

89 % de satisfaction : les conseillers d'Opco EP plébiscités par les entreprises de proximité

Avec 89 % de satisfaction globale et un taux de recommandation supérieur aux standards du marché, Opco EP confirme la pertinence de son action auprès des entreprises de proximité. Le baromètre de satisfaction 2025, mené auprès de 753 entreprises bénéficiaires, révèle également que 81 % d'entre elles jugent ses services essentiels à la gestion de leurs compétences. Des résultats qui illustrent la capacité d'Opco EP à répondre aux enjeux concrets d'emploi, de formation et de développement des compétences.

L'accompagnement humain d'Opco EP : le pilier de la satisfaction

Le baromètre révèle le rôle déterminant de l'humain dans l'expérience bénéficiaire :

- **94 % de satisfaction** pour l'accompagnement des projets emploi-formation par les conseillers ;
- **91 % de satisfaction** pour les échanges avec le centre de relation distancielle

La **qualité de l'accompagnement** est citée comme le principal motif de satisfaction (39 % des répondants se déclarent très satisfaits), devant la **réactivité et rapidité de traitement** (33 %) et la **simplicité des démarches** (21 %).

Les témoignages recueillis illustrent concrètement l'importance de cette relation de proximité : « *Le professionnalisme de notre conseillère, son écoute, sa disponibilité, ses réponses très pertinentes, sa maîtrise de notre activité et sa réactivité.* » indique un bénéficiaire. « *On arrive à les avoir facilement au téléphone. Quand j'ai des questions, j'obtiens rapidement des réponses* », souligne un autre.

Des services performants

L'enquête révèle des performances excellentes sur l'ensemble du parcours bénéficiaire :

- Phase 1 - Découverte et accès aux informations : **91 % de satisfaction**
- Phase 2 - Accompagnement dans les projets emploi-formation : **91 % de satisfaction**
- Phase 3 - Dépôt et instruction des demandes : **83 % de satisfaction**

Ces chiffres, largement supérieurs à la moyenne du secteur, confirment qu'**Opco EP délivre des services à haute valeur ajoutée**, de la première prise de contact jusqu'au financement des actions.

Une démarche d'amélioration continue au service des entreprises

Opco EP est engagé dans une démarche d'amélioration continue. L'objectif : simplifier toujours plus le parcours digital et fluidifier le suivi des dossiers pour atteindre l'excellence sur l'ensemble du parcours, tout en conservant ce qui fait sa force : **un accompagnement humain et de proximité**.

Méthodologie : Étude réalisée par Enov, cabinet d'études marketing et innovation, du 17 octobre au 7 novembre 2025 auprès de 753 entreprises bénéficiaires, par téléphone, avec une marge d'erreur de 2,8% (à 95%).

À propos de l'Opco des Entreprises de Proximité

L'Opérateur de Compétences des Entreprises de Proximité (Opco EP) est l'un des principaux acteurs de l'écosystème de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Il accompagne au quotidien plus de 442 700 TPE-PME du champ de l'artisanat, des services de proximité, et des professions libérales (54 branches professionnelles et l'interprofession) pour faire grandir les compétences de leurs 2,5 millions de salariés. S'appuyant sur son maillage territorial (95 implantations en métropole et en Outre-mer), Opco EP agit au plus près des bassins d'activité pour répondre aux besoins et aux préoccupations des entreprises de proximité à chaque étape de leur croissance, à chaque défi lié aux transitions, en s'appuyant sur le capital humain.

Ses actions se matérialisent par la gestion des ressources financières de la formation et de l'alternance, le déploiement d'un accompagnement humain sur-mesure en matière de ressources humaines et de RSE, la promotion de l'alternance et la création de certifications professionnelles.

Éclairer sur les mutations de l'emploi, Opco EP conduit également une mission d'observation afin de permettre aux branches, aux entreprises et aux salariés d'anticiper les transformations à venir. Opco EP est né de l'accord constitutif interprofessionnel signé par la CPME, l'U2P et 5 confédérations syndicales de salariés, CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO en 2020.

Opcoep.fr

Présidente : Céline Schwebel

Vice-présidente : Aline Mougnot

Directeur général : Arnaud Muret

Contacts presse Opco EP

- Manon Daffara, responsable de la communication corporate : 06 29 44 30 69 - manon.daffara@opcoep.fr
- Agence Proches, Mélanie Farge, Directrice de clientèle : 07 63 13 42 10 - opcoep@agenceproches.com