâce à l'accompagnement de notre Opco, nous avons pu identifier les mutations majeures, analyser leur impact et bâtir un plan d'actions concret : offre de formation qui répond aux enjeux de demain, soutien de la montée en compétences et accompagnement des salariés, y compris les plus fragilisés, à relever les défis des cinq prochaines années. Notre avenir se construit aujourd'hui, ensemble. »

Hervé LE SAUX  
Président de la CPNEF

ACTIVITÉS DU DÉCHET

Marquée par la nécessité de verdir ses flottes de véhicules utilitaires, la branche des **Commerces de gros** a également bénéficié d'une étude afin de connaître les énergies alternatives privilégiées par les entreprises, mesurer l'impact de cette évolution sur les métiers de chauffeur-livreur (écoconduite, entretien de premier niveau...) et de commercial itinérant (recharge à domicile, planification des tournées...) et analyser l'offre de formation répondant aux enjeux de verdissement des flottes;

✓ **La prise en compte des évolutions sociétales et des attentes de la clientèle.** Avec la crise sanitaire liée au Covid, le secteur de la **Restauration rapide** a connu une accélération de sa transformation. La digitalisation, les changements de modes de vie et de consommation, ainsi que la diversification de l'offre ont imposé de nouvelles adaptations aux professionnels. Dans ce cadre, la branche de la **Restauration rapide** a souhaité mieux comprendre les attentes des clients et la façon dont celles-ci impactent les activités et les métiers. Pour ce faire, une étude qualitative et quantitative a été conduite pour formuler des pistes concrètes.

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

**7 MARS 2024**

Mise en ligne du nouveau site de l'Observatoire d'AKTO

**3 JUL. 2024**



Webinaire de présentation de l'étude prospective des **Activités du déchet** à destination des entreprises (100 participants)

**16 OCT. 2024**



Valorisation de l'étude prospective des **Activités du déchet** à l'occasion de la Journée des Observatoires Prospectifs organisée par France compétences

**19 NOV. 2024**



Webinaire de présentation de l'étude prospective de l'**Enseignement privé indépendant** à destination des entreprises (125 participants)

**4 DÉC. 2024**



Valorisation des 18 monographies régionales réalisées pour la branche des **Hôtels, cafés, restaurants** à l'occasion du congrès annuel de l'UMIH

# Appuyer les branches en matière de certification

L'identification des besoins en certification s'appuie sur les études préalablement menées pour le compte des branches professionnelles. La certification est un outil clé pour sécuriser les entreprises comme les salariés dans le renforcement des compétences stratégiques et leur reconnaissance.



## Un séminaire sur l'administration des certifications

AKTO a organisé le 21 novembre 2024 un séminaire dédié à l'administration des certifications.

De nombreux acteurs de la certification étaient rassemblés autour de plusieurs objectifs :

- faire découvrir ou redécouvrir les missions et les obligations des acteurs de la certification ;
- partager les bonnes pratiques en matière de communication, d'animation et de contrôle du réseau des partenaires habilités ;
- présenter l'offre de services proposée par AKTO.

Point d'orgue du séminaire, l'intervention de Goulven Droumaguet et d'Andreea Toma-Pilot, respectivement directeur de la certification et directrice des opérations à France compétences.

La certification permet de répondre à des enjeux essentiels tels que l'insertion professionnelle de jeunes et demandeurs d'emploi, l'acquisition d'une qualification professionnelle et de garanties sociales ainsi que l'amélioration continue de la qualité des formations grâce à des référentiels de certification et au contrôle des organismes de formation.

## QUATORZE BRANCHES CERTIFICATRICES

Sur le périmètre AKTO, 14 branches sont certificatrices. Celles-ci proposent, en 2024, 79 certifications, dont 68 sont éligibles à l'alternance. Chaque année, les branches révisent leurs certifications et renouvellent l'enregistrement de certaines d'entre elles. Pour inscrire leurs certifications à l'un des deux répertoires nationaux : Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et Répertoire spécifique (RS), elles peuvent bénéficier de l'accompagnement technique d'AKTO.

Le service Certification assure au titre de cet accompagnement :

- ✓ Une veille réglementaire et prospective ;
- ✓ Un soutien à l'ingénierie de certification ou dans l'accompagnement tout au long du processus de création / révision d'une certification :
  - en assurant le lien avec les productions des observatoires ;
  - en réalisant les livrables demandés lors de la création ou de la révision d'une certification enregistrée ou non à l'un des deux répertoires (étude d'opportunité, référentiels, process de certification, démarche qualité...) ;
  - en déposant une première demande d'enregistrement ou de renouvellement de l'enregistrement de la certification auprès de France compétences.
- ✓ Un appui administratif dans l'administration des certifications (gestion administrative des certifications) :
  - établissement des parchemins,
  - accrochage au système d'information du compte personnel de formation...

En 2024, huit branches ont confié l'administration de leur certification pour tout ou partie à AKTO : **Activités du déchet, Commerces de gros, Organismes de formation, Enseignement privé indépendant, Services de l'eau et assainissement, Portage salarial, Interbranches des établissements d'enseignements privés et Transport et travail aérien.**

## PAROLE À...

HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS

« La branche bénéficie d'un accompagnement sur mesure pour créer et renouveler nos certifications avec le soutien d'AKTO. Cet appui essentiel garantit la reconnaissance des compétences de nos salariés, valorise leur parcours et répond pleinement à nos ambitions de professionnalisation. »

**Thierry BOUKARABILA,**  
Président (FGTA-FO)  
**Vincent SITZ,**  
Vice-Président (GHR)

## CERTIFICATIONS ENREGISTRÉES AU RNCP ET RS



- TFP Chef gérant en restauration collective (01/10/2027)
- TFP Chef de cuisine en restauration collective (02/10/2027)
- Mettre en application les spécificités d'une alimentation saine et durable en restauration collective (31/01/27)



- TFP Barman (19/07/2027)
- CQP Maître d'hôtel (26/06/2027)
- CQP Gouvernant d'hôtel
- CQP Manager d'exploitation des restaurants et des hébergements (nouveau) (01/10/27)

CHIFFRES

14

branches certificatrices

39

certifications actives enregistrées au RNCP

vs 2023 **+6%**

25 000\*

stagiaires certifiés

vs 2023 **+30%**

40

certifications non enregistrées

\*données recueillies à date auprès des organismes certificateurs



# Contrôler des formations délivrées par les prestataires

Les opérateurs de compétences s'assurent de l'exécution des actions de formation et d'apprentissage qu'ils financent par un contrôle de service fait ou un contrôle de la qualité des actions. Ces missions de contrôle ont été renforcées par deux décrets parus le 28 décembre 2023 et le 28 juin 2024.

## LE CONTRÔLE DE SERVICE FAIT APPROFONDI (CSF)

Le contrôle de service fait vise à s'assurer de la réalisation de l'action financée par l'Opco et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles.

## LE CONTRÔLE QUALITÉ DES ACTIONS DE FORMATION

Le contrôle de la qualité des actions financées comporte deux dimensions : la vérification du respect des indicateurs qualité prévus par le Code du travail et le contrôle du respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables à l'activité de l'organisme et aux actions financées.

AKTO a décidé de déléguer ce contrôle au GIE D'OF.\*

## DE NOUVELLES RESPONSABILITÉS POUR L'OPCO

Les décrets du 28 décembre 2023 et du 28 juin 2024 renforcent les prérogatives des Opco en matière de contrôle.

Les Opco ont désormais :

- ✓ Le droit de demander des pièces complémentaires à la suite d'une plainte ou d'une anomalie liée à l'exécution d'une action ;

- ✓ Le droit de réaliser des contrôles sur place ;
- ✓ Le devoir de refuser la prise en charge des dépenses liées aux actions contrôlées en cas d'obstacle au contrôle ou d'inexécution des actions ;
- ✓ Pour les contrats d'apprentissage, l'obligation de signalement auprès de l'inspection du travail en cas de manquement constaté dans l'exécution du contrat de travail de l'apprenti ;
- ✓ La possibilité de prendre en compte des résultats des contrôles « qualité » et de « service fait » au moment de l'instruction des demandes de prise en charge ;
- ✓ La prise en compte des résultats des contrôles « qualité » et de « service fait » au moment de l'instruction des demandes de prise en charge.

Afin de mettre en œuvre ces deux décrets, le Conseil d'administration a défini une échelle des non-conformités à trois niveaux, définie en lien avec une politique de sanctions et une politique de signalement. Les conditions générales d'AKTO ont été revues pour intégrer ces décisions.

Enfin, le Conseil d'administration d'AKTO a décidé de centrer les opérations de contrôle sur l'apprentissage au regard des sommes concernées et des enjeux socio-économiques.

\* Groupement d'Intérêt Économique pour le Développement de l'Offre de Formation

# Anticiper les besoins en emploi et développement des compétences

L'engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) est un accord conclu entre l'État, les branches professionnelles et l'Opco pour dresser un état des lieux, analyser les besoins et créer des outils adaptés : grâce aux enquêtes et diagnostics menés auprès des adhérents, les branches ajustent leur politique emploi-formation pour mieux répondre aux enjeux de sécurisation des parcours, de formation et d'accès à la certification. Les résultats alimentent également les travaux des Observatoires prospectifs des métiers et des qualifications (OPMQ), qui guident les priorités et les stratégies emploi et formation.

## EN 2024, AKTO A ACCOMPAGNÉ 5 EDEC

- **EDEC GECS**  
(Grands Événements Culturels et Sportifs)  
1 570 000 € / 785 000 € AKTO – 785 000 € État
- **EDEC BOIS**  
587 500 € / 293 750 € AKTO – 293 750 € État
- **AIR EDEC**  
960 000 € / 480 000 € AKTO – 480 000 € État
- **EDEC TRANS'FORMATION**  
1 423 730 € / 350 000 € AKTO – 473 730 € État  
– 630 000 € Conventiionnelle de Branche
- **EDEC Rénovation Énergétique et Transition Numérique**  
411 300 € / 200 000 € AKTO – 211 000 € État

Avec au total 18 Comités de pilotage nationaux aux côtés des représentants des Branches Professionnelles et de la DGEFP et 40 Comités techniques tenus pour développer les actions et livrables associés.



## L'EDEC

### TRANS'FORMATION ORGANISMES DE FORMATION

Confrontée à de fortes évolutions réglementaires, technologiques et concurrentielles, notamment l'arrivée de nouveaux acteurs et la libéralisation de l'apprentissage, la branche des **Organismes de formation** a signé, le 11 avril 2024, un EDEC avec le ministère du Travail et AKTO. Cet engagement vise à accompagner la transformation RSE des entreprises, sécuriser les parcours professionnels, renforcer l'attractivité des métiers et impulser des dynamiques territoriales.

Les travaux engagés permettront :

- ✓ **D'évaluer la maturité de la branche** sur les thèmes suivants : RSE, développement durable, qualité de vie au travail et transition écologique et énergétique (TEE) ;
- ✓ **D'analyser l'impact de ces enjeux sur les métiers**, les activités et l'attractivité de la branche ;
- ✓ **D'élaborer un référentiel RSE** basé sur la norme ISO 26000, ainsi qu'une charte d'engagement pour les organismes de formation ;
- ✓ **De créer une boîte à outils** : autodiagnostic RSE, guide de bonnes pratiques et outils de communication (fiches, vidéos..).

Durant le diagnostic Flash, les conseillers AKTO orientent les entreprises concernées vers l'autodiagnostic afin d'accéder aux outils et aux actions de formations répondant à leurs niveaux de maturité ainsi que le référentiel pour identifier les compétences clés. L'entreprise peut être orientée vers des prestations type PCRH individuelles ou collectives.

## PAROLE À...

« Face à l'accélération des transformations – digitalisation, innovation pédagogique, exigences qualité, individualisation des parcours –, AKTO nous a accompagnés dans le développement d'une stratégie. Grâce à l'accompagnement sur la RSE, l'autodiagnostic et les outils concrets mis à disposition, nous aidons chaque entreprise à structurer sa démarche, à progresser et à rester compétitive dans un secteur en pleine mutation. »

**Christine SAVANTRÉ**  
Présidente (collège salarié)

## L'EDEC

### RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ET TRANSITION NUMÉRIQUE

COMMERCE DE GROS

À l'interface entre les entreprises du bâtiment, de l'industrie et les fabricants de matériels, la distribution professionnelle de second œuvre – rattachée à la branche des **Commerces de gros** – est impliquée dans un EDEC visant trois objectifs : aider les entreprises à s'approprier les enjeux du développement durable, renforcer l'attractivité du secteur et accompagner la montée en compétences sur la transition écologique, afin de proposer des solutions de rénovation adaptées aux besoins des clients.

Deux actions phares ont été mises en œuvre en 2024 :

- ✓ **Conception de visites immersives pour les jeunes**, afin de découvrir les métiers de la branche et rencontrer des professionnels guidant les clients vers des produits plus durables (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur, peintures biosourcées, sols en matières recyclées..);
- ✓ **Conception d'outils pratiques pour faciliter l'appropriation de la démarche RSE, pour les entreprises** : référentiel, charte d'engagement, autodiagnostic et module d'accompagnement.

Selon les besoins des entreprises concernées, les conseillers AKTO les invitent à remplir l'autodiagnostic afin d'accéder aux outils pratiques et aux actions de formations répondant à leurs niveaux de maturité. L'entreprise peut être orientée vers des prestations type PCRH individuelles ou collectives.



## L'EDEC

### GRANDS ÉVÈNEMENTS CULTURELS ET SPORTIFS (GECS)

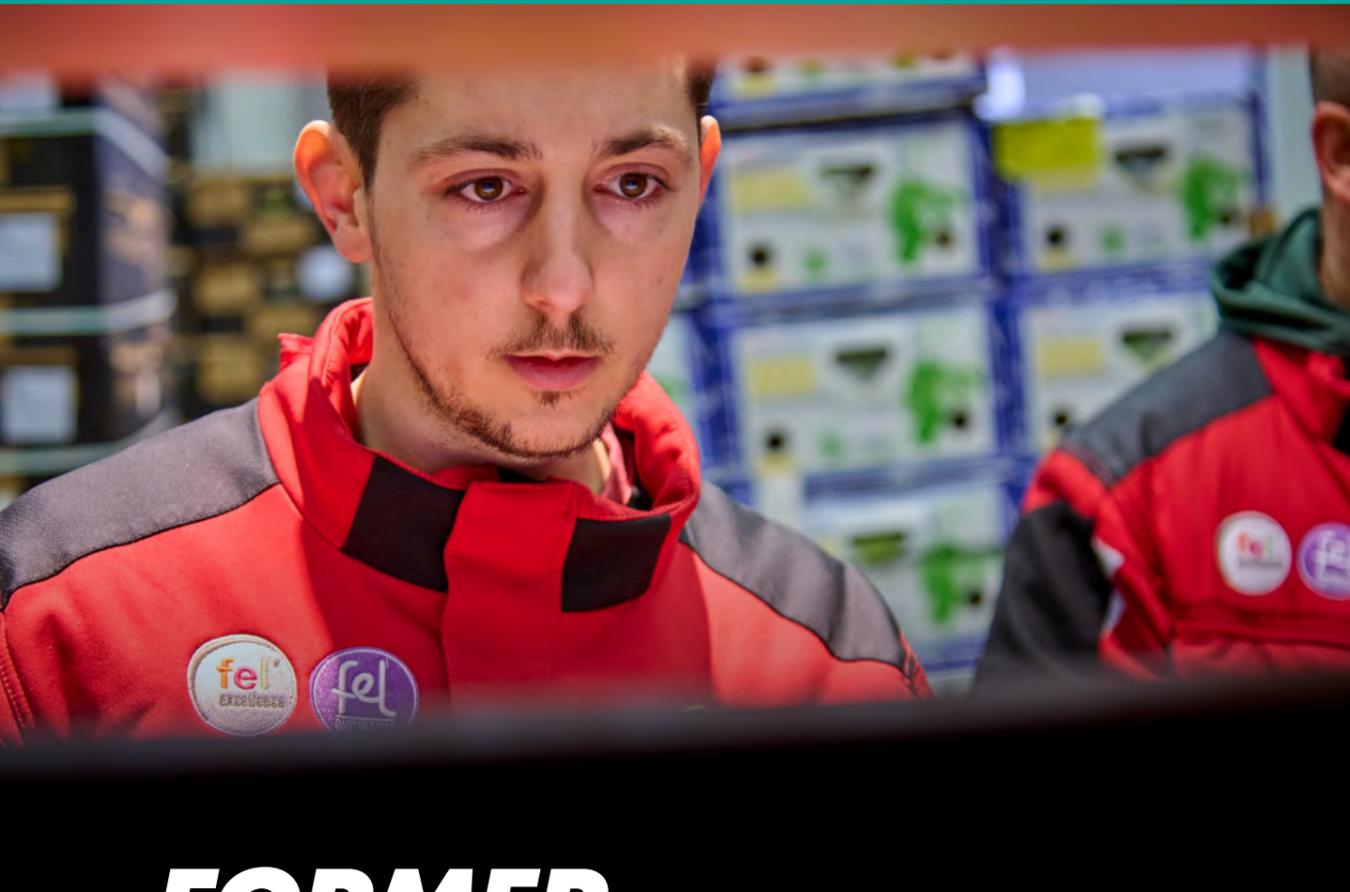
Cet EDEC a été conclu en 2020, alors que les 11 branches professionnelles concernées – relevant d'AKTO (**Commerces de gros, Commerces de quincaillerie, Enseignement privé non lucratif, Entretien et location textile, Hôtels, cafés, restaurants, Prévention, sécurité, Propreté et services, Restauration collective, Cafétérias, Restauration rapide, Travail temporaire**) et de l'AFDAS – subissaient de plein fouet les effets de la crise sanitaire liée au Covid, avec en perspective, à quatre ans, l'organisation de grands événements nationaux ou internationaux, comme les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris.

Construit autour de trois axes, il a permis de mettre à disposition des outils pour les branches, les entreprises et les partenaires emploi-formation :

- ✓ **Identifier, préparer, adapter et certifier** les compétences nécessaires, avec une cartographie des emplois, métiers et compétences clés mobilisés lors des Jeux Olympiques et Paralympiques ;
- ✓ **Accompagner les entreprises dans leurs recrutements et l'intégration de nouveaux salariés**, notamment les publics éloignés de l'emploi, grâce à un parcours numérique sur l'accueil et la relation client et une plateforme d'appui pour les TPE-PME, incluant autodiagnostic, fiches, guides pratiques, etc. ;
- ✓ **Développer l'attractivité et le sentiment d'appartenance à la filière « Grands Événements »** à travers des actions RSE et de communication : vidéos métiers (**Prévention, sécurité, Hôtels, cafés, restaurants, Restauration rapide, Propreté et services, Commerces de gros**), une brochure ONISEP et un spot publicitaire diffusé auprès des jeunes et demandeurs d'emploi.

Des monographies territoriales ont également été élaborées pour mettre en lumière les besoins en emploi après les Jeux et l'offre de formation correspondante.





QUELS ENJEUX ?



**Christine SAVANTRÉ**  
Présidente (collège salarié)  
**Bénédicte DESPRIN**  
Vice-Présidente (collège patronal)



**Luc VAN-RYSSEL**  
Président (collège patronal)  
**Jean-Marie ARGENCE**  
Vice-Président (collège salarié)

« Notre branche fait face à de profondes transformations, qu'il s'agisse de la digitalisation accélérée, des mutations post-Covid ou encore des défis écologiques et de la décarbonation. Avec les partenaires sociaux, les organismes de formation de chaque région et AKTO, nous avons lancé la co-construction de solutions sur mesure, parfaitement adaptées aux réalités de chaque territoire.

Dans chaque région, des comités de pilotage ont réuni tous les acteurs clés, permettant de partager un diagnostic précis sur les besoins spécifiques, de partager les constats et de définir ensemble les enjeux prioritaires. Cette dynamique collective a déjà permis de lancer de premiers travaux. Dans un second temps, il faudra créer les actions concrètes, par territoire, qu'il s'agisse d'accompagner la montée en compétences liée à l'intelligence artificielle, d'anticiper les évolutions réglementaires ou de soutenir la transition écologique.

C'est ensemble que nous avançons pour répondre aux futurs besoins des entreprises et des salariés de la branche, pour que chacun puisse relever les défis d'aujourd'hui et de demain. »

« Le 8 octobre dernier, lors d'échanges approfondis, nous avons pu faire passer un certain nombre de messages et mesurer l'engagement des directrices et directeurs régionaux d'AKTO et de leurs équipes. Leur connaissance du terrain et de la branche, leurs actions concrètes pour adapter nos politiques emploi/formation aux besoins des entreprises, et leur volonté de valoriser nos métiers sont des atouts majeurs pour notre secteur.

Ce dialogue constructif, désormais renforcé par des bilans semestriels et une implication directe dans les événements régionaux, nous permet de suivre l'ensemble des actions réalisées en fonction des besoins du territoire. Nous sommes fiers de cette coopération, qui contribue à transformer l'image des **Commerces de gros**, à favoriser les départs en formation des salariés et à mieux accompagner les entreprises. Nous souhaitons poursuivre et amplifier cette dynamique sur le terrain. »



20 **FORMER**

**LES SALARIÉS**

**AUX NOUVELLES PRATIQUES**

La formation des salariés est un levier essentiel de sécurisation dans l'emploi et de développement économique des entreprises. L'augmentation de plus de 6% de salariés formés par rapport à 2023 a été réalisée grâce à l'engagement conjoint des branches professionnelles qui se sont saisies des formations et des conseillers qui se sont mobilisés.

# Conseiller aux entreprises des plans d'actions pour maintenir l'activité

L'offre de services aux entreprises décline les priorités issues des travaux prospectifs conduits au niveau national pour chaque branche. Elle répond aussi à des impératifs opérationnels d'entreprises et de pragmatisme territorial.



## DIJON Akro'branche Propreté et services

Organisé sur une journée à Dijon, l'Akro'branche Propreté et services s'est déroulé en plusieurs temps. Une première séquence a permis de présenter l'écosystème, les enjeux et les priorités de la branche. Un atelier sur les critères de prise en charge a été animé par le référent branche Propreté et services en Bourgogne Franche-Comté. Les participants ont ensuite été sensibilisés à l'usage de la contribution conventionnelle, avant de travailler collectivement à l'élaboration de plans d'actions « branchés » par territoire.

CINQ AKRO'BRANCHES SE SONT DÉROULÉS EN 2024, DÉDIÉS AUX BRANCHES

Enseignement privé indépendant, Hôtels, cafés, restaurants, Commerces de gros, Prévention, sécurité et Propreté et services.

## RENFORCER LA MAÎTRISE DES ENJEUX SECTORIELS POUR AMÉLIORER LE SERVICE RENDU AUX ENTREPRISES

Afin de garantir un accompagnement des entreprises au plus près de leurs besoins, le déploiement des Akro'branches s'est poursuivi : des formations internes visant à outiller les équipes de conseil par des apports d'informations sur l'offre de services « branche », les enjeux et les priorités sectoriels et l'alignement des pratiques. Déclinée en trois temps, cette démarche vise à faire en sorte que les entreprises bénéficient des solutions les plus pertinentes, en adéquation avec les orientations définies par les partenaires sociaux et les spécificités de leur territoire.

## FLASH ET PCRH : DES DIAGNOSTICS D'ENTREPRISES POUR UN ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Outil d'aide à la décision dans le domaine des ressources humaines, le Flash permet aux conseillers d'AKTO d'identifier les besoins d'accompagnement des entreprises qu'ils rencontrent en matière de recrutement, de gestion des compétences et de formation. À l'issue du diagnostic, une restitution est réalisée assortie de préconisations d'actions hiérarchisées par ordre de priorité. En 2024, le format du Flash a été spécifiquement adapté pour les TPE : plus court et donc plus rapide à réaliser (moins d'une heure), il répond davantage aux contraintes des dirigeants des plus petites structures.

Une fois consolidées et/ou croisées avec d'autres informations qualitatives, les données recueillies peuvent être utilisées pour connaître précisément les enjeux et problématiques auxquelles les entreprises sont collectivement confrontées à l'échelle d'une branche ou d'un territoire.

PROPRETÉ ET SERVICES

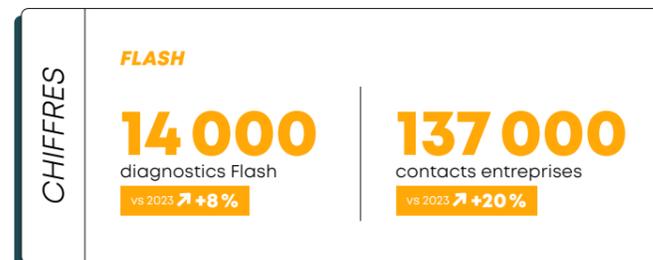
## PAROLE À...

« Les retours d'expérience partagés par les conseillers AKTO lors de cette rencontre ont été décisifs pour promouvoir et déployer les priorités de notre branche. Grâce à une écoute active des réalités du terrain et à des échanges sur les leviers et freins rencontrés, nous avons pu identifier des pistes d'amélioration concrètes. Cette dynamique collective nourrit directement notre réflexion pour la négociation du futur accord formation. Ensemble, continuons nos actions pour l'alternance, la montée des compétences et renforçons nos actions au service des entreprises et des salariés ! »

Jamil AÏT IDIR  
Président (collège salarié)

Christophe PONS  
Vice-président (collège patronal)

Pour les partenaires sociaux des branches, le Flash constitue un outil d'observation des grandes tendances à l'œuvre dans les entreprises, utile pour éclairer les ajustements à apporter aux plans d'actions nationaux ou régionaux.



Suite au Flash, AKTO peut proposer à l'entreprise de bénéficier d'une Prestation de conseil en ressources humaines (PCRH). Conçue pour aider les TPE-PME à adapter leur organisation, développer leur attractivité, recruter et intégrer de nouveaux salariés ou encore anticiper les besoins en emplois et en compétences, cette prestation est réalisée par un consultant expert, référencé par AKTO.

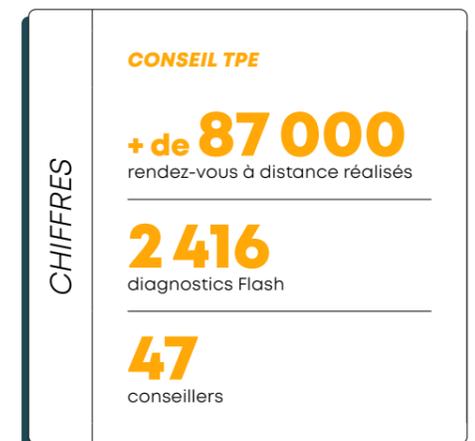
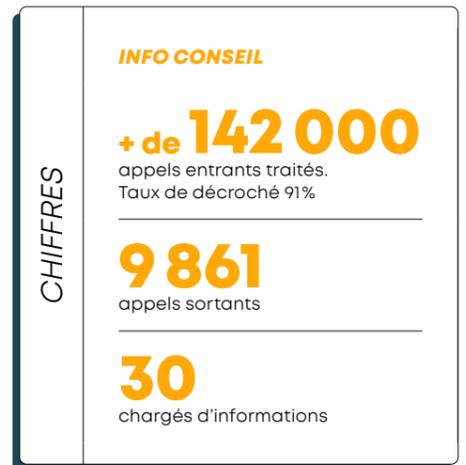
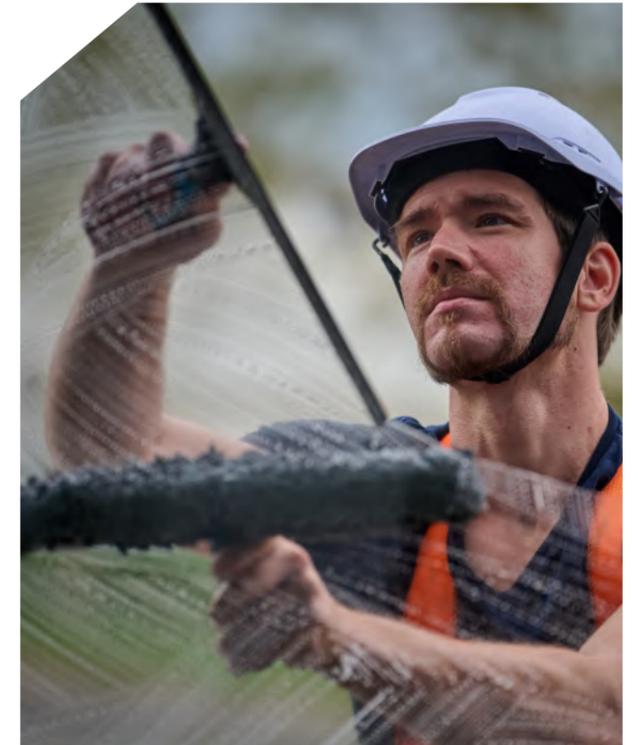
**En 2024, 688 entreprises en ont bénéficié, dont 32% de moins de 10 salariés et 82% de moins de 50 salariés.**

## UNE DIRECTION INFORMATION ET CONSEIL AUX TPE QUI S'ÉTOFFE POUR MIEUX DÉPLOYER SON OFFRE

La Direction Information et Conseil TPE, rattachée à la Direction générale adjointe en charge du réseau (DGAR), répond à l'engagement d'AKTO de fournir un service dédié aux entreprises, plus particulièrement aux TPE dont le poids est prépondérant dans les secteurs des services, en prise avec les besoins des branches et des territoires. Dans cette perspective, la Direction intègre deux pôles :

✓ **L'information**, dont les équipes sont chargées de délivrer un premier niveau d'information (sur les dispositifs de formation, les modalités de dépôt des dossiers, l'état d'avancement des demandes de financement...) ou d'orienter vers le bon interlocuteur les entreprises (TPE ou PME) sollicitant un renseignement via le numéro unique AKTO ou le site akto.fr ;

✓ **Le conseil TPE**, dont les missions sont d'analyser les besoins des TPE en prenant appui sur les diagnostics Flash, de délivrer un conseil personnalisé (appui au recrutement en alternance, orientation vers l'offre d'actions collectives inter-entreprises, aide à la prise en main du portail Mon Espace...), et de mobiliser l'offre **SERVICES +** en réponse aux attentes identifiées.



# Intensifier le recours aux actions de formations collectives

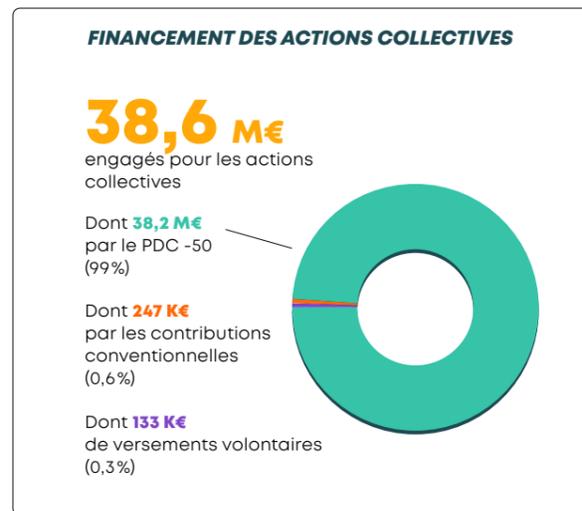
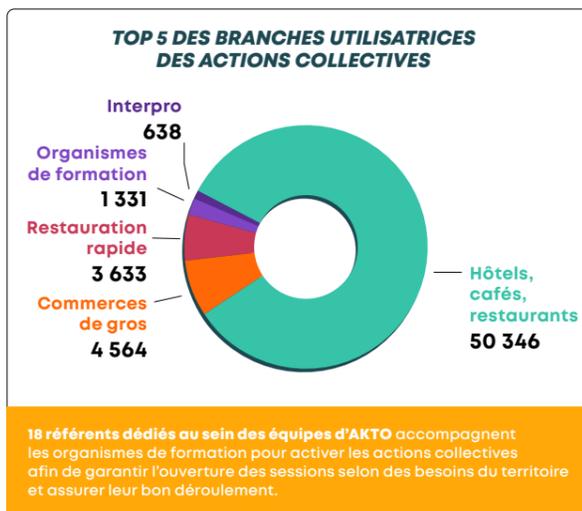
Pensée pour les entreprises de moins de 50 salariés, l'offre de formations collectives a connu une forte progression en 2024 (+23%). Disponible sur la plateforme Espace Formation, elle est simple, pratique, adaptée et plébiscitée par les entreprises des branches qui ont décidé d'y recourir.

En témoignent les résultats : en 2024, le nombre de formations suivies a bondi de 23%. Clés en main, elles sont élaborées par les branches qui s'appuient sur AKTO pour formaliser leurs besoins et exigences. Les formations proposées peuvent être axées « métiers » ou « transverses » et s'appuient sur le marché territorial de la formation.

Afin de guider les entreprises dans leur choix, le site met en avant les formations liées aux enjeux de transformation de leur branche (ex. l'éco responsabilité des hébergements, le marketing digital...). En 2024, un travail de refonte du moteur a permis d'améliorer la navigation. Désormais, plusieurs filtres sont disponibles : par branche, par thématique, par dates, par région...

## LES ACTIONS COLLECTIVES ACCESSIBLES

- ✓ Catalogues « actions métiers » destinés aux branches **Hôtels, cafés, restaurants, Restauration rapide, Restauration collective, Organismes de formation** ;
- ✓ Catalogues « actions transverses » ouverts aux branches ayant validé l'accès à ce marché :
  - Catalogue « AFEST »
  - Catalogue « Formations handicap » (en expérimentation pour la branche des **Organismes de formation**)
  - Catalogue « Langues » (anglais)
  - Catalogue « Rénovation énergétique » (pour la branche des **Commerces de gros**).



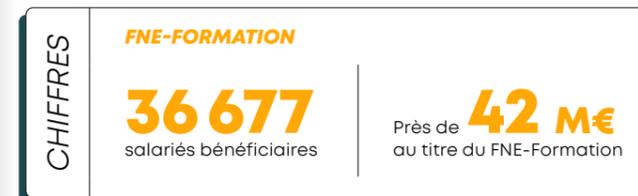
# Croiser la mobilisation des co-financements publics et les priorités de branches

Deux principaux co-financements publics ont été mobilisés en 2024 pour soutenir les priorités des branches professionnelles dans la formation des salariés : le FNE-Formation et le PIC IAE.

## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES AVEC LE FNE-FORMATION

Réservé en 2024 à des actions d'accompagnement aux transitions écologique, démographique, alimentaire et numérique, ainsi qu'en soutien des grands événements sportifs, tels que les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, le FNE-Formation a permis l'année dernière de développer les compétences ou de maintenir dans l'emploi près de **37 000 salariés**.

Les entreprises ayant mobilisé le dispositif ont bénéficié d'une prise en charge des actions par AKTO et l'État pouvant atteindre 70% des coûts pédagogiques avec également un financement possible sur une partie de la rémunération.



## LE PIC IAE POUR FORMER LES SALARIÉS EN INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

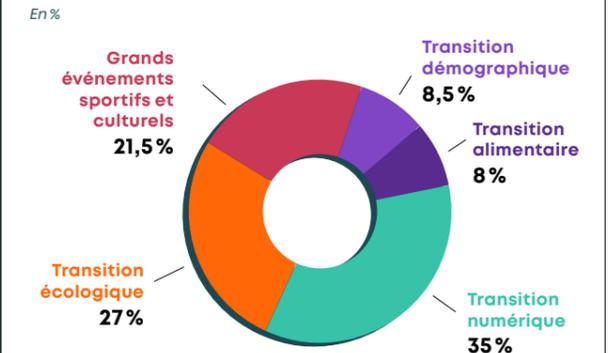
Autre levier mobilisé : le Plan d'investissement dans les compétences pour l'insertion par l'activité économique (PIC IAE), qui permet de cofinancer des formations dans les secteurs et métiers à potentiel d'emploi, au bénéfice de personnes cumulant des difficultés d'ordre social et professionnel. En 2024, près des **trois quarts des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE)** ressortissantes d'AKTO ont sollicité ce financement, un taux en augmentation. **27% des stagiaires** ont pu bénéficier d'une formation certifiante et plus de 18% d'une formation sur les compétences de base contribuant à sécuriser leur parcours.



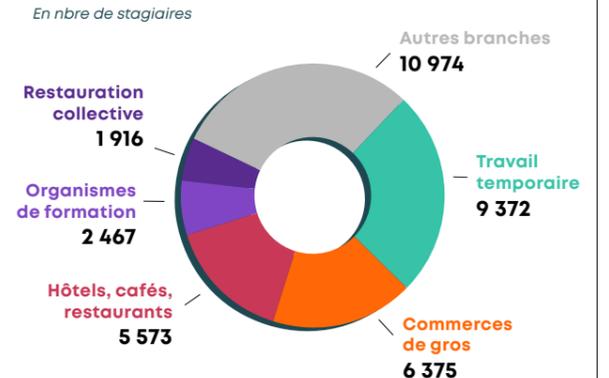
## DISPOSITIF MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPÉTENCES (MAC) SPÉCIFIQUE À LA BRANCHE PRÉVENTION, SÉCURITÉ

Ce dispositif a répondu aux tensions de recrutement du secteur, dans le cadre de la préparation des grands événements culturels et sportifs. Cofinancé par le ministère du Travail, il a permis à près de 6 800 agents de renouveler leur carte professionnelle, en Surveillance humaine et gardiennage et/ou Cynophile, renforçant ainsi la capacité des entreprises à répondre aux enjeux sécuritaires des JOP 2024.

## RÉPARTITION PAR THÉMATIQUE DES ACTIONS FINANCÉES AU TITRE DU FNE-FORMATION EN 2024



## LES BRANCHES PROFESSIONNELLES QUI ONT LE PLUS BÉNÉFICIÉ DU FNE EN 2024





# RÉPONDRE AUX BESOINS EN RECRUTEMENT PAR L'ALTERNANCE

L'alternance est un dispositif de formation qualifiante de qualité, qui répond aux besoins en recrutement des entreprises et offre un tremplin vers l'emploi pour les jeunes. Sous l'impulsion des branches, AKTO poursuit le déploiement de nombreuses actions en faveur de l'alternance dans les métiers des services, en cohérence avec sa mission d'utilité économique et sociale.

## QUELS ENJEUX ?



**Thierry BOUKARABILA**  
Président (FGTA-FO)  
**Vincent SITZ**  
Vice-Président (GHR)



**Dominique DESCHAMPS**  
Président (FO)  
**Cédric PAULIN**  
Vice-Président (GES)

« Dans un contexte où la formation et le recrutement constituent de véritables défis pour notre secteur, la branche des **Hôtels, cafés, restaurants** a su transformer l'urgence en opportunité. L'appel à projets lancé pour soutenir l'investissement des CFA en équipements pédagogiques est une réussite : en un temps record, nous avons mobilisé nos ressources, structuré un dispositif sur mesure et permis à 69 centres de formation, partout en France et dans les territoires ultramarins, de bénéficier d'un soutien concret et décisif. Ce sont des cuisines rénovées, des restaurants d'application modernisés, des outils numériques et immersifs mis à disposition des apprentis pour qu'ils se forment dans des conditions proches de la réalité du terrain.

Je tiens à saluer l'engagement du pôle ingénierie alternance d'AKTO qui, en lien étroit avec nos équipes, a su piloter chaque étape avec rigueur et agilité. La mobilisation des responsables d'activité alternance en région a permis de toucher une grande majorité des CFA, y compris ceux des zones rurales et ultramarines, en adaptant les critères pour garantir l'équité. Le nombre de candidatures reçues témoigne de la pertinence de notre démarche et de l'attente forte du terrain. Cette dynamique collective nous donne confiance pour l'avenir : nous envisageons déjà une seconde édition pour amplifier encore notre impact. C'est ainsi, ensemble, que nous faisons avancer la formation et l'attractivité de nos métiers. »

« Dans un secteur aussi stratégique que la **Prévention, sécurité**, l'intégration durable des alternants est un enjeu majeur pour préparer l'avenir de notre branche professionnelle. À la faveur des JOP de Paris 2024 et avec l'appui d'AKTO sur l'alternance et la promotion des métiers, nous avons pu soutenir la visibilité de nos métiers : outils d'attractivité innovants, campagnes de communication percutantes en partenariat avec **l'Onisep**, spots publicitaires, présence renforcée sur le web et les réseaux sociaux, participation active aux salons... Tout le monde a répondu présent. Ces actions concrètes ont permis de valoriser nos métiers, d'attirer de nouveaux talents et, surtout, de renforcer la qualité des formations en alternance. Aujourd'hui, notre branche inspire confiance aux jeunes et affirme son dynamisme. C'est donc ensemble, que nous bâtissons une filière attractive, solide et tournée vers l'avenir. »



# Réaffirmer l'alternance comme voie d'avenir dans les secteurs des services

Au cœur des missions d'AKTO, l'alternance s'impose comme un levier central d'insertion et d'emploi pour les jeunes.

Grâce au large panel d'actions menées durant l'année, la dynamique se poursuit avec un nombre de contrats signés en augmentation de plus de 10 % par rapport à 2023.

## MOBILISER LES PARTENAIRES ET LES CFA POUR SÉCURISER LES PARCOURS AVEC LES AKTIV'ALTERNANCE

Après une première campagne réussie en 2023, de nouveaux ateliers Aktiv'Alternance ont été programmés en 2024. Mis en place pour animer le réseau de prestataires de formation dans les territoires, repérer les leviers de déploiement qualitatif de l'alternance et contribuer au partage de bonnes pratiques, ces rencontres ont porté cette année sur **quatre thématiques identifiées comme prioritaires par les branches** :

- ✓ La promotion des métiers,
- ✓ La diversification des publics accueillis en CFA (volet handicap),
- ✓ La qualité et l'évolution de l'offre de formation,
- ✓ La sécurisation des parcours en alternance (volet tutorat).

Les ateliers organisés sur la première thématique ont été l'occasion de présenter des outils à disposition des partenaires mais surtout d'échanger sur les bonnes pratiques pour continuer à faire évoluer nos actions.

Avec plus de 180 participants, les ateliers sur la diversification des publics ont rassemblé le plus de CFA. Co-animés avec les représentants de l'Agefiph, ils avaient pour objectifs de professionnaliser les référents handicap des CFA, d'orienter les CFA vers les bons interlocuteurs en fonction des besoins et de leur donner les clés pour instaurer un dialogue ouvert avec les personnes en situation de handicap.

La programmation Aktiv'Alternance 2024 a aussi donné lieu à un partage d'informations sur les certifications créées pour répondre aux besoins en compétences dans les territoires. Les CFA ont à cette occasion été informés de la démarche à suivre pour être habilités à dispenser un certificat de qualification professionnelle (CQP) ou un titre à finalité professionnelle (TFP) délivré par une branche certificatrice relevant du champ d'AKTO. Ceux-ci ont, à leur tour, pu relayer à l'Opco les leviers et freins rencontrés sur le terrain concernant le déploiement d'une offre de formation certifiante de branche.

## PAROLE À...

« Les ateliers Aktiv'Alternance contribuent à battre en brèche les idées reçues sur le handicap. Ces jeunes ont toute leur place dans l'entreprise, faisant preuve de dynamisme, de créativité et de bien d'autres atouts, notamment sur le plan pratique. Ces ateliers sont aussi l'occasion de confronter les difficultés entre établissements de formation en alternance, de partager des solutions, promouvoir les réussites. »

**Alina MARION**  
Responsable pédagogique et référente RSE-Handicap à l'École de boulangerie et de pâtisserie de Paris (EBP)

CHIFFRES

### AKTIV'ALTERNANCE 2024

**796**

participants dont 653 CFA/OFA représentés

vs 2023 **+19%**

**87**

ateliers réalisés en Hexagone et en outre-mer

vs 2023 **+13%**



Les Aktiv'Alternance dédiés à la sécurisation des parcours en alternance ont quant à eux porté sur plusieurs thématiques selon les territoires concernés : les savoirs de base, les dispositions spécifiques à l'outre-mer (mobilité ultramarine des apprentis et accompagnement social renforcé), les bonnes pratiques de tutorat, ainsi que les actions en direction des jeunes mises en œuvre au titre des conventions de partenariats conclues entre AKTO, les Missions locales, les Epide et le réseau E2C France.

## PROMOUVOIR L'ALTERNANCE AU TRAVERS DES DIFFÉRENTS MÉTIERS

Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, AKTO a reconduit en 2024 une campagne de promotion de l'alternance et des métiers des branches professionnelles relevant de son périmètre. Son objectif : encourager les jeunes à choisir une formation en alternance préparant aux métiers des branches d'AKTO.

Les 15-25 ans et leurs parents étaient la cible prioritaire de cette campagne articulée autour de deux temps forts, en début d'année et à la rentrée de l'année scolaire 2024. Voir les actions « phares » déployées ci-après.

Quant à la communication en direction des entreprises, elle s'est poursuivie avec une mise en avant des outils créés pour faciliter l'entrée en alternance et l'insertion sur les métiers des secteurs d'AKTO : **un jobboard apprentissage avec 4 754 offres déposées par les entreprises**, une cartographie des formations, une calculatrice du coût d'un contrat d'apprentissage et de la rémunération d'un apprenti, des financements accordés aux tuteurs et maîtres d'apprentissage.



CHIFFRES

### CAMPAGNE ALTERNANCE 2024

**856 000**

visites sur le site #ici c'est ma place

vs 2023 **+443%**

**1,4 M**

de pages vues

vs 2023 **+259%**

**145 M**

spots vidéos et bannières diffusés dans les médias digitaux sur trois temps forts aux jeunes et leurs parents



## LA CAMPAGNE ALTERNANCE ACTIONS « PHARES » DÉPLOYÉES

- ✓ La création d'un quiz intitulé « Quiz ton kiff » destiné à orienter les jeunes vers le métier correspondant le mieux à leur personnalité et à leurs affinités. Cinq spots vidéos ont été réalisés pour faire connaître ce quiz dans les médias digitaux.
- ✓ L'organisation de deux événements en live dédiés aux métiers des secteurs **Hôtels, cafés, restaurants, Prévention, sécurité, Organismes de formation, Commerces de gros et Transport et travail aérien**.
- ✓ Six nouveaux spots vidéos de présentation des métiers ont été élaborés pour promouvoir six branches qui recrutent le plus en alternance dans les médias digitaux.
- ✓ La création de flyers de présentation des secteurs relevant du champ d'AKTO à l'occasion de salons de l'orientation.

**UNE PRÉSENCE RENFORCÉE SUR LES SALONS, AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELS**

Afin d'aller à la rencontre des jeunes, les équipes se sont fortement mobilisées en 2024, participant à de nombreux salons et forums à visée orientation et alternance. Les salons dit « d'envergure » concernent, pour l'année 2024, **Jeunes d'Avenirs** (organisés à Lille, Lyon, Marseille, et à deux reprises à Paris) avec la création d'un espace dédié aux Jeux Olympiques et Paralympiques, **L'aventure des métiers** et **Le Mondial des métiers**. À eux seuls, ils ont attiré 12 500 personnes sur le stand d'AKTO : collégiens, lycéens, étudiants, salariés ou demandeurs d'emploi.

Au programme de ces salons et forums : présentation des métiers des secteurs relevant du champ de l'Opco, supports d'information (flyers, vidéos, quiz), démonstrations par des professionnels et des apprentis ou représentants de neuf branches à l'appui, et accompagnement à la recherche d'établissements de formation et/ou d'offres en alternance, prenant appui sur le jobboard apprentissage.

**PAROLE À...**

« Notre présence sur les salons permet de donner de la visibilité aux métiers de la branche des Commerces de gros auprès des jeunes. Une mallette a été créée pour présenter la richesse de nos métiers, de l'alimentaire à la distribution automobile en passant par les fournitures dentaires. Un secteur dynamique, ouvert à tous les talents.

La branche remercie ses entreprises qui s'impliquent activement sur ces salons par leur présence et leur engagement. »

**Luc VAN-RYSSEL**  
Président (collège patronal)

**Jean-Marie ARGENCE**  
Vice-Président (collège salarié)

COMMERCE DE GROS



**RÉPONDRE AUX BESOINS DE RECRUTEMENTS DES AGENCES DE LA BRANCHE DU TRAVAIL TEMPORAIRE**

Des actions SPOTT (Sécurisation des parcours et orientation dans le travail temporaire), une ingénierie conçue et financée par le FPETT et mise en œuvre par AKTO, sont déployées en régions. Les parcours de formation, valorisés dans le cadre de CIPI (Contrat d'insertion professionnelle intérimaire) ou de CDPI (Contrat de développement professionnel intérimaire) sont adaptés aux situations identifiées pour contribuer à l'insertion des intérimaires.



**PAYS DE LA LOIRE**

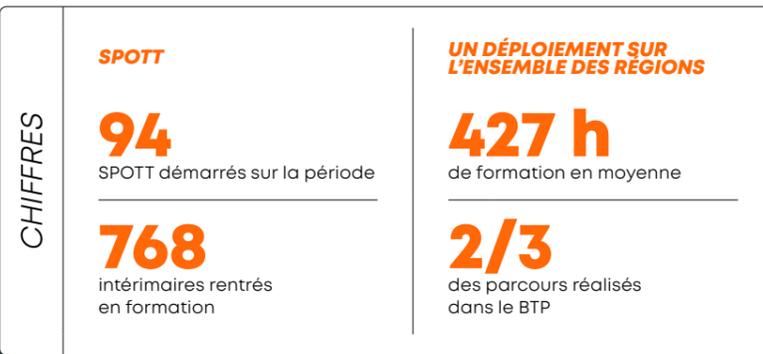
Une action Français langue étrangère (FLE) a été réalisée pour le métier d'opérateur régleur, intégrant 217 heures de maîtrise de la langue.

**CENTRE-VAL DE LOIRE**

Pour répondre aux besoins spécifiques du territoire sur la filière du nucléaire, cette action a permis de former sur les métiers d'électricien et soudeur nucléaire.

**OCCITANIE**

Le SPOTT Maçon VRD, s'appuyant sur les activités sportives, a permis de développer l'interconnaissance des stagiaires et de travailler sur le savoir-être.



**Maintenir l'usage de la POEC par les branches professionnelles**

La Préparation opérationnelle à l'emploi (POEC) permet d'accéder à l'emploi après un parcours certifiant de 300 heures en moyenne. Avec près de 12 000 bénéficiaires, ce dispositif est un vrai levier pour répondre aux recrutements des salariés, et il a été renouvelé en 2024.

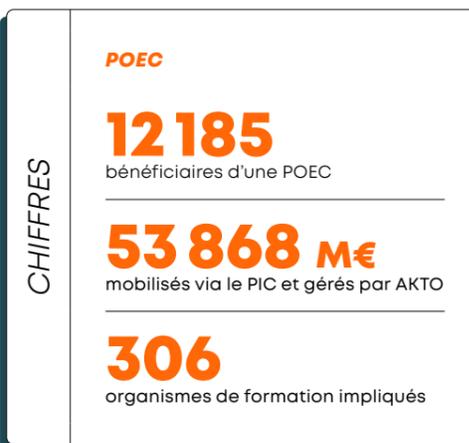
En 2024, dans un contexte de baisse de moitié des dotations de l'État consacrées à ce dispositif (54 millions d'euros), le Conseil d'administration a souhaité renouveler son soutien à cette mesure, en tant que levier à l'emploi vers les métiers de nos branches pour les publics les plus éloignés.

Ainsi, plus de 12 185 demandeurs d'emploi se sont inscrits à un parcours de formation en lien avec un métier clé en 2024, ouvrant une opportunité rapide de retour vers l'emploi et, pour les entreprises des secteurs des services, une opportunité de recrutement.

En effet, selon l'enquête « satisfaction et insertion professionnelle » 2024 menée par AKTO, 77% des bénéficiaires trouvent un emploi dans les six mois suivant leur formation, et ce taux atteint 84% après un an. Par ailleurs, 88% obtiennent leur certification (totale ou partielle) et 73% recommanderaient leur formation à un proche.

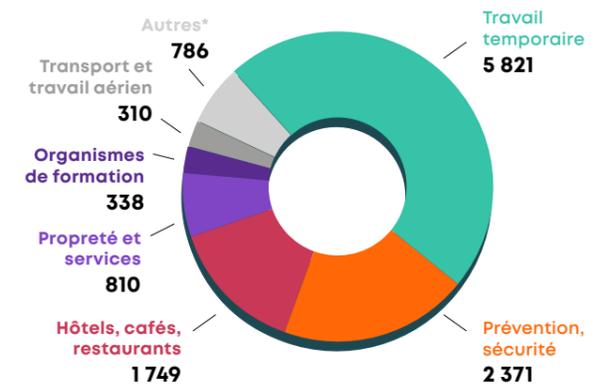
Dans le cadre de la mise en œuvre de la commande publique pour les achats POEC, AKTO a lancé dès janvier 2024 un chantier appelant chaque branche à définir les métiers et formations prioritaires.

Résultat : 13 branches ont identifié 46 métiers qui seront éligibles à la POEC à partir de 2025. Cette année a permis aux SPP concernées, accompagnées par les équipes techniques, de préparer l'ensemble des marchés à venir.



**LES BRANCHES LES PLUS MOBILISATRICES**

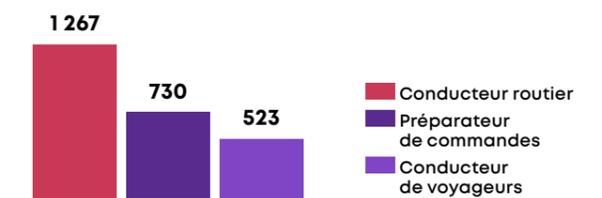
En nbre de stagiaires



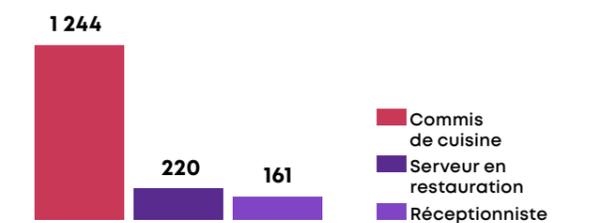
**POUR LES BRANCHES LES PLUS UTILISATRICES**

En nbre de stagiaires

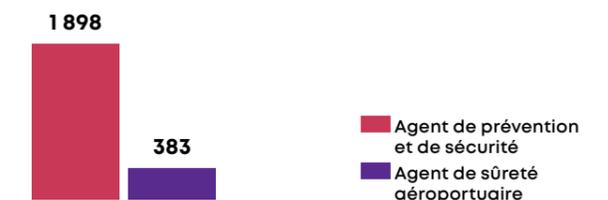
**TRAVAIL TEMPORAIRE**



**HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS**



**PRÉVENTION, SÉCURITÉ**



(dont insertion par le sport 338)

# Valoriser des métiers qui offrent de véritables perspectives d'évolution

Comment faire face aux difficultés de recrutement des branches ? Les actions de promotion des métiers visent à donner envie aux jeunes de découvrir des métiers parfois méconnus et à leur ouvrir des voies d'avenir.

## APPRENTISCÈNE

### UNE COUVERTURE MÉDIATIQUE UNIQUE

Créé en 2002, Apprentiscène est un projet à part visant à promouvoir les filières professionnelles et l'alternance, et à développer, par des ateliers de théâtre dispensés au sein des centres de formation des apprentis (CFA) participants, des compétences comportementales qui constituent un atout pour l'insertion professionnelle des apprentis : gestion du stress, communication orale, travail en équipe...

AKTO soutient depuis deux ans cet événement. Pour la première fois, AKTO, en partenariat avec **Les Alternateurs**, a ainsi organisé un casting national au sein de 32 CFA en Hexagone et en outre-mer. À cette occasion, 21 groupes d'apprentis du secteur des **Hôtels, cafés, restaurants**, sept groupes du secteur des **Commerces de gros** et un groupe constitué d'apprentis de quatre CFA d'outre-mer (La Réunion, Guadeloupe, Martinique et Mayotte) se sont défiés afin de décrocher une place pour la finale **Apprenti'Tour** organisée le 24 mai au Théâtre Libre, à Paris.

Ces sélections régionales ont aussi été l'occasion d'organiser des ateliers de découverte des métiers avec les partenaires d'AKTO et notamment des **Missions locales**. Au programme : visites de CFA, ateliers de théâtre, quiz métiers, dispositif Starter pour 135 jeunes dans huit régions. Pour l'outre-mer, un parcours pédagogique a été organisé permettant à huit jeunes d'effectuer des visites d'entreprises et

de CFA, d'échanger avec des professionnels et de se mettre en situation avec des représentants de la branche des **Hôtels, cafés, restaurants**.

Les deux groupes ayant remporté **Apprenti'Tour**, les apprentis en **Hôtellerie-restauration de l'École de Paris des Métiers de la Table (EPMT)** et du **CFA Henriman Formation** à Nantes ont ensuite participé à la finale nationale **Apprentiscène** qui s'est tenue une semaine plus tard, le 30 mai 2024. C'est avec succès qu'ils se sont classés respectivement 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> de cette édition 2024.

## PAROLE À...

**« Nous avons été contactés par l'entreprise parce que notre apprentie ne parlait pas du tout et sa timidité devenait problématique. Elle s'est proposée d'elle-même pour participer à Apprentiscène. Ses parents nous ont remerciés, ils ne la reconnaissent plus, l'entreprise également, l'expérience l'a fait évoluer. »**

**Relais CFA groupe HCR**  
La faculté des métiers

HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS



## PAYS DE LA LOIRE

### Trois groupes de jeunes ont présenté leur saynète à la sélection régionale.

Une journée dédiée également à la promotion des métiers puisque 12 jeunes accompagnés par une **Mission locale** ont bénéficié d'un atelier cuisine le matin, d'un atelier théâtre et d'ateliers de découverte des métiers avant la représentation.

CHIFFRES

### APPRENTISCÈNE

**194**  
apprentis participants

**32**  
CFA partenaires

**15**  
régions impliquées

### LES BÉNÉFICES POUR LES JEUNES

**92%**  
s'expriment plus facilement

**94%**  
gèrent mieux leur stress

**82%**  
gagnent en confiance



## WORLDSKILLS

### VALORISER L'EXCELLENCE DANS L'EXERCICE DES MÉTIERS

La participation à cette compétition est l'occasion pour les branches professionnelles de toucher les familles, les publics et acteurs scolaires. C'est pour eux l'occasion d'observer de jeunes professionnels engagés dans leur pratique et de venir tester les gestes professionnels.

L'année 2024 voit deux éditions WorldSkills se chevaucher. La 47<sup>e</sup> édition avec les finales internationales qui ont été l'occasion de mettre en valeur la branche de la **Propreté et services** sur un espace de découverte des métiers. Et, en parallèle, la 48<sup>e</sup> édition démarre avec la première phase de sélections régionales. Ce partenariat se traduit avec le soutien financier des compétitions et, pour la branche des **Hôtels, cafés, restaurants**, la mise en œuvre des stands de promotion métiers avec cuisine participative animée, des casques de réalité virtuelle et des quiz.

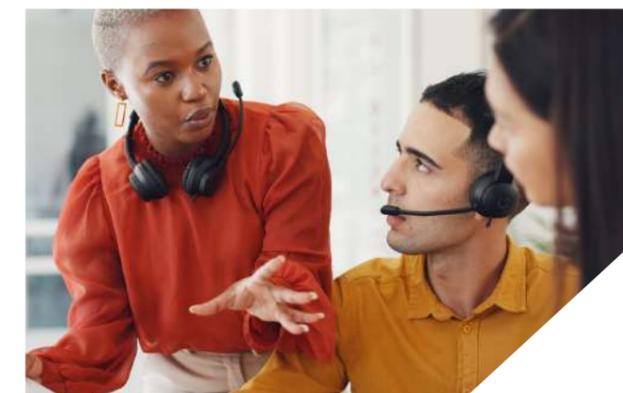
## ONISEP

### DE NOUVELLES RESSOURCES POUR LES JEUNES ET LES ENSEIGNANTS

Signataires d'une convention de partenariat, **AKTO et l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (Onisep)** développent depuis 2021 des ressources conçues pour aider les jeunes sous statut scolaire à élaborer un projet d'orientation scolaire et professionnelle.

Cette collaboration s'est traduite en 2024 par la réalisation de supports :

✓ Pour les branches des **Hôtels, cafés, restaurant**, de la **Restauration collective**, des **Commerces de gros**, de la **Propreté et services**, du **Travail temporaire**, du **Transport et travail aérien**, des **Organismes de formation** et de la **Prévention, sécurité** : une brochure réalisée en 2023 et intitulée « Les métiers des services, Spécial alternance » présentant un large éventail de parcours, et mettant l'accent sur les atouts de la formation en alternance à travers des témoignages de jeunes se préparant à un métier;



✓ Pour les branches ci-contre ainsi que les branches de la **Restauration rapide**, les **Activités du déchet**, les **Autoroutes** et les **Commerces de quincailleries** : un cahier d'activités comprenant 13 jeux, défis et énigmes dédié à la découverte des métiers des services de façon ludique et en toute autonomie; un jeu de cartes destiné aux équipes éducatives et pédagogiques des collèges; 31 fiches métiers recouvrant les différents secteurs d'activité des métiers des secteurs des services.



## NOUVELLE-AQUITAINE

La 48<sup>e</sup> édition a été lancée

Avec des sélections organisées du 17 au 19 octobre 2024 au Parc des expositions de Bordeaux, plus de 40 000 visiteurs ont pu profiter de la découverte des compétitions et s'essayer aux animations proposées !

# FACILITER L'INSERTION PAR LA FORMATION

Lever les freins à l'emploi des publics fragilisés dans leurs parcours est une priorité pour les branches professionnelles. AKTO agit avec ses partenaires auprès des jeunes en insertion, réfugiés, personnes en situation de handicap ou d'illettrisme. En 2024, un effort particulier a été porté sur les savoirs de base, notamment dans les territoires ultramarins.

34



**Jamil AÏT IDIR**  
Président (collège salarié)  
**Christophe PONS**  
Vice-président (collège patronal)

« Dans notre branche, la maîtrise des compétences de base est un enjeu fondamental, tant pour la qualité des prestations que pour l'épanouissement professionnel des salariés. Face aux défis de l'illettrisme et de l'analphabétisme, et dans un contexte réglementaire exigeant, des actions ciblées prennent tout leur sens.

Grâce au dispositif "Clés en main de la Propreté", nous avons pu offrir aux salariés et aux nouveaux entrants une véritable chance de renforcer leurs savoirs essentiels : lire, écrire, compter, mais aussi savoir appliquer ces compétences dans leur métier au quotidien.

La certification Maîtrise des compétences clés de la propreté (MCCP) est une réponse concrète et adaptée à la réalité de terrain, permettant à chacun de gagner en autonomie, en confiance et en efficacité, pour se sentir pleinement à l'aise dans leur activité professionnelle. En 2024, ce sont 677 parcours "Clés en main" qui ont été menés à terme, dont 515 MCCP. Ce résultat est la preuve de notre engagement collectif et de l'impact direct d'AKTO dans la montée en compétences des équipes. Ensemble, nous faisons de la qualification un levier de progrès pour tous. »

QUELS ENJEUX ?



**Thierry FORT**  
Président (CFDT)  
**Patrick LEVY**  
Vice-président (Prism'emploi)

« Année après année, notre branche fait le choix d'investir massivement dans la POEC : c'est un levier décisif pour répondre aux besoins de compétences des entreprises et offrir des perspectives concrètes à de nombreux demandeurs d'emploi.

Nous avons élaboré et déployé des plans d'actions ambitieux, adaptés à la réalité du terrain. Les résultats parlent d'eux-mêmes : 79% des bénéficiaires d'une POEC sont en emploi dans les 6 mois suivant leur formation, et ce taux monte à 85% dans les 12 mois qui suivent. Ces chiffres montrent une dynamique d'insertion importante et confirment l'utilité de notre engagement collectif. Notre branche reste le premier utilisateur de la POEC, preuve de notre détermination à faire de la formation un véritable tremplin vers l'emploi durable.

Nous transformons chaque année des parcours, nous renforçons les compétences des salariés de la branche et nous apportons une réponse concrète aux enjeux de recrutement de nos secteurs d'activité. »

QUELS ENJEUX ?

35



# Soutenir les salariés dans l'acquisition des savoirs de base

La maîtrise des compétences de base est un enjeu primordial pour sécuriser les parcours professionnels des salariés. À cela s'ajoutent les compétences liées au numérique qui deviennent aujourd'hui indispensables.

## RENFORCER LES COMPÉTENCES DE BASE ET RÉPONDRE AUX BESOINS DES BRANCHES

En France, 10% des adultes en âge de travailler rencontrent des difficultés avec l'écrit; 12% ne maîtrisent pas les fondamentaux du calcul. Face aux problématiques des branches professionnelles, le renforcement des compétences de base est nécessaire pour recruter et maintenir en emploi notamment certains salariés de premier niveau de qualification.

Afin de répondre à ces enjeux, un programme national a été élaboré, avec pour particularité d'intégrer, entre autres, deux démarches de renforcement des compétences de base, contextualisées aux spécificités de branches professionnelles.

- ✓ **Le programme « Langue et Compétences »** porté par la branche du **Travail temporaire**, qui vise à améliorer, à travers des parcours de formation, la maîtrise de la langue française et plus largement des compétences et savoirs de base par les salariés intérimaires;
- ✓ **Le dispositif « Clés en main de la Propreté »** porté par la branche **Propreté et services**. Axé sur l'acquisition des savoirs généraux (lire, écrire, compter) et des savoirs appliqués aux métiers de la propreté, ce dispositif s'articule autour de deux certifications inscrites au Répertoire spécifique (RS) de France compétences : la maîtrise des compétences clés de la Propreté (MCCP) et le CléA contextualisé Propreté.

Pour sa mise en œuvre, les équipes sensibilisent les différents acteurs avec l'organisation de deux collectifs, initient des actions sur leur territoire et se mettent en relation avec **l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)**, les associations **Transitions pro**, le **Fonds professionnel pour l'emploi dans le travail temporaire (FPETT)**.

Les formations compétences de base proposées dans le cadre du programme national prennent différentes formes. Pour les salariés en insertion, des formations en Français langue étrangère (FLE) et Mise à niveau sont cofinancées dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences pour l'insertion dans l'activité économique (PIC IAE). Ce public peut également mobiliser, financements d'AKTO à l'appui, le certificat CléA qui atteste la maîtrise du socle de connaissances et de compétences professionnelles.

## Soutenir l'insertion des personnes réfugiées avec HOPE

Plus de 400 réfugiés ont été accompagnés et formés par AKTO vers six branches professionnelles ayant d'importants besoins de recrutement : 331 dans la branche du **Travail temporaire**, 29 dans celle de la **Restauration rapide**, 25 dans la **Propreté et services**, 10 dans la **Restauration collective**, 5 dans les **Commerces de gros** et 1 dans les **Cafétérias**.

Le programme HOPE permet à un public vulnérable d'accéder à une formation qualifiante tout en soutenant les entreprises dans leurs besoins en recrutement, puisque 90,5% des réfugiés obtiennent une certification professionnelle et 80,5% une certification reconnue en français, grâce aux parcours renforcés en Français langue étrangère (FLE) dans le cadre de POEC spécifiques.

En tant qu'Opco, AKTO intervient dans la conception, la coordination, le financement et le suivi du dispositif : identification des besoins en compétences des entreprises, coordination et financement des parcours pédagogiques et d'accompagnement avec l'**AFFPA** et les entreprises (formations FLE et métier, accompagnement social, hébergement, transport).

Au niveau de l'insertion professionnelle, 80% des bénéficiaires sont en emploi trois mois après leur parcours.



Les formations compétences de base proposées aux demandeurs d'emploi sont quant à elles adossées à la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC). Des actions « socle » sont en effet intégrées :

- ✓ **À la POEC « RECAPE » (Hôtels, cafés, restaurants)**, dédiée à l'insertion professionnelle dans les métiers de l'hébergement;
- ✓ **À la POEC « Insertion par le sport »**. Cette POEC concerne les jeunes souhaitant se former à un métier relevant de l'une des branches professionnelles suivantes : **Propreté et services, Restauration rapide, Prévention, sécurité, Travail temporaire**;
- ✓ **À la POEC « JOP Paris 2024 »** mise en œuvre au titre de l'EDEC Grands événements culturels et sportifs (GECs).

## UNE NOUVELLE INGÉNIERIE COMPÉTENCES CLÉS POUR QUATRE BRANCHES PROFESSIONNELLES

Les branches de la **Restauration collective**, des **Commerces de gros**, du **Travail mécanique du bois** et des **Activités du déchet** ont engagé en 2024 un travail en vue de déployer une offre de formation compétences clés contextualisée à leur secteur et à leurs métiers. Et ce dans l'objectif de répondre aux enjeux de sécurisation des parcours professionnels des salariés et des nouveaux entrants dans leurs champs respectifs. Cette offre a vocation à constituer une première « brique » sur laquelle s'appuyer pour viser le certificat CléA.

## LES ACTIONS DES BRANCHES

Dans la branche des **Activités du déchet**, deux démarches complémentaires sont actuellement conduites. La première avec l'appui d'AKTO; la seconde en mobilisant la « **Coopérative des solutions** » proposée par l'**ANLCI**. *Expérimental, ce dispositif vise à aider les acteurs de terrain à coconstruire par eux-mêmes des solutions de prévention ou de lutte contre l'illettrisme, en associant tous les acteurs concernés, y compris les personnes confrontées à cette problématique. Cette démarche doit permettre d'identifier les besoins non couverts des personnes en difficulté avec les compétences de base, et de construire des solutions à l'échelle territoriale.*



## RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES DE BASE



Conduite avec l'appui d'un prestataire spécialisé, la démarche des compétences clés repose sur :

- ✓ **Le croisement du référentiel Compétences clés en situation professionnelle proposé par l'ANLCI (RCCSP)** avec les référentiels de huit métiers des branches professionnelles concernées : **Opérateur.rice bois, Affuteur.se, Commis de cuisine, Agent.e de restauration, Préparateur.rice de commande, Trieur.se, Équipier.ère de collecte, Agent.e d'accueil déchetterie**;
- ✓ **La modélisation de séquences pédagogiques** autour desquelles seront construits les parcours, inspirées des méthodes mises en œuvre au titre du dispositif **PRODIAT**.



# Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes

Face aux enjeux de recrutement des branches, les jeunes éloignés de l'emploi ont besoin d'être accompagnés à travers des programmes spécifiques pour acquérir des compétences et s'insérer dans le monde professionnel.

## MISSION ET AKTION JEUNES : AGIR POUR L'ACCÈS AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Mis en place en 2014, **Mission jeunes** dédiée à la branche du **Travail temporaire** vise à favoriser l'accès à la qualification et à l'emploi des jeunes accompagnés par les **Missions locales**. Cette année, le dispositif s'est élargi avec Aktion jeunes dédiée aux branches des **Hôtels, cafés, restaurants**, des **Commerces de gros**, des **Exploitations forestières** et du **Travail mécanique du bois**.

Avec ce dispositif, les branches ont la possibilité d'attirer de nouveaux profils auxquels faire découvrir leurs métiers ainsi que les formations pour y accéder.

## EN OUTRE-MER, UN PARTENARIAT INNOVANT ENTRE AKTO ET LE SMA

AKTO et le **Service militaire adapté (SMA)** ont signé le 23 mai 2024 un accord-cadre national afin de faciliter l'insertion socio-professionnelle des jeunes ultramarins par la voie de l'alternance. Ce partenariat s'articule autour de trois axes d'intervention : un pilotage et des partenariats locaux adaptés aux enjeux de formation et de recrutement, le développement de l'alternance et le renforcement des compétences de base.

## FACILITER L'ACCÈS À LA QUALIFICATION AVEC LES PARTENAIRES EPIDE ET E2C

AKTO a signé ces conventionnements qui visent à faciliter l'accès à la qualification et à l'emploi des jeunes accompagnés, en particulier ceux les plus éloignés de l'emploi. Ils visent également à répondre aux enjeux de recrutement et de qualification auxquels les branches sont confrontées.

### LES ACTIONS DES BRANCHES

« **Objectif métiers** » avec l'E2C : 70 jeunes ont suivi un parcours articulé autour de différents ateliers sur les métiers qui recrutent et la déconstruction des idées reçues sur l'alternance.

**POEC Sécurité'elles avec l'EPIDE** : trois jeunes Franciliennes ont intégré une POEC préparant au métier d'agent de prévention et de sécurité. Toutes ont validé le titre à finalité professionnelle correspondant et obtenu la carte professionnelle leur permettant d'exercer ce métier.



CHIFFRES

### JEUNES

**8 500**

jeunes de **Missions locales**

**400**

actions de promotion des métiers réalisées

**720**

jeunes de l'**E2C** mobilisés

**620**

jeunes de l'**EPIDE** mobilisés sur les actions AKTO et 20 actions de promotion des métiers conduites



### TRAVAIL TEMPORAIRE GUYANE

Dix jeunes accompagnés par la **Mission locale Centre-Est Savane Guyane** ont été sélectionnés pour intégrer une formation au métier de « **Conseiller vendeur en voyage** », dans le cadre d'un contrat de développement professionnel intérimaire.

### EXPLOITATION FORESTIÈRE BRETAGNE

Organisation en Bretagne d'une journée découverte des métiers du bois à laquelle sept jeunes ont participé. Après une présentation dans les locaux de la **Mission locale de Fougère** (vidéos métiers, quiz...), ceux-ci ont pu visiter une scierie.

### COMMERCES DE GROS NORMANDIE

Organisation en Normandie d'une action Starter dédiée au métier de préparateur de commandes. Dans la continuité de cette action, huit jeunes accompagnés par la **Mission locale de Caen** ont intégré une POEC pour se former à ce métier.

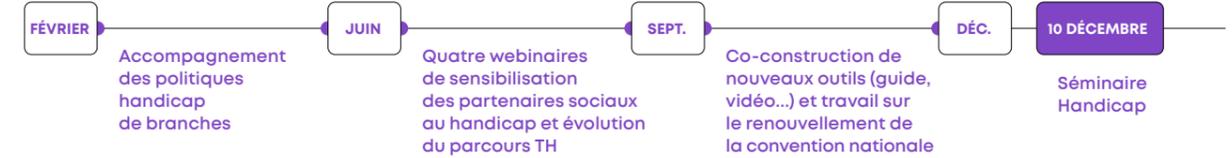
### HÔTELS, CAFÉS, RESTAURANTS CHALON-SUR-SAÔNE

Organisation d'une journée de découverte des métiers de la branche à l'attention des jeunes accompagnés par la **Mission locale de Chalon-sur-Saône**. Celle-ci s'est achevée par leur participation à la sélection régionale Apprentiscène.

# Sensibiliser les branches professionnelles sur une politique paritaire du handicap

Suite à l'enquête réalisée en 2023 avec l'**Agefiph** auprès des branches professionnelles ressortissantes, l'année 2024 a été dédiée à la réalisation d'un plan d'actions annuel de sensibilisation des branches professionnelles.

## PLAN D' ACTIONS ANNUEL



## DEUX AXES D'INTERVENTION AU NIVEAU NATIONAL

Le plan s'articule autour de **deux axes d'intervention** :

- ✓ **L'accompagnement des branches et des entreprises** avec la sensibilisation des partenaires sociaux, la mobilisation du diagnostic sectoriel **Agefiph** et des partenaires, la création d'outils (vidéo sur le maintien dans l'emploi, envoi de mailing d'information, etc.);
- ✓ **La sécurisation des parcours professionnels** avec le développement de l'alternance, la création d'outils et de contenus de formation au service du recrutement et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

## UNE DÉCLINAISON RÉGIONALE POUR RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS CONTEXTES TERRITORIAUX

Afin d'accompagner l'élaboration des plans d'actions régionaux avec l'**Agefiph** et de suivre leur mise en œuvre, AKTO s'appuie sur un réseau de **17 référents handicap implantés en régions**. Dans chaque région, des événements (atelier Handisport, Escape game, webinaires, etc.) sont organisés pour informer et sensibiliser les entreprises.

**Des plans d'actions territoriaux** ont été mis en place dans 12 régions ainsi qu'en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à La Réunion et à Mayotte. Parmi ces actions :

- ✓ L'organisation d'**Aktiv'Alternance sur le thème du handicap** afin de donner les clés aux CFA pour instaurer un dialogue ouvert avec les personnes en situation de handicap;
- ✓ Le déploiement à grande échelle de « **Parcours TH** » qui s'est ouvert cette année à 15 branches en plus de la branche du **Travail temporaire**. Ce déploiement a mobilisé et engagé plus de 480 entreprises;

### ACTIONS

**3 971**

personnes en situation de handicap ont bénéficié d'un parcours de formation  
vs 2023 **↑ +1%**

**3 208**

participants aux webinaires, ateliers, parcours TH, job dating, actions SAS, etc.  
vs 2023 **↓ -19%**

**239**

actions menées sur le terrain (parcours TH, SAS tremplin, SAS Starter, webinaires, ateliers, job dating, forum, etc.)  
vs 2023 **↑ +5%**

CHIFFRES

### LES ACTIONS DES BRANCHES

#### Organisation d'un séminaire interbranches dédié au handicap

Le 10 décembre 2024, les administrateurs d'AKTO et les représentants de ses branches se sont réunis lors d'un séminaire dédié à l'emploi et à la formation des personnes en situation de handicap. L'occasion de dresser le bilan des actions déployées avec l'**Agefiph**, mais aussi de partager des bonnes pratiques d'entreprises, de travailleurs handicapés et d'acteurs de l'emploi et de la formation, et ce en vue d'alimenter les politiques paritaires au service de l'insertion et de la sécurisation des parcours des publics concernés.

- ✓ **La réalisation d'actions spécifiques sur l'emploi et la formation** avec des SAS tremplin, POEC TH, Starter TH qui visent à faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi.

# 2024, Une année d'ancrage et d'élan

**Selon vous, qu'est ce qui a caractérisé l'année 2024 ?**

**Valérie Sort :** 2024 s'est caractérisée par une stabilisation de notre organisation et un déploiement accéléré de nos missions, guidées par les feuilles de route de nos branches professionnelles. Celles-ci représentent près de 400 000 entreprises que nous sommes en mesure d'accompagner sur l'ensemble du territoire hexagonal et ultramarin, à la fois sur la base de process communs éprouvés et par un réseau de proximité qui s'est professionnalisé sur les spécificités de nos branches.



**« Les réussites de l'année sont majoritairement liées à la mobilisation de l'ensemble des équipes opérationnelles pour s'emparer des problématiques de chacune de nos branches. »**

**Valérie SORT**  
Directrice générale  
chez AKTO

Concernant l'organisation, je m'appuie aujourd'hui sur trois Directions générales adjointes en charge de la finance, du réseau et des opérations (gestion et informatique). Le comité de direction a également accueilli une nouvelle directrice de la communication, un nouveau directeur de l'audit et une nouvelle directrice de la gestion formation. Dans ces deux derniers domaines, notre objectif est, d'une part, de renforcer notre politique de contrôle en lien avec les directives du Conseil d'administration et, d'autre part, d'améliorer encore notre efficacité en matière de gestion des prestations de formation.

À ce titre, citons aussi le développement du nouveau portail « Mon Espace » à destination des entreprises et des organismes de formation, ouvert en février 2025 et qui a donné lieu, pendant cette année 2024, à un travail important de renforcement de sécurisation et de simplification afin de répondre aux attentes exprimées par les entreprises, notamment lors de notre étude de satisfaction. Si l'indice global de satisfaction est très élevé (80%), nous prenons soin de regarder les points de progrès afin de poursuivre notre dynamique d'amélioration continue de nos services.

**Quel bilan général dressez-vous de cette année ?**

**Valérie Sort :** Nous l'avons vu tout au long de ce rapport, en 2024, nous avons été au rendez-vous de nos engagements vis-à-vis de nos branches professionnelles, en dépassant même certains objectifs clés, comme le nombre de contrats en alternance et de formations, au cœur de nos missions.

Les réussites de l'année sont majoritairement liées à la mobilisation de l'ensemble des équipes opérationnelles pour s'emparer des problématiques d'offre de services chacune de nos branches. Si l'offre de services proposée aux entreprises et aux salariés est commune, un effort important a été engagé pour adapter le conseil aux entreprises en tenant compte de leur spécificité sectorielle et de leur taille. Notre organisation dédiée par typologie d'entreprise (TPE, PME et grandes entreprises) permet de répondre à la réalité du terrain. En étant plus

pertinents et plus réactifs, nous améliorons au quotidien la qualité de nos prestations.

C'est sur la base d'une organisation solide et au rendez-vous de ses objectifs 2024, que nous abordons les années à venir avec responsabilité et conviction dans un contexte qui s'annonce plus compliqué d'un point de vue économique et social.

**Quelles sont les priorités d'actions pour 2025 ?**

**Valérie Sort :** Les priorités fixées par le Conseil d'administration, donc nos branches, visent à renforcer toujours davantage l'attention des entreprises sur l'évolution des métiers des salariés, l'enjeu de la création d'emploi par l'alternance et la sécurisation des parcours des actifs dont les parcours sont fragilisés. Ces objectifs restent ambitieux à l'échelle de chaque branche et appellent celles-ci à exprimer le souhait d'un accompagnement toujours plus personnalisé et expert.

L'année 2025 s'avère par ailleurs complexe en raison de l'incertitude budgétaire dans l'écosystème emploi-formation. Ainsi, en concertation avec les branches professionnelles représentées au Conseil d'administration et nos principaux partenaires (au plan national et en région), nous ouvrons toutes les voies de réflexion pour optimiser notre impact en matière d'emploi et de qualification professionnelle.

Dans ce cadre, nous accompagnons d'ores et déjà certaines de nos branches dans de nouveaux usages de leurs contributions conventionnelles, ce qui pourrait engager certaines autres à recourir à ce levier politique d'intervention supplémentaire.

**Comment avez-vous décliné la stratégie nationale AKTO dans le réseau en 2024 ?**

**Cyril Georges :** Les indicateurs de suivi de nos actions sont directement alignés sur les trois axes prioritaires fixés par le Conseil d'administration et embarquent bien sûr les objectifs de la Convention d'objectifs et de moyens 2023-25.

La force de notre réseau réside à la fois dans l'ampleur de son implantation dans tous les territoires (plus de 500 personnes dont plus de 60 en outre-mer) et dans sa capacité à traduire les enjeux de chaque branche professionnelle en conseils pertinents auprès des entreprises. Pour ce faire, nous avons l'outil de diagnostic Flash, qui, à l'issue d'un dialogue direct avec l'entreprise, génère un plan d'actions concret que nous sommes en mesure d'accompagner dans la durée. En 2024, nous avons d'ailleurs adapté la méthodologie de cet outil à la spécificité des très petites entreprises pour coller à la réalité de leur modèle et pouvoir ainsi toujours mieux répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'entre elles.

Cette combinaison de proximité, de connaissance du terrain et de gestion d'un nombre important d'entreprises est une des particularités permettant de décliner efficacement les attentes de branches du national au local, tout en faisant remonter les informations des entreprises aux branches.

**Quelles ont été les difficultés et les succès rencontrés ?**

**Cyril George :** Si le nombre de diagnostics Flash est important (plus de 14 000) et en augmentation par rapport à l'année précédente, nous sommes à 85% de l'objectif. Nous comptons sur le format adapté aux TPE et aux PME pour aller encore plus loin en 2025 dans l'accompagnement des entreprises. Au-delà du quantitatif, nous pouvons nous féliciter de la qualité des plans d'actions mis en place qui ont participé à une augmentation significative du nombre de contrats en alternance signés en 2024 et du recours aux formations. À souligner, en particulier, le rôle du réseau dans l'orientation vers les actions de formations collectives ciblées sur les priorités des branches, qui ont progressé de plus de 20% sur cette même année.

Autre point de satisfaction, le nombre et la qualité des rencontres avec nos partenaires locaux et les CFA. Webinaires et rencontres, notamment dans le cadre des Aktiv/Alternance, ont permis de sensibiliser tous les acteurs autour des enjeux emploi-formation

spécifiques à chaque territoire. C'est aussi une façon de déployer nos partenariats nationaux en région, notamment sur des problématiques de premier niveau de qualification et vis-à-vis des publics les plus éloignés de l'emploi, de partager les politiques de certification de nos branches et nos actions de contrôle.

**Quels enseignements en tirez-vous pour 2025 ?**

**Cyril George :** Dans la période complexe qui s'annonce, les équipes du réseau vont jouer pleinement leur rôle pour accompagner les entreprises vers les formations de branche les plus prioritaires et pour continuer à développer et à sécuriser le recours à l'alternance. Car même si les ressources évoluent, les enjeux demeurent, en particulier pour les plus petites entreprises. L'apprentissage reste essentiel et porte de nombreux avantages qu'il faut continuer à valoriser. C'est clairement une façon d'apporter des solutions aux branches et aux entreprises sur les métiers en tension en particulier et de participer à l'intégration des jeunes dans l'emploi, deux missions au cœur de notre rôle d'Opco des secteurs des services.

2025 sera aussi une occasion de démontrer notre capacité d'adaptation dans un contexte mouvant, d'ajuster les actions à la réalité des moyens, de redoubler d'écoute auprès des entreprises et des partenaires et de participer activement, au quotidien et sur le terrain, au maintien de l'activité économique des entreprises.

Ce qui est certain, c'est que nous saurons rester solidaires face aux difficultés et pro-actifs afin d'apporter des solutions, comme l'a déjà démontré notre action auprès de nos collègues, des entreprises, des apprentis et des CFA de Mayotte à la suite du cyclone qui a frappé l'archipel en fin d'année 2024.

**« La force de notre réseau réside à la fois dans l'ampleur de son implantation dans tous les territoires et dans sa capacité à traduire les enjeux de chaque branche professionnelle en conseils pertinents auprès des entreprises. »**

**Cyril GEORGES**  
Directeur général adjoint  
en charge du réseau AKTO



## Chiffres clés 2024

# Une année de mobilisation impactante sur l'emploi et la formation

AKTO confirme son rôle d'acteur central de la formation professionnelle en accompagnant toujours plus d'entreprises et de salariés, grâce à un maillage territorial étendu et une offre de services adaptée aux priorités des branches. Retour sur les chiffres clés d'une année marquée par la dynamique de l'alternance (+ de 10%) et de la formation (+6%) des salariés liée au développement des actions de conseil, avec la mobilisation des branches professionnelles.

### UN LARGE PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ

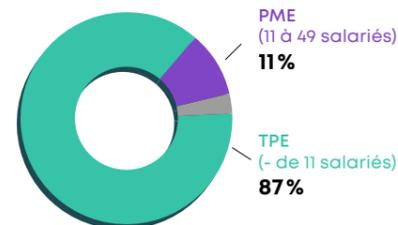
**404 000**

entreprises relevant du périmètre AKTO

**6 millions**

de salariés accompagnés (dont les salariés intérimaires)

En 2024, AKTO a accompagné un tissu économique très largement composé de petites structures :



### DES ÉQUIPES SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

**1100**

salariés

DONT

**518** travaillent en régions

**64** en outre-mer

**41**

sites répartis sur l'Hexagone et outre-mer

### DES ACTIONS DE CONSEIL EN AUGMENTATION

**137 000**

contacts entreprises, en présentiel et à distance

vs 2023 **↑ +20%**

**14 000**

diagnostics « Flash » réalisés par les conseillers formation

vs 2023 **↑ +8%**

## FINANCEMENT DES ACTIVITÉS

**2,1 Md€** de prises en charge de formations

vs 2023 **↑ +7%**

### FINANCEMENT DE L'ALTERNANCE

Nette progression par rapport à 2023, essentiellement favorisée par l'apprentissage.

**1,65 Md€**

au titre de l'alternance

vs 2023 **↑ +6%**

**149 000**

contrats signés

vs 2023 **↑ +10%**

**130 842**

apprentis

vs 2023 **↑ +20%**

**17 810**

contrats de professionnalisation

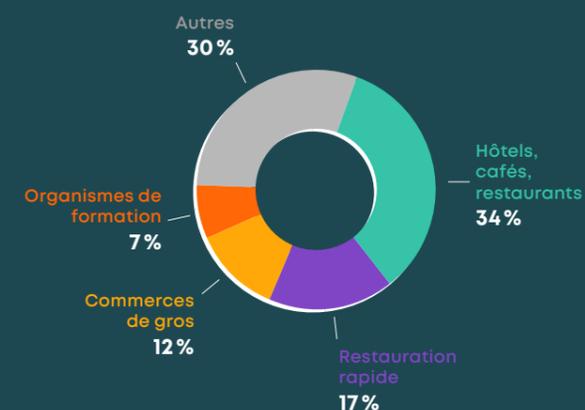
vs 2023 **↓ -22%**

**482**

Pro-A

vs 2023 **↑ +21%**

### 2/3 DES ALTERNANTS CONCENTRÉS DANS 4 SECTEURS



### FINANCEMENT DES FORMATIONS DES SALARIÉS

La formation des salariés représente un axe prioritaire d'intervention d'AKTO, avec un large public accompagné.

**0,45 Md€**

engagés pour la formation hors alternance

vs 2023 **↑ +11%**

**566 000**

salariés formés

vs 2023 **↑ +6%**

**62 800**

inscriptions aux actions collectives

vs 2023 **↑ +23%**

### RÉPARTITION DU FINANCEMENT

**144 M€**

sur fonds PDC-50

vs 2023 **↑ +14%**

**146 M€**

de subventions sur projets cofinancés

vs 2023 **↑ +12%**

**55 M€**

sur fonds conventionnels de branches

vs 2023 **↑ +17%**

**108 Md€**

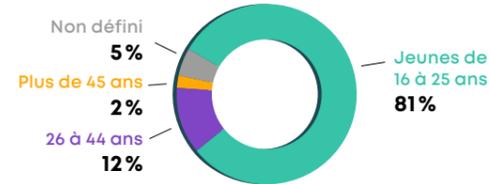
sur versements volontaires des entreprises

vs 2023 **↑ +4%**

## ALTERNANTS

# 149 000

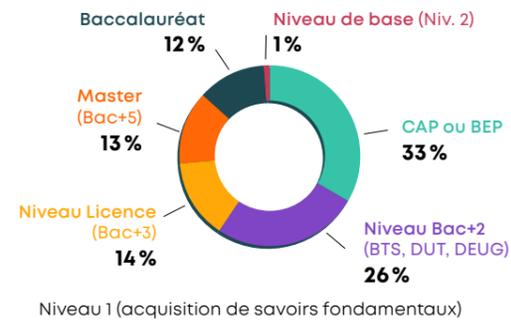
### RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE



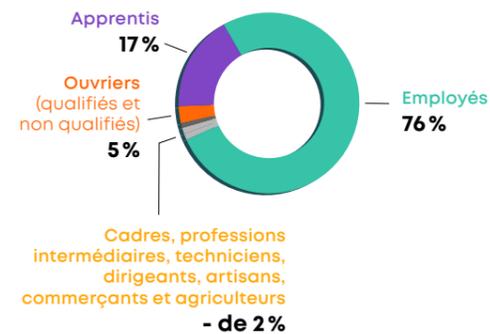
### RÉPARTITION PAR SEXE



### RÉPARTITION PAR NIVEAU DE FORMATION



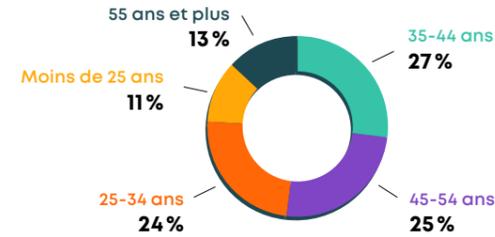
### RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE (CSP)



## SALARIÉS FORMÉS

# 566 000

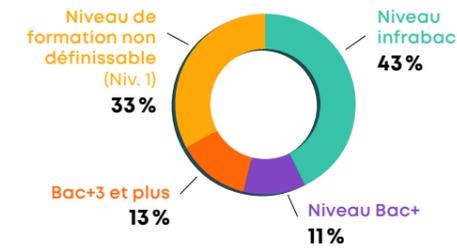
### RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE



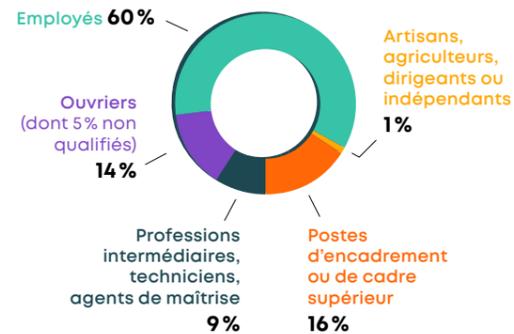
### RÉPARTITION PAR SEXE



### RÉPARTITION PAR NIVEAU DE FORMATION



### RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE (CSP)



# AKTO

L'OPCO DES BRANCHES PROFESSIONNELLES  
DES SERVICES