



CNEFOP

**2^{ème} rapport
sur la mise en œuvre
du Conseil en évolution professionnelle**



et du Compte personnel de formation



Tome 2

**Rapport adopté par le CNEFOP
à la séance plénière du 27 juin 2017.**

Avant-propos :

Le tome 2 du rapport sur le suivi de la mise en œuvre du CEP et du CPF rassemble les contributions écrites et recueillies lors des auditions de certains d'entre eux.

Sommaire

I La contribution de l'Etat

DGEFP	5
Ministère de la Fonction Publique.....	47

II La contribution des régions

Région Centre Val de Loire.....	52
Région Bourgogne Franche Comté.....	58
Région Grand Est.....	66
Région Hauts de France.....	69
Région Normandie.....	75
Région Occitanie.....	81

III La contribution des partenaires sociaux

COPANEF.....	87
CFDT.....	103
FO.....	120
CFE-CGC.....	125

IV La contribution des opérateurs CEP

Fongecif Pays de la Loire.....	129
Fongecif Bourgogne Franche Comté	132
Fongecif Grand Est.....	135
Fongecif Nouvelle Aquitaine.....	148
Fongecif Auvergne Rhône Alpes.....	157
Fongecif Normandie.....	164
Fongecif Ile de France.....	171
Fongecif Bretagne.....	198
Fongecif PACA.....	234
FAFSEA.....	238
CHEOPS.....	257
AFDAS.....	264
FAF TT.....	276
POLE EMPLOI.....	294
UNML.....	318
APEC.....	335
UNIFORMATION.....	340
OPCALIM.....	363
UNAGECIF.....	375
AGECIF CAMA.....	380
UNIFAF.....	385

V La contribution des Branches OPCA

OPCALIA.....	395
AGEFOS PME.....	398
VIVEA.....	409
OPCA TRANSPORTS.....	411
ANFA.....	414

VI La contribution des acteurs divers

RCO.....	420
Les structures IAE.....	430
✓ Fédération des entreprises d'insertion	
✓ CNLRQ	
✓ Fédération des acteurs de la solidarité	

Annexe

page 450

- Liste des personnes et des organismes auditionnés



DGEFP

1^{ère} PARTIE RELATIVE AU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Quelle analyse portez-vous sur l'état d'avancée et la qualité du déploiement du CEP par les opérateurs, en fin 2016 ? Quelles sont les étapes considérées comme acquises ? Quels sont les services réellement mis en œuvre aujourd'hui ? Les aspects qui restent à renforcer pour être à niveau du cahier des charges du CEP ? Les points de vigilance ?

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) constitue un cadre de référence structurant pour appuyer la montée en gamme des services publics permettant d'accompagner les transitions professionnelles. Créé par l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 pour un nouveau modèle économique et social au service de compétitivité des entreprises et de la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels des salariés, élargi ensuite à tous les publics dans le cadre de par l'accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013, le CEP est au cœur de la loi du 5 mars 2014. C'est à ce titre, en tant que garant de l'application des lois, que la DGEFP suit avec une attention particulièrement le déploiement du conseil en évolution professionnelle.

Les avancées du CEP, amorcées en 2015, poursuivies en 2016 ont concerné par exemple :

- la mise en place du niveau 2 pour les Opacif pour répondre au cahier des charges ;
- l'intégration au poste du conseiller d'outil sur la connaissance des métiers, du marché du travail et des opportunités sur les territoires pour certains opérateurs ;
- un travail sur la posture du conseiller, clé de réussite identifiée dans certains réseaux ;
- le développement de la possibilité d'accéder au CEP par visio ou web cam (notamment dans les territoires ruraux).

A - Les principaux acquis identifiés par la DGEFP

Les aspects suivants constituent des acquis.

- **Les opérateurs nationaux ainsi que l'offre de service de chaque réseau sont en place. Il s'agit :**
 - **du « facteur commun » que représente le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle publié par voie d'arrêté le 16 juillet 2014.** Le suivi des réseaux dans le cadre du pilotage des indicateurs fait état, pour 2016 d'1.600.000 bénéficiaires de conseil en évolution professionnelle en 2016 (chiffre en cours de stabilisation) pour les niveaux 2 et 3, ce qui confirme que tous les opérateurs délivrent le CEP. Grâce au dictionnaire de données et aux précisions du contrat d'interface SI passé avec les 13 réseaux d'opérateurs nationaux, la plate-forme nationale des indicateurs trace, de façon homogène, les services prévus au cahier des charges (prise en compte de la demande, proposition de services adaptés à la demande sur l'ensemble des services précisés dans le cahier des charges, que ce soit pour le conseil personnalisé ou pour l'accompagnement de la mise en œuvre du projet) ;
 - **ainsi que de l'offre spécifique de chaque opérateur, liée aux particularités de ses missions, à son public ou à ses points d'excellence.**

Cette offre de service a vocation à évoluer régulièrement pour s'adapter aux besoins des bénéficiaires et pour tenir compte des mutualisations entre opérateurs (notamment dans certains réseaux).

- **Par ailleurs, la montée en puissance du conseil en évolution professionnelle a eu pour conséquence une installation progressive de partenariats pérennes sur les territoires au profit des bénéficiaires.** Ces partenariats aident au rapprochement des offres de service pour améliorer leurs complémentarités.

Ainsi, de manière non exhaustive et du point de vue national, on peut faire état :

- de l'intégration du service « mon potentiel marché » de l'APEC pour des cadres bénéficiant d'un conseil en évolution professionnelle au sein d'un OPACIF ;
- de l'émergence d'une dynamique de mise en commun des outils par le biais, par exemple, d'une délégation, par Pôle Emploi et Cap Emploi notamment, aux autres réseaux nationaux pour mettre en œuvre la période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

B- Les principaux points à renforcer identifiés par la DGEFP

Il s'agit bien de poursuivre l'ambition de la montée en gamme progressive des opérateurs du conseil en évolution professionnelle, à travers l'évolution de leur offre de services.

Les conseillers en évolution professionnels des réseaux nationaux ont vocation à être de véritables ensembliers des parcours, à travers un service universel et gratuit (en matière de reconversion ou d'évolutions professionnelles, comme en matière de retour à l'emploi ou de première insertion sur le marché du travail).

Cela nécessite :

- de mieux outiller sur les anticipations des évolutions du marché du travail (nouvelles formes d'emploi), de préciser l'accompagnement global voulu par le CPA et l'implication des employeurs dans les parcours d'évolution professionnelle (lien avec l'entretien professionnel notamment) ;
- de continuer l'animation en inter-réseaux, c'est un enjeu fort pour renforcer la transition du bénéficiaire qui atteint 26 ans, change de branche professionnelle ou de statut... ;
- de renforcer le pilotage du conseil en évolution professionnelle, sans s'enfermer dans un prisme purement quantitatif qui ramènerait le CEP à ce qu'il n'est pas (un dispositif) :
 - par l'animation nationale pour poursuivre le travail d'homogénéisation des données,
 - par l'ouverture du tableau de bord des indicateurs aux instances régionales (Conseils régionaux, Direccte, correspondants désignés par le CREFOP et le COPAREF).

Au regard des constats de l'année 2016, la DGEFP, dans la conduite du projet CÉP, envisage de continuer l'accompagnement de la mise en œuvre opérationnelle autour de trois grands axes :

- poursuivre la pédagogie d'appropriation des fondamentaux ;
- continuer le travail sur la culture commune ;
- préparer les évolutions à venir (point traité avec les questions liées au CPA du questionnaire).

1. Poursuivre la pédagogie d'appropriation des fondamentaux

Au sein de chaque réseau, certains points, déjà présents dans le premier rapport du CNEFOP, gagnent à être encore partagés et diffusés :

- *« A la différence d'un dispositif, le CEP est le cœur de métier même de l'opérateur... », ce n'est pas un dispositif*, ce qui explique aussi la temporalité nécessaire au déploiement d'un tel changement, le cœur de métier des opérateurs ayant des colorations différentes,
- Le CEP n'est pas davantage un enchaînement de prestations : il s'agit bien de co-construire avec chaque bénéficiaire une stratégie personnalisée au regard de son objectif,

Au vu du suivi 2016, les points de progrès sont les suivants :

- Il convient de continuer à passer d'une attitude « prescriptive » à la co-construction avec la personne dans le cadre d'une alliance de travail (= tout au long du conseil développer l'autonomie/pouvoir d'agir de la personne). Le conseil est itératif et peut se situer à tout moment du parcours, pour faciliter la transition professionnelle de l'actif. Des précisions sémantiques sont progressivement nécessaires pour affiner le langage commun aux opérateurs : exemple : pour dirimer les débats autour de « prescription – prescripteurs », nous parlons maintenant de sortir d'une attitude prescriptive pour mieux faire comprendre que ce qui est en question n'est pas le geste métier mais la posture.
- Faciliter la fluidité du parcours implique également d'accompagner la personne dans sa transition vers un autre opérateur : lorsqu'il atteint 26 ans, change de statut... en renforçant pour cela le travail en inter-réseaux.

- Dans l'approche des bénéficiaires, être orienté vers le service le plus pertinent et adapté à la personne quel que soit son âge, son statut ou son territoire (« je ne suis pas propriétaire de mon public », « un autre réseau peut avoir une offre de service plus pertinente »)
- Mutualiser les outils et intégrer certains aspects de l'offre de service des autres quand cela est pertinent au regard de l'ingénierie d'un parcours individuel. Un réseau l'exprimait en ces termes : « *les réseaux ont des complémentarités : ce n'est pas parce qu'on est moins pertinent dans certains domaines qu'on est moins bon dans le conseil en évolution professionnelle.* » (logique de non concurrence et recherche collective pour délivrer le meilleur conseil). La mutualisation d'actions complémentaires pour assurer une meilleure réponse territoriale ou un meilleur service est ainsi identifiée (exemple des informations collectives et des ateliers mutualisés entre Opacif pour avoir une meilleure réponse territoriale).

La réforme territoriale (fusion des Régions) semble avoir parfois freiné la mise en place du cadre collectif régional pour répondre aux situations sans solution de financement, largement au-delà de la question des indépendants, des agents publics et des consulaires (problématique liée à l'absence de financeur précis avant la Loi Travail).

Dans le cadre du groupe national quadripartite, ont été identifiées deux types de difficultés récurrentes :

- celles liées aux projets des personnes (illustration non exhaustive), comme l'insuffisance d'accompagnement spécifique à la création d'entreprise ou de point relais conseil VAE à certains endroits, notamment en milieu rural ; des calendriers très contraints des formations longues, quand le projet de la personne ne peut s'adapter à la date d'entrée, et que la modularisation des formations n'est pas développée, que l'offre de formation par blocs de compétences n'existe pas ;
- Celles liées à la complexité du financement en raison de statuts multiples chez un même employeur (ex : contrat privé chez un employeur public, différents régimes des consulaires et des offices de tourisme...).

2. Continuer le travail sur la culture commune

Au titre de la compréhension partagée du cahier des charges, trois points de vigilance sont à signaler :

a. La notion de « niveau » présente dans le cahier des charges, bien qu'elle doive rester transparente pour le bénéficiaire comme pour le conseiller, impose, malgré tout, des points d'étape.

Ces points d'étape ne sont pas aujourd'hui maîtrisés par tous les conseillers et tous les réseaux :

- l'entrée en niveau 2 marque le fait d'avoir pour la personne un référent de parcours identifié, « fil rouge » de l'ensemble du parcours (qui ne fait pas tout lui-même et peut avoir des appuis d'expertises internes comme de ressources externes, de prestations financées... mais qui reste « fil rouge ») ;
- dès que la stratégie est définie (= plan d'action prévisionnel) un point est fait avec le bénéficiaire :
 - soit il a acquis, par l'accompagnement en niveau 2, les moyens de mettre en œuvre de façon autonome sa stratégie et le conseil s'arrête (avec remise du document de synthèse de fin de niveau 2) ;
 - soit il souhaite continuer par l'accompagnement à la mise en œuvre du projet et est accompagné jusqu'à l'aboutissement de son plan d'action et l'atteinte de son objectif (remise du document de synthèse avec le plan d'action réactualisé au fil de l'eau).
- la compréhension du niveau 3 comme accompagnement de la mise en œuvre du projet quel qu'il soit reste à renforcer dans certains réseaux.

b. Le fait que le conseil soit « à la main du bénéficiaire » reste, dans certains réseaux, à fluidifier au regard de leur offre de service (que cela soit annoncé clairement en amont, pour que l'alliance de travail entre le conseiller et le bénéficiaire puisse être de qualité dès le démarrage du conseil).

c. Les échanges de pratiques, qui existent aujourd'hui surtout au niveau national, sont à développer sur les territoires (toutes les Régions ont dans un premier temps organisé des présentations d'offres de service de chaque opérateur, depuis certaines d'entre elles ont démarré des échanges de pratiques sur les territoires).

Quelles impulsions sont-elles données dans les contrats d'objectifs et de moyens avec les opérateurs ? Quelle articulation avec les offres de services des opérateurs dont la DGEFP a la tutelle ? (Recommandation 2016 n° 1)

Les contractualisations avec les opérateurs du CEP constituent un levier pour prendre en compte le conseil en évolution professionnelle. Ce partenariat formel porte principalement sur les principes et laisse aux réseaux une marge de manœuvre pour préciser le déploiement et la mise en œuvre, avec une vigilance de la DGEFP pour accompagner opérationnellement l'ensemble de ces réseaux dans un déploiement de la qualité du service.

La déléguée générale a participé au séminaire des FONGECIF, le 2 décembre 2016, en présence d'une partie des Opacif hors champ en décembre pour repréciser les éléments de contrats d'objectifs et de moyens les concernant en rappelant le caractère central du conseil en évolution professionnelle dans la mise en œuvre de la réforme du 5 mars 2014 et plus généralement dans la sécurisation des parcours des salariés. Certains Opacif ont mis en place, pour leur branche, des communications régulières sur des témoignages de bénéficiaires ainsi que des questionnaires sur la qualité perçue du conseil. Là encore, la DGEFP essaye surtout de faire circuler les « bonnes pratiques », sans prétendre normer, au-delà du cahier des charges établi, pour faciliter la réflexion au sein de chaque réseau et leur permettre de décider les actions pertinentes, en fonction de leur culture propre.

Concernant Pôle Emploi, Cap Emploi et les Missions Locales, le renforcement dans la contractualisation avec l'Etat de la dimension d'accompagnement du changement apporté par le CEP est un levier, mais le dialogue permanent et stratégique, à divers niveaux, permis par cette contractualisation, l'est tout autant. Ainsi, l'organisation de bilatérales de travail au niveau de la direction générale comme l'animation des réseaux et notamment des DIRECCTE vis-à-vis des missions locales est utilisé pour suivre et accompagner l'évolution des réseaux et des conseillers.

Pour 2017, il est envisagé de porter une attention particulière :

- à ce que les opérateurs du CEP envisagent en matière de mutualisation de leurs plans de formation au bénéfice des conseillers et managers des autres réseaux (sur des actions de formation co-construites avec l'ensemble des opérateurs pour éviter le déséquilibre entre réseaux) ;
- à l'intégration, dans leur démarche qualité propre, de la question de la qualité du service rendu en matière de conseil en évolution professionnelle.

Ce changement de posture que nécessite le conseil en évolution professionnelle implique de mettre en place, pour les conseillers, un contexte de travail facilitant et peut entraîner des changements de posture du management.

En ce qui concerne les missions locales, il faut relever un travail de recherche de cohérence, utilisant notamment le vecteur règlementaire, autour du lien entre le conseil en évolution professionnelle et le parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA) créé par la loi du 8 août 2016, notamment.

Le décret prévoit dans son article R. 5131-5 : « *Dans le cadre des orientations stratégiques définies à l'article R. 5131-4, les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes mettent en œuvre le droit à l'accompagnement, avec l'ensemble des organismes susceptibles d'y contribuer, dans le cadre du conseil en évolution professionnelle mentionné à l'article L. 6111-6.* »

Au niveau du portage opérationnel auprès des missions locales, le guide opérationnel PACEA précise bien le lien avec le CEP. Il rappelle que « *le conseil en évolution professionnelle (CEP) a pour objectif de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel de son bénéficiaire et le développement d'une compétence à s'orienter tout au long de sa vie professionnelle. L'offre de service du CEP, mise en œuvre par les missions locales, est structurée autour de trois niveaux de service, dont un deuxième niveau relatif à la mise en œuvre d'un conseil personnalisé impliquant une co-construction avec la personne de son projet d'évolution professionnelle.* »

Dans ce cadre, tout jeune en PACEA a vocation à être comptabilisé au titre du CEP. Une règle de gestion sera intégrée en ce sens dans le système d'information des Missions locales (Imilo).

Il est indiqué que « *les Missions Locales ont une responsabilité d'information des jeunes sur leurs droits, celle concernant le CEP devra donc bien être transmise et expliquée au jeune. Une mention est faite en ce sens dans les engagements réciproques annexés au CERFA du PACEA.* »

En conclusion, la perception du conseil en évolution professionnelle, sur la base du tronc commun que représentent le cahier des charges et le guide repères du conseil en évolution professionnelle, est intégrée dans les pratiques des opérateurs CEP. Il reste encore des progrès à accomplir pour fluidifier les parcours des bénéficiaires (d'un opérateur à un autre) en prenant en compte l'ensemble des services rendus.

L'ensemble des acteurs du CEP sont-ils selon vous intégrés dans le SPRO (recommandation n° 2) ?

Le service public régional de l'orientation, créé par la loi du 5 mars 2014, relève de la responsabilité des conseils régionaux, à la croisée de leurs compétences en matière de développement économique et de formation.

Le constat du groupe national quadripartite animé par la DGEFP reste, à ce jour, celui d'une animation et d'une implication inégale des Régions dans l'animation des réseaux présents sur le territoire. Le concept de « SPRO » reste relativement récent, lancé par une approche expérimentale en 2013 - 2014 et sur un nombre de régions limité ; il n'a été étendu qu'à l'occasion de la loi du 5 mars 2014, ce qui donne peu de recul.

Dans le cadre d'une gouvernance quadripartite, un travail plus complet gagnerait à être réalisé pour 2017 pour étayer les modalités d'animation du SPRO, son lien avec l'orientation dans les établissements scolaires ou universitaires, l'orientation professionnelle, dans le cadre défini par la loi du 5 mars 2014, l'impact des travaux de professionnalisation réalisés dans le cadre du SPRO, qui sont de fait totalement concordants avec la logique de montée en gamme des opérateurs poussée par le CEP. Le fait que ce sujet soit à l'ordre du jour du travail du CNEFOP est particulièrement utile.

La mise en œuvre du CEP dans le cadre du SPRO (L-6111-6) ne pose pas question, car l'exercice du CEP implique la proximité, un ancrage territorial.

En revanche, la formulation « *les organismes reconnus membres du service public régional de l'orientation (SPRO) doivent délivrer un service correspondant a minima au niveau 1 du CÉP* » continue à poser difficulté en termes de lisibilité. A ce stade, un questionnement pourrait être porté de manière quadripartite : faut-il aller vers deux réalités clairement perceptibles par tous :

- un service public régional de l'orientation, responsable de l'accueil individualisé du public réalisé par l'ensemble des réseaux d'un territoire (emportant l'information sur les droits), c'est-à-dire correspondant à une mission socle ;
- et un conseil en évolution professionnelle principalement tourné vers le conseil personnalisé et l'accompagnement à la mise en œuvre du projet (dont la traduction matérielle est la désignation d'un référent de parcours chez un opérateur CEP) ?

Les deux options possibles pourraient faire l'objet d'une réflexion en format quadripartite :

- mieux préciser l'intention et le sens de cette formulation sur dans le guide repères pour lever les ambiguïtés,
- ou renoncer à cette formulation pour rendre vraiment lisible le conseil en évolution professionnelle pour les publics.

Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant, comment l'améliorer ?

Le pilotage du déploiement du CEP revêt une complexité liée à la nature des opérateurs labellisés : leur gouvernance, leurs financements, leur organisation interne, leur culture professionnelle et leur historique témoignent d'une riche diversité. Dans ce contexte, et en complément de l'investissement du CNEFOP dans la durée, des orientations éventuelles du COPANEF, un pilotage quadripartite en inter-réseaux animé par l'Etat (DGEFP) est organisé à deux niveaux :

- **Un niveau stratégique** : le groupe national quadripartite conseil en évolution professionnelle (piloté DGEFP en lien avec le CNEFOP avec des représentants des opérateurs CEP, de l'ARF, du Copanef, de Centre Inffo et de l'Intercarif). Ce groupe national s'est réuni très régulièrement en 2014 et 2015 pour co-produire le cahier des charges et le guide « repères du conseil en évolution professionnelle ».

- En 2016, il a été relancé en juin pour laisser le temps aux réseaux de déployer le guide « repères du conseil en évolution professionnelle » (diffusé en novembre 2015) et s'est réuni quatre fois (juillet – septembre – octobre et novembre). Chaque réunion dure une demi-journée. Il constitue un lieu d'échanges, de co-construction mais aussi de partage autour de bonnes pratiques régionales inter-réseaux proposées par les membres (cette année Bretagne et Lorraine). Des groupes de travail spécifiques peuvent être menés lorsqu'une thématique rend nécessaire l'association d'autres expertises ou que le travail en comité restreint permet une progression plus rapide. Le cas échéant, ses productions ont vocation à être présentées en commission parcours du CNEFOP (4 rencontres en 2016).
- **Un niveau opérationnel** : le groupe « indicateurs » du conseil en évolution professionnelle - entre autres - co-animé depuis novembre 2015, sur un rythme d'abord mensuel et maintenant tous les deux mois. Ce groupe « indicateurs » a pour but, au travers du pilotage du tableau de bord, d'aider les opérateurs à échanger pour converger vers des données homogènes (5 rencontres inter-opérateurs en 2016). Le groupe pilotage des indicateurs (DGEFP – FPSPP au titre de l'animation du réseau des Fongecif + 2 représentants par réseau : 1 SI et métier).
Ce groupe « indicateurs » a fonctionné dans un premier temps uniquement en inter-opérateurs pour accompagner la transmission dans la collecte des données de tous les réseaux. Cette phase qui s'achève va permettre l'ouverture du tableau de bord aux instances régionales (Régions, Direccte, un représentant désigné par le CREFOP et le Coparef). Il est envisagé, dans un second temps, une participation de quelques représentants de la gouvernance (un représentant des Régions, un représentant du CNEFOP et du COPANEF). Ce groupe doit rester un espace de travail commun pour les réseaux du conseil en évolution professionnelle.

L'avancée, en parallèle, du projet relatif à l'article 81 de la Loi du 8 août 2016 facilitera certainement un ou deux points (intégration le cas échéant de tables communes, de référentiels communs), mais le périmètre reste assez différent puisqu'il concerne la formation professionnelle (entrées et sorties de formation, interruption...) et l'accueil des données financeurs, conformément aux textes législatifs.

Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation nationale coordonnée avec l'ARF des opérateurs du CEP (recommandation n° 14) ?

L'animation nationale se fait au travers du groupe national quadripartite piloté par la DGEFP. Les Régions sont membres du groupe national quadripartite. Leur difficultés à assurer leur présence, au 1^{er} semestre 2016, dans un contexte de fusion et de renouvellement post-électoral, avait amené à la suspension de ce groupe. Il n'y a pas encore (voir plus haut la question des disparités territoriales) d'animation coordonnée avec l'ARF, compte tenu de l'autonomie de chaque collectivité territoriale et de la redéfinition en 2016 du rôle de l'ARF, désormais dénommée « Régions de France ». La désignation – en cours - d'un chef de file en charge de cette animation coordonnée pour les Régions pourrait aider à y parvenir.

Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4) ? Un groupe de travail sur l'ingénierie financière vous semble-t-il toujours opportun à monter (recommandation n° 42) ?

Comme indiqué précédemment, le périmètre du niveau 3 est bien maîtrisé par les opérateurs. Toutefois, sa mise en œuvre nécessite des améliorations pour se distinguer plus clairement, dans certains réseaux, du seul montage financier du dossier. Les échanges menés au titre du niveau opérationnel du suivi du CEP montrent que les opérateurs ont une offre de service de niveau 3 qui s'étend. A ce titre, une action projetée par la DGEFP en 2017 est de mettre en œuvre une modification, souhaitée par les opérateurs, de la grille qui correspond à la codification du niveau 3, afin de lui donner plus de profondeur.

S'agissant de l'opportunité de la mise en œuvre d'un accompagnement spécifique à l'ingénierie financière, il convient d'apporter quelques nuances. Début 2015, l'ingénierie financière était une crainte avérée pour certains réseaux. Deux ans après, il nous semble que des clés de réussite sur ce champ de l'ingénierie financière sont déjà posées. Cette dynamique peut être entretenue par trois éléments complémentaires :

- La diffusion de guides de procédure internes à chaque réseau propres aux montages financiers pour son public ;

- L'identification de correspondants spécifiques dans chacun des réseaux sur les questions relatives aux dispositifs de financement ou aux montages individuels de dossier (acquis pour certains réseaux, pas encore acquis sur l'ensemble du territoire national pour d'autres) ;
- L'utilisation, en cas de besoin, des outils d'échange de pratiques existants, comme la COMCEP où le conseiller, où qu'il soit et quelle que soit la taille de sa structure, peut poser une question aux conseillers des autres réseaux quand il rencontre une difficulté ou une hésitation sur le terrain.

Zoom sur la COMCEP

La COMCEP (cf. aussi annexe 2) est une « communauté digitale » pour les conseillers en évolution professionnelle. Initiée par la DGEFP et cofinancée par les représentants des cinq réseaux nationaux du conseil en évolution professionnelle la ComCEP a vocation à contribuer à la qualité du déploiement du conseil en évolution professionnelle sur l'ensemble du territoire.

Il s'agit d'un forum national d'échanges professionnels, ouvert à tous les professionnels délivrant du conseil en évolution professionnelle et issus des 5 réseaux (ou 13) nationaux d'opérateurs : Apec, Cap Emploi, Fongecif et Opacif, Missions locales, Pôle Emploi.

Elle est déployée sur l'ensemble du territoire, Métropole et Outremer.

Elle est animée par des pairs, ouverte aux conseillers de ces réseaux sur la base du volontariat et selon une stratégie de déploiement décidée par le réseau (car parfois en complémentarité avec une communauté digitale interne).

L'animatrice de la communauté digitale a été désignée à l'issue du groupe pilote.

L'objectif est :

- d'échanger et apprendre entre pairs, de tous réseaux
- de résoudre des situations-problème de façon réactive et souple,
- d'approfondir et mutualiser des « bonnes pratiques » et approches du métier,
- de disposer de ressources pertinentes et de qualité, à tout moment (vidéos, liens, documents, méthodes/outils)

Cet outil est complémentaire aux actions de professionnalisation et de formation développées par les différents réseaux nationaux du conseil en évolution professionnelle.

Cette communauté digitale s'inscrit dans une temporalité nouvelle qui permet de répondre à des préoccupations d'un conseiller dans un délai très court, en étant accessible à tout moment et sur supports multiples (PC, smartphone, tablette) pour répondre aux préoccupations et interrogations des conseillers

Organisation :

5 financeurs : • APEC • Chéops : réseau des conseillers Cap Emploi • FPSPP : pour le réseau des Fongecif et les Opacif hors champ • Pôle emploi • UNML : réseau des Missions locales

3 porteurs : • Centre Inffo : portage administratif & financier, ressources doc • UODC : plateforme et ressources vidéo • RCO : lien entre ComCEP et acteurs du territoire, ressources

Gouvernance :

Elle est assurée par les représentants des financeurs et opérateurs nationaux du CEP, de la DGEFP, des Régions et des porteurs du projet.

- Le comité de pilotage oriente la stratégie de la ComCEP : fonctionnement, financement et déploiement de la communauté, sélection de sujets de recherche (2 /an)

- Le comité opérationnel assure la liaison entre la ComCEP et les dispositifs de professionnalisation nationaux et territoriaux des conseillers en évolution professionnelle (6/an)

Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ?

Certains outils sont très connus et, semble-t-il, bien utilisés par les conseillers en général. Pour s'en tenir au niveau national, il faut notamment citer les outils nationaux que les réseaux évoquent avec la DGEFP d'une manière commune : le site de l'Interparif pour rechercher une formation, l'emploi store, l'outil du FPSPP pour rechercher quel est l'OPCA auquel transmettre le dossier. Les outils du portail CPA, conçus pour le bénéficiaire, pourront également avoir un impact métier sur les réseaux compte tenu des outils propres dont ils disposent déjà.

Les réseaux ont à leur disposition de nombreux portails et outils. Il nous semble, à ce stade, que pour le conseiller ce n'est pas tant le nombre ou la nature de l'outil qui importe, mais bien le fait que l'outil soit intégré au poste de travail du conseiller. A ce titre, plusieurs réseaux qui ont opté pour cette intégration ont une longueur d'avance : les conseillers ont, au poste de travail, les données socio-économiques pertinentes au regard de leur public et de leur réseau, les outils de traçage et de travail sur la mobilité et les compétences.... C'est un ressort important pour que l'efficacité du travail du conseiller.

Les réseaux qui expriment des difficultés sont ceux pour lesquels la question de l'accrochage à ces sites nationaux n'est pas réglée et pour lesquels la multiple consultation de sites, voire la multiple saisie, génère de la charge de travail.

A ce titre, il est utile de rappeler ce qui a été écrit en commun et validé de manière quadripartite dans le guide repères sur les missions de l'opérateur national en tant que tête de réseau à qui cette simplification du travail du conseiller est confiée. C'est encore un axe de progrès 2017 pour certains réseaux.

Le Guide repère vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment est-il déployé/sa mise en œuvre animée (recommandation n° 6)?

Le guide repère est connu des têtes de réseaux qui ont fait un remarquable travail d'appropriation et de diffusion des éléments structurants avec une démarche d'inculturation au regard de leur propre offre de service et des spécificités de leurs équipes. En témoignent les kits diffusés à l'interne des réseaux (Cheops, Fongecif, Missions Locales ...) qui s'appuient sur les fondamentaux du guide national. Il peut également parfois servir d'introduction aux guides métier définissant les consignes de traçage du conseil en évolution professionnelle.

En ce qui concerne les nouvelles annexes, dans la mesure où elles avaient été conçues par un travail commun DGEFP et CNEFOP puis validées en CNEFOP, seuls quelques opérateurs avaient été consultés, au sein de la commission parcours, sur le contenu et avaient pu formaliser leurs remarques. La conduite des entretiens bilatéraux avec chaque réseau national au cours de l'été 2016 a permis d'échanger sur le contenu avec chacun des réseaux et de prendre en compte leurs remarques. Il faut signaler que certains réseaux à l'occasion de ces bilatérales nous ont transmis des suggestions tout à fait pertinentes des conseillers pour améliorer la structuration du guide repères du conseil en évolution professionnelle, témoignant de l'usage fait du guide par chaque conseiller. Les modalités d'appropriation ne peuvent pas être homogènes parce qu'elles dépendent fondamentalement de la taille du réseau où il est parfois nécessaire de décliner le guide repères du conseil en évolution professionnelle dans des instructions internes ou des kits d'appropriation propres à un réseau.

Il faut noter qu'un travail important est en cours dans certains réseaux sur la nouvelle annexe du guide « Repères » qu'est le « panier de services CÉP » afin de mieux l'intégrer à l'offre de service interne et à la démarche de professionnalisation des conseillers. Ce point pourra aider la mise en œuvre en 2017 d'une démarche de professionnalisation croisée.

Le guide repère est évolutif par nature : il gagne à rester ouvert à des échanges et modifications, on peut penser notamment à l'intégration de clarification liée aux nouvelles modalités de financement concernant le bilan de compétences et le conseil-accompagnement à la création reprise d'entreprise, peut-être que cela nécessitera une fiche spécifique à terme dans le guide repères. Il est difficile de mesurer à ce stade l'impact sur le conseil en évolution professionnelle puisqu'il s'agit essentiellement d'une évolution des modalités de financement de prestations prévues comme telles au cahier des charges en articulation avec le conseil en évolution professionnelle qui sont maîtrisées par les réseaux.

Les évolutions à venir du guide « Repères du conseil en évolution professionnelle » resteront validées dans un cadre quadripartite et présentées au sein de la commission parcours professionnels du CNEFOP.

Où en est le pilotage du CEP sur le niveau 1 qui semble le plus complexe à mettre en œuvre ? quel est l'état de vos réflexions ?

Un dialogue important a été mené avec les réseaux sur ce champ. La DGEFP a présenté au groupe indicateurs les éléments du tableau de bord résultant d'un groupe de travail de l'ARF (non validé par le CNEFOP, simplement proposé en commission parcours).

Cette présentation a permis de pointer les difficultés qui se poseraient aux réseaux pour le mettre en œuvre. La DGEFP a donc instruit la question en menant une enquête sur la présence des données dans les 15 SI qui nous transmettent des données à ce stade (12 réseaux + 26 Fongecif qui sont regroupés en trois communautés SI différentes) en spécifiant deux dimensions :

- la présence de la zone (et donc la possibilité pour le conseiller de tracer) ;
- et le « taux de remplissage » de cette zone, point plus structurant pour mettre en place quelque indicateur que ce soit (voir les résultats en annexe 1).

Par ailleurs, pour les réseaux nationaux, les indicateurs de niveau 1 ne représentent pas de valeur ajoutée en termes de déploiement du CEP, mais ils auront à coup sûr comme conséquence d'alourdir la charge de saisie des conseillers.

Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandations n° 9 et 37) ?

Il faut déjà noter tout ce qui est mis en œuvre à travers la communauté digitale « COMCEP » et le groupe national quadripartite. L'Etat a, par ailleurs, également mis en œuvre en 2015 un EDEC pour la professionnalisation des conseillers des Missions Locales.

La professionnalisation continue à poser la question des complémentarités entre le niveau national et territorial. Une clarification de la cartographie des actions de professionnalisation nécessaires, tant à l'interne d'un réseau qu'en inter-réseaux, reste souhaitable.

En ce qui concerne le niveau national, la DGEFP propose de travailler l'enjeu de la professionnalisation, par cercles concentriques, avec des priorités :

- continuer l'échange de pratiques COMCEP qui s'adresse aux conseillers de l'ensemble des réseaux nationaux et participe de cette professionnalisation ;
- appuyer la professionnalisation croisée par l'élaboration d'un plan de formation commun élaboré avec les opérateurs nationaux ;
- mener à son terme l'étude de l'AFPA suite à la présentation en CNEFOP du rapport « *Faut-il certifier le CÉP ?* » pour aboutir à des préconisations de professionnalisation ainsi que, si nécessaire, à une concertation sur un référentiel commun de compétences liées aux activités menées par les conseillers des réseaux du conseil en évolution professionnelle.

Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP (recommandation n° 11) ?

Les partenaires sociaux ont mené et financé une campagne de communication sur le conseil en évolution professionnelle. Il importe cependant que les démarches de communication et de promotion du CEP puissent être travaillées dans un cadre quadripartite, comme celui du CNEFOP. Les partenaires sociaux ont également travaillé à une première brique d'un outil commun de repérage et d'orientation vers les réseaux.

Cela reste à améliorer pour notamment :

- avoir un point d'entrée en lien avec la demande du bénéficiaire (reconversion, prise de recul, développement de compétences, évolution professionnelle) ;
- et être moins lié au statut (qui s'il reste primordial dans l'orientation vers un financeur, n'est pas très lisible pour la personne au regard des questions qu'elle se pose.

Centre Inffo a entrepris, sur le portail « orientation pour tous », un travail sur l'accès à l'information sur l'offre de service des différents opérateurs. Il pourrait être nécessaire d'avoir une démarche commune en associant les services communication des ministères, du FPSPP et de Centre Inffo pour avancer sur la question avec les opérateurs.

Par ailleurs, depuis plus de deux ans, l'Etat organise des actions ponctuelles de communication autour des événementiels nationaux : présence sur les salons, information du grand public, ateliers de présentation du conseil en évolution professionnelle....

Les leviers de communication qui mériteraient d'être renforcés par une dynamique initiée à un niveau national pourraient être le renforcement de :

- la communication des OPCA auprès de leurs entreprises adhérentes sur le conseil en évolution professionnelle ;
- et celle des représentants syndicaux (ceux signataires de l'ANI de 2013) auprès des salariés.

Concrètement, quel lien entre le passeport du CPF attendu (recommandations n° 13 et 27) et les pages de profils personnels livrées dans le cadre du CPA : est-ce bien le même et unique service ?

Indépendamment de la Loi travail, la question de **préparer les conseillers des différents réseaux à l'ensemble des changements** qu'ils vont connaître, se pose avec l'évolution des profils des actifs (nouvelles formes d'emploi, développement des personnes à statut multiple, avec une exigence encore plus forte de travail en inter-réseaux) et les modifications de l'univers de la formation professionnelle qui peuvent en découler (combinaison entre la dimension présentielle et à distance du suivi de la formation, changement de positionnement des financeurs publics de formation..).

De plus, ces changements vont sans doute se faire avec des Régions qui arrivent à maturité sur la problématique des opérateurs régionaux du conseil en évolution professionnelle.

Concernant les impacts de la loi du 8 août 2016 sur le conseil en évolution professionnelle, deux motifs de communiquer à nouveau et d'une seule voix au niveau quadripartite sur certains points structurants du cahier des charges émergent :

1. Les changements induits par la loi travail pour le financement du bilan de compétence d'une part, du conseil-accompagnement à la création d'entreprise d'autre part ;
2. L'accompagnement global.

Par ailleurs, la loi travail, au moment de sa discussion, a questionné la possibilité du tout à distance.

Ces questions sont aujourd'hui traitées dans le cadre du groupe de travail « Accompagnement » installé au sein du Conseil d'orientation CPA.

Quelles relations en termes d'information et de services proposés et d'échanges de flux d'information entre le site du CPF, le site du CPA et le site attendu du CEP (à moins que le site du CPA soit le site du CEP ?) (Recommandations n° 12 et 25) ?

Le site du CPA est appelé à évoluer pour simplifier encore plus le parcours du bénéficiaire vers le conseil en évolution professionnelle. La nécessité d'un site CEP en tant que telle n'est pas apparue comme prioritaire (voir plus haut la nécessité de l'accès à l'information au poste de travail pour le conseiller).

Des questions préalables sur la sécurité des données personnelles, sur la nature de l'identifiant unique, sur le respect de la confidentialité de la démarche du salarié qui ne souhaite pas associer son employeur, se posent encore pour avancer sur ces questions.

Pour ce qui est du portail grand public du compte personnel d'activité, une démarche volontaire de la personne pour échanger avec son référent de parcours est nécessaire. Le conseiller a, pour l'instant, à retravailler les éléments fournis par la personne pour - si cela lui semble pertinent - les utiliser dans le cadre du conseil en évolution professionnelle (remarque : les réseaux ont souvent des outils qui ont la même vocation, pour certains plus adaptés pour le bénéficiaire, parfois intégrés à leur système d'information ou en libre accès dans leurs zones d'accueil).

Comment le CPA va-t-il pouvoir contribuer à l'universalisation du CEP (recommandation n° 15) ?

Le portail public du CPA vise à donner un premier niveau d'information et de service à l'ensemble des usagers : il pourrait avoir un effet démultiplicateur sur le conseil en évolution professionnelle et vise à faciliter l'accès d'une personne, quel que soit son statut, au conseil en évolution professionnelle.

Des liens vers le CEP existent sur le portail du CPA.

Quel impact attendu sur le CEP du déploiement du CPA, dont l'accompagnement se fait « notamment » dans le cadre du CEP ? Comment le CEP va-t-il contribuer à l'accompagnement global du CPA ?

La loi du 8 août 2016 précise ainsi l'accompagnement global : « *Le titulaire du compte personnel d'activité a droit à un accompagnement global et personnalisé destiné à l'aider à exercer ses droits pour la mise en œuvre de son projet professionnel. Cet accompagnement est fourni notamment dans le cadre du conseil en évolution professionnelle* ». (Article L. 5151-1.)

Le travail quadripartite amorcé autour du groupe de travail « accompagnement CPA », dans le cadre du conseil d'orientation CPA, a pour mission aussi d'en préciser la définition, le périmètre attendu et les acteurs impliqués.

A ce stade, trois modèles différents d'accompagnement global chez les opérateurs ont été repérés :

- le modèle historique des Missions Locales (partenariats locaux mis en œuvre au cœur d'une mission globale d'insertion du conseiller) ;
- le modèle plus récent de Pôle Emploi structuré autour de conventions avec chaque département pour poser la complémentarité des interventions en matière d'accompagnement social et de l'accompagnement pour l'insertion professionnelle.
- le modèle du FAF TT qui agit de concert avec le fonds social de la branche (FASTT) : il repose également sur la complémentarité d'action de deux professionnels.

En tout état de cause, dans ce travail préparatoire, il semble central de poser clairement le respect des droits du bénéficiaire et d'impliquer fortement les réseaux réalisant un accompagnement social autour des départements en charge de l'insertion.

Constat générale sur le conseil en évolution professionnelle

A ce stade, il semble important aussi de souligner, dans le second rapport du CNEFOP, la forte mobilisation des réseaux nationaux, tous réseaux confondus, autour du conseil en évolution professionnelle :

- Ils ont eu à **définir ou à repositionner l'ensemble de leur offre de service** pour la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle et **continuent à la repositionner au fil de l'eau** des évolutions du conseil et de la mise en œuvre de partenariats structurants entre eux. Certains ont fait des efforts remarquables pour assurer leur présence sur les territoires.
- **Ils ont eu et ont encore pour certains à faire évoluer leur SI parfois de façon assez structurelle** (ils partagent et transmettent les mêmes indicateurs de niveaux 2 et 3).
- Ils ont eu et ont encore à **tirer parti de leurs complémentarités**, notamment pour ceux qui sont à la fois financeurs de formation et conseiller en évolution professionnelle (Pôle Emploi, Opacif) qui peuvent ainsi aider d'autres opérateurs à définir les gestes professionnels qui relèvent du financeur (accord de prise en charge, traitement administratif du dossier de financement ...) et ceux qui relèvent du conseil en évolution professionnelle....
- Ils ont eu et ont encore à **faire évoluer leurs organisations pour que le travail du référent de parcours soit optimisé** (appui d'expertise interne, de prestations externes intégrées de façon pertinente à leur offre de service). Par exemple : conseillers formation ou conseillers entreprise qui travaillent en équipe avec les

référents de parcours pour trouver les solutions formation/placement les plus efficaces, intégration de la prestation bilan de compétences ou de l'accompagnement du créateur/repreneur le cas échéant....

- **Ils ont eu et ont encore, en tant qu'employeur, à développer la compétence et à professionnaliser leurs « conseillers », et à assurer la cohérence avec les outils mutualisés (COMCEP) et les offres de service et expertises des autres réseaux.**

2^{ème} PARTIE RELATIVE AU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

A la lumière des deux premières années de déploiement du CPF, globalement, quelle analyse faites-vous de l'état de mobilisation du CPF ?

L'usage du CPF s'est fortement accéléré en 2016. Pour autant, comme pour toute nouvelle mesure dans le système de formation professionnelle, son appropriation par les acteurs concernés nécessite du temps.

Au 31 décembre 2016, 3 809 451 comptes personnels formation étaient activés (contre 2 496 809 à fin 2015), soit une **progression de 52,5% par rapport à 2015**.

Environ **500 000 dossiers de formation (497 494) ont été validés en 2016** (contre 207 825 en 2015) soit une **progression de 139%**.

90 050 dossiers 2016 sont clos (la formation est terminée et le dossier est clôturé dans le SI).

Ces 497 494 dossiers de formation représentent **plus de 12,3 millions d'heures de CPF/DIF**.

Le volume de **dossiers de formation des demandeurs d'emploi a été multiplié par 2** par rapport à 2015 (166 755 en 2015 à 321 595 en 2016).

La forte progression en 2016 est aussi imputable aux dossiers concernant les **salariés dont le volume a quasiment été multiplié par 4 (3,8)** pour passer de 46 070 en 2015 à 175 095 à fin 2016.

L'écart très important entre les dossiers de formation DE et salariés observé en 2015 tend donc à se réduire par rapport à l'année de démarrage du CPF au profit des salariés.

La situation du CPF du point de vue des salariés ou des demandeurs d'emploi demeure distincte à bien des égards. C'est la raison pour laquelle, la réponse à nombre de questions distingue ces deux types de titulaires.

Des freins importants vous sont-ils encore remontés ?

Les freins rencontrés peuvent être classés selon que l'on se place dans la sphère des demandeurs d'emploi, des salariés, ou encore des organismes de formation.

1. Pour les demandeurs d'emploi, des enjeux d'outils de gestion

a) l'« accrochage » de Pôle emploi et du SI CPF depuis fin 2015, uniquement sur les dossiers financés par Pôle emploi

Le traitement par Webservice (interconnexion informatique qui permet d'envoyer automatiquement les informations des formations saisies par les conseillers en front office dans le SI de PE vers le SI CPF) a permis de fluidifier les échanges entre le SI de Pôle emploi et celui du CPF mais sur une partie seulement des dossiers mis en place par Pôle emploi.

La mise en place progressive du Webservice (d'abord pour valider les dossiers et ensuite pour faire la clôture en octobre 2016) ainsi que le fait que certains dossiers ne peuvent pas passer par ce webservice du fait de leur incomplétude implique que le Back Office (saisie manuelle des dossiers) de Pôle emploi continue à traiter 50% des dossiers non transmissibles par le Webservice.

Les motifs de non prise en compte par le webservice sont divers : le conseiller n'a pas trouvé le code CPF de la formation, le demandeur d'emploi n'a pas donné son consentement pour mobiliser ses heures, etc.

Par ailleurs, un certain nombre de dysfonctionnements ou de manques dans le SI, découverts à l'usage, ont nécessité des mesures correctives de la part de Pôle emploi et de la CDC. Ainsi, dans le SI CPF, il n'existait pas de contrôle sur le nombre total d'heures totales (DIF/CPF/Dotation FPSPP) sur le compte d'un DE avant juillet 2016. Des dossiers ont donc été validés avec un volume d'heures supérieur à 100h. Les heures au-delà de 100h ne sont pas prises en compte et ne sont pas refinancées.

b) Le Back Office de Pôle emploi (50 ETP) effectue la saisie manuelle sur une très grande partie des dossiers de formation validés par PE pour son compte ou le compte des Régions

En 2015, n'ayant pas encore effectué les développements SI nécessaires pour traiter les dossiers de formation demandeurs d'emploi et financés par les Régions dans le SI CPF, Pôle Emploi avait donc mis en place un backoffice manuel.

Ce service de back office a été ouvert aux Régions qui ont alimenté le backoffice de Pôle Emploi par échanges de fichiers sur les dossiers pouvant bénéficier de la dotation FPSSPP.

En 2016, les Régions ont continué à passer par le back office de Pôle Emploi pour la création et la validation des dossiers CPF (et pour certaines régions, également pour la clôture dossiers 2015) sur proposition de Pôle emploi et avec la perspective de la mise en place d'un Webservice permettant de prendre en charge les dossiers financés par les régions avant la fin de l'année 2016.

Les difficultés liées au back office de Pôle-Emploi sont de plusieurs ordres.

La saisie manuelle est par définition globalement moins fiable qu'une transmission automatisée par Webservice.

Le traitement des dossiers (validation et clôture pour certaines régions) est lié à la capacité du Back Office à absorber le flux et à la qualité des informations transmises. Les fichiers des Régions ne sont pas toujours transmis au fil de l'eau, ce qui ne permet pas de lisser la charge du Back Office. Pôle emploi peut également décider de suspendre sa saisie pour le compte d'une Région pour différentes raisons. Par exemple en 2016, si une convention Pôle emploi /Conseil régional n'est pas signée.

La saisie du Back Office à partir des fichiers donnés par les Régions a posé de nombreux problèmes en 2016 (données manquantes, données incompréhensibles). On constate finalement des écarts importants lors du rapprochement des fichiers dans les opérations de clôture des Régions à l'occasion des bilans effectués par le FPSP et les Régions dans le cadre des conventions signées.

Le traitement des dossiers par le back office se fait, dans certains cas, d'une manière rétroactive par balayage de fichiers et non en flux sur la base d'un accord motivé du titulaire.

c) La mise en place depuis le 12 décembre 2016 par Pôle emploi du Webservice pour les dossiers financés par les Régions constitue un progrès majeur.

Cependant, des difficultés doivent encore être surmontées à ce jour. Depuis la mise en place de ce nouveau Webservice, on ne retrouve plus pour les dossiers concernés dans le SI CPF l'information concernant l'abondement Région. Ceci constitue un point bloquant pour la clôture de ces dossiers (absence d'information sur l'abondement, son montant, sur le co-financement éventuel d'autres financeurs). L'instruction sur ce sujet est en cours.

d) Des incertitudes fortes pèsent sur l'accrochage des SI des conseils régionaux

La réforme territoriale (Loi NOTRe du 07/08/2015) a eu un impact déstabilisant à court terme sur la dynamique collaborative enclenchée avec l'Etat sur le CPF.

Les processus ainsi que les SI gérant les dispositifs de formation professionnelle sont en reconstruction dans ces régions. Il est notamment délicat, dans la période, d'avancer sur des projets d'accrochage entre les SI des régions et le SI CPF.

Les interlocuteurs en Régions ont changé et les nouvelles équipes ne sont pas toujours sensibilisées au sujet du CPF et à son mode de fonctionnement complexe.

En parallèle, le délai d'instauration des nouvelles instances COPAREF a pu freiner la dynamique de consolidation et d'actualisation des listes et in fine l'accès à certaines formations pour les usagers.

2. Pour les salariés

L'année 2016 a marqué une progression des usages du CPF pour la population salariée.

Malgré cette forte progression (volume de dossiers multiplié par 3,8), on constate un portage très différencié du CPF selon les entreprises et une inertie du système qui conduit parfois à utiliser le CPF comme son prédécesseur, le DIF (formation langues / bureautique, pour une population de cadres).

Pour autant, certaines entreprises ont quasiment mis en place des pôles de conseils et sont très proactives pour valoriser le CPF auprès du salarié (aide à la saisie sur le site, promotion lors des entretiens professionnels par exemple). D'autres rencontrent de réelles difficultés à accompagner les salariés, notamment sur certaines catégories telles que les moins qualifiés.

Pour certaines grandes entreprises, la vision est que le CPF ne relève pas de la responsabilité de l'employeur. On part du principe que le CPF n'est mis en œuvre qu'à l'initiative du salarié et qu'il n'y a pas de co-construction du projet de formation.

a) l'accès aux listes éligibles

L'orientation dans le SI CPF vers les bonnes listes éligibles n'est pas encore optimale.

En effet, les salariés méconnaissent souvent la branche professionnelle dont relève leur entreprise. Le code NAF de l'entreprise demandé au salarié pour accéder à sa liste CPNE n'est pas un critère satisfaisant puisque ces codes NAF sont, pour un grand nombre de cas, partagés entre plusieurs CPNE. Cela aboutit à des refus de financement par les OPCA lorsque ceux-ci s'aperçoivent que la formation choisie par le salarié est issue d'une autre CPNE.

Une des pistes d'évolution envisagée serait d'éviter le code APE/NAF et de passer directement par la branche professionnelle (CCN ou IDCC) mais celle-ci ne figure sur aucun document officiel à la main du salarié et pour tous les cas de formation confidentielle ou dans les TPME, il est difficilement envisageable de demander au salarié d'interroger son employeur. L'instruction sur ce sujet est en cours.

La présentation des listes des formations (intitulés des certifications) demeure technique et ne permet pas à tous les titulaires de faire le lien avec leur projet professionnel. Ainsi, une entreprise a créé pour ses salariés un dépliant mettant en relation les certifications éligibles et les métiers correspondants au sein de l'entreprise.

Selon le mot clé saisi, la recherche peut être fastidieuse sur le site ; un accompagnement du salarié par un CEP est souvent déterminant.

b) l'accès aux formations

En lien avec le système de formation actuel :

- Le principe de listes de formations limitées sur la base d'une sélection en lien avec les besoins du marché du travail n'est pas toujours connu ni compris dans le cadre d'un projet de formation individuel.
- Un certain nombre de salariés ne souhaitent pas mobiliser leur CPF pour une formation en lien avec le métier qu'ils exercent car, à leurs yeux, leur financement relève de l'entière responsabilité de l'employeur.

Les salariés de bas niveau de qualification sont parfois réticents à entrer en formation et doutent des effets concrets de cet investissement sur leur évolution professionnelle ou leur rémunération.

Certaines formations proposées sont jugées trop longues : leur durée pose des problèmes aux entreprises (maintien de la rémunération pour un salarié absent qu'il faut remplacer, crainte de certains salariés de s'engager sur un temps trop long...). D'où l'intérêt d'une impulsion auprès des certificateurs pour développer les blocs de compétences et la modularisation.

Certains OPCA s'interrogent toujours sur l'opérationnalité de la LNI et des listes COPAREF qui permettent difficilement de mettre en place des programmes nationaux de formation pour des salariés d'une même entreprise situés dans plusieurs régions.

S'agissant du titre interprofessionnel CLÉA, les groupes utilisateurs entreprises (CPF salariés) ont mis en évidence que que certains salariés manifestent parfois une forte réticence à s'engager dans l'évaluation préalable de CléA, préalable obligatoire pour accéder à cette formation. Des systèmes de « pré-évaluation » ont parfois été engagés avec un objectif de facilitation de l'accès à CléA.

Enfin, la possibilité d'accéder à l'offre de formation (visibilité sur les sessions) est souhaitée par tous.

c) Les autres freins : le CPF porte auprès du grand public la technicité - et de fait la complexité pour l'utilisateur - du monde de la formation professionnelle.

La multitude des acteurs, la sémantique, la complexité de certaines règles (règles d'alimentation des comptes, de mobilisation des heures ou en matière d'abondement par exemple) ne sont pas toujours connues ou compréhensibles pour les titulaires qui ont besoin de conseils concernant leur orientation professionnelle mais également d'informations sur les modalités d'accès effectif aux formations CPF. Un grand nombre d'organismes de formation ne comprennent pas encore la notion « d'éligibilité CPF ». Certains font des raccourcis entre l'inscription d'une certification au RNCP ou à l'Inventaire et son éligibilité au CPF. On constate parfois une certaine confusion entre le rôle de chacun des acteurs (CDC, CARIF, Onisep, CNCP, etc.) et une pression des OF pour un référencement « en urgence » dans les bases Offre Info ou Datadock au 1er janvier 2017.

Ceci conforte l'intérêt pour la DGEFP à développer le projet « CPF » dans le cadre de la mise en place du compte personnel d'activité, dans une vision intégrée en lien avec les acteurs (têtes de réseaux de la formation professionnelle, relations avec le groupement associatif des responsables formations, avec les OPCA...). Il souligne l'intérêt à développer l'accès et la visibilité du service de conseil en évolution professionnelle pour les salariés mais aussi les outils et services numériques associés pour les salariés les plus autonomes, dans le cadre du CPA (cf. partie 1). Le système d'information est, de manière générale, un des leviers importants pour épargner un certain niveau de complexité technique aux titulaires.

Quels seraient les progrès qui resteraient à réaliser en 2017 ?

Les travaux en cours et planifiés en 2017 consistent d'abord à réussir la mise en œuvre du compte personnel d'activité, avec, d'une part, l'ouverture de nouveaux services numériques associés pour aider à la construction d'un projet, à la prise de conscience des droits existants et des possibilités offertes, et, d'autre part, l'ouverture du CPF à de nouveaux cas d'usage (bilan de compétences, création et reprise d'entreprise), **la bonification pour les salariés moins qualifiés** (droits effectifs au 1/01/2018), **l'ouverture à de nouvelles catégories de publics** (agents publics (droits effectifs au 1/01/2019, travailleurs indépendants (droits effectifs au 1/01/2019), **l'intégration des publics complémentaires** (agents consulaires : droits effectifs au 1/01/2018) **et, enfin, la mise en œuvre du Compte Engagement Citoyen.**

Le renforcement de l'autonomie du titulaire, conformément à l'esprit de la loi du 5 mars 2014, constitue le second axe de travail. Il se traduit notamment par le chantier visant la dématérialisation des parcours salariés et DE (transmission via le SI des dossiers de formation vers les financeurs). Ce dernier vise à consolider l'amélioration de l'information, la sécurisation de l'orientation des utilisateurs, la possibilité pour le titulaire d'être acteur de la mobilisation de son droit CPF (consentement).

Les travaux d'évolution du cheminement de l'utilisateur dans le SI répondent aux orientations prises de :

- orienter le parcours vers une approche client, privilégiant l'utilisation du SI par un titulaire autonome ;
- fluidifier les procédures ;
- favoriser l'accès à la formation du plus grand nombre, notamment les titulaires salariés ne souhaitant pas partager leur projet de formation avec leur employeur.

La dématérialisation des parcours salariés et des demandeurs d'emploi permettra une identification plus performante des formations éligibles et du bon financeur, le choix d'organismes de formation répondant à des critères de qualité et le choix de la session, la mise en place d'une messagerie interne dans le SI CPF et enfin un tutoriel de simulation de prise en charge financière d'un dossier de formation.

Le développement des blocs de compétences en lien avec l'évolution des certifications et leur intégration dans le SI CPF constitue un troisième axe de travail.

La réingénierie des formations continues en bloc de compétences -déjà réalisée pour les titres de AFPA et du ministère de l'emploi- et leur traduction dans le SI CPF sont fortement attendus. Ce chantier est très important pour pérenniser la mise en œuvre du CPF en permettant aux titulaires d'obtenir des certifications en suivant plusieurs périodes de formation plus courtes et plus accessibles (contenu, financement). L'instruction de ce sujet est actuellement en cours d'un point de vue SI.

La DGEFP est pleinement informée et suit avec un grand intérêt l'accompagnement réalisé par la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGSIP) sur ce sujet, auprès des universités et des grandes écoles. L'ensemble des licences professionnelles doit pouvoir être découpé en blocs de compétences d'ici mi-2017 et les masters d'ici fin 2017. La note DGESIP du 4 janvier 2017 positionne la notion de blocs de compétences sous forme d'unités de certifications visibles sur les fiches RNCP revisités, de manière homogène sur l'ensemble du champ des

certifications d'enseignement supérieur, BTS inclus. Elle doit être complétée pour préciser certains aspects réglementaires et le lien avec les vagues d'accréditation des établissements, mais permet d'ores et déjà d'identifier les conséquences en termes de restructuration de l'offre de formation (traçabilité des compétences, construction ou actualisation des référentiels de compétences, modalités d'appréciation par les jurys).

Le quatrième axe de travail concerne l'optimisation de l'accès aux listes et de l'accès dans la recherche jusqu'à l'offre de formation. La CDC va mener, début 2017, un audit sur le moteur de recherche du SI CPF, et du moteur de recherche des listes éligibles au CPF, afin de s'assurer de sa robustesse technique, en vue d'une mise en œuvre de l'accès à l'offre de formation, des impacts du CPA sur le CPF et des diverses évolutions à mettre en œuvre sur le SI pour en améliorer l'utilisation et l'ergonomie. Une ré-ingénierie du moteur de recherche sera à envisager selon les conclusions de cette étude.

Au-delà de ces quatre axes, au titre de la feuille de route commune DGEFP FPSPP pour 2017, la direction de projet s'attache à **améliorer de façon constante l'information aux usagers sur le CPF** par un suivi permanent des éléments éditoriaux du site et la valorisation de deux années d'existence du CPF par la mise en ligne prochaine de témoignages de personnes ayant bénéficié d'une formation CPF.

La mise en place d'un stand CPF sur des salons professionnels (« Salon nouvelle vie professionnelle ») a permis de délivrer un appui très concret à l'activation de comptes par des téléconseillers de la CDC ainsi que de l'information aux visiteurs par le biais d'entretiens ou via des dépliants.

L'amélioration permanente de l'information aux réseaux d'opérateurs et de CEP se fait, elle, par la mise à jour des guides de procédures, la poursuite des clubs d'utilisateurs CPF salariés et demandeurs d'emploi initiés au démarrage du CPF, des supports et de l'animation de réunions d'information ad hoc.

Un souci particulier est, par ailleurs, accordé au suivi du « vécu des usagers » au travers de la mise en place de panels, de focus group et d'enquêtes.

La DGEFP s'attache également à maintenir et développer les **relations partenariales** au travers de rencontres avec les directions formations professionnelles des régions, notamment dans les nouvelles régions fusionnées. Les clubs utilisateurs permettent -quant à eux- d'échanger régulièrement avec les têtes de réseaux professionnels (OPCA, opérateurs auprès des demandeurs d'emploi, éditeurs de listes, partenaires accrochés). Au sein du Club salariés, des échanges de pratiques sont organisés entre les OPCA et CEP sur des cas réels afin de favoriser une harmonisation des réponses apportées dans certaines situations. Enfin, une réunion avec des entreprises et leurs OPCA a été organisée en novembre 2016 en présence de la Déléguée générale.

Quel impact du plan 500.000 sur la mobilisation du CPF ? Quel impact le CPF va-t-il sur le plan 500.000 ? Quel effet levier sur le volume des formations financées en 2016 ?

L'évaluation du plan 500 000 formations supplémentaires n'est pas encore réalisée et le questionnaire méthodologique relatif à cette évaluation a été débattu en Commission évaluation du CNEFOP.

A noter que la contribution des partenaires sociaux au titre du plan s'est notamment formalisée par le biais du refinancement des formations éligibles au CPF pour les DE, avec versement d'une dotation complémentaire afin d'aboutir à 100h au total. Il y a bien là une ressource supplémentaire pour les financeurs usuels de formation pour les demandeurs d'emploi que sont les Régions et PE. Elle peut permettre d'aller vers des formations certifiantes, plus longues en complétant ainsi les ressources apportées par l'Etat : près de 40% des actions financées par l'Etat dans le cadre du plan 500 000 coordonné par les Régions, en lien avec Pôle emploi, sont certifiantes (dernières données disponibles à fin octobre 2016, publié à fin décembre).

Plus précisément, concernant la solvabilité globale du CPF et l'ingénierie financière du CPF : pensez-vous nécessaire de travailler à la convergence des conditions de prises en charge ? Le cas échéant, comment s'y prendre ? (recommandation 35 pour le Copanef)

R35 : Inviter les partenaires sociaux à faire converger les conditions de prise en charge (forfaits, montants plafonds, frais annexes, demande d'engagement) entre dispositifs et financeurs

Il semble délicat, sans modification législative, de demander aux OPCA et aux branches professionnelles d'harmoniser leur conditions de prise en charge.

Ces divergences de condition de prises en charge existent depuis toujours sur l'ensemble des dispositifs (PF/PP/CP/etc.) et ne semblent pas être des freins à la réalisation des formations par les entreprises et leurs salariés.

Un groupe de travail s'est tenu dans le cadre du Club CPF Salariés, en co-animation avec le FPSPP, afin de rappeler le socle juridique et faire un point sur les pratiques de mobilisation des différents types de financement des OPCA en fonction de la nature de la formation. Un tableau a été formalisé et est en cours de validation à la DGEFP pour diffusion à tous les OPCA.

Quelle analyse globale faites-vous de la consommation du 0,2% fléché sur le CPF ?

L'« assouplissement Rebsamen » a été généralisé par la loi Travail : la section financière 0,2% CPF ne finance plus désormais seulement les heures CPF mais la totalité du parcours de formation. Cette disposition a permis une forte accélération de l'usage du CPF parmi les salariés.

En moins de 2 ans, les financeurs OPCA ont vu les demandes de prise en charge CPF s'accroître fortement et certains d'entre eux ont dû embaucher ou réorganiser leurs équipes pour faire face à l'accroissement constant des demandes et à leur traitement.

Certains OPCA ont été conduits à affiner leur critères de prises en charge de manière à pouvoir assurer a minima le financement des heures CPF jusqu'à la fin de l'année.

Dans les faits (cf. tableau ci-dessous), si le volume de formations CPF pour les salariés a été multiplié par 3,8, la durée moyenne des formations, le coût pédagogique moyen et la part du CPF dans le coût total sont restés très stables.

Dossiers CPF salariés 2015 et 2016						
Statut	Volume de dossiers	Durée moyenne des formations	Coût pédagogique moyen des formations	Moyenne heures CPF/DIF	Montant moyen DIF/CPF	Part (théorique) CPF sur coût total
2015	46 070	140	3 170 €	51	1 861 €	59%
2016	175 906	130	3 017 €	46	1 712 €	57%

Les difficultés rencontrées pour les publics en cumul de statut (notamment les multi-employeurs, multi-statuts et salariés des SIAE– recommandation 38) vous paraissent-elles mieux appréhendées ? R38 : Adapter le cadre légal, réglementaire et conventionnel du CPF au cas des personnes à statuts multiples

L'animation nationale inter-réseaux ainsi que la montée en puissance des échanges de pratiques entre réseaux, qu'ils soient nationaux ou sur les territoires, permettent un partage sur ce point et une meilleure visibilité pour les conseillers de l'ensemble des réseaux nationaux du conseil en évolution professionnelle des différentes situations rencontrées. En revanche, l'absence de cadre collectif régional pour apporter des réponses en matière de financeur pour certaines catégories de public reste un frein.

Une souplesse plus grande pourrait être souhaitable dans certaines possibilités de montage financier pour les personnes à statuts multiples. Cependant, introduire de la souplesse nécessiterait un arbitrage politique, notamment des partenaires sociaux, car ce n'est ni réglementairement ni techniquement possible à ce jour (dans le SI, quand elle monte son dossier, la personne doit choisir son statut de façon binaire : salarié ou demandeur d'emploi (ou CSP ou Intermittent – statut qui devrait arriver dans les mois qui viennent). Il faut éviter de multiplier des statuts qui n'en sont pas pour que cela reste lisible pour le grand public (un salarié de l'IAE est d'abord un salarié par exemple), et plutôt

assouplir sur la base d'éléments du projet de la personne afin que le cadre national reste simple et lisible pour le public aussi bien que pour les réseaux et les financeurs.

En ce qui concerne les salariés de l'insertion par l'activité économique, le dialogue au niveau national est toujours en cours.

Le sujet est clarifié au regard de l'accès à la formation : les personnes en insertion en SIAE restent inscrites comme demandeur d'emploi si elles en font la démarche ; elles sont parallèlement salariées au sein des structures employeuses.

La question des intermittents du spectacle a été résolue fin 2016 : un accord a été trouvé entre l'AFDAS et le FPSPP. Un statut « intermittent » sera créé dans le SI CPF début 2017 pour prendre en compte les spécificités de ce public. La mise en œuvre rapide de ce statut en 2017 est fortement facilitée par l'accord mentionné ci-dessus et par le fait qu'un organisme unique, l'AFDAS, intervienne dans ce cadre.

Le cumul de plusieurs employeurs (jusqu'à 3) pour un même salarié reste toutefois une véritable problématique. Lorsque ce cumul concerne plusieurs entreprises relevant d'un même OPCA, la prise en charge des coûts pédagogiques sur les fonds mutualisés de l'OPCA au sein de la section 0,2 % CPF ne pose pas de difficulté. Par contre, lorsque le cumul concerne plusieurs entreprises relevant de plusieurs OPCA différents, la prise en charge des coûts pédagogiques est plus délicate et la prise en charge de la rémunération est quasi impossible.

Des pistes de réflexion existent telle que celle consistant à imaginer que les OPCA puissent déconnecter la prise en charge de la formation du temps de travail dans une entreprise et faire porter entièrement la prise en charge par l'OPCA qui est sollicité par le salarié.

Ce sujet devra être abordé et instruit pour des premières propositions, courant 2017, en lien avec l'arrivée de nouveaux publics dans le cadre de la loi Travail.

Savez-vous mesurer le poids des formations réglementaires sur le besoin en financement de formation des entreprises ? (recommandation 41)

R41 : Faire procéder à une cartographie des formations obligatoires

Cette cartographie est en cours de réalisation.

Une récente étude réalisée par le CEREQ (Les formations obligatoires en entreprise : des formations comme les autres ? CEREQ, Bref n° 350, décembre 2016) montre que les formations obligatoires et réglementaires (Formations hygiène et sécurité, d'une part, habilitations et certifications réglementaires, d'autre part) -autrement dit les formations que le Code du travail ou l'ensemble des règles juridiques qui encadrent la réalisation d'une activité imposent à l'employeur-, constituent la dépense la plus fréquente des entreprises, en particulier dans le cadre du plan de formation. Ce qui change aujourd'hui, souligne le CEREQ, c'est la possibilité d'un transfert de responsabilités de l'employeur vers le salarié, du fait de la réforme de la formation. Ainsi, par exemple, des habilitations transversales inscrites à l'Inventaire sont progressivement transférées dans les listes de formations éligibles au compte personnel de formation (CPF) ».

En conséquence, si la réalisation de la formation demeure de la responsabilité de l'employeur, le recours à des formations obligatoires par le biais du financement au titre du CPF interroge sur un possible transfert de financements, qui pourrait être en dissonance avec l'objectif initial des partenaires sociaux et du législateur.

La possibilité désormais ouverte aux CA d'OPCA, de prendre en charge la totalité du parcours de formation sur les fonds CPF (article 39 de la loi travail) s'exerce-t-elle sous réserve de la sécurisation du financement sur l'année de l'ensemble des demandes de financement d'heures acquises ou indifféremment ? La question ici est de savoir si vous considérez que le financement des heures acquises par le 0,2% du CPF est prioritaire et protégé par la loi actuelle ou si, finalement, le financement des heures acquises et des heures complémentaires suit le même régime.

Le rythme de demande et le nombre de bénéficiaires augmentent de trimestre en trimestre. On passe ainsi d'un rythme de 4.000 dossiers par mois en 2015 à plus de 13.000 en 2016.

D'une dépense d'environ 200 M€ en 2015, on est passé à une dépense d'environ 650 M€ en 2016, pour une ressource d'environ 850 M€.

Si l'on suivait mécaniquement la tendance et avec l'ajout des nouvelles catégories d'actions éligibles (bilans de compétence et création / reprise d'entreprise) il pourrait être évalué que, dès 2017, les financements du CPF pourraient être insuffisants (pour rappel : dépense totale de 802 M€ à 944 M€).

Toutefois, il faut rappeler que ces financements 2015 et 2016 ne distinguent pas entre ce qui relève véritablement des heures CPF inscrites, c'est-à-dire les heures acquises du fait du suivi du contrat de travail (24 heures par an) ou reprises du DIF, et les abondements CPF qui sont le financement des heures supplémentaires lorsque la formation envisagée dépasse le nombre d'heures inscrites, également financées par la même section financière.

Si l'on réduit strictement le financement du CPF aux heures inscrites, celles-ci ne représentent qu'une part minoritaire des dépenses, soit 85 M€ en 2015 (51 heures CPF / DIF mobilisées en moyenne pour un coût horaire de 20 €/h) et 309 M€ en 2016 (en moyenne 47 h de CPF sont utilisées pour un coût horaire de 20€/h)

Il existe donc des marges importantes de développement pour le financement des heures CPF.

En revanche, il est exact que la politique actuelle des OPCA qui est d'abonder, parfois de façon très importante le CPF de leurs salariés comme cela est permis par la loi du 8 août, devra parfois être revue face à la montée de la demande.

Il convient de rappeler que cette possibilité d'abondement est une faculté, qui n'est en rien obligatoire mais permet de la souplesse dans le financement de formations et aux branches et aux partenaires sociaux pour favoriser tel ou tel type de formation.

Il appartiendra donc aux partenaires sociaux d'ajuster leurs critères conduisant à l'abondement des CPF des salariés afin de permettre une plus large couverture des heures « inscrites ». Il est en effet à rappeler que la loi (art L 6323-20 III) précise que c'est bien « *dans des conditions définies par le conseil d'administration des OPCA* » que cette possibilité est ouverte. Le CA se devra donc d'être le garant de l'utilisation du 0.2% CPF.

Le SI permet-il désormais d'identifier les dispositifs de financement mobilisés pour abonder le CPF (Recommandation 36) et de gérer des financements multiples (recommandation n° 26) ?

R36 : Développer dans le SI la traçabilité du dispositif de financement mobilisé pour le ou les abondements d'un parcours

R26 : Organiser opérationnellement et techniquement (connections SI utiles) la capacité de tous à monter des dossiers mobilisant plusieurs abondements en général, le financement individuel des titulaires du CPF, en principal ou en reste à charge en particulier.

Le SI-CPF retrace les différents dispositifs de financement utilisés sous la forme d'abondements. Il permet d'ajouter autant d'abondements que souhaité avec la limite d'un abondement par financeur.

Cette évolution a été implémentée depuis le 9/12/2015. Une reprise de stock est en cours de réalisations sur tous les dossiers antérieurs à cette date, réalisée selon des règles d'attribution précises.

Un abondement peut contenir 3 informations :

- Le financeur de l'abondement « Pôle Emploi », « Région Aquitaine », « OPCA Defi » etc...
- Le montant en euros
- Le montant en heures

Pour un **salarié**, les abondements doivent contenir a minima soit un montant financier, soit un nombre d'heures. Le SI contrôle que le coût pédagogique total est bien couvert par le coût pédagogique afférent aux heures CPF+DIF et par la somme des autres abondements.

En revanche, la couverture du nombre d'heures totales de la formation n'est pas contrôlée.

Pour un **demandeur d'emploi**, ni le montant, ni le nombre d'heures n'est obligatoire car Pôle Emploi ne connaît pas nécessairement les données financières lors du montage du dossier.

Dans les informations de financement relatives à un dossier CPF demandeur d'emploi, existe la possibilité de préciser un financeur supplémentaire correspondant à la « Dotation FPSPP ».
Il n'y a donc pas de contrôle de cohérence sur la couverture du coût pédagogique.

Plus particulièrement, comment sont traités les possibles abondements mobilisables par les personnes cumulant les statuts de demandeurs d'emploi et de salarié.

Pour rappel, il n'est techniquement pas possible à ce jour de sélectionner plusieurs statuts dans le SI CPF. Le titulaire doit nécessairement choisir son statut : salarié, demandeur d'emploi, CSP ou Intermittent dans les mois qui viennent.

Cependant le « cumul » des statuts de demandeurs d'emploi et de salarié concerne actuellement deux populations :

- Les intermittents du spectacle :

Actuellement, les dossiers sont montés soit en tant que salarié soit en tant que Demandeur d'emploi suivant les besoins. En 2017, le SI CPF s'enrichira d'un parcours spécifique aux intermittents, qui permettra d'ajouter des abondements avec un montant et/ou un nombre d'heures (comme pour les salariés) et pouvant utiliser l'abondement FPSPP (comme pour les DE).

- Les CSP :

Actuellement, le SI CPF offre aux CSP la possibilité d'ajouter des abondements avec un montant et/ou un nombre d'heures (comme pour les salariés).

Quand les niveaux de prise en charge horaire sont inférieurs au coût horaire de la formation éligible choisie, qui et comment le SI gère-t-il le reste à charge, selon les publics?

Le reste à charge des titulaires peut être indiqué dans le SI CPF pour tous les titulaires.

Pour les demandeurs d'emplois, le problème ne se pose pas à ce jour car les financeurs abondent sur le volume total des heures. Le reste à charge n'existe donc pas dans les faits aujourd'hui, même si des réflexions existent à Pole emploi, s'agissant de l'accès à des formations dont le coût horaire est supérieur à celui refinancé par le FPSPP. Ce sujet est techniquement embarqué dans le cadre des évolutions à mettre en place pour le « parcours dit court du Demandeur d'emploi autonome » qui formaliserait, seul ou à distance, avec son financeur son dossier de formation. Il faut prévoir dans les WebService avec les partenaires accrochés tels que Pôle emploi cette possibilité de « reste à charge ».

Pour les salariés, l'OPCA financeur a la possibilité de tracer le reste à charge du titulaire en saisissant le montant d'un abondement spécifique. En revanche, l'accord que le titulaire doit donner (les OPCA ont la charge de conserver cet accord) sur ce reste à charge n'est pas tracé dans le SI-CPF.

On peut distinguer plusieurs cas de figure :

1) Cas du salarié associant son entreprise à son projet de formation et de l'entreprise ayant confié la gestion du 0.2% CPF à l'OPCA : lors de la phase d'ingénierie financière du dossier du salarié, si l'OPCA constate qu'il y a un reste à charge pour le salarié, il en informe l'entreprise qui informe le salarié. Le salarié donne son accord relatif à la prise en charge. L'entreprise envoie l'accord du titulaire à l'OPCA. L'OPCA accroché renseigne dans son propre SI les financements mobilisés et l'accord du titulaire de mobiliser ses heures.

2) Cas du salarié associant son entreprise à son projet de formation et de l'entreprise ayant conservé la gestion du 0.2% CPF : l'entreprise effectue l'ingénierie financière puis elle informe le titulaire du résultat de l'ingénierie et de l'éventuel reste à charge. Le salarié donne son accord relatif à la prise en charge. L'entreprise (accrochée au SI CPF) renseigne alors dans son propre SI les différents abondements (dont le sien), et l'accord du titulaire de mobiliser ses heures.

3) Cas du salarié ne souhaitant pas associer son employeur qui a confié la gestion de son 0.2% à l'OPCA : le FONGECIF monte le plan de financement, puis selon le projet du titulaire, le FONGECIF conserve le dossier ou le transmet à

l'OPCA. Dans ce dernier cas, le financeur instruit la demande de prise en charge et effectue l'ingénierie financière. Le financeur informe le titulaire en cas de reste à charge.

Actuellement : en cas de reste à charge du salarié, le financeur recueille l'accord du salarié via une convention tripartite (contrat de prestation de service), l'OF ou le CEP (le financeur choisit le mode de recueil de l'accord sur le reste à charge en attendant une harmonisation des pratiques dans le SI CPF).

A terme, sera mis en œuvre le parcours du salarié n'associant pas son employeur pour la gestion de ces dossiers de manière totalement dématérialisée et de bout en bout.

En cas de reste à charge, une demande d'accord via le SI CPF sera envoyée au titulaire (process ci-dessous en cours de validation) :

-Si le titulaire accepte le reste à charge : le dossier restera à l'état validé, et une notification sera envoyée au financeur via Webservice.

-Si le titulaire refuse le reste à charge : le dossier passera à l'état clos pour refus de reste à charge, les heures qui étaient bloquées seront débloquées, et une notification sera envoyée au financeur par Webservice.

- Si le titulaire ne répond pas : les heures resteront bloquées, une notification de relance sera envoyée au titulaire au bout de 2 semaines. Le gestionnaire aura la main pour renseigner le refus ou l'acceptation du titulaire s'il a recueilli l'information par ailleurs en dehors du SI CPF. Il n'y aura pas de clôture automatique du dossier (risque de clôturer le dossier alors que le titulaire a démarré sa formation).

La notification au titulaire devra préciser que son refus doit être notifié pour débloquent ses heures, et qu'il peut s'adresser à un CEP pour étudier d'autres possibilités de financement.

Comment le SI gère-t-il l'initiative individuelle d'une personne mobilisant ses heures acquises et un financement personnel ?

L'initiative individuelle d'une personne est gérée dans les évolutions nommées « Mise en place du parcours titulaire autonome » :

Pour les salariés, depuis janvier 2017, le titulaire initialise son dossier dans le SI CPF en indiquant qu'il s'engage à mobiliser ses heures pour une formation spécifique. Il renseigne son statut, sa région et sa branche professionnelle. Il est ensuite redirigé vers son CEP ou vers son employeur (s'il veut faire cette formation sur son temps de travail). Il peut télécharger son dossier au format PDF pour le transmettre ensuite à l'OPCA pour le financement.

Les évolutions prévues en 2017 permettront au titulaire ayant un statut de salarié autonome de pouvoir transmettre son dossier directement depuis le SI-CPF vers le SI de son OPCA. Il n'aura plus besoin de le télécharger et l'OPCA recevra directement le dossier dans sa liste de dossier à traiter.

L'instruction est bien démarrée sur le chantier du « parcours court du salarié autonome ».

L'objectif des travaux est d'aboutir à une dématérialisation complète des échanges, sécuriser son choix d'une formation éligible, et l'orienter vers le bon OPCA.

Une fiche d'expression des besoins sur ce sujet a été formalisée et est en cours de relecture validation. La prochaine étape est la rédaction du cahier des charges des développements à mener.

L'idée est de mettre en œuvre un Webservice entre le SI CPF et les SI des financeurs, pour permettre à ces derniers d'accéder à une sorte de bannette listant les dossiers qu'ils doivent traiter.

Sur le public des demandeurs d'emploi : l'instruction est initialisée pour dématérialiser au maximum les échanges et définir un circuit court demandeurs d'emploi.

Pour ces deux publics, la possibilité d'être abondeur de son propre dossier de formation est inexistante (pour les DE) et très marginale pour les salariés. Cette question sera traitée courant 2017 car l'arrivée de formation du type « permis de conduire » ainsi que la baisse des enveloppes de financements pourraient faire évoluer le principe de non-participation financière des demandeurs d'emploi au coût de leur formation et sans doute développer les abondements de la part des salariés qui souhaitent financer leur formation.

Comment les heures CEC et C3P vont-elles apparaître et être fléchées sur les bons financeurs ?

En ce qui concerne le C3P :

Le nombre de points pénibilité est affiché dans le C3P ainsi que dans le CPA.

Pour le C3P, le titulaire n'a pas la visibilité du nombre de points dont il dispose dans le SI CPF. Les gestionnaires ou les partenaires ont seulement l'indication de la présence ou non de points pénibilité mais pas du nombre de points disponibles. Le calcul de la transformation des points en heures est fait par le financeur qui a accès à une calculatrice C3P. Suite à ce calcul, le titulaire doit faire une demande auprès de la CNAV du nombre de points qu'il souhaite transformer en heures CPF et réserver ces points et heures.

Dans le dossier, les gestionnaires peuvent saisir -dans le dossier de formation- un abondement C3P en indiquant le montant en euros et le nombre d'heures (calculés et réservés sur le site CNAV).

Ces montants en heures et en euros sont transmis à la validation et à la clôture du dossier de formation au SI-C3PAV qui retourne alors au gestionnaire CPF l'autorisation ou non de mobiliser cet abondement pour valider ou solder ce dossier.

En ce qui concerne le CEC :

Le nombre d'heures de formation obtenues dans le cadre du CEC sera affiché dans le CPA.

Pour le CEC, le processus est actuellement en cours d'élaboration.

Avec l'intégration dans le SI CPF de nouveaux types d'abondement émanant de financeurs et de droits différents, les équipes travaillant sur le SI CPF sont conscientes de la nécessité de tracer l'origine de ces abondements afin de donner une vision claire aux Titulaires de la mobilisation de leurs droits ainsi qu'aux financeurs et instances de suivi du financement de la formation professionnelle.

Quel impact sur l'ingénierie financière à maîtriser pour les conseillers en évolution professionnelle, les cadres régionaux de référence et les outils d'ingénierie financière produit ? (en connaissez-vous ?) à produire ?

Globalement, les réseaux concernés n'ont pas fait part de difficultés particulières sur « l'ingénierie financière » au sens strict, c'est-à-dire sur la démarche proactive pour rechercher les financements et contacter les financeurs ou sur le travail de « négociation » du parcours avec l'organisme de formation (contrairement à leurs appréhensions de début 2015).

En ce qui concerne le compte prévention pénibilité :

Le processus de mobilisation des points C3P pour réaliser une formation dans le cadre du CPF apparaît complexe pour l'ensemble des acteurs. Pour calculer le nombre de points à réserver au regard du nombre d'heures CPF nécessaires (1 point = 25 heures à 12 euros), une calculatrice a été développée pour aider les gestionnaires à effectuer un calcul juste.

En ce qui concerne le Compte Engagement Citoyen :

Le processus est actuellement en cours d'élaboration.

Les réseaux n'ont à ce stade que peu de visibilité sur son caractère opérationnel et l'impact potentiel sur leurs publics : les travaux en ce sens sont engagés dans le groupe de travail du comité d'orientation du CPA, avec les partenaires sociaux sur l'accompagnement.

En matière de **financement**, la difficulté principale des réseaux réside dans les projets pour lesquels aucun financeur n'est identifié et le fait qu'ils n'ont pas de recours possible car le cadre collectif régional n'est pas en place. A terme, il en est de même des modalités opérationnelles pour les financements concernant les travailleurs indépendants et les fonctionnaires qui restent à définir.

La question des outils complémentaires nécessaires se posera dans un deuxième temps, quand les cadres collectifs régionaux existeront sur l'ensemble des territoires et quand les processus C3P et CEC seront entrés dans une phase opérationnelle (à fin décembre 2016, on ne comptait aucun dossier validé avec des heures pénibilité dans le SI CPF).

Concernant l'information sur l'offre de formation et de certification et les modalités d'élaboration des listes : quelles évolutions jugez-vous nécessaire et, le cas échéant, programmez-vous sur le champ de l'information sur la formation et la certification ?

La possibilité d'accéder à l'offre de formation dans le SI CPF est inscrite dans la feuille de route CPF 2017. S'agissant de l'information sur l'offre de formation, le COFIL LHEO a été réactivé en 2016, ce qui permettra de prendre l'arrêté de description d'une offre de formation.

Le chantier visant à modulariser les certifications et permettre l'intégration des blocs de compétences dans le SI CPF pour permettre aux salariés de suivre des formations plus courtes est également inscrit dans la feuille de route CPF 2017.

Le découpage des certifications en blocs de compétences est à finaliser avec les organismes certificateurs en lien avec la CNCP (cf. réponse *supra*). Le chantier sémantique dans le cadre du projet de « plate-forme d'échanges de données » (AGORA) adresse actuellement la description d'une offre de formation.

L'impact de l'article 14 de la Loi numérique est actuellement à l'étude, en lien avec la commission SI pour déterminer quelles sont les données de référence à intégrer et notamment le catalogue de formation.

Concernant le périmètre de l'offre à intégrer dans les bases d'information régionales, sources du flux national, envisagez-vous de prendre prochainement le décret attendu ? Sinon pourquoi (Recommandation 16) ?

R16 : Prendre le décret d'application prévu à l'article L 6121-6 du CT sur les bases régionales d'information sur l'offre de formation afin de stabiliser le périmètre des bases d'information sur l'offre de formation et la nature des données à diffuser adaptée à l'ensemble des usages connus de ces flux.

Les impacts de l'article 14 de la Loi numérique sur les modèles économiques des fournisseurs de données doivent d'abord être étudiés avant de prendre le décret.

Le décret d'application de l'article 81 de la loi Travail, sur les informations communiquées aux financeurs et leur partage sera-t-il l'occasion de clarifier l'ensemble de ces aspects (brique information sur la formation + brique entrées/sorties de formation) ?

Le décret relatif à l'article 81 sera présenté en CNEFOP pour débats et avis en 2017. Les travaux de fond sont engagés dans le cadre du chantier « sémantique » du projet.

Comment opérationnellement améliorer la capacité à mettre en visibilité et différencier l'offre de formation certifiante et non certifiante d'une part, les dates de formation et d'examen pour la certification et les résultats de celle-ci d'autre part afin de permettre aux listes de « formations/certifications éligibles » de mieux flécher la certification d'une part, les réseaux de formation y conduisant d'autre part ? (Recommandations n° 30 et 23)

R30 : Organiser l'information sur les équivalences et reconnaissances attachées aux certifications inscrites au RNCP ou à l'inventaire

R23 : Mettre en regard des listes de certifications éligibles, l'offre de formation mobilisable par souci de transparence au moment du diagnostic et pour faciliter le maniement de la liste

Il reste encore à la marge des formations non certifiantes issues des programmes régionaux de formations dans les listes COPAREF. En effet, un travail de reprise avait été mené de remonter systématiquement au niveau de la certification lorsqu'il s'agissait d'une action rattachée à une certification. La difficulté de la distinction entre le certifiant et le non-certifiant provient en partie de l'existence-même de l'inventaire dont le périmètre est difficile à identifier clairement.

En revanche, pour ce qui est de la distinction possible, il existe plusieurs outils.

Offre Info et Certif Info sont à ce jour les meilleurs outils qui proposent cette distinction. Le pôle certification de l'ONISEP manque de moyens pour avancer aussi vite qu'il le souhaiterait sur les évolutions de ces systèmes (notamment en ce qui concerne la gestion des blocs de compétence), mais c'est bien c'est à leur niveau que se situe la capacité à collecter, traiter, formaliser et communiquer ce type d'informations avec un haut niveau de détails.

Pour rappel, l'Onisep est spécialisé dans l'information produite pour des publics multiples. Leur spécialité est de s'adapter aux besoins des publics pour proposer une information à jour, fiable et compréhensible.

Du côté d'Offre Info, géré par les CARIF-OREF, un groupe de travail avance progressivement sur la sécurisation des informations sur les réseaux d'OF habilités à délivrer certaines certifications. Ce chantier va permettre à terme de mettre Certif Info en capacité de récolter davantage d'informations sur les dates de validités des certifications, qui seront en partie fournies par les certificateurs directement. Ce point sera crucial vu les dernières évolutions de l'outil de gestion des listes éligibles sur les péremptions automatiques de certifications.

Le langage Lhéo dans une moindre mesure apportera une partie des réponses. L'articulation globale certification/action/session permet en théorie de fournir toutes ces informations. Il faut que les acteurs responsables de la collecte se mettent en capacité de récupérer ces informations, (notamment les dates d'examen et évaluations) pour les communiquer.

Deux préconisations peuvent être étudiées :

- la possibilité de mettre à disposition des bases de l'Intercarif, la possibilité d'aller jusqu'à la session. Ceci requiert un travail de qualification et d'amélioration de la base offre de formation par les CARIF-OREF (d'où les impulsions de la DGEFP en ce sens auprès du réseau des CARIF-OREF).
- Pour le grand public, la notion d'éditeur de liste, les appellations telles que « certifiant » ou « qualifiant » n'ont pas beaucoup de sens. Un bilan avec les partenaires sociaux sur les évolutions en termes de simplification pour l'usager reste nécessaire. L'audition par le CNEFOP associée aux préconisations seront sans doute des leviers.

Où en est le développement de la plateforme de gestion des entrées et sorties de formation ? (recommandation 28) **→ AGORA**

Le chantier sémantique est lancé depuis le 21 novembre. Les solutions de mises en œuvre sont l'étude pour être débattues prochainement en CNEFOP.

Pour sécuriser la production des flux nécessaires à cette information, le CNEFOP a pensé en 2016 utile de pérenniser légalement les missions des CARIF (Recommandation 17)

R17 : Officialiser et pérenniser les missions d'intérêt général des CARIF-OREF (information sur l'offre de formation et les conditions de sa mobilisation en appui et liens étroits avec les opérateurs des SPRO et du CEP, gestion d'outils mutualisés associés, observatoire régional, ...) en tant qu'opérateurs à la gouvernance quadripartite, en appui des conseils généraux, des services de l'Etat et des CREFOP.

La recommandation n'ayant pas été suivie, pensez-vous qu'elle reste pertinente ? Pourquoi ?

Cette recommandation a été étudiée en amont de l'élaboration de la loi du 8 août 2016. et afin de laisser une plus grande souplesse dans l'organisation des missions de recueil, de diffusion de l'information sur la formation (qui relèvent en droit des conseils régionaux), et d'observation sur la relation emploi-formation et l'anticipation des mutations de l'activité et du travail, il a été arbitré de ne pas figer de manière législative l'existence de ces structures, nées de l'initiative régionale et dont les missions et les modes de fonctionnement sont définies dans le cadre des contrats de plan Etat-Région.

Il appartient aux CARIF-OREF d'organiser une coordination nationale plus visible, plus active, y compris sur le plan institutionnel. En effet, leur rôle reste clé dans le paysage actuel, que ce soit en termes d'information à l'échelle régionale, ou dans leur culture et leur compétence sur la gestion de l'offre. C'est dans cette perspective que la DGEFP a accepté d'intégrer en tant qu'observateur et invité permanent l'assemblée générale de l'association « réseau des Carif Oref/RCO ».

Comment prévoyez-vous de définir l'enquête nationale « quali » et « quanti » concernant les suites de parcours ? Le CNEFOP sera-t-il consulté ? Quelles modalités de diffusion et quels usages souhaitez-vous mettre en œuvre des données relatives aux suites de parcours que doivent transmettre les organismes de formation que la loi Travail rend désormais obligatoire ? Quel est le calendrier de mise en œuvre ? Pensez-vous que sur la base de ces données des outils ou des indicateurs pourraient être mis à la disposition des acteurs et du grand public, leur donnant à voir l'impact d'une certification sur le parcours professionnel (Recommandation 33) ?

C'est la plateforme entrées et sorties de formation (projet encore appelé AGORA), qui, connectée aux données de la DSN, devrait pouvoir nous restituer les parcours professionnelle des sortants de formation.

Le nouveau Dispositif d'Enquêtes sur les Formations et Itinéraires des Salariés (DEFIS), va permettre de recueillir des informations relatives à l'impact des formations sur les parcours des salariés, et cela mis en regard avec des contextes d'entreprise spécifiques.

Cette enquête, initiée par le Conseil national d'évaluations de la formation professionnelle (CNEFP), financée par le Fond paritaire de sécurisation des parcours professionnel (FPSPP), est réalisée par le CEREQ et pilotée conjointement par le CEREQ et le CNEFP.

Le dispositif prévoit une enquête en deux temps :

- « Le volet entreprise » : une enquête auprès de 4 500 entreprises, représentatives des entreprises privées de trois salariés ou plus dans tous les secteurs d'activité (hors agriculture), conduite en décembre 2015. Ce volet vise à recueillir des informations détaillées sur le contexte dans lequel les salariés se forment (ou non). Des premiers résultats sont déjà disponibles.

- « Le volet salarié » : l'interrogation sur 5 ans d'un panel de 16 000 individus, salariés en décembre 2013 d'une des entreprises répondantes au volet entreprise, quel que soit leur contrat de travail. Les cinq vagues d'interrogation, de l'automne 2015 à l'automne 2019, permettront le repérage de l'ensemble des formations suivies et de tous les changements professionnels intervenus dans leur parcours sur la période.

L'enquête vise à étudier les dynamiques de formation des salariés dans leur diversité, en lien avec le travail et son organisation, ainsi que les politiques de formation et de ressources humaines des entreprises. Elle ambitionne également d'apprécier les effets de ces dynamiques sur les carrières professionnelles et salariales, la mobilité externe et les chances d'accès à un nouvel emploi, ainsi que sur d'autres changements dans l'activité professionnelle des salariés.

Les innovations du dispositif consistent à articuler une enquête couplée employeurs-salariés avec un suivi longitudinal d'une cohorte de salariés sur 5 années, afin de : rendre compte du double ancrage de la formation dans le travail et l'emploi ; élargir le repérage de la formation professionnelle continue à la diversité des formes d'apprentissage ; analyser les liens entre la formation et l'ensemble des changements professionnels intervenus dans l'activité ; interroger les très petites entreprises et leurs salariés.

Des questions sur le CPF ont été introduites dans le questionnaire à partir de 2016 :

- L'information de l'employeur sur le CPF,
- L'incitation par l'employeur à suivre une formation dans le cadre du CPF
- Le souhait d'utiliser le CPF et les demandes de formation dans ce cadre
- L'inscription sur moncompteformation.gouv.fr
- Pour chaque formation suivie l'année précédente, si c'est dans le cadre du CPF

Au-delà des constats sur l'information fournie par l'employeur (qui est en soi intéressante), il devrait donc être possible de regarder la place du CPF dans l'ensemble des formations (pour la population des personnes salariées en décembre 2013), puis dans les futures vagues, de mettre en relation avec les parcours professionnels. Cependant, ce qu'on pourra en tirer dépend beaucoup de la montée en charge du CPF pour les salariés, sachant que pour 30 000 CPF salariés, le CEREQ anticipe de disposer d'un échantillon de 20-25 individus concernés dans l'enquête pour l'instant... Ce qui en l'état est trop faible.

Concernant l'élaboration des listes de formations éligibles, qu'attendez-vous de la mise en œuvre de la nouvelle disposition de la loi travail (article 79 de la loi Travail) ?

Il s'agit ici de la nouvelle obligation de publication des listes éligibles au CPF. La mise en ligne des listes sur le SI CPF n'est pas suffisante juridiquement pour répondre à cette obligation. Un accord de partenariat a donc été conclu entre le COPANEF/FPSPP et Centre Inffo pour créer un site internet *ad hoc* visant à visibiliser l'activité de toutes les instances paritaires.

Ce site www.paritarisme-emploi-formation.fr est ouvert depuis début 2017. Il permet à chaque éditeur (COPAREF ou CPNE) d'informer sur la dernière version de sa liste et les modalités d'élaboration de celle-ci. C'est la liste des certifications éligibles telle qu'elle sera accessible sur le SI CPF qui sera affichée sur ce site. Les COPAREF et les CPNE de branches ont tour à tour été sollicités pour transmettre leurs éléments et désigner un directeur éditorial de leur espace sur ce site.

L'obligation porte également sur la transparence des critères de constitution des listes éligibles.

Pour répondre à cette obligation concernant la LNI, le COPANEF a formalisé un kit juridique, avec l'appui d'un cabinet d'avocats. Ce kit est mis en ligne par le COPANEF, afin de permettre aux éditeurs de s'appuyer dessus s'ils le souhaitent pour s'en inspirer pour leur propre liste. La mise en ligne de ce kit est prévue sur le site du COPANEF et sur la base documentaire CISPEO de la CDC, dans la rubrique « Procédures –Outils divers ».

Cette nouvelle disposition renforce la transparence du système et peut permettre une meilleure communication entre acteurs en amont, afin de mieux tenir compte des remontées de terrain, où des cas à la marge peuvent poser question, par exemple, si des COPAREF décident de privilégier plutôt le public DE ou le public salarié, pour tel type de certifications.

Une vigilance est nécessaire de la part des partenaires sociaux, éditeurs de listes, quant aux choix de privilégier certains certificateurs par rapport à d'autres, notamment pour tout ce qui relève de l'enseignement supérieur, tant l'appréciation de la valeur de tel master de telle université par rapport à un autre peut être subjective.

Il revient aux partenaires sociaux, responsables de l'élaboration des listes, d'anticiper les réactions des OF et certificateurs lors de la publication de ces critères.

Concernant l'accès à la certification : le CPF a-t-il un impact sur l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire : quelle est votre analyse de la situation, des enjeux à venir ?

Oui, le CPF a eu un impact sur l'ensemble de ces sujets. Le CPF a accéléré l'enregistrement de certifications à l'Inventaire. Il s'inscrit dans la volonté de modulariser les certifications, et par conséquent, va permettre l'intégration des blocs de compétences dans le SI CPF, en lien avec l'ensemble des certificateurs.

Il a mis en exergue la priorisation nécessaire du travail conséquent de saisie dans le RNCP des certifications inscrites de droit au RNCP, mais qui n'y étaient pas forcément enregistrées.

Lorsqu'une certification est éligible au CPF, le contenu de sa fiche RNCP est publié et visible sur le SI CPF. Cela a mis en évidence la nécessité de faire évoluer ces fiches pour qu'elles soient plus explicites et vulgarisées en vue de leur communication au grand public.

Par ailleurs, l'un des principaux bénéfices issu de la mise en place du CPF, a été d'amener de nombreux acteurs à travailler ensemble, permettant in fine de mieux connaître les rôles et méthodes de travail de chacun, pour un enrichissement des pratiques, et aboutissant à une meilleure connaissance de l'écosystème de la formation professionnelle.

Par ailleurs, la confusion reste fréquente entre l'enregistrement d'une certification auprès de la CNCP et son éligibilité au CPF. Beaucoup de certificateurs et OF partent encore du principe qu'une fois enregistrées auprès de la CNCP (RNCP ou Inventaire), les certifications sont éligibles au CPF, et ils réagissent fortement quand ils comprennent que ce n'est pas le cas (en effet, la certification doit également être sélectionnée par un éditeur dans sa liste, afin que cette dernière soit éligible aux seuls titulaires rattachés à cette liste).

Sur l'offre de certifications elle-même, l'arrivée du CPF a été très bénéfique à certains secteurs. Certains ont tiré parti de l'arrivée de l'inventaire (secteur informatique et des langues, notamment), les branches professionnelles en ont profité pour mieux valoriser leurs CQP. Certains certificateurs ministériels, au contraire, demeurent en retard, que ce soit sur leur offre enregistrée de droit au RNCP, ou s'agissant de leurs habilitations de catégorie A à l'Inventaire.

A cet égard, chaque acteur doit jouer son rôle. Ainsi la CNCP doit poursuivre son travail d'évaluation des dossiers d'enregistrements, et mener des analyses prospectives. Cette dernière doit permettre d'améliorer le contenu des informations présentes dans les fiches RNCP et Inventaire qui, à ce jour, ne sont que très difficilement utilisables, que ce soit pour un public professionnel (car trop éparées et incohérentes) ou pour le grand public (car le langage employé n'est pas adapté à un salarié, un DE ou un jeune).

L'enjeu se situe également dans la capacité collégiale à reproduire une sorte de langage Lhéo pour décrire la certification et les blocs de compétence. Ces travaux doivent pouvoir être lancés, notamment en lien avec le chantier sémantique du projet AGORA, afin de définir l'objet certification et la manière dont ce dernier doit être décrit à la fois pour un public professionnel, mais aussi pour le(s) grand(s) public(s).

Comment est organisée l'appropriation par tous les réseaux du CEP des nouvelles possibilités qu'ils ont créées (certif partielle, VAE) ou doivent faciliter (financements divers, y compris personnel) ?

Pour que la mise en œuvre soit réellement démultipliée au regard des ambitions de la réforme, des évolutions des certifications comme des évolutions techniques sont absolument indispensables.

Là encore il s'agit de faire évoluer la qualité de l'offre de formations notamment dans son aspect modularisé. Le cadre collectif régional ou les échanges entre financeurs qui, à ce jour, sont encore peu usités, les CREFOP étant installés ou réinstallés de façon très récente, est le levier qui manque pour vraiment mettre la bonne offre de formations à disposition des conseillers.

Dans le cadre du plan 500.000 formations supplémentaires, la mobilisation de la VAE collective (après la phase d'expérimentation) permet aussi de dynamiser l'approche de validation des acquis.



ANNEXES

ANNEXE 1

État des lieux SI concernant le niveau 1 du conseil en évolution professionnelle

Bilan de l'enquête sur la présence des données de niveau 1 dans les 38 SI (questionnement des réseaux sur la possibilité de restituer et la présence des données du tableau de bord niveau 1 issus d'un groupe de travail ARF)

- 11 réponses sur 13 attendues (au 26/09/2016)
- Traitement des réponses par code couleur :
 - Donnée présente et soit saisie obligatoire, soit saisie non obligatoire mais avec un bon taux de renseignement de la donnée dans le SI opérateur : vert
 - Donnée présente, saisie non obligatoire avec un taux de saisie moyen, faible ou non connu : orange
 - Donnée non présente : rouge

	Date de naissance	Situation						Niveau de qualification	Handicapé / bénéficiaire de l'obligation d'emploi
		Scolarisé ou étudiant	Apprenti	Stagiaire de la formation professionnelle	Demandeur d'emploi inscrit ou non inscrit	Salarié	Autre		
Pôle Emploi									
Missions Locales									
APEC									
AFDAS									
CAP EMPLOI									
FAFTT									
OPCALIM									
UNAGECIF									
UNIFAF									
Unifformation									
ORDESOF									
Fongecif RA									
G2									
Fongecif IDF									

	Code postal	Code commune	Service en présentiel / dématérialisé	Origine				Services niv 1	Réorientation
				Démarche individuelle	Démarche conseillée par un tiers	Démarche conseillée par un autre acteur du SPRO	Démarche conseillée par l'entreprise		
Pôle Emploi									
Missions Locales									
APEC									
AFDAS									
CAP EMPLOI									
FAFTT									
OPCALIM									
UNAGECIF									
UNIFAF									
Unifformation									
ORDESOF									
Fongecif RA									
G2									
Fongecif IDF									

Le constat, à ce stade, est donc celle d'une hétérogénéité des données présentes dans les différents SI des 13 opérateurs et, quand la donnée est prévue dans le SI, souvent d'un taux de saisie faible, avec, compte tenu de la charge des réseaux, une impossibilité de demander aux conseillers de le faire. On peut donc conclure à une impossibilité aussi bien technique que métier à mettre en œuvre des indicateurs autre que partiels ou disparates (exemple des missions locales qui ne peuvent pas tracer les plus de 26 ans accueillis, des services à distance de l'APEC ou d'Opacif qui ne demandent pas les caractéristiques de la personne...).

Annexe 2 : COMCEP, la communauté de pratiques



La ComCEP communauté de métier digitale pour les conseillers en évolution professionnelle

Point d'étape au 16.1.2017

Impulsée par la DGEFP, en lien avec les Régions

- portée par Centre Info, l'UODC/Université ouverte des compétences et le Réseau des Carif-Oref
- cofinancée par les représentants des opérateurs nationaux du CEP

la ComCEP contribue à la qualité du déploiement du conseil en évolution professionnelle sur l'ensemble du territoire.



1. Les grandes étapes de la ComCEP

- **De mars 2015 à février 2016** : élaboration du projet, validation par les financeurs (représentant les opérateurs nationaux désignés par la loi), accord de 3 régions pilote
- **Février 2016** : Constitution du Groupe Pilote avec 24 conseiller-ères représentant les réseaux d'opérateurs nationaux, dans 3 régions expérimentatrices (Bourgogne, Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur)
- **Mars - Juin 2016** : Groupe pilote et montage de la ComCEP. Configuration des rubriques définitives à travers plusieurs consultations des conseillers du groupe pilote.
- **Juillet 2016** : Ouverture de la ComCEP aux conseillers des réseaux d'opérateurs nationaux, dans les 3 régions pilotes. L'animatrice-modératrice de la ComCEP est une conseillère ayant participé au groupe pilote.
- **Octobre 2016** : Ouverture aux conseillers CEP de toutes les régions (dont outremer). Demande d'inscription volontaire, définitive après validation par le réseau du-de la conseiller-ère.

2. Une gouvernance partagée

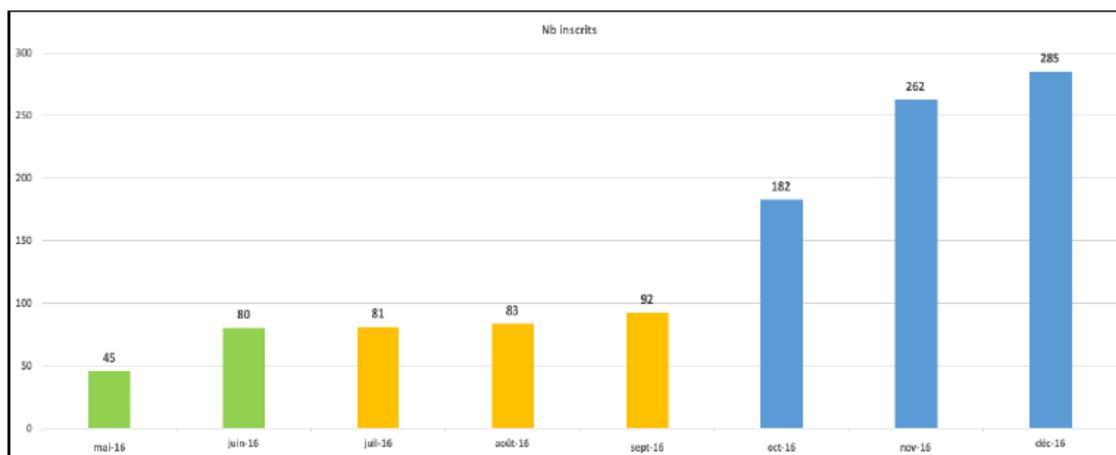
La gouvernance du projet est assurée par les représentants des financeurs et opérateurs nationaux du CEP, de la DGEFP, des Régions, en lien avec les porteurs du projet.

- **Le comité de pilotage** (2/an) oriente la stratégie de la ComCEP : fonctionnement, financement et déploiement de la communauté. NB : 3 régions étaient représentées au comité de pilotage du 22/9/2016 (Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes et Centre Val-de-Loire), en attendant la présentation du projet à Régions de France (RDV en instance).
- **Le comité opérationnel** (4/an) assure la liaison entre la ComCEP et les dispositifs de professionnalisation nationaux et territoriaux des conseillers en évolution professionnelle. A cet effet, le comité opérationnel est destinataire d'une analyse régulière des sujets d'échanges des conseillers (dans le respect de l'anonymat des conseillers). Il est aussi le lieu de suivi du déploiement de la ComCEP (veille sur la montée en charge de la participation des professionnels de chaque réseau et sur les actions qu'il convient de mettre en place pour l'accompagner), de l'identification des sujets qui peuvent faire l'objet d'une thématique nationale à travailler (ex : les personnes en multi-statuts, ou des situations non couvertes à ce jour), de l'analyse de la plus-value d'un tel outil dans les pratiques professionnelles.

3. Les membres de la ComCEP au 16 janvier 2017

- 319 membres inscrits : 282 conseillers et 37 membres non conseillers (membres du comité opérationnel, réseaux des opérateurs, Carif-Oref)
- 518 messages
- 97 sujets de discussion

Evolution du nombre de membres de la ComCEP



Légende des couleurs

En vert : ouverture aux autres conseillers des structures ayant participé au groupe pilote ; en jaune : ouverture aux CEP des 5 opérateurs dans les 3 régions expérimentales ; en bleu : ouverture à toutes les régions

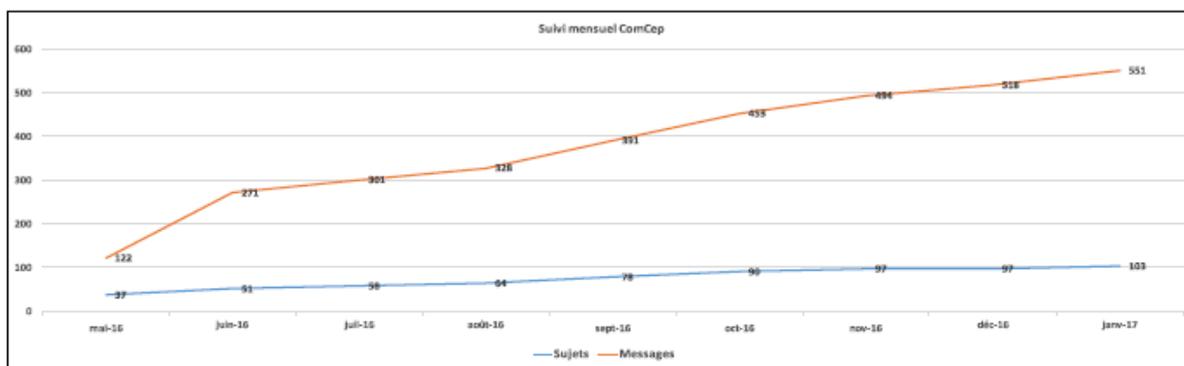
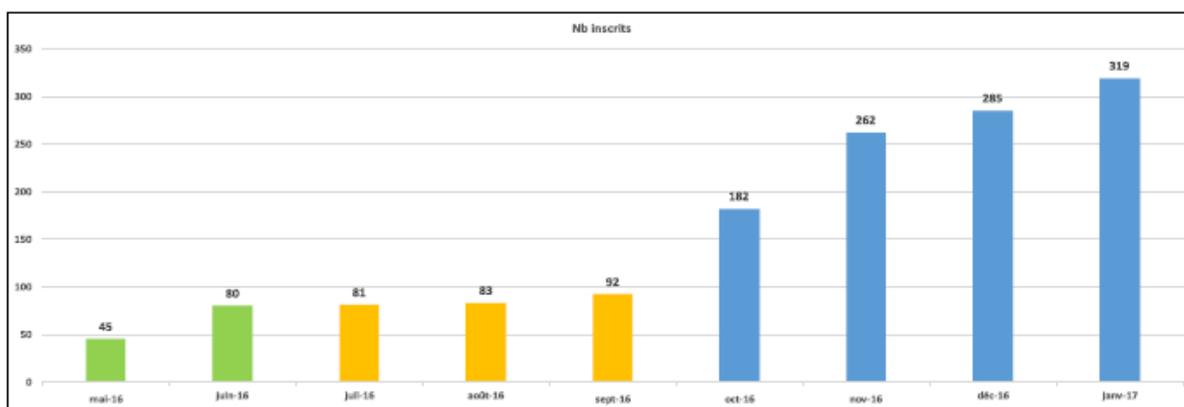
Au 16.1.2017, la répartition par opérateur des 282 conseillers inscrits

OPÉRATEUR	Nombre de conseillers	%
Fongecif/Opacif, dont :	113 dont	40
- Fongecif	64	
- Unifaf	17	
- Faf-tt	14	
- Uniformation	9	
- Afdas	6	
- Agecif Cama	3	
Missions Locales	78	28
Pôle Emploi	36	13
Apec	27	9
Cap Emploi	28	10

8 Carif-Oref impliqués : 11 inscrits dans la ComCEP en tant que membres « hors pairs »

- PRAO Rhône-Alpes : 2
- GIP Espace Compétences- PACA : 2
- C2R Bourgogne : 2
- Lormétiers (Lorraine) : 1
- Prisme Limousin : 1
- Carif Oref Réunion : 1
- Corse Compétence : 1
- Carif Oref Midi-Pyrénées : 1

Evolution du nombre d'inscrits et du nombre de messages





La ComCEP



Index du forum



Mon compte



0 message privé



Membres

Le forum de la communauté de métier du CEP, exclusivement accessible aux conseiller-ères CEP

Consulter les messages non lus Consulter les sujets actifs FAQ Marquer les forums comme lus

Index du forum

Forums	Répond	Messages	Dernier message
 Une communauté digitale de métier pour les conseillers CEP Qu'est-ce que la ComCEP, comment la rejoindre ? Découvrez les informations pratiques et ce qu'en pensent les professionnels qui l'utilisent !	4	4	par L. Sigales de l'UOBC le 04/03/2016 16:40
 Bienvenue aux nouveaux conseillers	0 (0/0)	Messages	Dernier message
 Vos questions pour vous familiariser avec le forum	0	01	par FABIEN COLSON le 06/11/2016 09:57
 Les échanges de pratiques	0 (0/0)	Messages	Dernier message
 L'accueil du bénéficiaire	0	04	par mickaelguy le 04/12/2016 11:08
 Le premier entretien	0	01	par mickaelguy le 04/03/2016 16:40
 Après le premier entretien	0	03	par LorraineE le 09/12/2016 12:02
 Aider à monter un dossier : les bonnes structures, le financement...	01	00	par LorraineE le 06/12/2016 13:37
 Le suivi du parcours du bénéficiaire	0	03	par Anastasia le 06/12/2016 13:37

Thématiques du forum de la ComCEP

	janv-17	
	Sujets (nb: 97)	Messages (nb: 518)
Accueil	3%	1%
Bienvenue aux nouveaux conseillers	5%	9%
Les échanges de pratiques	23%	38%
Se professionnaliser dans le métier	5%	6%
Les outils du CEP	17%	9%
Les améliorations du forum	4%	5%
Divers	6%	5%
Echanges "Hors Pairs"	19%	17%
Les événements en Régions	15%	7%
Le coin des animateurs	4%	3%
TOTAL	100%	100%

La répartition des échanges par messages et par sujets confirme les préoccupations initiales du Groupe Pilote : la ComCEP est avant tout utile pour partager des bonnes pratiques, mutualiser des outils et communiquer sur les initiatives régionales.

Outre l'ouverture régulière de nouveaux sujets, certains sujets « historiques » (cf. « Combien de temps pour un entretien ? », « Accueil CEP-1 », « Le CEP implique un changement de posture ? » ...) sont souvent réactivés par les nouveaux conseillers inscrits à la ComCEP.

Précisions sur les sujets d'échanges

Les échanges de pratiques	Sujets	Messages
• L'accueil du bénéficiaire	3	56
• Le premier entretien	2	11
• Après le premier entretien	2	13
• Aider à monter un dossier : les bonnes structures, le financement...	11	80
• Le suivi du parcours du bénéficiaire	3	33
Se professionnaliser dans le métier		
• Comment je me professionnalise	4	28

Les outils du CEP		
• Les liens utiles	9	24
• Je partage mes outils	8	27
• Les améliorations du forum		
• Vos attentes et vos besoins	4	30
Trucs et astuces		
• Trucs et astuces pour utiliser le forum	6	27
• Groupe Pilote - Consultations	6	245
• La communauté de métier CEP - Groupe Pilote - Consultations	6	245
En régions		
• Evénements et rencontres, colloques	1	2
• Outils et structures, sur le Web, les applis	9	17
• La ComCEP, on en parle...	2	14
• Petites annonces	3	7
Échanges Hors Pairs : la seule rubrique accessible aux non conseillers		
• Échanges	5	44
• Propositions d'outils	15	47

Les échanges de la communauté de métier

Dans leur très grande majorité, les questions posées par les conseillers sont relatives aux cas rencontrés lors des entretiens de CEP (une situation administrativement complexe, un cas rencontré pour la première fois) ; elles expriment également le besoin de confronter leur pratique à d'autres professionnels.

Les réponses sont généralement apportées par les pairs dans un délai de 48 heures maximum. Dans la grande majorité des cas, elles proviennent de conseillers de réseaux différents, qui font part de leur propre expérience et pratique dans un cas similaire, renvoient vers des personnes-ressources, signalent des liens vers des ressources et outils pertinents pour traiter et souvent approfondir la question initiale.

A. Exemples de questions-métiers liées au conseil en évolution professionnelle

➤ Sujet : comment apprécier la frontière entre les 3 niveaux du CEP

Question : codifiez-vous le début de parcours CEP systématiquement en niveau 1 ? Considérez-vous que tout traitement au 1er accueil relève de fait du niveau 1 ? Considérez-vous que tout entretien

relève du niveau 2 ou 3 ? Codifiez-vous des entretiens conseil en niveau 1 ? Comment les autres membres de la communauté traitent-ils ce 1er niveau CEP ?

Question : Quand vous êtes sur le niveau 3 (la personne vous contacte avec un projet concret et bien défini), avez-vous besoin de revenir avec elle sur son parcours et projet, de l'interroger même s'il est clair ? Cela dans le but de trouver une cohérence globale et de mieux l'accompagner (connaître les démarches pour voir la construction, pour mieux l'accompagner et l'aider, notamment sur la finalisation de son dossier). Cela vous arrive de revenir sur le niveau 2 et à quel moment?

3 réponses

➤ **Sujet : les outils utilisés dans le cadre des entretiens**

Question: Quels outils utilisez-vous pour travailler les compétences ?

5 réponses mentionnant des références et des modes d'usages d'outils nationaux (passeport orientation-formation), internes aux réseaux ou territoriaux (e-portfolio régional)

B. Exemples de questions liées au traitement d'un dossier : ingénierie financière et procédures entre opérateurs

➤ **Sujet : CPF (Rubrique «Echanges de pratiques, Aider à monter un dossier)**

Question : Quelle procédure adoptez-vous lorsqu'un bénéficiaire souhaite simplement utiliser son CPF (hors cofinancement CIF) et qu'il est totalement autonome: compte crée, formation éligible et code CPF trouvé, OPCA connu... - l'orientez-vous directement vers l'OPCA? - complétez-vous la demande de financement FPSPP avec lui et c'est vous qui envoyez le dossier à l'OPCA ? - le RDV est-il obligatoire pour vérifier le projet?

3 réponses

Question : Comment accompagner un bénéficiaire en CDD, qui travaille jusqu'au 31 octobre 2016 et souhaite mobiliser ses 32 heures DIF/ CPF pour effectuer une formation de 40h qui commence le 3 novembre. Comment peut-il bénéficier de la dotation des 100h FPSPP, sachant qu'il n'est pas encore demandeur d'emploi.

9 réponses, avec des conseils et exemples de traitement de dossiers similaires

➤ **Sujet : CIF CDI et licenciement éco/CSP (Rubrique «Echanges de pratiques, le suivi du parcours du bénéficiaire)**

Question : un salarié licencié éco durant un CIF CDI peut-il quand même signer le CSP, même s'il est déjà stagiaire de la formation professionnelle? Doit-il attendre la fin de sa formation pour s'inscrire à Pôle Emploi (à condition que l'OPACIF maintienne le salaire) et signer, plus tard le CSP?

4 réponses

➤ **Sujet : CDI, CET et CIF**

Question. Une salariée en CDI souhaite mobiliser son compte épargne temps en même temps que son CIF. Est-ce juridiquement possible?

4 réponses

C. Exemple de question relative à la professionnalisation des conseillers

➤ **Sujet : monter en compétences**

Question. Je n'ai pas encore assez d'expérience et je souhaite monter en compétence sur la thématique du transfert de compétences. Quels outils utilisez-vous et de quel levier vous servez vous?

3 réponses, dont l'une renvoie aux ressources internes du réseau du conseiller qui a posé la question.

Un espace dédié pour que les conseillers qui le souhaitent puissent échanger avec des non conseillers

La rubrique « Echanges hors pairs » a été créée pour faciliter un dialogue entre les conseillers de la communauté (les « pairs ») et les non conseillers (les « hors pairs »). Ces derniers sont les membres du comité opérationnel de la ComCEP (représentants des opérateurs nationaux, Carif-Oref, Centre Inffo, UODC, experts).

Cette rubrique est le seul espace visible par les non conseillers (les échanges entre conseillers leur sont inaccessibles). Les non conseillers peuvent signaler des ressources et répondre aux questions des conseillers. L'animatrice de la ComCEP veille à faire connaître ces échanges aux conseillers sur leur forum pour leur donner plus d'écho.

➤ **Sujet : Formation des conseillers CEP en 2017 (Rubrique «Echanges hors pairs »)**

Question : « Bonjour à tous les "Hors Pairs", quelqu'un pourrait-il nous informer sur les futurs projets de formation, pour les conseillers CEP ? »

Réponses : programmes mis en œuvre par les différents réseaux au niveau national ou territorial.

Annexe 3 : tableau de bord co-construit avec les opérateurs et validé de façon quadripartite

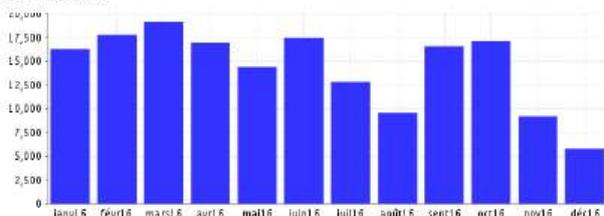


CEP ENTREES
Pour le mois de décembre 2016

Source : Extranet DGEFP
Date de mise à jour des données : 11/01/2017

a) Entrées en CEP en flux mensuel (niveau 2 & 3)

Sur 12 mois glissants



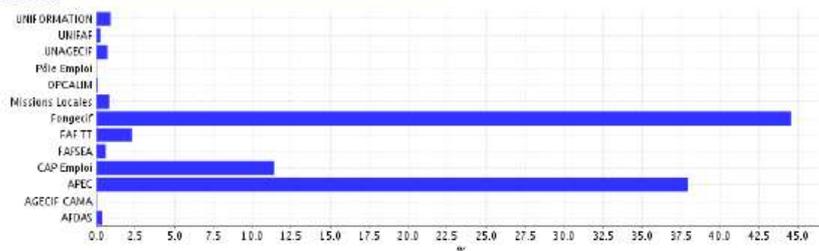
b) Entrées en CEP en flux mensuel cumulé (niveau 2 & 3)

Depuis le début de l'année



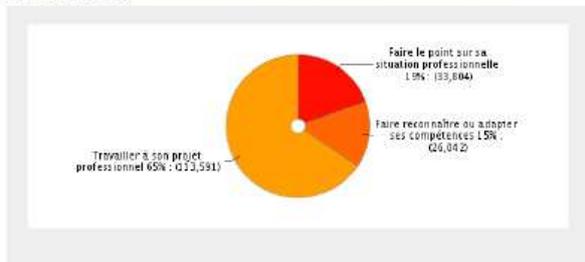
c) Répartition des entrées en CEP en flux mensuel cumulé (niveau 2 & 3)

Depuis le début de l'année



d) Ventilation des motifs de sollicitation (en flux mensuel cumulé)

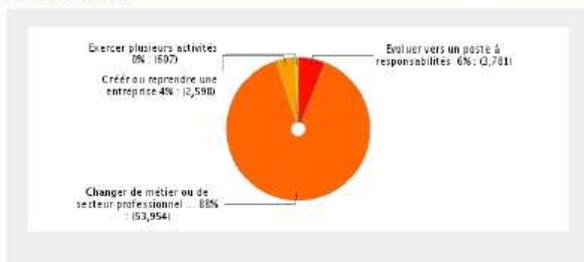
Depuis le début de l'année



Volume de référence : 173 437 bénéficiaires.

e) Ventilation des sous-motifs de sollicitation d'un CEP : focus sur "travailler à son projet professionnel"

Depuis le début de l'année



Volume de référence : 60 940 bénéficiaires

(nb : 113 591 bénéficiaire identifiés au sein de "travailler à son projet professionnel")

Hors Missions Locales et Pôle Emploi : 173.438 bénéficiaires dans l'extranet CEP à fin décembre 2016
Pour les Missions Locales (requête spécifique hors extranet) : à fin octobre : 158.886 bénéficiaires.
Pôle Emploi et Fongecif Alsace : les chiffres devraient arriver dans l'extranet début février.

Rappel : 173 437 bénéficiaires sont entrés dans le dispositif CEP depuis le début d'année

a) Répartition hommes/femmes

Depuis le début de l'année



b) CEP et handicap

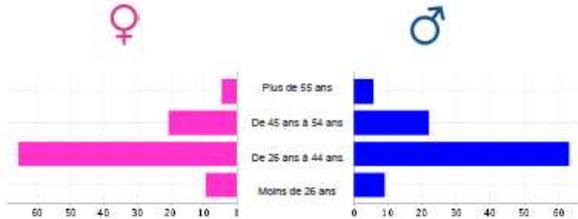
Depuis le début de l'année



Volume de référence : 21 387 bénéficiaires

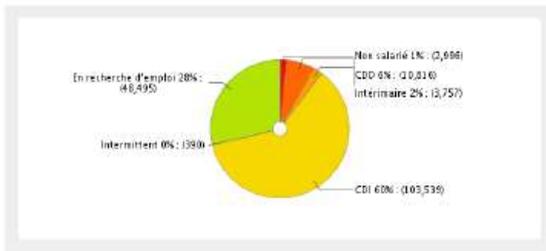
c) Pyramide des âges des bénéficiaires du CEP

Depuis le début de l'année



d) Ventilation des usagers du CEP en fonction des derniers statuts connus

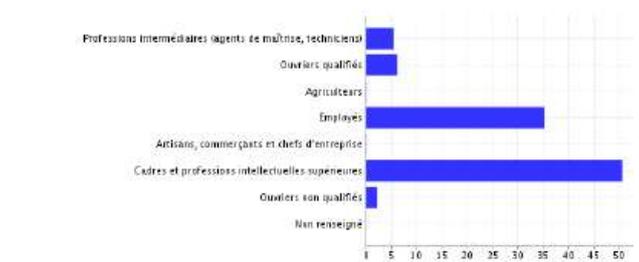
Depuis le début de l'année



Volume de référence : 169 993 bénéficiaires

e) Professions et catégories socio-professionnelles

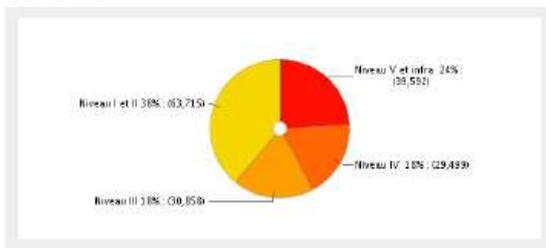
Depuis le début de l'année



Volume de référence : 138 004 bénéficiaires

f) Ventilation des bénéficiaires du CEP en fonction de leur niveau de qualification

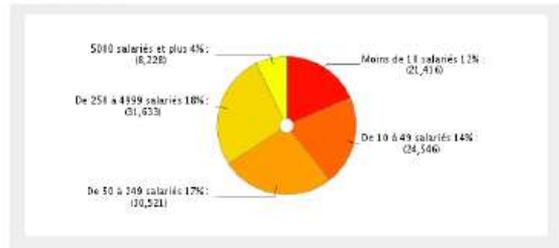
Depuis le début de l'année



Volume de référence : 163 964 bénéficiaires

g) Tailles des entreprises dont proviennent les bénéficiaires salariés (hors intérimaire)

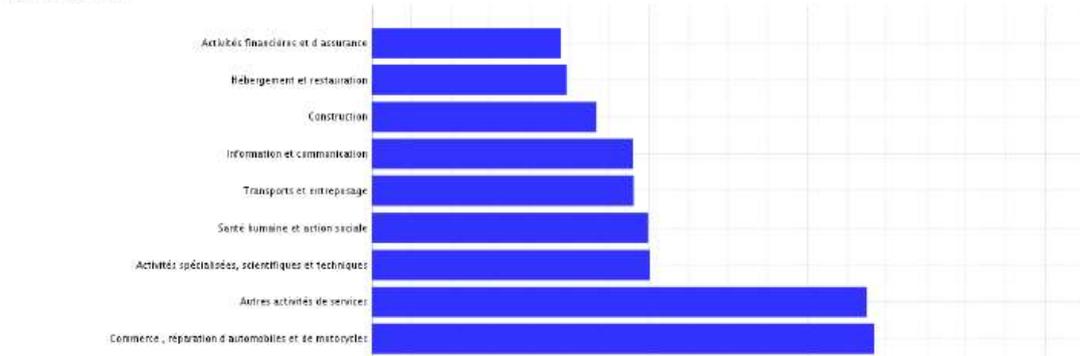
Depuis le début de l'année

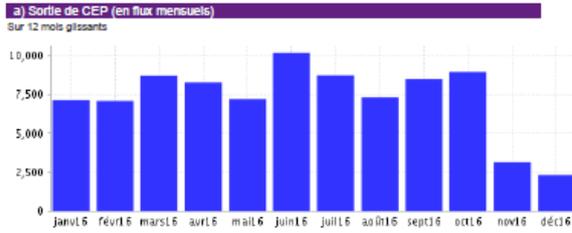


Volume de référence : 116 344 bénéficiaires

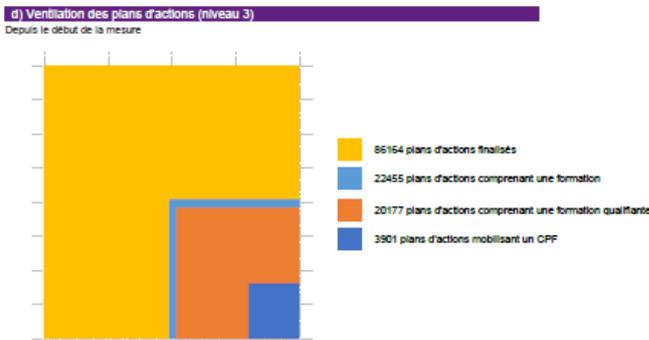
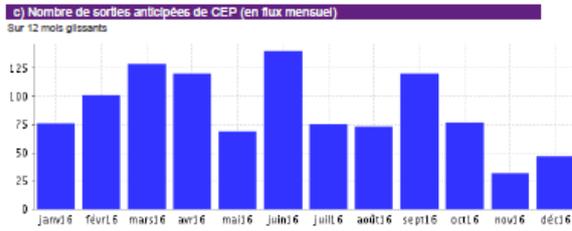
h) Top 10 des secteurs d'activités les plus représentés

Depuis le début de l'année

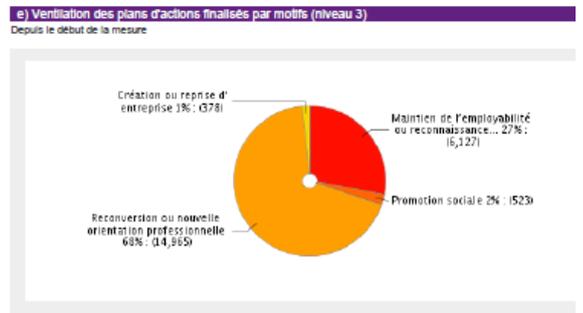




Volume de référence : 86 164 bénéficiaires



Volume de référence : 86 164 bénéficiaires



Volume de référence : 22 199 bénéficiaires

MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Dès 2014, la réforme du 5 mars prévoyait l'universalité du CEP et du CPF. Avec l'ordonnance relative à la mise en place du compte personnel d'activité et à la formation professionnelle tout au long de la vie, sont désormais explicitées les conditions dans lesquelles le CPF va être déployé au bénéfice des fonctionnaires.

- **Pouvez-vous nous expliciter quel processus de concertation a permis d'aboutir à cette ordonnance et quel est son timing de mise en œuvre ?**

L'article 44 de la **loi n° 2016-1088 du 8 août 2016** relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels a habilité le gouvernement à légiférer par ordonnance pour mettre en place le compte personnel d'activité dans la fonction publique, lequel comprend le compte personnel de formation.

Le Conseil d'Etat a appelé, dès 2014 (avis n°388.25), l'attention du Gouvernement sur la nécessité d'étendre et d'adapter le régime du CPF à la situation des fonctionnaires. Le droit individuel à la formation continuait donc à s'appliquer aux fonctionnaires alors que celui-ci a été remplacé dans le secteur privé par le compte personnel de formation depuis le 1^{er} janvier 2015 (loi n° 2014-288 du 5 mars 2014).

La ministre de la fonction publique, Annick GIRARDIN, a engagé à cette fin, dès le 12 avril 2016, un **cycle de rencontres avec l'ensemble des organisations syndicales et des employeurs publics** visant à une concertation relative aux enjeux de **développement des compétences et d'accompagnement des parcours professionnels**.

Cette concertation a principalement permis d'échanger sur la mise en œuvre du compte personnel d'activité dans la fonction publique, et notamment sur les modalités d'application du compte personnel de formation.

Elle a donné lieu à sept réunions de travail:

- réunion de lancement de la concertation du 12 avril 2016 ;
- réunion du 2 mai 2016 présentant les bilans de dispositifs de formation issus de la réforme de 2007 ;
- 5 réunions de concertation entre mai et octobre 2016 sur la mise en place du CPF dans la fonction publique.

Le Conseil commun de la fonction publique (CCFP) a émis un avis favorable le 6 décembre 2016 sur le projet d'ordonnance.

- Collège des OS : POUR 14 / CONTRE 7 / ABSENTION 8
- Collège des employeurs : POUR 11

Nous avons également recueilli l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes (CNEN) le 15 décembre 2016 et du CNEFOP le 13 décembre 2016, ainsi que celui du Conseil d'Etat le 12 janvier 2017.

L'ordonnance sera présentée le 18 janvier 2017 en Conseil des ministres, en vue d'une publication dans les jours suivants. Les droits qui se rattachent au CPA prendront effet, selon les termes de cette ordonnance, au 1^{er} janvier 2017.

Un nouveau processus de concertation avec les organisations syndicales et les employeurs publics sera engagé d'ici la fin du mois de janvier 2017 sur le projet de décret d'application du compte personnel d'activité dans la fonction publique, et plus précisément du CPF. L'objectif étant une publication de ce décret fin mars / début avril de cette année.

Au-delà, et plus précisément :

- **Quels enseignements tirés de la mise en œuvre du DIF pourraient aider au déploiement du CPF au sein de la fonction publique ?**

Le bilan du DIF est contrasté (faible mobilisation, manque d'appropriation par les agents publics....).

Il a été observé que 16% des agents de la fonction publique ayant suivi une formation en 2012 ont mobilisé leur DIF (14% des agents de catégorie A, 15% des agents de catégorie B et 20% des agents de catégorie C). Ce sont les agents de la FPT qui l'utilisent le plus (23% pour les fonctionnaires et CDI).

En 2014, dans la fonction publique de l'Etat, le volume des journées de formation identifiées au titre du DIF représentait **1,15 % du total des journées de formation organisées pour l'ensemble des personnels** (hors formation statutaire et hors périmètre de l'éducation nationale – 23.047 jours de formation au titre du DIF pour 1.992.974 jours de formation dite professionnelle au total).

D'un point de vue qualitatif, son recours se concentre sur certains dispositifs, principalement les préparations à concours. Il est peu utilisé pour construire un projet de mobilité ou de reconversion professionnelle.

Ces éléments de bilan ont permis de poser les bases des réflexions qui ont été menées.

Il a ainsi été décidé :

- d'élargir le **champ des formations éligibles au CPF**. Ce point fait l'objet d'une réponse ci-dessous (cf dernière question) ;
- de **mieux articuler le CPF avec les autres dispositifs de la formation professionnelle tout au long de la vie** (bilans de compétences, congés de formation professionnelle, congés pour validation des acquis de l'expérience, préparations aux concours et examens) ;
- d'étendre le **champ des bénéficiaires**. Le CPF concerne l'ensemble des agents publics, titulaires et agents contractuels à contrat à durée indéterminée ou déterminée dans une logique ici de sécurisation des parcours professionnels. L'acquisition de droits au titre du DIF était, pour les contractuels, subordonnée à au moins un an de services effectifs auprès de leur employeur.

Par ailleurs, par sa **portabilité**, le CPF est garant de droits susceptibles d'être invoqués tout au long du parcours professionnel de la personne. Jusqu'alors, les droits DIF acquis par un agent n'étaient portables qu'entre employeurs d'un même versant de la fonction publique.

- **Avez-vous déterminé des objectifs quantitatifs de montée en puissance ? Avez-vous procédé à une évaluation du coût de la mise en œuvre du CPF ? En l'absence de financement dédié comment assurez-vous la solvabilité des heures inscrites au CPF des fonctionnaires ? Quels types de stratégies d'abondement les ministères et employeurs publics pourraient-ils mettre en œuvre ?**

1 - Le CPF ne bénéficie pas d'un financement spécifique. Les actions de formation suivies à ce titre seront donc financées sur les budgets de formation des employeurs publics.

Le volume des crédits permettant de répondre aux demandes relevant du CPF a certes vocation à être plus important que celui consacré au DIF, mais il appartiendra aux employeurs publics soit de décider d'augmenter les crédits consacrés à la formation, soit de travailler sur les équilibres entre les besoins identifiés par les employeurs et ceux formulés par les agents dans une logique de construction d'un projet d'évolution professionnelle.

Aucun objectif quantitatif n'a été défini a priori, mais la mise en place du dispositif fera l'objet d'un suivi attentif.

2 - La mise en place du **système d'information dédié au CPF** aura un impact budgétaire, les employeurs publics des trois versants de la fonction publique devant rattacher leur SIRH à l'outil développé par la Caisse des dépôts et consignations. L'évaluation précise du coût de cette opération ne pourra être menée que lorsque les choix d'organisation et techniques auront été effectués sur les trois versants de la fonction publique.

L'entrée en vigueur du système d'information interviendra au plus tard le 1er janvier 2020, l'objectif étant que ce rattachement soit opérationnel dans les meilleurs délais, afin de réduire la durée de la période transitoire qui implique

des contraintes de gestion pour les employeurs. Pour le versant Etat de la fonction publique, le but est que le SI soit opérationnel pour le plus grand nombre de ministères et d'opérateurs dès le 1er janvier 2018.

Pour le secteur public, le portail CPA permettra principalement aux agents de visualiser les droits qu'ils ont acquis au titre du CPF et du compte d'engagement citoyen, ainsi que d'assurer une traçabilité de l'usage de ces droits (les formations suivies, la période, la durée).

3 - La fonction publique ne prévoit pas la possibilité de rechercher des co-financements suite à une demande de mobilisation du compte personnel de formation. L'employeur de l'agent est de fait le seul financeur, la situation du versant hospitalier étant néanmoins singulière, puisque l'ANFH est un OPCA.

- **Notamment, en l'absence de compte pénibilité dans la fonction publique à ce jour, comment les conditions de travail et la pénibilité des tâches pourraient-elles être prise en compte dans la mobilisation du CPF ?**

Le CPF dans la fonction publique prévoit un abondement spécifique lorsque le projet d'évolution professionnelle de l'agent public vise à **prévenir une situation d'inaptitude à l'exercice de ses fonctions**. L'agent pourra bénéficier d'un crédit d'heures supplémentaires s'il justifie de l'une au moins des deux conditions suivantes :

- 1° l'avis formulé par le médecin de prévention au sens du décret n°82-453 du 28 mai 1982 attestant que l'état de santé de l'agent est susceptible de le conduire vers une situation d'inaptitude à l'exercice de ses fonctions et que son projet d'évolution professionnelle est de nature à prévenir cette situation ;
- 2° la production d'un document attestant de l'exposition de l'agent pendant au moins sept ans à l'un des risques professionnels et au-delà des seuils fixés respectivement par les articles L. 4161-1 et D. 4161-2 du code du travail.

Le crédit d'heures supplémentaires est fixé en fonction du projet d'évolution professionnelle de l'agent, dans la limite de 150 heures.

Par ailleurs, une **concertation relative à la « Santé et la sécurité au travail »** a été ouverte avec les organisations syndicales et les employeurs publics des trois versants de la fonction publique dès le 4 juin 2015.

Il résulte notamment de ces échanges la création d'une période de préparation au reclassement qui pourrait être mobilisée autant que de besoin, par les employeurs publics, pour accompagner les agents devenus inaptes ou en cours de l'être et dont les besoins de reconversion sont avérés. Le dispositif fait partie intégrante de la procédure de reclassement, après engagement de l'agent à le suivre.

D'une durée maximale d'un an avec traitement, cette période de préparation au reclassement, qui vaut service effectif, permettra à l'employeur public de proposer une solution de reclassement aux agents reconnus inaptes à leurs fonctions mais dont l'inaptitude définitive à tout emploi public n'a pas été prononcée.

- **La condition d'inscription de la certification sur les listes éligibles n'a pas été reprise pour le CPF « public ». Pourquoi ?**

La mise en place du CPF dans la fonction publique induit d'évidence la nécessité de développer les certifications au sein du secteur public, trop peu nombreuses à l'heure actuelle, mais également leur reconnaissance dans les parcours professionnels des agents publics. Dans l'immédiat, l'établissement de listes éligibles aurait restreint l'accès au CPF de manière excessive, ce qui aurait eu pour effet de décrédibiliser le dispositif auprès des agents publics.

Pour qu'un agent public puisse utiliser ses droits à la formation en vue de faciliter une mobilité fonctionnelle et/ou géographique, se reconvertir sur des fonctions réclamant l'acquisition de nouvelles compétences, mieux préparer un concours ou un examen professionnel, se réorienter vers un métier relevant du secteur privé, il doit pouvoir accéder à une gamme de formations la plus large possible, à savoir :

- Les actions relevant du plan de formation de l'employeur, ce qui implique notamment la possibilité de mobiliser le CPF pour suivre des actions de préparation aux concours et examens ;
- Les actions relevant du plan de formation d'un autre employeur public, que ce dernier relève du même versant de la fonction publique ou d'un autre versant ;
- Les formations qualifiantes éligibles au CPF dans le secteur privé, notamment la liste nationale élaborée par le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation.

L'ordonnance définit un droit à « l'accompagnement personnalisé » destiné à aider à élaborer et mettre en œuvre son projet professionnel, notamment dans le cadre du CEP ». Comment envisagez-vous le déploiement du service (Reco 15 : « généraliser les pratiques de conseil carrière au sein de la fonction publique ») ?

L'ordonnance consacre effectivement au sein du titre Ier portant statut général des fonctionnaires la possibilité, pour tout agent public qui le souhaite, de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel, notamment dans le cadre du conseil en évolution professionnelle.

Cette reconnaissance juridique permettra d'aller plus loin dans l'offre de service proposée en la matière aux agents depuis dix ans, en augmentant le nombre de personnes affectées à cette mission sur l'ensemble du territoire et en accompagnant mieux ces personnes dans l'exercice de leurs fonctions.

D'ores et déjà, un effort important a été consenti par les ministères et établissements publics de l'Etat, d'une part, les grandes collectivités territoriales d'autre part, pour recruter et former des personnes dédiées à ces missions. Du côté de la fonction publique hospitalière, l'ANFH offre également ce service au niveau national et régional.

L'enjeu sera d'intégrer, dans le champ de compétences de ces personnes, les enjeux de formation et de développement des compétences. Ces personnes devront en effet être à même de conseiller les agents dans l'utilisation de leurs droits nouveaux au titre du compte personnel de formation.

Une concertation avec les employeurs publics et les organisations syndicales représentatives sera conduite au cours du premier semestre 2017 pour fixer le cadre d'intervention de cette mission.

A cet égard, le cadre relatif au CEP au sein du secteur privé, comme le cahier des charges définissant l'offre des services et son guide d'évaluation, constitueront une source d'inspiration précieuse pour le ministère de la fonction publique.

○ **Quels sont les moyens RH mobilisés ?**

Pour la fonction publique de l'Etat, en 2015, les conseillers mobilité-carrière - CMC représentaient l'équivalent de 300 ETPT pour l'ensemble des départements ministériels, avec un doublement en 2016 des conseillers en charge de cette fonction. Par exemple, le ministère de l'intérieur a déployé auprès de chaque département un conseiller, alors que cette fonction était jusqu'alors proposée au seul niveau régional.

Les PFRH ont contribué en 2015 et 2016 à la consolidation, l'animation et la professionnalisation du réseau des CMC ministériels, chargés de l'accueil des agents. Elles ont aussi pu intervenir directement auprès des agents en accompagnement de la mobilité interministérielle ou entre versants de la fonction publique (plus de 1 000 entretiens menés par les conseillers de PFRH en 2015).

S'agissant de la fonction publique territoriale, l'ordonnance prévoit d'attribuer cette compétence aux autorités territoriales et, pour les plus petites d'entre elles, dans une logique de mutualisation, au niveau des centres de gestion. L'ANFH renforcera cette offre de service au niveau national et régional, pour les agents de la fonction publique hospitalière.

○ **Quelles formations/quel profil les agents « conseil en évolution professionnelle » vont-ils pouvoir suivre ? Quels outils seront-ils mis à leur disposition ?**

Un projet de référentiel des activités a fait l'objet d'un groupe de travail animé par la DGAFP en vue d'établir courant 2017 un référentiel de formation. Il s'est appuyé, sur la formalisation d'une nouvelle fiche emploi-type du conseiller en évolution professionnelle se substituant la fiche de conseiller mobilité-carrière, au sein des répertoires des métiers de la fonction publique. Là encore, les travaux effectués par la DGEFP, constituent une source d'inspiration importante.

○ **Plus particulièrement, comment les souhaits de mobilité externe seront-ils accompagnés ?**

Le principe de mobilité constitue une garantie fondamentale pour les fonctionnaires figurant à l'article 13 bis de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 constituant le titre I du statut général des fonctionnaires de l'Etat et des collectivités territoriales. L'article 14 bis de cette même loi consacre quant à lui un droit au départ en mobilité pour les fonctionnaires des trois fonctions publiques. Des garanties spécifiques sont également offertes aux agents contractuels à durée indéterminée.

Les outils d'accompagnement de la mobilité, sur les plans juridique, financier et social, ont été considérablement améliorés depuis dix ans, pour faciliter l'exercice de mobilités interministérielles et inter-fonctions publiques (passerelles entre corps et cadres d'emplois comparables, amélioration des règles de reclassement, convergence des pratiques indemnitaires, etc).

En complément, les outils d'information et de communication auprès des agents ont été renouvelés, en mobilisant des supports multiples : intranet, journée dédiée à la mobilité, bourse d'emplois, réseaux sociaux, etc.

Afin de garantir une plus grande transparence quant aux créations ou aux vacances d'emplois dans la fonction publique de l'Etat, le ministère de la fonction publique s'est dotée d'une nouvelle bourse d'emploi en mai 2016, dotée de fonctionnalités nouvelles pour les candidats à la mobilité et les employeurs. A terme, un portail d'information commun aux trois fonctions publiques est prévu, de manière à simplifier les recherches des agents publics, notamment au sein d'un même bassin d'emploi.

D'autre part, en application de l'article 83 de la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance toutes mesures contribuant à favoriser la mobilité des agents publics. Cette ordonnance permettra d'aller plus loin dans l'assouplissement des conditions de mobilité et la valorisation de la mobilité dans les parcours de carrière des agents publics.

- **Quelle articulation avec les autres opérateurs du CEP est-elle envisagée ?**

Un partenariat avec les institutions et organismes mentionnés à l'article L6111-6 du code du travail (FONGECIF, Pôle emploi, APEC, missions locales) doit être envisagé, au niveau le plus pertinent.

Ainsi, les conseillers en évolution professionnelle de la fonction publique pourraient recevoir les agents du secteur privé qui envisagent d'accéder à la fonction publique dans le cadre des concours ou recrutements contractuels ouverts.

En parallèle, des agents publics, fonctionnaires ou agents contractuels pourraient être reçus par les CEP des organismes susmentionnés, lorsque les agents envisagent de quitter temporairement ou définitivement la fonction publique.

D'autres synergies pourront être envisagées dans le cadre de la concertation à venir avec les ministères d'une part, la DGCL et fonction publique hospitalière d'autre part, visant à préciser le cahier des charges de l'exercice du CEP au sein de la fonction publique.

REGION CENTRE VAL DE LOIRE

A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

- La Région a-t-elle appuyé, de façon particulière le déploiement du CEP ? Si oui comment ?

La région Centre-Val de Loire s'est engagée pleinement en faveur du déploiement du CEP.

Son action peut être présentée autour de deux axes : la mise en œuvre du niveau 1 du CEP à travers la montée en charge du SPRO et l'accompagnement et le suivi des opérateurs pour ce qui concerne les niveaux 2 et 3.

Au cours de l'année 2016, la région Centre-Val de Loire a cependant pointé les difficultés à faire reconnaître par les salariés l'existence du CEP ainsi que son contenu. Elle a également rencontré une difficulté à mesurer concrètement l'activité des opérateurs en matière de CEP faute d'indicateurs nationaux disponibles et ayant constaté le refus des opérateurs à mettre en place des indicateurs de suivi régionaux, notamment pour le niveau 1 CEP-SPRO compte-tenu de l'absence d'interfaçage entre les SI.

- Notamment, comment animez-vous le CEP sur votre territoire ? Quels sont vos objectifs, les moyens dédiés ?

L'animation du CEP en région Centre-Val de Loire s'est dans un premier temps effectuée dans le cadre d'un comité technique regroupant l'ensemble des opérateurs CEP, les services de l'Etat et le GIP Alfacentre (Carif-Oref). Ce Cotech s'est réuni dans le courant du 1^{er} semestre et avait pour objet d'informer largement les réseaux de l'actualité nationale ainsi que de l'état d'avancement de la mise en œuvre du CEP au sein des réseaux.

Dans un second temps, l'animation du CEP s'est déroulée dans le cadre de la commission « Orientation » du CREFOP ainsi que dans le cadre de la préparation du CPRDFOP ou un appel à contribution spécifique des opérateurs CEP a été proposé (2 contributions reçues).

Le CEP fait également l'objet d'informations régulières auprès des référents-coordonateurs locaux des SPRO que la région réunit une fois par mois pour organiser le SPRO.

- Avez-vous sécurisé le fait que tous les opérateurs du CEP présents sur votre territoire sont bien membres du SPRO ?

Oui, tous les opérateurs CEP sont membres des SPRO. La région Centre Val de Loire a déployé son SPRO dans le courant de l'année 2015. Depuis le 1^{er} janvier 2016 l'ensemble du territoire régional est couvert par le SPRO au travers notamment de la signature de 13 conventions locales passées au niveau des bassins de vie ou au niveau des départements. Les opérateurs CEP ont systématiquement été sollicités pour intégrer ces SPRO.

Certains opérateurs (OPACIF) ont toutefois décliné la proposition de la Région, notamment lorsqu'il s'agissait de SPRO locaux organisés dans des bassins de vie ruraux faute de pouvoir assurer un suivi humain et une présence dans ces territoires.

L'ensemble des départements qui se sont organisés au niveau des bassins de vie rassemble cependant tous les opérateurs dans les bassins de vie de la ville préfecture. Par ailleurs, le redécoupage des Régions a entraîné des évolutions de périmètre des opérateurs. Par exemple le FAFSEA a fermé son bureau à Tours pour s'organiser en grande inter-régions avec l'Île de France.

- Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ?

Compte-tenu des enjeux induits par le déploiement du CEP, l'articulation entre le pilotage du niveau 1 SPRO-CEP et des niveaux 2 et 3 pose globalement la question de l'articulation entre les enjeux nationaux et régionaux. Si chaque réseau semble avoir pris la mesure des enjeux de déploiements intra-réseaux, nous sommes parfois confrontés au niveau régional à la difficulté de prendre en compte les orientations nationales dans la mise en œuvre des politiques

régionales, notamment au niveau du SPRO. A ce jour, le pilotage national du CEP s'effectue au sein des commissions du CNEFOP sans articulations organiques avec les CREFOP.

Ce pilotage est rendu difficile d'une part à cause de l'absence de données de suivi et de mesure émanant de la DGEFP, y compris sur les niveaux 2 et 3. D'autre part, en raison de l'absence de partenariat possible avec les DIRECCTE, elles même non informées apparemment, qui sont pourtant un interlocuteur attendus compte-tenu de la compétence de l'Etat sur le CEP.

La région Centre-Val de Loire, avec plusieurs autres régions a demandé à ce qu'un groupe de travail au sein de Régions de France soit réactivé.

Le sujet de la communication unilatérale du FPSPP sur le CEP à l'automne 2015 illustre cette difficulté.

- **Quel regard portez-vous sur la façon dont se déploie le CEP sur votre territoire (réussites, points à consolider, alertes...) ?**

En région Centre-Val de Loire, l'ensemble des réseaux est mobilisé pour le déploiement du CEP. L'appropriation par les usagers du CEP est aujourd'hui en deçà de l'investissement des réseaux.

Plus particulièrement :

- **Quels sont, de votre point de vue, les services réellement mis en œuvre aujourd'hui ?**

L'ensemble des opérateurs a mis en œuvre une offre de service CEP pertinente compte-tenu de ses missions. La professionnalisation des conseillers atteint désormais un niveau permettant aux réseaux de remplir leur mission. Les opérateurs, dans un souci d'efficacité, se sont d'abord concentrés sur la partie du CEP qui était la plus proche de leur offre de service existante (accompagnement ou ingénierie).

Aujourd'hui, les 3 niveaux sont déployés.

- **Quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs ?**

D'un point de vue quantitatif les stratégies de professionnalisation semblent atteindre un niveau satisfaisant. Toutefois, il semblerait pertinent de développer des actions de professionnalisation croisées entre les différents opérateurs. De la même façon des échanges de pratiques pourraient se développer, à cet égard le travail engagé par Centre info avec la COM CEP pourrait répondre à cette exigence.

- **Quelles dynamiques de coopération peut-on observer ?**

A ce jour, les principales dynamiques de coopération observées concernent les OPACIF (notamment FAPT-TT, UNIFORMATION, UNIFAF, AFDAS).

- **Avez-vous plus spécifiquement observé comment était prise en charge la situation des personnes qui cumulent ou ne bénéficient d'aucun des deux statuts salarié ou demandeur d'emploi ?**

La prise en charge des publics mentionnés s'effectue dans le cadre du SPRO.

Au niveau régional, il existe encore trop de disparité d'un SPRO à l'autre et entre les réseaux du SPRO, c'est la raison pour laquelle, la région Centre Val de Loire a engagé un travail spécifique autour du 1^{er} accueil dans le cadre de son programme de professionnalisation SPRO.

Nous constatons en revanche que des publics se retrouvant dans leur « structure de référence » sont pris en charge conformément à l'offre de service de chaque structure et qu'elles intègrent la problématique de l'orientation tout au long de la vie et de l'accompagnement.

- **Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation régionale des opérateurs du CEP ?**

- **Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Est-ce un axe travaillé dans le cadre des CPRDFOP en cours ?**

L'accès au CEP passe à la fois par un travail des réseaux auprès de leurs publics, par une communication institutionnelle élargie auprès des salariés et des demandeurs d'emplois, mais également par une information des employeurs afin que la possibilité du CEP soit mieux identifiée au sein des entreprises et enfin par un élargissement des réseaux de « prescription » (services sociaux, élus locaux etc...)

L'ensemble des réseaux ont fait évoluer leur organisation interne pour répondre à la fois à l'accroissement des sollicitations pour le niveau 1 et à l'évolution de leur offre de service pour les niveaux 2 et 3. En fonction des choix retenus (simple évolution de l'offre de service pour l'adapter au CEP, ou refonte globale), les réseaux n'ont pas été

opérationnels au même moment. Il semble cependant tous en ordre de marche pour assurer une prise en charge de qualité des bénéficiaires.

Compte-tenu de la mise en œuvre récente de cette nouvelle offre de service, le temps est un allié précieux pour faire progresser l'accès au CEP.

Par ailleurs, il est encore constaté d'une part des changements d'opérateurs entre les niveaux 2 et 3, notamment pour les publics demandeurs d'emplois. IL y a là un point de vigilance afin de ne pas nuire à la cohérence et à la fluidité du parcours.

Par ailleurs, l'accès au CEP de publics non-salariés du secteur privé, entraîne également des écarts dans la qualité de la prise en charge, notamment pour le niveau 3, compte tenu de l'arrivée de publics nouveaux notamment pour les OPACIF (indépendants, fonctionnaires...)

Le CPRDFOP est en cours de rédaction, il comptera une partie dédiée au CEP.

- Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4)

L'appropriation du niveau 3 par les conseillers est inégale d'un réseau à l'autre et se confronte à des évolutions culturelles pour certains réseaux (par exemple CAP Emploi avec le changement d'une logique de prescription à une logique de libre choix pour le bénéficiaire).

D'une manière générale sur le niveau 3, il existe encore une césure entre les opérateurs « familiers » de l'ingénierie financière (principalement les OPACIF) et les opérateurs plus familiers de l'accompagnement en amont (ML, APEC, Cap Emploi). Cette évolution culturelle s'inverse d'ailleurs pour ce qui concerne la familiarité avec le travail attendu pour le CEP de niveau 1 et 2.

- Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ?

En région Centre-Val de Loire dans le cadre de son programme de professionnalisation SPRO, la région propose de mutualiser les outils, les supports, les formats d'événements pertinents pour améliorer la professionnalisation des conseillers et la prise en charge des publics. Dans la mesure où l'objectif d'homogénéisation du CEP reste prioritaire, la mutualisation d'outils et de pratiques demeure indispensable mais n'est pas encore effective.

Dans cet esprit, la région Centre Val de Loire développe actuellement avec les régions Bretagne et Pays de la Loire un outil en ligne d'aide aux choix d'orientation tout à long de la vie.

L'objectif est de mettre en place un outil global qui relie les informations dans le champ de l'orientation, relatives aux métiers (découverte des métiers, reconversion, etc.), à la formation (accès à l'offre) et au marché du travail (situation, tendances).

Cet outil est développé par les trois CARIF-OREF des régions précitées.

- Le « Guide repère » du CEP vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment vous en êtes-vous servi / animez-vous sa mise en œuvre dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du CEP (recommandation n° 6) ?

Incontestablement, le guide repère du CEP a constitué un document de référence et a permis d'apporter des réponses concrètes et théoriques aux questionnements de nombreux conseillers. Il reste cependant un document complexe d'approche et gagnerait à faire l'objet de déclinaisons en fonction du niveau de responsabilité et des missions des professionnels au sein de chaque structure. (1^{er} accueil, manager, conseiller niveau 2 et 3...).

- Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandation n° 9 et 37) ?

Ce sujet sera traité dans le prochain CPRDFOP. Après les programmes de professionnalisation au sein de chaque réseau, il pourrait être envisagé la mise en place d'un plan de formation régional dans le but de développer une culture commune du CEP qui concernera l'ensemble des conseillers CEP de la région (en plus de la professionnalisation croisée qui existe déjà sur le niveau 1 du CEP-SPRO)

- Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ?

Une campagne de communication régionale à destination du grand public est envisagée pour 2017.

- Quels liens avec l'animation nationale portée par la DGEFP (recommandation n° 14) ?

La région Centre-Val de Loire participe aux travaux du CNEFOP sur le CEP ainsi qu'à un groupe quadripartite animé par la DGEFP. Cette animation nationale est fondamentale, elle doit cependant améliorer le travail spécifique avec les régions.

Concernant le CPF :

- Sur les formations éligibles :
 - Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place et sur le processus d'élaboration et de concertation autour des listes régionales de formations éligibles ?

En région Centre – Val de Loire, ce processus s'inscrit désormais dans un dialogue permanent entre la Région et les représentants des partenaires sociaux au titre de l'élaboration et la mise en œuvre de l'offre de formations professionnelles.

Ainsi, des réunions de concertation avec les branches professionnelles sont menées dans le cadre de l'élaboration de la carte des formations professionnelles initiales, en articulation avec la définition et la mise en œuvre de l'offre de formation professionnelle continue.

Ces réunions sont animées par la Région, l'Etat et les représentants des partenaires sociaux. Elles permettent de partager les stratégies de chacun, les motivations, les contraintes, ...

La concertation relative aux listes CPF s'inscrit dans la continuité des échanges exposés ci-dessus.

L'élaboration des 1ères listes CPF a été délicate car ce dialogue n'est pas encore pleinement installé. Certaines incompréhensions ont pu apparaître. Ces dernières sont désormais levées grâce au partenariat mis en place.

Pour élaborer son Programme Régional de Formation, la Région assure une animation régulière des acteurs concertée sur les territoires. La collaboration entre les services de la Région et le COPAREF a permis de compléter cette approche territoriale concertée des besoins de formation sur le territoire et de confirmer plus globalement la pertinence de l'offre de formation financée par la Région.

- **Sur le système d'information du CPF :**
 - Rencontrez-vous des difficultés ou identifiez-vous des services qu'il conviendrait de développer ?

La Région Centre – Val de Loire a changé depuis le 1^{er} janvier 2017 son système d'informations lié à la Formation professionnelle.

Compte tenu de ce changement décidé il y a deux ans, il n'a pas été possible d'intégrer dans l'outil actuel les dispositions liées à la mise en place du CPF.

La Région est dès lors, dépendante des informations qui peuvent être analysées et redonnées par le back office de Pôle Emploi.

Le back office ne permet pas de disposer de restitutions régulières et au plus près de la réalisation effective des entrées en formation et par voie de conséquence de la mobilisation des heures CPF.

Il est donc impossible pour la Région de pouvoir piloter, de façon adaptée, l'estimation de la réalisation de la convention conclue avec le FPSPP au titre des heures CPF (sur le volet justification de la mobilisation des heures CPF).

De même, la clôture des dossiers dans le SI CPF est un exercice particulièrement difficile à réaliser pour 2015 et 2016, les croisements de données se faisant en mode dégradé.

- **Sur les stratégies d'abondement :**
 - Quelle est votre stratégie à l'égard du CPF ? Quel regard portez-vous sur la manière dont les régions, Pôle emploi, l'Agefiph, etc. se sont saisies du CPF ?

Grâce au CPF, la Région peut consolider son effort de formation qui porte très majoritairement sur la qualification des demandeurs d'emploi en vue du développement de leurs connaissances et compétences et dans l'objectif de répondre aux besoins des entreprises et des territoires.

Une attention particulière est portée par la Région dans l'équilibre à avoir au sein de son Programme Régional de Formation entre les certifications éligibles au CPF et les autres formations pré-qualifiantes. Il s'agit en effet de pouvoir être en mesure de déployer une gamme de formations diversifiées pour répondre aux besoins diversifiés des publics et des employeurs.

Des échanges réguliers ont lieu en la matière entre la Région, les partenaires sociaux, Pôle Emploi et l'AGEFIPH ; une vision commune se dégage en la matière.

Des efforts restent à faire pour augmenter l'ouverture des comptes, permettre aux actifs de mobiliser leurs heures et favoriser ainsi une dynamique de formation tout au long de la vie.

Un projet de mobilisation des acteurs évoqués précédemment est envisagé au cours de l'année 2017.

■ Quel est l'impact du décret qualité ?

La qualité de la formation est une préoccupation de la Région Centre – Val de Loire depuis de nombreuses années. Elle n'est pas à proprement parlé, la conséquence du décret qualité mais la volonté politique de disposer d'une offre de qualité en « contrepartie » des financements apportés par la Collectivité.

La qualité intègre à la fois l'amont de la formation (identification des besoins), la conformité des actions à la commande de formations de la Région, la réalisation des actions de formation et ses résultats.

Il est à noter que la Région a mis en place depuis plusieurs années un suivi par le biais d'enquêtes sur les résultats en termes d'insertion professionnelle et de satisfaction des stagiaires quant à la qualité des formations suivies (satisfaction à chaud, devenir à chaud et à 6 mois).

La démarche qualité de la région Centre Val de Loire prend bien entendu, en compte le travail mené avec le COPAREF sur les offres éligibles au CPF.

Les achats de formation réalisés par la RCVL et l'éligibilité au CPF de la quasi-totalité des actions qualifiantes du programme régional démontrent que le programme régional de formation est cohérent par rapport aux besoins du territoire (besoins des demandeurs d'emploi en lien avec besoins de compétences des entreprises).

Ainsi, compte tenu des différents diagnostics et des résultats des actions financées, le choix a été fait de renforcer pour 2017/2020, l'achat des actions de formations qualifiantes et de diminuer les formations non qualifiantes.

En ce qui concerne le décret qualité, le travail mené en national par le CNEFOP, le COPANEF et le FPSPP a permis, de la part des OPCA/OPACIF, une production de critères et la réalisation d'un data dock support du référencement des organismes de formation sur la base de leur conformité au décret.

La qualité du travail réalisé en national a également permis à la Région de s'y adosser pour mener un groupe de travail régional avec une partie des OPCA, le Fongécif, la Direccte, Pôle emploi ainsi que les partenaires sociaux.

L'objectif est d'articuler, de rendre lisibles et cohérentes les interventions des financeurs auprès des organismes de formation en matière de qualité et de référencement.

Les financeurs devraient pour cela signer en 2017 une charte régionale et un plan d'action.

- La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ?

Effectivement l'éligibilité CPF des formations correspond à un consensus sur la pertinence des actions financées par la RCVL et permet de repérer celles qui relèvent d'un besoin de compétence du territoire de celles qui relèvent de métiers plus transversaux.

Le premier enjeu est de favoriser le travail de concertation avec les partenaires sociaux et entre partenaires sur le territoire régional au-delà du travail sur le CPF. Le deuxième enjeu est de réfléchir ensemble à une offre de formation qui soit accessible dans le cas de la mobilisation du CPF et au service de l'emploi durable par un développement possible des compétences.

Cet enjeu interroge le contenu des formations (d'une approche disciplinaire à une approche compétences), les délais d'entrée en formation (entrée et sorties par modules de compétences versus entrée en début de formation), l'adaptation des parcours de formation sur la base d'un positionnement et d'une contractualisation du parcours, l'attestation et la reconnaissance des compétences développées dans un parcours professionnel qui fait appel à différents financements et statuts du stagiaire (l'attestation de fin de formation ne saurait suffire) et surtout les résultats en termes d'insertion dans l'emploi.

- De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...)

Le système reste très complexe. La loi du 5 mars 2014 positionne encore plus fortement l'individu comme acteur de son parcours de formation. Or, les dispositions prises ne l'aident pas toujours, compte tenu des circuits et procédures existants (nécessité d'identifier si la formation est bien éligible au CPF, comment faire si le nombre d'heures CPF ne permet pas de financer l'intégralité de la formation ? ...).

- Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)?

Comme évoqué plus haut, le travail avec le COPAREF est venu compléter le travail sur l'identification des besoins précédant la commande de formation. Ce travail s'inscrit par ailleurs dans la durée et cela a également un impact sur la mobilisation des acteurs dans le cadre de la mise en œuvre du décret Qualité.

En 2015 et 2016, le FPSPP a indiqué aux Régions en mai le montant de sa participation financière ; ceci est trop tardif pour permettre à ces collectivités d'optimiser leur programmation au cours de l'année civile.

D'autant plus que la justification des réalisations N-1 ne permet pas de disposer en temps voulu (cf. ci-dessus) des éléments permettant des projections pour l'année N.

De manière transversale aux 2 dispositifs, et dans la perspective des défis qui restent à relever au service de la sécurisation des parcours :

- **Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ? Comment percevez-vous l'évolution de la relation politique avec les Coparef d'une part ? Avec les différentes directions de l'Etat d'autre part ?**

Notre CREFOP fonctionne bien : nous avons eu l'occasion de l'indiquer à plusieurs reprises et notamment lors du déplacement du CNEFOP en Région. Les relations avec COPAREF et Etat sont plutôt de bonne qualité.

REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE

A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

- **La région a-t-elle appuyé, de façon particulière le déploiement du CEP ? Si oui comment ?**
 - **Notamment, comment animez-vous le CEP sur votre territoire ? Quels sont vos objectifs, les moyens dédiés ?**

Mise en œuvre d'une animation régionale du CEP, notamment dans le cadre du SPRO : groupe régional composé entre autres des opérateurs CEP (têtes de réseaux) : principales activités de ce groupe : partage des offres de services, échanges sur la mise en place de différents outils (outil régional d'information du public, annuaire, outils de liaison entre opérateurs, indicateurs de suivi de la mise en œuvre du niveau 1, permanences communes ...)

Objectifs : Garantir l'accès au CEP à tous les usagers / favoriser l'interconnaissance (fluidité du parcours de l'utilisateur)

Moyens financiers : aucun / moyens humains et/ ou méthodologiques : appui du carif oref + une partie du temps de travail des Chargés de mission (CM) SPRO (1 CM SPRO dans chaque ancienne région)
 - **Avez-vous sécurisé le fait que tous les opérateurs du CEP présents sur votre territoire sont bien membres du SPRO ? (Dans l'ex région Franche Comté, le réseau des opérateurs SPRO se compose entre autres des opérateurs CEP : une lettre d'engagement précisait ceci : la structure / le réseau que je représente est un des opérateurs du Conseil en évolution professionnelle (CEP) désignés par la loi. Dans ce cadre, j'ai bien noté que, comme le précise le cahier des charges national relatif à la mise en œuvre du CEP du 16 juillet 2014, le 1^{er} niveau du CEP est mis en œuvre dans des conditions communes à l'ensemble des membres du SPRO. Le présent cahier des charges étant entendu comme les « conditions communes » du SPRO franc-comtois.**
 - **Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ? Questionnements sur le rôle des services déconcentrés de l'Etat ainsi que sur l'information communiquée aux régions au regard des informations possédées directement par les opérateurs via leur réseaux nationaux.... Proposer : Sécuriser la transmission des informations du national vers les services déconcentrés de l'Etat, préciser le rôle des régions concernant le suivi du CEP sur leur territoire.**
- **Quel regard portez-vous sur la façon dont se déploie le CEP sur votre territoire (réussites, points à consolider, alertes...) ? Des montées en charge hétérogènes selon les structures et leur capacité à déployer un service de proximité (organisation de certains opacifs sur des territoires vastes). Certains opérateurs CEP ne semblent pas bénéficier de la même capacité de formation pour leurs conseillers (CAP EMPLOI par exemple).**

Une volonté affichée et concrétisée de certains opérateurs CEP (notamment OPACIFS & APEC) à coordonner leur Offre de service salariés.

En ce qui concerne Pole emploi et les missions locales : peu ou pas de visibilité sur les modalités de mise en œuvre du CEP dans ces réseaux.

Plus particulièrement :

 - **Quels sont, de votre point de vue, les services réellement mis en œuvre aujourd'hui ?**

Peu de visibilité sur le sujet, hormis les actions de communication menées par les structures et les échanges de proximité avec certains des conseillers CEP.

- *Quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs ? Des stratégies de professionnalisation apparemment peu coordonnées.
Certaines structures qui semblent dépourvues de moyens financiers pour réaliser la professionnalisation.*
- *Quelles dynamiques de coopération peut-on observer ? voir plus haut : partage de ressources et permanences communes sur les territoires (principalement OPACIFS et APEC). Stratégies de coopération qui commencent à se mettre en œuvre mais au profit du public salarié avant tout.*
- *Avez-vous plus spécifiquement observé comment était prise en charge la situation des personnes qui cumulent ou ne bénéficient d'aucun des deux statuts salarié ou demandeur d'emploi ? Le territoire bourguignon ayant mis en place un CEP à destination des salariés accueille régulièrement de tels profils (fonctionnaires EN, FPH Police et armée). Communication du FONGECIF sur sa capacité à accueillir de tels profils).*
- *Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation régionale des opérateurs du CEP ?*
 - *Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Outre les échanges de pratiques, autour de la communauté de métiers CEP, le partage des ressources et des outils (ou l'utilisation d'outils communs) entre opérateurs pourrait être un levier pour faire progresser la qualité du service rendu.
La mise en place de stratégies d'immersion de conseillers inter réseaux est un axe à étudier.*
 - *Est-ce un axe travaillé dans le cadre des CPRDFOP en cours ? oui, mais d'une façon plus générale autour de l'animation régionale du SPRO.*
 - *Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4) aucun regard, car nous n'avons pas de retour sur le suivi opéré (les indicateurs de suivi du niveau 3 n'étant pas toujours connus ou partagés avec les régions). Cependant, une enquête sur les besoins de professionnalisation des acteurs permet d'identifier ce point comme un besoin prioritaire de formation pour les conseillers.
La bonne réalisation du niveau 3 semble nécessiter, chez certains conseillers une actualisation des connaissances.*
 - *Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ? les outils PE ont été partagés et relayés au sein des réunions régionales ou locales, leur appropriation par certains conseillers issus de structures différentes semble prendre forme. Cependant, il ne s'agit pas d'outils mutualisés.
Des questionnements sur la mise à disposition et l'utilisation partagée d'outils d'exploration des réalités des métiers et des territoires : s'ils sont acquis ou mis en place par les régions, ces outils vont-ils être utilisés par tous les opérateurs ? quid des outils internes à certains réseaux ? Pour aller plus loin, il faut que chaque réseau souhaite et s'engage à utiliser ces outils communs.*
 - *Le « Guide repère » du CEP vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment vous en êtes-vous servi / animez-vous sa mise en œuvre dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du CEP (recommandation n° 6) ? le guide repère est un bon outil, qui a servi de base à certains échanges au niveau régional, notamment pour « donner du poids » au souhait des régions de mettre en place un socle d'indicateurs partagés pour suivre la mise en œuvre territoriale du niveau 1 du CEP dans le cadre du SPRO. Cependant, cela n'a pas été possible, certains réseaux évoquant le refus ou l'impossibilité de remettre à la région ces données.*
 - *Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandation n° 9 et 37) ? Pour l'instant une stratégie « interinstitutionnelle » permettant de viser l'objectif d'interconnaissance des acteurs. Un axe fort autour*

de la réponse aux besoins exprimés par les opérateurs (au sein d'une enquête régionale). un souhait de mettre en œuvre une partie du programme d'appui à l'échelle des territoires afin de coller à la réalité de certains territoires.

- *Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ? La stratégie de communication a consisté avant tout à faire connaître le SPRO dans lequel on trouve un service appelé le CEP : pas de focus particulier sur le CEP, en tous les cas à l'initiative de la région, hormis sur le CEP initié par la Région Bourgogne dès 2013.*
- *Quels liens avec l'animation nationale portée par la DGEFP (recommandation n° 14) ? Pas vraiment d'information sur les modalités d'animation portées au niveau national par la DGEFP : cela pourrait être renforcé via notamment les services déconcentrés de l'Etat en région ?*

Concernant le CPF :

- **Sur les formations éligibles :**

- *Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place et sur le processus d'élaboration et de concertation autour des listes régionales de formations éligibles ?*

L'organisation de l'élaboration et de la concertation autour des listes n'a pas trouvé à ce jour son rythme de croisière et le processus peut encore être amélioré.

Un des reproches formulés à l'encontre de la Région est la consultation tardive du CREFOP sur ses projets d'achat de formation.

En règle générale, entre la phase de définition du besoin qui doit être très précis sans pour autant fausser la concurrence en mentionnant des intitulés de titres, la phase de sélection des actions retenues au terme de la consultation et la mise en œuvre effective des formations, le calendrier est souvent très contraint.

Pour autant l'inscription des actions du PRF sur les listes au plus tôt et la publication de la liste est essentielle pour permettre aux demandeurs d'emploi de travailler leur projet professionnel et mobiliser leur compte personnel de formation. Le processus d'élaboration des listes doit par conséquent permettre de définir un calendrier de consultation en cohérence avec les échéances des financeurs.

Par ailleurs le travail sur la fusion des listes, la mise à jour des listes doit permettre également de fluidifier le processus par la fiabilité des informations.

Dans la pratique, la Région a pu proposer en 2015 des formations pour inscription sur les listes éligibles. Ce travail a été plus complexe sur 2016. Le calendrier lié à la mise en place des nouveaux marchés ainsi que la fusion des listes régionales des COPAREF sur cette même année n'a pas permis à la Région de transmettre plus tôt une proposition pour inscription sur les listes. Il a été proposé au COPAREF, lors de l'instance de suivi de la convention CPF du 1^{er} décembre dernier une démarche de travail autour de ces listes. Le PRF est une des sources d'alimentation de ces listes et sa présentation est nécessaire pour permettre au COPAREF de juger de l'inscription ou non de nouvelles certifications au plus tôt.

- **Sur le système d'information du CPF :**

- *Rencontrez-vous des difficultés ou identifiez-vous des services qu'il conviendrait de développer ?*

Les travaux sur l'interopérabilité se poursuivent, dans l'attente quelques améliorations pourraient être apportées.

Il est nécessaire pour le cofinanceur d'avoir accès pour le suivi à des requêtes permettant de visualiser pour ses propres actions :

- *la liste des mobilisations d'heure par action et par demandeur d'emploi précisant les dates de formation et avec tous les paramètres utiles (codification) permettant aux financeurs de faire le lien dans leur système d'information,*
- *la liste des dossiers déjà clos par financeur. Le pilotage de ces clôtures lorsqu'elle se fait manuellement nécessite une visualisation globale des dossiers clos.*
- *la liste des dossiers restant à clôturer.*

- et toute information complémentaire qui pourrait être mise à disposition des financeurs pour faciliter le suivi.

- **Sur les stratégies d'abondement :**

- **Quelle est votre stratégie à l'égard du CPF ? Quel regard portez-vous sur la manière dont les régions, Pôle emploi, l'Agefiph, etc. se sont saisies du CPF ?**

La mise en place du CPF pour les demandeurs d'emploi à travers la signature de la convention entre la Région et le FPSPP s'inscrit dans un contexte bien spécifique. En effet, Le 7 janvier 2015 les partenaires sociaux ont proposé de financer les 100 premières heures de formation de tout demandeur d'emploi mobilisant son CPF en 2015 afin de sécuriser la reprise des heures DIF dont la preuve pourrait avoir été perdue en l'absence de système de traçabilité des heures DIF acquises.

Au final le CPF favorise la « solvabilisation » d'un nombre plus important de projets de formations qualifiantes grâce à l'effet levier que représente le financement garanti des heures inscrites. La mobilisation du CPF est une façon de témoigner de la motivation de la personne à suivre le projet de formation pour lequel est sollicité un financement.

La mobilisation du CPF pour le demandeur d'emploi dans le cadre de cet abondement s'inscrit dans une démarche différente de celle de la mobilisation du CPF pour le salarié. Les 100 heures CPF ne sont créditées sur le compte de la personne qu'au moment de la validation du projet de formation. Les demandeurs d'emploi qui n'ont pas de projet de formation ne capitaliseront pas ces heures sur leur compte. Il est fondamental que ce soit la personne qui décide librement de la mobilisation de son compte. Cet accord ne doit pas devenir ni une obligation, ni une formalité administrative.

Les 100h identifiées sur les parcours DE ne leur permettent pas d'accéder à des parcours plus longs mais permettent de financer des places pour d'autres DE.

Ainsi, les heures CPF créditées sur le compte du demandeur d'emploi permettent aux financeurs de justifier de la subvention au FPSPP et par la même de créer des places de formation supplémentaires qui bénéficieront à d'autres demandeur d'emploi. Les financeurs appréhendent la mise en place du CPF comme un levier au développement de nouvelles actions de formation à destination du demandeur d'emploi, dans une logique de « refinancement ».

La mise en œuvre du CPF DE dans l'esprit de l'ANI et de la loi (l'individu décide de son projet professionnel et de la mobilisation de son CPF) prendra beaucoup de temps.

- **Quel est l'impact du décret qualité ?**

Ce décret fixe six critères d'appréciation de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité et y ajoute un critère de conformité réglementaire. Ces critères ont tous pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

L'enjeu de la formation des demandeurs d'emploi n'est pas uniquement un enjeu de financement, mais aussi de proposer la bonne formation au bon moment. C'est à la fois l'enjeu du déploiement du CEP et celui de la réactivité dans l'accès à la formation et l'organisation fluide des formations. Le décret va dans ce sens.

- **La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ?**

La mise en place du CPF nécessite à chacun d'appréhender de manière beaucoup plus précise les normes liées à la classification des certifications. Cette appréhension doit être prise en compte de manière plus précise dès l'achat lors des appels d'offres. Cette codification doit également être tracée dans nos SI et maîtrisée par les OF. Cette nomenclature demande un niveau de connaissance et de compétence accru. Ces données sont

« mouvantes », les multiples codes caractérisant les certifications rattachées à une formation présentent une durée définie dans le temps.

La question de la qualité des référentiels et de la précision de l'information sur l'éligibilité est une question d'une importance fondamentale, cette question est étroitement liée à la qualité de l'information communiquée par les organismes de formation sur leurs certifications et leurs actions de formation. Tous ces paramètres obligent à une veille permanente de ces données.

La mise en place des blocs de compétence va probablement encore complexifier ces informations. Ces nouveaux principes obligent une nouvelle réflexion en matière d'articulation des blocs de compétences en vue de l'obtention de la certification finale. Les organismes de formation opèrent une refonte de leurs programmes de formation en ce sens. Un découpage des formations en modules se dessine, pour 2017 un travail d'identification de ces « briques de certification » est à mettre en place il faut également prévoir un moyen de tracer ces informations en interne.

Aujourd'hui ces blocs sont acquis de manière définitive. L'objectif est de faciliter la mise en œuvre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

L'Assouplissement des modalités d'accès à la VAE et la mise en place des actions Cléa va également dans ce sens. La prise en charge des phases de positionnement /évaluation / suivi du stagiaire mène vers une individualisation des parcours de formation donc prise en compte des prérequis / positionnement et évaluation. En conclusion, il est nécessaire de trouver un système de codification plus stable afin de faciliter la correspondance des tables dans le suivi des formations éligibles. Concernant les blocs de compétences, la codification à retenir doit permettre d'établir également facilement le lien avec les certifications. Il est nécessaire également toujours pour faciliter le suivi, d'établir une codification de type certif'info, pour les formations non certifiantes qui reviennent régulièrement dans les PRF en déterminant un libellé type pour ces formations.

- **De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...).**

Le CPF attaché à la personne doit s'exercer dans un cadre exigeant pour tous les acteurs. Ce cadre n'est pas encore maîtrisé de tous. Il doit tout en respectant le choix individuel, promouvoir les formations qualifiantes les plus reconnues et garantes d'insertion professionnelle.

Le CPF du demandeur d'emploi s'inscrit dans une logique particulière de levier au développement de nouvelles actions de formation à destination du demandeur d'emploi. En ce sens il semble nécessaire de verser les cofinancements dans des délais raisonnables pour ne pas mettre en difficulté les Régions. Faire de l'inscription de 100h pour chaque DE ayant un projet la règle (pas juste une mesure de démarrage) pour impulser la formation des DE. Ne justifier par les Régions que de la bonne utilisation des heures mobilisées par les DE.

De plus les justifications à produire auprès du FPSPP sont aujourd'hui lourdes, il semble important de stabiliser un circuit de contrôle moins contraignant.

Le cadre légal qui définit le circuit de mobilisation et de consentement du DE ainsi que la mobilisation du CPF sur une formation éligible doit être maîtrisé par les opérateurs CEP (niveau 3).

Il existe aujourd'hui chez les opérateurs CEP de grandes disparités autour de cette ingénierie opérationnelle. Il est important d'harmoniser et de simplifier les conditions de prise en charge des différents financeurs et d'envisager une convergence des SI notamment dans le cadre de la clôture des comptes par les financeurs.

Certaines notions ne semblent pas encore maîtrisées aujourd'hui :

Les règles d'éligibilités des listes sont liées aux certifications ou qualifications on ne raisonne plus sur l'intitulé de formation. Les organismes de formation doivent analyser leurs offres de formation en détaillant les certifications qui en découlent, cette analyse est accentuée par le découpage en bloc de compétence qui se met en place.

Cette analyse semble complexe pour eux, les causes sont multiples. D'une part la complexité des normes liées à la classification des certifications semble difficile d'appréhension ; d'autre part quand l'intitulé de la certification remplace l'intitulé de la formation ils constatent une perte de lisibilité auprès de leurs clients, ils ne répondent parfois plus aux exigences du marché et aux besoins des entreprises. En effet les modules proposés dans une offre de formation sont parfois plus vastes que les certifications proposées.

Nos derniers échanges avec les opérateurs CEP de notre région, nous ont également amenés aux constats suivants :

- Les opérateurs CEP intègrent de nouvelles missions et doivent s'intégrer dans des procédures déjà en place.
- Un nouveau réseau doit émerger et travailler en collaboration. Les premiers mois de sa mise en place interrogent quant à la clarté de son pilotage et à l'adéquation de ses moyens à ses missions. Un travail d'animation de ce réseau est à mettre en place dans le but d'optimiser la saisie dans le SI CPF.

Les services de la région peuvent intervenir en appui sur la mise en place de ces formations d'accompagnement autour des prescripteurs et apportent ces compétences en termes d'ingénierie financière.

■ **Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)?**

Oui dans la mesure où l'appréhension du CPF doit être prise en compte de manière précise lors de la mise en œuvre du SPRFP.

- Budgétairement, c'est une modification à intégrer dans la stratégie d'achat en intégrant le plus rapidement possible une estimation du montant dans le cofinancement des PRF.

Cela nécessite une information des possibilités de cofinancement du CPF plus en amont, idéalement, avant le démarrage de l'exercice pour permettre une intégration du cofinancement dans le budget ou en tout début d'année.

Au démarrage du CPF, l'urgence de la mobilisation des crédits dans des délais courts, a imposé des solutions d'achat de formation (ex conventionnement avec PE même pour des formations collectives).

L'achat de formation est un processus long mais si ces informations sont communiquées suffisamment la Région pourra effectivement envisager de modifier ses stratégies d'achat.

La Région va développer des achats de formations collectives déclinées en bloc pour faciliter l'intégration de parcours individualisés.

Cela aura un impact sur la rédaction des cahiers des charges et sur la réponse attendue par les OF. En effet chaque réponse à appel d'offre dans le cadre des achats de la Région doit permettre d'identifier les certifications qui sont liées à ces intitulés de formation. Nous devons également tracer ces informations dans notre SI interne, afin de pouvoir identifier les « modules de formation » qui mènent à une certification. Ce découpage permettra par la suite d'identifier les blocs de compétences qui répondront également à une nomenclature qu'il faudra tracer.

La communication autour de ces certifications devra également se faire auprès des réseaux CARIF OREF afin de permettre la lisibilité sur le SI CPF et permettre la saisie des heures CPF par les opérateurs CEP.

En parallèle un pilotage individualisé du financement de chaque action de formation va se mettre en place.

La notion d'achat de places collectives va évoluer pour laisser la place à des parcours individualisés ou le financement s'articulera à travers la mobilisation de différents leviers tracés dans le CPA. Le financement sera alors également individualisé.

Afin de permettre cette mobilisation du CPF pour les demandeurs d'emploi, les Régions doivent veiller à proposer au sein du PRF des formations éligible et à tracer l'information sur la mobilisation des heures CPF par les DE et à répercuter cette information dans le SI régional pour faciliter le suivi.

Le nouveau service du CEP participe à faciliter et améliorer la coordination entre les opérateurs. Il répond à un service d'intérêt général à destination de tous les citoyens. Ils font partie intégrante du SPRO dont l'animation et la coordination sont de la responsabilité des CR. Ils contribuent à la mise en place de ce maillage territorial indispensable à la l'efficience de ces nouvelles missions. Et plus spécifiquement, ils sont également chargés de la saisie des heures CPF.

La Région BFC a donné délégation aux opérateurs du CEP pour la saisie dans le système d'information du Compte Personnel de Formation à Pôle emploi, missions locales, espaces jeunes et Cap emploi. Ces opérateurs sont également nos prescripteurs.

Cette délégation implique la saisie régulière dans le SI du CPF par les opérateurs du CEP. Aujourd'hui sur l'ensemble de la Région Bourgogne Franche Comté un retour des informations issues du SI CPF nous informe qu'aucun CPF n'a été saisi par un opérateur en CEP désigné autre que Pôle Emploi. Cette observation pose la question de la mise place de cette nouvelle mission au sein de chaque structure.

Les différents retours des missions locales / espaces jeunes sur le sujet lors de nos instances de suivi de la convention relevaient dorénavant et déjà les difficultés suivantes :

- La mise en place du CPF dans leur structure reste complexe, des formations ont déjà été déployées en interne (Via des Web conférences nationales), mais les problèmes liés aux logiciels internes ne simplifient pas les choses.

Aujourd'hui la saisie du CPF par les opérateurs en CEP oblige l'appréhension d'un nouveau SI. En effet leur système d'information interne n'est pas connecté au SI CPF contrairement aux opérateurs CEP de pôle emploi. C'est donc de nouvelles procédures qui s'ajoutent à celles déjà en place dans le cadre de la prescription de formation.

Aujourd'hui dans notre Région, la saisie sur le SI CPF des demandeurs d'emploi bénéficiant de prescriptions par les missions locales / espaces jeunes/ CAP emploi est déléguée à Pôle Emploi. Ce qui ne favorise probablement pas son déploiement.

Les niveaux 1 et 2 du CEP à savoir, « accueil individualisé » et « processus d'appui à l'élaboration du projet personnel d'évolution professionnel » s'inscrivent dans une démarche déjà en place dans le cadre du SPRO. Le niveau 3 qui correspond à la mise en œuvre concrète du projet de formation en formalisant le choix de la formation et la saisie des heures CPF sur le compte personnel de formation ne semble pas mis en œuvre chez tous les opérateurs.

De manière transversale aux 2 dispositifs, et dans la perspective des défis qui restent à relever au service de la sécurisation des parcours :

- Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ? Comment percevez-vous l'évolution de la relation politique avec les Coparef d'une part ? Avec les différentes directions de l'Etat d'autre part ?
- Qu'est-ce que le CPA peut modifier, contribuer à renforcer, améliorer... ?

le CPA doit permettre de sécuriser les transitions et les parcours professionnels, par une amélioration de la mobilisation et de l'utilisation de droits par les individus ; et favoriser l'autonomie des personnes, en ouvrant des droits nouveaux permettant notamment au bénéficiaire une gestion plus souple de ses temps de vie et de travail.

Néanmoins, le risque de cette individualisation des droits est de fragiliser davantage les personnes qui ont des difficultés d'accès aux droits ou qui ne sont pas en mesure de construire sans aide, leur projet professionnel. C'est pourquoi l'enjeu du CPA, au-delà de l'accès à l'information sur les droits, est de veiller à l'accompagnement pour mettre chacun en capacité de mobiliser ses droits pour construire son projet.

L'accompagnement des CEP doit être global c'est-à-dire traiter la dimension professionnelle en tenant compte de tous les aspects de la vie sociale des personnes qui peuvent être autant de « freins périphériques » à l'emploi. Il semble difficile d'envisager qu'un professionnel puisse accompagner dans tous les domaines avec toute la connaissance sur tout à son seul niveau.

Conclusion :

Il semble que les opérateurs en charge du CEP se soient approprié inégalement le CEP, sa mise en œuvre reste fragile. L'identification des formations répondant aux besoins du bénéficiaire mixé avec les financements disponibles restent des mécanismes très complexes.

Les liens entre CPA, CPF, C3P et CEP imposent une coordination fine de la conduite de ces 3 projets nécessitant parfois une relecture des précédents principes posés.

Ces changements obligent à revoir nos procédures internes ainsi que nos modalités de saisie. Le volet CPF est un nouvel aspect à prendre en compte, ce sont des contraintes supplémentaires à intégrer à chaque étape de construction du programme régional de formation, il impacte tous les services en lien avec notre programme régional.

D'autres dispositifs liés au CPA seront également à intégrer pour une mise en œuvre 2017.

Ainsi les difficultés de mise en œuvre tiennent aujourd'hui à plusieurs facteurs qui nous semblent encore à consolider :

- ***La nomenclature autour des normes liées à la classification des certifications demande un niveau de connaissance et de compétence expert :***
 - *Trois listes de « certifications/formations éligibles » composent la liste « certifications/formations éligibles » à laquelle la personne à accès lorsque 'elle souhaite mobiliser son compte ;*
 - *Il est aujourd'hui difficile de cerner l'objet « formation éligible » en l'absence de normalisation suffisante de description des certifications ;*
 - *La visibilité de l'offre de formation mobilisable pour préparer la certification choisie a nécessité et nécessite encore un recensement de l'offre de formation ainsi qu'un découpage de l'offre afin de revenir à l'unité « formation visant une certification éligible » ;*
 - *La mise en place des blocs de compétence va probablement encore complexifier ces informations. Il est indispensable qu'une nouvelle codification se mette en place ; nous avons très peu d'information sur ce sujet.*
- ***De manière plus technique, pour les financeurs le pilotage du refinancement des heures CPF utilisées par les demandeurs d'emploi, se fait de manière rétroactive. Les recettes pressenties pour les Régions dans le cadre de La Convention Région- FPSPP CPF n'est connue que tardivement. C'est en décalage que le travail de fléchage et de mise en place de nouvelles actions de formation se met en place.***
- ***La mise en œuvre du CPF oblige un pilotage renforcé autour : des informations générales ; des outils à diffuser ; explication / clarification de certaines règles, centralisations des documents etc...***

REGION GRAND EST

- La région a-t-elle appuyé, de façon particulière le déploiement du CEP ? Si oui comment ?
- Quel regard portez-vous sur la façon dont se déploie le CEP sur votre territoire (réussites, points à consolider, alertes...) ?
- Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation régionale des opérateurs du CEP ?

Du fait de contexte de fusion (Grand Est) un état des lieux commun est complexe à dresser puisque les services des 3 Régions sont en phase de stabilisation de leur organisation.

Néanmoins quelques éléments d'état des lieux :

- Une volonté des opérateurs de se fédérer, de se coordonner et de présenter leurs offres de service.
- Tous les opérateurs se sont engagés dans une présentation de leurs offres de services respectives et ont pour certains souhaité mettre en place des partenariats.
- Professionnalisation et échanges sur les pratiques communs

Des disparités :

- Tous les Opacif n'ont pas été intégrés dans la démarche
- Une organisation territoriale qui n'a pas eu le temps de se stabiliser du fait de la fusion

A noter une expérimentation mise en place en Grand Est sur quelques catégories de publics qui ne sont pris en charge par aucun opérateur : (Expérimentation avec le FONGECIF Grand Est)

- travailleur-euse-s transfrontalier-e-s
- Les personnes au temps de travail fragmenté
- Les séniors

Pour permettre le déploiement de l'offre de service sur tous les territoires des partenariats spécifiques entre opérateurs CEP ont été mis en place pour :

- Assurer une présence sur tous les territoires
- Proposer une offre de service identique sur tous les territoires
- Installer des permanences et des outils des différents opérateurs sur l'ensemble des territoires et pour tous les publics
- Partenariat pour la prise en charge du niveau 1 en commun pour faciliter le réaiguillage.

Concernant le CPF :

- Sur les formations éligibles :
 - Complexité du processus d'élaboration avec pour conséquences :
 - ✓ Contraire à la philosophie de la loi qui rend le bénéficiaire acteur de son projet de formation
 - ✓ Méconnaissance de la démarche de certification des organismes de formation et de l'éligibilité de leurs actions
 - ✓ Multiplicité des listes avec des mises à jour successives qui ont rendus difficiles l'identification des formations éligibles pour la région et les partenaires

- ✓ Ralenti le processus
- ✓ Une inadéquation totale entre le concept de formation « par stage » et des actions cloisonnées avec des « des listes » et celui de parcours qui renvoi à la souplesse et aux réponses sur mesure à apporter. Une non reconnaissance des réalités de la situation des sans qualification pour qui des phases en amont de la qualification sont nécessaires (bien au-delà du CLEA ...)
- ✓ Une gouvernance complexe voire doublonnée entre la Région et les partenaires sociaux dans le pilotage des programmes de formation de la Région

• Sur le système d'information du CPF :

- ✓ Incohérence entre les données transmises par le SI CPF et les outils de Pôle emploi et de la Région lié à l'absence d'un identifiant unique (NIR) qui permet de croiser les données respectives de manière sécurisée. Il s'agirait d'autoriser les Régions à utiliser le NIR et le généraliser à toutes leurs actions de formation.
- ✓ Rendre possible l'interfaçage entre le SI CPF et le SI Région –FPC

• Sur les stratégies d'abondement :

- Le FPSPP s'appuie sur des formations déjà programmées par la Région et dont le montage financier est assuré en intégralité, de sorte que le FPSPP vient uniquement dans une logique de remboursement a posteriori.
- Les volumétries des budgets des Régions sont décidées toutes recettes confondues et les volumétries d'une année (n) ne sont pas décidées en fonction de recettes éventuelles de l'année (n+1) inconnues et reposant sur un apri
- Pôle emploi mobilise systématiquement le CPF sur les formations éligibles (collectives et individuelles)
- L'abondement du FPSPP est minime par rapport à l'investissement financier de la Région tant en fonctionnement qu'en rémunération alors qu'il représente un processus d'une complexité unique en son genre
-

• Quel est l'impact du décret qualité ?

- Pas de recul à ce jour. En revanche, le contenu du décret déjà mis en œuvre via les marchés publics de formation de la Région Grand Est

• La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ?

- Les organismes de formation méconnaissent la procédure de certification de leurs actions. Manque de clarté dans les listes. Impression que désormais presque toutes les formations sont éligibles.
- Incohérence entre cette approche « catalogue » constituée de listes (surtout pour de la qualification et celle qui consiste à offrir des parcours d'accès la qualification et l'emploi dans le cadre d'entrée sortie permanente et avec des réponses individualisées. (41 200 jeunes sans emploi et sans aucun niveau de qualification en GRAND EST)

• De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...)

- Non : une incohérence fondamentale entre la logique d'achat des régions sur la base des analyses des besoins économiques et sociaux et le circuit de financement des heures CPF qui d'une logique initiale

reposant sur la maîtrise par la personne de son projet individuel on en arrive à un circuit financier inconnu de cette personne mais à l'origine d'une sur-administration chronophage et donc inefficace entre la Région, la CDC, le FPSPP et basée de plus sur des logiques « d'heures » dont les volumes sont marginaux par rapport à ceux nécessaires pour un parcours ou une qualification. Voir à ce sujet le rapport récent institut Montaigne : suppression proposée de l'approche en heures)

- Nécessité de Simplifier et de redonner au bénéficiaire sa place en tant qu'acteur. Lever les ambiguïtés entre la terminologie formation et certification.
 - Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)?
- Non, absolument pas, la Région a anticipé et déjà mis en place un processus d'achats (recensement des besoins territoriaux et sectoriels avec les branches professionnelles..., équilibre des voies de formation...) qu'elle pilote en coordination avec l'ensemble des acteurs concernés. Les partenaires sociaux et en particulier le CREFOP sont associés dans ce processus.

En bref :

- Dérive du dispositif vers une logique de financement, alors que l'esprit de la loi était d'accorder un droit individuel à la personne dont il avait la responsabilité.
- Le CPF est un droit individuel alors que la réponse formation qui lui est proposée est déjà programmée et collective.
- Le FPSPP s'appuie sur des formations déjà programmées par la Région et dont le montage financier est assuré en intégralité, de sorte que le FPSPP vient uniquement en remboursement. Il en résulte :
 - ✓ la philosophie du dispositif n'est pas respectée, on n'aboutit pas à l'achat de formations supplémentaires
 - ✓ les recettes FPSPP tombent dans le budget commun de la Région sans affectation possible à la formation
 - ✓ la participation du FPSPP est minime au vu de l'investissement financier de la Région tant en fonctionnement qu'en rémunération
 - ✓ la Région prend le risque de financer des formations dont elle n'a pas l'assurance d'obtenir la contrepartie du FPSPP
 - ✓ le candidat au CPF ne mobilisera pas son droit puisque l'action est déjà financée
- des questions de gouvernance non résolue (des positionnements en tant que pilote avec l'équivalent de 1% de la dépenses d'une région au titre de la FP ?)
- Complexité du dispositif et en particulier de l'éligibilité des actions avec pour conséquence :
- Méconnaissance de la démarche de certification des organismes de formation et de l'éligibilité de leurs actions.
- Difficulté pour les prescripteurs de mobiliser les financements par manque de lisibilité
- Comment intégrer la FOAD qui n'est pas actuellement remboursé par le FPSPP dont le financement repose sur des heures de présence.

Difficultés techniques :

- Incohérence entre les données transmises par le SI CPF et les outils de Pôle emploi et de la Région lié à l'absence d'un identifiant unique (NIR) qui permet de croiser les données respectives de manière sécurisée.
- La justification demandée par le FPSPP est très lourde. Elle s'appuie sur des heures réalisées par individu.
- Devenir des stagiaires : l'éligibilité des formations au CPF au niveau national repose uniquement sur la certification sans s'interroger sur les débouchés. Au niveau régional, le COPAREF exige des Régions de prouver que les formations qu'elles achètent sont insérées.

REGION HAUTS DE FRANCE

Note : Lorsqu'il y eu des différences d'approche entre le Nord – Pas de Calais et la Picardie avant la création de la Région Hauts-de-France, nous avons essayé de les expliciter.

A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

■ **La région a-t-elle appuyé, de façon particulière le déploiement du CEP ? Si oui comment ?**

Oui, la région a accompagné conjointement le déploiement du SPRO / CEP / CPF.

- **Notamment, comment animez-vous le CEP sur votre territoire ? Quels sont vos objectifs, les moyens dédiés ?**
 - Nous avons mis en place sur les territoires, des ateliers d'information sur le SPRO / CEP / CPF, des ateliers d'échange sur l'offre de service des opérateurs du CEP, des échanges autour du guide repère du CEP.
 - 4 chargés de mission du Conseil régional mobilisés, intervention également du CARIF OREF sur le versant nord (offre de professionnalisation et échanges de pratiques)
 - Objectifs :
 - Appropriation du CEP / SPRO / CPF
 - Montée en professionnalisation des acteurs
 - Harmonisation des pratiques
 - Amélioration de la qualité des services en orientation
- **Avez-vous sécurisé le fait que tous les opérateurs du CEP présents sur votre territoire sont bien membres du SPRO ?**
 - Oui, par la diffusion d'un cahier des charges, d'un appel à candidatures et de relances qui ont permis d'obtenir toutes les réponses à cet appel.
- **Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ?**
 - De quel pilotage stratégique parle-t-on ? La mise en place de l'extranet CEP serait un plus pour son déploiement.
- **Quel regard portez-vous sur la façon dont se déploie le CEP sur votre territoire (réussites, points à consolider, alertes...) ?**
 - L'ajout par la Région d'un réseau « Proch'Emploi » a déployé de fait un acteur supplémentaire dans le domaine de l'orientation.
 - Une fiche de liaison CEP, validée par le CREFOP a été conçue mais n'est pas ou peu mise en œuvre par les réseaux.
 - Un portefeuille numérique de compétences a été mis en œuvre par la Région, mais n'a pas été positionné comme un outil du CEP.
 - Pas ou peu d'appropriation des niveaux 2 et 3 du CEP par les réseaux Missions Locales, Pôle emploi et Cap Emploi

Plus particulièrement :

■ **Quels sont, de votre point de vue, les services réellement mis en œuvre aujourd'hui ?**

L'ensemble des services du CEP sont globalement mis en œuvre sans que les acteurs en aient vraiment conscience.

■ **Quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs ?**

L'ensemble des opérateurs ont été « formés » par nous (Missions locales) ou par leur Direction régionale ou nationale (PE, CAP Emploi). Il reste de nombreux conseillers très éloignés de la connaissance du CEP / CPF.

■ **Quelles dynamiques de coopération peut-on observer ?**

Variables.

L'apparition de nouveaux acteurs du SPRO (centre social de Grandvilliers) a parfois créé de nouvelles coopérations.

Ces dynamiques ne se mettent pas ou peu en place sans l'animation de la Région.

■ **Avez-vous plus spécifiquement observé comment était prise en charge la situation des personnes qui cumulent ou ne bénéficient d'aucun des deux statuts salarié ou demandeur d'emploi ? Non !**

■ **Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation régionale des opérateurs du CEP ?**

3 chargés de mission sont en charge de la mise en place du SPRO et de l'animation des opérateurs du CEP. Cette dernière mission a été poursuivie jusqu'à aujourd'hui. Par contre la mise en place du SPRO est en attente d'un nouveau cahier des charges pour le périmètre élargi de la Région.

■ **Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Est-ce un axe travaillé dans le cadre des CPRDFOP en cours ?**

Oui. Fiche 2 du CPRDFOP.

La remise en avant de l'objectif d'élévation du niveau de qualification de tous les publics, y compris les plus éloignés de l'emploi (illettrisme, remise à niveau), rendrait plus automatique la mise en œuvre du CEP à tous les niveaux d'orientation.

La prescription de formation devrait être un levier pour développer l'accès au CEP. Mais la mise en place de Kairos par le PE et les circuits-courts qui n'imposent plus le recours aux opérateurs CEP pour valider le projet professionnel et le projet de formation participent à la relégation du CEP au second plan derrière la mobilisation du CPF. Ainsi les opérateurs du CEP, initialement prescripteurs de formation pour la Région, pourraient avoir tendance à vérifier l'éligibilité de la formation au CPF sans vérifier l'adéquation du profil de l'individu au métier visé puisque l'organisme de formation sélectionne seul les candidats alors qu'il n'a pas les compétences d'un opérateur CEP.

■ **Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4)**

Négatif : Les opérateurs ne différencient pas l'ingénierie financière du Niveau 3 du CEP. Il leur est difficile de segmenter leur activité relative au plan d'action entre les niveaux 2 et 3.

■ **Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ?**

Non, pas d'outil mutualisé disponible sur l'insertion et le marché du travail. Oui, il faut aller plus loin dans l'outillage des opérateurs du SPRO.

○ **Le « Guide repère » du CEP vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment vous en êtes-vous servi / animez-vous sa mise en œuvre dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du CEP (recommandation n° 6) ?**

Le Guide nous semble mature. Nous avons organisé des échanges autour de cet outil. Il faut aller plus loin en proposant une version interactive du guide CEP, un extranet permettant le recueil des actes et des outils communs aux opérateurs (fiches de liaison et de retour d'information, ...)

○ **Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandation n° 9 et 37) ?**

- recommandation n° 9 : nous avons mis en place des ateliers d'échange sur l'offre de service des opérateurs (OPACIF, PE, ML, CAP EMPLOI)
- recommandation n° 37 : nous avons mis en place un outil de portefeuille numérique de compétences. Limité pour le moment aux acteurs de l'orientation et la formation des DE.

○ **Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ?**

Nous en mobilisons peu : Portail régional de l'orientation, Mailing d'invitation aux ateliers de professionnalisation. Il faudrait un enrichissement de la communication de la Région et des services de l'Etat et du SPRO de façon plus institutionnelle.

○ **Quels liens avec l'animation nationale portée par la DGEFP (recommandation n° 14) ?**

Aucun à notre connaissance.

1. Sur les formations éligibles :

Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place et sur le processus d'élaboration et de concertation autour des listes régionales de formations éligibles ?

Sur le versant nord, la liste régionale du COPAREF n'a porté que sur les formations accessibles aux demandeurs d'emploi. Elle a été construite en relation étroite avec la région et Pôle Emploi. Les actualisations de cette liste ont souvent été effectuées sur interpellation des deux principaux financeurs de la formation des demandeurs d'emploi et de l'AGEFIPH et sur la base d'argumentaires. Sur le versant sud, une liste salariés et une liste DE ont été produites par le COPAREF, les listes ont été enrichies successivement par le COPAREF sur demande de la Région.

2. Sur le système d'information du CPF

Rencontrez-vous des difficultés ou identifiez-vous des services qu'il conviendrait de développer ?

Le SI CPF manque :

- D'automatisation des calculs dans l'ingénierie financière
- De lien avec les SI des partenaires (à part PE).

La différence de processus entre PE et les autres opérateurs ne permet pas à ceux-ci de s'investir pleinement dans l'utilisation du SI CPF.

L'interconnexion du SI PE et du SI CPF n'incite pas les conseillers PE à s'investir dans l'accompagnement du CPF. De plus, la captation technique et financière par Pôle Emploi des dossiers uniquement financés par le CPF de la personne dévalorise le travail des autres opérateurs.

La mise en place par PE d'un back office de retraitement des dossiers CPF et le fait que les conseillers n'utilisent pas le SI de la CDC, rendent difficile à la Région dans le cadre de son animation du SPRO, la mise en place d'un processus régional.

Sur les stratégies d'abondement :

2.1. Quelle est votre stratégie à l'égard du CPF ? Quel regard portez-vous sur la manière dont les régions, Pôle emploi, l'Agefiph, etc. se sont saisies du CPF ?

La Région a la possibilité de prévoir, dans le cadre des conventions signées avec le FPSPP, une dotation appelée « dotation additionnelle », dont elle définit elle-même le(s) public(s) bénéficiaire(s). Cette possibilité n'a pas été utilisée en région Hauts-de-France. La Région conditionne son investissement dans le financement des dossiers individuels de formations pour les DE à la mobilisation du CPF de la personne. Sur le versant nord, les actions collectives ont affiché une priorité d'accès aux formations éligibles aux publics engageant leur CPF mais en raison de la difficulté d'asseoir un processus régional de mobilisation du CPF au regard de la position singulière de Pôle Emploi, cette priorité a été inopérante. Les CPF en 2015 et 2016 ont donné lieu à des financements de parcours supplémentaires : SIEG en 2015 et plan 500000 en 2016 (sur un ensemble de dispositifs éligibles aux 3 axes du plan)

L'AGEFIPH a présenté sa stratégie dans le groupe constitué par le COPAREF. Vu le contexte global, les restrictions fortes apportées aux listes éligibles régionales pour la mobilisation de sa contribution ont fortement restreint son engagement.

Il nous semble que PE ne s'est saisi du CPF que dans une optique financière et à postériori (Back Office), mais que le sujet n'est quasiment pas abordé avec le DE. La marge de progrès est forte

2.2. Quel est l'impact du décret qualité ?

Aucun directement mais il a accompagné le changement de référentiel de contrôle des actions de formation. Depuis septembre 2015, un nouveau référentiel et de nouvelles procédures de contrôle ont vu le jour suite aux travaux sur le décret qualité

3. La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ?

- Le CPF peut avoir un impact sur la mise en place de la modularisation des formations.
- Le CPF pourrait accélérer la désaffectation des financeurs pour les formations non-certifiantes et notamment la remise à niveau des publics les plus éloignés de l'emploi, y compris concernant la problématique de l'illettrisme. Ce n'est cependant pas le cas dans notre région.
- CLEA aurait pu être une réponse à la problématique ci-dessus mais il ne suffit pas à se substituer à l'offre de formation pré-qualifiante, même par sa modularisation.
- Le CPF + CLEA pourraient fragiliser une partie de l'économie régionale de la formation (organismes de pré-qualification, de remise à niveau ou de socialisation). Mais les régions dont le budget est dix fois plus important que celui du CPF DE ont toute latitude pour définir leur politique tout en intégrant la logique du CPF. Ce sera encore plus vrai lorsque l'abondement du FPSPP disparaîtra.

4. De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...)

- Pas de problème « réglementaire » particulier. Plus de problèmes liés à la lourdeur du dispositif, aux listes éligibles redondantes, au positionnement de Pôle Emploi dans son rôle de CEP et à l'appropriation des financeurs.
- Le CPF est utilisé contrairement à l'esprit de la loi (utilisation quasiment forcée, utilisation à posteriori sans consultation du bénéficiaire, particulièrement dans l'utilisation du Back Office de PE).

5. Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)?

- Oui, le CPF a provoqué quelques modifications dans les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP. (éligibilité au CPF comme prérequis à l'accès à certains financements Région ou PE).
- La mise en place des listes éligibles pourrait inciter les financeurs réduire l'étude des financements individuels. Pour les achats collectifs, les études de besoins des financeurs dans le cadre du PRF sont repris par le COPAREF dans la mise en place des listes éligibles. De plus, la Région possède un poids suffisamment important dans l'élaboration du CPRDFOP et n'est pas prête à amoindrir son rôle dans l'élaboration de diagnostics de besoin.

De manière transversale aux 2 dispositifs, et dans la perspective des défis qui restent à relever au service de la sécurisation des parcours :

1. Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ? Comment percevez-vous l'évolution de la relation politique avec les COPAREF d'une part ? Avec les différentes directions de l'Etat d'autre part ?

La mise en place des CREFOP, COPAREF, et celle du CEP / CPF ont forcé des rapprochements collaboratifs entre les acteurs. Par contre, ils induisent des positionnements techniques chez des acteurs qui ne devraient avoir qu'un rôle politique (partenaires sociaux), ou inversement, certains acteurs adoptent des positions politiques alors qu'ils ne devraient avoir qu'un rôle technique (Pôle Emploi, Educ. Nat.).

2. Qu'est-ce que le CPA peut modifier, contribuer à renforcer, améliorer... ?

Le CPA ne devrait pas changer grand-chose tant que les autres comptes ne seront pas associés (CET, retraite, ...)

REGION NORMANDIE

A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

- La région a-t-elle appuyé, de façon particulière le déploiement du CEP ? Si oui comment ?
 - Notamment, comment animez-vous le CEP sur votre territoire ? Quels sont vos objectifs, les moyens dédiés ?

Par le biais de l'animation territoriale du SPRO qui intègre depuis septembre 2015 tous les opérateurs du CEP. Objectif initial : faire émerger au plan local le sentiment d'appartenance au SPRO de la région Normandie et susciter l'adhésion au principe de mise en réseau régionale. Moyens dédiés : une assistance technique et pédagogique durant deux années sur 2 départements (avant fusion) et un chargé de mission dédié dans les services de la Région.

- Avez-vous sécurisé le fait que tous les opérateurs du CEP présents sur votre territoire sont bien membres du SPRO ?

Il n'y pas eu d'enjeu de sécurisation compte tenu de l'implication d'emblée des têtes de réseaux régionales, opérateurs CEP et membres de droit/reconnus du SPRO : élaboration et adoption d'une Charte du SPRO signée par tous les réseaux concernés.

- Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ?

Difficile de répondre à cette question en l'état actuel de la mise en œuvre du CEP sur la Région : pilotage significatif de la DGEFP en 2015 pour mettre en place l'interopérabilité des systèmes d'information et de gestion développés par chacun des 5 réseaux nationaux, nécessaire à l'établissement des statistiques quantitatives et qualitatives, pour élaborer le guide repère du CEP et aborder la définition des indicateurs susceptibles d'être mis en service afin de caractériser le niveau 1 du CEP donc l'offre du SPRO. Dès 2015, les OPACIFS et le Fongécif en particulier, ainsi que l'APEC se sont saisis pleinement de la mise en œuvre du CEP en revisitant en conséquence toute leur offre de services antérieure. Dès juin 2015, ils ont présenté et mis en application une démarche conforme au cahier des charges encadrant réglementairement le CEP ; s'agissant des réseaux historiques : Pôle Emploi, les Missions Locales et CAP Emploi, le travail visant à intégrer le CEP dans l'offre de services d'accompagnement des publics, conventionnelle en vigueur, nécessite encore du temps et la professionnalisation des équipes de conseillers. L'association du travail des psychologues du travail avec celui des conseillers chargés du suivi des demandeurs d'emploi, en binôme, au sein des 920 agences de proximité, à partir de 2017, devrait contribuer au déploiement du CEP par Pôle emploi : axe prioritaire et central de la stratégie définie par PE en 2017. Compte tenu de l'importance du partenariat renforcé/cotraitance intervenant entre les opérateurs du Service Public de l'Emploi (Pôle emploi, les Missions Locales et Cap Emploi) il est probable que l'accent mis sur le CEP par Pôle emploi entraîne un mouvement comparable dans les deux autres réseaux et aboutisse à une réelle complémentarité des expertises en présence et à une rationalisation des accompagnements prodigués aux publics « partagés ».

La qualité de la relation établie entre la Région et les opérateurs du CEP a permis d'instaurer un pilotage collégial et consensuel qui a abouti notamment à la production d'un guide du CEP en Normandie à destination des professionnels du secteur EFOP ;

- Quel regard portez-vous sur la façon dont se déploie le CEP sur votre territoire (réussites, points à consolider, alertes...) ?
Plus particulièrement :

- Quels sont, de votre point de vue, les services réellement mis en œuvre aujourd'hui ?

Les services mis en œuvre à ce jour correspondent pour une large part à ceux délivrés antérieurement en termes d'accompagnements différenciés. L'introduction du CEP a permis dans une moindre mesure, la (re)-qualification des prestations servies jusqu'alors et au mieux a imposé une nouvelle structuration de l'organisation du travail d'accompagnement. Pour les 3 réseaux historiques de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, le CEP est « déclaré » comme partie intégrante et de longue date dans l'offre des services proposée par les conseillers.
- Quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs ?

Appréciation globalement positive : les réseaux opérateurs du CEP ont consenti des efforts importants en faveur de leurs conseillers. Les plans de formation correspondants ont fait l'objet d'un recensement fin 2016 dans le cadre de la réflexion régionale engagée autour de la thématique professionnalisation des acteurs de la relation EFOP. Il s'avère que le niveau 3 (ingénierie financière des projets de formation portés par les publics) concentre l'attention des réseaux en ce qu'il impose une technicité accrue et une maîtrise du SI CPF insuffisamment développée à ce jour.
- Quelles dynamiques de coopération peut-on observer ?

Les coopérations définies par voie contractuelle au niveau national se déclinent tout naturellement au plan territorial. Plus souvent ces coopérations se situent entre opérateurs du CEP ayant un cœur de métier public proche, tels que les salariés dans leur ensemble, ce qui induit des associations entre les Opacifs hors fongécif avec l'APEC ou bien APEC/Fongécif. Cette coopération se rencontre plus rarement entre Pôle emploi et CAP emploi et/ou le réseau des Missions locales compte tenu des liens de sous-traitance voire de dépendance entretenus historiquement.
- Avez-vous plus spécifiquement observé comment était prise en charge la situation des personnes qui cumulent ou ne bénéficient d'aucun des deux statuts salarié ou demandeur d'emploi ?

Ponctuellement et à la faveur des échanges intervenant dans le cadre des groupes de travail mis en place au titre de l'animation territoriale, les conseillers en évolution professionnelle ont fait part de leurs difficultés à accompagner les salariés du secteur publics (titulaires ou non) ainsi que les publics pluri-actifs ou salariés et demandeurs d'emploi tout à la fois, enfin plus généralement les publics présentant une fragilité psychique extrême.
- Plus particulièrement, comment mettez-vous en œuvre l'animation régionale des opérateurs du CEP ?

 - Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Est-ce un axe travaillé dans le cadre des CPRDFOP en cours ?

Les leviers essentiellement activés consistent à conforter l'animation territoriale du SPRO qui ménage des temps d'échanges et de débats contradictoires entre les opérateurs du SPRO et ceux en charge du CEP. Le positionnement particulier des opérateurs du CEP surtout sur les niveaux 2 et 3 n'est pas encore pleinement acquis par les autres opérateurs de l'AIOA qui ne perçoivent pas complètement en quoi la démarche est différente des modalités connues culturellement en termes d'accompagnement des publics. Les actions mises en œuvre dans le cadre du programme de professionnalisation animé par le CARIF/OREF devraient contribuer plus précisément à la clarification du rôle et des missions de chacun et à mieux cerner les attendus du CEP notamment en matière de traçabilité des services rendus.
 - Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4)

Aucune possibilité d'exercer un regard à ce jour si ce n'est de formuler l'hypothèse que toutes les entrées en formation mobilisant notamment le CPF/CIF nécessitent au préalable une ingénierie correspondant au niveau 3. En revanche, concernant les entrées en formation sur les programmes régionaux de formation professionnelle (y compris le Plan 500 000) les prescripteurs étant, pour l'essentiel, Pôle emploi et les Missions locales l'absence des données statistiques CEP liées à ces deux réseaux, compromet la pertinence

du « regard possible ». S'agissant des statistiques communiquées par le Fongécif, l'APEC, UNIFAF et UNIFORMATION, le bilan est nettement favorable pour le niveau 2 du CEP.

- Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ?

On peut observer une prise de conscience commune autour de la nécessité de mutualiser outils/démarches pertinents pour améliorer la qualité du service proposé au niveau 1/SPRO. L'animation territoriale du SPRO a fait émerger des demandes susceptibles d'être satisfaites notamment par une intervention de proximité qui pourrait être assurée par le CARIF/OREF. Un consensus se fait jour autour de l'importance accordée aux outils de connaissance des métiers et d'appréhension des données socio-économiques du territoire. La démarche engagée par le CARIF/OREF visant à améliorer la lisibilité et la compréhension par le plus grand nombre (y compris les publics) des caractéristiques du marché du travail et des tendances socio-économiques contextualisées à l'échelle du territoire constitue une partie de la réponse. De même, un questionnement direct des professionnels sur la nature et les usages des outils/démarches qu'ils mobilisent dans leurs pratiques professionnelles sera de nature à caractériser la « boîte à outils », à la main des opérateurs.

- Le « Guide repère » du CEP vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment vous en êtes-vous servi / animez-vous sa mise en œuvre dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du CEP (recommandation n° 6) ?
La parution du « guide repère » a fait l'objet d'une large communication dans le cadre de l'animation sur le terrain et dans les instances de pilotage du SPRO. Son contenu n'a donné lieu à aucun débat si ce n'est sur l'aspect du traitement statistique des données CEP et la question du document de synthèse. Ces deux volets de la démarche du CEP demeurent à ce jour rarement évoqués par les réseaux. Il semble que l'élaboration, puis la rédaction et enfin la diffusion du document de synthèse retraçant le contenu des services mis en œuvre, restent confidentielles voire délaissées eu égard au temps contraint des entretiens nécessaires au déroulement du CEP.

- Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandation n° 9 et 37) ?

L'instance de pilotage régionale du SPRO a défini des priorités en matière de professionnalisation des opérateurs du SPRO/CEP. Une programmation confiée au CARIF/OREF normand prévoit pour 2017, l'organisation d'un grand nombre d'actions de formation visant le perfectionnement des pratiques de conseil et d'orientation, l'appropriation des données socio-économiques du territoire, la connaissance/approfondissement des métiers émergents/en tension et des dispositifs insertion-formation-emploi en cours de déploiement. Des sessions consacrées à l'interconnaissance des réseaux visant une meilleure articulation des mesures d'accompagnement des publics sont reconduites : VAE/SPRO et VAE/CEP.

- Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ?

Considérant l'ampleur de la communication nationale lancée en septembre-octobre 2016, et la permanence de la communication assurée par les opérateurs du CEP (notamment les OPACIFS et l'APEC) il n'est pas apparu opportun de promouvoir plus particulièrement le CEP dans un contexte d'installation du SPRO. La Région a souhaité privilégier la mise en place du SPRO tant aux niveaux de la gouvernance et du pilotage impactées par le processus de fusion des deux Régions Haute et Basse-Normandie qu'au niveau territorial induisant la fédération d'un grand nombre de structures issues des 15 réseaux en présence. Les efforts ont porté également sur l'association des membres « reconnus » du SPRO aux côtés des réseaux historiques et des nouveaux entrants tels que l'APEC et les OPACIFS et leur mise en synergie dans le cadre de l'animation locale.

- Quels liens avec l'animation nationale portée par la DGEFP (recommandation n° 14) ?

Aucun. Pas de retour à ce jour des indicateurs du CEP contenus et agrégés au niveau national dans un tableau de bord réalisé et maintenu par la DGEFP. Une extraction régionale devait être possible. La collecte des données quantitatives du CEP au niveau régional repose à ce jour sur la qualité du partenariat existant entre la Région et les opérateurs CEP.

Concernant le CPF :

- Sur les formations éligibles :
 - Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place et sur le processus d'élaboration et de concertation autour des listes régionales de formations éligibles ?

Le processus de constitution des listes est assez lourd à gérer, cependant la bonne volonté de chacun des acteurs a permis pour 2016 qu'une grande partie du PRF qualifiant en Normandie soit éligible CPF. Plus compliqué quand on essaie de rendre éligible des formations qui ne sont pas dans des programmes structurants, puisque cela nécessite une démarche auprès de la COPAREF pour chaque formation → pas réactif

Impossible pour des formations à des métiers « nouveaux ».
- Sur le système d'information du CPF :
 - Rencontrez-vous des difficultés ou identifiez-vous des services qu'il conviendrait de développer ?

Le processus CPF qui paraît simple en 3 grandes étapes (création, validation, clôture) reste assez difficile à fluidifier compte tenu de la mise en œuvre pour les demandeurs d'emploi essentiellement orchestrée par Pôle emploi (90% des dossiers DE sont validés par Pôle emploi en final).

Pour l'abondement FPSPP en 2016, le Stop and Go 2015/2016, avec des consignes arrivées qu'en mai, et le choix (ou non) des Régions pour signer une nouvelle convention avec le FPSPP, lisible qu'à l'été, a fortement perturbé les conseillers en charge du CEP donc les validations des dossiers CPF.

Le manque de traitement automatisé de validation des dossiers CPF dans les processus internes à Pôle emploi pour les stagiaires entrant sur des formations Région a particulièrement limité la création de dossiers CPF en 2016.

Leur adaptation informatique n'a été opérationnalisée quand octobre, ce qui nous a obligé à fournir à Pôle emploi, via leur Back Office, des fichiers batch, dont le premier en 2016 (en novembre) représente un stock conséquent. Sur ce stock des 22 000 entrées en formation Région seules 4000 dossiers CPF ont été validés par Pôle emploi fin 2016. Nous avons peu de chance que le nombre de dossiers validés en 2016 évolue fortement maintenant (difficultés sur le recrutement des publics sur nos actions suite au plan 500000, abondement FPSPP prioritairement utilisé, de fait, pour les parcours achetés par Pôle emploi avec un traitement du stock Région trop tardif, lourdeurs/difficultés autour des traitements batch pour tenter de rapprocher des fichiers entre institutions, les DE non-inscrits à Pôle emploi qui sont systématiquement éliminés dans les processus de Pôle emploi).

La décision de prolonger la convention FPSPP avec les Régions pour comptabiliser les stagiaires entrés en 2017, sur trois mois, est intéressante, sans doute faudra-t-il la prolonger encore de 3 mois pour avoir une chance d'être à la hauteur du nombre de dossiers CPF pour atteindre le niveau de refinancement contractualisé (environ 12 000 pour la Normandie). Nous leur envoyons maintenant mensuellement nos entrées en formations.

La clôture par batch pour la Région a nécessité sur 2016 le développement d'une application d'interface pour traiter le fichier batch des dossiers validés envoyés mensuellement par la Caisse des dépôts. Les tests techniques ont été longs à élaborer, du fait en partie de la Caisse des dépôts, car la définition technique n'a été stabilisée qu'en juillet 2016 et aussi du fait de nos équipes DSI en Région qui sont à cette époque en pleine reconfiguration pour les nouvelles Régions (ce qui est notre cas).

Un exemple de difficulté technique pas si anodin, en 2016, nous avons eu trois formats différents du fichier batch d'export du SI CPF, le dernier datant de décembre 2016. Même si les raisons sont très valables et devraient à terme améliorer les flux, la construction en marchant (système agile) du Système d'Information génère en soit des délais supplémentaires.

Maintenant que les tests sont OK depuis novembre, et que nous avons constitué déjà deux premiers fichiers batch retour (Rouen et Caen) représentant 3800 dossiers clos CPF pour 2015, pour des questions juridiques et de signature de convention de service technique entre la Caisse des dépôts et nous, les traitements sont bloqués. Pas de certitude sur la fin de ce processus juridico-administratif avant 2 mois !

Il reste cependant de nombreux dossiers pas clôturables en état :

 - *nécessitant un traitement artisanal, car nous ne détenons pas de data (cas des formations Sanitaires et Sociales)*

- *ne correspondant pas à une formation Région éligible. Il appartient à celui qui a validé le dossier de revenir sur sa validation.*

Nous avons aussi procédé, en 2016, pour la CNIL à la déclaration d'engagement de conformité (déclaration du traitement CPF, étude de sécurité et risques informatiques)

En conclusion il est vital de normaliser les échanges de données informatiques entre les opérateurs et de supprimer les fichiers batch à terme (nous en générons actuellement mensuellement avec le Caisse des dépôts et avec Pôle emploi). Le projet AGORA doit répondre à ce besoin de normalisation et de simplification.

- Sur les stratégies d'abondement :
 - *Quelle est votre stratégie à l'égard du CPF ? Après des débuts un peu chaotiques dans la compréhension par les réseaux du CPF, de la notion de droits acquis et d'abondement, nous avons décidé en 2015 d'informer et de former nous-mêmes les réseaux CAP EMPLOI et ML sur le sujet, pour que l'information sur le CPF et sa mobilisation rentre bien dans la mission du CEP. En parallèle, un module de formation a été monté, en partenariat avec les OPCA et plutôt à destination des OF sur « comprendre le CPF » (portée par le CARIF-OREF).*
 - *Quel regard portez-vous sur la manière dont les régions, Pôle emploi, l'Agefiph, etc. se sont saisies du CPF ?*
 - *Quel est l'impact du décret qualité ?*
Pour l'instant, la Région entend s'agréger aux travaux nationaux du DATA DOCK développés par les OPCA et ainsi s'inscrire dans une animation régionale unique de la qualité dans le cadre des travaux du CREFOP sur le champ de la formation professionnelle.
- *La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ?*
 - *RNCP : besoin d'être rénové, trop de certifications, et pas assez de modularisation,*
 - *Inventaire : décalage important entre les exigences de la loi (des formations qualifiantes) et les nombreuses formations réglementaires que comprend l'inventaire*
- *De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...)*
 - *Ambiguïté entre droits acquis et abondement Incompréhensible pour le citoyen,*
 - *Pb des listes, notamment pour les salariés en reconversion dans le cadre d'un CIF et pour les CSP, qui ne permettent plus difficilement d'accéder à des formations hors champ de leur secteur initial,*
- *Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)?*
 - Oui :*
 - *A utiliser pour assurer une meilleur lisibilité de nos abondement par exemple (formation de salariés ...),*
 - *Levier pour les individus dans le cadre de dispositif de demandes individuelles,*

De manière transversale aux 2 dispositifs, et dans la perspective des défis qui restent à relever au service de la sécurisation des parcours :

- *Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ? Comment percevez-vous l'évolution de la relation politique avec les Coparef d'une part ? Avec les différentes directions de l'Etat d'autre part ?*

La multiplicité des concertations pour le plan 500 000, le CREFOP, le suivi du FPSPP, l'élaboration du CPRDFOP, en 2016, n'a pas permis de prendre la phase de recul nécessaire pour mesurer l'avancée du quadripartisme. Au demeurant, il est devenu assez naturel au titre des relations partenariales pour les dossiers emploi-formation (CLEA – illettrisme – SPRO...).

- **Qu'est-ce que le CPA peut modifier, contribuer à renforcer, améliorer... ?**

Le principe est bon, sa mise en application technique et opérationnelle se complexifie de jour en jour (par exemple le processus de la CNAV greffé sur le processus CPF pour la pénibilité)

REGION OCCITANIE

Première partie : la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

	Réponse du service concerné de la DEF Occitanie
<ul style="list-style-type: none"> ■ La Région a-t-elle appuyé le déploiement du CEP ? Si oui comment ? <ul style="list-style-type: none"> - Notamment, comment animez-vous le CEP sur votre territoire ? - Objectifs, moyens dédiés ? ■ Quels sont les services mis en œuvre aujourd'hui ? ■ Les opérateurs du CEP présents sur votre territoire sont-ils bien membres du SPRO ? ■ Quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs ? ■ Quelles dynamiques de coopération peut-on observer? ■ Comment est prise en charge la situation des personnes qui cumulent ou ne bénéficient d'aucun des deux statuts salarié ou demandeur d'emploi ? ■ Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sur le Territoire de l'ex région Languedoc Roussillon <p>Un Comité de Pilotage de l'AIO puis du SPRO existe depuis 2009, coordonnant le travail des réseaux sur les territoires où se déclinent encore aujourd'hui 16 Comités de Coordination Territoriaux.</p> <p>La Région avait mis en place dès 2014 un Comité de Coordination des Opérateurs du CEP. Tous les opérateurs du CEP étaient membres du SPRO. Ce Comité de Coordination, piloté et animé par un agent de la Région, a permis d'enclencher diverses actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Etat des lieux et partage d'une vision commune des grands chantiers à mener ■ En 2015, co-rédaction de documents supports à destination des professionnels du SPRO pour les aider dans le fléchage des publics : « quel opérateur pour quel public ? » « quels sont les opérateurs CEP en LR ? » « Zoom sur les OPACIF » => ces documents ont été diffusés dans toutes les instances de coordination territoriale du SPRO. ■ En 2016, organisation de 6 sessions départementales d'information pour les professionnels du SPRO, sessions co-animées par la Région et les opérateurs. <p>Une convention partenariale entre l'APEC et les OPACIF a été signée en 2015 et son comité technique a été animé en 2016 par l'ARACT avec l'appui de la Région.</p> <p>Le déploiement du CEP n'a pas été piloté et coordonné par la Région, chaque réseau opérateur ayant eu son propre rythme et sa propre stratégie de déploiement : les OPACIF et l'APEC se sont organisés rapidement, mettant en œuvre une nouvelle offre de services basée sur les différents niveaux du CEP, Pôle emploi a opté pour un marquage CEP2/3 de son accompagnement renforcé, Cap Emploi a adapté son offre de services, les Missions Locales ont démarré plus tardivement (plan de formation encore en cours, système d'information imilo adapté depuis très peu de temps).</p> <p>Sur les territoires, il semble que le déploiement soit hétéroclite et encore mal repéré par les autres réseaux du SPRO n'étant pas CEP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur le territoire de l'ex région Midi-Pyrénées <p>Dès 2014, animation de plusieurs rencontres avec les opérateurs ayant permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de faire un premier état de lieux sur la situation de chaque partenaire concernant la mise en œuvre du CEP et ses éventuelles attentes sur le rôle de coordination de la Région.

	<ul style="list-style-type: none"> - une présentation de l'offre de service des opérateurs CEP et leur implantation territoriale favorisant une connaissance mutuelle et partagée - Elaboration d'un socle commun de principes et critères entre opérateurs CEP par rapport à l'accueil des flux <p>Les opérateurs CEP font également partie du SPRO.</p> <p>Information des publics : les OPACIF sont invités à délocaliser des informations à destination des publics dans les MCEF/MDE</p> <p>4 OPACIF se sont organisés pour mutualiser l'animation d'ateliers à destination des publics sur divers territoires.</p> <p>Information des partenaires sur le CEP : 2 réunions en 2016, 1 guide d'information, ce programme sera reconduit et intensifié en 2017</p> <p>Pilotage régional</p> <p>La Région établira un bilan 2016 du déploiement du CEP par les réseaux opérateurs à l'échelle de l'Occitanie. L'objectif est notamment d'obtenir des informations sur les besoins des réseaux afin de construire une réponse adaptée (gouvernance, professionnalisation, communication, actions communes, outillage...)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Quelle mise en œuvre de l'animation régionale des opérateurs du CEP ? ■ Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Est-ce un axe travaillé dans le cadre des CPRDFOP en cours ? ■ Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4) ■ Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ? ■ Le « Guide repère » du CEP vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment vous en êtes-vous servi / animez-vous sa mise en œuvre dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du CEP (recommandation n° 6) ? 	<p>« Garantir un service public régional de l'orientation » constitue une des 4 orientations, du CPRDFOP 2016-2021, ce qui fait du SPRO un des enjeux majeurs de ce contrat. Le Conseil en Evolution Professionnelle est clairement évoqué dans la fiche action 22 « formaliser une politique régionale d'accueil, d'information et d'orientation concertée », un des axes étant de « coordonner sur les territoires la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) ». Sont évoqués également le futur Comité de Coordination du CEP ainsi qu'une convention qui sera passée entre tous les opérateurs.</p> <p>Jusqu'à présent et suite à la fusion des régions, le pilotage du CEP par la Région a consisté à réunir les opérateurs régulièrement (mieux se connaître, se doter de règles de fléchage des publics, co-rédiger des documents communs, mutualiser des actions...) ce qui a conduit principalement à collecter et diffuser de l'information. Même si ce travail s'est fait en partenariat avec les opérateurs dans une logique de co-construction, la coordination des acteurs dans le déploiement et la mise en œuvre du CEP sur les territoires n'a pas pu être réellement engagée. En effet, la plupart des têtes de réseaux étaient elles-mêmes impactées par des processus de fusion régionale. De plus, leur appropriation du CEP était très hétérogène.</p> <p>Enfin, la Région regrette le manque de lien avec la DGEFP (aucune connaissance des consignes données aux réseaux, pas de transmission des indicateurs de suivi, pas d'association aux démarches menées au niveau national telle que la Commission CEP par exemple...).</p> <p>Professionnalisation</p>

<ul style="list-style-type: none"> ■ Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandation n° 9 et 37) ? ■ Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ? ■ Quels liens avec l'animation nationale portée par la DGEFP (recommandation n° 14) ? 	<p>Un programme de professionnalisation des opérateurs est mis en œuvre, à la demande la Région, par le CARIF OREF et Atout Métiers LR.</p> <p>De plus, sur les territoires, différentes modalités sont à l'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En ex-MP, les MCEF/MDE et les bureaux territoriaux œuvrent à l'appropriation des dispositifs et des offres de services des partenaires, connaissances des métiers et de l'environnement économique... - En ex-LR, des actions sont organisées au sein des Cocoter (Comités de Coordination Territoriaux) pour favoriser les échanges entre réseaux et diffuser de l'information sur des thèmes transverses (illettrisme, dispositifs de formation, VAE, image des métiers...et CEP) <p>Outils</p> <p>Les réseaux SPRO sont outillés par la Région, notamment via le portail Meformerenregion.fr (porté par Atout Métiers Carif Oref MP) où se trouvent toutes les informations concernant les réseaux, les formations (moteur de recherche des formations), les données socio-économiques des territoires, les métiers...</p> <p>Une cartographie des acteurs du SPRO ex-LR se trouve également sur ce portail et sera rapidement étendue à tout le territoire Occitanie.</p> <p>En ex-LR, des espaces collaboratifs territoriaux ont été mis en place pour les professionnels du SPRO. Une réflexion est en cours pour repenser ce type d'outils à l'échelle de l'Occitanie, en prenant en compte les solutions existantes et les spécificités de chaque territoire ex-MP / ex-LR.</p> <p>Une vigilance particulière doit être portée au déploiement de la ComCEP et à l'articulation nécessaire entre les environnements numériques proposés aux professionnels.</p> <p>Communication</p> <p>Aucune campagne de communication à destination du grand public n'a pour l'heure été menée par la Région. Cependant, un relai d'information est fait en ex-MP via les Bureaux Territoriaux et les MCEF/MDE. En ex-LR, le SPRO est présent à l'accueil de tous les salons TAF organisés dans les 5 départements en mars. En 2017, la Région Occitanie déclinera les TAF sur 8 départements.</p>
--	--

Deuxième partie : le Compte personnel de formation

	Réponse du service concerné de la DEF
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sur les formations éligibles : 	<p>L'élaboration de la liste CPF régionale est le fait d'un processus long et compliqué. Le COPAREF Occitanie nous a indiqué en novembre dernier qu'il ne souhaitait plus que les actions pré-qualifiantes de la Région soient éligibles au CPF.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place et sur le processus d'élaboration et de concertation autour des listes régionales de formations éligibles 	<p>Le motif invoqué est que tous les organismes de formation référencés dans les marchés de la Région ne sont pas habilités CLEA (habilitation officialisée après la notification des marchés lancés par la Région).</p> <p>Cette décision n'est pas partagée par la Région qui considère que ces formations répondent au référentiel CLEA et que des stagiaires issus de ces formations ont pour certains pu accéder à cette certification.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur le système d'information du CPF : ▪ Rencontrez-vous des difficultés ou identifiez-vous des services qu'il conviendrait de développer ? 	<p>La Région a opté pour l'offre de service back-office de Pôle Emploi. Une convention d'échange de fichiers a été mise en place entre le Conseil Régional et la DR Pôle Emploi afin de saisir les dossiers dans le SI CPF. Un certain nombre de données relatives au consentement CPF et aux heures réservées CPF sont ensuite transmises en retour par Pôle Emploi au Conseil Régional en vue de la rédaction des bilans trimestriels et finaux. L'absence de flux automatisés d'échange de données entre le SI Région et le SI CFP a des conséquences négatives sur la fluidité de traitement des dossiers CPF.</p> <p>De même l'absence de rapprochement automatisé des bases de données issues des SI des parties prenantes (Région, Pôle emploi, Caisse des Dépôts), rend difficile le croisement des différents fichiers.</p> <p>Avec pour conséquence pour la Région l'impossibilité de valoriser la totalité de ses engagements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Côté ex Languedoc Roussillon, 10 142 demandeurs d'emploi concernés pour un engagement au titre du CPF soit 8 858 115 €. Seulement 8 010 DE ont pu être croisés avec le fichier de la CDC soit 6 957 468 € de dépenses justifiées. - Côté ex Midi-Pyrénées, 9 855 demandeurs d'emploi concernés par un engagement au titre du CPF soit 8 720 361 €. Seulement 8 024 DE ont pu être croisés avec le fichier de la CDC soit 6 952 536€ de dépenses justifiées. <p>Vigilance sur le back office : délai de traitement et intégration de l'ensemble des demandeurs d'emploi partant en formation et non « labélisé CPF » par Pôle Emploi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur les stratégies d'abondement : - Quelle est votre stratégie à l'égard du CPF ? Quel regard portez-vous sur la manière dont les régions, Pôle emploi, l'Agefiph, etc. se sont saisies du CPF ? - Quel est l'impact du décret qualité ? 	<p>La mise en place du CPF a permis de proposer 1200 places de formation supplémentaires dans la Région Occitanie.</p> <p>La qualité est déjà intégrée dans les cahiers des charges régionaux et à travers le label Certif LRMP. La refondation des programmes de formation en cours actuellement permettra de vérifier la bonne prise en compte dans les cahiers des charges des futurs programmes de formation les 6 critères qualité du décret.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: quelle est votre analyse de la situation et des enjeux à venir ? Idem sur le socle CLEA et l'offre d'accompagnement VAE ? 	<p>L'accès à un 1er niveau de qualification reste un enjeu fort pour les personnes les plus éloignées de l'emploi sans aucune qualification, aussi, l'accès à la certification CLEA par des formations Région doit être reconnu.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ De manière générale, le cadre légal et réglementaire du CPF vous semble-t-il satisfaisant pour assurer son développement ? Des précisions, des modifications seraient utiles ? (ex : ambiguïté entre formation et certification, entre qualification et certification...) 	<p>Le volume des heures CPF qui peuvent être cumulées et l'objectif de qualification qui est posé par les partenaires sociaux marquent l'écart entre l'ambition poursuivie et les moyens mobilisés. Au-delà cette situation conduit à la nécessité pour les détenteurs d'un compte CPF de devoir trouver quasi obligatoirement des cofinancements pour mettre en œuvre leur formation, ce qui n'est pas aisé.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le CPF est-il de nature à modifier les stratégies d'élaboration et de mise en œuvre du SPRFP (Diagnostic de besoins, achats collectifs/ financements individuels ...)? 	<p>Les actions CPF correspondent à des besoins exprimés par les professionnels. Ce travail de rapprochement des besoins permet aujourd'hui de stabiliser une liste qui recouvre 92% des actions qualifiantes financées par l'ex Région Languedoc-Roussillon et 75 % des actions du Programme Régional de Formation Professionnelle, dont de façon expérimentale les actions compétences clés pour l'ex Région Midi Pyrénées.</p> <p>Ces taux d'éligibilité attestent du fait que la méthode d'élaboration de l'offre régionale (appui sur des observatoires, rencontre des partenaires emploi/formation, analyse des résultats, anticipation des emplois de demain..) permet de répondre aux besoins en compétences des territoires et des branches professionnelles.</p>

Contribution au rapport du CNEFOP sur le déploiement du CEP et du CPF

14 Février 2017

Le COPANEF définit les orientations politiques et assure le pilotage du paritarisme dans le champ de l'emploi et de la formation professionnelle. Il veille à la coordination des politiques paritaires mises en œuvre par le FPSPP. Il assure la définition des critères permettant la sélection des certifications/habilitations éligibles à la mise en œuvre du CPF, ainsi que leur inscription sur la Liste Nationale Interprofessionnelle (LNI). Il pourvoit aux travaux d'études d'enquêtes et d'évaluations utiles à son action.

Au plan territorial, le COPANEF anime et soutient l'action des COPAREF, dans l'équilibre nécessaire de l'expression paritaire auprès des Régions, et de l'Etat en région. Le paritarisme se transforme et s'attache à garantir que les évolutions organisationnelles induites par la réforme, ne fassent pas perdre le sens de la réforme.

Enfin le COPANEF au regard des politiques qu'il anime, des évaluations qu'il commande, veille à soutenir le développement du CEP par l'ensemble des opérateurs et la montée en puissance du CPF, auprès des OPCA, mais aussi de Pôle emploi et des Régions avec lesquels des conventions de gestion ont été conclues par la FPSPP.

De ces points de vue, la présente contribution au rapport du CNEFOP est rédigée au nom du Copanef, sur la base de ses travaux et avec l'appui du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, et non en celui de chacune des organisations membres du Copanef, qui sont par ailleurs auditionnées en tant que telles par le CNEFOP.

I - A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

Quelle analyse portez-vous sur l'état d'avancée et la qualité du déploiement du CEP par les opérateurs, en fin 2016 ?

Quelles sont les étapes que vous considérez comme acquises ? Les points de vigilance ?

Elément novateur pour un accompagnement dans la sécurisation des parcours professionnels, introduit par les partenaires sociaux dans l'accord national interprofessionnel relatif à la sécurisation de l'emploi, du 11 janvier 2013, défini dans l'ANI du 14/12/13 relatif à la formation professionnelle, puis par la loi du 05 Mars 2014, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle et, s'il y a lieu, établir un projet d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). C'est le pendant de l'Entretien professionnel, réalisé tous les deux ans en entreprise.

Page 1 sur 16

Leur création conjointe par l'ANI et la Loi correspond à une conviction des partenaires sociaux et pouvoirs publics que l'accès aux droits de la formation et la sécurisation des parcours professionnels nécessitent un accompagnement personnalisé. Cette appropriation partagée par les acteurs institutionnels comme les opérateurs de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle, de la dimension centrale de l'accompagnement dans la construction de l'autonomie de chacun et dans sa capacité d'engagement dans un parcours professionnel est en soi une étape importante. Nous sommes là au cœur du lien emploi-formation qui est la signature du Copanef.

Au cours de l'année 2016, les opérateurs du CEP ont profondément évolué dans l'appréhension de cet enjeu. Tous considéraient déjà faire de l'accompagnement avant la mise en œuvre du CEP. L'année 2016 a permis à chacun de mesurer les écarts entre les pratiques existantes et la cible du cahier des charges du CEP. La perspective n'est pas de faire du CEP un nouveau service – auquel n'est au demeurant lié aucun financement dédié – mais de repenser plus globalement l'offre de service et la posture d'accompagnement de chaque conseiller CEP. Cette prise de conscience est désormais acquise et permet une mise en mouvement de l'ensemble des réseaux.

De ce point de vue, le principal point de vigilance est dans l'objectif de convergence qui doit guider la conduite du changement pilotée par chacun d'entre eux. Il existe des différences importantes de publics, de métiers, de rapport à la prescription, mais aussi d'organisation interne et de culture d'entreprise. Il ne s'agit donc pas de viser l'uniformité de la reconfiguration de l'offre de service autour du CEP. Mais la question du pilotage stratégique de cette convergence (coordination des opérateurs CEP et harmonisation des pratiques des conseillers) est posée. Reste également entière la question du modèle économique du CEP.

Le CEP est accessible à tous : personnes en recherche d'emploi, salariés du secteur privé, travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, autoentrepreneurs. Il permet d'accompagner la définition et la mise en œuvre de parcours professionnels en conférant aux personnes la capacité à faire des choix et respectant leur autonomie.

De toute évidence le service proposé rencontre bien une réelle demande sociale, en particulier pour les actifs occupés.

- Le caractère « universel » nécessite à la fois une conception partagée de ce service d'intérêt général par tous les opérateurs et, dans le même temps, la mise en œuvre d'approches différenciées en fonction des situations particulières au regard de l'emploi. L'accompagnement, de ceux qui entrent pour la première fois sur le marché du travail, de celles et ceux qui, en emploi, envisagent un changement professionnel (contraint ou volontaire), de celles et ceux qui vivent un chômage de longue durée, de ceux et celles qui composent avec plusieurs emplois, de ceux et celles qui alternent et cumulent des emplois de courtes durées... cet accompagnement devra s'adapter à des problématiques socio professionnelles singulières, condition d'une réelle « personnalisation » du service.
- Pour autant le Cep a une même et unique ambition : faciliter les transitions professionnelles en sécurisant les parcours pour y parvenir.
- Le déploiement du Cep semble « variable » selon les opérateurs. Les uns considérant ce service comme une simple continuité de pratiques d'accompagnement existantes. D'autres, à contrario, considèrent que les ambitions du Cep dépassent largement le périmètre ancien de leur mission. Ces derniers, à l'instar des Fongecif, se sont engagés dans une réflexion de fond visant à renouveler en profondeur leur offre de service, tant sur le plan conceptuel qu'opérationnel.
- Pour les opérateurs à gestion paritaire la philosophie et les principes du Cep sont intégrés et il est observé une adaptation des offres de services, un engagement dans la professionnalisation des équipes, des stratégies de communication grand public et des sollicitations d'information de la part des entreprises.

□ Le COPANEF/le FPSPP a-t-il appuyé, de façon particulière le déploiement de la réforme auprès des opérateurs à gestion paritaire ? Si oui comment ?

Le Fonds paritaire a mis en place les actions suivantes en direction des réseaux :

- La réalisation d'une étude sociologique (Qualitative) auprès des publics « salariés non cadre », ne venant pas spontanément vers les Fongecif et afin de connaître leur perception des problématiques professionnelles et d'évolution.
- L'animation d'une réflexion avec le réseau des Fongecif sur les principes du Cep avec la publication d'un guide « accompagner les transitions professionnelles » https://files.havas.com/asp/guide_fongecif/web/
- L'intégration du cahier des charges CEP dans l'offre de service des Fongecif (Ingénierie d'une offre de 11 services, socle commun pour l'ensemble du réseau Fongecif)
- Le soutien au déploiement national de la nouvelle offre de service des Fongecif à travers le dispositif de Professionnalisation :
 - centré sur la mise en œuvre du CEP,
 - ouverture aux OPACIF
 - En 2016, 700 inscriptions dont 70 inscriptions d'OPACIF)
- Animation de réunions avec les administrateurs membres des CA des Fongecif dans les principales régions.
- L'engagement de service (certification AFNOR) sur l'offre de service des Fongecif : à ce jour 7 FONGECIF certifié sur 17 ;
- La conception et mise en place d'une communication nationale sur l'offre de service proposée via un site national commun aux Fongecif ; « moncepmonfongecif.fr »
- Mise en œuvre d'une campagne nationale (automne 2016) de promotion du CEP avec les opérateurs paritaires du champ salariés. Création d'un site : mon-cep.org ;
- Le financement et l'accompagnement d'une communauté digitale nationale des conseillers en évolution professionnelle de l'ensemble des opérateurs. Expérimentation cofinancée par le FPSPP pour le compte des Fongecif et Opacif et menée avec Centre Inffo et l'Université Ouverte des Compétences (COMCEP).
- Une contribution et participation au suivi national du déploiement du Cep de concert avec les autres opérateurs : participation aux groupes de travail du Cnefop en particulier dans le cadre de la commission parcours ;
- Un appui au réseau des Fongecif pour la définition et l'adaptation des indicateurs de suivi du CEP.
- La mise en place d'une expérimentation autour du bilan de compétences articulé au CEP (expérimentation COPANEF : bilan de compétences modularisé).

La mise en place du Cep a entraîné deux effets, l'un qualitatif, l'autre quantitatif. Qualitatif car le Cahier des charges est « ambitieux » et renforce un accompagnement « dans la durée ». Par ailleurs le nombre de personnes sollicitant les services du Fongecif sont en constante augmentation.

Cette situation, (analysée dans un chantier national) si elle devait se confirmer, mettra les structures face à un dilemme : détériorer la « qualité du service » ou « filtrer les publics pouvant en bénéficier »

Par ailleurs il est constaté que les bénéficiaires de cet accompagnement n'ont pas toujours la pleine conscience de bénéficier d'un service de Cep. Sans entrer dans une contractualisation formelle il conviendrait que les conseillers positionnent le service rendu dans le cadre du Cep.

Enfin, l'année 2016 a été marquée par la fusion des régions et la réorganisation des Fongecif est encore en cours. Sans incidences majeures sur l'offre de service il convient de reconnaître que parfois le déploiement du Cep a été différé afin de laisser le temps de poser les bases de nouvelles gouvernances et d'organisations structurelles.

□ **Quels leviers de communication mobilisez-vous/souhaitez-vous mobiliser pour faire connaître le CEP ? Quel retour avez-vous sur la campagne de communication autour du CEP que vous avez lancé à l'automne 2016 ? Quelles perspectives ?**

Ce qui a été fait :

Un plan de communication national concrétisé par la création d'un site web national des Fongecif (moncepmonfongecif.fr) a été mis en œuvre. Une campagne de communication nationale a été également mise en place avec les opérateurs paritaires du champ salariés. Elle a été matérialisée par des spots publicitaires dans les salles de cinéma, articles dans la presse et affichage sur les bus. Par ailleurs un site web multi partenaires (mon-cep.org) a été également créé.

Quelques chiffres :

En 3 semaines le site « mon-cep.org » a enregistré 25 000 connexions, 31 000 pages lues.

Ce site internet a rempli un rôle de « boussole » qui a été conçu collectivement avec les partenaires de l'opération (OPACIF champ et hors champ). C'est la première fois que sur un dispositif il y a un effort de présentation et d'orientation « simple » auprès du grand public.

La campagne Adwords (de référencement de mot clef sur Google) est clairement le 1er canal d'apport de visites sur la période, avec 44,76% des visites liée à une recherche par mot clef.

Sur le trafic général, + de 60% s'est fait via un ordinateur de bureau, 30% via mobiles et 7,25% sur tablettes.

Ce qui pourrait être envisagé :

Le dispositif reste cependant méconnu du grand public.

Des efforts doivent être poursuivis par des communications presse locale (Presse Quotidienne Régionale) mais aussi via les réseaux sociaux numériques. Ce média peut prendre le relais des médias traditionnels dans notre campagne : une page Facebook Mon CEP permettrait de recruter des abonnés qualifiés (principe de ciblage Facebook) et de publier les contenus à leur attention (visuels et surtout la vidéo produite pour cette campagne, mais aussi des témoignages de parcours.)

Le contenu d'une prochaine et éventuelle campagne grand public et services RH des entreprises pourrait être développée :

- De la connaissance des droits des personnes et notamment sur l'articulation entre Entretien professionnel et Conseil en évolution professionnelle.
- A partir du travail déjà effectué sur le site mon-cep.org le CA du FPSPP a décidé de proposer une nouvelle campagne élargie à l'ensemble des opérateurs nationaux du CEP avec un objectif de mise à disposition d'une application mobile fin 2017.

Une telle stratégie supposera la mise en place, au plan national, d'une fonction de community management.

□ **Le pilotage stratégique du déploiement du CEP vous semble-t-il satisfaisant ? Le cas échéant comment l'améliorer ?**

Le pilotage stratégique du CEP est nécessaire pour proposer aux usagers un service plus fluide et coordonné, répondant aux attentes manifestées dès le premier contact, en épargnant aux bénéficiaires des renvois entre opérateurs, dès lors que les services délivrés ne le nécessitent pas.

Le COPANEF s'intéresse et soutient toutes les initiatives de professionnalisation et de partenariat permettant à tous les opérateurs de progresser dans la maîtrise du cahier des charges, et de coopérer dans l'intérêt des usagers.

Des réunions de concertation et de connaissance mutuelle ont été organisées par la DGEFP ou à sa demande dès le printemps 2015, le rapport d'étape du CNEFOP qui s'ensuivit a souligné l'importance particulière que revêt le pilotage du CEP au plan national. Le cadre quadripartite sera utile pour assurer le lien entre le niveau national et régional. Les partenaires sociaux sont naturellement disposés à y contribuer, et à partager outils et expériences. La volonté d'associer et « faire travailler de concert » les têtes de réseaux des opérateurs a permis progressivement des comparaisons, des rapprochements et in fine contribue à poser les premières bases d'un service harmonisé.

Le pilotage stratégique du déploiement du CEP, au sein du réseau administré par les partenaires sociaux a fait par contre (et fait toujours) l'objet de multiples approches complémentaires, visant à définir les objectifs cibles, les intégrer dans l'offre de service des réseaux, construire des partenariats au plan national (APEC et OPACIF) et territorial (Acteurs de l'IAO, APEC, Pole Emploi, ML, Cap Emploi).

Cette volonté s'est traduite par la mesure initiale de l'écart cible entre le cahier des charges du CEP et les services délivrés dans le réseau des FONGECIF, un travail sur le contenu des prestations et de l'accompagnement délivré, puis un important effort de professionnalisation des conseillers des FONGECIF et OPACIF.

□ **Plus particulièrement, comment contribuez-vous à l'animation nationale coordonnée avec l'ARF des opérateurs du CEP (recommandation n° 14) ?**

Nous n'avons pas perçu d'initiative globale sur ce point, ni été invité par l'ARF, qui a été contrainte ces derniers mois de prendre en compte l'impact de la loi Notre sur le réseau qu'elle anime, ce qui peut expliquer cette situation.

Cette situation trouve un prolongement dans la disparité des initiatives prise au sein des SPRO, pour structurer et organiser les prestations et l'accompagnement, notamment sur le niveau 1 de services. Il convient de saluer à cet égard les partenariats, souvent soutenus par les collectivités territoriales (ex Bretagne, Grand Est, Occitanie, Grande Aquitaine, Aura, Bourgogne Franche Comte : liste non exhaustive) pour une connaissance mutuelle des acteurs de l'AIO, et opérateurs, couvrir le territoire par des permanences avec mise à disposition de locaux et tenue d'agendas partagés. Le COPANEF et le FPSPP soutiennent l'initiative de communauté professionnelle animée par l'UODC et Centre Inffo, auprès des 5 opérateurs du CEP.

□ **Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du niveau 3 du CEP (accompagnement à la réalisation du projet, au-delà de l'ingénierie financière – recommandation n° 4)**

Le réseau paritaire a su relever le défi de l'évolution de son offre de service, pour saisir l'opportunité que présentait la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle. L'APEC, les FONGECIF, les OPACIF de branches, ont adapté rapidement leur organisation pour intégrer ce nouveau service. Le COPANEF est attaché à l'universalité du Cep, à ce que le niveau de service délivré au sein de Pole Emploi, des Missions Locales, des Cap Emploi, rejoigne les meilleures pratiques professionnelles observées dans le cadre de ce nouveau service, à sortir définitivement d'un modèle prescriptif.

L'accompagnement doit être considéré comme l'objectif central de la réforme, il doit permettre de concilier le CEP et l'entretien professionnel dans l'entreprise. Le travail sur l'estime de soi est un préalable à toute démarche d'orientation. Conçu dans un écosystème qui se digitalise, la prise en compte de l'incapacité de certains à utiliser les technologies numériques doit être intégrée dans l'accompagnement prodigué. Le Comité observatoire et certification est notamment chargé à cet effet de concevoir un certificat numérique.

La perspective d'élargissement de cet accompagnement à d'autres publics, conduit le COPANEF à raisonner par objectifs, à mieux articuler l'accompagnement du Cep à l'entretien professionnel.

Le FPSPP observe que le niveau 2 de service n'a soulevé aucune difficulté de mise en œuvre dans le réseau administré par le paritarisme. Pour le niveau 3, l'ingénierie de projet et de formation est servie par un savoir-faire et l'expérience acquise par les conseillers, tout en observant une posture d'écoute et en tenant conseil avec les ayants droit.

La complexité du niveau 3, relève de l'articulation de 2 compétences bien distinctes :

- des compétences qui relèvent de l'ingénierie de parcours formation d'une part ;
- et de l'ingénierie financière d'autre part.

Par ailleurs l'accompagnement de la mise en œuvre des projets, avec ou sans formation, suppose la mise en place de la fonction de référent de parcours, fonction elle aussi nouvelle et qui est en cours de professionnalisation.

Ce niveau III induit de fait une montée en compétences des équipes et une adaptation des modèles d'organisation interne pour remplir cette mission (équipe polyvalente ou spécialisation de personnes sur ces deux compétences).

Concernant « l'ingénierie financière » la seule montée en compétences des équipes sera insuffisante pour faire face à la complexité de certaines situations :

Le guide du CNEFOP (chapitre 4) rappelle, à juste titre, qu'il y a une responsabilité collective qui pourrait s'exprimer, dans chaque territoire régional, par la mise en place d'une « conférence de l'ensemble des financeurs ». Sa fonction serait de rechercher les financements de parcours pour des personnes ne trouvant pas de solution satisfaisante dans les dispositifs actuels.

- L'une des difficultés des Cep, dans ce rôle « d'intermédiation », sera d'acquiescer une légitimité aux yeux des financeurs, difficulté amplifiée par le manque de lisibilité des « règles de gestion » des dispositifs de financement des formations.
- Concernant l'ingénierie de parcours « pour apprendre » :
- Le format « traditionnel » des formations ne facilite pas la personnalisation des parcours.
- L'analyse et la traduction de l'activité professionnelle en « blocs de compétences » associé à une plus grande modularisation des formations seraient à soutenir activement, au risque de ne pas pouvoir optimiser les investissements formation.

Certes le niveau 3 présente une complexité qui relève de l'articulation de 2 compétences différentes :

- des compétences qui relèvent de l'ingénierie de formation d'une part ;
- et de l'ingénierie financière d'autre part.

Ce niveau III induit de fait une montée en compétences des équipes et une adaptation des modèles d'organisation interne pour remplir cette mission (équipe polyvalente ou spécialisation de personnes sur ces deux compétences), que le FPSPP a accompagnée.

Au plan de l'articulation du Cep avec le compte personnel de formation (CPF), on constate une progression sur l'année 2015 à 2016 de la mobilisation du CPF dans le cadre de parcours CIF. En effet, les montants refinancés par le FPSPP aux OPACIF s'élevaient en 2015 à 5 million et s'élèvent en 2016 à 15 million.

La coopération entre acteurs (OPCA/Fongecif notamment) est un axe majeur de développement du niveau III et de mobilisation de financements (CPF/CIF/FHTT).

Des avancées significatives ont vu le jour au sein du club utilisateurs CPF salarié mais également dans le cadre du dispositif de professionnalisation.

Une analyse de l'appropriation et de la mise en place du Cep sur les territoires et de leur articulation avec les acteurs inter institutionnels sera très utile pour formaliser et transférer les bonnes pratiques.

□ **Avez-vous observé des progrès dans la mutualisation des outils d'intérêt général utile au niveau 1 du CEP ? (recommandation n° 5) ? Faut-il aller plus loin ? Comment ?**

En dépit d'initiatives intéressantes, portées par certaines Régions déjà citées, visant à une meilleure connaissance mutuelle des acteurs de l'AIO, l'encouragement et le soutien de coopérations, le suivi de publics accueillis en relais technique, dans l'ensemble on doit reconnaître la forte disparité de telles initiatives, voire leur absence totale dans certaines régions.

Il manque des informations sur les dispositifs d'accompagnement dans les fonctions publiques. Il serait utile d'avoir un recensement sur les services proposés, avec les coordonnées, de chacun des ministères. Les conseillers CEP reçoivent de plus en plus d'agents des fonctions publiques.

□ **Le Guide repère vous semble-t-il désormais à maturité ? Comment est-il déployé/sa mise en œuvre animée (recommandation n° 6) ?**

Ce guide repère édité par le CNEFOP est venu compléter utilement le guide réalisé par les Fongecif intitulé « accompagner les transitions professionnelles ». La participation du FPSPP a été très active tout au long de sa réalisation et il est largement promu dans l'ensemble du réseau, en particulier à l'occasion des actions de professionnalisation du FPSPP.

□ **Quelle stratégie d'appui à la professionnalisation des opérateurs, notamment dans un cadre interinstitutionnel, portez-vous (recommandations n° 9 et 37) ? Quel regard portez-vous sur le rapport du CNEFOP sur la certification du CEP ?**

Le FPSPP soutient financièrement et techniquement la première communauté professionnelle des conseillers Cep (cf action Centre Inffo / UODC). Cette initiative permet une meilleure connaissance entre les acteurs, facilitent des collaborations pratico-pratiques et des échanges professionnels sur le métier. Cette stratégie contribue à la professionnalisation de tous au-delà des appartenances institutionnelles.

En 2016, le FPSPP a développé plus de 80 actions de professionnalisation auprès des FONGECIF et OPACIF. Pour 2017 il est envisagé la mise en place de formations décentralisées dont certaines permettront d'associer d'autres opérateurs.

Le rapport du CNEFOP sur la certification pose clairement les enjeux de certification « collective » et « individuelle ». Pour sa part, le réseau des Fongecif a élaboré un référentiel d'engagement de service dans le cadre d'une certification Afnor. Un tiers du réseau est aujourd'hui certifié. Un autre tiers l'envisage en 2017. Dans le cadre de cette certification les structures doivent démontrer en quoi et comment elles garantissent la compétence de leur équipe, collectivement et individuellement.

La reconnaissance par une certification professionnelle du métier de conseiller en évolution professionnelle paraît être un objectif utile et nécessaire, pour faciliter la diffusion de la culture professionnelle propre au CEP.

□ **Enfin, quel impact prévoyez-vous sur le CEP du déploiement du CPA, dont l'accompagnement se fait « notamment » dans le cadre du CEP.**

Le CPA a été lancé officiellement par le gouvernement le 12 janvier 2017, et cette question est instruite par le conseil d'orientation du CPA, créé le 10 novembre 2016, notamment au sein de son groupe de travail relatif à l'accompagnement global. Les partenaires sociaux sont favorables à des échanges sur ces points touchant à l'articulation des dispositifs d'accompagnement. Par évidence, la prise en compte des préoccupations professionnelles des agents publics comme des travailleurs non salariés nécessitera de grands efforts d'adaptation, de coordination et d'outillage professionnel.

D'ores et déjà, l'articulation créée par la Loi du 8 août entre CEP et bilan de compétences, dans le cadre de sa mobilisation via le CPF, indique une piste de service complémentaire au CEP pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires. En l'occurrence, le bilan de compétences peut être un outil –

avec un financement propre – pour approfondir le niveau 2 du CEP lorsque c'est nécessaire. L'accompagnement global interroge les leviers d'accompagnement sanitaire et social parfois nécessaires dans le cadre d'un accompagnement sur le parcours professionnel.

II - Globalement, quelle analyse faites-vous de l'état de la mobilisation du CPF ?

Créé par la loi du 05 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, le compte personnel formation(CPF) permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à sa retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle. C'est l'affirmation d'un droit d'initiative pour le bénéficiaire actif. L'élargissement par la Loi EL KHOMRI des publics concernés par le CPF, soulève des questions identiques à celles déjà pointées pour le CEP.

L'ambition du CPF est de contribuer, à l'initiative de la personne elle-même, au maintien de l'employabilité et à la sécurisation du parcours professionnel.

Le compte personnel de formation (CPF) est un outil de sécurisation des parcours professionnels. Il permet à son titulaire, tout au long de sa vie professionnelle, d'acquérir des heures de formation pour financer des actions de formations destinées à maintenir son niveau de qualification ou d'accéder à un niveau supérieur de qualification.

□ Des freins importants vous sont-ils encore remontés ?

Il reste des points durs : amplifier l'acculturation de tous les acteurs OPCA et CEP, avoir des moyens pour le faire. La pertinence des listes doit être soumise à l'épreuve de l'usage et des résultats, et les OPCA doivent s'adapter de façon progressive à la gestion individuelle de parcours de formation.

Pour lever les difficultés de mise en œuvre du CPF, un groupe utilisateur a été conçu permettant de recenser les points de difficulté.

Chaque mois depuis 2 ans, les OPCA et OPACIF se retrouvent au FPSPP dans le cadre d'un club utilisateurs CPF « salarié » co animé par la CDC et le FSPPP, mobilisant l'équipe Projet CPF de la DGEFP. Ces réunions ont été instaurées, dans un premier temps, pour accompagner la mise en œuvre du CPF dans les réseaux de financeurs, puis en associant les opérateurs CEP.

Elles permettent aux financeurs d'être informés de toutes les évolutions liées au SI CPF, de partager les processus métiers qui ont été mis en place dans le cadre des ateliers mais également de faire remonter toutes les difficultés rencontrées sur le terrain.

Parmi les difficultés, on peut citer l'une d'entre elles qui semble encore non résolue :

- Les freins liés à l'accès aux bonnes listes CPNE. En effet, les salariés méconnaissent la majeure partie du temps, la branche professionnelle dont relève leur entreprise. Le code NAF de l'entreprise demandé au salarié pour accéder à sa liste CPNE n'est pas un critère suffisant dans bon nombre de cas puisque les codes NAF sont la plupart du temps partagés entre plusieurs conventions collectives et donc CPNE. Or, lorsqu'un code NAF est partagé par plusieurs CCN, le salarié accède à ce jour aux actions de formation sélectionnées par l'ensemble de ces CPNE, ce qui donne souvent lieu à des refus de prise en charge par les OPCA lorsque ceux-ci s'aperçoivent que la formation choisie par le salarié est issue d'une autre CPNE.

La solution serait d'éviter le code APE/NAF et de passer directement par la branche professionnelle (CCN ou IDCC) mais celle-ci ne figure sur aucun document officiel à la main du salarié et pour tous les cas de formation confidentielle ou dans les TPME, il est difficilement envisageable de demander au salarié d'interroger son employeur.

□ **Quels seraient les progrès qui resteraient à réaliser en 2017 ? notamment sur le SI ?**

Le SI CPF a été construit avec pour objectif celui d'être un outil de gestion du compte de droits pour l'ensemble des actifs (38 millions de comptes peuvent être activés).

Si cet objectif est atteint, se posent actuellement plusieurs questions d'interface avec les usagers qui interfèrent :

- les capacités du moteur de recherche ;
- l'autonomisation des salariés ;
- l'autonomisation des demandeurs d'emplois avec un consentement recueilli en amont de la prise en charge par des tiers financeurs

L'autonomie que le COPANEF sous-tend se manifeste par une idée claire sur le projet, par l'auto-suffisance pour le financement du projet, par la capacité à utiliser le SI de façon autonome, par la combinaison de ces divers aspects.

Doit être construite une interface d'accès au processus de gestion, adapté à ces enjeux, participant d'une simplification de l'usage de ces nouveaux droits.

L'autonomie du choix du bénéficiaire, et dans tous les cas la facilité d'accès aux certifications, commandent que soit recherché un accès plus aisé aux qualifications et certifications visées, en permettant une vision globale des possibles lors de la mise en œuvre du processus de recherche et de sélection.

Le moteur de recherche des listes fera l'objet d'aménagements permettant de telles facilités.

□ **Le CPF constitue-t-il un signal structurant du marché de la formation ? Observez-vous un impact du CPF sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)**

La principale dimension structurante du CPF – et plus généralement de la réforme – sur le marché de la formation, est de mettre au cœur du système la question des certifications. Tous les organismes se sont tournés vers le système de certification pour rendre leur offre éligible, ce qui conduit à réinterroger aujourd'hui ce système. Dans ce système, le CPF a agi comme un accélérateur de la modularisation des certifications autour des blocs de compétences, dès lors que la modularisation est un facilitateur pour permettre à la personne d'obtenir la certification dans son entier. Ces questions sont aujourd'hui déterminantes pour accompagner et sécuriser les parcours professionnels.

A ce jour l'assouplissement Rebsamen généralisé par la loi travail du 8 août 2016 confère aux OPCA une large autonomie dans le financement de projets de formation initiés par des salariés se formant en toute confidentialité de leur employeur, sans nécessité donc d'articulation avec les autres dispositifs.

Cette situation génère parfois le renoncement à des projets déposés dans le cadre de CIF comme en témoignent les propos tenus dans le cadre du dialogue de gestion avec la DGEFP au titre des conventions d'objectifs et de moyens. En effet il est rapporté que les projets déposés par les salariés auprès des OPCA, trouvent dans le cadre de ces modalités de prise en charge, une réponse plus immédiate, que celle que les FONGECIF peuvent être conduits à apporter dans le cadre d'un examen de projet en commission paritaire qui accompagne le processus de décision d'un projet de CIF.

Le volume des formations CPF, n'est cependant pas encore significatif pour structurer l'offre de formation dans un contexte où le plan 500 000 prédomine.

Le dispositif du contrat de sécurisation professionnelle CSP s'aligne sur les formations éligibles, même lorsque les heures de formation ne sont pas mobilisées (cf. Appels à projets du FPSPP).

Quel bilan faites-vous des partenariats noués entre le FPSPP/ pôle emploi et les régions ? Quel impact du plan 500.000 sur la mobilisation du CPF ?

Pôle Emploi, ainsi que les Régions, se sont globalement rapidement appropriés les modalités de mise en œuvre prévues par la convention signée avec le FPSPP. Les Régions se montrent satisfaites des échanges qu'elles ont eus avec le FPSPP, de la posture d'accompagnement adoptée.

Certaines Régions soulignent l'opacité du back-office concernant la saisie dans le SI CPF, qui fragilise la mise en œuvre du dispositif et ne permet pas une visibilité suffisante sur l'état d'avancement de la saisie dans le SI CPF.

Le Plan 500 000 a permis l'achat de formations complémentaires par les Régions, consécutif à l'augmentation des montants conventionnés avec le FPSPP, passés de 89.3M€ en 2015 à 148.4M€ en 2016.

Quelle est la part de mobilisation du CPF sur l'ensemble des parcours de formation CléA ?

Le CléA est financé en majorité par le CPF.

Parmi les formations débutées à compter du 1er juillet 2016 saisies dans le SICPF début janvier 2017 avec le code CPF 201 :

-pour les formations PE : les heures DIF/CPF couvrent en moyenne 32.5% des formations CléA (1.5% d'heures DIF/CPF acquises, 31% de dotation FPSPP), soit 87.5h pour une durée moyenne de 269h ;

-pour les formations Régions : les heures DIF/CPF couvrent en moyenne 21% des formations CléA (0.3% d'heures DIF/CPF acquises, 20.7% de dotation FPSPP), soit 97.5h pour une durée moyenne de 464 h.

Plus précisément, concernant la consommation et la solvabilité globale du CPF et l'ingénierie financière du CPF

Pensez-vous nécessaire de travailler à la convergence des conditions de prises en charge ? Le cas échéant, comment s'y prendre ? (recommandation 35)

Il semble difficile, sans modification législative, de demander aux OPCA et aux branches professionnelles d'harmoniser leur conditions de pris en charge. Ces divergences de condition de prise en charge existent depuis toujours sur l'ensemble des dispositifs (PF/PP/CP/etc.) et ne semblent pas être des freins à la réalisation des formations par les entreprises et leurs salariés...

L'articulation du CPF et des formations hors temps de travail pourrait constituer une stratégie efficace d'harmonisation.

Le principal levier de convergence des pratiques est lié à l'augmentation des demandes de mobilisation du CPF. Il est intéressant de noter que certains commentateurs considéraient inquiétant que le CPF soit peu approprié il y a un an et considèrent aujourd'hui l'augmentation forte de sa consommation comme un facteur encore plus inquiétant !... C'est au contraire par une demande massive de mobilisation du CPF que les questions d'abondement seront posées de manière pertinente autour des priorités de construction et de sécurisation des parcours.

Quelle analyse globale faites-vous de la consommation du 0,2% fléché sur le CPF ?

En moins de 2 ans, les financeurs OPCA ont vu les demandes de prise en charge CPF exploser et plusieurs d'entre eux ont dû embaucher pour faire face à l'accroissement constant des demandes. Depuis que l'assouplissement Rebsamen a été généralisé par la loi Travail (la section financière 0,2%

CPF ne finance plus désormais seulement les heures CPF mais potentiellement la totalité du parcours de formation), les OPCA sont obligés d'affiner leurs critères de prise en charge, de manière à pouvoir assurer, a minima, le financement des heures CPF jusqu'à la fin de l'année.

Plus globalement, les collectes qui ont été perçues par les OPCA au 28 février 2016 sur le 0.2% CPF se sont élevées à plus de 850 millions¹.

En 2015¹, les OPCA ont engagé 55.000 CPF pour 198.6 millions d'euros d'engagements. Ils ont utilisé les mesures d'assouplissement dites « REBSAMEN » à hauteur de :

- 36.7 millions au développement de la formation des salariés des entreprises dont l'effectif est compris entre plus de 10 et moins de 50 salariés, dans le cadre du plan de formation,
- 88.2 millions au financement des périodes de professionnalisation,

A l'issue de l'exercice 2015, les OPCA bénéficiaient de ressources non engagées pour plus de 444 millions.

Au regard des données déclarées par les OPCA sur les neuf premiers mois de l'année², La tendance pour 2016 est une hausse significative des engagements pris. En effet, environ 114.000 stagiaires ont bénéficié d'un CPF pour un montant d'engagements qui avoisine les 420 millions d'euros.

□ **Quel impact le CPF va-t-il avoir sur le plan 500.000 ? Quel effet levier sur le volume des formations financées en 2016**

Dans leurs estimations d'engagement transmises en octobre 2016, les Régions prévoyaient des engagements sur 2016 à hauteur de près de 175 000 formations (146M€). C'est un peu moins du double de ce qu'elles ont déclaré dans leurs bilans 2015 (env. 94 000 formations [données en cours de consolidation]).

PE déclare dans son bilan 2015 environ 120 000 formations, correspondant à 72M€ (sur les 78M€ conventionnés).

Concernant la convention Pôle emploi 2016 :

- 78M€ ont été conventionnés, soit un potentiel de 130 000 formations (sur la base du coût moyen constaté en 2015) ;
- Au 5 janvier 2017, 174 500 formations PE étaient saisies dans le SI CPF, représentant près de 108M€ de financement FPSPP. En plus des formations saisies, Pôle emploi sollicite également le refinancement de formations non saisies dans le SICPF (21.85M€).
- Il apparaît à mi-janvier que 107M€ nous apparaissent valorisables à ce stade, déduction faite des formations non saisies pour absence/refus de consentement, et des 2.5M€ de la Région Bourgogne Franche-Comté (montant délégué à Pole Emploi par la Région dans le cadre du Plan 1M, mais saisi avec PE comme financeur dans le SICPF).

□ **Les difficultés rencontrées pour les publics en cumul de statut (notamment les multi-employeurs, multi-statuts et salariés des SIAE – recommandation 38) vous paraissent-elles mieux appréhendées ?**

Le dernier statut posant des difficultés (intermittents du spectacle) a été résolu et est en cours de création dans le SI CPF (liste/financeurs et accès à la dotation FPSPP).

Le cumul de plusieurs employeurs (2/3) pour un même salarié reste une véritable problématique.

¹ Source ESF 2015 parties 2 et 3 et enquêtes FPSPP

² Enquêtes flash trimestrielles FPSPP 2016 hors FAFSEA (enquêtes non retournées)

- Lorsque ce cumul concerne plusieurs entreprises relevant d'un même OPCA, la prise en charge des coûts pédagogiques sur les fonds mutualisés de l'OPCA au sein de la section 0,2 % CPF ne pose pas de difficulté.
- Par contre, lorsque le cumul concerne plusieurs entreprises relevant de plusieurs OPCA différents, la prise en charge des coûts pédagogiques est plus délicate et la prise en charge de la rémunération est quasi impossible.

Il semblerait important de mettre en place des décisions qui permettent aux OPCA de déconnecter la prise en charge de la formation, du temps de travail dans une entreprise et de faire porter entièrement la prise en charge par l'OPCA qui est sollicité par le salarié...

Quel regard portez-vous sur la manière dont les branches se sont saisies du CPF ?

Une analyse sera réalisée sur le nombre de branches engagées et sur le nombre de branches qui n'ont pas de listes (attentes des données de la CDC).

Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)

La gestion du CPF est encore perçue comme compliquée au sein des entreprises. Les OPCA s'efforcent de faciliter la construction de réponses articulées sur ces nouveaux droits, ce que les amendements Rebsamen et -El Khomri ont facilité.

Les OPCA se sont-ils saisis de leur rôle attendu pour faciliter la mobilisation du CPF, notamment vis-à-vis des TPE ?

Les OPCA ont joué un rôle pro actif, pour expliquer la réforme, accompagner la mise en œuvre du CPF, avec parfois une ingénierie de montage de projets, développée sur le terrain au plus près des entreprises adhérentes. Les entreprises souhaitent la stabilité, et 2017 sera le premier exercice plein : *« nous avons beaucoup à faire sur le plan ingénierie et continuer à investir sur les compétences, expertises/ TPME, développer une palette globale d'outils, des outils à distance et de proximité »* ont précisé les gouvernances d'OPCA lors des auditions réalisées dans l'été 2016 par les présidences du COPANEF et du FPSPP.

Savez-vous mesurer le poids des formations réglementaires sur le besoin en financement de formation des entreprises ?

A ce stade, une telle mesure nécessiterait des travaux complémentaires sur les types de formations éligibles : ils supposent au préalable une plus grande normalisation des intitulés de formations, ce qui est une opération de grande ampleur.

Concernant l'information sur l'offre de formations et de certifications et les modalités d'élaboration des listes

Quelles évolutions jugez-vous nécessaire et, le cas échéant, programmez-vous sur le champ de l'information sur la formation et la certification ?

Le COPANEF, à l'issue de chaque COSUI, publie les listes modifiées sur le site moncomptepersonnelformation.gouv.fr. Il a décidé de les publier également, ainsi que toute information utile sur le site *paritarisme emploi formation* porté par Centre INFFO.

□ **Comment, opérationnellement, améliorer la capacité à mettre en visibilité et différencier l'offre de formation certifiante et non certifiante d'une part, les dates de formation et d'examen pour la certification et les résultats de celle-ci d'autre part afin de permettre aux liste de « formations/certifications éligibles » de mieux flécher la certification d'une part, les réseaux de formation y conduisant d'autre part ? (Recommandations n° 30 et 23).**

Il convient d'outiller les accompagnateurs comme déjà mentionné, afin de faciliter une approche globale et ouverte du projet et permettre ainsi au bénéficiaire de sélectionner la certification la plus pertinente par rapport au contexte et au projet.

Une plus grande lisibilité des référentiels de certification permettrait pour les accompagnateurs, un recours plus important à la validation des acquis de l'expérience et aux certifications partielles dans une visée à moyen terme d'un parcours complet. Ceci au regard d'une analyse des expériences des personnes. Une première étude avec le Centre Inffo est en cours visant à lister et rendre visibles, pour les professionnels de l'accompagnement, les référentiels de certification attachés aux vingt premières formations représentant 80% des dépenses pédagogiques des Fongecif. Proposition a été formulée d'ouvrir cette réflexion aux organismes de formation dans un travail conjoint.

□ **Quelles modalités de diffusion et quels usages souhaitez-vous voir mis en œuvre des données relatives aux suites de parcours que doivent transmettre les organismes de formation (article 81 de la loi travail en lien avec la recommandation 33) ?**

Une séance de travail est prévue sur le sujet avec les OPCA/OPACIF et CEP lors du prochaine Club utilisateurs.

□ **Concernant l'élaboration des listes de formations éligibles, comment allez-vous mettre en œuvre la nouvelle disposition de la loi travail (article 79 de la loi Travail) ? Le cas échéant, avec quel partenaire travaillez-vous pour élaborer ces listes ?**

Afin de répondre à la loi Travail, et particulièrement à l'article 79, le Copanef a engagé un travail sur les procédures d'inscription de certifications dans la Liste Nationale Interprofessionnelle (LNI).

Concrètement, ce travail s'est décomposé ainsi :

1. Une formalisation plus explicative des critères appliqués pour prononcer l'inscription de certifications/habilitations sur la LNI dont il a la responsabilité légale ;
2. Une formalisation des procédures internes d'examen de ces certifications et édicition des voies, modalités et délais de recours contre ses décisions de non inscription sur la LNI ;
3. Une mise en place de nouveaux outils de communication vers le public et les organismes certificateurs : www.paritarisme-emploi-formation.fr , en plus d'une communication sur le site www.copanef.fr
4. Les nouvelles procédures et nouveaux critères seront mis en ligne sur ces sites
5. Le calendrier d'actualisation de la LNI est adopté lors du 1er Conseil plénier du Copanef de septembre, et ce pour un an ; soit de septembre N à août N+1. Ce calendrier est également publié sur les sites Internet du Copanef et celui du paritarisme emploi formation.

Les partenaires avec lesquels le Copanef travaille pour élaborer la LNI sont :

- **Les CPNE** : CQP et CQPI et certifications enregistrées au RNCP ;
- **Les Coparef** : Certifications enregistrées au RNCP ou formations régionales (PRF, Pôle emploi ou l'Agefiph);
- **La CNCPC** : Certifications relevant des métiers supports enregistrées au RNCP et certifications/habilitations recensées à l'Inventaire.

Cf. article L 6323-6 du code du travail

Un complément sera apporté sur le processus en transformation.

□ **Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place, et la « qualité » des listes produites à ce jour, au regard des recommandations 18 à 24 du rapport 2016 ? Notamment, sur les listes régionales qui sont les seules à pouvoir intégrer des formations non certifiantes ? (recommandations 19)**

L'analyse de la « qualité » des listes s'appuie en premier lieu sur l'usage qui en est faite par les utilisateurs de leur CPF. A cet égard, un premier niveau d'analyse montre que :

- C'est la LNI qui est la plus mobilisée, tant par les demandeurs d'emploi (61% des dossiers validés) que par les salariés (56%) ; viennent ensuite les listes COPAREF Demandeurs d'emploi (38% des dossiers DE) et les listes CPNE (38% des dossiers salariés).
- La proportion des formations inscrites sur les listes utilisées au moins une fois est très différente d'une liste à l'autre : 71% des certifications inscrites en LNI ont été mobilisées au moins une fois, 50% des formations inscrites en LRI DE, mais seulement 15% de celles inscrites sur les listes CPNE
- Si les dossiers validés représentent un éventail important des formations inscrites sur les différentes listes, cela n'empêche pas qu'un nombre restreint de formations concentrent la grande majorité des dossiers validés : les 10 formations les plus demandées représentent un dossier DE sur 3 et près de 60% des dossiers salariés. Cette forte concentration des dossiers est visible pour toutes les listes.
- En termes de type de formation, on peut noter le poids prépondérant des certifications inscrites à l'inventaire : 41% des dossiers DE et 73% des dossiers salariés. Les formations qualifiantes (CQP et/ou inscrites au RNCP) sont majoritaires chez les demandeurs d'emploi (52% des dossiers). Les formations non certifiantes sont finalement peu nombreuses : 7% des dossiers DE, 22% des dossiers mobilisés sur les listes LRI DE.

Ces premières analyses sur l'usage des listes et des différents types de formations inscrites seront poursuivies par le COPANEF avec l'appui technique du FPSPP (connaissance des listes par les bénéficiaires, existence ou non d'une offre de formation adaptée, analyses des durées de formation, etc.). En parallèle, des travaux qualitatifs auprès des bénéficiaires seront entrepris en étroite collaboration avec le CNEFOP pour mieux comprendre les ressorts de la mobilisation du CPF par les intéressés.

Par ailleurs, le COPANEF souhaite entamer l'analyse des parcours des personnes ayant utilisé leur CPF. Des travaux statistiques permettant d'appréhender les taux d'emploi post-CPF pour chaque formation inscrite sur les listes seront mis en place et leur analyse associera étroitement les éditeurs de listes, notamment les COPAREF. En 2018, des travaux d'enquête sur les trajectoires des bénéficiaires seront mis en place : ils permettront de mieux apprécier la « qualité » des listes avec d'autres dispositifs de formation.

Concernant l'accès à la certification

Le CPF a-t-il selon vous un impact sur l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire : quelle est votre analyse de la situation, des enjeux à venir ?

Le premier effet le plus visible concerne l'inventaire : la mise en place de l'inventaire a été rapide, le nombre de certifications inscrites est en progression continue et leur inscription sur les listes aussi. Les certifications inscrites à l'inventaire ont été très fortement mobilisées, notamment par les salariés.

Les effets sur le reste de l'offre de formation sont moins lisibles à ce stade, mais feront partie des éléments analysés dans l'évaluation in itinere présentée ci-dessus.

L'enjeu c'est la qualité de construction des projets, c'est la pédagogie sur l'usage plus que la communication sur ces objets.

Pour conclure

Quel regard sur les modalités de suivi du CPF et du CEP, les indicateurs disponibles et le rôle de la gouvernance nationale et régionale quadripartite ?

La place de l'accompagnement dans la vie active est revisitée par le CPA par la mise en place de l'accompagnement global et personnalisé. Cela interpelle le CEP et doit donner lieu à une réflexion globale qui dépasse les seuls enjeux et moyens mobilisés au titre du CEP et du CPF (ce point sera complété notamment par la présidence)

Le pilotage stratégique du CEP doit être conforté, au sein des CREFOP, en s'appuyant sur le rôle des Régions quant au SPRO, et veillant à proposer aux usagers un service plus fluide et coordonné, répondant aux attentes manifestées dès le premier contact, en épargnant aux bénéficiaires des renvois entre opérateurs, dès lors que les services délivrés ne le nécessitent pas.

S'agissant du CPF, des progrès sont attendus quant à la disponibilité et la qualité des indicateurs de suivi (sur les parcours de formation et le taux de retour à l'emploi à l'issue des formations, ainsi que sur le taux d'obtention des qualifications ou certifications visées par les formations). La complexité relative du mode de gestion actuel de dotations CPF des DE, bâti avec les Régions et Pole Emploi, appelle des transformations intégrant notamment cette priorité.

La mesure d'impact des résultats du point de vue de l'accès à l'emploi, doit contribuer à éclairer les choix en matière d'actions de formation, de mode de construction des projets, et de choix des certifications. Le processus de gestion par les OPCA comme par le FPSPP doit pouvoir implémenter cette dimension. Les travaux d'enquête conduits par le FPSPP dès 2017 sur les trajectoires des bénéficiaires permettront de mieux apprécier la « qualité » des dispositifs de formation.

Pouvez-vous expliciter votre vision du rôle/des responsabilités du COPANEF et des COPAREF?

Le COPANEF et les COPAREF expriment la vision et les priorités des partenaires sociaux au regard des politiques d'emploi et de formation. Ces visions et expressions sont coordonnées afin de faciliter, dans un cadre multi partenarial et partagé avec les Régions, l'Etat en Région, une approche globale dépassant la fragmentation des dispositifs et des acteurs.

Le COPANEF joue particulièrement un rôle d'impulsion et de soutien auprès des COPAREF, sur les champs de la compréhension des enjeux relatifs aux missions partagées (listes CPF), mise en place de CleA, la déclinaison des conventions Régions-FPSPP relatives à la dotation par les partenaires sociaux du CPF des demandeurs d'emplois.

□ **Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ?**

Cette dynamique se joue autour des questions programmatiques que suscitent en région, les politiques d'emploi et de formation professionnelle, les travaux préalables à l'adoption des contrats de plans régionaux de l'orientation et de la formation professionnelle, des schémas régionaux de développement économique, de l'élaboration des listes de formations éligibles au CPF, des plans dits des 40 000 puis des 500 000 formations en faveur des demandeurs d'emploi.

Les travaux conduits lors du séminaire national du CNEFOP-CREFOP à Blois, et leur restitution, doivent pouvoir éclairer les attentes et pratiques sur ce point.



**Préparation du rapport 2017
sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF**

Contribution CFDT

La réforme de la formation est issue de l'ANI du 14 décembre 2013, signé par la CFDT et de la loi du 5 mars 2014 qui est en cours de mise en place. C'est une réforme importante pour augmenter la sécurisation des parcours professionnels des travailleurs et c'est un nouveau système à construire :

- avec les dispositifs mis en œuvre par la loi : le CEP et le CPF associés pour les salariés en entreprise, à l'entretien professionnel tous les deux ans et le bilan tous les 6 ans.
- et depuis 10 ans, avec l'ensemble des autres réformes relatives au marché de l'emploi, à la formation, au dialogue social... jusqu'à la loi travail qui crée le CPA et qui universalise le CPF.
- Par ailleurs nous pensons que le bilan ne doit pas cloisonner les deux dispositifs CEP et CPF qui font système.

Cette réforme très ambitieuse, vise un progrès social qui renforce les droits des travailleurs (droits à la formation, droits à la certification...), la sécurisation de leurs parcours professionnels et la compétitivité des entreprises. Il s'agit aussi :

- d'associer les travailleurs (salariés, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants, professions libérales...) au développement de leurs compétences pour leur évolution professionnelle en leur permettant une certaine autonomie en la matière ;
- et de les accompagner pour faire face au développement et mutations économiques et à l'évolution des métiers. Dans notre stratégie, le CEP et CPF s'inscrivent là-dedans : il s'agit de rattacher des droits à l'individu pour qu'il soit plus acteur de son parcours. C'est la raison de l'octroi des droits individuels et portables qui nécessite un accompagnement de la personne et c'est l'enjeu du CEP ;
- C'est une réforme en profondeur qui nécessite l'évolution de tous les opérateurs et acteurs et leur coopération. Cela prendra du temps. Aujourd'hui nous constatons qu'elle se construit progressivement : lentement mais amplement. Nous sommes encore actuellement dans une période montée en charge où tout n'est pas stabilisé mais la consolidation est évidente. On pourra réaliser un 1^{er} bilan en 2020 au bout du 1^{er} cycle.

2016 est l'année d'une prise de conscience et l'on poursuit l'objectif de faire évoluer les pratiques (publics, métiers, pratiques, culture...) dans un mouvement convergent.

Plus qu'une année de forte évolution du système, c'est une année d'évolution des acteurs.

2016 est aussi l'année de la loi travail et du débat sur le CPA qui pose l'exigence de l'accompagnement global et l'articulation avec le CEP mais aussi le C3P et le CEC et qui élargit les bénéficiaires à d'autres publics : agents publics, professions libérales, travailleurs indépendants et leurs conjoints...

A ce stade, on peut se satisfaire de l'engagement des acteurs et des opérateurs mais il reste encore beaucoup à faire pour atteindre les objectifs. Cela ne sera possible qu'avec de fortes volontés politiques à tous les niveaux (national, régional, entreprise...). Nous pensons qu'une expression politique plus forte sur cette réforme serait bienvenue.

Actions de la CFDT

La CFDT s'est beaucoup investie dans la gouvernance nationale et territoriale mais encore plus, la CFDT a cherché à développer l'appropriation des acteurs. Nous diffusons toutes les semaines des informations aux mandatés. Nous avons adapté l'offre de formation de nos équipes, organisé tous les deux mois des réunions de mandatés avec l'objectif de faire évoluer nos pratiques syndicales et de développer la coordination avec les acteurs régionaux (CREFOP, COPAREF) et le partenariat avec les entreprises.

Par exemple, en 2016, c'est le 1^{er} RV pour l'entretien professionnel et la 1^{ère} année de la loi Rebsamen du 17 août 2015 qui modifie les règles de fonctionnement du dialogue social dans les entreprises... Il s'agit notamment de l'orienter vers des échanges sur la stratégie économique et ses conséquences sur la formation conçue comme un investissement... Nos représentants en entreprises veillent et œuvrent pour accompagner et soutenir ces évolutions.

Dans le cadre des permanences territoriales, nous avons développé le conseil sur la formation aux salariés : ouverture de leur compte CPF, informations sur le CEP...

Par ailleurs, nous accompagnons nos structures régionales à la montée en compétences pour l'articulation diagnostic économique, besoins en compétences et formation professionnelle.

La dynamique est en place à la CFDT et nous entendons poursuivre dans ce sens.

I - A la lumière des deux premières années de déploiement du CEP :

Quelle analyse portez-vous sur l'état d'avancée et la qualité du déploiement du CEP par les opérateurs, en fin 2016 ?

L'absence d'un financement dédié a pu faire craindre que le CEP reste un droit formel sans effectivité. Il n'est pas certain que toute crainte soit écartée, mais nous faisons en tout état de cause, le constat que la question de l'accompagnement personnalisé est montée en puissance (rapport du COE, CPA, Garantie Jeune et PACE pour les jeunes...) et s'est désormais inscrite toujours plus profondément dans

l'esprit des acteurs avec la mise en œuvre le CEP. La nécessité de penser l'accompagnement s'est imposée et nous paraît aujourd'hui ancrée tant dans le débat que dans les textes.

Au final, cette absence de financement a permis de passer de la vision d'une prestation spécifique à côté ou en plus de l'offre de service des opérateurs, à une phase où nous pensons que le cahier des charges du CEP peut devenir la structure de référence de toutes les formes d'accompagnement à l'évolution professionnelle, qu'elle se décline sous des variantes différentes selon que l'on accompagne des jeunes (PACE), des personnes sur des problématiques plus larges que le champ professionnel tel l'accompagnement global dans le CPA...

Ce à quoi nous devons être alors vigilants n'est pas tant la mise en œuvre d'une prestation spécifique que le respect du cahier des charges du CEP et de ses trois niveaux. Ce cahier des charges pouvant servir de base à un référentiel métier commun à tous les conseillers. L'enjeu étant alors l'intégration de la démarche CEP dans l'offre de service de chaque opérateur. De fait, la question du financement ne se pose plus de la même manière. Les besoins en financement que l'on constate relève plutôt de l'accompagnement à la mise en place du CEP : communication vers le public, professionnalisation des conseillers, mise en place d'un système d'information pour la traçabilité... Cette question du financement pourra se poser pour faire face à une forte montée en charge et des flux plus importants.

Aujourd'hui tous les opérateurs nationaux sont engagés dans la mise en œuvre du CEP et l'intègre dans leur « offre de service » classique même s'ils n'y sont pas tous engagés d'une façon identique.

Concernant le pilotage stratégique du CEP, il relève à la fois du niveau national avec le CNEFOP et régional avec les CREFOP. Au niveau régional, le pilotage doit être renforcé : 2016, est l'année pour certaines régions, de la mise en œuvre de la loi Notre, le contexte politique n'est actuellement pas favorable dans toutes les régions... Mais la poursuite du déploiement du CEP n'a pas de sens sans un engagement plus important des régions et sans le pilotage quadripartite.

Pour la CFDT, les constats suivants sont remontés par nos équipes :

- D'une façon générale, le CEP n'est pas suffisamment connu et visible pour le public.
- Le pilotage en région et les liens entre CEP et SPRO ne sont pas visibles. Les régions ont la possibilité de désigner l'ensemble des opérateurs du SPRO pour le CEP mais à ce jour, elles ne l'ont pas fait. Il serait pourtant logique de trouver une organisation croisée concernant le niveau 1 du cahier des charges du CEP. Cependant une question se pose : les opérateurs du SPRO sont-ils tous en mesure de réaliser ce niveau 1 ?
- Pour la qualité des conseils donnés aux travailleurs dans le cadre des prestations du niveau 1 du CEP, il y a un fort enjeu pour les conseillers d'utiliser et de diffuser des informations à jour et contextualisées relatives aux besoins en matière d'emplois et de compétences pour les territoires. Il est donc important de se donner les moyens

pour ce faire et l'on sait que c'est un axe de progrès. A ce sujet, on peut saluer l'initiative du réseau des Carif Oref (RCO) aussi dénommé InterCarif, qui met en place des actions de professionnalisation des acteurs du SPRO et du CEP en matière d'informations. Ces actions se structurent autour de 6 axes communs : connaissance des dispositifs et des acteurs formation orientation emploi ; connaissance de l'environnement socio-économique des territoires ; échanges et analyses de pratiques sur les actes métiers ; rencontres de coopération inter réseaux des opérateurs CEP ; connaissance des publics et de leurs spécificités ; transmission d'une culture numérique...

Dans les niveaux 2 & 3, le conseil est peu personnalisé notamment concernant les freins que présentent les bénéficiaires et qui empêchent la dynamique d'évolution professionnelle. Cet aspect du service est très important surtout pour les demandeurs d'emploi qui au-delà de construire un projet ont besoin de se sentir compris et encouragé, sans compter qu'un service trop standardisé peut s'avérer décourageant.

- Concernant les statistiques, le cadre semble flou. Quand nous échangeons avec nos mandatés à ce sujet, on se rend compte que les chiffres ne correspondent pas : certains opérateurs compteraient une prestation pour chaque niveau, d'autres compteraient le nombre de bénéficiaires, d'autres ne compteraient pas les prestations correspondant au niveau 1 du CEP...

De fait, les axes d'amélioration suivants pourraient être retenus :

- Développer la connaissance du CEP auprès des services ressources humaines des entreprises et du public en lien avec l'entretien professionnel et le CPF.

- Définir clairement les complémentarités régionales souhaitées entre le SPRO et les opérateurs du CEP notamment concernant le niveau 1 du cahier des charges et renforcer les actions communes en faveur de la qualité de l'information.

- Développer la professionnalisation des conseillers pour les trois niveaux du cahier des charges et à moyen terme à travers des actions de formation mais aussi d'autres actions comme la mise en place de la communauté numérique d'échanges de pratiques entre les conseillers quel que soit l'opérateur : la COMCEP financée par la FPSPP. De fait, la COMCEP contribue à l'harmonisation des pratiques et à la qualité du déploiement du conseil en évolution professionnelle sur l'ensemble du territoire.

- Et puis, pourquoi ne pas envisager une certification des compétences des conseillers sur la base d'un référentiel métier ? Une solution à étudier serait d'élaborer trois certifications (une par niveau) à inscrire à l'inventaire de la CNCP. Chaque niveau requière de compétences différentes pour un service de qualité. Pour le niveau 1, il s'agit notamment de **disposer d'informations fiables contextualisées** et approuvées par les milieux socio-économiques sur les besoins en emplois et compétences pour l'avenir et pour le territoire. Pour les niveaux 2 et 3, il s'agit de **personnaliser le conseil**. Plus spécifiquement pour le niveau 2, il s'agit de prendre en compte la situation de la personne mais aussi ses freins y compris autres que les freins professionnels (comme dans l'accompagnement global du CPA). Car l'enjeu est bien d'accompagner le bénéficiaire dans une dynamique qui lui permette de formaliser ses perspectives professionnelle. Alors que pour le niveau 3,

le conseiller devra accompagner la définition du plan d'actions en mettant à sa disposition des informations relatives à l'offre de formation, à l'ingénierie financière... Cela suppose de travailler avec les opérateurs pour animer ce processus d'évolution et de convergence du métier de conseiller en évolution professionnelle.

- Pour le CEP comme cela est fait pour la formation, il faut aussi se préoccuper de la qualité du « service rendu » pour chaque niveau et développer une dynamique d'amélioration continue pour le CEP. Pour la CFDT, la place centrale de l'utilisateur dans ce dispositif au cœur de la réforme impose de valoriser fortement le niveau de satisfaction des bénéficiaires du CEP dans son évaluation qualitative.

- Dans le cahier des charges du CEP, il est mentionné un référent à partir du niveau 2, les conseillers CEP doivent-ils être tous en mesure d'intervenir pour les deux niveaux 2 & 3 ?

Concernant les Fongécif, les remontées que nous avons sont positives mais la mise en place du CEP, est encore en cours. Le CEP mobilise des moyens pour sa mise en œuvre et les actions du FPSP pour professionnaliser les conseillers des CEP sont perçues très positivement.

La CFDT avait exprimé son inquiétude de voir que le CPF pouvait être mobilisé pour réaliser un bilan de compétences sans qu'une articulation forte, soit faite avec le CEP. Le décret du 14 novembre 2016 tient compte de nos remarques mais de manière plutôt timide et notre inquiétude persiste.

A ce sujet, certains Fongécif se sont inscrits dans l'expérimentation relative au bilan de compétences modulaire, PRISME (Prestation Individualisée SurMesure) composée de 5 modules. L'expérimentation est intéressante, même si les travaux en cours indiquent que l'enjeu est davantage dans l'individualisation du bilan de compétences articulé au niveau 2 du CEP (et permettant ce faisant de solvabiliser cette prestation complémentaire et/ou annexe). Il ne s'agit en effet pas de modules indépendants les uns des autres, mais plutôt d'une modélisation, dans la cohérence du processus d'un bilan de compétences, de l'adaptation de son format aux enjeux propres à la personne identifiés dans le cadre de l'accompagnement du CEP. Mais il faut attendre le bilan de cette expérimentation pour évaluer la véritable pertinence de sa généralisation.

Plus particulièrement, comment contribuez-vous à l'animation nationale coordonnée avec l'ARF des opérateurs du CEP ?

Nous n'avons pas relevé la présence d'une animation nationale coordonnée par l'ARF pour les opérateurs du CEP. Pourtant comme on l'a dit ci-dessus, l'animation régionale des opérateurs et leur coordination nationale restent une condition pour le déploiement du CEP. Il pourrait déjà et par exemple, être envisagé par région, une cartographie présentant le maillage des territoires par les opérateurs du CEP...

Enfin, quel impact prévoyez-vous sur le CEP du déploiement du CPA, dont l'accompagnement se fait « notamment » dans le cadre du CEP.

Nous sommes au tout début de la mise en place du CPA. On ne peut dire quel sera l'impact. Les opérateurs du CEP qui maillent bien le territoire sont déjà mobilisés.

Toutefois les cultures professionnelles des opérateurs CEP et de l'accompagnement social qui devront s'articuler au plus près des bénéficiaires pour concrétiser l'accompagnement global du CPA.

Dans le cadre de la gouvernance du CPA, l'accompagnement global est l'un des points sur lesquels la CFDT insiste particulièrement. Mais la synergie ne sera créée qu'avec une forte volonté politique...

II - Globalement, quel analyse faites-vous de l'état de la mobilisation du CPF ?

Le CPF est encore dans une phase de mise en place et de montée en charge. Les changements majeurs qu'il porte, induisent un déploiement progressif ainsi que beaucoup de « pédagogie » pour arriver en vitesse de croisière. Au-delà des résultats relatifs aux comptes ouverts et des dossiers de formation financés ou co-financés, il faut noter que le CPF fait évoluer tout le système de formation professionnelle continue. Il est catalyseur d'une amélioration significative de l'offre et de la qualité de la formation (notamment par le développement d'une offre de formation « certifiante », la mise en place des blocs de compétences...).

En février 2017, c'est 4 026 942 de comptes qui sont ouverts (100 000 comptes sont ouverts en janvier avec le CPA) et 750 503 formations dont le financement est validé. Le trio de tête des certifications pour les salariés et demandeurs d'emploi confondus : TOEIC, CléA, Bulats.

Pour les demandeurs d'emploi, le CPF a « décollé » sous l'effet du plan 500 000 et nous nous en félicitons. Nous soulignons d'ailleurs la place de CléA sur le podium des certifications privilégiées par les demandeurs d'emploi.

La VAE est encore trop peu utilisée par le CPF dans le cadre des parcours.

En 2016 le CPF évolue : la loi Travail (n°2016-1088 du 8 août 2016) crée le CPA et acte plusieurs avancées pour le CPF : financement des évaluations pré et post-formation (par ex. pour CléA) ; deux nouvelles catégories d'actions éligibles de droit : le bilan de compétences, les actions de formation, d'accompagnement et de conseil pour la création d'entreprises ; élargissement à de nouvelles populations : agents publics, professions libérales, travailleurs indépendants ; majoration de l'alimentation du CPF des personnes sans diplôme ou des jeunes en décrochage scolaire ; majoration du nombre d'heures des salariés n'ayant pas atteint un niveau de formation sanctionné par un diplôme classé au niveau V de 48h / an avec un plafond de 400h...

Dans son réseau interne (responsables aux différents niveaux de notre organisation, militants dans les entreprises), la CFDT informe les travailleurs sur leurs nouveaux droits pour la sécurisation de leur parcours professionnel et valorise le CPF, ainsi que du CPA. Nous y voyons des leviers très utiles pour un développement de nos pratiques syndicales en entreprise en direction de services aux adhérents et aux salariés. Nous commençons à identifier de bonnes initiatives dans les entreprises avec nos équipes : ainsi à la suite des négociations annuelles obligatoires de 2015, les salariés les moins qualifiés peuvent accéder prioritairement à la formation. Ils

sont aidés pour ouvrir leur compte CPF et s'engager dans des projets de formation (voir l'article en annexe).

Toutefois, pour la CFDT, il faut être vigilant pour ne pas perdre de vue les cadres prévus par la loi du 5 mars 2014 :

- est destiné à financer des formations « certifiantes » éligibles à travers des listes ;
- n'a pas vocation à être le seul financement d'un parcours de formation.

Des freins importants vous sont-ils encore remontés ?

Avant d'aborder les freins qui subsistent encore, il faut évoquer le travail important qui a été réalisé par les partenaires sociaux pour la mise en œuvre de ce nouveau dispositif : les listes, les conditions de mise en œuvre dans les OPCA et pour les demandeurs d'emploi, les travaux pour le système d'information (SI de gestion des droits et interface web <http://www.moncompteformation.gouv.fr/> dont le Copanef assure la gouvernance partagée avec la DGEFP et que le FPSPP finance à près de 80%), sa maintenance et son évolution pour faciliter la mise en œuvre des parcours de formation...

D'autres opérateurs se sont aussi largement impliqués pour la mise en œuvre du CPF et notamment le réseau des Carif Oref pour le recensement de l'offre de formation. Il faut aussi mentionner les travaux entrepris par les certificateurs de formation pour présenter les certifications professionnelles découpés en blocs de compétences.

La logique financière du CPF est simple si le CPF est utilisé pour une formation courte qui peut être en totalité financée par les heures inscrites sur le compte du bénéficiaire. Si non, le financement de la formation est plus complexe car les cofinancements sont incontournables et pourtant, c'est l'esprit du CPF qui n'a pas pour seule vocation d'être utilisé dans une logique de financement unique. Le CPF est trop peu utilisé dans une logique de parcours visant une certification « métier » inscrite au RNCP par l'acquisition de blocs de compétences.

Les cadres réglementaires du CPF demandent encore à être sécurisés et des actions sont déjà engagées en ce sens par les partenaires sociaux au Copanef (modalités d'éligibilité des certifications sur les listes...).

Méconnaissance ou défaut de prise de conscience des enjeux, nous constatons encore aujourd'hui une faible implication des acteurs de l'entreprise. Après la mise en place des cadres de la réforme et la priorité donnée aux demandeurs d'emploi, nous entrons dans une nouvelle séquence qui doit cibler plus fortement l'entreprise. Elles sont en droit d'attendre un accompagnement dans l'appropriation des nouveaux leviers à leur disposition, dans l'utilisation des marges de manœuvre, d'initiatives et d'innovation dont elles disposent désormais. C'est le cas pour les plus de 300 dérogées de l'obligation fiscale. C'est le cas aussi des plus petites que les OPCA doivent accompagner dans la mise en œuvre de leur politique de développement des compétences.

Quels seraient les progrès qui resteraient à réaliser en 2017 ?

Selon la CFDT, il faudrait poursuivre le chantier de la mise en place du CPF par les travaux suivants :

- Organiser auprès du grand public et des entreprises, d'autres actions de communication sur l'esprit et le sens social du CPF (sécurisation des parcours professionnels en insistant sur la culture du parcours, certification, droit à la formation...) et sur le système qu'il forme avec le CEP en lien pour les salariés avec l'entretien professionnel...
- Continuer la mise en cohérence des systèmes d'informations : circuits de demande, circuits de financements, offre de formation, listes éligibles, CNCP (répertoire et inventaire)... pour faciliter la mise en œuvre du CPF pour les usagers, les financeurs de formation, les prescripteurs...
- Mettre en œuvre une réforme du système de certification professionnelle : les listes et leur régulation prendront toutes leurs forces à travers une réforme comme préconisée dans le rapport IGAS et IGAENR de 2016 sur la politique de certifications professionnelles. La CFDT est favorable au principe d'une transformation ambitieuse du système de certifications professionnelles français.
- Renforcer sans attendre le travail avec les branches : la réforme nous a contraints à mettre l'accent sur le pilotage régional mais les branches paritaires ont du mal à intégrer la dynamique globale de toutes ces évolutions. Même si pour l'heure, beaucoup d'acteurs sont mobilisés par le chantier de rapprochement des branches (de 700 branches à 200 d'ici 3 ans). A l'avenir, des branches plus fortes dotées d'outils plus performants (observatoires notamment) permettant une meilleure identification des besoins, devront prendre toute leur place dans la dynamique de la réforme.
- Recentrer les listes régionales CPF pour les demandeurs d'emploi sur les actions « certifiantes » des PRFP et ainsi limiter l'éligibilité des actions qui ne viseraient pas des certifications.
- Organiser la traçabilité et la conservation des blocs de compétences acquis, blocs composants les certifications professionnelles inscrites sur les listes, afin de favoriser l'engagement dans des parcours « certifiants ». Comme prévu dans la loi du 5 mars 2014, un espace relié au site CPF (moncompteformation.gouv.fr), doit permettre la mise en place du passeport d'orientation, de formation et de compétences (art. L 6315-2 du code du travail).
- Maintenir la dynamique relative à la qualité de la formation : aujourd'hui, les outils existent. L'objectif, c'est d'augmenter la qualité des actions de formation, les parcours sur mesure, l'innovation pédagogique, les pratiques d'évaluation...
- S'interroger avec les statistiques sur l'utilisation du CPF : au vu du « top 10 » des formations sur lesquelles les salariés mobilisent leur CPF (notamment avec un poids très important des formations en langues), on peut se demander s'ils se saisissent du CPF comme d'un outil de sécurisation de leur parcours. Si les besoins en



compétences des entreprises sont à ce point focalisés sur les compétences linguistiques, il y a des questions à se poser qui ne concernent pas que les partenaires sociaux... Plus largement, nous devons tous progresser sur la question du lien entre l'économie, l'emploi et la formation.

Rendre effective le travail annuel d'évolution des listes pour leur donner plus de poids dans leur fonction régulatrice pour répondre aux besoins identifiés du marché du travail notamment par un ajustement des liste en supprimant et en ajoutant les certifications en conséquence.

- Le CPF constitue-t-il un signal structurant du marché de la formation ?
Observez-vous un impact du CPF sur les autres dispositifs de formation ?

Pour un organisme de formation, le CPF c'est d'abord un moyen de financement de la formation. Mais on observe que le CPF permet d'aller au-delà de cette opportunité : le CPF finançant exclusivement les formations « certifiantes », l'offre de formation « certifiante » se développe, elle est de plus en plus structurée autour des blocs de compétences et c'est un levier pour la qualité de l'ensemble de l'offre d'un organisme.

Le découpage en blocs de compétences n'est pas seulement intéressant pour accéder au financement par le CPF, il permet aussi une meilleure organisation pédagogique avec des modules plus professionnalisant et l'organisation de parcours sur mesure qui peuvent se combiner par exemple avec de la VAE.

Une base de données des Carif Oref (Inter-carif) en cours de construction, est en lien avec le site mon compte formation et permet d'accéder à l'offre de formation éligible avec le CPF qui est saisie sous l'égide des Carif Oref dans les régions et qui préconise la saisie des blocs de compétences pour les formations « certifiantes ».

- Quel bilan faites-vous des partenariats noués entre le FPSPP/ pôle emploi et les régions ? Quel impact du plan 500.000 sur la mobilisation du CPF ?

Les partenariats entre le FPSPP d'un côté et Pôle emploi et les Conseils régionaux de l'autre ont été conçus et mis en œuvre sous l'égide du COPANEF. Dans le cas des conventions entre le FPSPP et les Régions, le COPANEF a tout particulièrement veillé l'implication des COPAREF dans leurs rédactions et leurs conclusions.

Ces partenariats sont essentiels pour la réussite du plan 500 000 même si leur fonctionnement doit être amélioré et précisé pour la suite notamment concernant les conditions de mobilisation du CPF et la traçabilité. En 2016, au profit de ce plan pour les demandeurs d'emploi, le CPF représente 47% des investissements entre Pôle emploi et les Conseils Régionaux.

- Quelle est la part de mobilisation du CPF sur l'ensemble des parcours de formation CléA ?

Au 31 décembre 2016, 19 571 candidats inscrits dont 17 226 ayant déjà réalisé une évaluation préalable :

77% sont demandeurs d'emploi et 23% salariés

57% sont des femmes et 43% sont des hommes

22% ont moins de 26 ans

Officiellement les chiffres du site « moncompteformation.gouv.fr » fin 2016, annonce : 51532 dossiers CPF validés « code 201 » par des DE et 2451 dossiers CPF validés « code 201 » par des salariés. Mais attention :

1) le « code 201 » ne concerne CléA que depuis le 1^{er} juillet 2016; avant, ce « code 201 » était activé par toute formation « compétences clefs » « savoirs de base » « illettrisme » « CléA »...

2) ces statistiques portent sur des dossiers CPF « validés » : comme le titulaire du CPF peut valider son dossier jusqu'à six mois après l'avoir créé, ce n'est qu'à partir de janvier 2017 (et encore) que tous les dossiers CPF code 201 validés correspondront exclusivement à CléA

3) Un parcours CléA peut être engagé par une personne en dehors du CPF

Plus précisément, concernant la consommation et la solvabilité globale du CPF et l'ingénierie financière du CPF

- Pensez-vous nécessaire de travailler à la convergence des conditions de prises en charge ? Le cas échéant, comment s'y prendre ?

Les conditions de prise en charge du coût des heures CPF vont devoir être repensées du fait de la montée en charge de leur mobilisation par les salariés. Pour la CFDT, la priorité est que la CPF se déploie dans toutes ses dimensions :

- au service de tous et en priorité des moins accédant ;

- dans une visée certifiante/qualifiante ;

- avec l'objectif de faire de la personne un acteur de son parcours, le CPF lui donnant la possibilité d'être cofinancier des actions de formation que son évolution professionnelle requiert.

Il se peut que la convergence des conditions de prise en charge apparaisse comme un moyen de régulation en réponse à la montée en charge de la consommation des heures CPF. Mais d'autres leviers de régulation existent et ont d'ailleurs été prévus par la loi (les listes en premier lieu). Dans tous les cas, il s'agira de tirer les conséquences du succès croissant du CPF.

- Quelle analyse globale faites-vous de la consommation du 0,2% fléché sur le CPF ?

Selon le FPSPP, en moins de 2 ans, les financeurs OPCA ont vu les demandes de prise en charge CPF exploser et plusieurs d'entre eux ont dû embaucher pour faire face à l'accroissement constant des demandes. Les conditions de financement

risquent d'être modifiées. Plus globalement, les collectes qui ont été perçues par les OPCA au 28 février 2016 sur le 0.2% CPF se sont élevées à plus de 850 millions¹.

En 2015¹, les OPCA ont engagé 55.000 CPF pour 198.6 millions d'engagements. Ils ont utilisé les mesures d'assouplissement dites « REBSAMEN » à hauteur de :

- 36.7 millions au développement de la formation des salariés des entreprises dont l'effectif est compris entre plus de 10 et moins de 50 salariés, dans le cadre du plan de formation ;

- 88.2 millions au financement des périodes de professionnalisation.

A l'issue de l'exercice 2015, les OPCA bénéficiaient de ressources non engagées pour plus de 444 millions. Au regard des données déclarées par les OPCA sur les neuf premiers mois de l'année², La tendance pour 2016 est une hausse significative des engagements pris. En effet, environ 114.000 stagiaires ont bénéficié d'un CPF pour un montant d'engagements qui avoisine les 420 millions d'euros.

- Quel impact le CPF a-t-il sur le plan 500.000 ? Quel effet levier sur le volume des formations financées en 2016 ?

Les engagements des partenaires sociaux en 2016, au profit du plan 500 000 :

- 474,6 M€ (+30%) et 423 737 bénéficiaires (+50%) ;

- Le CPF représente 47% du total des investissements ;

- 10 000 DE en contrats de professionnalisation sont prévus d'être pris en charge par le FPSPP.

Cet engagement est un levier indéniable concernant le volume des formations financées.

- Les difficultés rencontrées pour les publics en cumul de statut (notamment les multi-employeurs, multi-statuts et salariés des SIAE) vous paraissent-elles mieux appréhendées ?

Selon le FPSPP, le dernier statut posant des difficultés (intermittents du spectacle) a été résolu et est en cours de création dans le SI CPF (liste/financeurs et accès à la dotation FPSPP).

Le cumul de plusieurs employeurs (2/3) pour un même salarié reste une véritable problématique.

- Lorsque ce cumul concerne plusieurs entreprises relevant d'un même OPCA, la prise en charge des coûts pédagogiques sur les fonds mutualisés de l'OPCA au sein de la section 0,2 % CPF ne pose pas de difficulté.

¹ Source ESF 2015 parties 2 et 3 et enquêtes FPSPP

² Enquêtes flash trimestrielles FPSPP 2016 hors FAFSEA (enquêtes non retournées)

- Par contre, lorsque le cumul concerne plusieurs entreprises relevant de plusieurs OPCA différents, la prise en charge des coûts pédagogiques est plus délicate et la prise en charge de la rémunération est quasi impossible.

Il est donc important de définir des règles qui permettraient aux OPCA les prises en charge.

- Quel regard portez-vous sur la manière dont les branches se sont saisies du CPF ?

La situation des branches concernant le CPF et notamment la constitution des listes, n'est pas identique. Plus de 160 branches ont éditées une liste pour les salariés mais les investigations concernant l'identification des besoins ne sont pas de qualité égale. Pour la CFDT, comme nous l'avons dit précédemment, le renforcement de l'implication des branches est un axe de progrès.

- Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ?

Quand l'entreprise dispose d'un service RH, le CPF est connu mais est perçu comme un dispositif complexe. Toutefois, quand le CPF est mobilisé, on peut s'interroger sur celui qui en prend l'initiative : le salarié ou l'employeur... A partir du top 10 des certifications choisies par les salariés (Bulats, Test Toeic, Tosa...), on peut aussi se demander si la mobilisation du CPF relève pour le salarié d'une stratégie en faveur de sa sécurisation professionnelle, éclairée par un tiers (CEP, entretien professionnel...).

Notre sentiment est que le CPF a actuellement un impact trop faible dans l'entreprise. Cependant, la réforme de la formation professionnelle fait système avec celle du dialogue social contenue dans la loi Rebsamen. L'enjeu est bien de mettre en ligne un investissement dans les compétences avec les perspectives économiques de l'entreprise. Par le dialogue économique et social, les partenaires sociaux de l'entreprise doivent fixer le point de croisement entre la sécurisation du parcours de chaque salarié et les besoins d'investissement de l'entreprise dans le développement des compétences nécessités par ses projets à court/moyen terme. C'est sur cette base que la mobilisation du CPF trouvera son sens dans une stratégie RH.

- Les OPCA se sont-ils saisi de leur rôle attendu pour faciliter la mobilisation du CPF, notamment vis-à-vis des TPE ?

Pour les TPE et à partir de remontée de nos militants, l'information est encore insuffisante. Il faudrait suivre et étudier des indicateurs relatifs à la mise en place de la réforme : salariés des TPE qui ont engagés un parcours via le CPF, salariés ayant recours au CEP... Et mettre en place les actions nécessaires pour y déployer la réforme avec le CPF.

- Savez-vous mesurer le poids des formations réglementaires sur le besoin en financement de formation des entreprises ? La recommandation du Cnefop sur la non mobilisation du CPF pour le financement de formations obligatoires

nécessaires aux salariés sur son poste de travail vous semble-t-elle respectée ? Avez-vous des exemples précis ?

Pour la CFDT, les formations réglementaires sont de la responsabilité de l'employeur.

- La possibilité désormais ouverte aux CA d'OPCA, de prendre en charge la totalité du parcours de formation sur les fonds CPF (article 39 de la loi travail) s'exerce-t-elle, selon vous, sous réserve de la sécurisation du financement sur l'année de l'ensemble des demandes de financement d'heures acquises ou indifféremment ? La question ici est de savoir si vous considérez que le financement des heures acquises par le 0,2% du CPF est prioritaire et protégé par la loi actuelle ou si, finalement, le financement des heures acquises et des heures complémentaires suit le même régime.

Pour la CFDT, le financement des heures acquises par le 0,2% est prioritaire et doit rester le cadre principal du fonctionnement du CPF. Dans le débat sur la loi travail, la CFDT n'était pas favorable à cette disposition.

Concernant l'information sur l'offre de formations et de certifications et les modalités d'élaboration des listes :

- Quelles évolutions jugez-vous nécessaire et, le cas échéant, programmez-vous sur le champ de l'information sur la formation et la certification ?
- Quelles modalités de diffusion et quels usages souhaitez-vous voir mis en œuvre des données relatives aux suites de parcours que doivent transmettre les organismes de formation ?
- Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place, et la « qualité » des listes produites à ce jour, au regard des recommandations 18 à 24 du rapport 2016 ? Notamment, sur les listes régionales qui sont les seules à pouvoir intégrer des formations non certifiantes ?

Pour la CFDT et pour le développement du CPF, l'ergonomie du système est à améliorer et les liens avec l'offre de formation sont importants mais devraient trouver une solution rapide avec les travaux entrepris par le réseau des Carif Oref et la base Intercarif : <http://www.intercariforef.org/formations/recherche-formations.html>

La loi travail prévoit la possibilité de passer de la prise en charge de forfait horaire à une prise en charge de « parcours » de formation. Un travail de réflexion sur les parcours de formation est en cours avec les OPCA/OPACIF et des opérateurs du CEP à ce sujet.

Un travail avec les COPAREF et les observatoires, pour améliorer l'identification des besoins en compétences et en emploi, est nécessaire dans le cadre du plan 500 000, de l'élaboration des listes régionales CPF pour les demandeurs d'emploi et les salariés... Ce travail sera l'occasion de mettre tout cela en cohérence. C'est un des axes de travail du COC pour 2017.

Concernant l'accès à la certification

- Le CPF a-t-il selon vous un impact sur l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire : quelle est votre analyse de la situation, des enjeux à venir ?

La certification devient un incontournable pour le développement et la reconnaissance des compétences des travailleurs et la sécurisation de leurs parcours professionnels.

Le CPF a développé une dynamique très positive en faveur de l'écriture en compétence des certifications qui facilite l'évaluation partielle des blocs de compétences composant la certification pour un accès plus facile en formation continue et le financement par le CPF. L'éducation nationale en sa qualité de certificateur a publié en 2016, trois circulaires pour favoriser l'accès des CAP, bac pro et BTS de manière progressive. Du côté de l'enseignement supérieur et pour les universités, le passage aux blocs de compétences pourrait être plus lent car, comme le souligne le « rapport Germinet », l'ingénierie d'élaboration des diplômes universitaires n'est pas stabilisée sauf dans les IUT et ils sont déjà très actifs dans le champ de la formation continue : ils ont amorcé un travail important pour décliner leurs diplômes (DUT et Licences professionnelles) en blocs de compétences. Les titres du Ministère du travail avec leur découpage en CCP présentent déjà une organisation qui correspond à la logique des blocs de compétences. Mais à ce jour, toutes les certifications ne sont pas présentées par bloc et il faudrait que le COPANEF et la CNCP s'accordent pour accélérer le mouvement.

De son côté la CNCP, publie le 10/11/2015 : « blocs de compétences : des éléments de définition, principes et recommandations à l'attention des organismes certificateurs » et met en ligne pour les certificateurs, un formulaire de demande de modification de la fiche du répertoire pour y faire apparaître les blocs de compétences. Depuis, cette dimension est prise en compte dans l'instruction des demandes d'inscription à la demande au RNCP des certifications professionnelles.

A noter que le CPF a mis en tension la CNCP par une augmentation de 30% des demandes d'enregistrement au RNCP. La réforme du système de certifications professionnelles préconisées par les IGAS et IGAENR dans leur rapport serait une bonne chose notamment pour donner à la CNCP les moyens pour ses missions et la régulation du système.

Pour conclure :

- Quel regard sur les modalités de suivi du CPF et du CEP, les indicateurs disponibles et le rôle de la gouvernance nationale et régionale quadripartite ?
- Pouvez-vous expliciter votre vision du rôle/des responsabilités du COPANEF et des COPAREF?
- Quel regard portez-vous sur les CREFOP, sur la dynamique quadripartite ?

Pour le CEP :

- les modalités de suivi concernant les données à suivre et à remonter ne sont pas harmonisées pour tous les opérateurs, comme nous l'avons déjà dit.

- la coordination régionale est insuffisante notamment au niveau des CREFOP.

Pour le CPF :

- afin de faciliter les analyses et le pilotage du dispositif, d'autres données doivent être tracées comme la taille de l'entreprise pour les salariés, le rapport entre la qualification du bénéficiaire et la nature des abondements, pour les formations longues : le volume des heures financé par le CPF et la nature des co-financements, le nombre de parcours visant des certifications « métiers » engagés même si la formation ne vise qu'un bloc de compétences...

Au niveau régional, la dynamique du quadripartisme notamment pour la mise en œuvre de la réforme est très hétérogène selon les régions. Le quadripartisme s'ancre peu à peu dans la gouvernance régionale. Il reste encore à consolider et à limiter les confusions entre la gouvernance politique avec les partenaires sociaux et la gouvernance opérationnelle.

En puis pour la CFDT :

Cette réforme est historique et systémique. En visant des changements en profondeur pour un progrès social par l'octroi de nouveaux droits aux salariés (droit à l'accompagnement pour son évolution professionnelle, droit portable à la formation, droit à la certification...), la concertation avec l'employeur pour l'entretien professionnel, une évolution des règles pour le plan de formation, la GPEC et la consultation, la qualité de la formation... la réforme a pour conséquence d'obliger les acteurs à coopérer à tous les niveaux : services de l'Etat, instances paritaires emploi / formation, OPCA, Pôle emploi, Conseils régionaux, opérateurs du SPRO et CEP, prestataires de formation, réseau RCO, CNCP, certificateurs de formation... et de fait c'est un grand saut vers la mise en place d'un système plus performant qui pourra faire face aux nombreuses critiques dont il souffre depuis longtemps.

Pour poursuivre la mise en œuvre de la réforme voire pour l'accélérer, de fortes volontés politiques sont nécessaires. La seule volonté et l'action des partenaires sociaux n'y suffiront pas.

Annexe

La formation, moteur de l'action syndicale, article publié le 07/02/2017 sur le site CFDT

« Les cadres ont bien plus conscience que les autres de l'impact de la formation sur leurs salaires et leur carrière », observe le délégué syndical qui a fondé la section CFDT chez un équipementier automobile. Les salariés sont dans leur grande majorité des opérateurs de production sans diplôme. Ce constat a conduit la CFDT à se saisir des nouvelles dispositions de la réforme de la formation professionnelle votée en 2014. À commencer par le compte personnel de formation (CPF). « On a fait le calcul : en principe, un salarié peut valider un niveau d'étude tous les cinq ans. Cela veut dire qu'en dix ou quinze ans de boîte, un salarié de niveau bac pro peut valider un diplôme à bac + 2 ou 3. Et un diplôme, c'est une véritable assurance pour l'emploi. » La formation devient « le moteur de l'action syndicale » de la section. Au cours des négociations annuelles obligatoires de 2015, elle obtient ainsi que les salariés les moins qualifiés aient prioritairement accès aux formations.

Ambassadeurs de la CFDT

Des tournées dans les ateliers, y compris les nuits et les week-ends, permettent d'informer tout le monde sur le CPF. Les salariés se passent le mot : la CFDT les accueille dans son local et les aide à créer leur compte sur l'ordinateur de la section. Les adhérents ont droit à un traitement de faveur : les militants leur donnent un coup de main pour s'inscrire aux formations les plus à même de les faire progresser : la commande numérique, la maintenance, le certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (Caces*) ou la préparation d'une validation des acquis de l'expérience (VAE)...

Le comité d'entreprise et la BDES, des enjeux centraux

...Le comité d'entreprise, qui s'est contenté jusque-là de gérer les activités sociales et culturelles, est un enjeu central pour la CFDT, qui a réclamé dès son arrivée la mise en place de la base de données économiques et sociales (BDES) afin d'examiner de plus près l'activité économique de l'entreprise. La section a obtenu qu'une réunion soit consacrée à un état des lieux de la base de données et que la BDES soit consultable sur tous les postes informatiques des élus. « Nous allons maintenant vérifier que les informations qui doivent légalement nous être communiquées y figurent bien toutes », explique le délégué syndical.

Un diagnostic économique pour négocier la GPEC

Dans un contexte économique encore fragile, rien d'étonnant à ce que les salariés nourrissent quelques appréhensions. Même si, dans l'immédiat, il n'y a pas péril en la demeure. « L'entreprise a dégagé 8 millions d'euros de bénéfices cette année ; les carnets de commandes sont pleins, et cela nous garantit une certaine stabilité pour 2017 et 2018 », explique le délégué syndical. Cependant, les projets de la direction quand il s'agit d'assurer l'avenir de l'entreprise restent imprécis ; or « pour un projet qui débute en 2020, la signature du contrat, c'est maintenant ! ». Un cabinet d'expertise doit prochainement effectuer un

diagnostic de la situation économique et aider la section à poursuivre la négociation relative à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Ce qui suppose d'anticiper sur l'activité pendant les trois années à venir. À ce sujet, peu d'informations sont délivrées par la direction. Mais des bruits circulent parmi les salariés. Sur un autre site, un poste autrefois occupé par un ouvrier est aujourd'hui tenu par un robot capable d'accomplir des tâches complexes. Dans l'entreprise, une machine fabrique les propres machines de l'usine. Partout, les nouvelles technologies, la robotisation et l'impression 3D avancent à pas de géant. Aussi, les militants CFDT sont-ils clairement conscients de leur responsabilité vis-à-vis des salariés. Les aider à muscler leurs compétences face à ces nouveaux défis est une priorité.

Secteur Emploi/Formation Professionnelle/Unedic

141 avenue du Maine – 75680 PARIS cedex 14

☎ 01 40 52 84 05 – 📠 01 40 52 84 08 –

✉ stephane.lardy@force-ouvriere.fr



Rapport CNEFOP CPF-CEP

Contribution Force ouvrière

A la demande du législateur, et conformément à l'article L. 6323-9 du code du travail, le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) doit remettre au Parlement un rapport évaluant la mise en œuvre et l'utilisation du compte personnel de formation (CPF).

L'an passé, Force ouvrière avait rédigé une contribution annexée au rapport du CNEFOP. Celle-ci comprenait les recommandations suivantes :

1. Etendre l'accord national interprofessionnel (ANI) du 14 décembre 2013 ;
2. Ouvrir un chantier sur l'ingénierie des parcours professionnels, dans l'objectif de faciliter les départs en formation et de garantir l'accès à une certification complète ;
3. Veiller à ce que le développement d'outils d'autonomie de la personne ne s'effectue pas au détriment de l'égalité d'accès à la formation professionnelle ;
4. Veiller au maintien du périmètre du CPF et aux garanties de solvabilisation des heures inscrites au CPF ;
5. Poursuivre les travaux sur la critérisation des actions de formation dans le cadre des listes éligibles CPF ;
6. Revoir la procédure sur le plan de formation en entreprise, notamment en accroissant les prérogatives des instances représentatives du personnel et en obtenant une présentation du plan distinguant les actions relevant de l'obligation de former de l'employeur de celles ouvrant droit à une reconnaissance dans l'emploi ;
7. Prévoir, dans la loi, que les actions de formation mobilisant le CPF du salarié, et obtenant l'accord de l'employeur, constituent des actions de développement des compétences et des qualifications et emportent, par conséquent, des garanties de reconnaissance dans l'emploi ;
8. Préciser les règles et mécanismes concernant la mobilisation du CPF hors temps de travail ;
9. Mieux articuler les fonds du compte personnel de formation et de la professionnalisation, en accompagnant la montée en qualité des actions de professionnalisation ;
10. Définir les éléments prévus par la loi dans le cadre de l'entretien professionnel.

Dans le cadre de la préparation du rapport 2017 sur le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle (CEP) et du CPF, Force ouvrière s'inscrit dans la continuité de ces recommandations pour évaluer les éléments positifs, mais aussi moins positifs, survenus au cours de l'année 2016, au regard des éléments fondamentaux de la réforme de 2013-2014 à laquelle notre organisation a activement participé.

En préambule de ces observations, notre organisation rappelle que la formation professionnelle est, et demeurera, un objet complexe. L'objectif de notre organisation est de ne pas sous-estimer cette complexité, en évitant tout élément de complexité inutile. Cela commence par ne pas remettre en cause les éléments fondamentaux de la réforme résultant de l'ANI du 14 décembre 2013 et de la loi du 5 mars 2014. Les discours se présentant comme des théories de simplification du système de la formation professionnelle apparaissent, en ce sens, contre-productifs.

I- Notre opposition à la monétarisation des heures

Parmi les éléments de remise en cause de la réforme, notre organisation recense notamment l'idée de remplacer l'**unité de compte en heures** par une opération de monétarisation, dont l'expérience a déjà montré qu'elle se traduisait par une dévaluation des droits pour les personnes, sans aucune garantie de simplification. Cette idée se répand au moment où les comptes (CPF, C3P, CEC, CPA) se multiplient, avec pour unité de compte l'heure. Cette unité est un élément de repère plus tangible et dépassionné que la monnaie, grâce auquel la personne peut mieux évaluer le temps à consacrer pour une action de formation. Les travaux de préparation de la réforme ont par ailleurs démontré l'échec d'expérimentations étrangères quant à la mise en œuvre de comptes alimentés par de l'argent. Pour autant, cette unité de compte en heures nécessite un travail important de gestion de la complexité par une gouvernance confrontée à des difficultés redoutables à surmonter. La monétarisation, qui apparaît alors souvent comme un dépassement de ces difficultés, **fait en réalité reporter la charge de la complexité sur la personne**, et s'apparente de ce fait à un renoncement de la gestion de cette complexité.

Pour Force ouvrière, une telle monétarisation aura également pour effet d'**amoindrir les droits de la personne**, cette opération se traduisant systématiquement par le financement d'un nombre d'heures de formation inférieur au nombre d'heures acquises. Les mécanismes de portabilité du DIF – auxquels la réforme a apporté des améliorations – en étant un exemple.

Enfin, cette volonté de monétarisation est accompagnée par un **mouvement de fongibilité** des comptes et des financements. C'est la porte ouverte à un rapport des forces entre les acteurs de la formation et des autres droits garantis au détriment de la personne.

La création du CPF répondait au contraire à l'objectif de consacrer un droit d'accès à la formation pour les personnes au cours de leur vie professionnelle. C'est ce qui explique, notamment, le plafonnement des heures inscrites sur le CPF, ou encore la fermeture du compte lors de la liquidation des droits à la retraite.

C'est pourquoi notre organisation rejette l'idée de monétarisation du CPF et appuie sa recommandation n°4 de « *veiller au maintien du périmètre du CPF et aux garanties de solvabilisation des heures inscrites au CPF* ».

II- 2017-2018 : années de l'activation des mécanismes de régulation financière dans le champ du paritarisme

Notre organisation fait le constat d'une montée en charge du dispositif CPF et des financements qui lui sont associés. Elle n'est pour autant pas convaincue du bien-fondé de la mobilisation des fonds dans un certain nombre de cas. Confrontées à la finalité des fonds associés exclusivement au CPF, les années 2017 et 2018 s'annoncent ainsi comme des années de réorientation du dispositif, avec l'objectif pour Force ouvrière de renforcer l'utilisation des fonds vers des actions certifiantes / qualifiantes, synonymes de progression du niveau de qualification et de reconnaissance dans l'emploi pour son bénéficiaire.

Par la logique des abondements, le CPF constitue un dispositif qui est nécessairement en articulation avec les autres dispositifs de la formation professionnelle. Par nature, et malgré les règles existantes, les lignes de frontière entre les dispositifs évoluent. Par la portée juridique du droit qu'il sert, par le financement dédié dont il bénéficie, et par les interactions nécessaires avec les autres dispositifs, le CPF contribue à (re)structurer le marché de la formation. L'impact qu'il crée est compliqué à mesurer et à isoler, par exemple parce que l'évolution du système de péréquation (au bénéfice des contrats de professionnalisation) produit également des impacts sur les fonds de la professionnalisation.

Pour Force ouvrière, la problématique du CPF comme « signal structurant du marché » constitue un fait qu'il est vain de nier, même si le contenu de ce signal est discuté. Le plus important consiste à garantir que le CPF est utilisé pour ce pour quoi il a été créé. S'agissant de la combinaison entre les fonds du CPF, de la professionnalisation et pour partie du plan de formation, l'essentiel est de préserver la logique de qualification / certification des parcours financés et de reconnaissance dans l'emploi, par contraste avec le risque d'une utilisation du CPF en lieu et place de l'obligation de former de l'employeur et l'utilisation de ses fonds seuls.

A- La poursuite du travail sur les listes éligibles

A cette fin, plusieurs mécanismes de régulation financière seront mobilisés. Il s'agit d'abord de la poursuite du travail sur les listes éligibles, avec une étape incontournable en 2017 de bilan de ces listes. La constitution des listes éligibles répond à la nécessité de donner de la visibilité à la personne au regard des besoins en qualification à court et moyen termes. Il s'agit également de s'assurer que la personne ne sera pas amenée à mobiliser ses droits en lieu et place d'autres acteurs. Les erreurs dénoncées par notre organisation l'an passé (constitution de l'inventaire en méconnaissance du système mis en place pour le CPF ; l'absence de contrôle de légalité sur les listes) a produit les effets néfastes que nous redoutions. La montée en charge du dispositif et la nécessaire régulation financière qui se profile amènent à apporter des remèdes à ces déviations, et à ne pas encourager un dévoiement du CPF au bénéfice de l'employeur, notamment, et de son obligation de former. Le travail de révision des listes doit s'opérer de manière à recentrer les listes vers des actions de formation porteuses de promotion sociale pour la personne, dans l'entreprise et la branche. Force ouvrière appelle encore cette année à « *poursuivre les travaux de critérisation des actions de formation dans le cadre des listes éligibles CPF* » (Recommandation n°5).

B- L'appropriation des mécanismes d'abondement

Il s'agit ensuite d'approfondir les mécanismes d'abondement par l'articulation avec les fonds de la professionnalisation. En effet, un autre élément de remise en cause de la réforme consiste dans la mauvaise compréhension des mécanismes d'abondement. Il convient de rappeler que l'abondement est un mécanisme par lequel le titulaire du CPF contractualise avec une autre partie, en partageant certains effets attendus de l'action de formation : du bien-fondé au regard des perspectives d'emploi à court et moyen termes à la reconnaissance dans l'emploi de cette action, en passant par le départ effectif en formation.

Il est vrai que les raisons sont nombreuses pour ne pas comprendre ces mécanismes d'abondement. Sans revenir sur un travail de transposition de l'ANI, très approximatif dans le code du travail, les dispositions du courrier Rebsamen¹, légalisées par la loi « relative au travail », ont retardé et peut-être obéré la phase d'appropriation des mécanismes d'abondement par les OPCA, et surtout par les branches professionnelles.

Il en résulte un défaut d'appropriation des mécanismes d'abondement par les OPCA, les branches et les entreprises. Or, cette appropriation est indispensable au développement des logiques de co-construction et, *in fine*, des mécanismes de reconnaissance dans l'emploi.

Persuadée que la montée en charge et la réussite du CPF activé par les salariés réside dans l'articulation avec les financements de l'OPCA et de l'employeur, Force ouvrière réitère sa recommandation de « *mieux articuler les fonds du compte personnel de formation et de la professionnalisation, en accompagnant la montée en qualité des actions de professionnalisation* » (recommandation n°9).

C- L'application des mécanismes de reconnaissance dans l'emploi

Il s'agit encore de l'application des mécanismes de reconnaissance dans l'emploi. En effet, notre organisation rappelle son attachement à la formation des personnes pendant qu'elles sont salariées dans une entreprise. Le CPF doit alors être un outil permettant l'accès à la formation, dans une perspective de progression du niveau de qualification et de reconnaissance dans l'entreprise, ou à défaut dans la branche.

A cet égard, Force ouvrière rappelle que la loi du 5 mars 2014 a omis un point capital ancré dans l'ANI de décembre 2013, celui de la reconnaissance dans l'emploi des actions de formation en entreprise pour lesquelles le salarié a mobilisé son CPF. Les mécanismes de reconnaissance dans l'emploi, présents de manière générale dans le code du travail, doivent être appliqués aux mécanismes du CPF comme un outil de régulation. Concrètement, il convient de favoriser le financement sur le 0,2% CPF des projets des salariés pour lesquels l'employeur s'est engagé, avant le départ en formation, sur des engagements au bénéfice du salarié lors de son retour dans l'entreprise. Ainsi, Force ouvrière maintient sa revendication consistant à « *prévoir dans la loi que les actions de formation mobilisant le CPF du salarié et obtenant l'accord de l'employeur constituent des actions de développement des compétences et des qualifications et emportent, par conséquent, des garanties de reconnaissance dans l'emploi* » (Recommandation n°7)

¹ Le 28 avril 2015, François REBSAMEN, alors Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, a adressé un courrier à l'ensemble des organismes collecteurs paritaires agréés (OPCA) leur permettant de détourner, en 2015, les fonds affectés au compte personnel de formation (CPF) en les mobilisant pour financer des abondements du CPF, des périodes de professionnalisation (à hauteur de 20%) et le développement de la formation des salariés des entreprises dont l'effectif est compris entre plus de 10 et moins de 50 salariés, organisée dans le cadre du plan de formation.

Notre organisation rappelle l'importance du paritarisme (d'orientation comme de gestion) au sein des branches professionnelles. Elle souligne également l'importance du dialogue social en entreprise, et plus particulièrement la procédure de consultation du plan de formation en entreprise. Or, Force ouvrière avait eu l'occasion de dénoncer l'an passé la loi Rebsamen, laquelle avait amorcé – sans concertation, ni consultation au sein du CNEFOP – une dégradation de la procédure de consultation du plan de formation en entreprise.

De la même façon, le décret d'application a été publié en 2016 sans aucune consultation du CNEFOP et ce malgré les demandes préventives de notre organisation. Il en résulte une dégradation irrémédiable de la procédure de consultation du plan de formation en entreprise. En conséquence, le dialogue social en entreprise constitue un levier qu'il sera très difficile de mobiliser pour orienter le CPF vers des projets de promotion sociale, plutôt que vers des projets relevant de l'obligation de former de l'employeur. Un levier demeure toujours en attente, celui de l'entretien professionnel, pour lequel Force ouvrière demande toujours de « *définir les éléments prévus par la loi* » (Recommandation n°10).

D- L'ouverture d'un chantier sur l'ingénierie des parcours professionnels

Il s'agit enfin d'ouvrir un chantier sur l'ingénierie des parcours professionnels. Notre organisation a noté l'évocation d'un futur décret concernant les forfaits-parcours, mais cet acte ne sera pas suffisamment structurant sur la construction de la formation dans le cadre de parcours. C'est pourquoi notre organisation réitère sa demande d'« *[ouverture] d'un chantier sur l'ingénierie des parcours professionnels, dans l'objectif de faciliter les départs en formation et de garantir l'accès à une certification complète* » (Recommandation n°2). Cette revendication est particulièrement importante au regard de l'objectif d'amélioration d'accès à la formation des salariés des TPE/PME.

III- Le CPF, objet à partager avec les autres acteurs de la formation

A- Le nécessaire engagement des autres acteurs de la formation à doter les personnes de droits au regard des besoins qu'ils souhaitent couvrir

Les mécanismes de l'abondement – aussi puissants soient-ils – ne peuvent dissimuler les limites qui en sont à l'origine, singulièrement à l'égard des acteurs de la formation qui ne s'y sont pas inclus. En effet, les interlocuteurs sociaux ont décidé, par le CPF, de doter les individus d'heures acquises en qualité de salarié, inscrites dans un compte les suivant malgré un changement de statut, et utilisables, par exemple, en qualité de demandeur d'emploi, c'est-à-dire à un moment de leur parcours où les interlocuteurs sociaux ne sont, par nature, plus compétents. Il s'agit d'un transfert de charge qui, pour volontaire qu'il soit, ne saurait être suffisant.

Il convient ainsi de rappeler qu'aucun autre acteur du monde de la formation n'a souhaité s'engager dans ces mécanismes d'heures inscrites du CPF. L'Association des Régions de France (ARF) a fini par y renoncer, tandis que l'Education nationale s'y est peu impliquée et a préféré procéder à une valorisation financière de possibles mais inadaptés retours en formation initiale... Il en résulte, de la part de ces acteurs, la vision d'une dotation très insuffisante au regard de leurs besoins. Cette vision constitue en réalité celle de leur absence d'engagement à doter les personnes au regard des besoins et en raison de la compétence de ces acteurs. Les mécanismes d'abondement dans lesquels elles s'inscrivent nécessairement apparaissent alors peu adaptés, parce que leur intervention devrait s'inscrire dans une dotation initiale et des heures inscrites en amont sur le CPF des personnes. Le déploiement du « plan 500 000 actions de formations supplémentaires » est, à ce titre, emblématique, les Conseils régionaux estimant les mécanismes d'abondement trop lourds à mettre en œuvre au regard de la faiblesse des heures inscrites par rapport aux besoins, ainsi qu'au regard des règles juridiques – à commencer par la nécessité de recueillir le consentement de la personne – à respecter pour mobiliser des fonds CPF.

Par conséquent, s'agissant de la problématique de la mobilisation du CPF par les demandeurs d'emploi, un acte II du CPF demeure à écrire, avec un engagement des autres acteurs/financeurs de la formation à doter les personnes d'heures inscrites sur leur CPF en fonction des besoins qu'ils se proposent de couvrir.

B- La nécessité de consacrer un financement dédié à chaque dotation CPF

L'utilisation par le gouvernement du « 49.3 »² n'a pas été seulement une mesure de forme et un acte à destination des assemblées parlementaires. Elle a également marqué le forçage des fonds consacrés par les signataires de l'ANI de décembre 2013 au CPF. En dotant les personnes sans qualification de droits supérieurs, notre organisation peut considérer que l'Etat était parfaitement dans son rôle, notamment au regard de son obligation d'amener chaque personne à la maîtrise des savoirs fondamentaux et à l'obtention d'un premier niveau de qualification. Il apparaît légitime que les services de l'Etat dote les personnes qui ne sont pas parvenues à ce niveau de droits leur permettant d'y accéder ultérieurement. Toutefois, ces droits doivent bénéficier de fonds spécifiques alimentés par le budget national, et non par celui créé et géré par les interlocuteurs sociaux.

Il en va de même de la possibilité, créée par la loi Sapin II, s'agissant du financement par les fonds du CPF du permis de conduire. Pour notre organisation, l'un des éléments du succès du CPF consiste dans la détermination et le respect d'un objet précis, lié à une formation qualifiante, en lien avec un parcours professionnel, et financé par des fonds prévus à cet effet.

Ces illustrations du millésime 2016 renforcent notre recommandation selon laquelle il convient de « *veiller au maintien du périmètre du CPF et aux garanties de solvabilisation des heures inscrites au CPF* » (recommandation n°4).

Elles amènent également à rappeler notre demande consistant à « *étendre l'Accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013* » (recommandation n°1), symbole du respect des compétences de chaque acteur.

C- Le développement d'une offre de services à destination des personnes

Les précédents éléments amènent à reporter la complexité du système sur la personne titulaire du CPF, alors que l'objectif est de la gérer au sein d'une gouvernance des acteurs et des financeurs de la formation, et de développer les prestations de conseil et d'accompagnement pour que les personnes puissent se saisir de leurs droits dans les meilleures conditions et avec les effets les plus importants. Ainsi, les éléments en faveur d'une « autonomisation » de la personne méconnaissent la réalité des conditions d'accès à la formation professionnelle et se traduisent par un accroissement des inégalités d'accès à la formation. C'est pourquoi Force ouvrière maintient sa recommandation n°3 suivant laquelle il est nécessaire de « *veiller à ce que le développement d'outils d'autonomie de la personne ne s'effectue pas au détriment de l'égalité d'accès à la formation professionnelle* ».

Pour notre organisation, il n'y a aucune raison d'appeler d'une part au renforcement des garanties de qualité de l'achat de formation au bénéfice des entreprises, et d'amoindrir les garanties à destination des personnes mobilisant leur CPF sans co-financement. Alors que les OPCA ont été amenés à créer, développer et renforcer leur offre de services à destination des entreprises, la réforme systémique mise en œuvre par les signataires de la réforme systémique mise en œuvre par les signataires de l'ANI de décembre 2013 amène à l'émergence et au développement d'une offre de services à destination des personnes, et particulièrement celles s'interrogeant sur leur parcours professionnel avec la mobilisation de leurs droits à la formation.

Une telle offre résulte pour partie du développement du CEP. Elle peut se combiner pour partie avec une amélioration de l'« expérience utilisateur », par exemple dans la présentation des listes d'actions éligibles et du repérage des abondements possibles.

Quel que soit le degré d'autonomie présumé ou éprouvé de la personne, cette offre doit comporter des garanties en matière de qualité de la formation, d'adéquation au regard du parcours de la personne, et de coût financier pour le système. C'est l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle qui doit s'entendre pour gérer la complexité inhérente à la formation et la traduire en garanties collectives et en services pour les personnes. Ces garanties et services doivent être gratuits pour la personne, similaires sur l'ensemble du territoire français, et participer à l'objectif de réduction des inégalités d'accès à la formation professionnelle.

² Le Premier Ministre, Manuel VALLS, a déclenché le 20 juillet 2016 un troisième et ultime recours à l'article 49-3 de la Constitution pour faire adopter définitivement, et sans vote de l'Assemblée nationale, le projet de loi relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels (dite « loi Travail »), après cinq mois de polémiques politiques et de contestation sociale.

CONTRIBUTION DE LA CONFEDERATION CFE-CGC

I – Remarques sur le CEP :

2016 a vu un effort important d'initiatives visant à mieux faire connaître le dispositif et le valoriser. Les travaux de coordination des acteurs, la campagne nationale de communication avec ses déclinaisons localement, l'ouverture d'un site dédié « mon-cep.org », autant d'actions indispensables pour que le CEP monte en puissance et soit accessible aux salariés, au-delà de sa présentation lors de l'entretien professionnel qui a été rendu obligatoire au plus tard en avril 2016.

Après une année 2015 laborieuse, indéniablement, le dispositif se met en place.

Dans ce déploiement, il importe de ne pas faire du CEP une étape strictement administrative, source d'une complexité supplémentaire ou une perte de temps. C'est parfois ce que soulignent certains acteurs. Il nous importe de veiller à bien percevoir la valeur ajoutée de ce conseil. Le site « moncompteformation.gouv.fr » a sensiblement clarifié l'information des bénéficiaires et, l'affichage « contextuel » de l'opportunité du CEP est de nature à inciter la personne à y recourir au bon moment.

Concernant la certification des acteurs, la CFE-CGC considère que cette certification permet à terme de garantir un niveau de qualité homogène sur le territoire.

Enfin, quant à l'articulation entre le CEP et le CPA, sans préjuger du contenu futur du CPA qui est appelé à s'enrichir, il nous semble utile de rappeler que le CEP est un des vecteurs d'accompagnement pour l'individu à la mobilisation de son CPA.

Pour la CFE-CGC, il paraît évident qu'avec un public bénéficiant du CPA plus large que celui actuel du CEP, la question de l'élargissement des bénéficiaires du CEP se pose, de même que l'acteur de l'accompagnement global pour mobiliser le CPA. Il semble alors sage de bien poser le CEP et le CPA auprès des bénéficiaires prévus par la loi dans un premier temps sans s'interdire de réfléchir en parallèle aux étapes futures d'un CPA prévu pour être universel avec un accompagnement global coordonné entre les acteurs des dispositifs contenu dans ce CPA.

II – Remarques sur le CPF

Le CPF a été construit comme un outil qui permet à la personne d'améliorer voire de garantir leur employabilité via des formations diplômantes, qualifiantes, certifiantes. Il est un élément d'un système où se trouvent, comme clé de voute, l'entretien professionnel et les obligations qui lui sont liées.

De plus, surtout pour les petites entreprises ou celles qui n'ont pas de structure RH, a été créé un autre outil, le CEP (accessible cependant à tous les salariés) afin que l'ensemble des salariés ait accès à l'information et aux outils leur permettant de rester employables.

Au niveau de l'entreprise, le CPF a été envisagé comme venant en appui/complément du plan de formation avec **un abondement de l'entreprise** (ou des branches) en fonction des besoins de la personne, rendus visibles par l'entretien professionnel, et des besoins collectifs par celui de la GPEC et des observatoires des branches. C'est à l'une de ces principes que la CFE-CGC fait ses remarques au regard de la réalité sur le CPF en 2016.

Que nous enseignent les statistiques de 2016 ?

- L'année 2016 est une année de la confirmation de la montée en charge du CPF dont nous pouvons nous réjouir. Après un début laborieux, le temps que tous les acteurs à tous les niveaux s'approprient le dispositif et que les circuits d'accès soient stabilisés, les bénéficiaires du CPF se multiplient.

De nombreuses CPNE ont « ouvert » les listes de formations éligibles ainsi que le financement, afin de faciliter l'accès au CPF. Le site du CPF a été ouvert en offrant une ergonomie qui facilite la recherche et l'accès à l'information. Les supports didactiques de moncompteformation.gouv.fr sont remarquables et la plupart des

opérateurs les utilisent fréquemment. L'ouverture du site équivalent sur le CPA avec un lien du site du CPF vers le CPA et réciproquement, va accentuer la dissémination des informations sur le CPF.

- L'utilisation du CPF est très majoritairement réalisée par les demandeurs d'emploi (2/3). L'acteur Pôle emploi vient expressément y chercher un financement ;
- Près de la moitié des formations demandées sont liées aux langues (45%), ce qui montre une continuité de l'utilisation du DIF ;
- 20% des CPF se font de manière individuelle en dehors de l'entreprise et sur les heures de loisirs.
- 41 % des dossiers clos concernant des salariés correspondent à un public qui a une formation de niveau III minimum. L'objectif d'un bénéficiaire du droit à formation qualifiante ou certifiante à tout salarié, quel que soit son niveau de formation d'entrée, est pour l'instant respecté. Concernant les demandeurs d'emploi cadres, c'est plus problématique. Des difficultés importantes sont observées pour ce public ou pour les indépendants. Des qualifications de niveau II ou I, peuvent éloigner ces cadres des priorités d'intervention de financeurs. De la même manière, les projets de reconversion nécessitant une formation peuvent s'avérer complexes. Soit ils supposeraient un CIF mais là aussi la question des priorités se pose, soit le CPF pourrait être mobilisé mais les logiques de listes peuvent rendre une formation inaccessible.

Quels sont les enjeux pour l'avenir ?

- Les CPNE commencent à réduire le financement du CPF pour 2017. En 2018 et 2019, elles risquent d'être confrontées à la nécessité d'enlever de leur liste d'éligibilité certaines formations afin de tenir l'enveloppe financière. Par ailleurs, les listes de formations sont trop longues et souvent compliquées, ce qui complique à son tour le recours au CPF. La nécessité d'éditer des critères de resserrement des formations éligibles va se faire sentir avec l'enjeu de l'objectivation de ces critères pour qu'ils soient incontestables dans leur mise en œuvre.
- La dimension d'un parcours de formation professionnelle avec une complémentarité des différents outils (plan de formation, période de professionnalisation, CPF, CIF) n'est manifestement pas encore à l'œuvre. L'année 2017 devrait montrer progressivement cette articulation.
- Il conviendra de voir comment la modularisation de la formation en bloc de compétences va permettre aux salariés d'acquiescer in fine diplôme, qualification, certification. Ce serait un vrai marché de dupe pour les salariés si cette modularisation s'ajustait opportunément à un seuil de 150h...
- Selon nous, deux utilisations majeures du CPF se dessinent :
 - **Des personnes seules qui décident d'utiliser leur CPF.** Dans ce cas, il faut absolument leur garantir une plus-value pour leur employabilité sur le marché du travail (ils prennent sur leur temps libre et abondent de leur poche). La formation se réfère à une liste qui la rend éligible. La liste est alors plus resserrée.
 - **Des organismes, des entreprises qui viennent chercher de l'argent en complément d'autres dispositifs.** Dans ce cas, plusieurs options apparaissent :
 - Pour « les entreprises » : il doit y avoir un complément par le plan de formation, une période de professionnalisation, un contrat de professionnalisation sur temps de travail pour une formation diplômante, qualifiante, certifiante.
 - Pour les organismes où il y a des professionnels qui analysent et valident le projet : utilisation du CEP, hors pôle emploi, possibilité de choisir une formation diplômante, qualifiante, certifiante, peu importe si c'est sur une liste ou non. Concernant Pôle emploi, le CPF est alors un complément financier, sans contrainte sur le type de formation car la priorité est que la personne retrouve un emploi. Le financement peut être un complément d'une POE ou d'un contrat de professionnalisation ou pour permettre d'avoir un emploi.

III – Remarques sur l'information relative à l'offre de formation et les modalités d'élaboration des listes

La communication sur l'offre de formation doit se rapprocher du grand public et donc devenir lisible et simple d'accès (gestion de base documentaire par mot clé par exemple : le google de la formation...). La nécessité pour les salariés d'être inscrit dans le cadre du CPF sur le système d'information pour pouvoir en bénéficier est un premier pas vers l'appropriation du public. Le CEP, quand il est sollicité, a un rôle particulier à jouer de transmission d'information, voire de formation, sur le système CPF. Seul le conseil proche du terrain au travers

des CEP mais aussi des IRP dans les entreprises permettront une vraie appropriation progressive des dispositifs. Il faut laisser du temps au temps.

Concernant l'information sur le suivi des sorties de formation et des niveaux de qualification obtenue, elle doit être fortement améliorée. Former oui mais avec quels résultats en termes d'emploi, de niveau de compétence ? Ce sont là les éléments principaux à tracer pour s'assurer de l'efficacité du dispositif mis en place et des efforts financiers consentis par la communauté.

S'agissant des modalités d'élaboration des listes, un grand nombre de formations éligibles au CPF au travers de la LNI a été mis en place dans l'urgence. La question de savoir si ces formations conduisent à une qualification et une certification vendable sur le marché va se poser rapidement. Outre leur qualité intrinsèque, la CFE-CGC tient à ce qu'elles permettent d'améliorer effectivement l'employabilité du bénéficiaire de la formation. Nous nous attendons à voir surgir des discussions sur une réduction à terme du contenu des listes (selon un processus à définir) ou sur la communication d'un taux d'employabilité affiché à l'issue de la qualification ou la certification visée qui ne devra pas être théorique ou approximatif, sous peine de tromper les utilisateurs...

IV – Remarques sur l'accès à la certification

Le CPF du fait de sa configuration, acquisition d'heures annuelles limitées à un plafond de 150 h devrait reconfigurer le découpage des certifications et qualification de façon à l'adapter en bloc ou module de granularité inférieure ou égale à 150 h.

Cela permettra d'acquérir progressivement des compétences valorisables sur le marché au rythme de chacun en facilitant la montée en compétence notamment dans les PME / TPE qui ont des difficultés pour libérer sur une longue durée les salariés. Cela sera à travailler au sein des branches et de l'interprofessionnel en couplant ces modules avec des offres de formations en ligne. Le CPF va donc amener à se poser la question du contenu des formations des certifications et des qualifications dans le cadre d'un parcours de formation par blocs cumulés. De nouvelles certifications devraient émerger, adaptées aux évolutions des métiers et à leur digitalisation.

V – Remarques sur le suivi des dispositifs CPF et CEP ainsi que sur la gouvernance multipartite

Le suivi des dispositifs

Le suivi du CPF ne doit pas se limiter à un aspect quantitatif ou à une ressource financière pour pôle emploi. Le CPF permet de mettre en œuvre soit un amorçage d'évolution professionnelle soit un minimum de montée en compétences. Mais à lui seul, il est insuffisant pour garantir l'employabilité à long terme.

Le CEP permet aux salariés de mieux piloter leurs carrières, de construire un vrai parcours d'évolution professionnelle dans le temps. Il permet à un demandeur d'emploi de confirmer ses choix d'évolution professionnelle. Sa mise en place est une avancée certaine. Il est un complément indispensable au CPF. La traçabilité et l'enregistrement des formations successives des qualifications acquises doivent être améliorés. Le sujet est de long terme afin de s'assurer de la montée en compétence générale de la population en âge de travailler.

La gouvernance multipartite

- Le rôle et les responsabilités du COPANEF et des COPAREF

La formation professionnelle continue est avant tout un facteur de développement des entreprises et des salariés qui les composent. Un paritarisme fort, affirmé, responsable est la meilleure réponse pour servir l'intérêt des entreprises et des salariés. Le Copanef au niveau national est là pour fixer des politiques de formations (ex qualités des organismes de formation), des normes (ex éligibilité des formations au CPF), fixer des règles de prise en charge assurant équité (ex salariés versus demandeurs d'emploi), s'assurer de la cohérence des outils (ex système d'information CPF, CPA, Datadocks...), communiquer vis-à-vis du grand public. Les Coparef en sont la déclinaison régionale permettant aux acteurs d'assurer cohérence et

bonne adéquation en Région. Les Coparef en prise avec les difficultés régionales permettent un retour du terrain vers le Copanef pour faire évoluer les politiques d'ensemble.

La mission des uns et des autres devrait être plus lisible, cohérente par des fiches de mission pour chacune des instances. L'homogénéité d'action, de confiance entre les différents acteurs du paritarisme en région est encore à construire.

- Le rôle des CREFOP et la dynamique quadripartite

Pour la CFE-CGC, le quadripartisme est pertinent lorsque l'on parle de formation initiale ou de demandeurs d'emploi sur un territoire donné. C'est le rôle des CREFOP. Le paritarisme apporte son expertise sur les métiers en développement et les besoins locaux des entreprises car il vaut mieux former pour des emplois existants ou à venir...

Le quadripartisme prend tout son sens dans la construction d'une offre de formation initiale locale ou pour l'accompagnement de personnes sans emploi. Il faut mobiliser des ressources différentes, complémentaires à celles de la formation professionnelle continue, même si certains outils utilisés (organisme de formation) peuvent être communs.

Dans le cadre du quadripartisme, la difficulté au niveau national, est d'avoir une représentation régionale assurant la synthèse de politiques régionales parfois divergentes. A noter que si les régions ont une vue claire de leur territoire, une cohérence et une équité d'ensemble est cependant nécessaire pour orienter une politique générale.

FONGECIF PAYS DE LA LOIRE

Un point historique

Les Partenaires sociaux des Pays de la Loire font le constat qu'il faut créer un accompagnement pour les salariés à l'extérieur de leur structure. En 2009, ils mandatent le Fongecif Pays de la Loire pour réfléchir à un nouveau service et lui demandent de réaliser une analyse des besoins des salariés. La COPIRE et la Région des pays de la Loire confient au Fongecif la mise en place du CEP expérimental sur trois territoires ligériens. En 2013, l'expérimentation s'élargit pour s'étendre en 2015 sur l'ensemble du territoire.

Le Fongecif Pays de la Loire est donc préparé à la mise en œuvre du CEP. Ses conseillers sont déjà dans cette logique.

Le Fongecif en quelques chiffres

Le Pôle Conseil en Evolution Professionnelle est composé de 6 chargées d'information et 8 conseillers en Evolution Professionnelle couvrant les 17 bassins SPRO.

Le Fongecif Pdl c'est en 2016 :

- Plus de 60 000 appels,
- 91 000 internautes,
- 5500 entretiens
- 6000 participants à des prestations collectives

Impact du CEP en interne

Des travaux nationaux sont menés sur une évolution de l'offre de service du réseau des Fongecif et conduisent à dessiner une cartographie de l'offre de services.

La mise en œuvre du CEP nous a conduit à nous interroger sur notre offre de service sur le territoire. Des travaux en interne sont menés dont l'objectif est de positionner l'offre de service du Fongecif Pdl au regard de celle du réseau. Il s'agit de mesurer les écarts et de repérer les prestations non réalisées. Les équipes du Pôle « Conseil en Evolution professionnelle » travaillent sur ce thème en mode projet. Cette méthode permet une meilleure appropriation du cahier des charges du CEP et de l'offre de service du réseau.

Pour chaque prestation, par niveau de service, (je m'informe, je me lance, je me décide) une analyse de l'existant est réalisée avec pour objectif de mettre en perspective une évolution de notre offre.

Ce travail a aussi pour effet de :

- Structurer notre offre
- Interroger le contenu de nos prestations collectives et individuelles
- Harmoniser notre pratique
- Travailler notre discours

- Ajuster notre communication
- Développer notre offre de service
- Déployer nos prestations sur l'ensemble du territoire (en logique de proximité)

Ces évolutions sont accompagnées d'un solide plan de professionnalisation des équipes. En 2017, nous avons procédé à des inscriptions « massives » sur le dispositif de professionnalisation proposé par le FPSPP. L'encadrement et l'ensemble du personnel sont concernés. Des formations seront organisées en intra également.

La mise en œuvre de la notion de référent devrait impacter de manière sensible notre organisation et nos métiers.

Articulation CEP / SPRO

Le Fongecif Pdl est un acteur du SPRO présent et opérationnel sur le territoire ligérien. Nous couvrons les 17 bassins. Notre maillage nous permet de construire des partenariats avec les partenaires locaux, mettre sur pied des opérations en direction des publics salariés, demandeurs d'emplois...

Toutefois, le SPRO et le CEP est encore mal connu. Comment toucher les ligériens et plus spécifiquement les salariés ? Comment construire un parcours professionnel en lien avec son territoire ?

Les OPACIF ont mené une réflexion qui s'est traduite par la mise en œuvre d'une prestation « osez l'évolution professionnelle » en direction des salariés. Ce travail se poursuit en 2017 par l'expérimentation de nouveaux ateliers sur ce thème.

Sur le CPF

Depuis sa mise en œuvre, le CPF est largement promu auprès de nos bénéficiaires de prestations. Des ateliers d'informations spécifiques ont vu le jour les années passées afin de démystifier ce dispositif. Rares sont les personnes pour qui cela n'évoque rien. Toutefois, tout le monde n'a pas encore ouvert son compte faute d'en avoir compris l'utilité.

Les Conseillers en Evolution Professionnelle informent sur le CPF et l'intègrent dans leur pratique de conseil. Il fait partie intégrante de la boîte à outils du conseiller, c'est un élément de « stratégie individuelle ».

Il doit être mobilisé avec discernement et optimiser dans un parcours professionnel et/ou de formation.

Toutefois, ce dispositif reste complexe, les règles sont variables d'une branche professionnelle à l'autre. L'accès à une information fiable est parfois difficile. Les délais de prise en charge de la part des financeurs sont variables, certains sont longs et pas réellement en adéquation avec les attentes des bénéficiaires.

La mobilisation du CPF par le titulaire peut parfois est ardue et décourageante. Le repérage des actions de formation est souvent compliqué via le site « moncompteformation ».

Enquête mise en œuvre CEP rapport annuel CNEFOP 2016 :	Nom de l'opérateur :		Date : 18/03/2017
	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	6,09	5,78	Notre pôle CEP est composé de 6 chargées d'information qui pour l'instant sont centrées sur la mise en œuvre du Niveau 1, Les conseillers interviennent également.
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	6,80	7,47	Nos conseillers interviennent en priorité sur le niveau 2. Des personnes chargées de l'instruction interviennent également sur le niveau 3 à distance. A ce jour, elles ne sont pas comptabilisées dans les 7,47 mais délivrent toutefois une offre de service de niveau 3,
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	6,80	7,47	
Total ETP conseillers CEP :	19,69	20,72	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	650,00	741,00	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	4,64	4,64	Il s'agit là des personnes chargées de l'instruction des demandes de financement.
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui	Des formations ont été réalisées dans ce sens en 2016. Un accent est mis cette année en 2017 sur la professionnalisation de toutes les personnes intervenant sur les niveaux, 1, 2 et 3.
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui	Un plan d'accompagnement est mis en œuvre pour tout nouveau conseiller.
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?			Nous avons profité de l'offre de formation du CARIF OREF Pdl sur 2016, cet effort se poursuit sur 2017, S'ajoutent des formations sur des thématiques telles que le numérique, la VAE, le CPA...
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui	
Observations :			
(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail)	, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an		
	titulaires de contrats aidés		
	d'alternance, pour la quote-part du temps employeur		

FONGECIF BOURGOGNE FRANCHE COMTE

Préambule :

Les FONGECIF Bourgogne et Franche-Comté ont fusionné au 31 décembre 2016 pour laisser la place au FONGECIF Bourgogne Franche-Comté (FONGECIF BFC). Vous trouverez dans ces lignes, des informations issues des 2 sites.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ? Le FONGECIF Bourgogne Franche-Comté comprenait avant 2015 un pôle Conseil, qui mettait en œuvre une offre de services liée à l'accompagnement, à l'orientation et au conseil dans le cadre de la construction d'un projet professionnel. La principale mesure d'écart se porte surtout sur la formalisation des suivis.
La Région Bourgogne a été « pilote » dans l'expérimentation du CEP avant la loi de 2014. Le FONGECIF a participé selon ses moyens entre 2012 et 2014 mais s'est nettement investi dès 2015.
 - Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?) Une nouvelle offre de services a été construite au niveau national et a été ensuite déployée en région. La plupart des services (11) sont actuellement rendus. Liée à la fusion, une harmonisation entre les deux sites de Dijon et Besançon est nécessaire.
 - En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?
 - Nous nous sommes rapprochés des différents opérateurs pour contribuer la construction du SPRO régional et nous travaillons à des réunions d'informations communes. Nous faisons également connaître l'offre de service dans les entreprises, pour différents publics (salariés, responsables RH...). Une page Facebook a été créée en Bourgogne dans le cadre de l'information des salariés au niveau 1 du CEP.
- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?
 - Notre offre de services est totalement intégrée dans le CEP.
- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée? Un travail avec le FPSPP, dans le cadre de son plan de professionnalisation a permis à l'ensemble des conseillers et chargés d'accueil de se former. D'autres actions ont été menées au cas par cas en fonction des besoins des conseillers.
Les actions se poursuivent sur l'année 2017 et dans le cadre du plan de professionnalisation du FPSPP et dans le cas du plan de formation du FONGECIF BFC.
- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ? Nous fournissons un maximum d'informations ciblées, non seulement sur nos services mais aussi sur les autres opérateurs. Nous accompagnons, dans le sens d'être à côté de mais pas à la place de, pour participer au cheminement et à l'avancée des salariés dans leurs projets. Nous leur mettons à disposition des outils (internet, logiciels, par exemple : Transférance)
- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...) Ce point pouvait être déjà traité avant l'arrivée du CEP, nous avons en particulier de l'ingénierie combinant VAE et CIF, par exemple mais le CEP et surtout différents outils (comme le CPF par exemple) ont permis une évolution de cette ingénierie.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ? Les outils informatiques ont d'abord été adaptés à la mise en place et au développement du CEP. Des outils communs ont été construits avec le réseau national et le FPSPP. Lors de nos réunions régionales d'échange, les différents outils sont présentés et partagés.
- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ? Ce document a été présenté aux équipes Conseil afin de pouvoir être un appui. Néanmoins sa taille n'en fait pas un outil pratique.
- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP? Dès décembre 2014, le FONGECIF a été précurseur en invitant tous les opérateurs régionaux autour de la table ce qui a conduit la Région à nous rejoindre avec la nomination d'un chargé de mission CEP puis SPRO. Dès lors, des réunions, des formations ont été mises en place ouvertes à l'ensemble des acteurs.
- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?
- En région le SPRO regroupe divers participant qui font de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement (qui de manière simpliste pourrait correspondre au niveau 1 du CEP). Les opérateurs CEP font partie du SPRO à leurs titres. L'intérêt (et l'impact) c'est de travailler les relations avec l'ensemble de ses acteurs amenés à être en relation avec nous dans le cadre d'un suivi de salarié.
- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).
- Nous avons des indicateurs de performance liés aux demandeurs (temps de réponse, délais avant rendez-vous) ils nous sont utiles pour vérifier la montée en puissance tout au long de l'année du dispositif. Nous nous appuyons également sur les indicateurs mis en place pour les remontées DGEFP.
- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?
Lorsqu'à la fin de l'accompagnement et/ou du suivi, la personne se déclare satisfaite du résultat obtenu.
- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Nous avons besoin de faire connaître notre structure au grand public ; communiquer régulièrement sur l'ensembles des médias. Nous souhaitons également jouer la carte de la complémentarité des moyens et outils d'informations et de rencontres (face à face, Téléphone, Visioconférence, Chat, MOOC, ...)

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ? Dans le cadre du niveau 1 du CEP, l'ouverture du compte CPF peut faire l'objet d'un accompagnement en cas de besoin et de demande. L'accord des personnes pour l'utilisation du CPF se fait par un document écrit.
- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ? Dans certains cas, mais pas généralement. Beaucoup d'erreurs, en particulier de code formation, doivent être corrigées.
- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ? Les conseillers sont régulièrement informés des avancées des travaux sur le CPF mais néanmoins une totale maîtrise des différents co-financements peut

s'avérer compliquée. Le CPF est utilisé avec le CIF dans notre cas et parfois avec la FHDT (Formation Hors Temps de Travail) dans le cadre d'une expérimentation avec certains OPCA. Le CPF est également valorisé dans les critères de priorité d'acceptation des dossiers.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...) Dans le cadre des relations avec les OPCA, nous avons pour certains formalisés des relations (convention OPCA), la gestion des dossiers CPF est confiée à une équipe dédiée.
- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...) Suivant les OPCA, nous n'avons pas toujours de retour quant à l'acceptation du financement et à la réalisation de l'action.
- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez? Dans le cadre du CIF, il existe encore des formations qui ne sont pas éligibles mais elles ne correspondent pas forcément à un besoin collectif non plus.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ? Nous finançons principalement des formations diplômantes (critères de priorité) mais qui sont liées à la construction du nouveau projet professionnel du salarié. Le CPF est également valorisé dans les critères de priorité d'acceptation des dossiers. Néanmoins, nous sommes amenés à financer des formations non éligibles au CPF.
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...) Nous avons mis en place des fiches de liaisons entre les opérateurs afin de rendre un meilleur service aux bénéficiaires. Dans notre cas particulier, nous recevons également des personnes n'ayant pas d'opérateur dédié (Fonctionnaire par exemple), parfois, il est donc difficile de travailler l'ingénierie financière.
- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ? Nous avons déjà d'importantes relations avec le FPSPP, le CPF n'a fait que les renforcer. Par contre, dans le cadre du CPF, peu ou pas de relations avec la Région et le COPAREF (au niveau technique, pas au niveau paritaire).
- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ? Nous ne participons pas à l'élaboration des listes. Notre stratégie de financement se fait en fonction de la construction du projet de la personne principalement avec des critères prioritaires qui évoluent chaque année.
- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires formation ? Plus que par la VAE, le CPF a amené les Organismes de formation à revoir leur offre en découpant les séquences pédagogiques en modules qui leur permet de proposer des certifications partielles sur des formations éligibles au CPF.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	1,40	2,90	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	3,10	3,60	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	3,72	4,34	
Total ETP conseillers CEP :	8,22	10,84	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	406	524,5	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	3,42	4,11	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		5,4	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		non	
Observations : Les remarques et commentaires sont dans les onglets suivants, spécifiques à chaque fond.			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

FONGECIF GRAND EST

Note du Fongecif Grand Est en vue de la préparation du rapport 2017

Dans le cadre de la préparation du rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF, le Fongecif Grand Est a été sollicité par les instances nationales en vue de faire le point sur les années écoulées depuis la mise en œuvre de ce nouveau droit (CEP) et la nouvelle modalité de financement que constitue le CPF.

Compte tenu de la mise en œuvre de la réforme territoriale dans le territoire reconfiguré, nous avons souhaité mobiliser les expériences des 3 anciennes Régions afin d'enrichir le bilan provisoire que constitue ce point intermédiaire.

Nous apportons ainsi nos réponses coordonnées, voire agrégées lorsque les constats méritent d'être cumulés.

Rappel du point de présentation général de l'enquête qualitative :

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (cf. article L 6323-9 du Code du travail), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations du CNEFOP 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité, développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux opérateurs du CEP ont vocation à être auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire adressé à l'ensemble des opérateurs du CEP et que l'audition d'un certain nombre d'entre eux est programmée les 2 et 23 février 2017.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

1. Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

Le CEP a pris depuis 2015 une place naturelle correspondant à la suite de la mission de conseil en mobilité professionnelle souhaitée et développée au sein du réseau des Fongecif. Dès 1995, le développement du conseil a permis de mettre en œuvre une approche et une posture adaptée à un accompagnement à la construction de parcours.

Un accompagnement global prenait en compte l'ensemble des facteurs influençant la réussite d'un projet professionnel, une approche bienveillante adaptée aux situations les plus complexes. Ces conditions préalables à la mise en œuvre d'un service d'aide à la décision d'agir étaient réunies au sein de nos structures par un plan de professionnalisation des équipes du conseil. Ces dernières étaient plus proches en 1995 du conseil en formation que de la construction de projets professionnels.

Fondées sur des valeurs d'accompagnement « à côté du bénéficiaire », dans une logique de « tenir conseil » et non pas « de donner des conseils », la mise en œuvre du CEP trouve rassemblées les bases d'un CEP qui s'installe progressivement dans les réalisations des 3 Fongecif fondant le Fongecif Grand Est.

2016 permet de construire de la lisibilité des services **en fonction** :

- Des partenariats fonctionnels mis en œuvre.

À noter dans ce cadre par exemple :

- La relation du Fongecif Lorraine avec Pôle Emploi notamment pour le positionnement de permanences développées en fonction des sollicitations des publics,

- Les permanences des conseillers du Fongecif Champagne Ardenne sur les quatre départements (dans les locaux de Pôle emploi, Boutique de gestion, CIO...) afin de garantir la proximité aux bénéficiaires.
- Des choix politiques: nous retrouvons sur ce point les choix du Fongecif Alsace qui ayant fait, sur son territoire, le constat de la nécessité d'organiser sa présence régulière dans des lieux neutres (au regard de l'entreprise, de la formation et de l'emploi), s'est implanté de façon permanente sur 3 lieux de la Région.
 Cette différence s'explique par un public confronté plus tardivement au chômage de masse et de ce fait extrêmement sensible au cadre d'accueil lorsqu'il se déplace pour mener une réflexion autonome lui laissant libre choix d'agir.
 De plus, des campagnes de communication actives menées sur l'ex territoire alsacien, dans une démarche volontariste et proactive, à la recherche des bénéficiaires potentiels, nous imposait d'adapter ses espaces d'accueil.

2 stratégies différenciées qui devront en 2017 s'harmoniser sur un territoire élargi et fortement contrasté et à la périphérie duquel les frontières jouent un rôle important dans l'équilibre économique à renforcer.

2016 a permis l'installation du CEP dans nos ex-structures, mais l'harmonisation, et de ce fait l'équité d'accès, passera par une réflexion basée sur un état des lieux socio-économique.

Le travail d'ingénierie engagé en 2015 avec la participation des équipes de conseil du Grand Est puis celui de mise en œuvre accompagné dans le courant de l'année 2016 nous permet de déployer une offre de service CEP, harmonisée dans son contenu à l'échelle nationale.

En complément de ce travail en réseau, les modalités de suivi du service dans le système d'information se sont construites sur la base d'une définition concertée et d'une table de correspondance entre l'offre de service des Fongecif et celle issue du cahier des charges du CEP. Toutes les interactions avec un bénéficiaire identifié sont désormais tracées dans notre Système d'information ce qui permet la restitution d'une fiche de synthèse. Cette dernière mérite encore de faire l'objet d'améliorations, tant dans son contenu que dans sa forme.

L'outil, déployé au sein de la communauté Ordésoft, assure l'enregistrement au fur et à mesure des prestations réalisées et permet d'accéder à l'historique de ce qui a été réalisé avec chaque bénéficiaire. L'accompagnement est détaillé selon les contacts et leur modalité (téléphone, rendez-vous, mails...). Ceci facilite l'éventuelle reprise d'un dossier en cas d'absence d'un conseiller.

2. Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Le cahier des charges du CEP a amené nos Fongecif à renforcer l'amont et l'aval de la démarche de conseil, inscrivant davantage le travail réalisé dans son contexte.

Une approche « tout-public » a poussé nos organisations à des démarches partenariales. Celles-ci sont largement différenciées en fonction de la situation prévalente sur le territoire en termes de contacts, notamment avec les acteurs du SPRO existant et avec les acteurs du CEP. Le développement de relations fonctionnelles est une condition d'efficacité dans le développement du CEP.

De plus, le développement de l'usage des technologies de communication et le cahier des charges du CEP nous amènent à prendre en compte les outils de communication à distance, et renforcent la nécessité de proposer plusieurs modalités d'accès à nos services, au risque de ne pas atteindre l'ensemble des bénéficiaires potentiels.

Le développement harmonisé des relations avec les acteurs de l'information et de l'orientation sera une force pour ne pas perdre le public le plus éloigné des questions d'orientation et de qualification.

De plus, le CEP a eu pour conséquence de mettre en œuvre une stratégie pour développer la complémentarité des financements (aval). Il a relancé une approche plus générale de recherche de partenariats financiers (OPCAIM, ..).

Il a conduit à renforcer les contacts avec des acteurs de proximité tels que les OPACIF ou des acteurs ayant une démarche partielle en matière d'accompagnement de projet tel que l'APEC qui peut avoir besoin de nous solliciter pour le financement de projets de formation du public cadre ou encore Pôle Emploi pour les demandeurs d'emploi dans le cadre du CIF CDD.

2016 a également été une année consacrée à la relecture de nos supports d'information et de communication en direction des bénéficiaires avec la volonté de marquer une distance par rapport de notre mission de financeur dans laquelle nous pouvions avoir tendance à nous complaire avec le risque d'y enfermer les demandes qui pouvaient avoir un caractère bien plus large. Ainsi, le Fongecif Lorraine a revu sa procédure de réponse aux mails des demandeurs, avec une vigilance particulière sur ce point.

Le lien avec l'entreprise s'est vu renforcé notamment dans le cadre de l'articulation entre l'entretien professionnel et le CEP. Le Fongecif Champagne Ardenne a noté des sollicitations directes à l'initiative d'entreprises.

3. Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (Les étapes acquises en 2015, 2016 ? Les étapes qui restent à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

La professionnalisation des Conseillers, l'instauration de rendez-vous internes consacrés aux échanges de pratiques et la mise en œuvre d'une supervision ont été progressivement organisées et peuvent être considérées comme acquises au sein de nos structures. Ils ont constitué les bases du développement d'une réelle sensibilité « Qualité et sécurisation des prestations ». Ce sont des étapes qui se trouvent en 2017 confortées par la prise en compte des conséquences de la Réforme territoriale, et la réflexion en matière d'organisation d'une réponse harmonisée au besoin de conseil et d'accompagnement sur un territoire élargi et contrasté.

Au-delà de la mise en cohérence des outils (notamment dans le cadre de l'accrochage de l'ex-Fongecif Alsace à la plateforme CEP), l'harmonisation de l'accueil (CEP 1) passera en 2017 par le renforcement des partenariats, notamment avec les acteurs du CEP et ceux participant au SPRO.

Actuellement ces partenariats, existent sur certains bassins d'emploi et ont permis la mise en œuvre de réelles expérimentations (Saint-Dié-des-Vosges, Cité des Métiers à Mulhouse ...), mais qui restent encore insuffisamment visibles pour le grand public du fait de leur dispersion sur un territoire extrêmement vaste et contrasté.

4. En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traité, dématérialisé...) ?

Le CEP est une incitation à créer ou offrir par le biais de développement des compétences internes, mais aussi de relations d'échange d'expertise, une chaîne de service qui associe le bénéficiaire à la construction d'un parcours individuel et professionnel. Le parcours intègre les données concernant sa situation, son mode de fonctionnement, sa capacité à prendre des décisions le concernant et son profil d'apprentissage. Le CEP doit conduire le bénéficiaire à la prise de décision en matière de choix d'orientation et lui assurer l'accès à un accompagnement jusqu'à la mise en œuvre de son projet.

Ce dispositif nécessite la mise en œuvre d'une chaîne de service dans le cadre de laquelle le Fongecif joue notamment un rôle de facilitateur.

Ainsi des services (Offre de Service) ont été organisés sur les 3 ex-territoires pour proposer au moins un service propre à chaque niveau du parcours.

Les relations de proximité avec les partenaires ont également été exploitées, mais nécessitent une harmonisation pour assurer l'équité d'accès pour les salariés et demandeurs d'emploi (notamment ex CDD)

Exemples de nouveaux services en propre :

- L'offre de service nationale et le développement de prestations :

Dans le cadre de la mise en place du CEP et souhaitant assumer un rôle de facilitateur dans la mise en œuvre des parcours, nous avons développé notre proactivité vis-à-vis des accompagnements CEP débouchant sur un CIF afin d'en faciliter l'aboutissement notamment dans le cas de situations complexes. Par exemple à l'égard de salariés avec des employeurs multiples (jusqu'à 12) en assurant un contact direct avec les employeurs. De la même manière, et afin de sécuriser l'ingénierie financière, les services de conseil et d'instruction se sont rapprochés afin d'apporter très rapidement à la personne une idée de la faisabilité financière de sa démarche et, si nécessaire, la recherche de financements complémentaires ou alternatifs.

L'offre de service nationale harmonisée et l'évolution du cadre réglementaire nous ont amenés à développer de nouveaux services (atelier «compétences», réunions CPF, réunion d'information à distance, notamment sur le territoire du Fongecif Alsace. Une réflexion est à mener aujourd'hui sur-le-champ du Fongecif Grand Est afin d'évaluer de nouvelles modalités d'accueil dans le cadre de notre harmonisation.

Exemples de nouveaux services en partenariat :

- Afin de faciliter la mise en œuvre des parcours, nous avons été amenés à penser le partenariat au sens large afin de permettre de couvrir au maximum les structures en interaction avec le contexte global de la personne.

C'est ainsi que les services RH, les centres de formation, les centres de bilan de compétences, les services de santé au travail sont aujourd'hui clairement identifiés comme des leviers à mobiliser pour faciliter la mise en œuvre des parcours. L'ensemble des services (Fongecif) jouent un rôle d'intermédiation.

Par exemple :

- Les services RH nous sollicitent pour intervenir auprès de leurs salariés notamment en poursuite de l'entretien professionnel,
- Les organismes de formation nous alertent lorsqu'un candidat ne peut être retenu sur un parcours de formation en raison de son niveau,
- Les cellules de prévention de la désinsertion professionnelle nous proposent d'intervenir en lien avec leurs équipes dans le cadre du CEP pour les salariés en situation de risque de licenciement pour inaptitude.

La logique de parcours est réaffirmée auprès des centres de bilan pour jouer de la complémentarité entre nos actions et penser la mise en œuvre du projet dès la phase d'élaboration.

Ces actions et leurs résultats sont encore inégaux en fonction des territoires et des partenaires, mais les résultats obtenus au niveau de la sécurisation des parcours ne peuvent que nous encourager à poursuivre tout en intégrant que cela se construit au rythme de la confiance que nous créons avec des interlocuteurs qui nous étaient encore étrangers il y a quelques années comme notamment le milieu des entreprises qui ne connaissaient de nos actions que la gestion du CIF.

À noter que ces partenariats fonctionnels essentiels pour le déploiement du CEP ne sont pas tous formalisés.

Exemples de nouveaux services sous traités :

Le Bilan modulaire est un dispositif important de notre chaîne de service. Le retour des conclusions aux services du CEP 2 et 3 et la construction d'une chaîne d'acteurs pertinents restent une avancée significative de l'expérimentation qui inscrit une démarche ciblée, réalisée par des prestataires de bilans sélectionnés sur des critères qualitatifs, dans le cadre d'un accompagnement global.

Cette expérimentation nous apporte des éléments d'éclairage complémentaires dans une logique de continuité des parcours, et met en lumière la plus-value de l'interaction entre les différents interlocuteurs, et la nécessaire complémentarité des intervenants pour mettre en œuvre un projet.

Exemples de nouveaux services dématérialisés :

Plusieurs projets ont été développés en service à distance (réunion d'information à distance, rendez-vous téléphonique...). L'ensemble de ces expériences nécessite un point de synthèse afin de programmer à terme une extension intelligente prenant en compte les prérequis de tels développements. Il s'agit de ne pas limiter leur développement à un confort organisationnel, mais bien à

une démarche visant à remplir les fonctions du CEP sans créer un mode dégradé de service qui ne conduirait pas au même niveau d'aide et de ce fait à des projets inadaptés.

Le traitement des mails fait l'objet d'une attention particulière depuis l'arrivée du CEP. Ce mode de communication étant souvent une première étape non engageante pour le bénéficiaire qui peut s'apparenter à une bouteille jetée à la mer. Une question, qui peut paraître très spécifique, cache souvent une attente ou un besoin de conseil. De la qualité de la première réponse, et de la posture qui en découle, dépend souvent le recours à une prestation. Un travail d'analyse lancé, avant la réforme territoriale, sur le pôle de Nancy et visant à trouver les mots justes pour faciliter le recours au service CEP sera pris en compte dans la phase d'harmonisation du nouveau territoire Grand Est.

Les objectifs visés sont : une meilleure prise en compte des dispersions territoriales, une meilleure fluidité et une proximité adaptée aux besoins des bénéficiaires.

Les modalités de prise de contact évoluent avec les usages des personnes et nous nous y adaptons. Quelle que soit la modalité, le service est délivré et permet une mise en œuvre du CEP centrée sur le bénéficiaire.

5. Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Le CEP est un intégrateur de notre offre de service globale. L'offre de service construite vise à délivrer le CEP dans son intégralité.

Il renforce la cohérence de nos process et de nos offres de service à destination de nos bénéficiaires.

Il inscrit dans le temps des démarches qui ne peuvent être précipitées. Et en ce sens il répond au besoin d'accompagnement et de conduite du changement des salariés et des demandeurs d'emploi ex CDD.

Il nécessite de garantir valeur, déontologie et process des intervenants dans la chaîne de service.

Il enrichit nos mises en œuvre et nous amène à travailler de façon cohérente, garantie et partenariale.

L'obtention de la certification AFNOR pour les pôles territoriaux de Strasbourg et Reims est le gage d'un service de qualité. Elle a permis de structurer la mise en œuvre du Conseil en Évolution professionnelle. Elle reflète une volonté d'inscrire les services dans le cadre d'une amélioration continue que l'on retrouve également dans la certification ISO du pôle de Nancy.

6. Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?

La professionnalisation des équipes de conseil était basée jusqu'à présent sur le volontariat et l'accès à une offre de formation ouverte (sur les projets nationaux et les actions ponctuelles organisées sur le territoire) afin de favoriser les contacts de proximité, mais aussi la curiosité professionnelle. Le plan de professionnalisation se doit d'évoluer en interne, après période de forte incitation à permettre l'intégration de conseillers sur leurs nouvelles missions. Nous devons créer les conditions d'un accompagnement de parcours.

Sur le territoire Champardenais, stratégie de professionnalisation systématique (58 jours de formation pour l'ensemble des collaborateurs en 2016) au regard des compétences attendues ou à développer.

En 2016, un fort investissement sur la professionnalisation des équipes avec l'acquisition d'un socle commun et parfois le développement d'une expertise spécifique (par exemple l'ingénierie financière, le CPF, l'accompagnement de publics spécifiques ...).

En complément, les responsables CEP des 3 pôles territoriaux s'associent à une démarche nationale animée par le FPSPP visant le déploiement et le pilotage opérationnel du CEP.

La réforme territoriale en cours, crée de nouvelles opportunités d'échange et de complémentarité. La démarche de mise en cohérence des 3 ex-territoires, et les réorganisations qui en découleront porteront le souffle d'une nouvelle étape de conduite de changement visant l'harmonisation et la complémentarité.

La fonction de manager est en cours d'évolution ou plutôt d'harmonisation. Les options prises au sein de l'Ex-Fongecif Lorraine répondent à ce projet et seront étendues. (Formation du top management lancée sur la base de l'expérience nancéienne).

7. Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Laisser le libre accès, renforcer l'information sur-le-champ des possibilités, et construire des parcours d'accompagnement composés de services utilisant des modalités multiples sont la base du développement de l'autonomie de la personne.

Le temps laissé à la personne pour se positionner dans l'utilisation des services et un affichage volontariste de notre charte de déontologie sont autant de conditions incluses dans le développement du CEP. Il s'agit de permettre au bénéficiaire de suivre une démarche individualisée adaptée à sa situation et à la temporalité du projet.

Une attention particulière est portée à centrer le process d'accueil sur l'individu et non sur l'organisation. Il faut créer de l'appétence pour le service, être proactif sans être intrusif. Signifier à la personne qu'elle peut nous solliciter même si le plan d'action coconstruit n'a pas été mis en œuvre. Combiner plusieurs modalités de rendez-vous à des modalités non programmées sur le flux est facilitant.

Par ailleurs, les services proposés prévoient des niveaux de profondeurs différents qui permettent au conseiller référent d'adapter son approche au fil de l'accompagnement. L'accueil sans rendez-vous organisé notamment sur le pôle territorial de Nancy a l'ambition de compléter d'autres modalités d'accompagnement. Les personnes viennent et travaillent sur l'objet qui les intéresse. Un binôme de conseiller est systématiquement disponible pour adapter l'accompagnement à la situation, apporter les éclairages utiles pour débloquer une situation. Par exemple, une recherche sur le métier, ou un travail sur les compétences peut demander un temps de mise en place, la personne peut ensuite avancer comme elle le souhaite et solliciter une aide en cas de besoin.

La mise à disposition de fiches méthodologiques pour choisir un métier, identifier une formation, pour identifier les différentes étapes de construction d'un projet ..., est un moyen de donner de la ressource aux bénéficiaires tout en guidant la démarche. Il s'agit de proposer un accompagnement et permettre sa personnalisation en fonction de la capacité de la personne à s'approprier les éléments mis à disposition.

8. La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (Mixant par exemple : périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Les relations avec les différents financeurs se mettent progressivement en place sur nos territoires, mais il est encore difficile d'en démontrer globalement les effets. La facilitation des périodes en entreprise (PMSMP) sur l'ensemble du territoire serait un atout pour assurer le rapprochement entre la personne et le projet.

Pour chaque bénéficiaire, la recherche de la durée de formation adaptée est un réflexe du conseiller, et dans ce cadre la VAE est systématiquement envisagée lorsque le parcours de la personne le permet.

Le conseiller référent exerce une vigilance sur les cofinancements possibles et la réduction de parcours envisageable.

La recherche du meilleur financement est un objectif de nos commissions paritaires de financement.

L'ingénierie financière est en cours de développement dans nos organisations.

L'ingénierie de parcours est pensée avec la contribution des organismes de formation. Les tests de positionnement permettent d'identifier des acquis ou au contraire d'anticiper des difficultés. Sur le pôle territorial de Nancy, une formation de préparation peut être réalisée en amont du CIF et sur le temps de travail. Par ailleurs, des articulations se construisent avec le dispositif Cléa.

Sur ce plan, il convient de prendre en compte la nécessaire adaptation de l'offre de formation. S'il est faisable d'identifier un besoin singulier d'acquisition de compétences, il est plus complexe de trouver une offre de formation modulable. Les organismes de formation ont bien saisi l'enjeu que représente cette adaptation. À noter que la coordination de l'ensemble des financeurs serait un gage d'efficacité.

9. Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Le rapprochement des différents réseaux, acteurs du CEP, est en cours de construction, notamment au travers des rencontres des acteurs organisées au sein du Conseil d'orientation du Grand Est. Ces effets sont d'autant plus effectifs que les praticiens se connaissent du fait d'actions communes tels que les salons professionnels, des actions de professionnalisations ou des lieux d'accueil partagés. Un exemple est celui de la communauté d'acteurs réalisée dans le cadre de la cité des Métiers de Mulhouse ou des expérimentations telles que le CEP mis en œuvre sur le bassin d'emploi de Saint-Dié-des-Vosges.

Sur Saint-Dié-des-Vosges, les acteurs ont coconstruit un annuaire pertinent répondant à leurs besoins pour mieux informer les bénéficiaires. De tels agendas existent sur de nombreux lieux, mais doivent encore être généralisés. Les indicateurs de mesure de la performance du service délivré de manière partenariale ou non ont également été coconstruits.

Lors des échanges de pratique entre professionnels inter-structure, plus que les outils, c'est la posture introduite par le CEP qui est mise à la réflexion. « Comment je m'y prends ? Qu'est-ce que je cherche ? Avec quels effets pour la personne ? »

À noter également que la mise en œuvre d'immersions des acteurs du CEP de Pôle Emploi, de Missions locales et du Fongecif sur les bassins de Mulhouse et de Strasbourg permet des échanges d'outils et une meilleure appropriation des outils et services accessibles.

10. Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide repère a été diffusé au sein de l'équipe des conseillers dès sa publication. Il a été un élément important de communication sur le cadre élargi attendu des conseillers en charge du CEP et sur la nécessité d'organiser la complémentarité des acteurs.

Il confirme le cadre de la mission.

Il a été un outil de développement de la qualité. Il a facilité la mise en œuvre d'une traçabilité de nos actions et services. Il a été intégré dans la démarche de certification AFNOR. Il est remis systématiquement aux nouveaux conseillers.

Il renforce le sentiment d'appartenance à un réseau d'acteurs.

11. Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Des rencontres d'acteurs s'organisent sur certains bassins d'emploi facilitant des dynamiques de coopération, mais elles ne sont pas, actuellement généralisées.

Progressivement se déploient en Région des conventions nationales avec les acteurs du CEP permettant les contacts nécessaires à des coopérations fonctionnelles.

La bonne diffusion de coopérations exemplaires est essentielle.

Les démarches de partenariat avec les Branches professionnelles (par exemple la métallurgie) sont importantes dans le développement de bonnes pratiques.

Sur le Pôle territorial de Reims, la collaboration avec Pôle Emploi a permis de développer le recours au CIF pour les demandeurs d'emploi ex-CDD ainsi que des permanences Fongecif au sein des agences Pôle Emploi.

12. Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le SPRO, sur les bassins d'emploi où il est organisé, est essentiel pour développer un accueil de premier niveau sécurisé. Il permet ainsi de ne pas perdre les bénéficiaires en cours de parcours et garantit une approche initiale correspondant aux valeurs du CEP.

Il permet une meilleure coopération des acteurs centrés sur les besoins du bénéficiaire, et développe une complémentarité plus efficace pour mettre en œuvre des parcours complexes.

13. Comment pilotez-vous le CEP ? (Quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?)

Les équipes ont été associées au développement de la qualité des prestations au travers de la mise en œuvre d'une certification qui nous permet de suivre les démarches d'harmonisation des services et de prestations.

En 2016, le développement et l'harmonisation des services et l'intégration de l'offre de service nationale du réseau des Fongecif ont été notre préoccupation majeure.

Le suivi des réalisations des conseillers est mensuel. Il fait l'objet de points de synthèse avec les instances paritaires (Bureau, CA..).

Le pilotage des équipes est centré sur la qualité du service à rendre. Les enquêtes réalisées mensuellement auprès des bénéficiaires constituent un levier de montée en compétences et de régulation quand cela est nécessaire.

Par ailleurs, un tableau de bord permet de suivre la fréquentation des services et des modalités utilisées afin de déployer des moyens adaptés.

Les équipes sont également associées à la promotion du CEP (en direct auprès du public, lors d'interventions extérieures ...) afin que les bénéficiaires puissent se saisir de ce nouveau service.

Les Conseillers font l'objet annuellement d'un entretien d'évaluation et de professionnel pour assurer le bon développement de l'équipe au-delà des réunions d'équipe qui permettent les échanges de pratique.

14. Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Au niveau 2 :

Un CEP réussi favorise le respect du libre choix, et permet de constater :

- Un bénéficiaire autonome,
- L'évolution de la réflexion de la personne,
- Le développement de sa capacité à agir,
- La réalisation de choix éclairés.
- Le bénéficiaire est en capacité à se repérer dans son environnement,
- Il développe une approche réflexive sur sa situation professionnelle (parcours, expériences, capacité, compétences).

Au niveau 3 :

LE CEP réussi se mesure par l'atteinte de la situation cible, des objectifs visés ou l'identification d'une stratégie alternative

Le bénéficiaire doit être satisfait des services délivrés. Dans la logique de personnalisation il doit être en capacité d'identifier ce que lui a apporté le service.

15. Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

Le développement d'un plan qualité entre acteurs du CEP et la mise en œuvre de certification des acteurs opérationnels sont un projet de long terme.

L'organisation sur l'ensemble de nos territoires de salons professionnels pourrait être un objectif intermédiaire.

Concernant le développement de l'accès au service, il ne peut être le travail d'un opérateur isolé. Cela dépasse la simple communication, il s'agit de faire en sorte que les personnes puissent être convaincues que le service est bien centré sur leurs préoccupations. Dans le cadre de l'expérimentation sur le territoire de Saint-Dié-des-Vosges, il est apparu lors d'une enquête auprès de bénéficiaires potentiels du service que ces derniers ne pensaient pas que ce type de service puisse exister. Il apparaît

par ailleurs que les bénéficiaires réels du service en avaient une image positive. La permanence téléphonique sur Nancy qui balaye les 3 niveaux du CEP, et donc le scénario est centré sur l'individu, voit sa sollicitation augmenter de manière régulière depuis sa mise en place.

Le travail avec les entreprises et l'articulation entre l'entretien professionnel, les services délivrés par les OPCA et l'offre de service CEP est un levier à activer de manière plus forte pour voir l'accès au service s'intensifier.

La mobilisation des services proposés est un moyen de mesurer cette évolution.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

1. Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Les 3 Régions constituant le Grand Est ont pris des options distinctes que l'année 2017 devrait permettre de faire coïncider au service de nos bénéficiaires.

Le CPF est évoqué en situation de conseil dès lors que la question du financement d'un parcours de formation fait partie de la démarche du bénéficiaire.

La recherche d'une démarche autonome est toujours au cœur de l'action du conseiller.

Des ateliers de mise en œuvre du CPF sont régulièrement organisés et permettent aux bénéficiaires qui le souhaitent de réaliser l'ouverture de leur compte et la création d'un premier dossier.

2. La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Pour une partie de notre public, le CPF est accessible dans le cadre d'une démarche autonome, il reste cependant à optimiser le relais avec les OPCA au niveau de la prise en charge financière.

3. Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents cofinancements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Le CPF s'est installé dans les moyens à développer pour permettre de réduire la charge financière des dossiers de formation. Il permet progressivement d'instaurer un réflexe de recherche de cofinancement, mais également une forme d'autonomie des bénéficiaires qui sont incités à avoir une approche globale de leur capacité de participation.

Il constitue un outil de cofinancement et répond à la nécessité de développer le libre choix du bénéficiaire qui est seul à faire le choix d'affecter des ressources accessibles à son projet.

La participation d'un représentant de l'équipe des conseillers au Club des utilisateurs permet non seulement de disposer d'un moyen de communication et d'échange permettant de faire remonter nos questionnements concrets, mais aussi de créer des occasions régulières d'échange sur les problématiques rencontrées.

Cette instance du Club des utilisateurs permet de développer de nouvelles compétences internes, et de diffuser la maîtrise de cet outil et d'avoir l'information rapidement sur les mises à jour opérées.

4. Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (Niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations...)

Des conventions se développent progressivement avec les principaux financeurs de formation. Les équipes CEP ne sont pas spécifiquement dédiées au financement, mais des fonctions complémentaires sont développées pour permettre aux conseillers de disposer de référents de ces missions de recherche de cofinancement pour les situations complexes.

5. Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

En cours de construction.

La connaissance des acteurs de terrain est indispensable pour construire un circuit efficace et demande du temps.

Une véritable volonté de partage des informations est ressentie par les conseillers.

6. Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Le Fongecif a toujours financé en priorité des formations certifiantes ou diplômantes que l'on retrouve dans les formations éligibles.

Les projets de reconversion, majoritaires dans nos financements, ne sont cependant pas toujours accessibles dans le cadre d'un CPF.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

1. Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Le Fongecif a toujours donné priorité aux actions s'inscrivant dans un parcours qualifiant ou certifiant.

Le CPF a renforcé la recherche de cofinancement et le Fongecif reste très attaché au libre choix du bénéficiaire.

Les formations inscrites au RNCP sont une priorité majeure et affichée. Le projet professionnel visé par le bénéficiaire est la clé d'entrée pour analyser la demande présentée et octroyer un financement.

2. Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Peu de demandes de financement émanent directement d'un conseil mené par un autre acteur de financement. Un contact avec le conseiller référent identifié est dans ce cas privilégié.

3. En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Les modalités de suivi du CPF par le FPSPP sont spécifiques, mais proches de la mise en œuvre du suivi des appels à projets. Nous avons pu assurer le suivi aisément avec notre Système d'information. Il est encore facilité pour le pôle territorial de Strasbourg du fait de la montée en version de notre système depuis la mise en œuvre du nouveau périmètre territorial.

4. Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Notre contact avec les listes régionales passe par les relations avec les paritaires acteurs de notre structure.

5. Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Nous n'avons pas fait de constat précis à ce stade sur cette question.

Le développement de notre mission et la stratégie de qualité de l'offre de formation sera un atout significatif dans l'évolution souhaitée pour améliorer l'adaptation des parcours au besoin identifié pour permettre la mise en œuvre concrète du projet.

La complémentarité des parcours et des modalités d'accès à la formation sera un objectif de notre participation aux instances régionales, notamment dans le cadre du CREFOP et du Conseil d'orientation du Grand Est.

Le développement d'une réelle proximité avec les acteurs du CEP et les financeurs est un atout majeur pour améliorer les démarches des prestataires.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	6,16	6,00	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	0,00	0,00	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	19,92	24,00	
Total ETP conseillers CEP :	26,08	30,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	350	460	La taille du portefeuille peut être différente d'un territoire à l'autre.
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	5,5	8	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui	220 journées au total sur 2016
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		7	La moyenne reflète une diversité importante liée aux parcours des conseillers en présence sur les territoires. Le Pôle de Reims a organisé 58 jours, le Pôle de Nancy 80 jours (dont 30 pour 2 chargées d'accueil et information) et le Pôle de Strasbourg 82 jours.
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui	Formations SPRO sur les données socio-économiques, Formation accompagnement travailleurs handicapés avec AGEFIPH, Echanges de pratique des acteurs de l'orientation organisés sur certains territoires

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

SUR LE CEP APRES DEUX ANNEES DE DEPLOIEMENT

1. Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - a. Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

La mesure d'écart est importante. En effet, l'offre de service antérieure au CEP était centrée sur les dispositifs de financement de la formation professionnelle continue. Le cahier des charges du CEP a permis de structurer une nouvelle offre de service autour des 3 niveaux du CEP et d'affiner de nouvelles prestations à chaque étape de la construction du projet jusqu'à l'aboutissement de la transition professionnelle. Ainsi l'offre de service antérieure au CEP comptait 8 prestations en région alors qu'elle en comptait 20 fin 2016.
 - b. Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?

En 2015, nous avons créé de nouvelles prestations autour de la mobilité professionnelle externe à l'entreprise en développant notamment de nouveaux services autour des techniques de recherche d'emploi. En parallèle, nous avons créé de nouvelles prestations pour faciliter la compréhension du CPF et sa mobilisation.

En 2016, nous nous sommes appuyés sur un plan de professionnalisation conséquent pour accompagner les équipes, en particulier sur l'analyse partagée de situation comme point d'entrée important du CEP. En concomitance, nous avons continué de resserrer les liens avec les autres opérateurs CEP, en particulier Pôle Emploi. Plus de 70% des permanences réalisées sur les territoires sont désormais organisées dans les locaux de Pôle Emploi. Ces liens resserrés permettent en premier lieu de professionnaliser les équipes respectives sur les dispositifs de financement propres à chaque institution. Dans le meilleur des cas, cela a permis de combiner les dispositifs de financement et de revisiter l'ingénierie financière.

Pour le futur, nous devons parachever de nouvelles prestations pour accompagner les mobilités en interne (en particulier l'aide à la préparation de l'entretien professionnel). Des échanges de pratique entre nos conseillers et les autres opérateurs pourraient participer à la professionnalisation des équipes.
 - c. En termes de services rendus, le CEP vous-a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)

Comme indiqué au point A, le CEP nous a incité à multiplier par 3 nos prestations.

Nous avons signé une convention au niveau régional avec les CCI pour faciliter la construction du projet des créateurs ou repreneurs d'entreprise. Une autre convention signée avec Pôle Emploi en septembre 2015 nous permet désormais de prescrire des PMSMP aux salariés en activité qui n'avaient pas accès à ce dispositif jusqu'ici.
2. Au regard de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Ce n'est pas le CEP qui s'est intégré à notre offre de service mais plutôt notre offre qui a dû s'intégrer au CEP, être revisitée et enrichie pour y répondre le mieux possible. Ainsi tous nos services actuels ont désormais pour vocation de répondre au cahier des charges du CEP.
3. Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?
 - a. Pour les conseillers, nous nous sommes appuyés sur le programme de professionnalisation du FPSPP pour une montée en compétence sur les enjeux communs au réseau. Certaines formations ont été délocalisées en région (exemple/ sur l'analyse partagée de situation). Au niveau régional, nous nous sommes appuyés sur le programme de professionnalisation d'Aquitaine Cap Métiers en particulier sur les outils propres aux données socio-économiques.

- b. Pour les managers : le FPSPP a organisé des rencontres mensuelles des responsables de service qui ont permis d'échanger sur les enjeux communs , de mutualiser les idées et les outils pour assurer la montée en charge du CEP et son déploiement.
4. Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?
Les prestations (individuelles/ collectives, en présentiel ou à distance) comprennent des outils spécifiques (modèle de plan d'action, enquête métier, compte rendu d'entretien ...) qui permettent aux personnes de continuer le travail amorcé avec le conseiller. Le travail réalisé est un travail de co-construction . Le conseiller reformule et retranscrit le cheminement fait par la personne. En plus de gagner en autonomie à chaque rencontre avec le conseiller, les personnes vont s'émanciper car elles pourront répéter à l'avenir les mêmes expériences lorsqu'elles seront confrontées à des situations similaires.
5. La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles...)
Les ingénieries de parcours mixant la VAE et le CIF ou la formation hors temps de travail étaient antérieures au CEP et continuent donc. Il est encore trop tôt pour analyser les effets du dernier décret sur la VAE (réduisant à un an au lieu de 3 l'expérience pour la validation) sur les ingénieries de parcours. En revanche, le CPF hors temps de travail a permis de consolider le projet de nombreuses personnes dans une démarche de CIF. Par exemple, les créateurs ou repreneurs d'entreprise ont souvent utilisé leur CPF pour suivre des formations à la création d'entreprise en complément de la formation technique dans le cadre d'un CIF.
6. Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?
Les conseillers utilisent les outils développés en interne antérieurs et postérieurs au CEP (voir ci-dessous l'annexe de l'évolution de l'offre de service depuis 2014). Actuellement en plus de nouvelles prestations permettant de préparer les personnes à leur entretien professionnel, nous travaillons sur le e-conseil et des prestations à distance.
Nous animons des ateliers métiers-compétences sur les territoires sur les espaces métiers-aquitaine qui nous permettent de former les autres opérateurs aux outils de la Fondation Jeunesse Avenir Entreprise que nous pratiquons depuis plusieurs années.
7. Comment avez-vous organisé la diffusion du guide repères du CEP cet automne ? Vous est-il utile ?
Le guide a été dans un premier temps transmis à tous les membres de l'équipe. Dans un deuxième temps, nous avons listé les questionnements en réunion avant de les aborder les uns après les autres lors des réunions d'équipe. Des échanges de pratique ont également été organisés afin de constater les écarts entre les pratiques actuelles et les exigences du guide repères. Le guide continue d'être utile car il donne la référence à observer dans les pratiques de chacun.
8. Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou la réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?
Avec Pôle Emploi, l'APEC et les Missions locales, nous sommes intervenus sur les sites chaque semaine afin d'échanger sur notre implémentation du CEP, notre nouvelle offre de service et nos dispositifs. Dans un souci de qualité de service vis-à-vis des personnes, nous avons créé une adresse mail spécifique pour les conseillers des autres opérateurs afin de pouvoir orienter vers nous les personnes pour lesquelles un suivi CEP par le Fongecif Aquitaine semblait plus pertinent.
Plus récemment, une réunion d'information inter-OPACIF a été travaillée avec le projet d'être assurée à tour de rôle par chaque OPACIF.
9. Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?
Nous faisons le lien au niveau 1 du CEP et nous efforçons d'orienter les personnes vers l'opérateur le plus pertinent pour les accompagner sur les 3 niveaux du CEP. Nous les aiguillons donc régulièrement vers

d'autres opérateurs. Etant perçus comme le principal opérateur du CEP, notre organisation a été revue afin en particulier de répondre à l'explosion des sollicitations. L'accueil a ainsi été renforcé avec le recrutement d'une standardiste. En parallèle, nous avons mis en place des fiches d'information remplissables en ligne permettant d'appréhender la situation de la personne et l'opérateur CEP le plus adéquat.

10. Comment pilotez-vous le CEP ? Quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?

- a. Le pilotage du CEP s'articule en 3 parties : observation de la demande des personnes (en constante évolution), l'adaptation de l'offre de service à la demande (création de nouvelles prestations, travail en cours sur le distanciel), l'analyse des chiffres mensuels et annuels des services proposés.
- c. Les équipes ont pour objectif de répondre à toutes les demandes, quelle que soit la demande dans des délais acceptables, en adaptant la rapidité et le contenu de leur prestation à l'urgence de la situation et l'autonomie des personnes.
- d. Les objectifs fixés à l'équipe sont suivis de manière mensuelle en observant les délais d'attente des personnes pour nous rencontrer, les réunions d'équipe bimensuelles pour échanger sur les difficultés rencontrées et améliorer notre capacité de réponse.

11. Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Un CEP réussi est un CEP qui permet à la personne de faire des choix éclairés par rapport à sa situation professionnelle. Idéalement, la personne réalise sa transition professionnelle avec ou sans formation. Témoignage récent d'un bénéficiaire : une personne en arrêt de travail pour fatigue morale depuis 6 mois. Grâce au travail fait avec le conseiller, elle a pu redresser la tête, co-élaborer son plan d'action, imaginer un plan B et se lancer à son compte en exploitant les compétences accumulées au cours de ses 20 années de carrière. Dans d'autres situations, la personne va préférer ne pas se lancer et rester au niveau 2 du CEP après avoir pesé le pour et le contre. Le CEP est réussi là aussi dans le sens où il aide la personne à accepter son statu quo professionnel puisque c'est elle qui l'a décidé avec l'aide de son conseiller.

12. Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

- a. Entre 2015 et 2016, nous avons enregistré une hausse d'environ 30% sur notre activité. Le recrutement de nouveaux collaborateurs paraît donc inéluctable. Une professionnalisation des équipes sur l'e-conseil permettra de faciliter l'accès aux publics isolés et d'être davantage en adéquation avec l'évolution des usages des jeunes générations montantes.
- b. Depuis 2 ans, nous avons remis en place des enquêtes sur nos services, à chaud sur les prestations collectives, à froid un mois après les prestations individuelles. Elles permettent de mesurer la satisfaction des personnes et d'adapter le cas échéant le contenu de certaines prestations.

SUR LE CPF

EN QUALITÉ DE CONSEIL :

1. Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Nous expliquons aux personnes ce qui a changé par rapport au DIF, la portabilité du DIF jusqu'à fin 2020, la possibilité d'utiliser son CPF pour un projet personnel et le fonctionnement des listes. Nous remettons systématiquement un document résumant ces éléments ainsi que la procédure pour ouvrir son propre compte sur le site. Dans certains cas, nous aidons la personne à ouvrir son compte.

En fonction de l'autonomie de la personne ou de son accès à internet, il nous arrive d'aller jusqu'à créer le compte pour la personne. Nous recueillons l'accord des personnes exclusivement lorsque dans le cadre d'une demande de CIF ou pour certains dossiers de formation hors temps de travail, les personnes décident de mobiliser leur CPF en guise de co-financement du coût pédagogique de leur formation.

2. La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?
Oui, dans les cas où les OPCA répondent directement aux sollicitations des personnes. Dans tous les cas, la complexité et la multiplicité des listes semblent demeurer un frein à une mobilisation du CPF en totale autonomie.

3. Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Le CPF a en effet permis de développer de nouvelles ingénieries de financement avec le CIF dans un premier temps dès 2015 et dans un deuxième temps avec la formation hors temps de travail pour certains OPCA.

Nous appartenons au club CPF qui se réunit presque tous les mois à Paris ce qui a permis d'être informés des nouvelles expérimentations de co-financements par le biais du CPF tels que dans le cas de la formation hors temps de travail.

Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont maîtrisées par les conseillers lorsqu'elles viennent en complément de nos dispositifs. En revanche, elles sont à consolider lorsqu'elles concernent les abondements proposés directement par les OPCA ou les autres financeurs.

4. Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations...)

Une personne est chargée des relations avec les OPCA . Elle fait office de médiation pour :

- Aider à l'ouverture du compte.
- Faciliter la création du dossier de demande CPF
- Aider les personnes à vérifier l'éligibilité de la formation
- Transmettre à l'OPCA le dossier
- Informer les personnes pour les tenir au courant de l'avancement du dossier
- Relance les OPCA lorsqu'aucune information n'a été transmise sur l'avancement du dossier.

5. Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? Existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

La prise en charge du CPF hors temps de travail par les OPCA est effective. Toutefois, comme évoqué à la question 4, les délais de traitement varient entre 2 semaines et un mois voire plus entre les OPCA. Nous devons être pro-actifs pour connaître l'avancement du dossier et faire le lien avec les personnes.

6. Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Les formations courtes dans la majorité des cas correspondent aux besoins des personnes. Pour les formations longues supérieures à 3 mois, il est nécessaire de basculer sur d'autres dispositifs tels que le CIF.

Lorsque vous êtes vous-mêmes financeur de formation ?

7. Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Le CPF nous a permis de réduire le coût pédagogique de la formation dans le cadre d'une demande de CIF lorsque les personnes manifestaient leur volonté de mobiliser leurs heures DIF/CPF dans le cadre de leur projet. Cependant nous continuons de financer régulièrement des formations nécessaires à l'accomplissement du projet de la personne qui ne sont pour l'heure pas éligibles au CPF.

8. Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de sollicitations...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Des conventions antérieures au CEP (avec certains OPCA pour un mixte entre la période de professionnalisation et le CIF) continuent de perdurer. Le rapprochement opéré avec Pôle Emploi commence à avoir des retombées intéressantes sur des possibilités de co-financement. Exemple concret : fin 2016, une personne avait pour projet de suivre une formation de chef de chantier d'une durée de 15 mois. Nous avons pu combiner un CIF-CDI et les dispositifs de Pôle Emploi pour couvrir la période non prise en charge dans le cadre du CIF-CDD. L'analyse est donc très positive car les efforts demandés par la réforme de mars 2014 rendent possible une ingénierie financière permettant de combiner les ressources et les dispositifs existants.

Pas d'observation particulière pour l'heure sur les délais de traitement ou les circuits administratifs.

9. En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, le COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

a. L'exemple cité ci-dessus, (sans lien avec le CPF) mais impliquant d'autres dispositifs tels que l'AIF et le CIF-CDD a permis d'impliquer le conseil régional sur l'ingénierie financière.

b. Au fil des mois, nous avons observé la nécessité de faire remonter au COPAREF des lacunes dans les listes des formations éligibles au CPF. Des interactions commencent à apparaître. Un circuit de communication standardisé reste à mettre en place pour signifier en amont des réunions régulières du COPAREF les formations à débattre pour le cas échéant rejoindre la liste des formations éligibles.

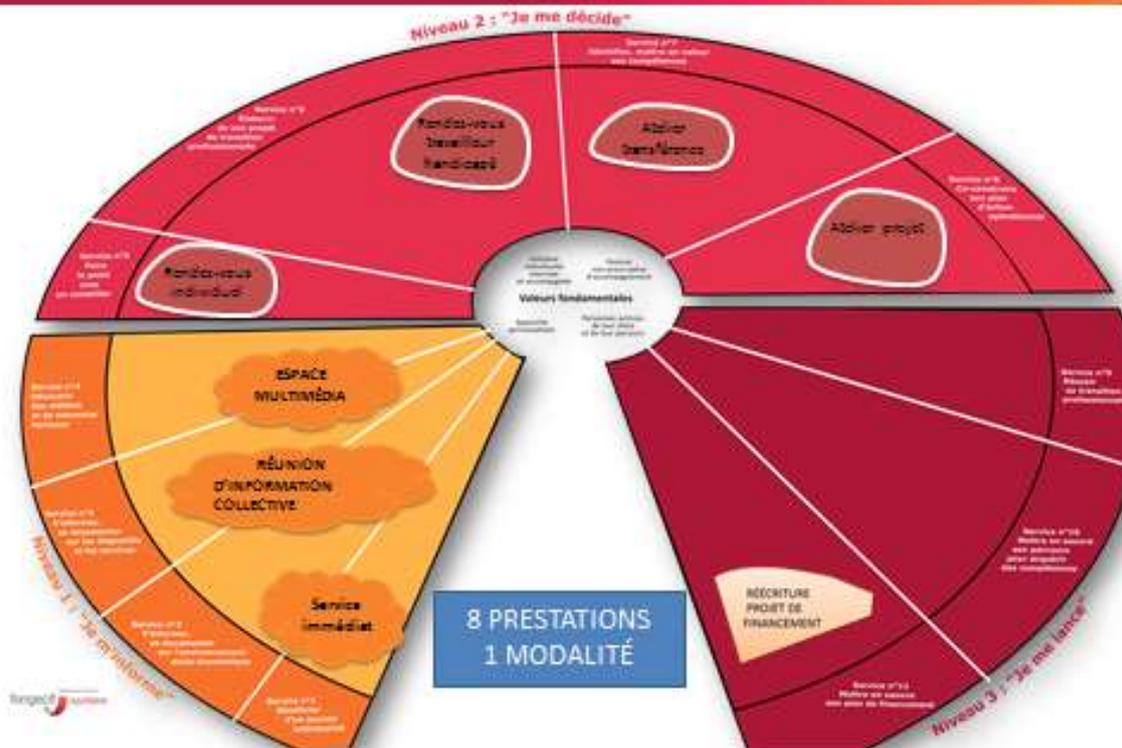
10. Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Réponse au point 9.

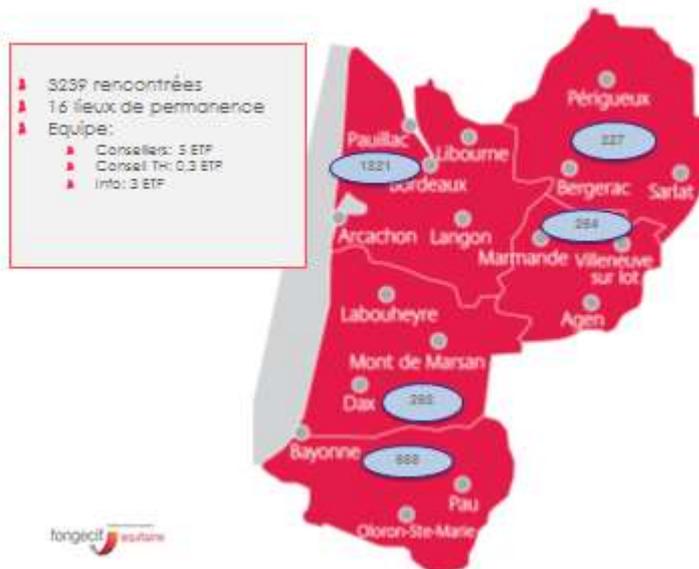
11. Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Nous sommes régulièrement sollicités par les prestataires pour des informations sur la manière de rendre leurs formations éligibles au CPF. Dans les mois qui viennent, nous avons prévu l'organisation d'une série de réunions à destination des prestataires sur l'outil datadocks.

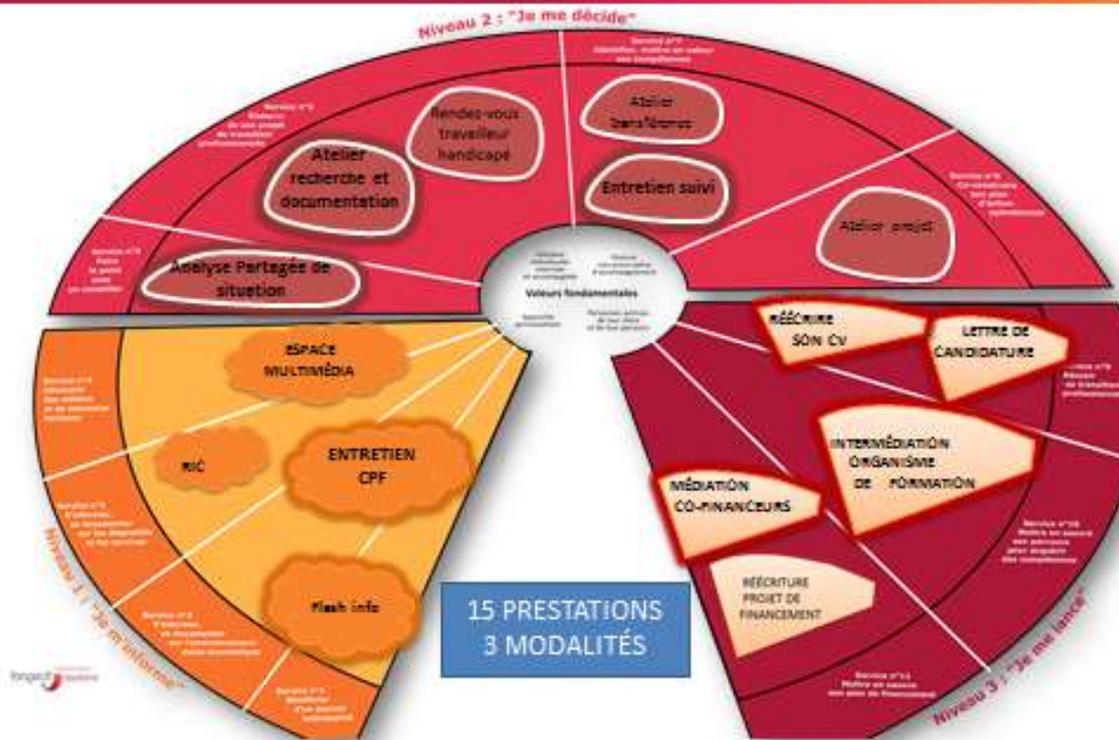
Offre de service 2014



Rayonnement territorial 2014



Offre de service 2015

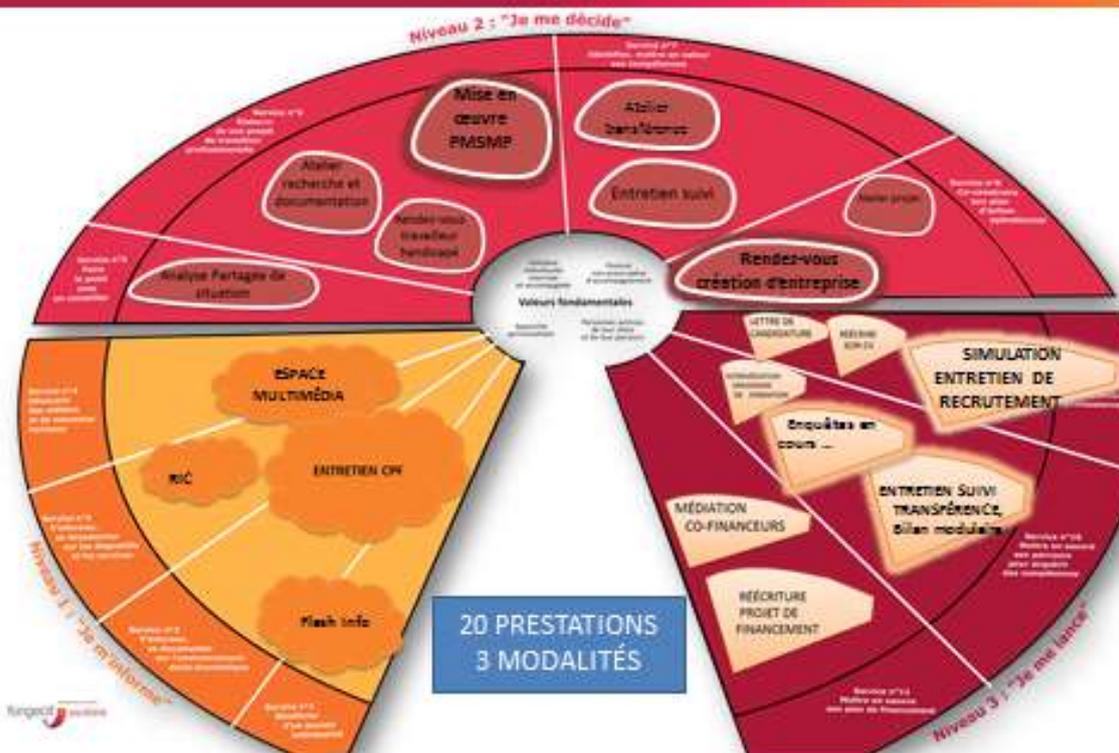


Rayonnement territorial 2015

- ▲ 3690 rencontres
- ▲ 20 lieux de permanence
- ▲ Equipe:
 - ▲ Conseillers: 2,2 ETP
 - ▲ Conseil TD: 0,3 ETP
 - ▲ Info: 2,4 ETP
 - ▲ Accueil standard: 0,3 ETP



Offre de service 2016



Rayonnement territorial 2016

- ▲ 2508 personnes rencontrées jusqu'au 30/06/2016
- ▲ 23 lieux de permanence
- ▲ Equipe:
 - ▲ Conseillers: 3,8 ETP
 - ▲ Conseil TH: 0,5 ETP
 - ▲ Info: 3,5 ETP
 - ▲ Accueil standard: 1 ETP
 - ▲ Documentation: 0,25 ETP
 - ▲ Gestion CPR: 0,3 ETP



Tél. 05 56 69 35 50

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)			
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	6,08	7,25	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)			
Total ETP conseillers CEP :	6,08	7,25	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	650	610	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	3,33	4	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		OUI	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		NON	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?			
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		OUI	Programme de professionnalisation du FPSP / Aquitaine Cap métiers
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

FONGECIF AUVERGNE RHONE ALPES

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (*cf. article L 6323-9 du Code du travail*), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (*cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP*).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations du CNEFOP 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité, développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux opérateurs du CEP, ont vocation à être auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire adressé à l'ensemble des opérateurs du CEP et que l'audition d'un certain nombre d'entre eux est programmée les 2 et 23 février 2017.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

La mise en œuvre effective de la nouvelle offre de service est intervenue le 7 avril 2015 en accord avec l'offre de service nationale du FPSPP et a été traduite au niveau du Fongecif en 7 services correspondant aux 3 niveaux du CEP :

- Bénéficier d'un accueil individualisé,
- S'informer, se documenter sur les services, les dispositifs, les métiers et l'environnement socio-économique,
- Faire le point avec un conseiller,
- Elaborer son projet de transition professionnelle,
- Identifier, mettre en valeur ses compétences,
- Mettre en œuvre son parcours pour acquérir des compétences,
- Mettre en œuvre son plan de financement.

L'offre de service a été ouverte en continu, du lundi au vendredi de 9H à 17H sans interruption.

Elle a été axée sur une totale individualisation à tous les niveaux de services et mise en place dans un cadre formalisé et visible par tous, par l'intermédiaire de supports d'information et par le biais du site internet du Fongecif qui a été remanié avec l'appui d'une agence de communication.

La mise en œuvre du CEP a supposé l'enrichissement et la structuration de l'offre de service et le renforcement et la professionnalisation de l'équipe afin d'offrir une plus grande profondeur de service prenant en compte tant les attendus du CEP que la mise en œuvre du CPF.

Les services de niveau 1 du CEP ont été élargis à tout public. Les services d'accueil et d'information ont été renforcés et complètement réorganisés pour apporter une expertise dès le 1^{er} contact du public. Un réaménagement de l'espace information a été effectué avec la mise à disposition d'un poste informatique en libre accès nécessitant l'appui ou non d'une chargée d'information selon les besoins du public.

La mise en place, telle que le prévoit le Repères du CEP, d'un conseiller référent tout au long du parcours des individus a été respecté et une affectation par territoire a été prévue afin de renforcer la connaissance du territoire des bénéficiaires.

La recherche de co-financement a été renforcée et la mobilisation du CPF a été soutenue tant par les équipes de professionnels que par la priorité de financement des dossiers CIF mobilisant le CPF.

La mise en œuvre s'est opérée dans la perspective de l'obtention de la certification AFNOR qui est intervenue le 29 juillet 2016, ce qui a permis au Fongecif d'être le deuxième Fongecif certifié pour son offre de service CEP.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

Lors des années 2015/2016, le cahier des charges du CEP a été présenté auprès de l'équipe et un travail d'appropriation du Cdc et du Guide Repères du CEP a été mené avec l'équipe qui a contribué à la mise en place de la nouvelle offre de service. En parallèle, l'équipe s'est impliquée dans des groupes de travail nationaux (suivi du CEP, qualité de la formation, ateliers CPF) et régionaux (plateforme numérique, opérateurs CEP, SPRO). L'engagement dans la démarche de certification AFNOR a nécessité un travail important de formalisation des procédures et des pratiques pour aboutir à un cadre clair et structuré. Un suivi de la satisfaction des bénéficiaires a été réalisé afin de s'assurer de la pertinence des services proposés.

Aujourd'hui, dans le cadre de la fusion du Fongecif Auvergne avec le Fongecif Rhône-Alpes, l'organisation de l'offre de service du Fongecif Rhône-Alpes a été retenue. Les prochaines étapes sont : l'appropriation de cette nouvelle offre de service par l'équipe, la montée en charge du service 'Identifier et valoriser ses compétences' et du service 'Insertion dans l'emploi', le développement des partenariats qui sont aujourd'hui en baisse de dynamisme depuis la suspension des actions SPRO.

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)?

Le CEP a incité la structure à renforcer l'accompagnement et le travail d'élaboration du projet. Il a également permis de développer la recherche de financement, notamment dans le cadre de la mobilisation du CPF seul et en cofinancement.

L'appui sur des prestations externes est resté limité malgré l'implication du Fongecif dans l'expérimentation du bilan modularisé, qui a débouché sur la mise en place de 6 prestations dispensées par 6 prestataires retenus auprès de centres de bilan de compétences. Les 6 modules proposés :

-
- découvrir, choisir un métier
 - accès à l'emploi/débouchés – faisabilité du projet
 - réfléchir à la création d'entreprise
 - problématique de santé intégrée au projet
 - insatisfaction, mal être au travail
 - identifier et valoriser les compétences.
-

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Les services proposés par le Fongecif Auvergne font partie intégrante du CEP.

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

Un important plan de professionnalisation de l'équipe a été déployé s'appuyant à la fois sur des actions mises en place au niveau territorial (S.P.R.O.) et au niveau national (F.P.S.P.P.) : 50 jours de formation en 2016, dont 17 sur le volet accueil-info, 29 sur le volet conseil accompagnement et 4 sur le volet qualité. S'ajoutent à ces actions, des échanges de pratiques mensuels entre conseillères et l'implication dans les groupes de travail nationaux et régionaux.

Une procédure d'intégration de tout nouveau conseiller délivrant un CEP est prévue dans le cadre de la certification AFNOR.

- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Le développement de l'autonomisation de la personne passe dans un premier temps par une identification des besoins de la personne par un chargé d'information qui s'appuie sur un scénario d'accueil afin de déceler au mieux les réels besoins de la personne. Celui-ci oriente dans un second temps la personne vers la prestation la plus adaptée en accord avec elle et en prenant en compte l'urgence de sa situation ou de sa demande.

La troisième étape d'autonomisation de la personne passe par le biais du conseiller référent qui, à partir d'une alliance de travail, construit, avec la personne, le plan d'action qui permet à la personne, en toute autonomie de faire le pas d'après. Cette étape est essentielle afin de construire progressivement le parcours. Le conseiller référent reste, à chaque étape, à la disposition de la personne pour la soutenir dans ses démarches.

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Bien que des ingénieries de parcours aient été réalisées avant même la mise en place du CEP, nous pouvons constater que le CEP a été un vecteur d'accélération des ingénieries de parcours, notamment dans le cadre du CPF.

Le bilan modularisé a permis de mettre en place des stages en entreprise afin de valider les projets professionnels. La recherche de parcours de formation adaptée par le cumul de certification a été rendu possible grâce au CPF (exemple : remise à niveau socle de compétences, formation qualifiante à l'issue).

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Nous avons développé des scénarii d'accueil, réalisé des plaquettes d'information, un annuaire de sites web utiles à l'orientation, des fiches services, des guides spécifiques, des outils internes utilisés par les conseillers pour aider les personnes dans leurs décisions et dans leurs démarches. Nous utilisons également le logiciel Transférence, le site du CARIF, nos bases de données internes. Les outils sont mutualisés notamment dans le cadre du SPRO.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide Repères du CEP a été présenté en réunion d'équipe interne, le lien a été communiqué par mail, il est également disponible en version papier pour toute l'équipe dans un espace commun dédié. Ce document permet l'harmonisation des pratiques et sert de référence lors d'échanges de pratiques thématiques. Il permet de donner des points de repères importants.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

L'équipe a été fortement mobilisée en 2015 et jusqu'en juillet 2016 dans le cadre des SPRO sur les territoires, ce qui a permis de nouer des échanges avec les autres opérateurs du CEP mais aussi avec d'autres acteurs locaux. Des réunions ont été organisées afin de présenter les offres de services de chacun et de tisser des liens afin de favoriser des coopérations. Des rencontres plus ciblées avec certains opérateurs CEP, comme par exemple l'APEC mais aussi avec des OPCA ont été réalisées.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le Fongecif Auvergne s'est beaucoup impliqué dans le SPRO, ce qui a généré de nombreuses réunions et participations à des manifestations. Le Fongecif s'est également investi dans le travail de développement d'une plateforme numérique afin de faciliter la mise en œuvre du 1^{er} niveau du CEP. Ces travaux ont permis de mieux connaître l'offre de service de chacun, ce qui a professionnalisé les équipes et amélioré les services délivrés. Malgré le temps nécessaire à consacrer à ces activités périphériques et la difficulté de maintien de l'offre de service interne, il est sans nul doute une vraie plus-value de ces échanges tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires en fine.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Nous suivons mensuellement l'activité CEP à partir d'indicateurs définis en interne (concernant l'accueil, l'information, le conseil) par typologie de public. Nous suivons également les résultats des enquêtes de satisfaction dans le cadre de la certification AFNOR.

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Un CEP réussi est l'ensemble des services qui ont été déployés par l'opérateur et qui ont permis de répondre à la problématique posée avec le bénéficiaire, par la prise en compte de ses besoins réels et de ses contraintes.

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

Concernant l'accès au CEP, il est nécessaire de communiquer auprès des partenaires, des entreprises et d'autres vecteurs de communication.

Concernant la qualité du service, le suivi des indicateurs qualité est primordial et doit en veiller à la bonne adéquation des services délivrés et des attentes des bénéficiaires. Le développement de nouveaux outils, notamment des outils numériques et le développement de la professionnalisation des équipes permettront d'améliorer la qualité de service. Il faut toutefois être vigilant à ne pas favoriser le déploiement du CEP à la défaveur de la qualité de service.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Les personnes bénéficient d'un accompagnement soutenu dans la mobilisation des heures CPF : activation du compte, saisie des heures D.I.F., recherche et choix de la formation et de l'organisme de formation, vérification de l'éligibilité de l'action au C.P.F., montage du dossier dans le S.I. C.P.F. que le FONGECIF intervienne ou pas dans le financement du dossier ainsi que la recherche de financements complémentaires si les heures C.P.F. ne permettent pas de couvrir la totalité du parcours.

L'appui est individuel et complètement personnalisé. Il peut se faire soit de manière dématérialisée soit en présentiel avec l'appui d'un chargé d'information ou d'un conseiller.

L'information sur l'existence du CPF est systématisée pour toute personne souhaitant mobiliser un financement dont la formation est éligible au CPF.

L'accord des personnes est recueilli dans un premier temps oralement puis formalisé par le biais d'une attestation dans le cadre d'un financement CIF CPF ou par le biais de la Demande de gestion et de financement CPF.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

La mobilisation du CPF de manière autonome est possible pour les personnes qui sont déjà au fait du dispositif, qui savent utiliser les outils web et dont le projet de formation est clair. A ce jour, la vérification de l'éligibilité au CPF reste complexe pour les personnes. Les codes CPF communiqués par les organismes de formation sont souvent erronés et nécessite une vérification systématique pour toute demande. Cependant, la création d'outils plus intuitifs devrait permettre de faciliter l'autonomie des personnes dans la mobilisation du CPF.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents cofinancements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

D'une manière générale, le CPF a permis de développer de nouvelles ingénieries de financement des parcours mais il reste beaucoup de possibilité à explorer. Grâce au CPF, les conseillers sont amenés à être régulièrement en contact avec les OPCA afin d'envisager d'autres possibilités de financements que ceux mobilisés historiquement, ce qui a contribué à la professionnalisation des équipes. Pour autant, beaucoup de choses sont encore à mettre en œuvre côté ingénierie. Le développement de nouvelles ingénieries financières demandent aujourd'hui beaucoup d'investissement de la part des conseillers qui pourrait être facilité par la mise en place de règles communes de prise en charge. Malgré l'outil de mutualisation de prise en charge des OPCA du FPSPP, les conseillers doivent quasiment systématiquement contacter les OPCA pour vérifier les conditions de prise en charge, les possibilités d'abondement ou non, les délais, les pièces demandées. La mise à jour régulière d'information par les OPCA permettrait de gagner du temps. On constate également que la recherche de l'OPCA compétent n'est pas toujours évidente et nécessite de contacter plusieurs OPCA en amont.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Toute l'équipe des conseillers est mobilisée sur l'ingénierie financière, ce qui a permis de développer leur professionnalisation afin de répondre à des besoins spécifiques d'ingénierie de parcours. Des outils internes de mutualisation des informations recueillies par l'équipe ont été créés. Une rencontre avec un OPCA interprofessionnel a été organisé au démarrage du CPF.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Un manque d'information par les financeurs au conseiller CEP sur l'effectivité de la prise en charge a été constaté. Ce sont le plus souvent les personnes elles-mêmes qui informent le conseiller référent de la prise en charge de leur formation.

La question de la non éligibilité des permis C, CE et D au CPF reste problématique car la demande sociale dans ce domaine est très forte. De plus, le projet d'éligibilité du permis A et B au CPF risque de réanimer les débats sur cette question.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

La majorité des formations éligibles répondent aux besoins observés (excepté les permis secs C, CE, D). Il reste toutefois beaucoup d'éléments à expérimenter dans le cadre des blocs de compétences.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

La mobilisation d'heures C.P.F. sur le financement d'un dossier C.I.F. est prise en compte dans les priorités de financement au même titre que les autres formes de co-investissement proposées par les salariés (formations pour tout ou partie sur le temps personnel, participation aux frais de formation). Pour autant, d'autres formations peuvent être financées par le Fongecif si la formation répond à la mise en œuvre d'un réel projet professionnel (exemple : pilote de drones).

- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ?

Les autres opérateurs orientent les personnes vers notre service d'accueil information afin qu'un aiguillage le plus approprié puisse être réalisé. Des échanges informels entre conseillers CEP de différentes structures sont réalisés au cas par cas.

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Le CPF a permis l'implication du Fongecif dans les groupes de travail mis en place au niveau national (club utilisateur CPF salarié) et régional (cellule technique régionale mise en place par le COPAREF dans le cadre du suivi des Conventions FPSPP pour le paiement des heures CPF mobilisées par les demandeurs d'emploi). Cette implication a permis de développer l'expertise de l'équipe dans la mise en œuvre de ce dispositif.

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Idem

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Certains organismes de formation se sont orientés, depuis la création du CPF, vers des formations qualifiantes éligibles au CPF (notamment vers les titres professionnels).

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	0,70	1,00	Embauche d'un conseiller CEP 1 le 02/04/2015
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	2,90	2,90	Mobilisation de ressources humaines en place au FONGECIF avant le déploiement du CEP
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	0,80	1,10	Embauche d'une 2ème conseillère couvrant les 3 niveaux de CEP le 2/04/2015
Total ETP conseillers CEP :	4,40	5,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	545	674	chiffres ramenés aux ETP CEP intervenant en niveaux 2 et 3
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	0,3	0,7	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui		Au-delà des actions de formation, des échanges de pratiques entre CEP mis en place dès 2015 et participation à de nombreux groupes de travail
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui		La certification AFNOR CEP obtenue par le Fongecif Auvergne en 2016 impose une qualification des CEP qui induit des actions de formation pour tout nouveau conseiller intégrant la structure
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		7 jours	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui		Les formations suivies étaient proposées par le FPSPP et par le PRAO (CARIF Auvergne Rhône-Alpes)
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur



Préparation du rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF Questionnaire Opérateurs du CEP

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (*cf. article L 6323-9 du Code du travail*), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (*cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP*).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations du CNEFOP 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité, développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux opérateurs du CEP, ont vocation à être auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire adressé à l'ensemble des opérateurs du CEP et que l'audition d'un certain nombre d'entre eux est programmée les 2 et 23 février 2017.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

Le déploiement du CEP a permis, dans une phase de fusion des FONGECIF, de poser les termes de la stratégie d'accompagnement au regard d'un référentiel nouveau et extérieur, permettant de ne pas se cristalliser sur des organisations passées, mais de se tourner vers une offre de services partagée, construite en commun, tout en s'appuyant sur les expertises existantes. Le CEP a également eu pour intérêt de faire progresser plus rapidement vers une offre de services nationale, de mettre des mots sur des pratiques existantes. Pour l'instant, la demande spontanée émanant des bénéficiaires fait encore peu apparaître le terme de CEP, même si les attentes sont celles-ci. Une confusion importante existe dans l'esprit des bénéficiaires entre CEP, CPF, CPA, DIF.

- Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

La différence réside principalement dans l'outillage du niveau 1, traditionnellement confié dans la région aux opérateurs de grande proximité, à la Cité des Métiers, au Numéro Vert. Un outillage et une prestation collective permettant d'aider les bénéficiaires à mieux prendre en compte les réalités socio-économiques des territoires ont été mis en place. Une connexion avec les outils du Numéro

Vert (one note) est en cours de déploiement sur l'ensemble de l'équipe des conseillers. A permis de remettre en cause les outils, prestations, modalités d'accompagnement à proposer de manière harmonisée sur le territoire.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

Reste à écrire concrètement la stratégie d'accompagnement, et à mettre en œuvre la démarche de certification AFNOR prévue pour fin 2017

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)?

Oui, nous avons conçu un atelier sur l'usage des données socioéconomiques, un atelier "Projet" et sommes en train d'harmoniser les outils utilisés pour l'accompagnement des différentes situations auxquelles sont confrontés les conseillers. Nous allons remettre en place des outils de suivi des parcours, notamment de formation, permettant un suivi individualisé des projets et de leur concrétisation effective (allant jusqu'à un accompagnement post formation).

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Au cœur de l'offre de service

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

Une formation action de 10 journées animée par Agnès HEIDET, consultante qui a contribué à la rédaction de l'offre de services nationale, a permis de former l'ensemble des conseillers et services accueil Normands à son appropriation, et a contribué à formaliser et faire les choix permettant de faciliter l'écriture commune de la stratégie régionale d'accompagnement. De plus, en fonction de leurs domaines d'expertise propre ou des besoins de la structure, les salariés du FONGECIF NORMANDIE se sont inscrits dans le cadre du programme de professionnalisation du FPSPP. Une prochaine session de formation de deuxième niveau sur l'analyse partagée de situation va se dérouler en Avril 2017.

- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Des outils dématérialisés sont et seront proposés aux bénéficiaires. Toutefois, ceux-ci sont dans la plupart des cas demandeurs, au moins pour le premier contact, d'un entretien avec un conseiller, qui peut se dérouler sous une forme physique ou téléphonique. L'analyse Partagée de la Situation permet de partir des besoins exprimés par la personne, qui est ensuite outillée (par des outils internes, des contacts professionnels, des PMSMP, un bilan de compétence,...) dans le cadre d'une démarche de "tenir conseil" afin de leur permettre de réaliser les choix opportuns sur leurs projets d'évolution ou de transition professionnelle, de formation, ... Les personnes qui décideront d'actionner ensuite un des dispositifs du FONGECIF exprimeront directement aux commission paritaires, au travers d'un outil dématérialisé, leurs motivations.

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Ces démarches d'ingénierie pédagogique et financière des parcours de formation étaient déjà intégrées à l'offre de service. Les nouvelles modalités de la VAE ouvrent à ce stade d'autres perspectives, hybrides ou complémentaires.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Outils de validation du projet professionnel, d'aide au choix de formation, de suivi de l'action de formation (partagés au sein de la communauté informatique ORDESOFIT). Utilisation des outils de l'Emploi Store de pôle emploi, du site national [moncepmonfonqecif](#), des moyens déployés par l'APEC.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Il a été intégré au parcours de formation de 10 jours évoqué avant, au même titre que l'offre de services FPSPP.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Des conventions sont en cours de signature au niveau régional avec Pôle Emploi (sur le modèle d'une convention déjà existante) et l'APEC afin notamment de mettre nos expertises et moyens réciproques en complémentarité afin d'offrir ensemble le meilleur service aux bénéficiaires, selon leur statut et selon leurs besoins. Nous participons aux travaux du CREFOP entre opérateurs du CEP.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le CEP de niveau 1 et le SPRO doivent s'articuler parfaitement. Nous devons employer tous les moyens et outils d'information, de proximité, déjà existants avant d'envisager d'en déployer. Par ailleurs, nous participons à l'équipe technique du numéro vert, et avons des relations privilégiées et à développer avec la Cité des Métiers. Nous participons à tous les groupes de travail du SPRO engagés par la Région.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Ils seront formalisés tant quantitativement que qualitativement dans le cadre de la stratégie d'accompagnement qui servira de base à la démarche de normalisation AFNOR, évalués régulièrement au travers d'enquête de satisfaction, de résultats opérationnels.

- **Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?**

En premier lieu, celui qui aura suffisamment outillé le bénéficiaire pour faire les choix opportuns (que seul lui peut juger ensuite). C'est aussi celui qui aura permis à la personne de sortir de sa situation problème ou de réussir son parcours d'évolution ou de transition professionnelle (qui doivent s'observer avec un recul suffisant).

- **Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?**

Information directe dans les forums emploi, salons professionnels. Intervention en direct sur France Bleu. Le meilleur vecteur d'information reste toutefois les personnes qui ont bénéficié du service (prescripteurs à plus de 80 % des personnes accueillies)

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- **Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?**

Si besoin, nous accompagnons les personnes sur l'ouverture de leur compte (démarche minoritaire). Nous recueillons systématiquement les preuves de leurs nombres d'heures de DIF/CPF acquises, et ne le mobilisons qu'après autorisation écrite explicite de leur part. Il s'agit le plus souvent d'un moyen de preuve de leur engagement personnel, de leur motivation, venant en complément du financement principal au titre du CIF (plus de 90 % en moyenne). Il peut être également l'occasion de mener des parcours complémentaires à celui pouvant être financé en CIF, dans une logique de parcours. Il peut également, notamment par le biais du CPF abondé, représenter une source de financement plus intéressante pour le bénéficiaire.

- **La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?**

Oui. L'usage du site est simple. De plus, l'accrochage réalisé par ORDESOFTE limite et simplifie les démarches.

- **Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?**

Oui, grâce à la très bonne collaboration engagée, éventuellement au travers de conventions, avec nos collègues des OPCA. Par ailleurs, les salariés déposant une demande de CIF acceptent volontiers de le mobiliser. Les conseillers maîtrisent parfaitement le fonctionnement et les règles du CPF.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Nous avons dans la plupart des OPCA des référents que nous pouvons contacter au cas par cas. Nous avons également au travers de la convention Pôle Emploi la capacité de régler les situations complexes de Demandeurs d'emploi post CDD ou de salariés licenciés avant ou pendant le CIF.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Les situations professionnelles sont de plus en plus hybrides (auto entrepreneur et salarié, salarié de plusieurs entreprises, contrats courts). Elles peuvent conduire (la plupart du temps pour des salariés très peu qualifiés) à rencontrer des difficultés pour mener à bien leur parcours de formation. Des mesures de simplification pourraient facilement permettre de résoudre ces situations, de même que les réticences des employeurs (notamment les plus petits) à maintenir le salaire avant de se faire rembourser. Des solutions doivent être apportées pour ces publics (salariés, DE ou entreprises) à priori unanimement reconnus comme prioritaires.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Oui dans l'ensemble, compte tenu des projets des personnes. Nous rencontrons toutefois un problème de lisibilité due à l'obsolescence rapide des éligibilités, qui coïncident mal avec le temps nécessaire à la construction, la négociation et la réalisation d'un parcours de formation.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Non, il est simplement porté à la connaissance des commissions paritaires, sans effet direct sur l'acceptation ou le refus de celle-ci. Oui, nous finançons des formations non éligibles au CPF dès lors qu'elles correspondent aux besoins identifiés du candidat.

- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Conventions avec l'AGEFIPH, Pôle Emploi qui permettent de réguler par des fiches de liaison, les processus d'accompagnement et de traitement des demandes. La convention Pôle Emploi permet notamment de régler, par une intervention complémentaire, des situations qui ne pourraient pas trouver de solution de financement. Les cas les plus compliqués concernent les co-financements impliquant plusieurs OPACIF (par exemple pour les personnes qui peuvent dépendre pour partie du FONGECIF, d'UNIFORMATION et d'UNIFAF).

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Nous avons pu proposer des actions de formation au COPAREF. La Région souhaite à terme que son intervention complémentaire au CPF puisse être lisible sur le site de la CDC.

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Nous proposons, à partir de formations choisies par des salariés à plusieurs reprises et non éligibles, de les proposer à l'éligibilité du COPAREF. En effet, les salariés en demande de CIF, au travers des démarches de vérification de leur projet, sont souvent en anticipation au regard des besoins constatés statistiquement sur le marché de l'emploi.

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Compte tenu des conditions actuelles de prise en charge, nous constatons un effet inflationniste sur les coûts pratiqués par les organismes, que nous avons alors plus de mal à négocier dans le cadre de nos conditions habituelles d'intervention.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	3,20	3,20	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	5,60	5,60	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	5,70	6,70	
Total ETP conseillers CEP :	14,50	15,50	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	550	540,00	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	5,4	5,4	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui		Les principales actions engagées l'ont été au travers d'un cycle de 10 jours de formation portant sur l'appropriation de l'offre de services du FPSPP pour l'ensemble des conseillers CEP du FONGECIF NORMANDIE, ainsi que d'une participation aux modules proposés par le FPSPP dans le cadre du plan de professionnalisation national.
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui		Processus d'intégration de 15 jours environ pour une personne déjà expérimentée, plus participation au plan de professionnalisation national
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		15	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui		Dans le cadre des actions menées par la Région au titre du SPRO, des formations PRC VAE, du programme de professionnalisation des CARIF
Observations : L'objectif 2017 est de mettre au point toute la stratégie d'accompagnement du FONGECIF NORMANDIE, et de la faire valider dans le cadre d'une démarche de normalisation AFNOR			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Fongecif Île-de-France

BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DU CEP ET DU CPF POUR L'ANNÉE 2016



Audition du 23 février 2017 au CNEFOP

Introduction

La loi du 5 mars 2014 a transformé en profondeur le paysage de la formation professionnelle avec la création de deux outils disponibles pour les salariés franciliens : le **Compte Personnel de Formation** (CPF), qui permet à tout actif d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle ; le **Conseil en Evolution Professionnelle** (CEP), dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle et, s'il y a lieu, établir un projet d'évolution professionnelle.

Les instances paritaires du Fongecif Île-de-France ont intégré ces deux nouvelles missions parmi les axes principaux de la **Stratégie 2015-2018**, pour porter deux grandes ambitions associées : être le 1er opérateur du CEP et être reconnu comme un acteur pivot du CPF. Des moyens afférents à leur mise en œuvre ont ainsi été négociés dans la Convention d'Objectifs et de Moyens 2015-2017 avec la DGEFP et un bilan de la première année de déploiement a été réalisé et communiqué au début de l'année 2016. Les changements et les adaptations amorcés par les représentants des organisations patronales et syndicales siégeant au Conseil d'administration du Fongecif Île-de-France s'inscrivant dans le temps et bénéficiant d'améliorations régulières, un deuxième bilan de la mise en œuvre du CEP et du CPF est proposé ci-après pour en apprécier la dynamique.

Présentation du CEP

Le Fongecif Île-de-France propose un accompagnement personnalisé et gratuit : le **Conseil en Evolution Professionnelle** (CEP). Composé de trois étapes indépendantes les unes des autres, ce service d'information, d'orientation, de conseil et d'accompagnement est accessible à tous les actifs quel que soit leur secteur d'activité. Ce parcours n'est pas nécessairement linéaire.

Etape 1 : Je m'informe



Le Fongecif Île-de-France analyse la demande des personnes pour les orienter vers les services adaptés. Le livrable associé à cette étape est le diagnostic.



Etape 2 : Je me décide

Le Fongecif Île-de-France met à la disposition des personnes des prestations et des outils pour construire un projet. Le livrable associé à cette étape est la synthèse projet et stratégie.



Etape 3 : Je me lance

Le Fongecif Île-de-France accompagne les personnes dans la mobilisation de financements adaptés et dans la mise en œuvre de leur projet d'évolution professionnelle. Le livrable associé est le plan d'action.

Les prestations du CEP

- **Le point sur sa situation** : chaque salarié peut contacter le Fongecif Île-de-France afin d'échanger avec un conseiller en orientation professionnelle sur sa situation professionnelle, ses attentes en termes d'évolution ou de formation.
- **Les réunions d'information** : une offre de 17 réunions d'information est proposée chaque semaine aux salariés afin de couvrir les demandes portant aussi bien sur l'information concernant les métiers que les dispositifs de financement ou les outils de mobilité professionnelle. Les salariés peuvent s'y inscrire directement depuis leur espace personnel ou via les conseillers en orientation.
- **Les entretiens** : sur la base d'une analyse formalisée de la demande et des besoins de chaque salarié, une offre d'entretiens de conseil en évolution professionnelle est proposée : point sur son parcours professionnel, construction d'un projet d'évolution, choix d'une formation éventuelle, ingénierie de financement et co-construction du plan d'action illustrent les multiples réponses qui peuvent être apportées en fonction des besoins de chacun.
- **Les ateliers** : en complément du suivi du conseiller, les salariés peuvent bénéficier d'une gamme d'ateliers méthodologiques afin de mener leurs démarches d'évolution, qu'il s'agisse de construire leur projet, valoriser leurs atouts, trouver une formation ou un financement.

Le Fongecif Île-de-France poursuit sa démarche de déploiement dans un objectif **omnicanal** : après avoir rendu pleinement accessible par téléphone les entretiens avec ses conseillers, il renforce le canal web à travers un nouveau site Internet plus complet et le déploiement de son portail qui offre des possibilités d'action directe par les utilisateurs autonomes (inscription, téléchargements, échanges, etc.).

Présentation du CPF

Le **Compte Personnel Formation (CPF)** doit permettre aux salariés, demandeurs d'emploi et jeunes diplômés d'avoir accès à la formation continue. Il a été conçu afin d'accroître le niveau de qualification de chacun et de sécuriser le parcours professionnel des salariés. Le CPF fonctionne comme une réserve d'heures à disposition de chaque personne en âge de travailler, dont le déclenchement aura lieu dès la recherche du premier emploi. Le compte personnel de formation suivra le salarié lors d'un changement de poste ou durant ses périodes de chômage et ce jusqu'à sa retraite.

Le CPF a connu une progression dans sa diffusion auprès de l'ensemble des actifs. Le Fongecif Île-de-France prend en charge l'information du public, l'accompagnement des salariés qui souhaitent le mobiliser, la relation administrative et partenariale avec les OPCA et la mobilisation proprement dites dans le cadre des parcours CIF-CPF ou CPF seul.

Le Fongecif Île-de-France assure une information spécifique sur le CPF afin de le faire découvrir aux salariés ainsi que sur la possibilité de le mobiliser et de faciliter leurs démarches. Cette information est effectuée via le site Internet, au cours d'une réunion dédiée "Connaître le CPF", lors des entretiens avec les conseillers en orientation et au travers de la mise en relation avec les conseillers en ingénierie financière pour assurer le montage du projet de formation mobilisant son CPF (assistance à l'ouverture du compte SI CPF, au choix des formations éligibles et à l'enregistrement des données).

Eléments chiffrés 2016

- Nombre de CEP 1 : 45 854 entrées (46 650 en 2015) avec :
 - Diagnostic Espace conseil : 10 942
 - Diagnostic par téléphone : 25 552
 - Diagnostic web : 9 411
 - Participation aux réunions d'information : 6 236

- Nombre de CEP 2 : 7 138 entrées en parcours (4 075 en 2015) avec :
 - Entretiens en présentiel : 6 432
 - Entretiens par téléphone : 2 340
 - Mobilisation de l'outil
d'accompagnement à distance c@LI : 207
 - Participation à un atelier : 2 871

- Nombre de CEP 3 : 1 744 entrées (1 029 en 2015) avec :
 - Entretiens téléphoniques : 586
 - Entretiens en présentiel : 1 258
 - Participation à un atelier (depuis juin 2016) : .. 48
 - Dont entrées à l'issue du CEP 2 : 190

- Répartition des CEP 2 et 3 :
 - Répartition par genre :
 - Hommes : 46 %
 - Femmes : 54 %
 - Répartition par âge :
 - Moins de 30 ans : 19 %
 - 30-39 ans : 38 %
 - Plus de 40 ans : 43 %
 - Répartition par niveau de diplôme :
 - Non qualifiés : 15 %
 - Niveau V avec diplôme : 11 %
 - Niveau IV sans diplôme : 4 %
 - Niveau IV avec diplôme : 20 %
 - Niveau III : 17 %
 - Niveau I et II : 33 %

- Nombre de conseillers en 2016
 - CEP 1 :26
 - CEP 2 :12
 - CEP 3 :10

- Nombre de dossiers CIF-CPF
 - Eligibles : 1 527 (452 en 2015)
 - Acceptés : 987 (303 en 2015)
 - Montant CPF mobilisé :1,49 M€ (400 k€ en 2015)
 - Nombre moyen d'heures apportées : 94 heures

- Nombre dossiers CPF adressés aux OPCA :
283 dossiers (234 en 2015)

- Indicateurs complémentaires sur le CPF
 - Par âge
 - Moins de 30 ans : 17 %
 - 30-39 ans : 49 %
 - Plus de 40 ans : 34 %

 - Par genre
 - Hommes : 45 %
 - Femmes : 55 %

 - Par niveau de formation
 - Niveau VI : 8 %
 - Niveau V : 23 %
 - Niveau IV : 30 %
 - Niveau III : 20 %
 - Niveau I et II : 18 %

1. Les actions mises en œuvre pour le CEP en 2016

Site Internet, portail et relation multicanale

- Grâce au **nouveau site Internet**, chaque salarié peut désormais créer son espace personnel et accéder, via le portail "particulier", aux services proposés par le Fongecif Île-de-France. Ainsi, il peut initier son Diagnostic en ligne, avant de le compléter lors de son prochain échange avec un conseiller. De même, il peut découvrir l'offre de services et s'inscrire aux prestations qui lui correspondent. Enfin, il peut accéder aux documents nécessaires à la constitution de sa demande de financement et suivre le cheminement de celle-ci. A tout moment, le salarié peut communiquer par messagerie intégrée avec les interlocuteurs correspondant à l'avancement de sa démarche.

En 2016, un des effets de la mise en place de cette relation multicanale serait un déport des publics les plus autonomes depuis l'Espace conseil (diminution de la fréquentation) vers les canaux téléphoniques (+ 46,3 % d'appels sur 2 ans) et Internet (9 411 diagnostics en ligne en 2016).

- Construire son projet avec **C@li** : les salariés peuvent bénéficier, en complément du suivi de leur conseiller, d'un outil d'appui à la construction de leur projet qui leur propose de multiples contenus dynamiques (cartographie des emplois, modules de e-learning, moteur de recherche d'emploi et de formation, etc.) à paramétrer en fonction de son projet.
- **Boussole de financement** : La boussole de financement est un service en ligne disponible à partir du site Internet et qui permet, par une approche ludique, d'identifier des solutions de financement pour une formation, un bilan de compétences ou une VAE. Cette application interactive identifie également les organismes les plus adéquats pour un projet professionnel (organisme accompagnateur ou financeur).

Information du public

- Afin de renforcer la connaissance par le public du CEP, un **guide spécifique** a été conçu et diffusé sous format magazine pour en faciliter l'appropriation par le public.
- Des conseillers CEP ont été mobilisés lors de plusieurs événements (Salon Nouvelle Vie Professionnelle, Train pour l'emploi, etc.) pour porter l'information aux publics.

Inscription dans les priorités 2016

- Le Fongecif Île-de-France a retenu en priorité des demandes de financement de CIF CDI, de CIF CDD, de CBC ou de CVAE dont le salarié avait été accompagné et / ou avait suivi les recommandations d'un Conseil en Evolution Professionnelle.

Organisation de l'activité "au service de la qualité"

- Les collaborateurs en charge du conseil en évolution professionnelle ont bénéficié de **formations spécifiques** afin d'améliorer le niveau de service rendu (animation de réunions et d'ateliers, connaissance des dispositifs et des publics, techniques d'entretien, aide à la décision). En fin d'année, l'accent a été mis sur la prise en compte du lancement du CPA et des évolutions législatives et réglementaires relatives au CPF et au CEP.
- Une démarche d'**échange de pratiques** entre opérateurs a aussi été amorcée par la Région Île-de-France sur le sujet de la construction du projet professionnel, avec la participation du Fongecif Île-de-France.
- Le Fongecif Île-de-France a fait évoluer ses processus de travail et son organisation :
 - Inscriptions aux réunions sur **Acuity**, en lieu et place du fonctionnement en libre accès, qui a permis d'augmenter la participation aux réunions de 6 % et celle aux ateliers de plus de 50 %.
 - Mise en œuvre d'une **organisation polyvalente** des conseillers en charge de l'information et de l'orientation, afin de mieux répondre à la demande.

Evolution de l'offre de service :

- L'offre de service des réunions d'information a été mise à jour avec l'intégration de nouvelles thématiques qui viennent répondre à des besoins spécifiques (création d'entreprise, mise en valeur de son parcours professionnel, etc.).
- Un atelier "Trouver son financement" (CEP 3, collectif en petit groupe) a été créé afin d'aider au choix du dispositif de financement et d'accompagner dans la mise en œuvre d'un projet professionnel identifié.
- Cet enrichissement de l'offre de service permet d'élargir les possibilités d'évolution professionnelle pour le public du Fongecif Île-de-France, encore très orienté vers l'obtention du financement d'un CIF.

Démarche partenariale

- Le Fongecif Île-de-France a poursuivi une **démarche de coopération** avec les opérateurs CEP et les OPCA, dans le cadre de conventions bilatérales, par exemple à travers la réalisation régulière d'interventions des OPCA auprès des conseillers CEP pour présenter les résultats des observatoires des métiers, les modalités de mobilisation du CPF et leurs dispositifs de financements propres. Une plateforme #REZOCEP a été mise en ligne pour rapprocher et mobiliser les acteurs de la formation professionnelle impliqués dans la réussite du CEP.
- En complément, une démarche de relations avec les entreprises a été portée, afin de faciliter l'information directe des salariés sur le CEP et les dispositifs de financement qui leur sont accessibles, notamment en lien avec les OPCA et l'APEC.

Incidences sur l'activité de financeur

- La mise en œuvre du CEP a permis aux personnes déposant par la suite un dossier de demande de financement d'un CIF d'améliorer l'explication du projet professionnel.

Expérimentation

- Le Fongecif Île-de-France a mené une expérimentation pour la mise en place d'un « **Bilan de compétences modulaire** », en réponse à un appel à projets national. Axé sur les besoins essentiels des salariés, il a été configuré en cinq modules, chacun pouvant être prescrit dans le cadre de la réalisation de leur CEP 2, pour approfondir le travail initié avec le conseiller. Une plateforme de dématérialisation spécifique (RunMyProcess) a été installée pour coordonner plus de 1 350 prestations modulaires avec les centres de bilan de compétences participant à la démarche.

Au regard des bons résultats de cette expérimentation, le Fongecif Île-de-France a formulé une demande de reconduction, voire de pérennisation, de ce dispositif.

Développements supports

- **SalesForce** : ce nouvel outil de gestion de la relation a été mis en service à l'automne 2016 afin de faciliter les relations avec les salariés qui contactent le Fongecif Île-de-France et d'améliorer le suivi de leur parcours.
- **Solutio** : cette base de données interne multicritères permet aux conseillers CEP 3 d'utiliser un outil d'ingénierie de financement pour l'Île-de-France, recensant plus de 100 dispositifs.

2. Les actions mises en œuvre ou débutées pour le CPF en 2016

Communication / information du public

- Les **réunions d'information** sur le CPF, initiées en 2015, ont été progressivement adaptées aux évolutions du dispositif et aux besoins identifiés auprès des salariés, par exemple concernant l'identification des formations éligibles.
Il apparaît cependant que les bénéficiaires ne connaissent pas encore suffisamment ce dispositif récent et ses modalités d'utilisation.

Démarche partenariale

- Le Fongecif Île-de-France a signé 5 **conventions de coopération** avec les OPCA (OPCALIM, OPCALIA, FORCO, FAFIH et OPCABAIA) en 2016, pour notamment professionnaliser les conseillers du Fongecif Île-de-France sur leurs dispositifs et pour sécuriser les parcours de formations.

Inscription dans les priorités 2016 pour le CIF CDI et CDD :

- Dans le cas de projets professionnels cohérents, le Fongecif Île-de-France privilégie les demandes bénéficiant d'un cofinancement permettant la diminution du coût du dossier, notamment par la mobilisation du Compte Personnel de Formation du salarié demandeur.

Organisation des processus de travail

- Dans la base de données **Solutio**, des fiches descriptives des processus de gestion du CPF par les OPCA, des contacts administratifs, des conditions et modalités de prise en charge ont été créées et sont disponibles pour les conseillers pour la préparation de leurs entretiens avec les salariés. Elles sont consultées et mises à jour régulièrement en fonction des décisions des conseils d'administration des OPCA.

Expérimentations

- Le Fongecif Île-de-France a participé à une expérimentation avec certains OPCA en 2016 pour articuler la FHTT financée par le Fongecif Île-de-France et le CPF financé par l'OPCA. Cette expérimentation n'a cependant pas engendré les effets escomptés.

Développements supports

- Le Fongecif Île-de-France participe régulièrement au **club utilisateurs du SI CPF**, organisé par le FPSPP avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce groupe de travail permet le suivi des évolutions et des mises à jour du SI CPF, un partage des bonnes pratiques et des expériences entre opérateurs CEP et financeurs, la coordination avec d'autres groupes de travail (notamment sur les articulations de financement possibles entre dispositifs, sur le parcours des salariés autonomes, sur les expérimentations à mener autour du CPF, etc.).

Incidences sur l'activité de financeur

- Le Fongecif Île-de-France a pu constater, à l'aide d'une étude et de rapprochements chiffrés avec les OPCA, lesquels observent une augmentation des demandes de prise en charge de CPF pour des formations « longues », qu'une partie des demandes initialement couvertes par le CIF se reporterait sur le CPF financé par les OPCA, entraînant une baisse de la demande de CIF CDI de 13 % entre 2015 et 2016.

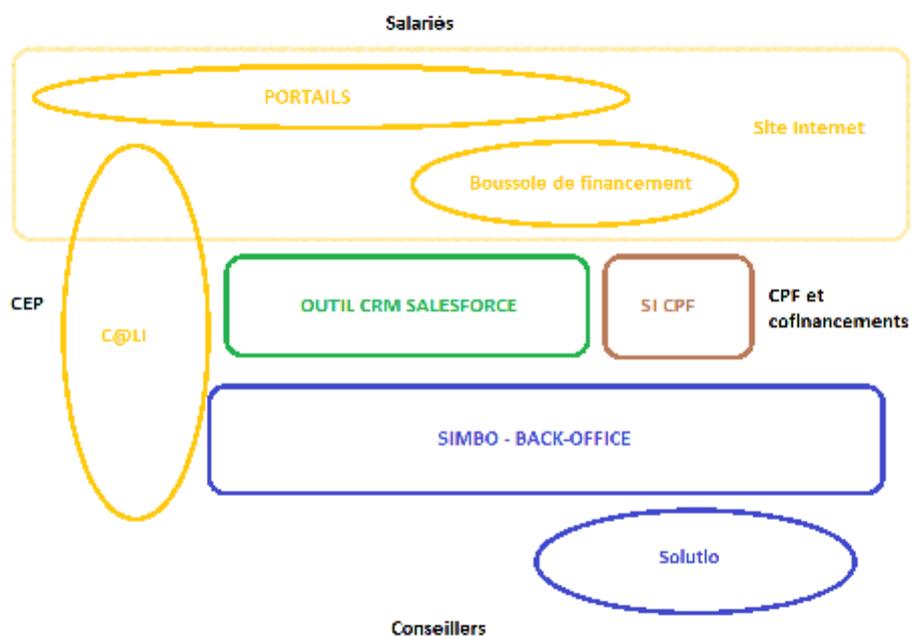
3. Les résultats de l'enquête satisfaction pour les bénéficiaires CEP

En mai 2016, l'Ifop a réalisé pour le compte du Fongecif Île-de-France une première **enquête auprès de 980 bénéficiaires** du Conseil en Evolution Professionnel. Celle-ci a mis en avant des taux élevés de satisfaction (84 %) et de recommandation aux proches (90 %) quant au suivi d'un CEP au Fongecif Île-de-France. L'enquête a révélé que les caractéristiques les plus satisfaisantes du CEP sont l'écoute du conseiller, les modalités de communication (téléphone, mail, face à face) et la clarté des informations données. Les résultats indiquent que les bénéficiaires se sont inscrits dans cette démarche très majoritairement dans l'objectif de se reconverter et de se réorienter professionnellement (68 %) et, dans une moindre mesure, pour progresser dans leur carrière professionnelle et pour valider la faisabilité de leur projet. Au final, ils sont plus de la moitié à déclarer que le CEP leur a permis de construire ou de préciser leur projet professionnel (56 %), qu'il a été une aide pour la constitution du dossier et qu'il a apporté des informations sur les dispositifs existants.

4. Les enjeux et actions à engager en 2017

- Poursuivre l'amélioration de la visibilité du CEP auprès du public afin de faciliter la mobilisation du service tout au long du parcours professionnel (diffusion de supports dédiés comme les 7 engagements CEP du Fongecif Île-de-France).
- Prendre en compte l'impact du CPA afin de prolonger les démarches initiées autour du CPF et accompagner l'appropriation de ce nouvel outil par les salariés.
- Prendre en compte les évolutions apportées au CPF (éligibilité du bilan de compétences, augmentation des heures en fonction des niveaux de formation, etc.) afin de faciliter l'accès des salariés aux dispositifs les plus adaptés à leurs besoins, en complémentarité avec les dispositifs du Fongecif Île-de-France.
- Interfacer le nouveau Système d'Information Multi Fongecif et le Système d'Information du CPF.
- Développer l'accompagnement du bénéficiaire par le CEP 3 durant sa formation et jusqu'à la mise en œuvre de son projet.
- Poursuivre et développer les partenariats avec les OPCA et les autres opérateurs du CEP, notamment sur la présence territoriale et la promotion des métiers dits "en tension" et/ou "en mutation".
- Mener une réflexion avec les instances paritaires du Fongecif Île-de-France sur l'articulation entre les prestations et dispositifs CIF, CPF et CEP en vue d'optimiser leur complémentarité au service de la mobilité professionnelle des salariés.

Cartographie des outils développés pour le CEP, le CPF et les cofinancements





CNEFOP



Fongecif Île-de-France

Réponses au questionnaire Opérateurs du CEP

Audition du 23 février 2017 au CNEFOP



Préparation du rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF Questionnaire Opérateurs du CEP

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (*cf. article L 6323-9 du Code du travail*), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (*cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP*).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations du CNEFOP 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité, développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux opérateurs du CEP, ont vocation à être auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire adressé à l'ensemble des opérateurs du CEP et que l'audition d'un certain nombre d'entre eux est programmée les 2 et 23 février 2017.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Le Fongecif Île-de-France a mis en place au 4^e trimestre 2014 une équipe dédiée à la réflexion sur les modalités de mise en œuvre de la réforme avec pour base le cahier des charges du CEP, lequel présentait la cible d'organisation, pour adapter l'offre de service d'accompagnement à l'identification du projet professionnel du salarié et au montage du dossier.

Cette mise en œuvre a impliqué un changement de posture des conseillers avec un suivi personnalisé et la rédaction de livrables à chacune des étapes pour formaliser les échanges.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

Pour le déploiement du CEP, le Fongecif Île-de-France a adopté une trajectoire de développement omnicanal à terme. Les étapes réalisées en 2015 et 2016 contribuent à la multiplication des canaux d'information et d'accompagnement possibles pour les bénéficiaires (site Internet avec portails spécifiques et dématérialisation des échanges, entretiens téléphoniques, Espace conseil, ateliers d'information collectifs, etc.). Grâce aux données collectées (logiciel de gestion de la relation, big data à terme, études thématiques), l'année 2017 permettra une meilleure articulation entre les dispositifs et les services et l'identification de parcours types en CEP à l'échelle de la structure pour que tout individu qui le souhaite puisse bénéficier d'une ingénierie de parcours adaptée et continue.

Les bilans pour les années 2015 et 2016 de la mise en œuvre du CEP et du CPF viennent répondre de manière plus complète à cette question.

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

La mise en œuvre du CEP a permis un enrichissement de l'offre de services, avec des dispositifs d'information plus importants à l'égard des publics, lesquels se sont légèrement diversifiés (91 % de CDI, 6,4 % de CDD ou demandeurs d'emploi, 0,4 % d'intérimaires et 2,2 % d'autres publics). La mise en œuvre du CEP a accéléré le développement de la dématérialisation et de l'accessibilité aux services via Internet, et a augmenté les échanges en distanciel (contacts téléphoniques notamment, avec + 46,3 % d'appels entre 2014 et 2016).

Avec l'outil C@li, les salariés peuvent bénéficier, en complément du suivi de leur conseiller, d'un outil d'appui à la construction de leur projet qui leur propose de multiples contenus dynamiques (cartographie des emplois, modules de e-learning, moteur de recherche d'emploi et de formation, etc.), à paramétrer en fonction de son projet.

Le Fongecif Île-de-France a aussi mené une expérimentation pour la mise en place d'un « Bilan de compétences modulaire », en réponse à un appel à projets national. Axé sur les besoins essentiels des salariés, il a été configuré en cinq modules, chacun pouvant être prescrit dans le cadre de la réalisation de leur CEP 2, pour approfondir le travail initié avec le conseiller. Une plateforme de dématérialisation spécifique (RunMyProcess) a été installée pour coordonner plus de 1 350 prestations modulaires avec les centres de bilan de compétences participant à la démarche.

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

L'offre de service du Fongecif Île-de-France se résume principalement au CEP. Elle a donc été adaptée pour répondre au cahier des charges.

Le CEP est une "continuité" de l'approche métier d'accompagnement au Fongecif Île-de-France. Il encourage les salariés à être autonomes et donne une traçabilité du parcours grâce aux livrables : les

synthèses pour l'aide à la construction du projet et le plan d'action pour la concrétisation du projet qui sont systématiquement communiqués aux candidats après chaque échange ou rendez-vous.

- **Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?**

Les collaborateurs en charge du conseil en évolution professionnelle ont bénéficié de formations spécifiques afin d'améliorer le niveau de service rendu (animation de réunions et d'ateliers, connaissance des dispositifs et des publics, techniques d'entretien, aide à la décision). En fin d'année 2016, l'accent a été mis sur la prise en compte du lancement du CPA et les évolutions législatives et réglementaires relatives au CPF et au CEP. Le juriste du Fongecif Île-de-France réalise des modules de formation par équipes et une veille juridique (lettre d'actualité juridique) pour apporter des réponses permanentes aux besoins des salariés et des collaborateurs.

Une démarche d'échange de pratiques entre opérateurs a aussi été amorcée par la Région Île-de-France sur le sujet de la construction du projet professionnel, avec la participation du Fongecif Île-de-France.

Le Fongecif Île-de-France a poursuivi en parallèle une démarche de coopération avec les opérateurs CEP et les OPCA, dans le cadre de conventions bilatérales, par exemple à travers la réalisation régulière d'interventions des OPCA auprès des conseillers CEP afin de présenter les résultats de leurs observatoires des métiers, les modalités de mobilisation du CPF et leurs dispositifs de financements propres. Une plateforme #REZOCEP a été mise en ligne pour rapprocher et mobiliser les acteurs de la formation professionnelle impliqués dans la réussite du CEP.

- **Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?**

En ce qui concerne la méthodologie appliquée au Fongecif Île-de-France pour développer l'autonomie des publics, le Fongecif Île-de-France adopte une **approche non prescriptive**, en donnant des clés de compréhension et de réflexion afin de faciliter la prise de décision de façon autonome. Pour cela, des ateliers collectifs ont été élaborés pour accompagner les publics en leur donnant les informations nécessaires pour un développement autonome de leur projet, avec un suivi sur leur demande.

Pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle, le Fongecif Île-de-France a développé une **stratégie de relation multicanale**, qui permet un « déport » des personnes autonomes vers des processus dématérialisés ou vers des contacts à distance.

Grâce au **nouveau site Internet**, chaque individu peut désormais créer son espace personnel et accéder, via le **portail « particulier »**, aux services proposés par le Fongecif Île-de-France. Ainsi, il peut initier son Diagnostic en ligne, avant de le compléter lors de son prochain échange avec un conseiller. De même, il peut découvrir l'offre de service et s'inscrire aux prestations qui lui correspondent. Enfin, il peut accéder aux documents nécessaires à la constitution de sa demande de financement et suivre le cheminement de sa demande. À tout moment, le salarié peut communiquer par messagerie intégrée avec les interlocuteurs correspondant à l'avancement de sa démarche.

5

Avec l'outil C@li, les individus peuvent bénéficier, en complément du suivi de leur conseiller, d'un outil d'appui à la construction de leur projet qui leur propose de multiples contenus dynamiques (cartographie des emplois, modules de e-learning, moteur de recherche d'emploi et de formation, etc.) à paramétrer en fonction de son projet.

La boussole de financement est un service en ligne disponible à partir du site Internet et qui permet, par une approche ludique, d'identifier des solutions de financement pour une formation, un bilan de compétences ou une VAE. Cette application interactive identifie également les organismes les plus adéquats pour un projet professionnel (organisme accompagnateur ou financeur).

Enfin, afin de renforcer la connaissance par le public du CEP, un guide spécifique a été conçu et diffusé sous format magazine pour en faciliter l'appropriation par le public. C'est un outil de démultiplication.

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

La mise en œuvre du CEP a d'abord permis aux publics du Fongecif Île-de-France de leur ouvrir le champ des possibles en matière de financement de parcours de formation, en englobant le Congé Individuel de Formation dans l'éventail des dispositifs à adapter en fonction des projets de chaque individu. En ce sens, les conseillers CEP, et notamment les conseillers CEP 3, peuvent orienter les individus vers d'autres types de financeurs (OPCA, collectivités territoriales, Agefiph, etc.).

Dans une optique plus large, les conseillers CEP du Fongecif Île-de-France propose un message davantage centré sur la réalisation du projet d'évolution professionnelle et non sur la formation uniquement, qui n'est qu'un seul des moyens de l'évolution professionnelle. C'est tout l'enjeu et l'intérêt de l'expérimentation d'un « bilan de compétences modulaires » (voir ci-avant) notamment, intégrée à l'ingénierie de parcours (en CEP de niveau 2) développée depuis 2015.

Enfin, la mise en œuvre du CPF a aussi permis de monter de nouvelles ingénieries financières de parcours, en donnant la possibilité aux individus de cofinancer une partie de leur CIF en mobilisant leur CPF d'une part, ou de mobiliser leur CPF seul d'autre part, le Fongecif Île-de-France faisant le cas échéant le lien avec l'OPCA de référence pour l'information sur les modalités de prise en charge et la constitution du dossier de demande de financement.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Le Fongecif Île-de-France a développé plusieurs outils pour les conseillers CEP.

Un logiciel de gestion de la relation (SalesForce) a été déployé, concomitamment au système d'information Multi Fongecif, pour servir de support aux échanges entre les conseillers et chaque individu (rédaction des livrables, échanges par e-mail, envoi de la documentation) et pour suivre et tracer l'ensemble des étapes du parcours CEP de l'individu (une seule authentification pour une même personne). En back-office, ce logiciel permet un reporting pour suivre finement l'activité et la livraison de statistiques pour mieux connaître les publics.

Le Fongecif Île-de-France a aussi déployé un logiciel de prise de rendez-vous (Acuity), en lieu et place du fonctionnement en libre accès.

Le Fongecif Île-de-France dispose de son propre service de documentation au sein du Pôle projet, pour favoriser l'appropriation par les conseillers des ressources et des outils nécessaires à l'accompagnement des publics. Une veille active est réalisée pour l'information des collaborateurs, avec des lettres documentaires paraissant régulièrement.

Le Fongecif Île-de-France a aussi développé ses propres outils, tels que C@li, la boussole de financement (voir ci-avant) ainsi qu'une base de données interne multicritères (Solutio), qui permet aux conseillers CEP 3 d'utiliser un outil d'ingénierie de financement pour l'Île-de-France, recensant plus de 100 dispositifs.

Le Fongecif Île-de-France utilise aussi la base Dokelio mise à disposition par Défi Métiers pour le recensement des offres de formation, et le portail O'defi pour l'aide à l'orientation des publics.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Dès sa parution, le guide "Repères du CEP" a été diffusé en interne aux conseillers. Il a permis de voir que certains questionnements étaient partagés entre opérateurs.

Depuis lors, il n'est que très peu utilisé. La diffusion de ce guide aurait été beaucoup plus utile en amont ou au début (1er semestre 2015) de la mise en œuvre du CEP, en donnant à chaque opérateur les clés pour le développement de son offre de service.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Le Fongecif Île-de-France a poursuivi une démarche de coopération avec les opérateurs CEP et les OPCA, dans le cadre de conventions bilatérales, par exemple à travers la réalisation régulière d'interventions des OPCA auprès des conseillers CEP afin de présenter les résultats de leurs observatoires des métiers, les modalités de mobilisation du CPF et leurs dispositifs de financements propres.

Une plateforme #REZOCEP a été mise en ligne pour rapprocher et mobiliser les acteurs de la formation professionnelle impliqués dans la réussite du CEP.

En complément, une démarche de relations avec les entreprises a été portée, afin de faciliter l'information directe des salariés sur le CEP et les dispositifs de financement qui leur sont accessibles, notamment en lien avec les OPCA et l'APEC.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

A ce jour, le Fongecif Île-de-France s'inscrit dans la démarche du SPRO à travers sa participation aux travaux de la commission et les échanges avec les autres acteurs. Toutefois, le lien direct entre le CEP et le SPRO n'est pas concrètement mis en œuvre en Île-de-France. La région poursuit avant tout ses actions à destination des demandeurs d'emplois.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?)

La mise en œuvre du CEP fait l'objet d'un suivi et d'un pilotage de la quantité et de qualité de service. Des objectifs sont fixés en nombre de prestations, en nombre d'appels téléphoniques et en temps d'attente, en nombre de personnes reçues à l'Espace conseil, en nombre d'entretiens réalisés ou en attente, etc.

Le logiciel de gestion de la relation permet un reporting sur des indicateurs définis. Les objectifs sont davantage quantitatifs à ce jour. Ils sont remontés aux instances de gouvernance du Fongecif Île-de-France au moyen d'un tableau de bord spécifique élaboré mensuellement.

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Un CEP réussi peut être décrit comme suit : un individu contacte un opérateur CEP pour lui exposer ses questions et ses inquiétudes quant à sa situation ou à son avenir professionnel et, après plusieurs entretiens avec des conseillers professionnalisés pour l'accompagner dans sa réflexion, à expliciter sa demande et ses besoins, il mène son parcours avec toutes les clés méthodologiques nécessaires à la réalisation de son projet.

Dans ce cadre, le conseiller peut accompagner la personne pour qu'elle se positionne en autonomie sur l'option (formation, bilan de compétences, etc.) qui correspond le mieux à sa situation et à son projet d'évolution, en lui permettant d'identifier toutes les opportunités.

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

Plusieurs leviers peuvent être proposés pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu :

- Une campagne de communication davantage ciblée (message et supports) sur les publics prioritaires en matière d'évolution professionnelle (bas niveaux de qualification, publics éloignés de l'emploi, etc.), avec une meilleure appropriation de la "marque" CEP ;
- La recherche d'une lisibilité accrue entre les dispositifs (suppression récente du DIF, mise en œuvre du CPF et du CEP) ;
- Un renforcement des moyens alloués aux opérateurs CEP pour la réalisation de qualité de cette mission.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Les réunions d'information sur le CPF par les conseillers du Fongecif Île-de-France, initiées en 2015, ont été progressivement adaptées aux évolutions du dispositif et aux besoins identifiés auprès des salariés, par exemple concernant l'identification des formations éligibles.

Pour que chaque individu puisse mobiliser son CPF dans le cadre d'un CIF, il existe une annexe au dossier de demande de financement, pour recueil de l'accord express du salarié et pour analyse par le service Instruction du Fongecif Île-de-France.

Les conseillers en CEP 3 peuvent quant à eux initier avec le salarié la constitution du dossier de mobilisation du CPF seul. L'accompagnement en CPF seul amène fréquemment à devoir expliquer le dispositif CPF auprès des demandeurs (mode de calcul des financeurs, règles de prise en charge, remplissage des rubriques du compte) et à contacter le financeur (OPCA, etc.), ainsi que l'employeur pour l'aide à la constitution administrative du dossier et des pièces à joindre. Le suivi aborde également les échanges auprès des organismes dispensateurs qui, compte tenu du fait que ces prestations doivent être reconnues comme éligibles, ont obligation de fournir un code « correspondant ».

Les conseillers du Fongecif Île-de-France peuvent saisir, en présence ou non du salarié, dès lors que ce dernier aura apporté tous les justificatifs nécessaires, les informations à compléter du SI CPF, dans le cadre de l'accompagnement personnalisé des personnes, du fait du rôle de financeur du Fongecif Île-de-France.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Pour les publics autonomes, la mobilisation du CPF est possible via le téléchargement d'un dossier depuis le SI CPF.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

La mise en œuvre du CPF a permis l'accès à un nouveau cofinancement pour les salariés demandant un CIF, par le biais de la mobilisation de leur CPF pour diminuer la prise en charge des coûts pédagogiques par le Fongecif Île-de-France. Dès lors, à enveloppe budgétaire constante, le Fongecif Île-de-France peut accepter davantage de demandes de financement de CIF quand les salariés mobilisent leur CPF pour un cofinancement. Ainsi, 987 demandes de financement de CIF acceptées par le Fongecif Île-de-France ont bénéficié d'un cofinancement par le CPF du salarié en 2016.

Pour renforcer la connaissance des dispositifs des OPCA et pour sécuriser les parcours de formation, le Fongecif Île-de-France a signé 5 conventions avec des OPCA (OPCALIM, OPCALIA, FORCO, FAFIH et OPCABAIA), en 2016.

Une base de données interne multicritères (Solutio) a été développée et permet aux conseillers CEP 3 d'utiliser un outil d'ingénierie de financement pour l'Île-de-France, recensant plus de 100 dispositifs et des fiches reprenant les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF par OPCA, pour une parfaite maîtrise par les conseillers CEP.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Le Fongecif Île-de-France a signé 5 conventions de coopération avec les OPCA (OPCALIM, OPCALIA, FORCO, FAFIH et OPCABAIA), en 2016, pour notamment professionnaliser les conseillers du Fongecif Île-de-France sur leurs dispositifs et pour sécuriser les parcours de formations.

En ce qui concerne le CIF-CPF, le Fongecif Île-de-France est lui-même financeur de formation.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Le Fongecif Île-de-France ne dispose pas d'une visibilité systématique sur la prise en charge des individus qu'il accompagne avec la quasi-totalité des OPCA (hors OPCALIA). Les conseillers vérifient eux-mêmes sur le SI CPF ou bénéficient du retour du demandeur pour savoir si la demande formulée auprès de l'OPCA a été effectivement validée.

Il apparaît également que certains OPCA (OPCAIM, OPCA TRANSPORTS ET SERVICES notamment) ont des exigences administratives trop fortes et qu'ils n'effectuent pas de relance par rapport à des pièces manquantes sans revenir vers l'opérateur Fongecif pour traiter plus rapidement les demandes. De ce fait, les conseillers CEP 3 doivent intervenir fréquemment pour répondre au demandeur et re-solliciter l'information concernant l'attribution de financement auprès de l'OPCA, ce qui rallonge parfois assez considérablement les délais d'attente pour l'information sur la décision auprès du demandeur de CPF.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Le public peut être demandeur de formations qui ne sont pas toujours éligibles au CPF, par exemple certaines formations qui sont inscrites au RNCP mais non éligibles au CPF. Cette distinction provoque un manque de lisibilité pour les demandeurs.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Dans le cadre de son activité de financeur de CIF, de CVAE, de FHTT et de CBC, le Fongecif Île-de-France finance d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF. Par ailleurs, toutes les formations inscrites au RNCP ne sont pas éligibles au CPF.

- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Le Fongecif Île-de-France n'a pas été confronté à ce cas.

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Le Fongecif Île-de-France participe régulièrement au club utilisateurs du SI CPF, organisé par le FPSPP avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Ce groupe de travail permet le suivi des évolutions et des mises à jour du SI CPF, un partage des bonnes pratiques et des expériences entre opérateurs CEP et financeurs, la coordination avec d'autres groupes de travail (notamment sur les articulations de financement possibles entre dispositifs, sur le parcours des salariés autonomes, sur les expérimentations à mener autour du CPF, etc.). Son organisation mensuelle oblige à partager et à communiquer entre utilisateurs sur les difficultés de mise en œuvre du CPF et à trouver de façon commune des solutions.

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Le Fongecif Île-de-France ne participe pas au processus d'élaboration de la liste régionale des formations éligibles.

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Le Fongecif Île-de-France n'a pas observé d'effets directs liés au CPF sur l'offre.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niv. 1 (*)	27,38	28,12	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	28,08	32,69	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	0,00	0,00	
Total ETP conseillers CEP :	55,46	60,81	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	85	256	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	6	8	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui		Accompagner la validation d'un projet professionnel - Actualité de la formation - Capitaliser et Transmettre son Savoir-Faire métier -Cartographie des dispositifs et financements -Comment repérer les expériences riches de compétences ? - Demandeur d'emploi : modalités d'accès à la formation -Démarrer une entreprise, l'essentiel pour réussir son projet - Dispositifs de formation pour les jeunes - Diversifier ses outils d'accompagnement et développer une attitude créative Donner de l'impact à vos écrits professionnels - Et si on parlait du handicap ? - Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité - Favoriser le dialogue par une communication bienveillante - Formation de formateur occasionnel - Gérer son temps pour être plus efficace - Initiation au droit de la formation - Intermédiation, une fonction émergente - La loi Travail - La période de professionnalisation : un dispositif aux initiatives multiples - La pratique du conseil face au mal être au travail - L'aide à la décision - Le plan de formation ou le dispositif employeur : conférence thématique - Le salarié, modalités d'accès à la formation : conférence générale - Mettre en place une stratégie et des pratiques d'analyse partagée de situation - Réaliser un document de synthèse (CEP) écrire à deux mains
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui/non		chaque nouveau conseiller bénéficie systématiquement d'une formation interne
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	1,1		457 h de formation pour l'ensemble des conseillers CEP en 2016, soit 1,1 jours de formation en moyenne par conseiller
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui/non		Plan de pro FPSPP
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

(Réponse groupée sur l'ensemble de ces items)

De nombreuses actions ont été entreprises pour la mise en œuvre opérationnelle du CEP, même si le CEP est considéré par notre structure comme une suite « logique » de la mission de conseil en mobilité professionnelle développée au sein du réseau des Fongecif, et ce depuis 1995 : approche, posture adaptée pour accompagner le salarié dans la construction de son parcours. Ci après, nous vous présentons les éléments vraiment nouveaux mis en œuvre à la fois en termes de décision prises par notre CA et d'évolution de notre offre de services.

Principe de gouvernance

Il a été acté par les administrateurs du Fongecif Bretagne l'ouverture pour les services de niveau II et III du CEP à des publics « autres que ceux finançables par le Fongecif » : **choix de proposer notre offre de services à « tout actif »** et ce dès 2015.... Il a été proposé d'en chiffrer la mesure d'impact. Historiquement et en accord avec la Région Bretagne, dans le cadre du Service public de l'orientation, le Fongecif assurait l'accueil et l'information tout public (niveau I du CEP) mais accompagnait et conseillait (niveau II et III du CEP) uniquement les salariés éligibles au CIF par les Fongecif.

Suite à cette décision et à la mise en œuvre de notre offre de services CEP, nous avons vu évoluer de manière notable le nombre de personnes accompagnées sur le niveau CEP II et III de 2014 à 2016. Les chiffres présentés ci-dessous montrent l'évolution de la volumétrie en termes de nombre de Rvs d'accompagnement pour les trois dernières années :

- En 2014 : 5896 rdv d'accompagnement
- En 2015 : 7878 rdv d'accompagnement
- En 2016 : 9709 rdv d'accompagnement

Structuration de notre offre de services CEP

Afin de nous accompagner dans cette évolution et dans l'adaptation de notre offre de service, le Fongecif Bretagne a bénéficié de **l'appui d'un cabinet conseil sur la conduite du changement** (cf. conforme aux échanges de la réunion de mars 2015 sur la COM). Les travaux réalisés dans ce cadre ont permis de mobiliser l'ensemble des équipes conseil sur différents thèmes :

- Prise de conscience collective d'une modification sensible de l'activité accueil/conseil et de l'écart entre ce que le Fongecif réalise et doit dorénavant réaliser en tant que CEP et principalement :
 - Renfort sur notre offre de **services des données socio économiques, principalement pour les publics les moins autonomes** (Offre de service « **Market Emploi** »),
 - Déploiement accéléré de notre offre « **dématérialisée** » (Offre de service « **Plateforme projet** »),
 - Travail sur la « **faisabilité du projet** » : partage des mêmes valeurs et principes, constitution d'un outil d'autodiagnostic, (cf. grille de faisabilité)
 - **Ingénierie financière** associée à **l'ingénierie de parcours** : renforcement de la logique de cofinancement avec d'autres acteurs, mais aussi amélioration de la définition avec le bénéficiaire de la formation et de la durée adéquate (positionnement, VAE...), de la meilleure modalité

pédagogique. Le Fongecif Bretagne dispose, au vu des profils différenciés de ses conseillers, de l'ensemble des compétences nécessaires. La principale action à mener, qui reste encore à peaufiner en 2017, consiste à faire que la somme des compétences individuelles devienne une compétence collective.

- Constitution d'un groupe transversal Accueil/Conseil/Gestion afin de **réfléchir sur la simplification de nos procédures, de proposer des outils en ligne, d'adapter notre organisation pour diminuer les travaux « chronophages »** ...afin d'impliquer tous les services dans la mise en œuvre de la réforme qui concerne toutes les activités du Fongecif,
- Construction et stabilisation de notre offre de services.

La poursuite de la mise en œuvre de produits web services.

- **Module d'accompagnement à distance : plateforme projet**

Le module projet est un module d'accompagnement à distance basé sur une pédagogie de e-learning. Il s'adresse aux salariés qui ont un projet de reconversion et qui souhaitent l'approfondir. Le salarié identifié par un conseiller du Fongecif et volontaire se connecte à une plateforme de formation en ligne. L'objectif du module est que le salarié intègre la notion de projet, dispose des outils pour le construire et le présenter. Il bénéficie d'un accompagnement par un conseiller par courriel quand il le souhaite, un suivi est bien entendu assuré.

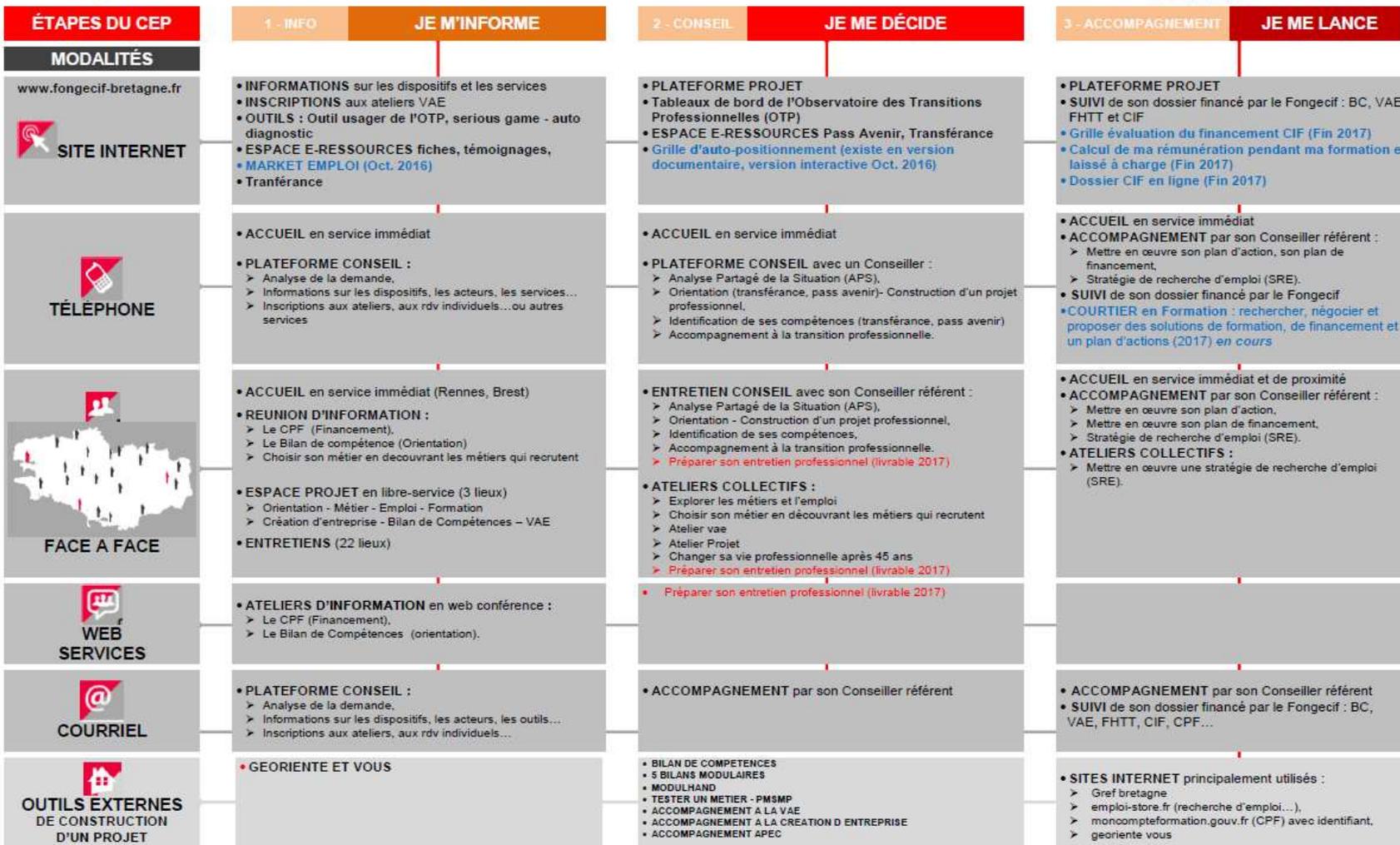
- **Epass CPF**

Cet outil a été réalisé en 2015 par deux conseillères sur la base du fonctionnement de l'Epass Bilan, déjà existant. Il s'agit de réunions d'information collective sur le thème de la formation continue (les différentes modalités, le financement, les nouveaux textes issus de la loi du 5 mars...). Dans un premier temps, ce nouveau service a été d'abord ouvert dans les 30 lieux en Bretagne, mais pourrait avoir à terme (en fonction de la qualité du débit réseau) une utilisation par le salarié à son domicile. Au vu du niveau de la demande sur l'epass CPF en 2016, cette offre de service pourrait en 2017 évoluer et être ajustée aux besoins d'information des utilisateurs sur les dispositifs de formation et de financement mobilisés en fonction de leur situation et de leur projet.

- **L'étude de projet en ligne – service dématérialisé**

Ce projet a pour objectifs à la fois de renforcer l'autonomie du salarié dans l'étude du projet via un service dématérialisé et d'optimiser les conditions favorables et de réussite pour la prise en charge de son projet. Pour répondre à ces objectifs, trois outils ont été pensés et déjà travaillés par les équipes. Ce projet sera à poursuivre en 2017 avec une finalité qui est la saisie du dossier en ligne.

La cartographie interne de l'offre de services du Fongecif par niveau et par modalités, précise la progression pour la mise en œuvre des services. Elle a été à nouveau présentée lors de notre conseil d'Administration du mois d'Octobre 2016 avec ses évolutions (noir : existant, rouge : en attente, bleu : en cours ou réalisé).



L'expérimentation de prestations externalisées

Afin de répondre aux attentes et aux besoins des salariés, le Fongecif Bretagne propose des prestations externes s'appuyant sur des expérimentations nationales et/ou régionales :

- **Le bilan modulaire**

En 2015, le Fongecif Bretagne a répondu à l'appel à projets visant la mise en œuvre des **bilans modulaires**, cet appel à projet se poursuit en 2016. Le Fongecif Bretagne a identifié 4 thématiques nécessitant un appui par des spécialistes « externes » pour compléter le travail des conseillers en évolution professionnelle.

Ainsi, dans le cadre du CEP, certains bénéficiaires ont besoin d'être plus soutenus pour :

- réfléchir à un projet de création ou de reprise d'entreprise,
- construire leur portefeuille de compétences et évaluer, si besoin, leurs aptitudes cognitives,
- tester, au cours d'entretiens avec des professionnels et de stages d'observation, des hypothèses de reconversion ou d'évolution professionnelle,
- identifier leurs ressources dans une situation de mal-être au travail.

Ces quatre objectifs nous amènent à envisager l'expérimentation de 5 bilans modulaires :

1. Bilan « Création et/ou reprise d'entreprise »,
2. Bilan « Créer son portefeuille de compétences »,
3. Bilan « Vérification du projet »,
4. Bilan « Création de son portefeuille de compétences et vérification de projet »,
5. Bilan « Identifier ses ressources dans une situation de mal-être au travail ».

- **Modulhand**

Le Fongecif Bretagne finance une prestation spécifique pour les personnes en situation de handicap qui bénéficient d'un Bilan de compétences sur la base d'un cahier des charges qui a fait l'objet d'appel à candidatures.

La prestation comprend deux phases :

- Phase 1 : Evaluation médico-fonctionnelle d'une heure trente effectuée par un ergothérapeute au début du bilan de compétences. Cette phase permet au salarié d'obtenir une meilleure lisibilité de ses capacités et limites fonctionnelles, elle permet au conseiller bilan d'avoir tous les éléments à prendre en compte pour l'élaboration du projet professionnel du bénéficiaire.
- Phase 2 : Accompagnement du salarié par un ergonomiste, en entreprise, afin de vérifier « in situ », auprès d'un professionnel, la faisabilité du projet professionnel élaboré au cours du bilan. Cette phase s'effectue en fin de bilan et permet de vérifier l'adéquation entre le projet et les conditions d'exercice de ce métier dans les entreprises locales.

- **La PMSMP**

Dans le cadre de notre convention avec Pôle Emploi, il a été convenu qu'une délégation de signature de la convention PMSMP permette au Fongecif Bretagne de couvrir un salarié dans le cadre d'un stage de découverte métier. Ce dispositif est un vrai succès et a permis à 131 personnes de découvrir le métier visé et de conforter sa nouvelle orientation ou sa reconversion professionnelle.

Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

L'autonomie des personnes est un sujet au cœur des réflexions et du développement de notre offre de services. Le Fongecif Bretagne a toujours porté une attention particulière à l'autonomie des personnes en mettant au cœur des démarches d'accompagnement le salarié en tant qu'acteur. Cela a impliqué des principes d'actions :

- **Pour nos conseillers** : adopter une posture professionnelle favorisant la prise en compte des dimensions singulières et subjectives de la personne et nécessitant des compétences en matière d'accompagnement et de conseil : « Ne pas faire à la place », « tenir conseil », « coconstruire des réponses ».

- **Pour les personnes** : avoir accès à une offre de services et des modalités (à distance, en face à face, par téléphone) adaptés à leur situation en lien avec leur degré d'autonomie privilégiant le face à face pour des personnes plus en difficultés.

Ce travail sur l'autonomie des personnes est à nouveau relancer en 2017 pour d'une part, définir ce que l'on entend par « autonomie » et partager les pratiques entre conseillers et d'autre part, faire évoluer et adapter notre offre de services en fonction de cette définition.

La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Nous avons travaillé sur la notion de « courtier » qui permet d'offrir au bénéficiaire : la bonne certification avec la bonne durée, les bonnes modalités avec un coût cohérent.

Dans ce cadre, il a été demandé aux conseillers de travailler le plus en amont possible sur d'une part, les possibilités de réduction de parcours (certification partielle, VAE, adapter l'offre de formation au profil du salarié par un positionnement de l'organisme de formation et la validation des acquis) et d'autre part, de mobiliser les dispositifs financiers pour réduire le laisser à charge (CPF, période de professionnalisation...).

A titre d'exemple, des conventions ont été signées avec d'une part,

- **des organismes de formation**, le Fongecif Bretagne a signé trois conventions avec des organismes de formation pour une nouvelle ingénierie pédagogique, un meilleur achat des formations et un renforcement de la VAE ou encore des positionnements réglementaires pour déterminer la bonne durée de formation pour la personne. Il est également question pour deux de ces conventions de l'apport de la FOAD dans la formation des salariés. Les organismes concernés :
 - AFPA,
 - Rectorat de Rennes / DAFPIC
 - CNED

Pour le Rectorat de Rennes, afin de fluidifier les entrées/sorties des personnes, les bénéficiaires d'un CIF en CAP disposent de deux jurys dans l'année (et pas uniquement l'examen en juin).

- **Et d'autre part, des Opcas** notamment Actalians qui a permis de financer à titre d'exemple des parcours longs pour la formation « De infirmier » avec une prise en charge sur les trois ans de la formation et une articulation des dispositifs CIF/période de professionnalisation.

Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

Afin d'accompagner les conseillers dans leur évolution, des actions de professionnalisation ont été réalisées en 2016 et seront à poursuivre pour l'année 2017 :

o Au niveau CEP 1 :

- o Améliorer la connaissance des secteurs et filières professionnelles, des observatoires,
- o Renforcer l'interconnaissance entre acteurs du CEP et SPRO, afin de mieux informer et aiguiller le salarié vers la bonne offre de services,
- o Améliorer le premier accueil téléphonique et physique par une meilleure qualification de la demande et du besoin par une formation intra Fongecif sur l'« Analyse de situation partagée »

o Au niveau CEP 2

- o Adapter et faire évoluer notre offre de services dans une logique d'harmonisation des pratiques en tenant compte des spécificités du public et des territoires,
- o Renforcer l'accompagnement et l'aide à la construction du projet professionnel par une formation intra Fongecif sur l'acquisition de méthodes, d'outils pour d'une part, mieux structurer l'accompagnement et identifier les compétences transférables à mobiliser sur le nouveau projet,
- o Renforcer les écrits professionnels pour répondre aux livrables demandés en fin de CEP 2 au travers d'une synthèse à remettre au salarié accompagné,

o Au niveau CEP 3

- o Renforcer le travail avec le salarié sur le choix de formation : achat de la formation, définition de la meilleure certification possible, durée, qualité de la formation...
- o Accompagner le salarié dans l'ingénierie financière de son projet en identifiant les financeurs potentiels et les financements adaptés au projet et à la situation de la personne parmi l'ensemble des modalités offertes.

Afin de compléter ces actions de professionnalisation, des échanges de pratiques entre conseillers sont mis en place à la fois pour prendre du recul sur la pratique professionnelle et trouver des solutions pour des situations individuelles et spécifiques. La fréquence de ces réunions a été augmentée en 2016 : une réunion de l'ensemble des équipes du CEP par mois.

Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

En complément des outils décrits ci-dessus sur l'offre de services, ainsi que les dispositifs mis en œuvre en lien avec les partenaires (PMSMP par exemple), le Fongecif a en charge l'observatoire des transitions professionnelles.

- Observatoire des Transitions Professionnelles (OTP®)

Une convention avec le FPSPP prévoit que le Fongecif Bretagne généralise l'enquête post CIF à tous les Fongecif et développe le tableau de bord en ligne qui met en avant les résultats de l'enquête.

En 2017, le FPSPP étendra les missions confiées au Fongecif Bretagne. Il sera alors chargé de permettre la mise en place d'une **enquête sur l'offre de services** auprès de 4 Fongecif (phase de test) et ensuite de faciliter la généralisation de cette enquête pour tous les Fongecif.

Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide repères a été diffusé au sein de l'équipe des conseillers dès sa publication. Il a été un élément important de communication sur le cadre élargi attendu des conseillers en charge du CEP et sur la nécessité d'organiser la complémentarité des acteurs.

Le guide Repères du CEP a permis de construire un référentiel métier sur la base des attendus à la fois en termes d'activités par niveau de CEP et de compétences à développer. Ces points de repères métiers seront diffusés lors des entretiens individuels lors de l'évaluation des compétences et des connaissances attendues sur le métier.

Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Partenariats avec les autres opérateurs (vous trouverez joint un tableau recensant les partenariats et conventions travaillés par le Fongecif Bretagne).

L'année 2015 puis l'année 2016 ont été particulièrement importantes dans la construction et le renforcement de partenariats (le fonctionnement en réseau étant déjà très présent en Bretagne) :

- avec **d'autres opérateurs du CEP** afin de mieux coordonner nos actions, nos dispositifs et nos valeurs ajoutées : POLE EMPLOI (2015), FAF TT (2015), APEC (2016).
 - o **Pôle Emploi** : les axes de travail suivants ont été abordés au cours de l'année : meilleur recours à la VAE, au CIF CDD (information, communication...), possibilité de mise en œuvre de la PMSMP par le Fongecif (dispositif très utile pour la vérification des projets professionnels des bénéficiaires), Dans le cadre de ce partenariat, certaines situations ont pu être traitées en commun pour le bénéficiaire notamment :

- La mobilisation du CPF pour un CIF CDD
 - L'articulation de différents dispositifs de financement (Région, abondement pôle emploi, CIF CDD..)
 - Une prise en charge du bénéficiaire plus opérante et clarification de qui intervient sur quoi et à quel moment
- **FAFTT** : Le Fongecif Bretagne assure des missions de CEP2 pour le compte du FAFTT sur le territoire breton. Pour l'année 2016, 79 salariés relevant du FAFTT ont été reçus en premier accueil en 2016. 20 intérimaires ont bénéficié de l'offre de services niveau CEP 2.
 - **APEC** : Des échanges de pratiques, des animations de réunions collectives communes, l'utilisation de la valeur ajoutée de chacun des réseaux pour les bénéficiaires...
- avec des **partenaires institutionnels** : Région, FSE, Direccte, Agefiph. A titre d'exemple :

- **Région** : Des groupes de travail réunissant des opérateurs CEP ont été mis en place afin de mieux identifier des leviers possibles et trouver ensemble des solutions de financement à mobiliser pour des personnes à situation spécifique (demandeur d'emploi en activité réduite, salariés saisonniers, arrêt maladie, ancienneté insuffisante, entrepreneur, conjoint d'artisan...)

Une expérimentation "Recueil de la parole des usagers par les professionnel.le.s" portée par le Fongecif a été déployée sur le territoire afin de recenser les situations nécessitant des actions d'intermédiation entre acteurs du territoire. La présentation de cette expérimentation a été réalisée auprès des acteurs concernés et mobilisés sur le territoire. (Cf fichier pdf joint)

- **FSE / Direccte Bretagne** : Une convention répartie sur 3 ans, de 2015 à 2017, a été signée pour le cofinancement à 50% de CIF CDI ou CDD au bénéfice de 140 salarié(e)s domiciliés sur la Bretagne, de bas niveau de qualification, dont séniors (54 ans et plus) ou travailleur reconnu handicapé (TH) ou en situation d'illettrisme. Le Fongecif est régulièrement sollicité par les UT Direccte sur les territoires sur les thématiques suivantes : CSP, GPEC....
 - **Agefiph** : Le Fongecif qui a conclu un partenariat avec l'Agefiph depuis 1991, soutient particulièrement la formation en milieu ordinaire des salariés reconnus TH. Dans ces modalités d'instruction, un salarié reconnu TH bénéficie d'une bonification de points dans la cotation de son dossier. L'Agefiph apporte un soutien important chaque année au Fongecif pour le cofinancement de projets en CIF CDI et CDD.
- avec des **organismes partenaires du SPRO et du territoire** : Missions locales, Maisons de l'emploi, Cité des métiers, CIO, Communautés de communes,....

- le Fongecif Bretagne est partenaire de longue date de la **Région Bretagne**. Il est membre historique du SPRO. Il est également structure d'appui des autres OPACIF en région (signature d'une convention ad'hoc). La Région Bretagne soutient également le Fongecif Bretagne en cofinçant la plateforme téléphonique, en apportant une subvention pour des publics jugés prioritaires par la Région pour les CIF, en permettant également d'assurer des permanences dans quelques locaux de ses points territoires à titre gracieux. Le Fongecif Bretagne contribue ainsi à la dynamique des territoires.

Des groupes de travail sont organisés entre **acteurs du CEP/SPRO** afin d'améliorer l'interconnaissance des offres de services des différents acteurs et également de trouver des solutions pour des bénéficiaires qui ne rentrent dans aucun dispositif.

Sur le territoire breton, le Fongecif Bretagne est présent sur les 22 pays (permanences régulières, services collectifs...) en collaboration avec des CIO, Missions locales, Cités des métiers, communautés de communes (pour les Epass).

- Avec des **OPCA**
 - o Le partenariat les OPCA ne se résume pas au cofinancement d'une formation ou d'une meilleure articulation des financements (CPF/période de professionnalisation/VAE/CIF...), il permet un regard commun sur les organismes de formation d'un territoire : qualité, durée, coût unitaire, durée des stages en entreprise...

Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?)

Des objectifs qualitatifs et quantitatifs ont été fixés à l'équipe CEP à partir du suivi d'activités statistiques de notre offre de services. En 2016 et dans le cadre de l'activité de CEP, il a été défini pour les conseillers :

- o Une répartition des plages de la plateforme téléphonique par conseiller afin d'assurer un premier niveau d'accueil et d'information. Il a été défini trois plages de plateforme téléphonique par conseiller réparties par demi-journée afin de pouvoir répondre à la demande. Par ailleurs, il est programmé un renfort de leur compétence nécessaire pour mieux qualifier le besoin au vu de la situation du bénéficiaire et de mieux aiguiller vers la bonne offre de services interne au Fongecif Bretagne ou externe via d'autres opérateurs CEP.
- o L'objectif pour le niveau CEP 2 et 3 est de renforcer l'accompagnement et la notion de parcours. C'est pourquoi, il a été défini un objectif pour chaque conseiller afin de proposer et de réaliser un suivi CEP 2 pour 30 % des utilisateurs. Au niveau qualitatif, l'objectif est de renforcer à la fois l'accompagnement en termes de méthodes, d'outils et de posture, d'ingénierie de parcours et financière.

Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

En synthèse, la réussite d'un CEP est de pouvoir faire bénéficier de la meilleure offre de services aux bénéficiaires avec des modalités adaptées (individuel, collectif, présentiel et à distance) dans une logique de parcours (en amont du projet, pendant et post formation) en s'appuyant sur la complémentarité des autres acteurs CEP/SPRO sur le maillage territorial. De plus, un CEP réussi est celui qui permet l'accompagnement jusqu'à la faisabilité du projet en prenant en compte la meilleure offre en terme de formation et en terme d'ingénierie financière pour réduire le laisser à charge du bénéficiaire.

Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

- La communication de notre offre de services en s'appuyant à la fois sur les acteurs SPRO en tant que prescripteurs et en renforçant notre communication auprès des bénéficiaires par l'intermédiaire des réseaux sociaux ou l'organisation d'événements spécifiques. Dans ce cadre, il est prévu en 2017, de développer une présence sur les réseaux sociaux.
- Le Fongecif Bretagne a initié des actions ponctuelles de communication « presse » et « radio » en lien ou déconnectées avec la campagne nationale initiée par le FPSPP « Osez l'évolution professionnelle ». Un budget spécifique y a été consacré. Le message était tourné sur la plus value pour le bénéficiaire et sur le lien privilégié entre le bénéficiaire et le conseiller en évolution professionnelle.
- L'évaluation de notre offre de services par des enquêtes hebdomadaires auprès des bénéficiaires pour adapter notre offre de services à leurs attentes et leurs besoins. Cette évaluation est mise en place depuis Janvier 2017 et permet déjà de vérifier l'adéquation entre les attentes des bénéficiaires et les prestations réalisées.
- Le Fongecif Bretagne est également ISO 9001 depuis 2009, le recueil des « remarques » des usagers et l'analyse des « non conformités » est exploité dans une logique d'amélioration continue. Un partage d'un plan qualité et d'un système qualité entre l'ensemble des opérateurs SPRO/CEP serait sûrement un atout évident, mais semble un projet à moyen terme (cf. expérimentation menée en Bretagne sur 4 territoires). Déjà, une animation « renforcée », « proactive » des acteurs en région en complément des actions de professionnalisation et d'échanges de pratiques serait utile.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Le CPF est évoqué en situation de conseil dès lors que la question du financement d'un parcours de formation fait partie de la démarche du bénéficiaire.

La recherche d'une démarche autonome est toujours au cœur de l'action du conseiller.

Des ateliers de mise en œuvre du CPF sont régulièrement organisés en présentiel ou à distance (cf ci avant). L'offre de services Epass CPF a été mise en place afin de mieux informer et accompagner les salariés dans la prise en compte de leur CPF.

Lors du montage d'un dossier CIF, il est demandé l'accord écrit du demandeur pour la mobilisation de ses heures CPF.

NB : Il est noté une moindre demande de la part des usagers depuis le 2nd semestre 2016, et donc une fréquence moindre de déploiement de l'offre de services CPF depuis 2016. Il est maintenant plus installé dans un des dispositifs présentés dans le cadre de la faisabilité financière d'un projet.

La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

De nombreux services et dispositifs (dont le CPF) sont accessibles par une partie de notre public, plus autonome. La difficulté réside à partager la vision de l'autonomie de la personne.

Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Afin de développer de nouvelles ingénieries de financement, le Fongecif Bretagne a engagé un travail de partenariat avec les représentants régionaux de différents OPCA. Pour se faire, le Fongecif Bretagne a identifié en interne deux conseillères référentes auprès des OCPAs (avec une décharge horaire pour assurer cette mission, et la mission également de partager et diffuser ces informations à l'ensemble des autres conseillers). Leurs objectifs ont été et sont encore aujourd'hui :

- Contacter et réunir les opcas pour recueillir des informations sur les modalités de prise en charge du CPF HTT
- Signer une convention CPF HTT/Formation HTT avec des Opcas. 4 Opcas à ce jour ont signé cette convention :
 - o OPCALIA
 - o Agefos PME
 - o Constructys
 - o FAFIH
 - o Intéressés mais non signataires OPCAIM/FORCO

Ces partenariats ont permis de construire d'autres actions en commun et pas exclusivement liées au CPF.

Nous avons également des partenariats intéressants de cofinancement avec Actalians et Opcas Transport, sur des métiers et formations particulières.

En 2017, il est prévu de poursuivre ce travail partenarial avec les OPCA afin d'optimiser l'ingénierie financière et de mieux recenser les dossiers cofinancés (volume et cas particuliers).

Le Fongecif Bretagne a également participé activement aux relais de difficultés et dysfonctionnements constatés au cours de la mise en œuvre du dispositif CPF auprès de la DGEFP et du FPSPP, et ce dans une démarche d'amélioration globale du dispositif.

Les difficultés remontées portaient sur plusieurs points :

- Le manque de fluidité dans le traitement des dossiers de financement entre les conseillers CEP et les OPCA pour la mobilisation du CPF autonome

- Un manque d'informations sur les évolutions des modalités financières définies par l'OPCA concernant notamment l'abondement du CPF autonome (changement en fin d'année)
- L'articulation des dispositifs de financement entre le CIF/CPF, CIF/période de professionnalisation

Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Des groupes de travail réunissant des opérateurs CEP ont été mis en place afin de mieux identifier des leviers possibles et trouver ensemble des solutions de financement à mobiliser pour des personnes à situation spécifique (demandeur d'emploi en activité réduite, salariés saisonniers, arrêt maladie, ancienneté insuffisante, entrepreneur, conjoint d'artisan...).

Une expérimentation "Recueil de la parole des usagers par les professionnels" portée par le Fongecif Bretagne et la Région a été déployée sur le territoire afin de recenser les situations nécessitant des actions d'intermédiation entre acteurs du territoire. La présentation de cette expérimentation a été réalisée auprès des acteurs concernés et mobilisés sur le territoire. (Cf fichier pdf joint)

Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

En général, les formations éligibles correspondent aux besoins observés et demandes des personnes. Le constat est plutôt sur le peu de formations modulables par socles de compétences qui permettrait une modularité et adaptation de la formation au parcours de la personne et une diminution des coûts de formation. A titre d'exemple, les formations passerelles non certifiantes alors qu'elles répondent aux profils de personnes ayant déjà acquis des connaissances et compétences dans leur précédente expérience (notamment en conduite interurbain de voyageurs).

Par ailleurs, le nouveau projet de décret permettant de rendre éligible le permis véhicule léger va avoir des impacts d'une part, sur la posture du conseiller CEP (évolution d'une posture de neutralité, d'aide à la décision à une posture de validation) et d'autre part, sur l'activité du conseiller CEP (risque d'une importante volumétrie à gérer au niveau de l'organisation).

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Le Fongecif Bretagne a toujours financé en priorité des formations diplômantes ou qualifiantes (inscription au RNCP) que l'on retrouve en grande partie dans les formations éligibles CPF. En revanche, certaines formations reconnues par les employeurs et obligatoires pour certains métiers qui ne sont pas aujourd'hui RNCP, peuvent être financées dans le cadre du CIF (à titre d'exemple : Conseiller funéraire est reconnue par l'Etat car obligatoire pour l'exercice du métier via un décret mis en œuvre par le Ministère de l'Intérieur qui en précise la durée et le contenu mais n'est pas reconnue RNCP).

Le Fongecif Bretagne, en tant que financeur de dispositifs de formation, a également valorisé dans ses critères de prise en charge de CIF, l'apport par le salarié de ses heures de CPF dans le montage financier du dossier, (considéré par un effort de cofinancement personnel). D'autres cofinancements sont ensuite mis en œuvre (OPCA, apport employeur, Région, FSE, Agefiph...).

351 personnes pour les années 2015 et 804 pour 2016 ont mobilisé leur CPF pour le cofinancement de leur action de formation.

A noter : les CEP du Fongecif ont également œuvré dans l'accompagnement des bénéficiaires sur des financements d'actions mobilisant le « CPF seul » qui ne sont pas ici comptabilisés. Au vu de l'abondement de certains OPCA sur le CPF tant en termes de durée que de taux, dans le cadre de l'ingénierie financière pour la faisabilité du projet de la personne, les CEP ont facilité la constitution d'un dossier CPF seul en lien avec l'OPCA.

Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Les équipes ont également particulièrement été mises à contribution au niveau régional par les autres acteurs. A titre d'exemple, la plateforme téléphonique du Fongecif a constaté la progression importante des appels, de + 14% en moyenne par rapport à 2014, avec des pics à plus de 48% sur les premiers mois de l'année par rapport à l'année 2014. Cette augmentation est particulièrement liée au CPF. Constat : d'autres opérateurs du SPRO et du CEP nous ont relayé différentes demandes d'information, notamment sur la création des comptes sur le site CDC, l'information sur les listes de formation, la distinction entre les listes,....

En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Le Fongecif a participé activement aux travaux de mise en œuvre du CPF dans le cadre des réunions initiées nationalement (par la DGEFP et le FPSPP).

De plus, et afin de participer à l'harmonisation des pratiques dans le réseau, un salarié du Fongecif Bretagne est membre du Club utilisateur CPF qui se réunit chaque mois en présence de représentants d'OPCA et d'OPACIF, de la DGEFP, du FPSPP et de la CDC.

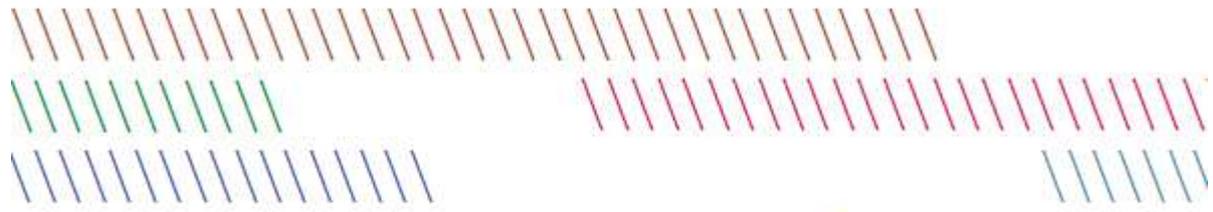
Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Le Fongecif Bretagne s'est également investi dans la participation aux travaux régionaux initiés par le COPAREF ainsi qu'aux réunions d'informations auprès des acteurs du SPRO sur ce dispositif et sur le CEP. Le Fongecif Bretagne a été sollicité par le COPAREF sur le travail de constitution des listes CPF, les informations de l'Observatoire des transitions professionnelles ont notamment été utiles.

Par ailleurs, dans le cadre de la qualité des organismes de formation, nous menons un diagnostic des formations les plus demandées afin de construire un référentiel par formations et organismes de formation en région pour identifier les pratiques en termes de coûts, de durées des formations et ainsi nous permettre de définir nos modalités de prise en charge.

Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Afin de financer leur formation, nous notons que certains organismes de formation prescrivent des formations éligibles CPF ne prenant pas toujours en compte la validation des acquis de la personne en l'orientant de ce fait vers une formation longue et pas toujours modularisée. De ce fait, le rôle d'intermédiation du conseiller CEP entre le salarié et l'organisme de formation est pertinent pour éviter d'orienter une personne vers une formation ne répondant qu'en partie à ses besoins (ingénierie de parcours).



L'utilisateur au cœur de l'amélioration du service SPRO/CEP



L'USAGER
AU CŒUR DE L'AMÉLIORATION
DU SERVICE PUBLIC RÉGIONAL
DE L'ORIENTATION ET DU CONSEIL
EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Expérimentation territoriale

RAPPORT - OCTOBRE 2016

CONTACT :

Anne Hélène Le Guennec
Responsable du Projet
06 33 71 65 07
ahleguennec@fongecif-bretagne.bzh

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	4
CADRE ET CONTEXTE	5
LE CADRE DE L'ÉTUDE	5
Cadre régional	6
Cadre national	7
LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE	8
Contexte régional	8
Contexte national	8
Le réseau Fonagif animé par le FPSPP	9
L'EXPÉRIMENTATION	10
Les enjeux	10
Les acteurs, le comité de pilotage et leur rôle dans l'expérimentation	10
Le Comité de pilotage	10
Les acteurs des territoires	10
Méthodologie et calendrier	11
La nature des données collectées	11
LES DONNÉES COLLECTÉES	12
2^e PARTIE - LES OUTILS DE RÉGULATION	12
• Les outils de régulation régionaux	12
- La régulation non visible	12
- La régulation dans le cadre d'un processus qualité existant	13
- La Médiation	14
- La participation citoyenne	15
• Les outils de la régulation nationale	15
- Régulation qualité	16
- La médiation	17
- La participation citoyenne institutionnalisée en exemple	18
2^e PARTIE - LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)	19
• Données chiffrées	19
• Les cas de blocage	20
- Les blocages liés à l'ignorance de l'usage	20
- Les problèmes liés à l'ignorance de la demande	24
- Les blocages liés à l'interlocuteur professionnel	25
- soit non identifiés (a), soit scindés (b) ou multiples (c)	25
- Blocages liés à la diffusion des informations	27
• Les leçons tirées de l'expérimentation	28

SOMMAIRE

HUIT PRÉCONSEILS POUR PÉRENNIER CETTE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES	31
• Préconisation 1 : Poursuivre la professionnalisation sur les éléments de posture professionnelle	31
• Préconisation 2 : Organiser la mise en commun de l'information, la communication	33
• Préconisation 3 : Établir des partenariats au-delà des seuls acteurs du SPRO	34
• Préconisation 4 : S'appuyer sur un outil collaboratif : « Quel outil collaboratif CEP à tous les acteurs SPRO ? »	34
• Préconisation 5 : Animer l'amélioration continue dans le cadre d'un comité technique permanent	36
• Préconisation 6 : Animer une démarche qualité	36
• Préconisation 7 : Développer un réseau de personnes ressources pour accompagner l'amélioration qualité par la « relation usagers »	37
• Préconisation 8 : Ouvrir aux usagers un service de médiation	37
CONCLUSION	38
Remerciements	38
ANNEXES	39
• Annexe I : Cadre de référence de l'API - SPRO Bretagne	40
• Annexe II : Lettre de mission expérimentation	48
• Annexe III : Comité des Usagers issu de la Commission Orientation Tout au Long de la Vie du CREPOP - Rapport - Extrait pages 7-8	61
• Annexe IV : CNEPCP - Cahier des charges de l'évaluation du CIP - Extrait - pages 9-12	63
• Annexe V : Le Médiateur National de l'Ém. Emploi - Rapport 2014 - Extrait pages 53-58	67
• Annexe VI : Glossaire	73

Qu'en le domaine de l'orientation et de la formation ont été de comités d'usagers, ou autres travaux collaboratifs, illustrant une participation citoyenne, peut sembler de l'ordre de l'évidence, mais qu'en est-il vraiment ?

L'usager se voit rarement offrir une place dans la conception des services, ou, dans l'amélioration de ceux-ci, que ce soit dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) ou du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP). À contrario, il est fréquent qu'il soit acteur de l'évaluation du service, ou sollicité pour l'être.

Partant du postulat qu'il n'y existe aucun problème, pourquoi informer l'usager des modalités d'interpellation en cas de difficulté ? Pourquoi même l'organiser ? Et pourtant, l'usager qui ose interpellier

venit sa démarche traitée tant au niveau régional que national. Mais la réponse à sa démarche ne fera l'objet d'aucune capitalisation en vue d'une mutualisation du processus de traitement.

Que se passe-t-il réellement ? Nous avons travaillé avec des professionnels de terrain en lien avec l'usager, confrontés au quotidien à cette problématique, afin de montrer qu'une démarche collaborative, mutualisée et une participation citoyenne permettent une adaptation rapide et pérenne des systèmes au bénéfice de l'usager.

Où nous avons vu des problèmes mais ils ont nourri notre réflexion, notre collaboration. Donc même s'ils sont au centre de nos remarques n'y voyez pas d'hostilité.

L'expérimentation nous a permis de constater que nous pouvons nous appuyer sur quelques ouvertures pour construire une culture de facilitation du service SPRO/CEP au bénéfice de l'usager, des administrateurs, des professionnels et des politiques.

La problématique de l'amélioration continue des services rendus à l'usager, de l'adaptation aux évolutions et de la place de l'usager se pose pour les partenaires⁽¹⁾ mais également pour les réseaux de partenaires⁽²⁾ qu'ils soient régionaux dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) ou nationaux dans le cadre du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP).

Que l'on pense au contexte régional et à la mise en place du Service Public Régional de l'Orientation piloté par la Région,

Que l'on pense au contexte national avec la mise en place d'un service le Conseil en Évolution Professionnelle (CEP) et du Compte Personnel de Formation animé par le Conseil National de l'Éducation, de la Formation et de l'Orientation professionnelle (CNÉFOP), et le Fonds Paritaire de Sécularisation des Professions professionnelles (FPSPS).

Il est nécessaire pour construire et optimiser ces réseaux, d'imaginer des processus et des outils d'amélioration continue d'adaptation aux évolutions et de prise en compte des usagers.

Ils doivent, pour être efficaces et donc utilisés, être mutualisés et contribués du professionnel ou d'une démarche citoyenne effectuée par l'usager.

Pour participer à cette réflexion, dans le cadre d'un groupe de travail « Prise en compte des usagers » issu de la commission « Orientation tout au long de la vie » du Conseil Régional de l'Éducation, de la Formation et de l'Orientation professionnelles (CREFO), le Fongecif Bretagne s'est proposé d'animer avec ses partenaires une expérimentation en Région Bretagne, le FPSPS au niveau national ayant décidé de la permettre.

La réflexion régionale s'est bâtie avec ses partenaires qui dans leur quotidien doivent aborder leurs démarches qualité ou penser une mutualisation de celles-ci au service de l'usager.

Au niveau national, l'accès à des interlocuteurs experts mutualisables au titre de l'amélioration continue lorsqu'un réseau identifie une problématique, a constitué l'appui à l'expérimentation.

Le Fongecif, certifié ISO 9001 depuis 8 ans, revendiquant une approche qualité en recherche permanente d'innovation a proposé cette réflexion, car il pense que l'amélioration continue passe par l'interaction grandissante entre l'usager et le service, et entend illustrer que tous les partenaires qui le sollicitent sur les territoires peuvent contribuer au niveau régional ou national.

Ce postulat prend tout son sens à l'ère de la société 4.0⁽³⁾ que se voit citoyenne et agile.

(1) Partenaire : Pôle emploi, missions locales, CCF Fongecif Bretagne, réseau CCF jeunesse, J'entend également par le réseau CCF (Fondé CNEFOP), Agop, le Service départemental de l'Orientation et de l'Éducation et l'Orientation Professionnelle (SDOEP) ainsi que les CNAEF.

(2) Réseau de partenaires : SPRO (sur le territoire du CCF Pôle emploi Breizh, Lorient, Agop, CCF emploi Ouest).

(3) Société 4.0 dans une dimension cyber physique, au sens de l'Institut de l'Équipement, l'Éducation et la Formation (IREF) pour l'Agence de l'Orientation et de l'Éducation (AOE) et plus généralement, dans une perspective de systèmes d'ingénierie.

Contexte régional

Dans le processus d'élaboration du cadre de référence, la Région a souhaité concevoir un service répondant aux besoins des usagers.

Pour cette raison, en 2014, elle s'associe aux régions Centre et Pays de la Loire pour confier à leur CARIF OREF respectifs la réalisation d'une enquête conjointe sur les modalités d'accès, les usages et attentes du public. Cette enquête avait 2 objectifs : connaître les usages et besoins, recueillir les attentes et préconisations sur le service. La totalité des résultats de cette enquête est à disposition sur le site du Gref Bretagne.

Les principaux engagements de cette étude en termes d'objectifs pour les usagers sont :

- une attente « d'immédiateté », avec des situations d'urgence sociale de plus en plus fréquentes ;
- une attente de prise en compte de la préoccupation du moment ;
- une attente de coordination des différents acteurs face à une complexité croissante des situations individuelles ;
- des attentes initiales qui nécessitent souvent de revenir sur un travail d'orientation ;
- une attente de personnalisation du service.

Contexte national

Pour accompagner la mise en place du service CDF un groupe quadripartite (ARF, CORAIEF, CREPSP, autres acteurs CDF) se constitue en 2014. Le travail se concentre autour de 4 chantiers :

- chantier 1) information et communication sur le CDF ;
- chantier 2) Professionnalisation des conseillers ;
- chantier 3) Préparation des indicateurs de suivi de la mise en œuvre du CDF ;
- chantier 4) coordination des partenaires CDF

Le groupe quadripartite publie un guide intitulé les règles du conseil en évolution professionnelle qui précise au fur et à mesure de sa validation les services et dispositifs, le rôle des acteurs. Il réalise également en 2014 "une évaluation de la mise en place du Compte Personnel de Formation et du Conseil en Évolution Professionnelle".

En parallèle de la création du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP), 43 millions de Compte Personnel de Formation sont ouverts en janvier 2015. Permettant au titulaire de devenir acteur de son parcours professionnel. L'usager est libre de choisir des formations qualifiantes qui favoriseront son évolution professionnelle, tout en répondant aux besoins du marché de l'emploi, et/ou en droit. Le compte personnel de formation s'adresse à toute personne dès l'âge de 16 ans, en activité ou en recherche d'emploi, afin de lui permettre de devenir acteur de son parcours professionnel au moyen de formations qualifiantes, tout au long de sa vie professionnelle.

En 2015, l'État met en œuvre une réflexion sur le Compte personnel d'activité (CPA) dont le lancement est prévu pour janvier 2017.

En 2016, c'est l'ouverture du compte prévention pénibilité (CPP) accordant des droits aux salariés des entreprises du secteur privé. Pour comprendre cette pénibilité, ils peuvent : 1) partir en retraite plus tôt, 2) maintenir leur salaire en travaillant à temps partiel, 3) financer une reconversion professionnelle.



Les réflexions se succèdent systématiquement de la nécessité d'adaptation constante. L'évaluation permet alors de vérifier à la fois la mise en œuvre, mais également son adaptation. Cette question est traitée actuellement par le CREPSP et le CREPSP (annexe IV).

Le réseau Fongecif animé par le FPSPP

En 2014, Le FPSPP (Fonds Paritaire de sécurisation des parcours professionnels) animateur du réseau OPCA - OPCAIF Interprofessionnel, lance une réflexion organisée par chantiers nationaux :

Le chantier « Offre de services » a pour mission de :

- travailler sur un socle commun d'offre de services ;
- évaluer l'offre de service globale à la mise en place d'un questionnaire d'appréhension ;
- assurer une veille sur le contexte « conseil en évolution professionnelle » de fin du 11 janvier 2013

En 2014, le « guide régional » Fongecif (réseau rédigé par un groupe de professionnels, permet d'orienter le travail du chantier « offre de service ». Ce travail est complété d'une étude sociologique des besoins des usagers.

Des travaux ont conduit le chantier à déclencher une démarche qualité Afor pour les réseaux des Fongecif. Une étude sur l'évaluation des services est actuellement en cours de construction.

Poursuivant son engagement collaboratif et sa posture contributive visant l'amélioration du service pour l'usage le Fongecif Bretagne sollicite, dès 2015, le FPSPP qui s'adresse à l'expérimentation pour plusieurs raisons :

- la première est liée à l'expérimentation d'une démarche d'amélioration continue entre partenaires ;
- La deuxième est l'analyse du passage de la sécurisation des parcours professionnels et des réajustements nécessaires à la médiation ;
- Le regard national sur les situations litigieuses et sur les situations relatives ;

© Département des usages de 2010 - 2014
 © Répertoire national des métiers professionnels
 © CREPSP - Plan de travail de la commission de l'OPCAIF validé le 12 avril 2016

Le cadre de réflexion construit par les partenaires... des usagers (annexe I). Un groupe de travail issu de la Commission Orientation...

Le SPRD s'engage dans cette expérimentation qui vise à évaluer une réflexion sur l'amélioration continue à partir de la prise en compte de la parole de l'usager...

Les enjeux

- Les enjeux de cette expérimentation sont de : Mettre l'usager au centre de la construction du partenariat ; Intégrer une démarche qualité dans l'API alors que peu de structures sont déjà dans une démarche qualité ;

- Quatre pays de la région Bretagne se sont engagés dans l'expérimentation : Biscuillard, Centre Bretagne, Brest et Cornouaille. L'objectif est d'expérimenter en Bretagne sur plusieurs territoires, une méthodologie en 3 étapes : identifier les systèmes de régulation pour les usagers ; recueillir la parole de l'usager via des réseaux SPRD ; tester une solution collaborative entre membres des comités mensuels locaux afin de répondre collectivement aux usagers.

La commission « orientation tout au long de la vie » du CREFOP a confié au comité de pilotage l'animation et la production du rapport d'expérimentation...

Les acteurs, le comité de pilotage et leur rôle dans l'expérimentation

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Il a pour rôle de veiller à l'insertion en place de l'expérimentation au sein des pays avec les partenaires. Il valide les choix de méthode, d'organisation et planifie la restitution de l'expérimentation...

- Laurence, Avocat Délégué de l'orientation et de la carte des formations - Région Bretagne ; Laurence Guérol, Chargée de la coordination des projets territoriaux - Région Bretagne ; Aurélie Gaultier, Chargée de mission SPRD - Région Bretagne ; Pascal Searraze, Chef de Projets Animation réseaux Fonjepif - FFRFP ; Thierry Cornier, Directeur du Fonjepif Bretagne ; Anne-Hélène Le Guennec, Responsable du Projet - Responsable du service CEP au Fonjepif Bretagne.

LES ACTEURS DES TERRITOIRES

Des réseaux du SPRD (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Apes, Ojapif, COFF, SPEF (PNE, EREF), réseaux information jeunesse, CIO, SUJO-PI) ont participé à cette expérimentation, ils sont experts en qualité de membre associé par l'association d'entraide familiale et le service social du Département du Morbihan...

- Contribuer : identifier des messages ou dysfonctionnements au quotidien et de relayer la parole de l'usager auprès du responsable de projet ; alimenter une réflexion collective sur les solutions lors des comités mensuels ; identifier dans leurs réseaux les systèmes de résolution des difficultés.

METHODOLOGIE ET CALENDRIER

Les pays bretons se sont vu proposer l'expérimentation en tant qu'action partenariale locale à partir d'avril 2016. Les 4 territoires ont répondu favorablement.



Pour les besoins de l'expérimentation, les partenaires des territoires se sont réunis en comité local de mise à octobre 2016. L'expérimentation a débuté par un recueil des données contextuelles qui permettent d'identifier et de qualifier :

- Les solutions trouvées ou l'absence de solution pour chaque situation analysée (recenser les situations) ; Les forces dépendantes (recenser les systèmes) et les axes d'amélioration afin de produire des recommandations.

Tous les partenaires membres du SPRD et acteurs des territoires ont été invités à apporter au début les questions, blocages, informations des usagers. Afin de faciliter la contribution, aucun cadre contraignant n'est imposé au professionnel...

Le recueil se fait chaque mois, cette rencontre s'offre plus les partenaires des territoires et acteurs de l'expérimentation analysent des situations et le recueil des solutions.

Les 10 réseaux du SPRD présents ou non sur le territoire sont invités à se réunir chaque mois (Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Apes, Ojapif, COFF, SPEF - PNE, EREF - réseaux information jeunesse, CIO, SUJO-PI) ainsi que l'association d'entraide familiale et le service social du Département du Morbihan. Les membres invités, reçoivent préalablement les situations afin d'identifier des solutions dans leurs réseaux, ou leur PROJETS.

Après cette réunion en commun, un compte rendu des situations traitées est réalisé afin d'identifier et d'évaluer les solutions auprès des professionnels qu'ils soient présents ou non au comité.

LA NATURE DES DONNEES COLLECTEES

Trois types de données ont été pris en compte pour l'expérimentation :

- Le premier est constitué de données liées à l'analyse des systèmes de régulation de réseaux SPRD/CEP avec un regard sur les systèmes de médiation ; Le second est lié à la participation citoyenne de l'usager ; Le troisième est constitué par le recueil des cas concrets gérés par les acteurs du réseau afin de permettre aux usagers l'usage fait des systèmes de régulation et de médiation ; Les systèmes de régulation de réseaux SPRD/CEP.

Les réseaux SPRD et CEP ont fait l'objet d'une enquête (enquête en face-à-face ou à distance) au niveau territorial, régional et national afin de cartographier les systèmes existants pouvant contribuer par la suite à l'amélioration du service SPRD/CEP.

- La participation citoyenne ; L'appartenance documentaire ; Le recueil des situations rencontrées par les professionnels.

Il est proposé aux professionnels de SPRD présents sur les 4 territoires de relayer la situation des usagers lorsqu'elle illustre un blocage, une absence de service, un frein à l'accès à la formation.

La situation peut être en cours ou non. Elle est décrite par le professionnel en face direct avec le public. Elle émerge, sans précision du nom de la structure du lieu, les comités mensuels.



LES DONNÉES COLLECTÉES

1^{re} PARTIE : LES OUTILS DE RÉGULATION

L'analyse loi crée ou modifie un service ou un droit pour l'usager, le temps nécessaire à sa mise en œuvre dépend des réseaux. De plus, il y a toujours une place pour l'intermédiaire, l'adjuvant dans le lien en œuvre. Si le droit ou le service est défini par plusieurs partenaires, c'est le cas au sein des réseaux SPFO et CEP, il paraît important que l'analyse des questions ou situations nécessitant une décision soit réalisée par les partenaires ou qu'elle fasse l'objet de mises en commun. L'opinion d'expert doit être le levier pour les partenaires de se doter d'un outil pérenne qui nécessite à l'usage des outils de travail en commun et participe à son adaptation au changement.

Ce qui nous a intéressés dans l'implémentation c'est de rechercher les outils de régulation validés ou dévalidés pour l'usager que ce soit pour l'ingérer à la création de services, mais aussi la façon dont on retrouve bloqué dans son parcours ou qu'il n'est pas satisfait d'une décision.

Pourquoi ne dire-vous en lien avec cette visibilité ? Parce que ce sont les outils des usagers, mais aussi ceux des professionnels.

Nous avons eu de l'aide l'analyse des systèmes de consultations (requêtes) au profit des éléments ou l'usager à un passage décisif.

Nous avons choisi 2 exemples pour illustrer un groupe. C'est un parti pris subjectif car il existe des chaînes de concertation, mais nous avons manqué de temps pour réaliser cet inventaire.

Les outils recensés dans cette expérimentation seront étudiés au niveau régional (1) et national (2) comme des outils de notre réflexion sur le choix de l'outil le plus adéquat pour recueillir et traiter la parole de l'usager dans l'acte.

Les outils de régulation régionaux

LA RÉGULATION NON VISIBLE

Les outils de régulation ne sont pas identifiables chez les partenaires tels que Mission Locale, Cap Emploi, APF, Opaf, CDFP, SPFO (PME, EREP), Meva Information jeunesse.

Pourtant, à l'image d'une structure telle que l'AREP où une procédure vient dicte existe, l'opérateur sollicite l'usager.

Cette situation peut être considérée comme une force pour le réseau SPFO (pas de double procédure), mais aussi une faiblesse (pas de culture du traitement de la réclamation et surtout pas d'interlocuteur identifié, la mutualisation des situations régionales en interne).

Voici ce qui caractérise les réseaux prioritaires :

- Une procédure non identifiée par les usagers et/ou le partenaire.
- Un traitement réel des demandes qui émerge.
- Une sollicitation exceptionnelle de l'usager.
- Une absence de mutualisation ou de centralisation des situations et de leurs résultats.

Des évaluations réalisées auprès du public (il sera nécessaire de mettre en commun les données régionales, lors de la calibration des experts).

LES DONNÉES COLLECTÉES

1^{re} PARTIE : LES OUTILS DE RÉGULATION

LA RÉGULATION DANS LE CADRE D'UN PROCESSUS QUALITÉ EXISTANT

Le processus qualité organise des procédures appropriées pour atteindre un résultat : qualité de service, satisfaction du service. Le processus est accessible pour exprimer son insatisfaction et régler ou traiter les écarts.

LE PROCESSUS QUALITÉ DE PÔLE EMPLOI

La procédure de réclamation est visible de l'usager sur le site de Pôle Emploi.

La Directive interne à Pôle emploi de 2013 précise le 1^{er} niveau de « réclamation » dans le processus qualité de Pôle Emploi. Le processus est accessible pour exprimer son insatisfaction, il est du ressort de l'agence dont dépend le demandeur d'emploi ou l'entreprise. Une réponse écrite est systématique dans les cas suivants :

- Lettre recommandée
- Réclamation pouvant avoir un enjeu particulier
- Lorsque la réponse écrite est expressément demandée.
- Lorsque des textes légaux ou réglementaires l'imposent
- Lorsque le réclamant n'est pas satisfait d'une réponse apportée par oral

Cependant, Jean-Louis WALTER, actuel Médiateur de Pôle Emploi, indique dans son rapport de 2014 : « l'absence de culture de la réclamation » à Pôle emploi. La réclamation n'est pas encore perçue comme une opportunité de travailler. Cela qui nécessite toute l'attention des professionnels. Répondre à une réclamation agace ou fait craindre d'être mal vu par sa hiérarchie. Ainsi, les réclamations sont mal traitées au départ, elles le sont, c'est souvent quand on les clôture, pour parler des délais de traitement continus aux directeurs des services de la Qualité ». Le conseil de M. Walter peut être appliqué à toutes les organisations qui s'engagent ou sont dans un processus qualité. Ce document est libre et, dans le même temps, l'intérêt de rendre la procédure visible et accessible au public.

La procédure spécifique de Christiane Perrault régionale (SPFO) est chargée de veiller à l'application des accords de l'association « usagers » par Pôle Emploi.

Lorsque sa question relève de l'indemnisation ou qu'il souhaite faire examiner sa situation particulière, le demandeur d'emploi peut solliciter l'AREP. Cette possibilité est visible de l'usager, le conseiller Pôle Emploi facilite sa démarche.

LE PROCESSUS QUALITÉ DU FONCEJOB BRETAGNE

Cette procédure est activée à l'initiative du professionnel en lien avec l'usager, qu'il soit le service conseil en évolution professionnelle ou du service gestion. Pour cela il existe le réseau de M. Jean-Louis Walter dans le réseau du Foncéjob Bretagne, 50 % des CEP ont relevé les problématiques constatées pour les usagers depuis le début de l'année 2016. J'aimerais croire que les autres conseillers CEP n'aient pas reçu d'usagers mécontents à ses difficultés. Mais la question est elle de recueillir toutes les réclamations, il y a des chaînes qui comme le montre l'implémentation les problèmes récurrents apportent très vite. L'union partage des situations de l'usager mais fait cependant perdre un élément important de la professionnalisation.

LES DONNÉES COLLECTÉES

1^{re} PARTIE : LES OUTILS DE RÉGULATION

AUTRES EXEMPLES AU SEIN DES OPCA

POUR L'AGEFIS

Le traitement de la demande se fait via le médiateur départemental. Si la situation le nécessite, elle est transmise à la Direction régionale pour un arbitrage de second niveau. Le partenaire comme pour Pôle Emploi dans le cadre de l'APP peut être sollicité si la demande porte sur une dérogation aux règles. Si la demande relève d'une branche, elle est renvoyée à la section partners professionnelle nationale.

L'interlocuteur peut être chargé de centraliser les situations pour la Bretagne. Ce serait un réel point fort pour le réseau SPFO CEP et l'usager.

POUR L'OPCAIM - ADFPM

Une charte relative à la qualité des actions de la formation professionnelle continue est le socle de l'action. Comme pour l'AGEFIS, l'usager (ou l'entreprise) est en lien avec un conseiller dédié qui traite la réclamation et peut la régler ou baser à la Direction de l'OPCAIM-ADFPM.

Depuis peu en Bretagne, l'OPCAIM-ADFPM est doté d'une personne chargée des solaires autonomes facilitant ainsi le traitement des demandes et la prise en compte des problèmes rencontrés. Il peut au besoin être sollicité par les partenaires du SPFO CEP.

LA MÉDIATION

La médiation vise à diffuser l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information, élargir ou rétablir des relations. Le tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé médiateur. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans les pratiques de la médiation. (Source Wikipédia)

2 médiateurs existent dans le cadre du SPFO en région Bretagne : le médiateur de Pôle emploi et le médiateur académique, sur le territoire de l'implémentation, nous avons rencontré d'autres interlocuteurs intervenant en médiation : le médiateur départemental, le médiateur des entreprises, le médiateur de l'université Rennes 1.

LA MÉDIATION DE PÔLE EMPLOI EN RÉGION

La médiation est intervenue lorsqu'un demandeur d'emploi ou une entreprise sont insatisfaits de la réponse à une situation, ou s'ils jugent la réponse insuffisante. Ils font alors appel au médiateur régional, par courriel, courrier ou via un tiers (défenseur des droits, syndicat, parlementaires, assistant social...). Cette possibilité est visible pour les usagers sur le site Pôle Emploi.

Si la médiation est demandée par un partenaire elle peut être évaluée online si elle est de premier niveau (avoir fait ou préalable une demande au niveau de l'agence concernée). Le dossier est traité, cette instruction peut conduire le médiateur à contacter le demandeur. Une proposition de traitement est communiquée à l'intéressé ainsi qu'à l'agence concernée. La médiation peut solliciter d'autres réseaux : Education Nationale, l'Association nationale pour la Formation professionnelle des Adultes (ANFA), plus rarement l'Université. Une proposition est rédigée par le médiateur, l'agence concernée restant maître de la décision de sa mise en œuvre.

Le médiateur régional de Pôle Emploi (Région Bretagne) est à l'initiative de la création d'un groupe de médiateurs en Bretagne.

LES DONNÉES COLLECTÉES

1^{re} PARTIE : LES OUTILS DE RÉGULATION

LA MÉDIATION ACADÉMIQUE EN RÉGION BRETAGNE

La médiation académique (Bretagne-bénévoles) s'adresse à toute personne salariée de l'Éducation nationale ou usager de l'enseignement qui y a intérêt (DO, SUO, PI). La médiation académique peut être sollicitée en première instance.

LES AUTRES MÉDIATIONS DISPONIBLES POUR LES USAGERS DU SPFO EN BRETAGNE

LA MÉDIATION DU RÉGIME DES DROITS

Dans une démarche de proximité, les bénévoles délégués du Défenseur des Droits ont pour mission d'informer sur les droits, révéler si nécessaire une situation qui pourra proposer une solution amiable ou engager une procédure. Par exemple, lorsqu'une difficulté survient dans les relations avec les services publics, lorsque les droits d'un enfant ne sont pas respectés, en cas de discrimination. Cette activité est bénévole. Le délégué relève à l'ensemble des réseaux de médiateurs ou, s'il n'y en a pas, aux structures en charge du droit. Il est à connaître des questions liées à l'orientation, la formation.

LA MÉDIATION DÉPARTEMENTALE

Tous les départements ne sont pas chargés de cette mission. Pour le Département d'Ille-et-Vilaine, initialement le médiateur du Département était rattaché au service « Démocratie participative », avec pour objectif d'impliquer les usagers dans la participation et la prise de décision. Aujourd'hui, il est à assurer cette mission.

La mission de médiation est basée sur du conseil et le service aux usagers afin de faciliter la mise en relation avec l'administration.

La majorité des demandes concerne la solvabilité, l'égalité des chances, les importeurs scolaires. Le médiateur départemental sollicite le Défenseur des Droits ou l'un des médiateurs : Casse d'Allocation Familiale, Pôle Emploi.

LA MÉDIATION DE L'UNIVERSITÉ RENNES 1

Le médiateur reçoit toutes les demandes de personnes dépendant de l'université (étudiants ou salariés) celles doivent passer par une adresse mail de l'université Rennes 1) qui dans le cadre de leurs activités universitaires rencontrent des difficultés en lien avec l'université, dès lors qu'elle conseille qu'une décision est contraire à leurs intérêts ou qu'elle subissant un préjudice.

Un écrit (mail, courrier) permet d'écrire la demande, un rendez-vous individuel est systématique. Un compte rendu peut être envoyé à chacun des intervenants dans ce qui est fait.

LA MÉDIATION INTER-ENTREPRISES ET LA MÉDIATION DES MARCHÉS PUBLICS

Ces médiations existent en Bretagne depuis 2011 au sein des services de la DIRECCTE. Elle est reconnue bien que visible et facilement accessible (les coordonnées mail et téléphone sont précieuses sur le site web de la DIRECCTE). Sur les 100 médiateurs réalisés depuis 2011, une seule concernait un litige sur la formation. L'entreprise, le centre de formation ou le formateur peuvent y avoir recours. Il y a fort à penser que la mise en place de la réforme de la formation sur sa partie qualité produise, pour cette médiation, quelques situations à traiter.

LA PARTICIPATION CITOYENNE

LES PARTICIPATIONS INSTITUTIONNALISÉES

LE COMITÉ DE LAISON DE PÔLE EMPLOI

Mis en place dans chaque département, le comité réunit chaque trimestre des représentants des demandeurs d'emploi (associations de chômage), Le comité est à l'écoute de la demande. Cela a permis par exemple de proposer des améliorations dans la rédaction des comptes

L'EXPÉRIENCE DE LA MISSION LOCALE - LE COMITÉ CONSULTEUR JEUNE

En 2006 à la Mission locale de Femmes a été créé le Comité consultatif jeune (CCJ) c'est-à-dire un groupe de jeunes avant pour mission de faire des propositions en lien avec les fonctions de la mission locale à l'origine grâce à un financement obtenu sur appel à projets auprès de la Fondation Deuts. Démarché le CCJ permet à des groupes de jeunes associés sur des sujets spécifiques suite à la demande d'un des partenaires, des professionnels de la Mission locale ou des jeunes eux-mêmes. Les thématiques abordées sont : la diffusion du règlement distributeur des fonds d'aide que la mission locale accorde à certains projets de jeunes (accès à la mobilité européenne, etc.)

Des exemples de participation citoyenne peuvent nous permettre de lever les freins des usagers en les intégrant dans la réflexion et dans le traitement des blocages.

Les outils de la régulation nationale

Dans le domaine de l'orientation, du conseil, en évolution professionnelle et de la formation, nous avons un grand nombre d'interlocuteurs pour l'usager. Je tenterai de dresser le panorama de cette régulation viaillé pour l'usager (nous avons questionné les OPACF, les OPCA, les médiateurs, le FPSPP pour identifier les modalités de régulation. Nous avons obtenu les résultats suivants :

RÉGULATION QUALITÉ

Le sondage pour l'usager souhaitant identifier ou solliciter une procédure de réclamation ou de recours est efficace. Ainsi, nous avons pu trouver l'information de l'existence d'un recours que sur les sites d'UNAGEOP, de l'APDAS et du FAPTT. L'information est précisée dans les documents faisant part de décisions. Depuis 2010, une démarche largement engagée dans le réseau des Paragocif met en avant le respect d'une norme service (NF Service est une certification basée sur des normes relatives). Tous d'une démarche de professionnels dédiés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients. Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantir la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni et distinguer les meilleurs services.

Pour la Mission locale et CAP EMPLOI, aucune procédure qualité n'est identifiée sur le site internet national. Après questionnement, nous avons les usagers qui adressent une requête.

Pour l'OPAC, la démarche est basée sur la mesure de la satisfaction client avec une attention accrue sur les forums et réseaux sociaux pour être à l'écoute des clients et à pouvoir leur répondre rapidement aux directement en ligne soit en prenant contact avec eux.

LA MEDIATION

Il y a fort à penser que la réforme du droit de la formation ou créât l'obligation pour le financeur d'évaluer la qualité de la formation, nous conduira à mutualiser nos procédures. Le cadre du DPRO CEP est l'un de ce réseau au financement et à la mise en place de la démarche qualité de l'offre de formation. Pourtant, c'est bien cette nouvelle étape qui nous incite à mutualiser nos forces.

Comme le précise Monsieur Jean-Marie Luttringer : "la généralisation d'une fonction de médiation à l'image du médiateur de l'Alpa par exemple / J considèrerais un levier supplémentaire pour mettre notre système de formation professionnelle « sous contrôle qualité »"

Pôle Emploi et l'Éducation Nationale sont les deux partenaires qui ont une place dans le club des médiateurs du service public. Ils réalisent tous deux un rapport public qui est une source de réflexion pour les partenaires.

Ainsi dans son rapport de 2014, le Médiateur de Pôle Emploi décrit la situation de l'indu "pour le CEP, CCD illustrant les liens entre les partenaires dans la résolution ou l'anticipation du problème. La difficulté majeure est ici d'identifier au niveau national l'interlocuteur compétent pour participer à la résolution du problème pour l'usager bénéficiaire à la fois de Pôle Emploi et de l'OPACF."

Les rapports des médiateurs doivent constituer une base documentaire des réseaux SPRO CEP afin de favoriser la mise en œuvre de solutions opérationnelles communes de traitement des litiges qui peuvent se révéler à plusieurs par exemple : fonds de CEP/CCD ou la communication aux associations d'emploi handicapés, préconisations 4 et 8.

LA MÉDIATION DE L'OPACF

Peu connus, la mission de médiation de l'OPACF est identifiée sur son site internet. Le médiateur peut dans sa mission être saisi par un partenaire (il l'a été notamment par la Mission Locale) mais que l'on applique la notion de premier ou de second niveau. Que le partenaire soit régional, local ou national (à l'exception du défendeur des droits), il s'agit bien d'une vraie plus-value pour le réseau SPRO et le niveau national.

LE SERVICE ANCIENNE DU FPSPP

De recours peut être formulé par l'usager auprès de l'opérateur et adressé au FPSPP. Comme pour un médiateur, aucun texte légal ou réglementaire n'oblige l'OPACF à appliquer l'avis du FPSPP et ce même si la demande initiale émane du défendeur des droits.

Une réclamation ou une sollicitation. Le service juridique reçoit et traite les demandes des salariés, demandeurs d'emploi, employeurs, centres de formation, élus, ou défendeur des droits. À l'image du débiteur des droits en région, le service juridique du FPSPP informe et oriente la demande qu'elle soit de premier niveau ou de second niveau.

10 Les données sont des extraits de rapports d'opérateurs de l'axe local de dialogue. En part de l'opérateur. * Personnel à la fois participation comme source de l'actualisation annuelle 2012

LA PARTICIPATION CITOYENNE INSTITUTIONNALISÉE EN EXEMPLE

France Stratégie, permet à tous de participer aux débats avant les décisions ou mises en application de textes (exemple : le Compte Personnel d'Activité). Plusieurs modalités permettent la contribution de l'usager (nous sommes plus sur une démarche prospective que sur un système de régulation. Chacun peut s'inscrire et partager au débat sur le site www.strategie.gouv.fr/actualites/ évènements participatifs.

LA PARTICIPATION CITOYENNE : LE CAS, PÔLE EMPLOI ET EMPLOI STORE DÉCIS

C'est la mise en œuvre d'une participation citoyenne par les utilisateurs, qui permet transmettre des idées, commentez, réage, collabore dans l'objectif de développer de nouveaux services innovants ou les applications existantes qui ont besoin

Nous devons nous interroger pour que l'usager soit au centre de notre action et de nos décisions actions.

Il nous faut imaginer une solution pour :

- recueillir le temps nécessaire au repérage des difficultés ;
- définir le délai pour une régulation collective lorsque la question implique plusieurs partenaires ;
- définir et structurer la participation citoyenne des usagers afin de favoriser l'interactivité et la visibilité ;
- recueillir et communiquer comme le fait le médiateur de Pôle Emploi ;
- identifier les lieux relationnels.

11 1000 bénéficiaires. Avec un droit de vote - diffusion à partir de l'axe local de dialogue

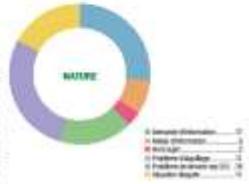
Données chiffrées

Dans les systèmes de régulation et/ou médiation existants, l'expérimentation a porté sur la mise en place d'un propre système de remontée des difficultés rencontrées par les usagers et relayé par les professionnels. Certains ont eu du mal à se représenter l'intérêt de leur contribution. D'autres ont immédiatement réagi que donner à voir la situation des usagers était important pour améliorer le service et la accusation des fautes. Certains ont eu peur de l'ingérence, d'autres, face à un sentiment d'impersonnalité, avaient renoncé à dire ce qu'ils voyaient de longue date. En effet, pourquoi relayer alors que l'on a travaillé la situation ? Pourquoi relayer si le blocage est complexe et que rien n'est fait ? Pourquoi relayer et risque de se mettre en difficulté vis-à-vis d'un partenaire ?

Travailler ensemble nous permet de résoudre plus facilement et rapidement le blocage de l'usager et c'est ce que j'ai vécu dans l'expérimentation. Que le blocage soit lié au professionnel ou aux choix du réseau, cela-ci nous permet d'identifier des axes de travail commun-professionnalisation, communication.

La grande majorité des 54 situations nous ont été relayées par le réseau SPRE. Le public illustre la recherche de proximité puisque c'est un réseau que l'on trouve à l'échelle des communes. 45% des situations sont relayées par des organisations hors CEP. Les contributions régionales sont restées faibles, elles représentent 5 situations.

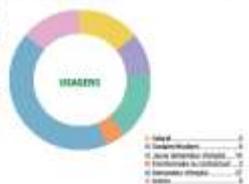
Certains réseaux n'apparaissent pas, car ils n'ont pas trouvé d'occasion pour relayer les situations. Mais, même si leurs contributions ne se sont pas faites via l'envoi de situations celles-ci ont eu valeur lors des échanges en comité mensuel.



Lors du recensement, nous avons pu identifier des problèmes d'ergonomie (11) au sein du réseau SPRO et des freins liés à la mise en œuvre des services CEP 3.3.

Nous pouvons aussi constater que les professionnels ont utilisé l'expérimentation pour relayer de l'information sur des situations terminées afin de collaborer à la professionnalisation de tous. (la préconisation 4 permet la poursuite de cette dynamique).

Les situations remontées par les partenaires ont majoritairement concerné et bénéficié aux usagers de niveau infra 4 (82%).



Nous pouvons encore faire appel de certains publics. Il s'agit en fait la catégorie « autres » et concerne 9 les salariés ou les personnes inscrites à Pôle Emploi (sans parental, personnes en arrêt maladie, étranger ne pouvant s'inscrire, étranger ayant une autorisation de travail).

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)



Le motif majeur des situations relayées reste le financement, mais il représente la moitié des situations, le reste est constitué par l'absence de service d'accompagnement et d'orientation (personnes en arrêt maladie, congé parental...). Les questions qui nous ont été relayées sur l'emploi concernent principalement les liens pour le public étranger et l'accès à l'emploi via des modalités du type chantier d'insertion, entreprise d'insertion qui nécessitent un agrément préalable par Pôle Emploi.

Les cas de blocage

Les blocages recensés (1-4) nous ont permis de dégager une classification

C'est bien au-delà de la demande de l'usager un repérage de situations qui se trouve dans l'accès au service d'orientation ou d'accompagnement, dans l'accès à la formation ou à l'emploi. Certaines sont liées à l'éligibilité de l'usager (1), ou à l'éligibilité de la demande (2) elles illustrent une difficulté face à l'interlocuteur professionnel (3), et l'inspiration d'informations (4).

LES BLOCAGES LIÉS À L'ÉLIGIBILITÉ DE L'USAGER

C'est un aspect qui pourrait paraître hors sujet, car dans le cadre du SFRO pour l'API et dans le cadre du CEP il n'y a pas de critères d'éligibilité pour l'usager.

Comme le précise le guide du conseil en évolution professionnelle publié par le CNETP¹, il consiste en évaluation professionnelle est une mission d'accompagnement gratuite et personnalisée des projets professionnels, à leur permettre d'obtenir de nouveaux supports, pour réfléchir à sa situation et sa perspective d'évolution professionnelle. **Objectif** et conseil (aide) à l'assiette des choix, quel que soit leur statut, leur situation et leur âge de l'inscrit dans la vie active jusqu'à la retraite. Il a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation de parcours professionnel des personnes actives. Le conseil en évolution professionnelle s'inscrit dans une logique anticipatrice afin de prévenir les **mobilités professionnelles** « subies » et au contraire favoriser les **mobilités professionnelles** « choisies », à des fins de sécurisation des parcours professionnels.

Nous avons donc identifié 4 différents blocages liés à l'éligibilité pour l'usager :

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

ÉLIGIBILITÉ À L'API – CEP DIFFÉRENTE POUR LES DEMANDEURS EN SITUATION D'ARRÊT MALADE

L'usager en arrêt de travail a longtemps été privé de ses droits à travailler son orientation et à accéder à la Formation. La pratique largement diffusée depuis plus de 10 ans, permettant, après information de la caisse d'assurance maladie, de réaliser un Bilan de Compétences lors de congé pour un salarié du secteur privé.

La loi du 29 décembre 2010 art L323-9-1 du Code de la sécurité sociale a autorisé cette situation en permettant l'accès à la formation professionnelle. Elle assure le droit au bilan de compétences, à la formation ou encore à la VAE. Ainsi, lorsque l'usager doit renoncer à son métier il peut capitaliser sur ses compétences et se préparer rapidement.

Évidemment, la question n'est pas de mettre toutes les personnes en congé maladie dans cette dynamique, mais de ne pas leur en refuser l'accès à ce seul titre.

Aujourd'hui, le service CEP ainsi que l'accès aux dispositifs formation, Bilan de Compétences ou VAE sont ouverts pour le salarié. La situation du demandeur d'emploi en arrêt maladie est différente selon l'organisme qui réalise son accompagnement.

Pour un demandeur d'emploi accompagné par l'APIC, l'ensemble des services qu'il soient API ou CEP sont accessibles. Cette réponse est identique pour le **Mission Locale** à l'exception des services nécessitant une inscription à Pôle Emploi.

Pour **Filié Emploi ou CAP EMPLOI**, le personnel qui souhaite s'inscrire peut accéder au service (API), mais l'accompagnement ne sera pas possible, car il faut être disponible à l'emploi et être inscrit à Pôle Emploi. Sans que l'on puisse identifier le nombre de personnes en recherche de service pendant un arrêt maladie, il y a lieu de travailler collectivement cette question pour aider les usagers dans leurs démarches d'orientation. Cette réflexion peut à l'avenir nos fonctionnaires et contractuels qui utilisent le SFRO CEP, pour identifier une alternative. L'accès à l'ensemble des offres de services se sera décrite plus, elle illustre d'un exemple qui ne serait être traité sur une plateforme (pré-inscription 4) mais qui nécessiterait un échange des titres de réseaux (pré-inscription 1).

ÉLIGIBILITÉ À L'API ET AU CEP DIFFICILE À METTRE EN ŒUVRE POUR L'USAGER AVANT UNE RECONNAISSANCE « HANDICAP ORIENTATION EN MILIEU PROTÉGÉ »

Certaines nous ont permis de préciser que cette reconnaissance exclut le personnel d'un accompagnement Cap Emploi et de l'accès aux emplois en atelier ou chantier d'insertion. Pourtant, le difficulté à intégrer en entreprise est ESAT conduit le bénéficiaire à travailler en entreprise. Il est souvent en demande d'inscription à Pôle Emploi.

Nous avons pu constater les liens dans l'identification d'un accompagnement CEP dans le cadre du réseau SFRO, mais le refus d'inscription en tant que demandeur d'emploi.

Pour la personne reconnue handicapée avec une orientation en milieu protégé, plusieurs démarches et visites en sont mises en place : Services d'aide à la vie autonome (SAVA), services des Handicapés et Service d'Aide par le Travail (SAT) pour des raisons... Il faut en temps et au bon moment solliciter les services d'insertion, qui permettent d'obtenir une aide en ESAT, après l'avis plus de possibilité de l'usager sur les situations avec que les entreprises et agences d'insertion... Il ne peut pas faire de stage en ESAT, il ne peut pas non plus être suivi par Cap Emploi.

Les premières situations en lien avec le handicap sont vécues de l'impossibilité de mettre en œuvre une Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSE). Il faut préciser que l'ESAT peut mettre en place un contrat de soutien et d'aide par le travail et que cette période permet à l'ESAT de composer de façon anticipée le contrat après allocation de la commission des droits et de l'obligation des personnes handicapées. Ainsi le contrat de soutien et d'aide par le travail, créé pour encadrer les pratiques, a été contracté par l'accès aux conventions de stages délivrées par le réseau Emploi. Aujourd'hui les ESAT et les usagers concernés en milieu protégé sont dans l'attente d'un nouveau texte.

L'accompagnement des personnes ayant une reconnaissance de handicap avec une orientation en milieu protégé nécessite un accompagnement spécifique qui ne les destine pas à une activité salariée.

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

Cet accompagnement existe dans le réseau de l'Espace Parité Emploi Formation (EPEF) de Nantes via une convention signée avec la DIRECCTE. C'est avant tout sur les 4 pays concernés la seule solution d'accompagnement identifiée dans le réseau SFRO CEP.

Un accompagnement organisé par le réseau départementale du handicap (NDPH) peut être mis en œuvre par l'association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (ASAPH). Cet accompagnement peut être décidé lors de la notification de la reconnaissance ou à cette demande n'a pas été faite, fibre dans un second temps.

L'accompagnement sera médico-social : le service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) ou le service d'accompagnement à la vie sociale et professionnelle (SAV).

L'usager comme le professionnel éprouve des difficultés à identifier les accompagnements hors du réseau SFRO. Il est donc important de les accompagner. La priorisation 4 pourrait leur y aider. En parallèle, il nous faut mener une réflexion sur la place de l'usager identifié en milieu protégé dans l'offre de services CEP.

L'ACCÈS À LA FORMATION DES CDD

L'usager en CDD nécessite à son financement et à sa formation, quand sa fin de contrat est qualifiée de mission. D'une situation nous avons repéré une dizaine de cas dans les 4 pays de l'implémentation :

Une personne en CDD en fonction publique hospitalière depuis 2014 a obtenu le concours d'admission en 2015. L'hôpital lui propose de reporter son entrée en fonction de six mois, elle ne peut être suivie en formation en 2016. C'est pour les besoins de recrutement de CDD en prévision qu'on est de cette elle n'avait aucun droit au chômage.

On ne peut pas faire référence de verser des indemnités d'intégration à un agent qui aurait décidé d'accepter une non-reconduction. Cette position découle de l'application du Décret n° 91-155 du 6 Mars 1991 et plus particulièrement de son article 47 qui impose à l'administration de tenir informé l'agent de la reconduction du contrat dans les délais.

Le premier niveau de recours est hiérarchique la direction de l'emploi. Dans une telle situation, le délégué du défendeur des droits constitue une alternative gratuite pour aider l'usager ?

Cette situation a traité une issue favorable grâce à l'intervention des partenaires sociaux, mais elle questionne la précarité des CDD et cette double peine : ils n'ont pas accès au CDD et n'accèdent pas accès à l'API.

Un travail lié à la professionnalisation devrait permettre aux personnels de l'API et CEP de relayer les situations aux situations concernées. Il est aussi et a été identifié les réflexions des priorisations 1 et 7.

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

UNE INÉLIGIBILITÉ CONDITIONNÉE PAR UN REFUS D'INSCRIPTION DU DEMANDEUR D'EMPLOI

Pour l'usager qui n'est pas salarié : l'inscription, nature conventionnelle, mission, l'inscription conditionne son éligibilité aux dispositifs. Pourtant, celle-ci peut être refusée. C'est le cas des étrangers, des personnes en congé parental (sans l'accès au service d'orientation en ESAT), des personnes ayant bénéficié d'une orientation en ESAT.

L'accès aux services et aux droits pour les personnes en congé parental. Tout au long de l'implémentation, des situations de blocage liées au refus d'inscription nous ont été relayées. Il nous sera fallu 2 mois pour identifier que derrière ce motif « refus » c'est majoritairement le motif d'accès au service via l'inscription en ligne qui est refusé. En effet, lorsque la personne s'inscrit en congé parental, cela met fin à la procédure d'inscription sur le site Pôle Emploi. Sans, soit elle veut ! Soit elle s'inscrit en appelant le 3949 pour continuer le blocage technique de l'inscription en ligne.

Au-delà de l'accès à un blocage existe et nous est relayé sur l'ensemble des lieux de l'implémentation, comme cette situation où l'on confond inscription pour bénéficier du service CEP et mobilisation des droits ARE qui effectivement fait perdre le statut de congé parental.

Je m'inscris comme une femme en congé parental qui souhaite mettre en place une VAE. Je demande de cette personne étant de pouvoir être accompagnée, et passer la VAE avant son congé parental sans perdre son allocation. Aujourd'hui, je ne suis pas inscrite à Pôle Emploi suite à la mise en place de la convention tripartite (Cap CEP). Pôle Emploi nous en application de l'article L 4331-1. Je ne demande rien Pôle Emploi car je n'ai répondu qu'il n'y a pas possibilité qu'elle mette en place un stage sans perdre ses droits.

Les blocages concernant les titres de séjour, n'ont été traités pour des questions relatives à l'emploi. Un jeune suivi par le Mission Locale ne peut pas accéder à l'emploi en chantier d'insertion, car son titre de séjour temporaire (Etudiant) lui permet de travailler de façon restreinte, mais ne lui donne pas accès à l'inscription à Pôle Emploi. Si, sans inscription, pas d'accès à l'emploi.

L'appropriation de cette nouvelle convention qui offre aux personnes en congé parental l'accès aux services et aux droits (CFP par exemple) doit être facilitée par les partenaires. La priorisation 7 permettrait la large diffusion de cette information.

1) www.cnetp.fr/IMG/pdf/le_conseil_en_evolution_professionnelle.pdf

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

LES PROBLÈMES LIÉS À L'ÉLIGIBILITÉ DE LA DEMANDE

Il nous a paru intéressant de souligner ces blocages car ils illustrent des interprétations différentes selon les territoires.

LES BLOCAGES CONCERNANT LA SITUATION LIÉE À LA PRESCRIPTION OU L'AGRÈMENT

Tous les points suivants ont fait l'objet d'un constat, une interprétation différente selon les basses conduit au non-recours pour l'usager de solutions considérées par tous comme une aide à l'insertion. Le premier concerne la pratique de l'ajournement (A) et le deuxième celui de la prescription (B).

A - L'AGRÈMENT EST NOTAMMENT HORS AVIS DU CONSTATANT EST OBLIGÉ POUR ACCÉDER À L'EMPLI EN ATELIER OU CHANTIER D'INSERTION

Ainsi un jeune accompagné dans le cadre de la Garantie Jeune (GJ) souhaite orienter son insertion vers un atelier d'insertion. Comme le dispositif ne prévoit pas cette situation pour bénéficier de la suspension du dispositif pour signer le contrat, le jeune doit démissionner du dispositif pour postuler sur cet emploi. Cette situation a conduit selon les territoires à des choix différents.

« Nous avons rencontré un jeune qui souhaite entrer chez la Garantie Jeune (GJ) elle donne la possibilité d'accéder à l'atelier temporaire d'insertion (avec la venue régulière à l'atelier) qui laisse un choix entre les 2 dispositifs. Nous pensons que c'est un bon choix de laisser le choix de passer à l'atelier dans le dispositif GJ. Il y a aussi pas de souci, et cela se fait de la demande d'ajournement, car il faut que ce jeune soit en accord de GJ. »

Dans le premier cas, un avis a été donné avant afin de situation le départ et l'ajournement a été décliné pour l'ajournement dès la démission du jeune du dispositif GJ. Dans le deuxième cas, le refus d'un regard préalable à contact le jeune et le CEP qui l'accompagne à renouer définitivement à de telles

solutions qui si elles sont exceptionnelles restent une possibilité qui peut être adaptée pour continuer notamment l'ajournement de la langue française.

Des situations identiques conduisant donc par la pratique au non-recours de solutions car le risque pèse sur l'usager.

Cette situation devrait nous mettre de réaliser un échange de pratiques professionnelles afin qu'un avis, un agrèment est à donner (cette proposition vise la préconisation 1).

B - LA PRESCRIPTION

Si l'inscription à Pôle Emploi n'est pas une obligation, c'est pourtant la porte d'entrée impérative pour accéder aux financements de formation (y compris ceux du programme régional des stages) et sans donc risquer les dangers.

Nous avons eu à connaître d'une situation concernant la prescription sur le dispositif spécifique « Compétences Clés » qui nécessite une prescription par Pôle Emploi, Cap Emploi, les services locaux d'insertion, la Mission Locale et sur demande aux Points Accès à l'Emploi (PAE). Alors qu'en parallèle, il n'y a pas de prescription pour le dispositif CLIA.

Une personne souhaitant à inscrire dans le dispositif CLIA/SCDS se voit bloquée car le jeune en accord de financement nécessite une prescription préalable d'un organisme et la personne n'est pas considérée comme être éligible d'une recherche d'emploi.

Un échange de pratiques (préconisation 1) pourrait aider les professionnels à clarifier l'attente de la Région Bretagne (financement du dispositif) ou la prescription des formations financées et éviter ainsi le refus alors qu'il faut beaucoup d'énergie aux professionnels pour convaincre l'usager d'être sur cette démarche. L'avis est garanti et voir une attache de la prescription ? Ce n'est que le cas, la prescription est utile pour matérialiser l'engagement de bénéficiaire.

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

LA PERSONNE OU SON ENTREPRISE A CHANGÉ DE STATUT

Si le changement de statut est une source de difficulté importante pour l'usager, le CEP qui l'accompagne se doit de vérifier l'information avant de le renvoyer vers un partenaire. Dans le cadre de l'API, l'usager qui sollicite l'un des 13 partenaires doit pouvoir compter sur une validation de l'information qui lui permet d'accéder aux ressources si le partenaire n'a pas de service pour répondre à l'attente. Si au besoin de la personne, il oriente l'usager en la proposant vers d'autres partenaires. L'ajournement, comme l'accompagnement l'usager, l'information est fiable, conforme aux principes de l'API ou du CEP. Plusieurs situations ont été relayées sur ce thème, qu'elles soient liées à la démission, la rupture conventionnelle ou encore au licenciement personnel notamment suite à l'absence de solution de reclassement et sans être liées à la préconisation 1).

À la demande du CEP l'usager demandeur d'emploi nous contacte pour mobiliser un financement CDFCD alors qu'il a démissionné d'un CEP il y a quelques mois et il n'a pas retrouvé de premier CEP depuis.

LE CHOIX DE LA FORMATION CONDUIT À L'ABSENCE DE FINANCEMENT

Longtemps, les demandeurs d'emploi ont eu des difficultés pour accéder au financement de formations de courte durée excepté par les employeurs.

Aujourd'hui, beaucoup ont les droits au CPF (est l'absence de certification ou de diplôme qui les freine). Avant un EP JEP, un jeune souhaite aller de donner plus de chance de trouver un poste dans un état de veille avant une formation en production restante hors RNCP et donc non éligible au CPF.

Depuis juin 2016, le Débat Force qui permet de stabiliser un financement de la Région Bretagne n'a plus cours. Cette évolution a conduit les professionnels de l'accompagnement à rechercher de nouvelles solutions.

Mise en place de tels changements devraient être voir par un comité technique afin de diffuser les solutions alternatives si elles sont disponibles (préconisation 5).

LES BLOCAGES LIÉS À L'INTERLOCUTEUR PROFESSIONNEL SOIT NON IDENTIFIÉS (A), SOIT ERRONÉS (B) OU MULTIPLES (C)

Il n'y a pas d'interlocuteur ou celui-ci n'est pas identifié.

Dans cette période de mise en œuvre des services API et CEP il nous a été relayé des situations de blocage où l'usager pense et qualifie les professionnels également à identifier un interlocuteur (a). Il nous a été relayé de travail de longue durée, quel professionnel peut aider à travailler son orientation ?

Il semble normal dans une période de construction de offre de services où une action de professionnalisation du réseau SPFO CEP puisse conduire à faciliter le repérage de l'interlocuteur et du service adéquat pour l'usager (Préconisation 1).

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

L'USAGER EST FACE À UN INTERLOCUTEUR, MAIS C'EST UNE ERREUR

Le plus souvent cette situation émerge d'un guidage est faite à la mobilisation d'un droit ou d'un dispositif. Outre la perte de temps pour l'usager elle est également génératrice d'une difficulté pour le professionnel qui doit justifier une absence de droit.

Elle doit nous conduire à nous interroger sur nos pratiques professionnelles qui consistent à relayer sans questionner ou vérifier le contactant (préconisation 1).

Un demandeur d'emploi est orienté par un CEP pour mobiliser son budget CPF dans le cadre d'une démarche de CPF/CDI vers l'RNCP. Or la voie indiquée aux organismes conseilants était le Fongif. La personne avait besoin d'une preuve écrite pour justifier que ce n'était pas de la compétence de l'usager Bretagne.

Un demandeur d'emploi indiquait un contrat de professionnalisation à la demande est orienté par le CEP vers la Région pour une aide aux déplacements, après l'ajournement la Région l'accompagne par les contrats de professionnalisation.

Cette situation peut également être corrigée par des partenaires hors SPFO : travailleurs sociaux, OJOS... Elle nous conduit à élargir notre réseau de réseaux (préconisation 3).

L'USAGER À PLUSIEURS INTERLOCUTEURS

Les situations relayées qui font état de blocages sont plutôt liées à l'accompagnement de l'usager face à la demande. C'est aussi le difficulté à professionnaliser à identifier pourquoi l'usager le contacte.

Dans le premier exemple, un demandeur d'emploi sollicite son conseiller Pôle Emploi pour une incompréhension sur l'ajournement de son compte personnel le financement alors qu'il parvient à trouver une demande de financement auprès du Fongif. Il a bien eu deux interlocuteurs compétents pour répondre à sa demande. Faut-il noter un travail pour que le conseiller Pôle Emploi soit informé de la démarche de l'usager ou faut-il mettre les conseillers en capacité de répondre aux demandes sur une question transverse ? Nous n'avons pas la réponse.

Dans le second exemple, une personne est renvoyée par un CEP pour mobiliser son Compte Personnel de Formation à solliciter le PAE pour créer et alimenter son compte personnel de formation afin de pouvoir avoir accès à une formation, après avoir relayé toutes les informations, impossible de saisir (bloqué) car le dossier est déjà révisé par le CEP mettant en incompréhension le partenaire et l'usager qui doit retourner voir son CEP pour mobiliser le financement. Aucune préconisation n'est faite pour cette situation, si la médiation est faite pour garantir les droits au CEP ou au service API des usagers elle pourrait être sollicitée (préconisation 7).

LES DONNÉES COLLECTÉES

2^E PARTIE : LES CAS D'USAGE (CONTRIBUTIONS DES ACTEURS)

BLOCAGES LIÉS À LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

Il nous parle du devoir d'information et d'alerte du public et des partenaires lorsqu'il détecte un dysfonctionnement afin de résoudre ou stopper une situation problématique, information qui pourrait être communiquée au réseau (préconisation 2) mais qui devrait conduire le professionnel qui se détecte à être immédiatement (préconisation 5) à l'info.

Dans son rapport de 2015, Monsieur Jean-Louis Walter, actuel médiateur de Pôle Emploi met en évidence cette information. Le médiateur est fréquemment saisi concernant des offres d'emploi fautive/erronées diffusées par des personnes mal informées sur le site Internet de Pôle Emploi : postes d'argent, demandes de paiement, tentatives d'usurpation d'identité etc. Ces offres ont un fort impact sur Pôle Emploi, car ce sont souvent d'urgence à adresser aux candidats.

Nous avons rencontré une situation dans l'opinion internationale, mais lors des échanges puisque tous les réseaux ont pu identifier des situations. Illustrant la nécessité d'une communication constante dans tous les réseaux et imposant un devoir d'alerte pour le professionnel à la fois de l'usager mais aussi en cas de détection de la situation de Pôle Emploi notamment cette proposition devra relative au réseau national et régional.

Une demande d'emploi a reçu 2 mails de personnes différentes à chaque fois identifiées comme responsable de recrutement (social France Recrutement qui l'aide à le contacter pour leur un entretien (jeu de l'usager) à sa suite la situation... En outre, il y a eu aussi un message mis à jour sur ce sur son espace Pôle Emploi pour un poste d'agent d'accueil... toutes nous contacter pour un entretien téléphonique. »

Encadrer la suite premier entretien d'embauche validé ou non demandé à l'usager son RH et une autorisation de prélevement.

Risque de confiance suite premier entretien d'embauche ou l'on demande à l'usager d'acheter un équipement ou d'effectuer un chèque volé.

SMS au matin pour appels sortants.

Ce devoir d'alerte doit faire partie d'un socle de compétences du professionnel du SPFO ou CEP et la mise en place d'une culture de l'information est importante à instaurer (préconisation 2).

LE RELAS VERS LE PARTENAIRE

Dans le cadre de leur accompagnement de personnes « prioritaires », le professionnel peut avoir besoin de relayer la situation de l'usager à son partenaire, permettant à l'usager et au partenaire un premier rendez-vous dans les meilleures conditions.

Cette situation exceptionnelle nous permet de comprendre qu'au-delà de cette culture à construire, l'aspect matériel ne le permet pas, l'information sur les coordonnées de nos partenaires n'est pas mutualisée.

Après avoir fait une démarche pour qu'une personne (extrait à Pôle Emploi) (ajournement géographique, difficultés diverses) elle se voit relayer son inscription à Pôle Emploi au motif qu'elle est en CEP à temps partiel (TRP) mais la personne n'est pas en et se voit relayer pour postuler sur des offres disponibles et récupérer cette inscription... que faire pour l'aider ?

Dans les meilleurs cas, le partenaire dispose d'un interlocuteur, si ce n'est pas le cas, il sera besoin des coordonnées de service à contacter.

LES LEÇONS TIRÉES
DE L'EXPÉRIMENTATION

Tous les partenaires ayant répondu à l'évaluation (panel de 14 réseaux qualifiés) ont souligné que la démarche d'amélioration du service tenait compte de la parole de l'usager soit par le biais de la SFPR. Les partenaires ont apprécié la simplicité de la démarche d'amélioration : juste un mail, un échange, ils ont, à une exception près, la personne s'en avait pas eu l'occasion, tous ont été le contenu des échanges dans leurs pratiques auprès du public.

Tous soulignent que lorsqu'ils usager se sentir du parcours pour activer les outils et ressources au bon moment, pour qu'il n'ait pas à attendre une réponse à l'ère trop tôt par exemple.

L'ANALYSE DES PARTENAIRES
DE L'EXPÉRIMENTATION : IDENTIFICATION
DE FREINS, DE LEVIERS ET D'OUTILS
POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE

Cette analyse est résumée dans le tableau ci-contre.



MON ANALYSE DE L'EXPÉRIMENTATION

Le recueil et le relais de la parole de l'usager ont été réalisés par les professionnels de l'expérimentation. Il est important dans la mise en œuvre des expérimentations, de bâtir une culture commune de la réclamation au bénéfice de l'usager (1). De conserver les échanges entre professionnels par site (2) pour notamment pour échanger des éléments qui ne peuvent être communiqués (3) en tenant compte des particularités des réseaux (4).

1 - UNE CULTURE DE LA RÉCLAMATION À TOUT

Pour faciliter le relais des situations, il faut s'attacher à construire une culture de la réclamation et de la mise en œuvre, car dans l'expérimentation comme dans les systèmes qualité, une partie des professionnels seulement contribue.

• Quels que contributions relayées entre les professionnels à identifier de nouvelles situations.

• Plusieurs freins limitent la contribution du professionnel (il n'est pas le relais de la demande de l'usager ou qu'il est créateur de la réclamation au nom de l'usager ou n'a pas conscience des causes du blocage)

• Le premier élément le question, dans l'expérimentation nous avons souhaité un système simple d'échange de courriels avec le professionnel.

• Le deuxième est l'absence de sens à relayer une situation considérée comme traitée par le professionnel, il n'imagine pas que ce qu'il a vu est le terrain d'une amélioration portée par le collectif.

• Le troisième frein est la mise en cause d'un pair, pour limiter cet impact, lors de la diffusion des situations, aucun élément d'information sur la structure partenaire, ni le lieu n'a été donné.

• Le quatrième frein est la peur de mal dire, mal faire, ce que le professionnel ne se sent pas légitime dans la contribution pour relayer la parole de l'usager.

Le cinquième est la place du partenaire qui relève la situation et peut se voir considéré. Comme le précise Monsieur Jean-Louis Rivier, Médecin de Pile Emploi, dans son rapport annuel de 2015 : « L'absence de culture de la réclamation, à l'ère numérique, la réclamation n'est pas acceptée comme une opportunité de s'améliorer. Celui qui réclame reste souvent considéré comme un épongeur. Recevoir une réclamation agace ou fait craindre d'être mal vu par sa hiérarchie. Ainsi, les réclamations sont mal traitées ». La fin peut aussi s'inscrire au partenaire qui relève la situation.

La reconnaissance d'une culture de la réclamation est un long processus qui nous conduit à proposer une solution concertée aux professionnels et aux usagers (professionnalisation).

2 - LES RENCONTRES ONT ÉLÉMENTÉ UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS DE TERRAIN QUI NE SAURAIT SE RÉPARER À UN BOUT DE D'EXPÉRIMENTATION

Les échanges entre professionnels ont permis de connaître des situations et identifier la force de la collaboration. Quand nous nous sommes réunis de l'ensemble des facilitateurs contenus dans le SFPR, les partenaires ont identifié l'échange comme une étape essentielle.

• L'expérimentation a permis d'identifier des situations qui ne trouvent pas (sauf exception) de solutions dans le réseau.

• Cela a permis aux professionnels de questionner leurs pairs sur des exceptions aux règles qui ne se communiquent pas par écrit.

• Cela a permis de favoriser le dialogue entre partenaires et d'identifier des écarts d'interprétation selon les territoires.

• Cela a permis aux professionnels d'identifier des sources d'amélioration de leurs pratiques : contacter, relayer.

Lors des ateliers de professionnalisation, cette méthode peut être développée pour assurer une culture de la collaboration et du personnel dans le réseau.

1 - UNE COMMUNICATION DES SOLUTIONS
DANS TRACES ÉCRITES

Dans leurs échanges les professionnels de terrain partent de situations réelles et de solutions testées, mais certaines ne peuvent pas faire l'objet de traces écrites.

• Certains peuvent être en écrit par rapport à la politique de leur réseau.

• Certains peuvent être en écrit par rapport aux règles d'un site question lors de la diffusion de la possibilité d'obtenir la convention de confidentialité lorsque la convention de stage n'est pas accessible quand bien même celle-ci était une solution partiellement valable.

• Certains peuvent conduire à diffuser des contacts d'intermédiaires alors que ceux-ci ne sont pas diffusables. Bien que le document soit uniquement à destination des professionnels, il nous a été demandé de supprimer les coordonnées d'un professionnel afin de privilégier l'accès généraliste via le site internet.

• Certains peuvent conduire à diffuser des adresses de confinement.

Nous avons eu à modifier des propos pourtant collectés et ayant fait l'objet d'aucune remarque ou alerte à l'époque.

La mise en œuvre de solutions et sa diffusion sont une aide pour les professionnels de terrain, mais nécessitent une validation préalable. Plusieurs réseaux, notamment ceux qui s'inscrivent par exemple aux conseils municipaux, ont été sollicités pour diffuser le compte rendu auprès de leurs collaborateurs.

Importance donnée aux solutions qui peuvent se passer sans accompagnement par le réseau fait connaître une difficulté à cette étape.

La validation vers ceux qui produisent les solutions, celle-ci peut se faire dans le cadre d'un comité régional qualité.



HUIT PRÉCONISATIONS
POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE
D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Selon Les Tiers « de l'usager nous faisons un peu, mais c'est le rôle à l'individu qui revient ce que nous voulons ». Cette citation est un message d'optimisme, les idées que nous avons constatées dans l'amélioration de notre service nous conduisent à l'agencer. C'est une étape importante qui nous renvoie au sens de notre action au service du public et nous fait progresser vers l'ère de la société 4.0¹⁴ qui se veut ouverte, citoyenne et agile. C'est en parlant en tête ses fondements que nous allons vous développer 8 préconisations.

Elles sont toutes issues de nos constats. Toutes portent d'améliorations.

Les premières sont une réponse de l'expérimentation par la professionnalisation des acteurs de terrain (1), par la mise en œuvre d'une culture de l'information des pairs (2), par l'ouverture des réseaux aux professionnels de l'accompagnement et du financement (3).

C'est un incontournable l'amélioration passe par un échange, il peut être organisé sur une plateforme (4) et/ou mutualisé dans un contrat technique permis (5).

Avant tout, il est permis le recueil des descriptions narratives par le biais d'un processus qualité (6) ou par la création d'un service ouvert à l'usager comme la médiation (7 et 8).

Préconisation 1 :
Poursuivre la
professionnalisation
sur les éléments de
posture professionnelle

Cette préconisation est proposée pour le niveau régional et national. Elle a pour but de favoriser une professionnalisation du système quand l'écart est lié à un acte professionnel. Elle répond à la fois aux constats que nous avons fait lors de l'expérimentation et à ceux formulés par le CNCFOP dans son analyse sur la mise en œuvre du CDF et du CDF dans sa recommandation n°9 : « Développer une professionnalisation croisée des conseils ».

Depuis la signature du cadre de référence par les acteurs en 2015, la Région a engagé une action de sensibilisation C2D en amont en 2015 à destination des professionnels du SFPR. Cette action a été poursuivie en 2016 (12 semaines, soit plus de 400 professionnels au total). Ces réseaux, une action vive, en partant de situations concrètes, à identifier et communiquer sur les services CDF mobilisables afin de favoriser le relais des partenaires SFPR vers les services CDF. Les points co-écrits pourraient être proposés au débat pour la poursuite de la professionnalisation du réseau, ils sont tous en lien avec la posture professionnelle.

Le professionnel est en recherche de solutions pour l'usager, s'il n'en trouve pas ou s'il n'y en a plus, il peut solliciter des conseils à l'usager de contacter un partenaire qu'il considère comme plus compétent que lui (y compris s'il est le CDF de la personne), et ce, même s'il sait que la personne n'est pas éligible à l'offre de service ou au droit. Trop souvent, l'accès au CDF est conditionné par l'éligibilité.

14 Société 4.0 : les usages émergent, les usages de l'industrie et de l'accompagnement des usagers sont en lien avec le réseau C2D - plus agile, à la fois ouverte et agile, mais aussi généraliste et ouverte aux usagers.

1 - UNE COMMUNICATION DES SOLUTIONS SANS TRACÉS ÉCRITS

Dans leurs échanges les professionnels de terrain partent de situations réelles et de solutions trouvées, mais certaines ne peuvent pas faire l'objet de traces écrites.

- Celles-ci peuvent être en débat par rapport à la politique de leur réseau.
- Celles-ci peuvent être en débat par rapport aux règles. Il en a été question lors de la diffusion de la possibilité d'utiliser la convention de bénévolat lorsque la convention de stage n'est pas possible quand leur réseau cible est une solution ponctuellement valable.
- Celles-ci peuvent conduire à diffuser des contacts d'intermédiaires alors que ceux-ci ne sont pas diffusables bien que le document soit uniquement à destination des professionnels, il reste à être demandé de superviser les coordonnées d'un professionnel afin de privilégier l'accès généralisé via le site internet.
- Celles-ci peuvent conduire à diffuser des solutions de contournement.

Nous avons eu à modifier des propos pourtant collectés et ayant fait l'objet d'écoutes remarques au stade 1.3 repris.

La mise en examen de solutions et de difficultés peut être utile pour les professionnels de terrain, mais nécessite une validation préalable. Plusieurs réseaux, notamment ceux qui n'ont pas pris de contacts écrits, ont été sollicités pour diffuser le compte rendu auprès de leurs réalisateurs.

L'important dans ces solutions qui peuvent ne pas être appuyées par le réseau fut surtout une diffusion à court terme.

La validation sera faite au préalable nécessairement, celle-ci pourra se faire dans le cadre d'un comité régional qualifié.

4 - UNE PROCÉDURE QUI DOIT TENIR COMPTE DES PARTICULARITÉS DES RÉSEAUX

La mise en place de l'expérimentation nous a permis d'identifier la nécessité de prendre en compte certaines particularités des réseaux.

Une diffusion de l'information doit être accompagnée :

- d'établir des contacts d'information, sans formalisation des présentations sur papier (trousses, baby-sitons...) afin de faciliter la diffusion de l'information auprès du terrain.
- Utiliser les procédures qualifiées des réseaux.
- Inviter l'acteur de terrain à « sortir de son case club ».
- Encourager une culture de la contribution : certains partenaires sont demandeurs de comptes rendus, mais ne contribuent pas à l'expérimentation par le recueil de situations ou de solutions.

Ces fondements qui sont la culture de la réclamation, les échanges entre professionnels et une dose de communication en tenant compte des particularités de chacun doivent nous aider à construire la mise en œuvre de l'expérimentation continue au service de l'usage que je vous propose d'inscrire en 8 préconisations.

HUIT PRÉCONISATIONS
POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE
D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Selon Les Tiers « de l'après nous faisons un peu mais c'est le rôle à l'acteur qui est en ce qui nous concerne ». Cette citation est un message d'optimisme, les rôles que nous avons constatés dans l'amélioration de notre service nous conduisent à l'opinion d'après. C'est une étape importante qui nous renvoie au sens de notre action au service du public et nous fait progresser vers l'ère de la société 4.0¹⁴ qui se veut ouverte, citoyenne et agile. C'est en partant de ces fondements que nous allons vous développer 8 préconisations.

Elles sont liées issues de nos constats. Toutes partent d'observations.

Les premiers sont une réponse de l'expérimentation par la professionnalisation des acteurs de terrain (1), par la mise en œuvre d'une culture de l'information des pairs (2), par l'ouverture des réseaux aux professionnels de l'accompagnement et du financement (3).

C'est un incontournable l'expérimentation passe par un échange, il peut être organisé sur une plateforme (4) et/ou mutualisé dans un comité technique permanent (5).

Avant tout, il doit permettre le recueil des dysfonctionnements par le biais d'un processus qualité (6) ou par la création d'un service ouvert à l'usage comme la médiation (7 et 8).

Préconisation 1 :
Poursuivre la
professionnalisation
sur les éléments de
posture professionnelle

Cette préconisation est proposée pour le réseau régional et national. Elle a pour but de favoriser dans le présent l'amélioration du système qualité inscrit en loi à un acte professionnel. Elle répond à la fois aux constats que nous avons fait lors de l'expérimentation et à ceux formulés par le CNCFOP dans son analyse sur la mise en œuvre du CPF et du CFP dans sa recommandation n°9 : « Développer une professionnalisation ciblée des conseillers ».

Depuis la signature du cadre de référence par les acteurs en 2015, la Région a engagé une action de sensibilisation (23 séminaires en 2015) à destination des professionnels du SPRG. Cette action s'est poursuivie en 2016 (12 séminaires), soit près de 400 professionnels au total. Dès octobre, une action vise, en partant de situations concrètes, à identifier et communiquer sur les services CFP mobilisables afin de favoriser la mise des partenaires SPRG vers les services CFP. Les points saillants pour servir à être proposés au débat pour le porteur de la professionnalisation du réseau, ils sont tous en lien avec la posture professionnelle.

Le professionnel est en recherche de solutions pour l'usage, s'il n'en trouve pas ou s'il n'y en a plus, il peut préférer conseiller à l'usage de contacter un partenaire qu'il considère comme plus compétent que lui (y compris s'il est le CFP de la personne), et ce, même s'il sait que la personne n'est pas apte à l'offre de service ou aux droits. Trop souvent, l'accès au CFP est conditionné par l'aptitude.

14 L'aptitude à exercer une fonction est précisée, en cas de rupture de l'accompagnement, dans le cadre de la loi n° 2016-1032 du 4 août 2016 relative à la formation professionnelle, à l'apprentissage et à l'égalité des territoires et au service civique.

HUIT PRÉCONISATIONS
POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE
D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Il manque évidemment une aide pour le professionnel informé(e) qui pourrait être mutuellement construite si le besoin précis était repéré. Il faut pourtant garder à l'esprit que malgré les efforts qui seront déployés sur la question de la communication, celle-ci sera toujours en silage pour l'usage et la professionnalisation. Mais au-delà du problème de l'information, c'est la posture que l'on peut partager.

S'entend à contacter le réseau partenaire pour vérifier l'aptitude à l'usage ou à l'emploi pour mobiliser un CFP hors CFP. L'absence de solution doit faire partie de la posture du professionnel.

Accepter l'absence temporaire de solution. Il s'agit d'être prêt à accepter un CFP en ligne pour mobiliser un CFP hors CFP. L'absence de solution doit faire partie de la posture du professionnel.

S'entend à mettre l'usage en relation avec le réseau partenaire.

Le bénéficiaire d'un travail sur la posture (situation à contacter le partenaire) devrait faciliter une mise en relation pour l'usage.

Il s'agit de penser évidemment au public le plus fragile, celui qui renvoie face aux démarches, celui qui ne peut s'inscrire parce qu'il n'a pas les droits.

Nous en avons un exemple dans l'expérimentation : une femme ayant 13 heures de travail par mois en CDI peine à s'inscrire comme demandeur d'emploi. Après un échange, elle mettra 1 an pour revenir vers le professionnel de terrain. C'est aussi vrai pour les personnes qui doivent monter une demande pour la formation SOCLE, CLEA, FLE.

Ce fait est subtil lorsque l'on est face à une complexité de la demande ou des difficultés techniques liées à la personne (exemple : difficultés face aux institutions, peur, risques importants d'incompréhension, phobias...).

Ne pensez pas cette étape comme simple, elle implique des partenaires qui doivent leurs outils pour confirmer ou non la conclusion pas à l'inscription de leur partenaire. Néanmoins ainsi facilité à une relation fluide avec l'usage qui inclut la réception et le traitement pour le compte de l'usage des pièces ou informations transmises par

un partenaire et cela y compris lorsque l'usage n'a pas d'adresse mail.

Traiter en tant que CFP la complexité et aller jusqu'à faire avec son partenaire un exemple illustrant parfaitement cette situation : « ... nous avons reçu une personne présentée par son conseiller CFP. Elle ne peut pas s'inscrire à Pôle emploi car elle possède un titre de séjour temporaire où est stipulé « étudiant/élève » - autorise à travailler à titre accessoire valable jusqu'à fin novembre 2016. Cette personne n'est plus étudiante, peut-elle travailler sur le base de l'association intermédiaire (contrats de mise à disposition) ? »

Développer une posture professionnelle commune et faciliter au terrain cette mise en œuvre par la diffusion dans le réseau contact téléphonique en plus du mail.

Questionner le professionnel sur le sens perçu par l'usage de son rôle.

Nous avons créé plusieurs situations où l'usage ne comprend pas la démarche, sans doute n'est-elle pas de sens pour lui.

L'usage est souvent vers un partenaire, mais c'est une erreur.

Il n'y a pas les droits (demandeur d'emploi renvoyé vers l'Opaf) pour mobiliser un CFP/CO.

Il n'y a pas d'aides financières (la Région pour les aides aux déplacements).

Le professionnel l'a renvoyé vers un service de partenaire qui n'est qu'un étape, difficile pour l'usage de comprendre pourquoi il doit retourner vers son conseiller CFP pour une nouvelle étape.

Un exemple illustre parfaitement cela. Fiche de place rapidement disponible pour le demandeur dans un atelier, un demandeur d'emploi est relayé vers un RAC pour créer son espace personnel et inscrire ses heures CFP/CO. Une fois fait, le RAC renvoie la personne vers son CFP pour monter le dossier. A ce stade, l'usage ne comprend pas pourquoi

Cette situation est particulièrement difficile à vivre également pour le professionnel qui doit prouver y compris par l'envoi de documents l'absence de droit !

HUIT PRÉCONISATIONS
POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE
D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Longtemps, par exemple nous avons travaillé au Fondcoif Bretagne des demandeurs d'emploi non éligibles au CFP/CO, nous demandant des attestations de non-droits au CFP pour ajouter la pièce dans le dossier de demande de financement à la Région.

À l'évent, lorsqu'il nous sera demandé de prouver un non droit, il sera important de relayer la situation au réseau.

Le professionnel peut perdre de vue le sens que l'usage donne aux démarches qui lui sont demandées, il serait utile de travailler en étroite collaboration avec le cadre de la professionnalisation.

Outiller cette professionnalisation, notamment par des formations en e-learning, issues de nos formations à distance pour faciliter la formation de nouveaux collaborateurs dans le réseau. C'est ce que fait la plateforme de connaissances CFP (préconisation 4).

Préconisation 2 :
Organiser la mise
en commun de
l'information,
la communication

Il nous faut mettre en commun nos informations sur l'évolution de nos services, de nos outils et de nos droits dans l'intérêt de l'usage et de nos professionnels. Le premier exercice passera par la mise en commun des coordonnées des personnes relais.

L'information à laquelle nous faisons référence est celle à destination de l'usage, elle est utile qu'elle soit partagée dans l'accompagnement de la personne. Cette communication est de la prérogative de chaque réseau.

Pourtant, certaines modifications ayant des conséquences majeures sur l'accompagnement des usagers pourraient être faites à l'usage d'une information, d'une alerte auprès des partenaires (attention la notion de partenaire peut être très large sur cette question : animation local d'insertion, médecine du travail, CHRSAT, Département, MDPH...).

Dans l'expérimentation, une situation illustre nos propos : « Pôle Emploi m'a informé par message de l'ajout de ce qu'il implique que cette femme doit obligatoirement être inscrite à Pôle Emploi pour pouvoir bénéficier d'un logement. Nous avions par ailleurs eu connaissance de ce changement, cela aboutit à la procédure d'embauche et de demande d'apprentissage ».

Nous pourrions aussi rappeler le manque de communication sur l'ouverture du CFP/CO jeune.

Dans la reconstruction des partenariats, nous devons faciliter les échanges à l'usage des changements, et mettre en commun cette connaissance afin qu'elle concerne les usagers et leurs parents (services...). Cela implique également de travailler sur la diffusion des partenariats.

HUIT PRÉCONISATIONS POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Préconisation 3 : Établir des partenariats au-delà des seuls acteurs du SPRO

Bien que les textes aient identifié des réseaux prioritaires tant au national qu'au régional, nous avons vu que l'implication est question d'accueil, d'orientation et de formation des usagers, de réinsertion des parcours professionnels notamment des publics fragiles. D'autres acteurs peuvent nous aider dans l'amélioration du système.

Il se agit souvent en charge des publics prioritaires, les plus fragiles. Les assistants sociaux et services d'accompagnement liés à la CARISAT, liés au Département pour le RSA, les ALL ou en charge de programmes particuliers des usagers, les OPCA, mais aussi Agirc, Aiaro et les caisses de retraite complémentaires tels que Médéric qui offre un service prioritaire d'accès aux chômeurs de longue durée. Ce sont aussi les coordinateurs des fonctions publiques en charge de la formation des agents et contractuels.

Les réseaux pourraient être mobilisés en tant que partenaires sérieux comme c'est le cas par exemple sur les projets européens (le diagnostic le cas qui vient faire, pratiques, notes, et ce qui peut apporter aux réseaux sans autres contraintes), au sein à l'image de France Stratégie, ils pourraient s'appuyer pour contribuer à des thématiques, questions les intéressant. Cette réflexion pourrait être profitable au début au niveau national.

Ordonner le débat à d'autres acteurs intervenant dans la réinsertion des parcours professionnels, les réseaux seraient alors mobilisés en ce qui concerne leur pratique aux débats.

Préconisation 4 : S'appuyer sur un outil collaboratif : étendre l'outil collaboratif CEP à tous les acteurs SPRO ?

Le ComCEP est une communauté digitale de métier alimentée exclusivement par professionnels. Différent de CEP. Les responsables des différents structures n'y sont pas admis, tous des oncologues d'opérateurs nationaux.

Au quotidien, le communautaire permet aux conseillers d'échanger et de se perfectionner sur le métier entre pairs et entre réseaux, d'appréhender et de mutualiser difficultés rencontrées et bonnes pratiques de partage différentes approches du métier de répondre des situations - problème de façon réactive et souple, et de disposer de ressources pertinentes et de qualité à tout moment : notes d'expert sur l'actualité juridique des compétences, ressources de références, méthodes et outils.

Cela correspond pour les professionnels de terrain à une partie des échanges qui nous ont permis de progresser.

Nous avons déjà vu en Bretagne un outil collaboratif sur le site « se former en Bretagne », mais il n'a pas été reçu de la part des professionnels de terrain l'accueil escompté.

Une expérience la grande-déclaire est actuellement en cours pour les acteurs CEP¹¹. Il est dit pour tirer des leçons de l'utilisation de la plateforme collaborative, cependant, au vu de notre expérience, nous pouvons apporter plusieurs éléments :

Préconisation 5 : Animer l'amélioration continue dans le cadre d'un comité technique permanent

Les contributeurs : La majorité des situations sont relayées par des partenaires hors CEP - 41%. Ce constat justifie une ouverture de la plateforme aux acteurs CEP - SPRO si l'on souhaite faire évoluer les pratiques, le partenariat, professionnaliser les acteurs.

• L'usage n'a pas eu de CEP comme interlocuteur de proximité l'est en que recherche l'usage comme le propose l'étude réalisée en Bretagne en interne et externe.

• L'usage n'a pas eu de service de la part du CEP.

Il faut garder en tête qu'il y a des besoins à la contribution pour le professionnel (ils sont à mettre en parallèle avec la culture de la réinsertion) : le passage à l'acte est requis comme un fait majeur pour le professionnel, ainsi que le fait d'agir en interne des ressources.

L'effet levier de la mise en commun de solutions : nous sommes arrivés pour l'une des situations, à 4 propositions de solutions d'actes au déplacement.

La plateforme vise la mutualisation de pratiques professionnelles, mais ne traite pas des situations de blocage des usagers.

Cela ne se fait sans la présence de l'usage, familiarisation du service avec particulièrement il, mais l'ouverture aux usagers pour un débat citoyen à l'image du lab de Pôle Emploi est à imaginer.

Attention, lors de l'implémentation les professionnels ont souhaité poursuivre les échanges. Des ateliers évènementiels peuvent répondre à leurs attentes (la plateforme ne dit de...) afin d'être, enrichir et pouvoir échanger sur les éléments qui restent affaiblis.

Maintenant, avec toutes les propositions de solutions, certaines peuvent avoir été testées, mais toutes convergent à l'efficacité de certains nos usagers, et nous avons à faire une démarche les éléments de réflexion. Pour la deuxième proposition l'usage est actuel à part entière.

Préconisation 5 : Animer l'amélioration continue dans le cadre d'un comité technique permanent

L'acte est d'initiative et réside dans un comité technique permanent des acteurs intervenant, accompagnés avec de dispositifs financiers spécifiques qui pourraient être créés.

Cela, à l'image des comités techniques qui se réunissent régulièrement, régionalement ou localement (club utilisateurs CEP, comité CSP garantie « jeune », comité de professionnalisation du SPRO, un comité technique permanent pour relayer l'information dans l'ensemble des réseaux, mais aussi pour traiter collectivement les difficultés pouvant amener proposer des actions. Son rôle serait de favoriser la mise en commun et la recherche de solutions pour améliorer la situation des usagers. Il serait l'outil visible des professionnels. Le professionnel représenterait le réseau partenaire devant relayer aux autres les difficultés, accompagnés avec des évènements de suivi.

Le professionnel représenterait le réseau partenaire des relais aux autres les difficultés, accompagnés avec des évènements de suivi.

Si ce modèle était choisi pour animer une amélioration à l'usage, voici :

• Choisir le niveau pertinent : les professionnels présents dans l'implémentation souhaitent une relation transparente sur les territoires, celle-ci serait la définition du comité technique permanent régional.

• Professionnaliser les acteurs présents sur l'ensemble de relayer des difficultés dans une posture contributive. >>

11 Pôle Emploi pour professionnels sur le territoire CEP

HUIT PRÉCONISATIONS POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

- Rechercher avec régularité des acteurs présents et les contributeurs des acteurs qui ne peuvent pas être présents.
- Communiquer sur l'existence du comité technique afin de faciliter la remontée des situations des professionnels de terrain. (l'opérationnalité n'a permis de constater que les réseaux CEP ne savent pas qu'il avait un représentant au club CEP alors même qu'il avait des questions et difficultés).
- Créer une adresse mail pour le groupe afin que les professionnels de terrain puissent relayer les situations des usagers sous le modèle de l'opérationnalité.
- Proposer une animation tournée pour implémenter les partenariats.
- Permettre au délégué des droits, au médiateur régional de Pôle Emploi et de l'association de relayer les points de blocage reportés dans le réseau. S'en est appuyé les rapports du médiateur de Pôle Emploi, de l'Education Nationale.

Le professionnel présent devrait passer par son réseau. Un compte rendu régulier permettrait d'orienter les partenariats pour faciliter la diffusion des informations aux professionnels des différents réseaux.

Préconisation 6 : Animer une démarche qualité

La préconisation vise à installer au sein du réseau un référent qualité qui anime la réflexion avec ses pairs. Évidemment ce type d'une démarche qualité peut être vu comme une étape supplémentaire au médiateur.

Elle peut donc se coupler avec la proposition précédente pour qu'il soit productif d'améliorations et dépasse le seul affichage. Cet engagement devrait tenir compte des éléments suivants :

• Être transversal, il faut donc intégrer la démarche de qualité de l'offre de formation dans le référent.

• Impliquer les interlocuteurs français, CEP - SPRO et les partenaires externes.

• Faire évoluer les systèmes existants (Pôle Emploi, l'onglet, les chartes...) pour identifier et transmettre les dysfonctionnements reportés dans l'accompagnement des usagers concernés le réseau.

• Former les réseaux en utilisant les cas relayés dans l'opérationnalité.

• Intégrer dans la démarche qualité les écarts issus des signaux relayés dans le réseau.

• Ne pas viser la quantité. Avec 64 situations relayées pour l'opérationnalité, nous avons déjà matière à traiter de nombreux points d'améliorations.

• Viser la simplicité et donc ne pas se focaliser sur la norme, mais sur la pratique.

• Outiller le réseau afin de faciliter le suivi, la mise en commun et le suivi des dysfonctionnements.

• Animer le réseau et communiquer sur son existence.

• Prévoir une restitution annuelle aux décideurs.

HUIT PRÉCONISATIONS POUR PÉRENNISER CETTE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION POUR LES PARTENAIRES

Préconisation 7 : Développer un réseau de personnes ressources pour accompagner l'amélioration qualité par la « relation usagers »

La participation citoyenne bien utile soit régulièrement celle n'est que rarement mise en œuvre. Elle nécessite des compétences spécifiques et son organisation peut faire peur aux partenaires. Il convient de s'appuyer sur les ressources existantes au sein des services de la Région Bretagne ou des partenaires comme Pôle Emploi et la mission locale pour progressivement aider le réseau à l'empower de la démarche.

La mise en œuvre de cette démarche favorisant aussi la création d'une veille auprès des acteurs de terrain pourraient contribuer pour l'amélioration continue des services.

Il faut noter que le Conseil d'Administration du réseau IPEF aura à se positionner prochainement sur la mise en œuvre de cette démarche citoyenne dans son réseau.

Préconisation 8 : Ouvrir aux usagers un service de médiation

Nous vous proposons une médiation identifiable par l'usage et les professionnels au sein du réseau, favorisant la prise en compte de la parole de l'usage dans l'accès aux services et aux droits.

Cette solution permet de capitaliser, recueillir et diffuser les situations relayées à l'image des rapports du club des médiateurs du service public.

Les médiateurs identifiés sont le plus souvent rattachés à une structure (Pôle Emploi, Education nationale, université), il existe cependant des médiateurs favorisant la diffusion des usagers délégués des droits, médiateur départemental.

Ce serait un défi d'imaginer une médiation pour un réseau de partenaires. Comme une étape pour faciliter la mise en œuvre des droits pour les usagers des services.

Cette solution peut être envisagée au niveau régional ou national. Dans les deux cas cela permettra aux autres médiateurs d'identifier et de relayer les situations reportées.

Son rapport étant un outil essentiel pour la construction des orientations des décideurs. C'est bien celle qui donne à voir le rapport du médiateur de Pôle Emploi en partant par exemple de l'usage pour la CEP/COO qui concerne pleinement tous les OPCA.

1. Définition de Service Public National d'Orientation et de soutien technique**1.1. Les valeurs partagées**

Ces valeurs, qui fondent le dispositif des professionnels, doivent :

- s'inscrire dans les principes du service public ;
- s'appliquer à toutes les missions (accueil, information, conseil et accompagnement) ;
- structurer l'engagement des acteurs (en-à-vis des publics) ;
- garantir la qualité de service rendu par les professionnels, en toute indépendance, en toute impartialité, tout en respectant la liberté et l'autonomie de la personne.

Universalité, égalité et pluralité d'accès

- Des services gratuits. Mais et surtout d'accès, notamment pour les personnes en situation de handicap, espérant ou prévoyant des charges familiales ;
- Une continuité de service adaptée aux besoins des publics ;
- Le respect des principes d'égalité hommes-femmes, de non-discrimination et de la diversité de la personne.

Neutralité, objectivité et respect de la personne

- Le respect du droit à l'oubli, du caractère volontaire de la démarche et de la liberté de choix de la personne ;
- Le respect et l'absence de situation globale de la personne ;
- L'obligation de confidentialité des échanges avec les professionnels ;
- La neutralité de l'accueil, de l'information, du conseil et de l'accompagnement, en dehors de toute partialité subjective ou biais d'exécution ou d'interprétation particulière.

1.2. Les attentes et enjeux des publics

Une des enjeux du SPRO est d'améliorer l'accès des publics dans une démarche d'orientation, de faciliter le passage d'un acteur à l'autre, et ainsi leur permettre de mieux saisir les opportunités.

Au sein de territoires ruraux depuis 2014, sont mis en avant les attentes et enjeux des publics ainsi qu'essentiellement dans les régions Centre et Pays de la Loire au sein, en certains cas, de points de contact et de proximité et sont mis à disposition des professionnels de différents du SPRO.

C'est cet état de fait qui permet d'identifier les principales attentes des publics et leurs enjeux, ainsi que leurs champs de compétences.

1.3.1. Les attentes

La qualité des attentes des publics est très importante, car pour être utiles et efficaces, celles-ci doivent être adaptées à ces attentes. Les attentes des publics sont les suivantes :

- une attente "fonctionnelle" dans les différents services avec des situations d'urgence ou de plus en plus fréquentes ;
- une attente d'accueil et de prise en compte de sa propre situation personnelle ;
- une complexité croissante des situations individuelles, qui nécessitent un travail coordonné de différents acteurs et acteurs de différents territoires ;
- des attentes liées qui portent sur l'accès à la formation et/ou à l'emploi mais qui nécessitent souvent de recourir au travail dans le champ de l'orientation ;
- une attente d'accès aux services selon plusieurs modalités, pour adapter aux possibilités et

3

Disponibilité (recherche importante de emplois)

- une attente de personnalisation forte des services offerts.

1.3.2. Les enjeux

En matière d'usage des outils, les travaux réalisés ont été l'accent sur les points suivants :

- une attention croissante des services à distance (numérique et téléphonie) ;
- une forte utilisation des réseaux sociaux mais plutôt axée sur la recherche d'une information qu'elle soit de proximité ;
- un public souvent âgé mais informé, mais parfois pas très informé ;
- un service et/ou de montage pour combler une information que peut le conseiller ;
- une recherche d'accès de proximité même s'ils ne sont pas les lieux habituels (maire, bibliothèques, centres de santé, ...), en raison d'une méconnaissance des acteurs de l'orientation et des services offerts ;
- un soutien d'accompagnement de la relation même si après la prise de rendez-vous, le travail peut être poursuivi via les outils numériques, mais avec de nouvelles modalités, par le biais des réseaux (sauf en développement).

1.3.3. L'offre de services

L'objectif de l'orientation repose sur celui de la structuration de l'activité de l'individu dans le processus d'orientation ou la poursuite d'une action de son évolution professionnelle tout au long de sa vie. Ce doit être un processus, qui évolue, le moment d'un travail ou l'orientation de la personne.

Le SPRO repose sur une nouvelle offre de service "accueil personnalisé et individualisé", qui s'articule avec les offres de services spécifiques des différents acteurs du SPRO. L'orientation propose donc également en compte les dispositifs et pratiques d'orientation mis en œuvre sur le territoire régional.

Dans ce contexte, le "processus d'orientation" implique pour tous les acteurs, le développement d'une démarche plus et/ou adaptée des publics.

Cette offre de service est portée par une démarche collective associant tout d'abord les rôles de réseaux régionaux et leurs structures locales qui s'appuient dans le cadre de travail personnalisé et individualisé, mais également un certain nombre d'acteurs locaux opérationnels.

Il s'agit de s'inscrire à la démarche d'orientation même si elle détermine dans le champ de compétence et dans le champ de compétence des professionnels (accueil, conseil, logement, ...), selon les besoins et dans le champ de compétence en particulier les champs suivants, les besoins professionnels et les attentes.

Au sein de cette organisation, l'objectif est de structurer et de développer la qualité de l'activité dans l'offre de services du SPRO en proposant un accueil personnalisé et individualisé qui s'articule avec des offres de services coordonnés, articulés sur différents acteurs.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

4

En fin de journée de structuration des services, une démarche qui se charge de « une réponse » aux besoins, elle comprend en son travail importante sur le développement.

Dans le cadre des territoires ruraux depuis 2014, sont mis en avant les attentes et enjeux des publics ainsi qu'essentiellement dans les régions Centre et Pays de la Loire au sein, en certains cas, de points de contact et de proximité et sont mis à disposition des professionnels de différents du SPRO.

C'est cet état de fait qui permet d'identifier les principales attentes des publics et leurs enjeux, ainsi que leurs champs de compétences.

Une professionnelle est portée par une démarche collective associant tout d'abord les rôles de réseaux régionaux et leurs structures locales qui s'appuient dans le cadre de travail personnalisé et individualisé, mais également un certain nombre d'acteurs locaux opérationnels.

Il s'agit de s'inscrire à la démarche d'orientation même si elle détermine dans le champ de compétence et dans le champ de compétence des professionnels (accueil, conseil, logement, ...), selon les besoins et dans le champ de compétence en particulier les champs suivants, les besoins professionnels et les attentes.

Au sein de cette organisation, l'objectif est de structurer et de développer la qualité de l'activité dans l'offre de services du SPRO en proposant un accueil personnalisé et individualisé qui s'articule avec des offres de services coordonnés, articulés sur différents acteurs.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans ce processus de SPRO, il peut permettre une bonne maîtrise des services offerts par les acteurs, une anticipation des prestations et dispositifs proposés aux publics et une à disposition de l'ensemble des professionnels régionaux. Elle comprend l'offre de services des membres du SPRO et les actions et dispositifs proposés par d'autres acteurs qui assurent des identités sur les territoires ruraux pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

5

1.3.3.1. Le conseil en orientation et individualité - conseil d'accompagnement

Le conseil en orientation et individualité - conseil d'accompagnement, se situe à l'articulation de la VAE comme étant un dispositif porteur de regard de projet. Ce service doit permettre d'identifier les champs d'activités de l'emploi, de proposer des modalités d'accès possibles ou au sein de son territoire ou ses agglomérations ou les différents lieux professionnels pour qu'ils puissent bénéficier de l'orientation et/ou de l'accès à l'emploi.

1.3.3.2. Le conseil en accompagnement et individualité - conseil d'accompagnement

Le conseil en accompagnement et individualité - conseil d'accompagnement, se situe dans le processus d'orientation, visant à accompagner l'individu pour la relation ou à la relation ou à la relation. Le accompagnement dans la construction et la mise en œuvre de projet peut être proposé, le cas échéant, à l'ensemble des publics. Ce service de conseil personnalisé et individualisé, les parallèles, une information sur la situation des publics et de leur situation et la relation ou à la relation d'une entreprise avec projet aux professionnels du conseil personnalisé et individualité (API).

L'offre de services de conseil est délivrée par les membres du SPRO sur la base de leur statut de membres associés et en complément de l'accueil personnalisé et individualisé.

Cette offre de service permet de travailler de manière experte et approfondie sur les besoins des publics et de leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

1.3.3.3. Appui aux décrocheurs : les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PAD)

Les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs constituent un outil organisationnel de coordination entre les différents acteurs locaux de la formation, de l'orientation et de l'insertion sociale et professionnelle pour une approche globale du jeune décrocheur et de son projet.

La Région Bretagne dans le cadre de compétences qui lui sont reconnues par la loi du 22 mars 2012, en tant que coordinateur général de leur mise en œuvre, propose d'élaborer dans l'offre de services des plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs, le cadre des champs de l'accueil personnalisé et individualité.

L'approche partenariale développée dans les plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs permet de mettre en œuvre des informations sur la situation de jeunes et participe à l'échange de pratiques entre professionnels. Cette démarche partenariale vise à offrir de l'aide dans le cadre du SPRO.

Dans le but d'accompagner et d'améliorer le fonctionnement des (1) plateformes, la Région apporte un soutien à une étude évaluative des initiatives locales et des attentes des professionnels du PAD au vu de la coordination régionale. Les résultats de cette étude participent à enrichir la politique de coordination régionale dans le cadre de comité de coordination régionale piloté par la Région et qui associe l'Etat (DRELECT et Bureau), l'Association Régionale des Maîtres Locaux (ARML) et la Région Bretagne.

1.4. Modalités de mise en œuvre des services**1.4.1. Une offre de service adaptée**

Une des missions du SPRO est de pouvoir répondre aux attentes et enjeux de tous les publics sur l'ensemble du territoire breton.

Compte tenu des attentes et des enjeux des publics, l'offre de services individualisée et personnalisée constitue le SPRO doit être mise en œuvre en "mode-canal".

Il s'agit de travailler de manière experte et approfondie sur les besoins des publics et de leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Cette offre de service permet de travailler de manière experte et approfondie sur les besoins des publics et de leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

Dans le but d'accompagner et d'améliorer le fonctionnement des (1) plateformes, la Région apporte un soutien à une étude évaluative des initiatives locales et des attentes des professionnels du PAD au vu de la coordination régionale. Les résultats de cette étude participent à enrichir la politique de coordination régionale dans le cadre de comité de coordination régionale piloté par la Région et qui associe l'Etat (DRELECT et Bureau), l'Association Régionale des Maîtres Locaux (ARML) et la Région Bretagne.

Les Plate-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs qui proposent aux décrocheurs une offre de service complémentaire, visant à leur offrir un soutien en matière de formation qualifiante, fait partie intégrante du SPRO.

6

ajustement de services à distance (plateforme téléphonique, téléconférence, web, chat, ...) et une offre de services numériques (accès à l'information, agende de manifestations, géolocalisation des structures du SPRO, ...).

2.1.1.4 Définitions des services

Pour les besoins de ce cadre de référence, SPRO définit l'activité des services et la mise en relation des personnes avec les acteurs offrant les services suivants :

Insuffisant, pour que l'utilisateur puisse constater et saisir en toute autonomie l'absence, la présence d'un service, ou le fait d'être soumis à un processus de suivi par un prestataire de services.

Il convient d'ajouter dans ce référentiel de services et de besoins, les modalités de mise en œuvre de celui des charges de conseil en évolution professionnelle (CEP) définies par la loi. En effet, ce dernier prévoit des modalités d'articulation entre les différents acteurs de cette offre de services, dont une dimension de formalisation importante pour le passage de la mise à l'œuvre à l'accompagnement.

Caractéristiques des services, dispositifs et prestations susceptibles de valoir :

- à ne pas être gratuits, leur localisation, leur accessibilité, leurs modalités et délais
- à ne pas être présentés d'un seul tenant dans une notice de services, de compléments tarifaires ou autres
- à ne pas être présentés de manière isolée par les acteurs du SPRO, des modalités d'articulation avec les autres acteurs, dans le cadre d'un point d'appui localisé.

La mise en relation conduit également au point de, car il s'agit de permettre à une personne de passer d'un service à un autre. Trois structures à travers un processus de mise en relation adaptés et de qualité.

Les modalités du SPRO doivent garantir l'accès au passage facile et facile d'accès à un autre.

En matière de "Territoire" sur le SPRO, la Région organise une information régulière des personnes à travers publics et privés des territoires, sur le SPRO en général et sur les structures offrant l'accueil personnalisé et individualisé en particulier (offices, FPE, etc...), afin de permettre au public de "trouver" rapidement dans le SPRO.

A l'issue de l'accueil personnalisé et individualisé, il est proposé à la personne la formalisation d'un premier point de situation qui doit recueillir les éléments pour permettre à l'utilisateur de poursuivre ses parcours (contour, coordonnées, dispositifs, ...). Le professionnel doit pouvoir également organiser, en tant que de besoin, avec l'utilisateur du territoire, un rendez-vous avec le structure régionale comme le centre à moins de lui offrir le service adapté à ses besoins.

II Les acteurs du SPRO

En référence à la loi du 7 août, le SPRO est mis en œuvre dans le cadre d'un cadre des charges défini au niveau régional.

Ainsi, selon les modalités définies par la Région avec ses partenaires, les professionnels des organismes participant au SPRO ont la charge de définir les services tels que définis dans le présent cadre de référence, en articulation avec leurs missions propres.

La loi a fait une liste d'acteurs susceptibles de participer au SPRO et à laisser la possibilité aux Régions de désigner d'autres acteurs régionaux en fonction de leurs projets spécifiques.

2.1.1.5 Les acteurs identifiés sur la loi

La loi du 7 août pose le principe d'une répartition des compétences entre l'Etat et la Région sur le champ de l'information.

2.1.1.5 Les acteurs de l'Etat (Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur)

La loi du 7 août précise que l'Etat définit, au niveau national, la politique d'information des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui notamment des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services publics territoriaux ou locaux... Il met en œuvre cette politique dans les établissements scolaires et d'enseignement... "

Les professionnels du CEI et des Services Universitaires d'Information, d'Orientation et d'Insertion Professionnelle (SUIO-IP), dans le cadre de leurs missions au sein des établissements de formation, suivent des actions d'information tels que la loi et de leurs missions de loi.

Ces structures d'accueil et de conseil, soutiennent les engagements définis dans la convention conclue entre l'Etat et la Région, dans l'offre de services régionaux du SPRO.

Ces professionnels ont un positionnement central dans la logique de soutien des services dans un processus d'accompagnement tout au long de la vie. Acteurs "charnières" des mécanismes scolaires et professionnels, leur participation au SPRO est fondamentale.

2.1.1.6 Les acteurs de conseil en évolution professionnelle (CEP)

La loi du 7 août 2014, qui a instauré le SPRO, a également créé le conseil en évolution professionnelle (CEP).

A ce titre, elle a identifié un certain nombre d'acteurs habilités à délivrer ces services, en précisant que ces acteurs participent au SPRO.

Il s'agit des agences FPE employé, des Missions locales, des Cap emploi, de l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC), et des Organismes Particuliers Agréés au titre du Congrès National de Formation (OPAFIC) dont le Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation (FMGICIF).

Au delà de cette liste exhaustive, la loi offre la possibilité aux régions qui le souhaitent d'identifier d'autres acteurs qui pourront offrir ces services.

A ce jour, la Région Bretagne a pu identifier d'autres organismes susceptibles de délivrer cette nouvelle offre de services dans le respect des charges prévues au point de la loi du 7 août 2014.

2.1.1.7 Les chambres consulaires

Cette offre est mise en œuvre par les acteurs du conseil en évolution professionnelle (CEP), parmi les chambres consulaires participant au SPRO, sous réserve des missions.

Elles participent dans le cadre de leur rôle de conseil en évolution professionnelle, à la mise en œuvre de ces services, et leur mission dans le cadre du SPRO.

Au titre d'échanges avec les représentants régionaux des Chambres de commerce et d'industrie, des Chambres de métiers et de l'artisanat et des Chambres d'agriculture, on ne peut pas se limiter sur la conseil en accompagnement, la relation et la reprise d'entreprise.

Il convient en effet d'accompagner les personnes et les jeunes en particulier, qui font preuve de résilience et d'adaptabilité à la matière mais qui, face de leurs missions identifiées et de conseil adaptés doivent leur place.

Les chambres consulaires appartiennent dans le cadre du SPRO leur expertise dans ce domaine en matière de conseil en accompagnement - critères propres d'expertise.

2.1.1.8 Les acteurs identifiés par la Région Bretagne

La loi du 7 août 2014 a posé le principe "Sur le fondement des services de ce type définies par la Région à partir d'un cadre des charges précises, peuvent être reconnues comme participant au service public régional de l'information tout au long de la vie les organismes..." "

La Région Bretagne a ainsi désigné de nombreuses autres que politiques de mise en œuvre d'autres. Cette

Alors, qui a été fait à des accords régionaux dans le cadre de la démarche des Missions de la Formation Professionnelle puis à une première formalisation (Charte SPO de 2011), comme tout ce qui a été fait dans le cadre du SPRO.

Dans ce cadre, le Brestois, FPE-emploi, l'Association régionale des missions locales, le PIRECEP, le Centre régional d'Information jeunesse, le représentant régional des DREICIF, et plus récemment la mise en œuvre des FAE (SPEP), la mise en œuvre Cap emploi (DROPE) et l'AFIC ont contribué à une démarche collaborative de mise en œuvre, mais également au travers de réflexions menées au sein du conseil régional du SPRO.

Compte tenu de cette volonté de travail et de son inscription dans le temps, il est tout aussi probable à la demande d'un acteur régional d'une structure comme celles du SPRO, ou via de définir l'accueil personnalisé et individualisé, le fait qu'il est considéré de l'un des acteurs régionaux participant.

De ce fait, les structures intervenant en matière de conseil et d'accompagnement au sein du SPRO de leur rôle de conseil en accompagnement, et notamment à la loi, le cadre de la mise en œuvre de conseil en évolution professionnelle.

Il est également important, en regard d'une expertise spécifique performante dans une démarche d'orientation, de reconnaître à certains acteurs un "statut" de centre conseil au SPRO.

Au delà de ces acteurs, la Région souhaite mobiliser plus largement l'ensemble des structures susceptibles de permettre dans le cadre de leurs missions, en particulier les services publics de proximité (maires, personnes des centres d'actions sociales, ...) afin de faire connaître l'existence du SPRO et signaler vers les structures offrant l'accueil personnalisé et individualisé, le plus proche de centre.

Ce « point de contact » est destiné à offrir le territoire. Il n'y a pas de démarche d'engagement de leur part mais un rôle pour la Région et son partenaires de veiller à leur bonne information et de leur assurer à un certain nombre d'actions locales.

III La gouvernance et le conseil

La gouvernance du SPRO s'exerce dans le cadre du CEEOP, et en particulier de sa commission « Orientation Tout au long de la Vie ».

Les instances de gouvernance fixent le cadre politique et stratégique de mise en œuvre du SPRO.

Dans ce contexte, la Région Bretagne fait le choix de gouverner ce territoire participatif, mise en œuvre dans la construction du CEEOP (dont son schéma directeur).

Le pilotage du SPRO est effectué par la Région au sein du groupe politique régional (GPR), avec l'appui du groupe local qui régule (GCR), et de direction des structures définies par le CEEOP et du présent cadre de référence.

Le groupe politique régional est composé de représentants des instances politiques de :

- la Région
- l'Etat représenté par le Directeur Régional des Entreprises, de la Consommation, de la Concurrence, de l'Énergie et de l'Équipement (DRECEC),
- le Brestois
- le PIRECEP
- FPE-emploi
- l'Association des Missions locales (AMEL)
- le réseau Information jeunesse (RIJ)
- l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC)
- l'Association des Cap emploi (DROPE)
- l'Association des FAE (SPEP)

Ce groupe politique régional appuie par le groupe technique régional à leur mission :

- de définir techniquement le cadre politique et stratégique du SPRO,
- de veiller à la mise en œuvre du SPRO,
- de garantir la présence d'acteurs régionaux engagés,
- d'appuyer des initiatives aux situations de difficultés rencontrées,
- de veiller à la mise en œuvre de professionnels régionaux proposés dans le cadre du SPRO,
- d'identifier et d'élaborer les bases pédagogiques.

De pilotage régional également, et conformément à la loi, le cadre de la mise en œuvre de conseil en évolution professionnelle.

Pour assurer le travail de concertation régionale de lutte contre le décrochage mis en place et piloté par la Région, avec la participation du Brestois, de la DRECEC, de l'Association régionale des missions locales et de la Chambre de commerce, pour les décisions relatives aux objectifs et actions réalisées au sein de plans locaux, locaux et régionaux d'accompagnement.

IV Concertation et articulation du SPRO

4.1 Missions

La concertation régionale s'exerce au sein du groupe politique régional et du groupe technique régional.

Les services de la Région assurent et pilotent les temps de travail du groupe technique régional et des instances de travail du SPRO.

Ces actions à vocation à veiller à la mise en œuvre cohérente du SPRO sur l'ensemble du territoire. Il doit impliquer les différents acteurs du SPRO, proposer des actions sur des points de difficultés rencontrées au sein des territoires et assurer les bases pédagogiques.

Il doit également être le cadre de concertation de la politique de conseil et d'information qui sera mise en œuvre et qui permettra de définir des axes de progrès et les plans d'actions associés.

L'instance régionale en définit comme un ensemble d'actions et de missions à mettre en œuvre au service des citoyens participants du SPRO.

Il est proposé la mise en place d'un comité de pilotage régional du plan de professionnalisation des acteurs du SPRO qui assurera des personnes en charge des plans de formation et/ou de professionnalisation dans chaque région participant.

Ce comité piloté par la Région et animé par le CEEOP a en charge :

- la concertation de l'offre de professionnalisation propre à chaque région participant être partagée avec les autres régions,
- la préparation de plans d'offre de professionnalisation piloté par la Région (objectifs, missions, modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation).

Ce plan de professionnalisation est présenté au groupe politique régional qui examine les propositions et valide son accord en projet de plan d'actions.

Ce plan de professionnalisation se résume par un plan de formation interne des structures et aux programmes proposés au sein des réseaux existants. Il respecte les identités professionnelles et établit spécifiquement des actions.

En complément de l'information conduite par la Région avec l'appui du GPR, chaque réseau membre de

SPRO s'engage à assurer une évaluation régulière de ses structures et professionnels. Cet engagement est défini dans le cadre d'une convention-cadre.

Pour ailleurs, la Région est engagée dans des projets exceptionnels sur la formation de l'orientation. Les travaux réalisés dans ce cadre participent à améliorer les relations avec les acteurs régionaux.

L'appui aux acteurs du SPRO s'ajoute également au volet consacré aux Territoires et la constitution d'une offre de formation à destination des professionnels. L'analyse de cette réflexion est conduite par la Région avec l'appui du GREP.

La section d'organisation de cette offre de ressources consensuelles, au sein numérique, des contenus et des offres de services, Le Développement de l'outil numérique sera finalisé au cours de l'année 2019.

Cette offre de ressources intègre une information contextualisée, la plus objective et exhaustive possible, sur les acteurs et les formations, afin de faciliter cette information dans un contexte qui précise les rôles et les missions de ces acteurs, ainsi que les perspectives d'avenir, au niveau régional et local.

Les fiches "Perspectives" issues de la collaboration du GREP, de la DROSSISEP et de Pôle Emploi, permettent ainsi de proposer un premier outil spécifique dédié. Les travaux sur ces fiches vont se poursuivre.

Cet objectif implique également une bonne maîtrise des données socio-économiques qui doivent être pérennisées de façon à être accessibles à tous les publics et permettre aux professionnels de l'orientation d'identifier leur expertise. Des outils territoriaux de consultation "socio-économique" seront co-construits dans une perspective pédagogique et opérationnelle, en intégrant les besoins et attentes des professionnels du SPRO. L'élaboration de ces outils est confiée au GREP.

4.2. Offres locales

Un dialogue territorial de proximité est attendu pour le mise en œuvre notamment de l'accueil personnalisé et individualisé.

Il est proposé une organisation des acteurs du SPRO sur chaque territoire afin de travailler leurs actions, dans le cadre du SPRO.

La constitution de ces acteurs au niveau local est conditionnée par les actions de la Région et fait l'objet d'un plan d'actions annuel qui définit :

- les actions de professionnalisation à conduire au niveau local en distinguant le plus évident les particularités des acteurs (échelles de pratiques et les actions d'accompagnement sur les salaires, les dispositifs de formation, les données socio-économiques locales...),
- des besoins de professionnalisation locaux liés aux spécificités du territoire. Ces besoins sont recensés au niveau régional.
- une à deux actions particulières à mener sur l'année pour répondre à des problématiques identifiées (par exemple : la problématique de couverture des services au niveau territorial, une problématique soulevée dans le traitement de situations de certaines personnes en difficulté, la problématique d'articulation entre l'accueil personnalisé et individualisé et l'offre de conseil spécifique, la problématique de la gestion sur les territoires prioritaires... etc). Ces actions peuvent être pilotées et suivies par l'une des structures participantes du SPRO au niveau local.

Un plan d'actions annuel spécifique SPRO participe au projet de territoire plus global que les problématiques identifiées. Ce plan d'actions annuel, ainsi que le cadre de la démarche des Missions de la Formation Professionnelle sur chaque territoire. Chaque plan d'actions local SPRO fait l'objet d'un bilan annuel. Une synthèse régionale est présentée à la commission « Orientation » au long de la vie « du CRDPDP.

Les modalités d'articulation régionale et locale des plates-formes de suivi et d'appui aux territoires seront définies au regard des résultats de l'étude menée sur 2019-2020.

11

V. Les modalités d'engagement de la Région, de l'Etat et des acteurs

Dans le but de garantir l'engagement de chaque structure participant au SPRO, des conventions sont mises en place entre la Région, l'Etat et les différents acteurs, à différents échelles, à différents niveaux et en regard de ses spécificités.

5.1. Conventions Etat-Région

Une convention annuelle conclue entre l'Etat (Paris et Nantes) et la Région dans le cadre du CRDPDP, définit les conditions dans lesquelles l'Etat et la Région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives.

5.2. Conventions Région - acteurs régionaux

Pour cette convention conclue entre la Région et les élus de différents territoires, le contenu proposé porte sur les actions et les objectifs partagés et précises les engagements de la Région et de chaque acteur au regard de ses spécificités.

L'engagement attendu des acteurs régionaux principalement sur la participation aux instances de gouvernement et de pilotage, la participation aux groupes de travail, l'orientation interne de leur réseau, la mobilisation de leurs équipes et des professionnels des structures locales, l'appui à la mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé dans leurs structures locales, l'identification de besoins prioritaires (ressources, professionnalisation), et le rôle de la campagne de communication au sein des réseaux.

La Région porte principalement sur la constitution et l'entretien du SPRO au niveau régional et local, sur le déploiement et la mise en charge du plan de professionnalisation, sur le développement d'outils numériques, sur la communication régionale et locale et sur l'appui aux réseaux régionaux.

Ce document ne peut, le cas échéant, faire l'objet d'une co-signature par l'Etat précisant ses propres engagements.

5.3. Conventions Région-acteurs régionaux - structures membres du SPRO

Le contenu proposé porte sur les actions et objectifs partagés et précises les engagements de la Région, de Missions d'apprentissage de la structure et de la structure appuiee.

L'engagement attendu des structures porte principalement sur le mise en œuvre de l'accueil personnalisé et individualisé tel que défini dans le cadre des chartes, sur la mobilisation de leurs équipes à participer au plan de professionnalisation et aux actions locales définies dans le plan d'actions annuel, sur l'adhésion des ressources partagées existantes dans le cadre du SPRO, sur la maîtrise de leur offre de services et sur les modalités de leur participation aux actions menées dans le cadre des plates-formes de suivi et d'appui aux territoires.

VI. Actes et documents du SPRO

Le SPRO fait l'objet d'un suivi régulier et d'une évaluation régulière qui portent notamment sur les dimensions suivantes :

- l'impact des actes de l'accueil personnalisé et individualisé,
- l'impact local des parcours / articulations entre l'accueil personnalisé et individualisé et les territoires,
- l'articulation des structures dans le plan de professionnalisation et dans les actions locales (actions),
- les dynamiques territoriales locales,
- les dynamiques inter-réseaux au niveau régional.

L'élaboration des critères et indicateurs qualitatifs, se fera dans le cadre des instances de gouvernement et de pilotage.

12

Un conseil régional de l'Etat des acteurs et des modalités de satisfaction des publics participent à la démarche local et d'entretien du SPRO.

La mise en place d'un conseil des acteurs sera par ailleurs établie dans le cadre de la commission « Orientation » au long de la vie « du CRDPDP.

Pour ce qui concerne les structures habilitées à délivrer le conseil au niveau professionnel, le suivi et l'évaluation se feront en tenant compte des indicateurs suivants :

VI.1. La communication

Afin de faciliter et développer la communication du SPRO, l'identification de son offre de services et les acteurs qui y participent, la Région met en place une stratégie de communication à destination des professionnels et des publics.

Les différents outils produits, qui seront eux également à disposition des réseaux et des structures devant leur permettre d'adresser les publics sans également d'élaborer, professionnaliser et améliorer leurs pratiques.

Cette dimension est évaluée de façon régulière à la satisfaction de l'offre de services au niveau d'articulation afin qu'elle soit dans le cadre de l'offre sur les actions et enjeux des publics, et en outre, et les structures elles-mêmes peuvent être évaluées.

La Région propose également l'organisation et de structures la communication dans le cadre des réseaux régionaux, départementaux et locaux sur les thématiques emploi formation salaires. La généralisation d'un réseau « Orientation » au long de la vie « au niveau régional » dans le cadre de la programmation du SPRO, lors de leur mise en œuvre, sera évaluée pour l'ensemble des réseaux concernés par la Région.

13

Annexe

SPRO Région Bretagne Cadre des chartes de service Accueil Personnalisé et Individualisé

PREAMBULE

L'orientation est un droit et un enjeu majeur pour chaque personne tout au long de sa vie. Elle s'exerce dans une démarche ouverte d'accompagnement et de droit de passage de vie pour chacun. Elle contribue également à l'équilibre du développement social et économique des territoires. Afin de répondre au mieux aux besoins de chaque citoyen et de faciliter l'accès universel à ce droit, le Service Public Régional de l'orientation, tel que le SPRO le fait de jour à jour, s'appuie sur ses partenaires visant à garantir des valeurs partagées : égalité et proximité, écoute, accueil, disponibilité et respect de l'usager.

Il facilite les complémentarités entre les structures et s'engage dans le respect de l'offre de services de chacun.

Dans ce cadre et en un des objectifs de l'ensemble mené sur les attentes et enjeux des publics en matière d'orientation, le premier réseau de services représente un enjeu essentiel. Cette l'identification d'une relation de confiance entre l'usager, observant la proximité de ses démarches et de son projet.

Ce service qui doit être à la fois facilement accessible et individualisé s'exerce dans une logique de proximité et de complémentarité des modalités de délivrance.

Il s'agit de permettre à l'usager d'accéder à des interventions faciles, accessibles et personnalisées et d'identifier les modalités d'accompagnement pour garantir l'accessibilité et faciliter son parcours.

Cet accueil personnalisé et individualisé se fait dans une logique de proximité et de complémentarité. Il s'agit d'un service personnalisé de conseil à la demande de l'usager et de l'usager afin de lui faciliter les premières démarches d'orientation pertinentes, répondre avec lui les démarches complémentaires nécessaires, les ressources et les autres services à mobiliser dans sa situation et établir une relation de confiance avec lui, structurant la proximité de ses démarches et de son projet.

Cet accueil s'articule avec les autres offres de services spécifiques, telles que définies dans le cadre de référence de SPRO : le conseil en VAE, le conseil en orientation scolaire et professionnelle ou le conseil en orientation professionnelle. Ces services particuliers qui sont mis en œuvre par les Services de l'usager et son projet d'orientation, relevant d'expériences spécifiques.

Il se distingue également de l'accueil de la structure sur ses autres missions, comme par exemple, la gestion et le suivi des dossiers.

Cet Accueil Personnalisé et Individualisé s'exerce dans le cadre de référence de SPRO, auquel il est associé et qui pose les principes d'organisation et de mise en œuvre de l'offre de services.

1

1 - Objectifs et contenu de l'Accueil Personnel et Individualisé

La diversité tant des publics que des situations, ainsi de la simple demande d'information personnelle à des questionnements beaucoup plus larges ou des choix d'accueil réservés au accueil à la fois individualisé (rencontre avec un professionnel ou face à face que se fait au personnel ou à distance, des modalités d'accueil au accueil d'urgence) et personnalisé (qui prend en compte la singularité de chaque personne et répondent aux préoccupations qu'elle est pressent).

Chaque type de cette variété de situations, les objectifs de son accueil personnel et individualisé sont les suivants :

- Assurer et écouter la demande de l'usager
 - L'écouter dans le cadre de la structure personnelle et professionnelle de l'usager (typique d'un approche globale).
 - Il s'agit de son attitude et celle à son comportement, il s'agit également de son éventuelle démarche extérieure.
 - La structure d'accueil veille à la confidentialité des données dans le cadre de son régime déontologique. L'usager peut demander à bénéficier du droit à l'oubli et l'accepter dans un document, dans les limites du cadre légal qui s'applique à l'opération qui l'amène.
- Animer sa demande, dans son intégralité, afin d'identifier ses problématiques et ses préoccupations d'urgence, d'urgence professionnelle ou des questionnements d'un autre nature.
 - L'écouter ensuite avec l'usager à l'élaboration d'un diagnostic partagé de sa situation et d'une formulation de son attitude sous forme de données. Et identifier les forces et les axes susceptibles d'être la garantie des données (urgence, mobilité, ...)
 - L'écouter peut, si besoin est, indiquer à l'usager l'urgence qui peut à proximité de son offre de service à distance, voire dématérialisée, lui présenter l'information relative et objective correspondante à ses besoins afin lui assurer un accueil optimal.
 - La conclusion de l'échange pourra se matérialiser par l'établissement d'un document de synthèse personnelle, relatif aux l'usager concerné, formalisé de façon à lui servir de guide dans la suite de son parcours.
 - A la demande de l'usager, l'écouter, notamment en ce qui concerne, au cas échéant, un rendez-vous auprès de l'organisme identifié comme étant le plus pertinent dans la poursuite de ses démarches.
- Faciliter et faciliter l'appropriation des informations lui permettant de mieux appréhender, son environnement professionnel, l'évolution des métiers sur le territoire et les différents dispositifs existants (formation, prestation, formation, ressources numériques).
 - La structure permet l'accès à la documentation, physique ou dématérialisée, produite par les différents organismes, ainsi qu'une assistance régulière et locale relative aux emplois, aux formations, aux organismes de formation et aux dispositifs existants.
 - La médiation de l'information est un enjeu majeur du SPRO, l'accès aux données doit en être un pouvoir être accompagné (accès à la recherche d'information et à son appropriation).

En ce faisant, et la demande et la situation de l'usager nécessitent une exploration complémentaire :

- Repérer le contenu et les modalités de service les plus adaptés à la situation, lorsque son intérêt à la structure.
- Offrir et formaliser avec lui, les données nécessaires à la poursuite de sa réflexion afin de lui permettre de décider de la poursuite ou non de ses démarches.

- Identifier, si nécessaire, la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à ses besoins et préciser les actions à mener.

Un accueil personnel et individualisé doit permettre au bénéficiaire d'analyser sa situation personnelle et professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses démarches dans la perspective de son engagement dans une démarche d'orientation et d'identifier les actions susceptibles de l'y aider.

Un premier temps d'échange peut ne pas être suffisant pour l'usager notamment en termes d'appropriation des informations, qui nécessite souvent un processus plus étendu. Afin de ne pas gêner des échanges et de mesurer son temps de service, notamment dans l'attente avec le service de conseil. Il est entendu que l'accueil personnel et individualisé s'est peut-être en plusieurs étapes. Il peut se poursuivre, en temps de conseil spécifique ou par un travail de médiation de l'information en fonction des données reçues et de l'état d'avancement du projet de l'usager.

Si la problématique apparaît complexe, elle relève notamment d'un travail d'analyse approfondi de la situation, réalisé dans le cadre d'un accueil de conseil.

L'interaction avec le service de conseil est une proposition. Elle s'est en principe en obligation. A ce stade de son parcours, l'usager reste décideur de la suite à donner à ses démarches. Ce processus respecte les règles de confidentialité.

Dans un second temps, l'engagement de l'usager dans une démarche de construction de projet avec l'un des acteurs du SPRO, nécessite à défaut de conditions dans le cadre d'un processus d'engagement réciproque, une règle bien à la structure, à respecter ou au dispositif mis en œuvre.

Quelle que soit la qualité de son mode de coopération entre les acteurs des différents types de services, certains éléments de problématiques sont notamment repris dans la suite en termes de processus de conseil.

Concrètement, du point de vue de l'usager, cet accueil personnel et individualisé, lui permet :

- D'être écouté, d'être pris en compte
- D'identifier sa demande, ses interrogations dans un cadre structuré et sécurisé
- De clarifier les éléments pertinents de sa situation
- D'analyser quelques éléments d'informations (réglementation, ressources) émanant des acteurs
- D'identifier les moyens et ressources numériques (Qui ? quoi ? Comment ? Où ?) pour assurer dans sa réflexion et poursuivre ses démarches

II - Posture professionnelle

Un accueil personnel et individualisé s'inscrit dans une démarche globale d'orientation tant au long de la vie. Les besoins d'un service d'orientation sont multiples et convergent vers différents enjeux. Différents niveaux d'un processus de formation et d'insertion. La construction d'un parcours doit préalablement se centrer sur la demande de l'usager et répondre à ses besoins. Il apparaît alors nécessaire de valider une approche « itinéraire » ou « formation » afin d'accompagner l'usager dans le développement de sa capacité à décider.

Dans cette approche, le posture du professionnel qui met en œuvre le service est essentielle.

Il se agit par conséquent de diffuser des informations en fonction de son cadre professionnel. Le professionnel n'est pas dans une logique prescriptive ou édictée. Cela implique une posture de facilitation qui repose sur l'écoute de la situation, l'accès à l'usager pour qu'il puisse se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles. Il se agit dans une démarche de co-construction visant une appropriation et un engagement de l'usager. Il paraît en outre un degré d'autonomie et de confiance des dispositifs et experts au sein de la structure.

Les structures intervenant dans le cadre du SPRO ont des modes d'organisation de l'accueil de public très différents, tant en termes de modalités d'accueil que des personnes chargées de cette activité. Le service Accueil personnel et individualisé, au fil de son évolution, a une approche personnelle de la situation, au regard de la médiation de compétences spécifiques. Certains renvoient à des registres relationnels, d'autres à la maîtrise de techniques de questionnement. Chaque acteur accède à des questions de maîtrise de nouveaux outils et de connaissances de dispositifs. Il s'agit par ailleurs d'accompagner un positionnement avec une offre de conseil adapté et une offre de conseil telle que définie dans le cadre de référence.

Un travail de formalisation d'un « référentiel d'activités » sera nécessaire pour l'ensemble des acteurs parties prenantes du dispositif. Un cadre de référence d'activités est en outre pour permettre collectivement et sera défini par chaque structure dans le cadre de son référentiel métier.

Un dispositif de professionnalisation permanent sera proposé et co-développé avec les différents partenaires du SPRO, en complémentarité des dispositifs de formation proposés à chaque niveau, afin que les professionnels soient impliqués dans la construction de ce référentiel métier.

Certaines compétences techniques spécifiques (maîtrise de l'instrument de la formation, gestion outils technologiques de service) font partie de la culture de nombreux professionnels, et nécessitent, afin de garantir l'accès à tous les professionnels, mais également au public, à une information de qualité, fiable et actualisée.

III - Posture de celui en service

La référence de service d'accueil personnel et individualisé doit répondre aux deux principes suivants :

- une facilité et une rapidité d'accès pour assurer la démarche de l'usager
- une réponse de qualité permettant un retour réel de professionnalisation des offres propres à l'usager

On distingue deux types de modalités principales :

- un accueil sur site, sans prise de rendez-vous, qui se fait en face à face ou par un service à distance (chat, messagerie instantanée, SMS/phone)
- un accueil en ligne, dans un délai raisonnable pour l'usager, par le biais d'une prise de rendez-vous ou d'une réponse asynchrone (mail)

L'accès sur site sans rendez-vous présente des avantages évidents, en fonction des cas de publics afin de garantir le qualité nécessaire du service, notamment une disponibilité réelle dans un lieu et un temps dédié.

Dès la prise de contact, la situation d'urgence de l'usager et de sa demande est évaluée afin de proposer, en tant que nécessaire, l'accueil personnel et individualisé immédiatement.

Par ailleurs, le cas échéant, en fonction des flux de public et des organisations internes, des modalités complémentaires peuvent être mises en place afin de garantir la facilité d'accès.

Par ailleurs, une attention particulière sera portée aux personnes en situation de plus grande précarité que notamment dans les démarches à distance afin de permettre autant que faire se peut, un accueil rapide.

Afin de pouvoir faciliter la mise en œuvre de cette offre de service et travailler à une démarche de progrès permanente, il est important que la structure soit ouverte à un retour permanent du SPRO.

Les conventions qui seront mises en place au niveau de chaque structure/niveau, préciseront les modalités spécifiques de mise en œuvre de cette offre de service.

IV - Processus d'amélioration permanente

La mise en œuvre de cet accueil personnel et individualisé suppose une attention particulière aux modalités de veille et d'évaluation de service tant dans une optique d'efficacité d'usages, modes de diffusion (que sur le fond Cocontent, l'impact).

Projet : La prise en compte de la parole des usagers du SPRO/CEP en Bretagne... pour une amélioration continue du service apporté.

Contexte

La mission de la formation issue de la loi du 5 août 2014 a entraîné de nombreux changements pour les usagers du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et de Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) mais aussi une modification (en tant qu'usager) pour les usagers, avec de nombreuses nouveautés. Citons, à titre d'exemple :

- Développement de droits pour l'usager :
 - Création d'un contrat personnel de formation et la mobilisation de droits,
 - Création d'un contrat en évolution professionnelle,
 - Mise en place d'un entretien professionnel avec la formation et l'évolution professionnelle avec des éléments d'échanges entre le salarié et son employeur classés par période.
- Des changements dans la coordination et les actions des différents acteurs :
 - Une coordination régionale renforcée
 - De nouveaux acteurs dans le cadre du SPRO qui doivent réaliser un Accord Individuel et Personnelisé (AIP)
 - Des règles à clarifier pour les rendez-vous applicables et opérationnelles, des modalités de fonctionnement avec acteurs à préciser
 - Des problématiques à traiter en l'absence d'acteurs, contacts, pratiques, entre les intervenants,
- Des situations de bénéficiaires avec situations (particulièrement certains publics) avec besoin d'un service, ou de développement de formation ...)
- Des acteurs engagés par les acteurs, tant au niveau national que régional.
 - Les partenaires sociaux de l'EPSPP ont engagé une démarche de certification N°1 Service pour le Niveau Progressif
 - Le EPSPP prévoit d'étudier la relation des partenaires sociaux sur la question de la mobilisation de la parole de l'usager.
 - La Région Bretagne a mis en place, dans la démarche du SPRO, un groupe de travail « conseil des usagers » issu de la parole des usagers - dans la perspective d'amélioration des services rendus.

1

Objectifs du projet

Au vu de constater un écart entre les prévisions, il est proposé :

- D'élaborer une réflexion sur l'actualisation continue du service apporté aux bénéficiaires (SPRO, CEP) à partir de la prise en compte de la parole de l'usager recueillie par les professionnels.
- D'expérimenter cette démarche sur quelques territoires en Bretagne.

De manière plus synthétique qu'il conviendra de compléter avec les autres acteurs, l'expérimentation a pour objet :

- ✓ Faciliter la mise en œuvre des premiers principes d'une démarche qualité pour les acteurs du SPRO - Faciliter l'application des engagements AIP - Répondre les besoins de nos bénéficiaires pour les aider. Mettre au système qualité existant des paramètres ou des modifications des axes d'amélioration issus de la parole des usagers.
- ✓ Permettre d'adapter si nécessaire les modalités mises en œuvre dans le cadre du SPRO pour une meilleure efficacité
 - Orienter la Région Bretagne d'un regard sur l'application des principes généraux de l'AIP - Appuyer en regard terrain lors de la mise en œuvre de l'AIP
 - Orienter également les membres du SPRO

Quels sont les « livrables » prévus pour ce projet ?

1. Construction d'une méthode permettant sur quelques territoires testés :
 - a. le recueil de la parole des usagers via les professionnels des différents membres du SPRO en lien avec les services de « conseil des accompagnements de conseil de la parole des usagers ». Des initiatives ou actions sont déjà existantes dans certains territoires (ex : démarche engagée par Pôle emploi...), en lien des liens de l'entretien à réaliser.
 - b. l'analyse de ces données de situations individuelles et régionales des acteurs intervenants du SPRO (à caractère anonyme).
2. Production d'un rapport synthétique sur la parole des usagers et des pistes de solutions ou propositions pour les décideurs régionaux - Présentation au Groupe Technique Régional du SPRO
3. La production d'un rapport synthétique et préconisations sur la mise en œuvre d'une politique de mobilisation. Présentation des travaux devant le EPSPP
 - Prise en compte de la parole de l'usager
 - Pratique de la mobilisation en France

Ces rapports seront présentés devant les instances régionales du SPRO et nationales (EPSPP), afin de définir quelles sont données à notre expérimentation. L'expérimentation lancée pourra également être utile pour d'autres régions ayant les principes par leur nouvelle réglementation nationale.

2

Quels intérêts pour les différents bénéficiaires ?

Intérêt pour le public

- Avoir une réponse ou le bon interlocuteur pour donner du sens à la parole de l'usager.
- Prendre une réponse au bénéficiaire dans un délai raisonnable.
- Diminuer l'écart entre le fonctionnement des structures qui délivrent l'AIP et la réalité des problématiques des usagers.

Intérêt pour le EPSPP

- Etablir de la parole des bénéficiaires et des professionnels CEP
- Exemple de construction de la prise en compte de la parole de l'usager dans la politique régionale en matière de formation
- Production de la mise en place de la politique CEP
- Projet laboratoire de pratiques à capitaliser pour le réseau et échanger possible
- Travaux le processus d'organisation de l'offre de services du Progressif et du CEP, par des observations issues de la mobilisation auprès des usagers.

Intérêt pour la Région et les acteurs du SPRO :

- un projet opérationnel qui :
 - Permet une démarche de mobilisation de non-conformité d'une qualité dans l'AIP : mise en œuvre « jeu de structures » déjà dans la démarche qualité ou de mobilisation (analyse de l'entretien à réaliser)
 - Lève la difficulté des équipes à relayer les problématiques rencontrées par les usagers
- Un projet utile pour les décideurs des différents acteurs du SPRO et pour la Région
- Un outil qui permet d'identifier rapidement les axes de travail pour faciliter le déploiement des engagements du SPRO

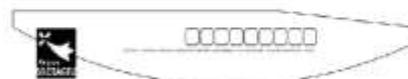
Intérêt pour le Fongecif Bretagne

- Favoriser une amélioration de l'actualisation continue des services en l'intégrant pleinement dans la logique du CEP et du SPRO
- Favoriser un travail de réseau
- Faciliter l'animation de projets de travail

Durée du projet et budget prévisionnel

Calendrier prévu de l'expérimentation. De mai 2016 à octobre 2016 (6 mois)

3



Extrait

Groupe de travail « Comité des usagers »

issu de la Commission Orientation tout au long de la vie du CREFOP

Intégrer la question du recueil de la parole de l'usager dans la démarche qualité à conduire par chaque structure membre du SPRO, dans le cadre de la mise en œuvre de l'AIP.

En premier lieu, il apparaît essentiel que l'ensemble des structures membres du SPRO se saisisse de cette question du recueil de la parole des usagers. En effet, pour que cette démarche soit portée et partagée, tous les acteurs doivent être impliqués, notamment ceux qui délivrent directement les services du SPRO et en particulier l'AIP. Ainsi, tout, certaines structures membres du SPRO sont certifiées ISO, il s'agit donc plus d'élaborer des démarches qualité sans aller jusqu'à une certification de l'ensemble des structures, l'idée est de concrétiser l'engagement pris par les réseaux, dans le cadre des conventions SPRO, à savoir « délivrer au salarié « Accord Individuel et Personnelisé » de qualité et d'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques, en y intégrant le recueil de la parole des usagers ».

Le travail relatif à la mise en place d'une démarche qualité dans le cadre du SPRO sera lancé durant l'année 2016.

Soutenu une expérimentation régionale portée par le Fongecif

En parallèle de ces actions portées par la Région Bretagne, le Fongecif propose de développer une expérimentation.

Du fait, la mise en place du SPRO et du Conseil en évolution professionnelle introduit des changements importants : de nouveaux droits pour l'usager, une offre de service à adapter pour les structures du SPRO...

Aujourd'hui, mutualiser l'information sur les problématiques rencontrées par les usagers et trouver des solutions collectives apparaissent être deux axes indispensables pour un meilleur service à l'usager. C'est dans ce cadre que le Projetif propose de travailler, en collaboration avec les autres membres du SPRO.

L'expérimentation proposée par le Projetif vise à :

- Recueillir la parole de l'usager via les professionnels de chaque structure (sans filtre), pour recenser mutuellement et partager les problématiques identifiées par les usagers rencontrées avec l'ensemble des structures du SPRO du territoire.
- Travailler avec les laboratoires locaux de solutions : comment mieux répondre aux usagers ? Quelles sont les réponses les plus adaptées à leur situation ?

Cette expérimentation se déclenche, à minima, sur deux territoires, en lien avec les travaux existants existants conduits par les partenaires du SPRO.

Les problématiques identifiées seront à prioriser mais elles pourront notamment servir les questions d'articulation entre les structures.

L'expérimentation prévue par le Projetif offre donc la possibilité à la Région Bretagne et aux acteurs du SPRO de tester un outil opérationnel, permettant d'identifier rapidement les axes de travail pour faciliter le déploiement des engagements dans le cadre du SPRO. Cette expérimentation

- connaître les modalités permettant un accès au service
- connaître et de valider l'impactabilité du service rendu entre les différents opérateurs (notamment en cas de passage d'un opérateur à l'autre)
- de connaître par les opérateurs des besoins et des offres en termes de formation ou de services
- de connaître les modalités et de travail en commun entre les opérateurs et les divers acteurs de l'évaluation et de la formation pour une mobilisation plus efficace et adaptée des différents dispositifs et prestations existants.

De ce point de vue, le plan de CEP et le recueil par support à l'évaluation des dispositifs dans lequel le bénéficiaire peut également être vu qu'il permettrait également connaître une dimension importante à envisager.

Par ailleurs, le rôle de la gouvernance nationale et régionale dans la mise en œuvre du CEP et dans une pilotage, tout comme les dynamiques que le CEP pourrait déclencher sur la gouvernance plus générale des politiques d'insertion, d'accompagnement et de formation, devront faire partie de l'évaluation pour comprendre la mise en œuvre du CEP au sein de chaque opérateur et celle de collaboration entre les différents acteurs.

III - Les modalités d'organisation de l'évaluation : une coopération à définir entre les différents financeurs/évaluateurs

A) Une recommandation : organiser la coordination des différents acteurs

Le rôle d'opérateur du CEP sera à tout particulièrement être examiné (cf annexes) sous la nécessité de coordonner les différents acteurs locaux, tous de la même façon dans un projet évaluable global. Il s'agit d'écouter que :

- plusieurs évaluations : s'attachant à une seule et même question et mobilisant une même méthode seront lancées par différents acteurs, l'objectif étant de ne pas avoir des évaluations redondantes.
- des évaluateurs portant chacune sur une dimension spécifique ou mobilisant une seule méthode seront lancées, ce qui ne permettrait pas d'appréhender les liens de causalité et d'interpréter des résultats entre les différents financeurs et de procéder à la fois une vision d'ensemble du phénomène et de sa mesure objective (ce qui nécessiterait les méthodes quantitatives) et les éléments plus fins de compréhension de la réalité que nécessitent les phénomènes étudiés par l'analyse qualitative (ce qui nécessiterait les méthodes qualitatives).

Le CNEFOP organise une concertation et une coordination entre les différents financeurs de l'évaluation du CEP afin de déterminer comment organiser l'évaluation du CEP.

B) 2^{ème} recommandation méthodologique : Evaluer le CEP en associant les méthodes qualitatives et quantitatives

ANNEXE IV : CNEFOP – CAHIER DES CHARGES DE L'ÉVALUATION DU CEP EXTRAIT PAGES 9-12

Quel que soit le passage de l'évaluation du CEP, compte tenu de la nature de dispositifs à évaluer, mobiliser à la fois des méthodes qualitatives (notamment après des bénéficiaires, des conseillers et des autres acteurs, observations d'entretiens et de présentations) et des méthodes quantitatives (notamment la satisfaction des indicateurs sous des SI des opérateurs) semble indispensable.

- Les éléments permettant des deux méthodes pourraient dans le cadre d'un même objectif d'ensemble des bénéficiaires et des autres acteurs du CEP, de mieux observer les questions évaluatives pertinentes et les cas à étudier par l'analyse qualitative (notamment les territoires et les opérateurs les plus innovateurs) soit par leur aspect théorique soit par leur représentativité.
- dans un deuxième temps, les indicateurs permettant de valider les résultats obtenus par l'analyse qualitative et d'en mesurer la représentativité, ainsi que les résultats de l'analyse qualitative permettant de mieux comprendre ce que mesurent les indicateurs des différents indicateurs.

Sur le fond,

C) Une recommandation : Approcher la mise en œuvre et le déploiement du CEP par le suivi de CNEFOP et des CREFOP.

La prise en compte des modalités de déploiement du CEP par les opérateurs, et plus particulièrement la façon dont il est implémenté et suivi dans le cadre du CEP de la part de l'ensemble des parties prenantes (Etat, régions, acteurs locaux, CNEFOP) est nécessaire pour comprendre la portée des conseils et les dynamiques mises en place dans les territoires.

Cependant, plutôt que d'interroger directement les professionnels par le déploiement du CEP, qui sera difficile plusieurs mois voire années après le déploiement, l'étude pourrait s'appuyer sur le suivi de la mise en œuvre effectuée par le CNEFOP et les CREFOP, pour se limiter à valider la façon dont les modalités de cette mise en œuvre jouent sur l'impact des opérateurs, le partage des conseils et les dynamiques entre acteurs.

D) Une recommandation : Les effets du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires pourraient être évalués par une étude quantitative

L'évaluation de l'effet du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires nécessite un dispositif d'enquête spécifique. En effet :

- la temporalité n'est pas la même, puisque l'étude de l'effet concerne l'évolution professionnelle observée d'un moment à un autre (notamment pour l'insertion) ;
- cette étude nécessite de mobiliser des méthodes spécifiques, notamment une enquête par questionnaire.

De manière complémentaire à la première étude, une autre étude pourrait donc s'intéresser à l'évaluation de l'effet du CEP sur les trajectoires professionnelles des bénéficiaires. Cette question semble néanmoins être difficile à poser à la possibilité de mesurer un effet propre du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires, tout les phénomènes concernent à l'évaluation professionnelle des actifs sont multiples, fortement imbriqués et relevant de parties d'évaluation externes à l'accompagnement (ce sont ses caractéristiques de l'individu. Par

ANNEXE IV : CNEFOP – CAHIER DES CHARGES DE L'ÉVALUATION DU CEP EXTRAIT PAGES 9-12

ailleurs, les bénéficiaires du CEP peuvent être également dans d'autres dispositifs, rendant compliqué de mesurer l'effet propre d'un dispositif sans isoler, ce qui nécessite de regarder si le CEP agit sur l'insertion, la coordination et la mobilisation efficaces des autres dispositifs. Enfin, le CEP est un dispositif global, ce qui rend plus difficile la construction d'une population homogène à comparer avec les personnes ayant eu recours au CEP. L'évaluation doit donc s'intéresser au CEP comme s'inscrivant à la fois dans un ensemble de dispositifs mais également dans un ensemble de professionnels plus globaux, liés à la situation du bénéficiaire et du territoire dans lequel il s'inscrit. Il ne s'agit pas d'établir des relations de causalité entre le CEP seul et la trajectoire professionnelle du bénéficiaire, mais de dégager des possibles corrélations entre le type d'accompagnement concerné et le type d'évolution professionnelle du bénéficiaire observée suite au CEP, en associant l'ensemble des autres phénomènes concernant les trajectoires de bénéficiaires. Cela nécessite de posséder un échantillon dans l'analyse quantitative des engagements des études préliminaires et de les les différents domaines mises en œuvre.

Pour ce faire, à l'usage de l'étude en 2013 lancée par le Dares et l'Ulysée sur le CEP, un questionnaire sera envoyé à la suite du CEP à un échantillon représentatif des bénéficiaires du CEP, peu ou beaucoup questionnaires à un (2) mois après. La première questionnaire pourrait servir à la fois la trajectoire globale et professionnelle avant le CEP, la nature de l'accompagnement reçu dans le cadre du CEP, les perceptions autres dispositifs mobilisés (et la place du CEP dans leur mobilisation) et enfin les effets du CEP sur le bénéficiaire (son évolution professionnelle). Les données quantitatives interrogeront le parcours sur une période depuis le CEP (dispositifs mobilisés depuis, parcours professionnels). Un retour d'expérience de l'étude de la Dares et de l'Ulysée sur le CEP, mais également d'autres enquêtes similaires sur les parcours (l'enquête GEMMOP par exemple) pourraient être croisées en dispositif d'enquête portant (sur ce les questions de questionnaire que sur les dates et modalités de parcours).

E) Une proposition d'articulation entre les différents acteurs

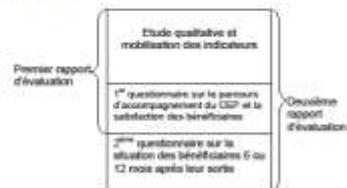
Concernant l'articulation entre les différents acteurs, la temporalité est sur ce la même, notamment pour le deuxième questionnaire portant sur la situation plusieurs mois après la fin du CEP. En revanche, les différents parties peuvent s'articuler entre elles, pour permettre ensuite les bénéfices de leur complémentarité.

La construction d'un questionnaire nécessite la possibilité une certaine connaissance de ce qui est interrogé pour s'assurer de la pertinence des questions posées et des enjeux interrogés. La première étude pourrait donc être mobilisée dans la construction notamment du premier questionnaire, qui porte sur des éléments communs (sur tout ce qui est la nature des bénéficiaires, de l'accompagnement reçu, et la construction de ceux-ci).

Par ailleurs, il pourrait être envisageable que le premier rapport d'évaluation mobilise à la fois les éléments qualitatifs et les indicateurs des premières études, et les éléments issus de premiers questionnaires, puisque ces questionnaires portent sur les mêmes questions (nature des bénéficiaires, de l'accompagnement, des prestations mobilisées) et permet d'avoir des éléments plus précis concernant la nature de l'accompagnement que ce que permet la mobilisation des indicateurs.

La deuxième rapport permet de valider l'ensemble des statistiques, ainsi que la fiabilité des enquêtes qualitatives, de la représentativité des bénéficiaires et de l'exploration des deux questionnaires.

On avait ainsi :



3.4. Les CIF-CDD

Le Contrat Individuel de Formation CDD (CIF-CDD) est un animal hybride, à la fois contrat de travail et dispositif de formation.

Il permet d'effectuer la formation de son choix, qui est financée par un Opacif, lequel verse par ailleurs une rémunération d'une durée maximum d'un an.

Ouvret aux personnes ayant achevé un contrat à durée déterminée depuis moins d'un an, il s'assure d'une condition d'ancienneté dans l'emploi salarié : 24 mois au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD au cours des 12 derniers mois. S'il est effectué en période de chômage, il contribue à l'acquisition de droits à l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE).

Ainsi décrit, le CIF-CDD est attrayant. Mais pour les demandeurs d'emploi, lorsque les effets de ce contrat se conjuguent à ceux de l'assurance chômage et aux pratiques des agences, le résultat peut générer incompréhensions et contestations.

Le régime particulier du CIF-CDD est source de confusion et l'information dispensée aux candidats n'est pas toujours fiable : des informations ou documents erronés circulent, invitant le demandeur d'emploi à se rapprocher du Pôle emploi pour percevoir des allocations pendant l'action de formation. Les conseillers eux-mêmes se trouvent parfois induits en erreur et déclinent à tort des indemnités.

Pour les demandeurs d'emploi, les interruptions de formation sont le principal défaut du dispositif. Les CIF-CDD ne s'effectuent pas toujours à plein temps. Ils comportent souvent des périodes de temps partiel ou d'interruption, des stages en entreprise, qui ne sont pas rémunérés par le contrat. Le stagiaire traverse des périodes de chômage non indemnisées.

Ainsi, aux incompréhensions occasionnées par des informations parfois contradictoires, vient s'ajouter la découverte souvent tardive, d'une absence d'indemnisation durant les périodes d'interruption de la formation.

Le nombre des réclamations liées au CIF-CDD n'est toutefois pas excessif. Par contre, il révèle le plus souvent des situations difficiles par l'importance des trop-perçus, qui peuvent se chiffrer en milliers d'euros.

Sont ainsi réunis les ingrédients d'un mélange détonant, qui justifient d'explorer le sujet.

3.4.1. Que dit la réglementation ?

L'annexe 6 du règlement général de la convention d'assurance chômage du 14 mai 2014 fixe les règles applicables aux anciens titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ayant obtenu une prise en charge des dépenses afférentes au titre d'un CEP.

Durant le CIF-CDD, le statut est celui de stagiaire de la formation professionnelle, ce qui entraîne pour le demandeur d'emploi un changement de catégorie d'inscription de la catégorie 1, qui est celle des personnes immédiatement disponibles pour occuper un emploi, à la catégorie 4, celle des personnes en formation.

Ce transfert de catégorie paraît logique, compte tenu du statut de stagiaire assésé au dispositif. Il l'est moins si l'on considère que le CIF-CDD est aussi un contrat de travail à durée déterminée, comme son nom l'indique, il ne s'agit pas que de stabilité technique, car ce transfert en catégorie 4 a pour effet de fermer la voie à toute forme d'indemnisation par Pôle emploi.

Ainsi, en cas de périodes d'interruption de la formation, le demandeur d'emploi ne peut en principe pas prétendre à un complément d'indemnisation au titre d'une activité salariée reprise.

Toutefois, s'il est effectué en période de chômage, le CIF-CDD contribue à l'acquisition de droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE).

Lettre de la Direction de la Réglementation

Objet : CIF-CDD
Le demandeur d'emploi indemnisé au titre de l'ARE qui reprend un CIF-CDD, pris en charge par un organisme sur la base d'une rémunération à temps partiel ne peut prétendre à l'ARE ni à l'ARE Formation. En effet, les jours de formation occupés au titre de ce CIF-CDD, pris en charge par l'organisme pour toute la période, servent, en vue d'une ouverture de droits future, considérés à des heures de travail. Or, Pôle emploi ne peut rémunérer en ARE cette période de formation CIF-CDD et la relative parallèlement comme période d'ajustement.
De même, le CIF-CDD ne saurait être considéré comme une activité réduite pouvant donner lieu à un complément ARE dans la mesure où, pendant le CIF-CDD, l'intéressé est stagiaire de la formation professionnelle.

3.4.2. La pratique des agences

Si le cadre réglementaire est flou, son application est beaucoup plus difficile et laisse apparaître des situations à l'origine d'incompréhensions et de trop-perçus.

Les périodes d'interruption de la formation : la découverte

En sa qualité de stagiaire de la formation continue, le demandeur d'emploi ne peut pas bénéficier d'une indemnisation lors des périodes d'inactivité qu'il subit au cours de son CIF-CDD.

Effectivement, le dispositif est constitué d'un bloc, du début à la fin de sa formation : il exclut les périodes d'interruption du régime de l'assurance chômage et ne permet normalement pas de bénéficier d'une indemnisation au titre de l'activité réduite.

Cette situation est d'autant plus difficile qu'elle est souvent découverte par le demandeur d'emploi au cours de formations, lui faisant souvent apparaître le dispositif comme une "belle surprise"...

Une belle surprise

De : [mailto:--@guillemot]
Envoyé : jeudi 5 juin 2014 11h11
À : Médiateur National

Je viens de recevoir le réponse de ma conseillère me disant qu'il n'y a pas de financement. Je m'insurge. Le 15/06/2014 j'entre en stage afin comme inscription de contrôle non destructif (jusqu'au 15/02/2015, j'ai un accordéon le 04/06/2014 avec ma conseillère le demandeur et il y a des aides CPF effectivement il y a 947,31 qui reste à ma charge + deux périodes de stage qui ne sont pas payées du 04/09/2014 au 07/11/2014 et du 15/12/2014 au 09/01/2015. Cela fait pratiquement 2 mois sans salaire, et 1 seule réponse les 974,31 euros à ma charge.

Si c'est en les aides au retour à l'emploi des salariés, c'est une belle surprise, je ne compte pas en rester là.

Déclarer les revenus lors du CPF-CDD : une situation paradoxale pour le demandeur d'emploi

La situation devient aussi problématique lorsque l'agence Pôle emploi se réfère aux précisions apportées par la Direction des Affaires Juridiques de l'Unédif : considérer le CPF-CDD comme une activité salariée réduite, permettant un complément d'indemnisation durant les périodes d'interruption de la formation (ce qui sous-entend que le demandeur d'emploi reste alors inscrit en catégorie 1, 2 ou 3).

Cette situation est paradoxale, car bien qu'il soit en formation, il doit, lors de son actualisation, déclarer ses heures et les sommes payées par l'employeur comme des salaires.

Cette approche conduit, à tort, certains demandeurs d'emploi à ne pas déclarer les sommes perçues durant leur formation, considérant qu'il s'agit d'une indemnité de formation et non d'une rémunération. Ainsi, l'absence de traitement des bulletins de salaires, conduit inévitablement Pôle emploi à constater un trop-perçu au terme de la formation, lorsque l'attestation employeurs est renvoyée par l'établissement de formation.

Les demandeurs d'emploi se trouvent confrontés à des consignes ambiguës, potentiellement génératrices de trop-perçus

Ne déclarez pas votre formation

Objet : Conclusions de notre entretien de

Suite à ma discussion avec la référente formation, les périodes d'interruption de votre formation de conseiller en insertion professionnelle à l'équipe seront complétées par vos droits accès au retour à l'emploi. Il pourra vous être remis un bulletin de salaire du fongepif tout les mois et vous actualiser en ne déclarant pas votre formation.

Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Le Demandeur d'emploi : Votre Conseiller

Une réponse du Médiateur National

Madame,

Vous m'avez fait d'une réclamation pour un trop payé d'un montant de 4 652,84 €, dont le rendu probable vous a été refusé par l'Instance Paritaire Régionale (IPR).

Vous évoquez une erreur dans le calcul des droits perçus par votre agence, vous arguant de ne pas actualiser votre situation en tant que "formateur" durant votre contrat CPF-CDD (...).

De fait, vous démontrez une remise de votre dette, entendant par là votre refus de la bonne information qui vous aurait permis de ne pas cumuler votre Allocation de Retour à l'Emploi (ARE) et votre rémunération de FONGEPIF au titre de votre contrat CPF-CDD.

(...) cette formation étant rémunérée dans le cadre d'un contrat de travail, il s'agit effectivement de déclarer les revenus correspondants lors de vos actualisations comme une activité professionnelle et non comme une formation. (...) il ne s'agit pas d'une formation, mais bien d'un contrat à durée déterminée avec l'organisme de formation, rémunérant une actualisation en même titre que toutes activités professionnelles.

CPF-CDD et entrée en formation : une formation peut en cacher une autre

On constate enfin que d'autres conseillers considéraient que le CPF-CDD est une entrée en formation au titre de l'Allocation de Retour à l'Emploi Formation (AREF) ou de la Rémunération de Fin de Formation (RFF), dont peuvent bénéficier les alternataires en cours ou en fin d'indemnisation. Cette pratique aussi peut se révéler désastreuse pour le demandeur d'emploi et déclencher d'importants trop-perçus.

La nécessité d'une meilleure information des candidats au CPF-CDD paraît incontournable. Les réclamations démontrent également que des trop-perçus pourraient être évités par l'application de consignes de traitement homogènes.

Un rapprochement avec les partenaires en charge du CPF-CDD, afin de coordonner les traitements et les informations délivrées aux demandeurs d'emploi, serait aussi très bienvenus. En effet, de nombreux sites Internet font une présentation flatteuse de cette mesure, mais sans préciser qu'elle risque de comporter des périodes d'inactivité et de temps partiel qui n'ouvrent pas droit à l'indemnisation.

La solution la plus immédiatement efficace résiderait dans un aménagement de la réglementation de l'assurance chômage⁽²⁴⁾, afin d'octroyer aux signataires d'un CPF-CDD une indemnisation durant leurs périodes d'inactivité.

Dans l'immédiat, le traitement palliatif des situations demeure la préférence – ou la représentation en cas de premier rejet – d'une demande d'affranchissement de dette à l'Instance paritaire régionale (IPR) par le Médiateur National. Mais l'IPR n'est pas Pôle emploi : elle est composée de partenaires sociaux, qui prennent leurs décisions de façon discrétionnaire et non motivée.

⁽²⁴⁾ Article 6 de la convention d'assurance chômage du 14 mai 2014.

GLOSSAIRE

APFA	Association pour la formation professionnelle des Adhés
ANI	Accord National Interprofessionnel
ARF	Association des régions de France
CCIP	Conseil en Croisement Professionnel. Son principe a été posé par l'AJD du 11 janvier 2013 sur la réorientation de l'emploi. Il est accessible à « toute personne », « à titre gratuit », « dès son entrée sur le marché du travail et tout à son départ en retraite, quel que soit son statut ». Dans certains pays.
CFP	Compté individuel de formation
CNSDFP	Il s'agit de la loi relative à la formation toute le 27/02/14, le Conseil National de l'Épargne, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNSDFP) rassemble au CNFPELV (Conseil National de la Formation pour au long de la vie). Ses attributions sont définies à l'article L. 6123-3 du Code du Travail. Il donne un avis sur tous les textes relatifs à la formation professionnelle, à excepté les textes réglementaires. Il est discuté des lois régionales au CFP, ce qui facilite son rôle « dans l'évaluation des coûts de la mise en œuvre et du développement de l'utilisation des actions financées dans le cadre du CFP ». Il analyse la politique d'apprentissage et de formation professionnelle. Les organisations sociales professionnelles (OSGA, UNAPL, et Effect), leur rôle, sont intégrées dans la composition du CNSDFP.
COFANDP	Le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (COFANDP) constitue l'instance de gouvernance politique générale nationale et interprofessionnelle en matière de formation professionnelle et d'emploi. C'est notamment le COFANDP qui alloue la base nationale des formations diplômées au CFP, après consultation du CNSDFP. Le règlement de l'ANI du 14/12/2013 (COFANDP) pour allouer l'instance qui vient compléter à l'ancien CNSDFP (Comité National de la Formation Professionnelle).
CFA	Compte Personnel de Formation
CFP	Compte Personnel de Formation
CFP	Compte Prévention Individuel
CNSDFP	La loi du 5 mars 2014 a créé le Comité national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNSDFP), se substituant au Conseil national de l'emploi et au Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie.
CNSDFP	Il est l'instance de consultation sur l'ensemble des textes législatifs et réglementaires du champ. Il est également une instance de concertation, de suivi, de coordination, et d'évaluation des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle initiale et continue et de l'insertion tout au long de la vie.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nbre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niv.1 (*)	2,00	2,00	Il s'agit de 3 chargés d'information qui interviennent exclusivement sur le CEP niv 1, par contre, ce ne sont pas des conseillers.
Nbre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niv. 2 et 3 (*)			
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	13,10	12,90	Au Fongecif Bretagne : tous les conseillers interviennent sur les 3 niveaux. Cependant, certains ont des décharges plus conséquentes sur CEP3 (Ingénierie de parcours/ingénierie financière et Cofinancement); d'autres plus à l'aise sur la thématique "création/reprise d'entreprises" et ce, en fonction de leur expérience professionnelle. D'autres également ont un travail sur la qualité des OF en lien avec CEP3 (ingénierie parcours).
(A) Total ETP conseillers CEP :	15,10	14,90	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?		472	472 personnes rencontrées en moyenne par conseiller référent dans le cadre d'entretiens individuels et entrées dans le CEP 2&3 ayant pour objectifs de - « travailler le projet professionnel » - « faire reconnaître ou adapter ses compétences » - « faire le point sur sa situation professionnelle » On ne peut parler ici de portefeuille.
(B) Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	6,43	7,18	Gestion de dossier de cofinancement (intruction), partenariat cofinancier ou partenariat opérateur CEP/SPRO. Responsable pôle CEP.
(A+B) :Total ETP liée à l'activité CEP	21,53	22,08	Sur la partie (A) : on est sûr de l'ETP direct affecté / Sur la partie (B) on est sûr de l'analytique
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		OUI	Oui : - Actions de professionnalisation organisées par le SPRO afin de développer l'interconnaissance des acteurs SPRO - Actions de formation sur l'outil Transférence ayant pour objectifs d'accompagner le bénéficiaire dans son projet professionnel et des pistes d'évolution - Actions d'accompagnement au changement liées à la mise en place d'un nouveau système d'information SIM GRC
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		OUI	Oui : - Formation "Analyse de situation partagée" pour les nouveaux conseillers organisées par le FPSPP

Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	1,5	1,5 jours en moyenne par conseiller sur les formations spécifiques CEP - Auxquels s'ajoutent des journées d'échanges de pratiques internes sur le Conseil (1 réunion par mois en 2016) 2 jours pour les actions de sensibilisation à l'outil SIM GRC
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	OUI	Oui : Actions de professionnalisation organisées par la région pour les acteurs SPRO En 2017, il est prévu d'organiser des sessions de formation inter région entre les Fongecifs Centre, Pays de Loire et Bretagne sur des formations "Compétences" et Analyse de situation partagée"
<p>Observations :</p> <p>Afin d'accompagner les conseillers dans leur évolution de métier, il est prévu en 2017 de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer le niveau CEP 2, en développant des connaissances et des compétences sur l'ingénierie de parcours par des échanges de pratiques (offres de formation, qualité, coût) - Renforcer le niveau CEP 3, en développant des connaissances et des compétences sur l'ingénierie financière par des actions externes (FPSPP) et internes (entre services Instruction/conseil - Renforcer les écrits professionnels - Se former sur les nouveaux dispositifs (CPA) 		

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

FONGECIF PACA

Sur le CEP, après deux années de déploiement :
Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ? *

Votre réponse

Beaucoup de travail en commun avec les autres acteurs du CEP, travaux conduits par la Région PACA, essentiellement en termes d'interconnaissance de l'offre de services. Les changements de gouvernance ont ralenti ce travail. Sur le terrain, le déploiement des SPRO territoriaux amplifie ce travail.

Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ? *

Votre réponse

Aucune mesure n'a été posée car les services rendus par les Fongecif auparavant étaient déjà proches des attendus du cahier des charges. Cependant, nous l'avons ajusté en fonction du développement de l'offre de service du réseau des Fongecif, et notamment dans le cadre du multi-modal (à distance, dématérialisé...). Nous sommes dans un système d'amélioration continue en adaptant nos prestations aux besoins du public.

Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?) *

Votre réponse

Nous avons mis en place l'offre de service travaillé de façon harmonisée dans le réseau des Fongecif. De nouveaux services ont ainsi été créés, et tous répondent aux attendus du cahier des charges. Nos efforts en PACA portent sur la dématérialisation des services pour permettre aux publics les plus autonomes d'avoir accès à un maximum d'outils. Dans le même temps se développent des actions en direction des publics de l'illettrisme et le déploiement de CLEA

En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ? *

Votre réponse

Oui, certains assurés en interne par les collaborateurs, mais d'autres sous-traités (comme par exemple le Bilan Modularisé), ou délivrés dans le cadre de partenariats (comme la PMSMP)

Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ? *

Votre réponse

Toute l'offre de service du Fongecif PACA relève du CEP

Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ? *

Votre réponse

La professionnalisation a été délivrée au sein du réseau des Fongecif, mais également en interne au Fongecif PACA, tout au long de l'année 2015 et 2016, notamment en ce qui concerne les données socio-économiques et l'ingénierie financière

Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ? *

Votre réponse

Nous travaillons avec la personne, en mettant en place une alliance de travail pour co-construire sa dynamique de changement, plutôt que d'avoir recours à un système de prescription. Les outils utilisés permettent une distanciation des problématiques et encouragent la montée en autonomie des personnes.

La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...) *

Votre réponse

Notre équipe de conseillers y était déjà sensibilisée, mais cela s'est renforcé avec l'ingénierie pédagogique et financière, pour laquelle 3 personnes ont été formées spécifiquement.

Le travail de médiation se fait au travers du conseiller, tant vers les organismes de formation que vers les entreprises, les OPCA, et toutes les structures pouvant contribuer à la sécurisation financière du parcours de la personne.

Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ? *

Votre réponse

Les outils travaillés dans le réseau des Fongecif

Le SPRO Régional a mis en place un annuaire très fourni de tous les acteurs du SPRO et des financeurs de formation en région. Nous avons développé en PACA des vidéos pédagogiques (format 2 à 3 minutes) sur différents aspects de l'accompagnement, vidéos partagées avec le réseau : l'intérêt d'avoir un réseau relationnel pour la personne, les différents aspects du travail sur le projet professionnel, l'ingénierie financière, les données socio-économiques. Ces vidéos pédagogiques sont accessibles à tous sur notre chaîne Youtube.

Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile? *

Votre réponse

Le Guide Repère a été diffusé auprès de tous les conseillers, et certaines de ses annexes travaillées en formation. Il est à l'origine de certains des outils que nous avons créés.

Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP? *

Votre réponse

Des rencontres avec les opérateurs CEP ont été organisées, pour connaître leurs pratiques, pour coordonner le parcours des publics que nous avons en commun, et pour fluidifier les échanges et également avoir des référents. Tous les acteurs CEP régionaux participent aux réunions mises en place par la Région dans le cadre du SPRO. Mais la multiplicité des acteurs, des rencontres, bien qu'intéressantes, demande une grande disponibilité de nos équipes.

Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ? *

Votre réponse

Le SPRO constitue le premier niveau du CEP, mais les acteurs en sont plus nombreux. L'articulation en interne au Fongecif se fait de manière naturelle, et le Fongecif PACA participe activement à 11 SPRO locaux développés sur le territoire régional de PACA, sur 13 existants.

Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?) *

Votre réponse

Des objectifs quantitatifs et qualitatifs ont été fixés en interne. Ils sont suivis mensuellement, nous pratiquons aussi l'analyse de pratiques et d'échanges avec les collaborateurs, afin de voir l'évolution des différents niveaux de CEP et la montée en puissance des flux. Nos indicateurs de pilotage ont été en partie orientés par les attendus de la DGEFP. La préparation de la certification AFNOR "Offre de services" renforce ce suivi et ce pilotage en termes de qualité de l'offre CEP.

Qu'est-ce qu'un CEP réussi ? *

Votre réponse

C'est une question qui demande à être travaillée avec tous les opérateurs CEP. Pour nous au Fongecif PACA, c'est un accompagnement qui permet à la personne de progresser et réussir dans son évolution ou sa reconversion professionnelle, en la rendant le plus autonome possible car les questions de repositionnement professionnel se posent tout au long de la vie.

Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? *

Votre réponse

Une communication accrue et commune avec les différents opérateurs CEP, dans le cadre d'une démarche pro active envers le public, les prestataires de dispositifs et les entreprises.

Le Fongecif PACA a organisé un CEP TOUR, faisant écho à la campagne nationale du FPSPP,. Cela a permis de promouvoir le CEP/ Durant 3 semaines, un bus aux couleurs du CEP a circulé et stationné une journée dans 7 villes de la Région. Ce type d'opération sera renouvelé avec d'autres Fongecif en 2017

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ? *

Votre réponse

Chaque conseiller lors d'un contact avec les bénéficiaires, aborde la thématique du CPF. Les personnes qui n'auraient pas ouvert leur compte se voient proposé une aide pour le faire. Certains collaborateurs ont des habilitations pour la création du dossier de formation sur le site de la CDC

Un modèle type d'accord écrit et signé est utilisé par les collaborateurs, pour s'assurer du consentement de la personne quant à la mobilisation de son CPF

La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ? *

Votre réponse

Oui, très bonne évolution de l'interface du site CDC, avec une bonne mise en avant pédagogique. Cependant les personnes doivent avoir une certaine autonomie.

Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ? *

Votre réponse

Oui, à travers le partenariat avec les OPCA. Un annuaire des référents dans chaque OPCA a été constitué pour connaître et mettre en œuvre les possibilités de co-financements par le CPF, et d'autres dispositifs. Les conseillers participent au travail de mobilisation des ces financements, au travers de l'accompagnement de la personne.

Par ailleurs, la mobilisation du CPF rentre en ligne de compte dans nos priorités pour la prise en charge pour le CIF.

Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...) *

Votre réponse

Un travail en binôme (conseiller/chargé d'ingénierie financière) a été mis en place, pour articuler la partie pédagogique et la partie financière de la demande de formation, et pour la mise en relation avec les différents financeurs.

Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...) *

Votre réponse

Une nette amélioration des délais de traitements et des circuits administratifs, et une bonne connaissance des dispositifs par tous les partenaires, fait qu'aujourd'hui, la situation est satisfaisante. Reste à consolider des partenariats avec certains financeurs. Mais l'ensemble pourrait être fluidifié par une simplification des règles de prise en charge.

Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez? *

Votre réponse

Dans l'ensemble oui car les listes sont très larges. De plus l'éligibilité à une liste n'est pas un critère pour le Fongecif, mais plutôt le recensement au RNCP.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ? *

Votre réponse

Pas suffisamment étoffé, et le nombre d'heures plafond (150h), ne permet pas des cursus longs. Il serait intéressant d'ouvrir à des formations courtes non certifiantes, au plus près des besoins des territoires. En dehors des formations inscrites au RNCP et éligibles au CPF, nous continuons à financer des cursus non prioritaires sur un taux de 5% de notre budget.

Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...) *

Votre réponse

Des actions de communication de notre mode de fonctionnement ont été réalisées auprès des opérateurs CEP. Des rapprochements avec certains opérateurs se sont réalisés pour une meilleure interconnaissance. Des coopérations locales, entre conseillers des différents opérateurs, s'organisent pour coordonner les parcours des actifs.

En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ? *

Votre réponse

Hormis les subventions accordées sur le CPF avec le FPSPP, les relations avec la Région et le COPAREF ont été plus qualitatives, et plus centrées sur le CEP.

Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ? *

Votre réponse

Dans le cas de Fongecif, qui financent des projets individuels, et le plus souvent de reconversion, le diagnostic de besoins de formation ne se pose guère.

Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ? *

Votre réponse : NON

FAFSEA

Sur le CEP, après deux années de déploiement au FAFSEA

Etat des lieux du déploiement 2015 - 2016

2015 : Le FAFSEA s'est mobilisé au cours du premier semestre 2015 pour recruter, professionnaliser, outiller des référents régionaux CEP - compétences nouvelles notamment pour assurer le CEP N2 - ainsi que la création d'un poste de coordination nationale du dispositif CEP situé au siège du FAFSEA.

Ces éléments ont déjà été décrits dans le rapport CEP de 2015. Une synthèse des principaux événements et outils est jointe en annexe 1.

Pour cette première année, nous avons accompagné 680 bénéficiaires de N2 et N3 et conduit 1275 entretiens en lien avec l'offre de services définie dans le guide repères CEP.

En fin d'année, nous avons effectué un développement spécifique sur notre applicatif de gestion qui nous permet d'assurer un suivi des indicateurs via la plateforme DGEFP pour tous les bénéficiaires de 2016.

2016 : Le déploiement passe par **une communication ciblée sur le CEP** : création d'un dépliant avec témoignages de bénéficiaires (annexe 2) en diffusion massive lors du salon de l'agriculture à Paris fin février 2016 et dans les salons professionnels régionaux, dans les locaux d'accueil des caisses locales de la MSA³, mise à disposition des entreprises adhérentes, des organisations syndicales des salariés, lors de réunions d'informations collectives des salariés sur les CEP - CPF. Nous avons également consacré une page de chaque numéro de notre revue FAFSEA INFOS à un témoignage de bénéficiaires de CEP (cf. annexe 3).

Nous avons également participé activement à la campagne de communication pilotée par les COPANEF/ FPSPP ... Cette communication multicanal nous a conduit à accompagner plus de 1 000 bénéficiaires de N2 en 2016 soit presque le double de 2015.

En termes d'**organisation** pour assurer un service de qualité sur l'ensemble du territoire, nous avons procédé à un **référencement de prestataires locaux** en capacité d'assurer une prestation de service de N2 selon nos besoins. Nous avons pratiqué à ce référencement pour les DOM (Antilles et Réunion) et dans quelques régions métropolitaines pour pallier à une absence momentanée du référent CEP ou en cas de surcharge momentanée d'un référent afin de pouvoir être réactif face aux demandes d'accompagnement. Dans tous les cas, le référent CEP est un conseiller formation du FAFSEA qui assure le premier entretien de N2 avec le bénéficiaire puis passe commande à un prestataire pour un accompagnement personnalisé dont les services à mobiliser sont identifiés. En fin d'intervention du prestataire, celui-ci adresse une fiche de retour synthèse du N2 au bénéficiaire et au référent conseiller FAFSEA qui assure la fin du N2 et le niveau 3 s'il y a lieu. Ces interventions sont restées très modestes : 33 en 2016. Nous envisageons de poursuivre ce type de modalités en 2017 pour faire face à l'augmentation des flux et avons le projet d'organiser une réunion bilan/retour d'expériences avec ces prestataires en fin d'année 2017.

Parmi les accompagnements, deux types de situations nous ont amené à **développer et renforcer nos services et partenariats en 2016** :

- Les personnes rencontrant des problèmes de santé, d'usure professionnelle, de TMS ou d'inaptitude professionnelle et pour lesquelles les chances de réussite des reconversions sont d'autant plus grandes que l'on traite le problème le plus en amont possible. A cette fin, Les référents CEP du FAFSEA ont développé des partenariats locaux sur leur territoire avec les services pluridisciplinaires de la MSA, des SAMETH ou de l'AGEFIPH (5,7 % des bénéficiaires sont porteurs d'un handicap reconnu et répondant à l'obligation d'emploi, avec des variations importantes selon les régions).
- Les personnes ayant des projets de pluri activité ou de création ou reprise d'entreprises (8 % des bénéficiaires de N2).

Ces services spécifiques peu développés jusqu'ici par les équipes régionales du FAFSEA apportent des compétences nouvelles au service de nos adhérents et s'intègrent bien dans une complémentarité avec les autres collègues conseillers formation et assistants formation.

En 2016, nous avons aussi participé :

³ MSA : Mutualité Sociale Agricole

- à l'expérimentation des bilans de compétences modularisés dans le cadre de l'accompagnement CEP en lien avec AAP du FPSPP,
- aux formations de l'ANLCI et outillage des référents pour traiter des questions d'identification et d'actions à conduire en lien avec les situations d'illettrisme,
- à l'expérimentation d'une vingtaine d'évaluations de CléA,
- à la construction des parcours mobilisant ingénierie pédagogique et ingénierie financière avec les fonds de l'OPCA et OPACIF FAFSEA. A noter que nous n'avons pas rencontré de difficulté de financement de projet professionnel en 2016, tout en observant une montée progressive des demandes de CPF et en lien avec la politique d'abondement décidée par le Conseil d'Administration du FAFSEA (plafond à 600h). Les projets de CEP N3 intégrant un volet formation (46 % des plans d'actions) trouvent le plus souvent un financement en CIF ou/et en CPF.

La professionnalisation des référents CEP

Nous avons aussi poursuivi la **professionnalisation de nos référents** en participant d'une part à **l'offre de formation nationale développée et financée par le FPSPP pour les OPACIF** et d'autre part, par **une offre régionale inter-opérateurs SPRO – CEP sur initiative des conseils régionaux**. Ces 2 types de formation permettent aux référents CEP de développer des réseaux et une collaboration accrue avec les autres opérateurs du CEP, des échanges d'outils et d'expériences et permettent de **créer des communautés de pratiques du CEP**.

Exemples de formations FPSPP suivies en 2016 :

- 29/11/16 – 1 journée – Création d'entreprise avec l'Agence France Entrepreneur
Action FPSPP
- Intégration du numérique et @distance dans les pratiques de conseil – 7 et 8 avril 2016 et en janvier 2016 avec ITG/FPSPP

Exemples de formations régionales suivies en 2016

- 17/10/16 – 1 journée - Approfondissement Illettrisme avec le Centre de Ressources Illettrisme
Alphabétisation de l'Hérault
Action dans le cadre du SPRO Languedoc Roussillon (Initiation suivie en 2015)
- 26/01/17 – ½ journée – Gestion des situations difficiles – Action dans le cadre du SPRO Occitanie
- Action de professionnalisation des acteurs du SPRO Pays de la Loire sur la VAE – 15 novembre 2016 matin
– CARIF Pays de la Loire

Favoriser le développement de l'autonomie des personnes accompagnées

Dans le cadre de l'accompagnement individualisé et personnalisé du CEP, nos référents développent l'autonomie des personnes selon les caractéristiques de la personne et des relations établies : des référents témoignent :

T 1 « *Je mets en place une relation de confiance qui favorise la prise d'initiative et qui légitime le besoin de réfléchir à des évolutions professionnelles (rappel systématique des principes confidentialité, etc...)*

- *Je favorise l'analyse réflexive sur la situation du bénéficiaire*
- *Je définis le choix des outils et le plan d'action conjointement avec la personne*
- *Je guide la personne vers les sources d'informations et vers les interlocuteurs à contacter et/ou rencontrer, puis c'est elle qui fait les recherches et revient vers moi pour que je l'aide à définir la stratégie à adopter et les décisions à prendre, en fonction des critères de réussite et des risques à s'engager dans les démarches, identifiées préalablement. »*

T2 « *Je développe des techniques d'écoute active et de reformulation pour permettre aux bénéficiaires d'intégrer « naturellement » un processus de réflexion transférable et la concrétisation d'une méthodologie à suivre.*

A noter : La verbalisation à un tiers neutre permet d'externaliser et ainsi de mieux appréhender un projet, quel que soit le degré d'autonomie, « effet miroir ».

La concrétisation effective reste quant à elle liée à de multiples facteurs externes et pour en citer quelques-uns : la conciliation vie personnelle et vie professionnelle ou encore les pertinences économiques d'un bassin d'emploi... Le rôle « facilitateur » du CEP y trouve également sa pertinence ».

T 3 : « Voici une liste indicative de ce qui est proposé concernant l'autonomie de la personne en orientation professionnelle :

- information sur les méthodes et sources de recherche d'informations,
- information sur les lieux ou acteurs ressources présents dans son environnement (Espaces Régionaux d'information, Espaces Métiers, ateliers sur les territoires, forums, points relais VAE, points info installation
- délibération avec la personne autour de l'utilité et faisabilité (coter sur une échelle de 0 à 5) des actions pouvant être menées au regard de ses contraintes réelles ou perçues notamment.
- travail autour des freins : croyances, pensées limitantes,
- travail autour de vision de la carrière, de la relation aux collègues, à la hiérarchie, au monde du travail (compétence à s'orienter)
- ouverture pour que la personne puisse imaginer différents scénarios possibles de démarches, de suite de carrière,
- valorisation des expériences réussies.
- facilitation de la formulation (sans intervention) par l'individu en fin d'entretien des actions qu'il prévoit de mener et dans quel ordre- Utilisation de la clé de questionnement « Qui Quoi Où Quand Comment Pourquoi ».
- retour avec l'individu sur les démarches effectuées en autonomie et la mise en perspective entre difficultés perçues à posteriori et difficultés réelles rencontrées et identification des stratégies de contournement.
- Co-construction d'outils et de méthodes (guides enquêtes, élaboration de grilles de questionnaire)
- lors de l'élaboration du plan d'actions, proposition de différentes modalités d'actions avec des degrés d'autonomie différents (exemple : je le contacte, nous le contactons, vous le contactez,) proposer un degré d'autonomie plus élevé lors d'une deuxième démarche du même ordre ».

Chaque référent individualise sa prestation vers une recherche d'autonomie - et dans tous les cas, non prescriptive - selon notamment les caractéristiques du projet, du contexte et du profil de la personne qui ne sont pas normés.

Les outils des conseillers référents CEP

La majorité des outils ont été développés avec des prises en main sur cas concrets lors du cycle de la formation des référents de 2015 et a constitué la « **boîte à outils** » des référents CEP FAFSEA (cf. liste en annexe 1). Celle-ci est enrichie par les échanges du réseau des référents FAFSEA et des formations suivies par les uns ou les autres. Pour illustration, la participation en 2016 d'un référent CEP FAFSEA au module « création d'entreprises » organisé par le FPSPP a enrichi la boîte de l'ensemble du réseau FAFSEA sur ce projet professionnel.

D'autres outils ou supports sont développés en inter-opérateurs au niveau régional, (diaporama commun de présentation) notamment pour informer et expliquer en quoi consiste le CEP, à qui il s'adresse, comment y accéder, etc. ... ainsi que la présentation des dispositifs de formation à l'initiative du salarié (CPF, BDC, VAE et accueil points relais, CIF, ..).

Parmi les outils – supports du FAFSEA mis à disposition des autres opérateurs ou partenaires figurent sur le site du FAFSEA tous les supports mobilisés pour le référencement des prestataires de service du CEP N2 : cahier des charges, fiches d'entretien, alliance de travail, fiche de retour de synthèse...

Par ailleurs, nous avons testé en 2016 une enquête téléphonique pour recueillir l'avis/ évaluation de la satisfaction du bénéficiaire de la prestation CEP du FAFSEA par une personne du FAFSEA non référente CEP. Cette grille d'enquête peut être partagée avec d'autres intervenants intéressés ...

Les référents CEP utilisent aussi des outils développés par d'autres opérateurs comme « votre potentiel marché » de l'APEC ou « emploi store » ou les moocs de Pôle emploi... pour n'en citer que quelques-uns.

Dynamiques de coopération entre opérateurs du CEP.

Comme citées précédemment, au niveau national, les formations inter-OPACIF et les réunions inter-opérateurs au travers des réunions de suivi des indicateurs DGEFP, le partage des indicateurs sur l'extranet DGEFP ainsi que la diffusion du guide repères du CNEFOP qui permet à chacun de situer sa pratique par rapport aux repères, sont autant de moyens qui contribuent à harmoniser les pratiques de CEP et à enrichir les pratiques de chacun.

Au niveau régional, les conseils régionaux sont à l'initiative de réunions de SPRO et de celles des opérateurs CEP ; ce qui contribue à des échanges et enrichissements inter-opérateurs. Certaines régions ont pris l'initiative d'organiser des réunions collectives au niveau des bassins d'emploi animées en inter-opérateurs comme en Pays de la Loire ...

L'OCCITANIE a organisé des ateliers inter-OPACIF et Cap Métiers Aquitaine a programmé 10 réunions inter-opérateurs CEP de janvier à juin 2017 sur « bien connaître l'accès à la formation pour optimiser son avenir professionnel ». A l'issue de la réunion, chaque participant a la possibilité de bénéficier d'un entretien individuel avec un conseiller en CEP (inter-opérateurs).

Toutes ces initiatives invitent à agir ensemble et à coordonner, harmoniser, enrichir les pratiques du CEP, en valorisant notamment des échanges de retour d'expériences.

Pilotage territoriale du CEP au FAFSEA.

Organisé initialement en affectant un référent CEP pour 2 à 3 régions administratives, la mise en route du service CEP a beaucoup reposé sur la création nationale du réseau des référents, leur professionnalisation au travers du cycle de formation de 2015, avec une coordination et une capitalisation nationale, des réunions hebdomadaires du réseau CEP, etc.

Au cours du 2^{ème} semestre 2016, le FAFSEA a fait évoluer son organisation territoriale métropolitaine, constituée désormais en 2017 de 6 délégations territoriales présentées sur le site www.fafsea.com. Les référents CEP sont maintenant complètement intégrés dans les équipes locales et relèvent du management du délégué territorial qui fixe les objectifs en lien avec les caractéristiques des territoires et de leurs activités. Les référents CEP, comme leurs collègues conseillers formation du FAFSEA exercent une partie de leur activité en télétravail.

Rappelons enfin que le FAFSEA a parmi ses adhérents de très nombreuses TPE, réparties sur tout le territoire. Les contacts avec les entreprises mais aussi avec les salariés se font beaucoup par téléphone. Aussi, les référents ont observé une demande croissante d'accompagnement CEP à distance par téléphone ; ce qui permet une plus grande réactivité et concilie un accompagnement hors temps de travail du salarié, sans temps de déplacement et dans le respect de la confidentialité.

En complément les données de suivi 2016 sont jointes en annexe 4 issues de l'extranet CEP DGEFP.

Sur le CPF :

1/. En qualité de Conseil Information et accompagnement du FAFSEA

Concernant l'information et la sensibilisation des salariés au CPF, nous avons dès février 2015 créé un **dépliant incitatif « se former pour être qualifié »** (annexe 5) qui a été diffusé très largement lors du salon de l'agriculture mais aussi dans toutes les manifestations régionales professionnelles, ainsi que via les CPNE des branches adhérentes au FAFSEA, les organisations professionnelles et syndicales.

C'est aussi en février 2015 que nous avons développé **une vidéo « Tout savoir sur le CPF en 3 mn »** pour expliquer simplement comment ouvrir son compte formation et mobiliser son CPF. Des opérateurs dédiés à l'accompagnement de l'ouverture des comptes ont été mobilisés lors des salons de l'agriculture 2015 et 2016. Cette vidéo est toujours accessible sur le site du FAFSEA.

Des réunions d'information collectives ont été assurées par nos référents CEP et nos conseillers formation sur le CEP et le CPF dans les régions et continuent à y être déployées.

Ce sont aussi les **référents CEP et les conseillers formation qui accompagnent les salariés** qui souhaitent mobiliser leur CPF.

Dans le même temps, le FAFSEA ayant opéré l'accrochage de son SI avec celui de la CDC, la mobilisation du CPF ne demande qu'une saisie et les dossiers de demandes de financement du CPF du FAFSEA ne semblent pas poser de difficulté particulière. La fiche de présentation et la demande de prise en charge sont accessibles sur le site du FAFSEA. C'est sur la demande de prise en charge que le titulaire du compte indique son accord à mobiliser ses heures ainsi que s'il réalise la formation hors temps de travail ou non.

Nous avons constaté que dès lors que les salariés visent des certifications des listes CPNE, ils peuvent acquérir plus d'autonomie dans leur recherche de formation, notamment pour les salariés de niveau V qui visent l'acquisition d'une certification de l'inventaire (type CACES, certiphyto ou SST par exemples).

Pour ces premières années de démarrage, le Conseil d'Administration du FAFSEA a décidé **d'abonder le CPF jusqu'à 600 h**. Ceci permet de ne constituer qu'un seul dossier de financement pour une grande majorité des certifications visées. En effet, sur 2016, nous avons constaté une **durée moyenne de 137 h / dossier CPF 2016**.

Cependant, nous avons aussi mobilisé **le couplage CIF CPF mais qui s'avère très chronophage** au montage de 2 dossiers. Par ailleurs le montage du cofinancement du s ne prend en compte que les heures du compte

correspondant aux droits acquis du bénéficiaire et représente une gestion administrative très lourde pour le montage de ces cofinancements pour une prise en charge non significative au regard de l'abondement. Les branches adhérentes au FAFSEA rencontrent souvent des problèmes de recrutement sur les territoires ruraux. Ces constats ont conduit les CPNE à établir des listes très larges, avec souvent une demande de reprise importante dans la liste du COPANEF pour faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi via ces certifications. **Ces listes semblent bien correspondre aux besoins de nos secteurs et des salariés.**

2/. Le FAFSEA financeur de formation CPF.

Le CPF a fait évoluer la stratégie de financement des actions de formation, notamment en relation avec le caractère éligible de la formation certifiante, inscrite au RNCP et sur l'une des 3 listes ; ce qui le singularise du DIF. Nous assurons cependant d'autres financements de ces formations certifiantes, seule ou en couplage, avec les périodes de professionnalisation ou avec le CIF.

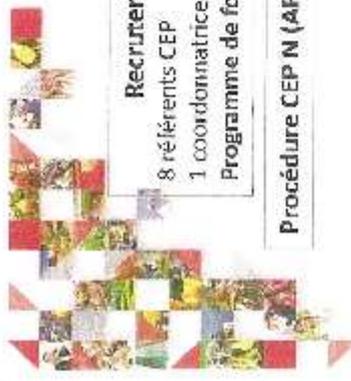
Concernant les listes des COPAREF, les CPRE (commission paritaire régionale pour l'emploi) de l'Agriculture ou des centres équestres établissent le lien avec le comité régional pour argumenter les besoins en emploi et en formation, selon les territoires. Les autres CPNE ne disposent pas de structures régionales et visent la LNI selon leurs besoins en complément des listes de la branche.

Quant aux effets liés au CPF sur l'offre des prestataires de formation, la pression sur les CPNE pour obtenir des parrainages ou/et inscrire sur les listes de la CPNE des titres ou certification de l'inventaire du RNCP, sans lien avec l'activité de la branche est avérée.

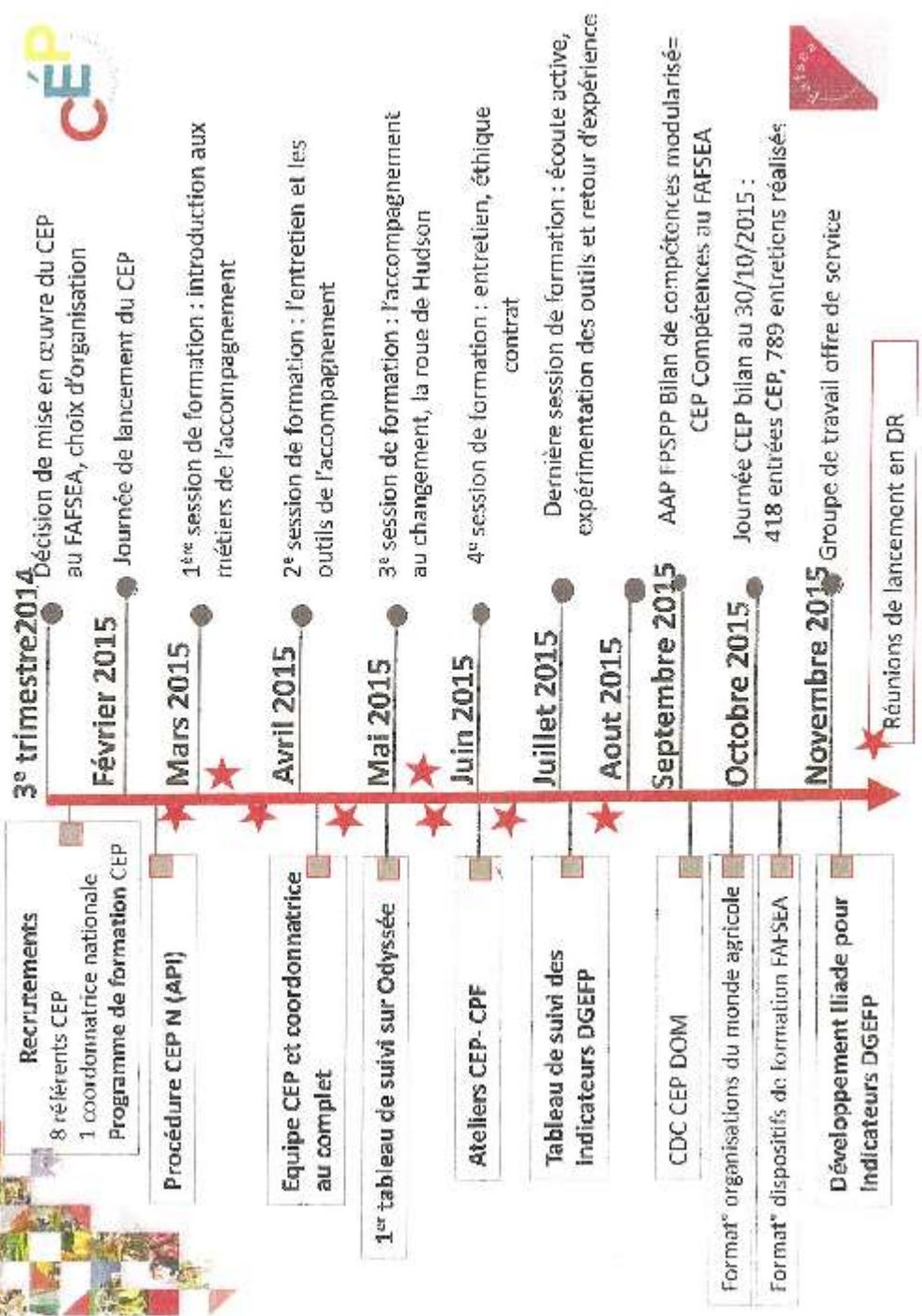
Figure en annexe 6 les données mensuelles cumulées du CPF FAFSEA au 31 décembre de 2015 et 2016.

Annexes jointes :

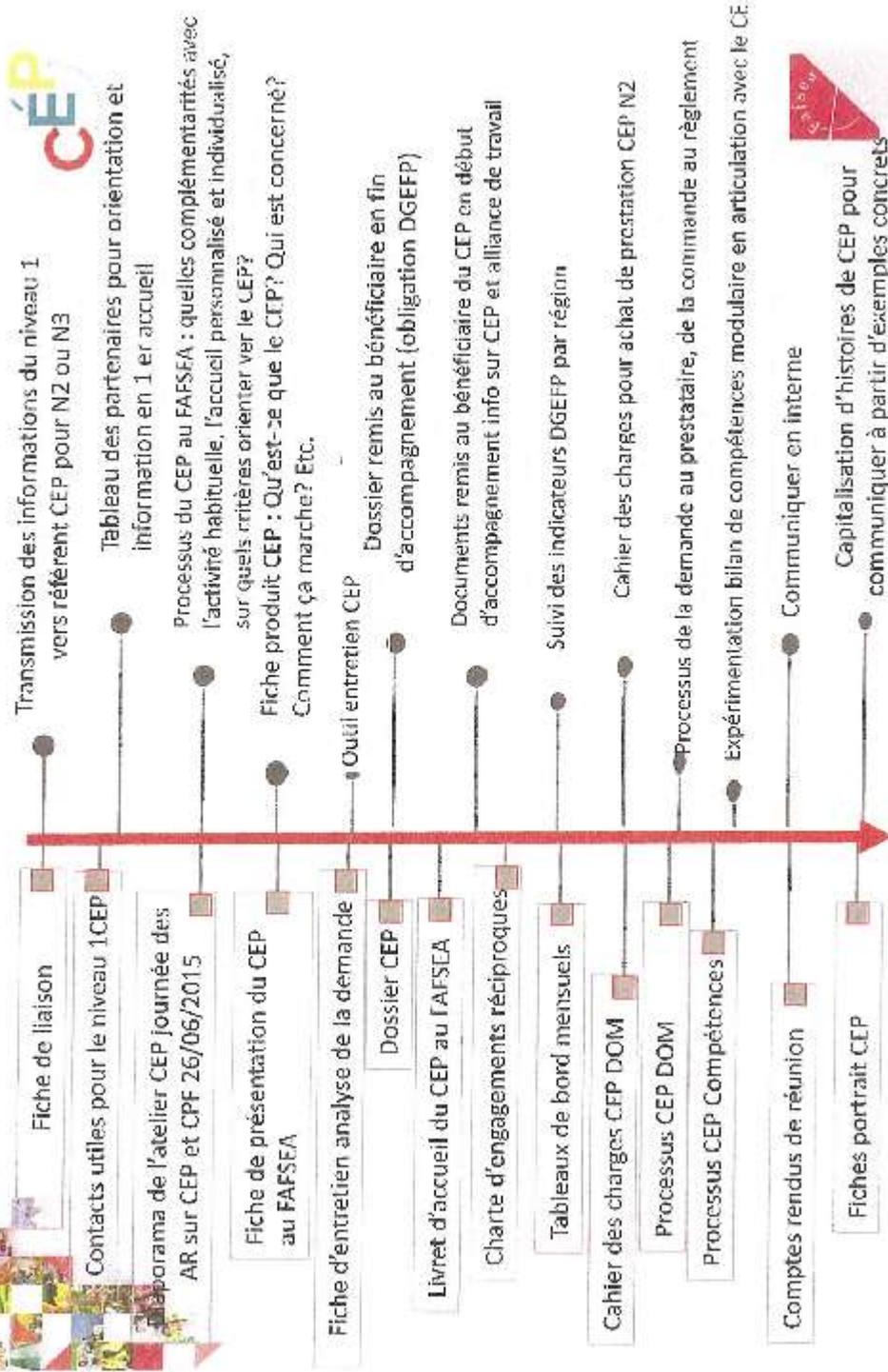
- 1 / 1^{ère} année du CEP FAFSEA et liste des outils
- 2 / Dépliant CEP
- 3 / Témoignages de bénéficiaires dans la revue FAFSEA INFOS
- 4 / Indicateurs de suivi CEP N2 ET N3 FAFSEA 2016
- 5 / Dépliant CPF
- 6 / CPF Données FAFSEA 2015 / 2016



1ère année du CEP au FAFSEA



Liste des outils



→ Salariés

Février 2016

CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE



Construisez votre projet
avec le CEP

Conseil en
Evolution
Professionnelle

Accompagnement gratuit, sur-mesure et confidentiel !

Je suis concerné(e) par le CEP parce que...

- Mon travail ne me convient plus
- Mon métier ou ma situation changent
- Je ne veux/peux plus travailler dans mon domaine
- J'ai besoin de faire le point
- J'ai besoin d'information sur un métier, une formation, des financements
- J'ai besoin de savoir si mon projet est réaliste
- Je veux créer mon entreprise
- Je veux changer de métier



Dans tous les cas, le CEP peut m'aider.

Mon conseiller CEP Fafsea me guide :

- Il est à mon écoute et tient compte de ma situation
- Il m'aide à identifier mes acquis
- Il m'aide à me poser les questions essentielles
- Il m'aide à construire mon projet
- Il m'indique où trouver les bons interlocuteurs
- Il me guide dans la recherche de financements



www.fafsea.com

L'énergie de vos projets



F 01 - Financer la formation

C 02 - CEP

S 03 - Départ

Ils ont bénéficié d'un CEP et témoignent :



Nicolas

« Je suis un ancien ouvrier paysagiste. Guidé par le CEP, je vais devenir œnologue »

A 39 ans, suite à un problème de santé, j'ai dû me reconverter. Un ami m'a conseillé d'appeler le Fafsea. Avec ma conseillère CEP, j'ai compris que je pouvais tout à fait utiliser ma passion pour la dégustation de vin pour en faire mon métier. J'avais une première formation en biologie, j'ai pu m'inscrire à une formation d'œnologue financée par le Fafsea. Le CEP m'a permis de me lancer !



Catherine

« Le secteur de la jardinerie me plaisait mais pas mon poste »

Mon poste d'assistante en jardinerie ne me convenait plus. J'étais prête à quitter mon emploi. Ma conseillère CEP m'a amenée à me poser les bonnes questions en faisant un point sur les avantages et les inconvénients de mon emploi. On a travaillé ensemble sur la construction d'un nouveau projet basé sur un travail en magasin. J'ai profité de l'entretien professionnel pour en discuter avec mon employeur. Il m'a proposé un poste qui me convient parfaitement.



Quentin

« Je suis passé d'ouvrier agricole à conseiller clientèle »

J'avais envie de changement sans savoir quoi faire. Les échanges avec le conseiller CEP m'ont fait prendre conscience que j'avais toujours eu des facilités à convaincre les autres et que je pouvais en faire mon métier. Nous avons vérifié que la vente de services m'intéressait. Après ma formation, j'ai rapidement trouvé un nouveau travail dans les services agricoles grâce à mon « dossier compétences » et à mon CV travaillé dans le cadre du CEP.



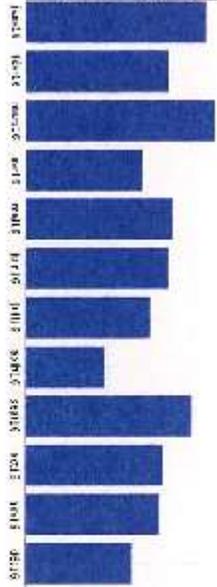
Vanessa

« Le CEP m'a permis de monter ma propre entreprise de rénovation »

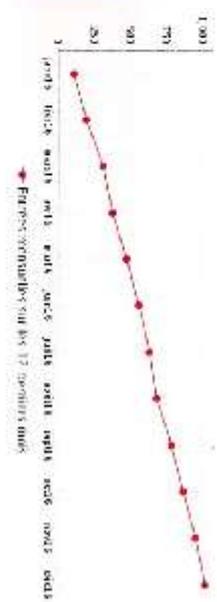
J'aime me sentir libre. Je n'ai aucun diplôme et je vivais jusqu'à l'an dernier de CDD en CDD. Je voulais me stabiliser. Je me suis dit que je n'avais rien à perdre à essayer le CEP. Les discussions avec mon conseiller m'ont donné l'idée de faire de ma passion (pour la rénovation) mon travail. Je pense même créer ma propre entreprise. C'est mon conseiller qui m'a permis de comprendre ce marché pour oser me lancer dans la création de mon activité.



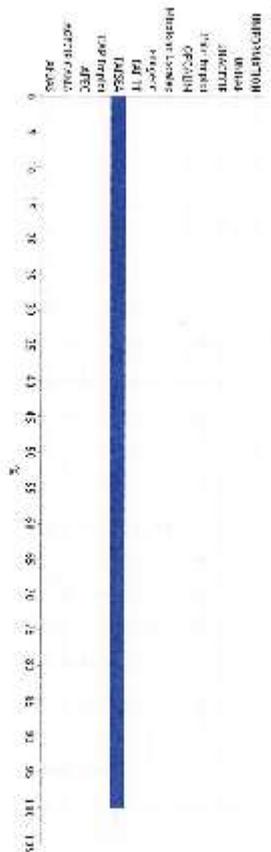
2) Evolution des ventes de gaz en France (en millions de tonnes)



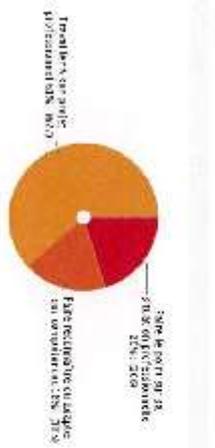
3) Evolution du PIB en France (en milliards d'euros)



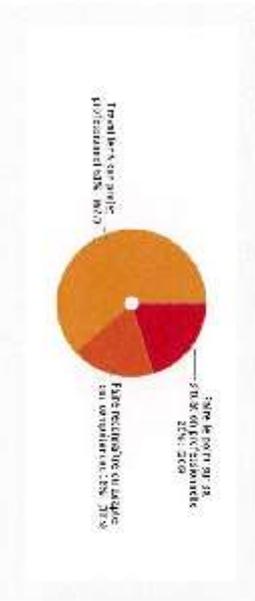
4) Répartition des ventes de gaz par secteur d'activité



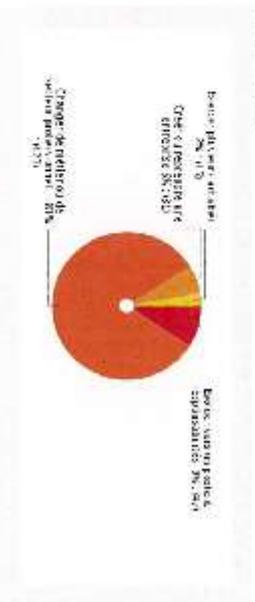
5) Répartition des ventes de gaz par région



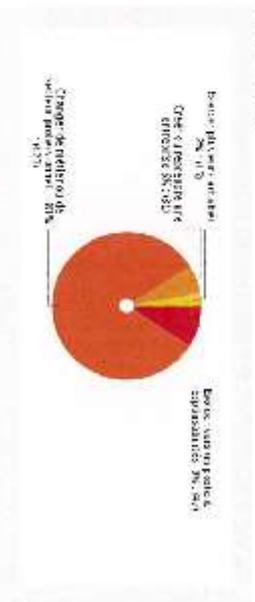
6) Répartition des ventes de gaz par type de client



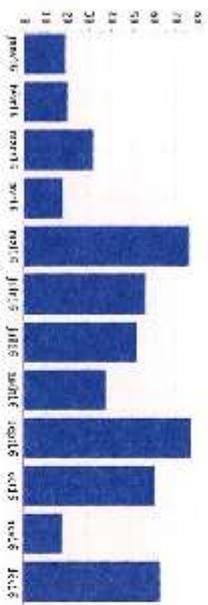
7) Répartition des ventes de gaz par type de client



8) Répartition des ventes de gaz par type de client



21) Evolution du CEP (en flux mensuel) sur 12 mois glissants

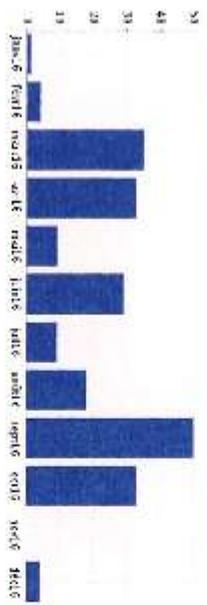


Volumen de interventions : 4210 interventions



Service Hexamer 1
Service Hexamer 2

22) Nombre de sorties anticipées de CEP (en flux mensuel) sur 12 mois glissants



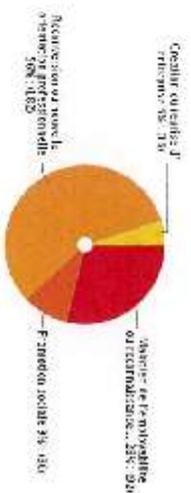
23) Montants des flux de capitaux (niveau 3) et niveau 2 et 3 en millions



210 : sans direction financière
140 : avec direction financière
107 : sans direction financière

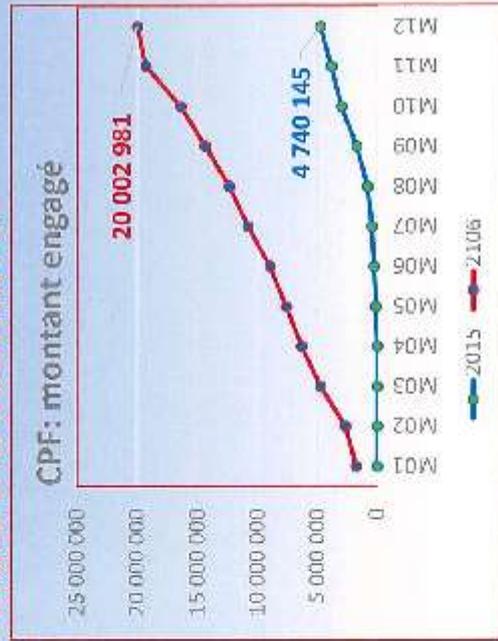
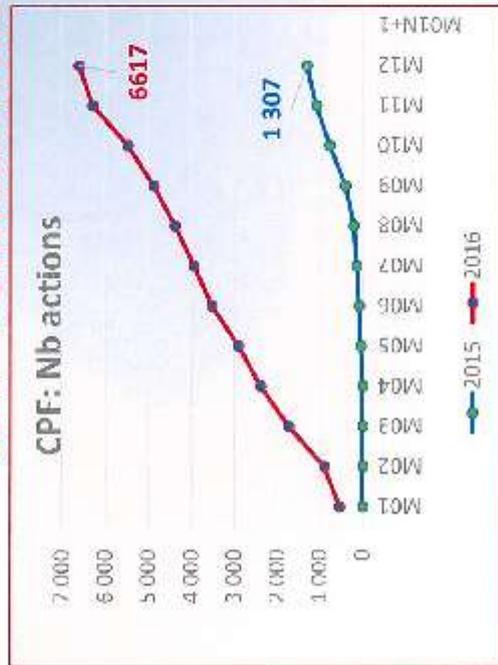
Volumen de interventions : 4210 interventions

24) Montants investis au 31/12/2016 par type de produit (en millions)



Volumen de interventions : 231 interventions

CPF. Données FAFSEA au 31 décembre



Les bons réflexes liés au CPF

Salarié ou demandeur d'emploi

1 J'active mon Compte Personnel de Formation en ligne sur internet rapidement



Pour en savoir +
www.moncompteformation.gouv.fr

2 Lors de la 1ère connexion, je me munis de :

- mon numéro de Sécurité sociale
- le code APE de mon dernier employeur (figurant sur ma fiche de paye)
- mon solde d'heures de DIF

3 Je note sur un carnet mon email, mes identifiants de connexion, ainsi que mon code APE

4 Je conserve en lieu sûr mon attestation DIF (à présenter lors du montage du dossier de la première formation)

5 Avant de choisir ma formation, je peux me faire aider de mon employeur ou lors d'un Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Je contacte alors Pôle emploi, la mission locale, le conseil régional de ma région ou l'OPCA lié à mon secteur d'activité.



L'Allié de vos projets
www.fafsea.com

Pensez au CPF !
Créez votre compte.

Compte Personnel de Formation

Foire aux questions

Quelles différences entre le CPF et l'ancien DIF ?

- Lorsqu'il effectue sa formation hors temps de travail, le titulaire n'a plus à en informer l'employeur.
- Le nombre d'heures au compteur CPF est supérieur (en théorie 150 h contre 120 h avec le DIF. Au Fafsea ce sont jusqu'à 600 h qui sont prises en charge).
- La notion d'indemnité/salaire n'existe plus quand la formation se déroule hors temps de travail.

L'employeur et Pôle emploi sont-ils impliqués dans le CPF ?

- Il ne peuvent pas imposer de formation au titulaire dans le cadre de son CPF.
- Le salarié est autonome : l'employeur n'a pas à donner son autorisation pour un départ en formation, sauf si elle s'effectue pendant le temps de travail. Mais même dans ce dernier cas, il ne peut pas s'opposer à un départ en formation visant l'acquisition du socle de connaissances et de compétences ou la VAE. L'accord de Pôle emploi, lorsque le crédit d'heures CPF est suffisant pour suivre la formation souhaitée par le demandeur d'emploi, n'est pas nécessaire.

Qui saisit sur www.moncompteformation.gouv.fr le nombre d'heures DIF lors de la première connexion sur le compte ?

C'est à chaque titulaire du CPF de créer son compte et d'y saisir le solde d'heures de DIF remis par écrit par l'employeur (attestation DIF à conserver). Si vous avez été salarié en 2013 mais pas en 2014, reportez-vous à votre dernier certificat de travail ou à votre dernière attestation DIF.

Des heures sont-elles déjà comptabilisées depuis début 2015 dans mon CPF ?

Cela dépend du solde d'heures de DIF lié à l'utilisation des heures de DIF des années précédentes. Concernant les demandeurs d'emploi, grâce à la portabilité du DIF valable deux ans, des heures peuvent figurer sur le compte. Mais le compte peut être vide au départ s'il n'a pas été approvisionné en heures de formation par de précédents emplois, ou si elles ont déjà été utilisées avec le DIF.

Qui gère le CPF ?

La caisse des dépôts et consignations centralise les données annuelles déclarées par l'employeur à son OPCA, calcule et reporte sur le CPF le nombre d'heures annuel auquel chaque salarié a droit.

➔ Salariés
➔ Demandeurs d'emploi

Novembre 2015

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

NOUVEAU !



Se former pour être qualifié (grâce au CPF)

Compte Personnel de Formation

Retrouvez notre vidéo pédagogique sur

YouTube chaîne FAFSEA
www.fafsea.com



L'Allié de vos projets

F 24 - Financer la formation | C 3 - Compte personnel de formation | S 31 - Salarié

UN COMPTE PERSONNEL DE FORMATION POUR CHAQUE ACTIF

Depuis le 5 janvier 2015, l'Etat a créé le Compte personnel de formation (CPF) destiné pour l'instant, dès l'âge de 16 ans et jusqu'à la retraite :

- aux salariés du privé : postes à temps complet ou à temps partiel, en CDI, en CDD dont saisonniers, en contrat de professionnalisation jeune ou adulte, quelle que soit la taille de l'entreprise (ou des entreprises employeurs)
- aux apprentis (dès l'âge de 15 ans)
- aux demandeurs d'emploi : inscrits ou non à Pôle emploi

L'objectif du CPF ?

Vous inciter à vous former pour vous aider à progresser dans votre carrière et favoriser votre employabilité sur le marché du travail, y compris pour vous reconverter.

Ce nouveau dispositif

- ➔ succède au Droit individuel à la formation (DIF)
- ➔ est individuel, rattaché à la personne toute la vie professionnelle, et non pas rattaché au contrat de travail
- ➔ est un compte dans lequel s'accumulent des heures de droit à la formation suite à des périodes de travail salarié, et auquel l'employeur n'a normalement pas accès
- ➔ peut être mobilisé à l'initiative du titulaire à plusieurs reprises, tant qu'il est crédité
- ➔ en vue d'accéder à des formations certifiantes ou qualifiantes, dispensées par des professionnels.



Le CPF, comment ça marche ?

Le CPF, c'est un compte :

- que l'on crée une seule fois au départ sur internet en y inscrivant son solde d'heures de DIF transmis par son dernier employeur
- qui se remplit automatiquement chaque année pour les salariés
 - ➔ à temps plein, à raison de 24 heures par an jusqu'à ce que le crédit d'heures atteigne 120 heures. Puis à raison de 12 heures par an, jusqu'à atteindre 150 heures
 - ➔ à temps partiel, au prorata du temps de travail effectué.
- qui se vide selon la consommation réelle d'heures de formation(s) par son titulaire
- plafonné en théorie à 150 heures maximum (en temps réel). Particularité du FAFSEA : jusqu'à 600 h de formation avec une prise en charge du coût réel de la formation.

Au FAFSEA c'est jusqu'à 600 h de formation

On conserve son solde d'heures de DIF ! Dès mars 2016, les 24 h annuelles de CPF s'y ajoutent.

Quelles formations avec le CPF ?

Dans toute la France, des milliers d'actions permettent d'acquérir, dans tous les secteurs, et pour tous les niveaux de qualification :

- le socle de connaissances et de compétences (français, maths, communication numérique, travail en équipe, en autonomie, apprendre à apprendre, gestes et postures, etc.)
- un accompagnement à la VAE (validation des acquis de l'expérience)
- une certification reconnaissant des compétences acquises durant la formation
 - un diplôme / un titre
 - un CQP (certificat de qualification professionnelle)

Liste* des formations éligibles au CPF sur www.moncompteformation.gouv.fr



* La mise en ligne des formations éligibles est continuellement enrichie par les branches professionnelles, le RNCF, les partenaires sociaux régionaux...

Quels financements complémentaires et quels contacts ?

Si votre crédit d'heures est insuffisant pour vous former :

- ➔ Demandeurs d'emploi : vous adresser aux Conseils régionaux et à Pôle emploi
- ➔ Salariés : vous adresser à
 - votre OPCA-OPACIF, en l'occurrence le Fafsea pour l'agriculture, le monde rural, le négoce des vins et spiritueux, etc...
 - Liste complète des secteurs : <http://www.fafsea.com>
 - l'Etat, l'organisme chargé du compte pénibilité, l'AGEPIPH pour le handicap
 - l'employeur dans certains cas particuliers.



→ **MIDI-PYRÉNÉES LANGUEDOC-ROUSSILLON**

Le CEP m'a ouvert une nouvelle voie professionnelle

>>> Ancien tractoriste dans la viticulture, Sylvain Cantié est devenu chauffeur de bus après avoir bénéficié du conseil en évolution professionnelle, un nouveau dispositif qui aide à prendre du recul pour mieux rebondir, parfois vers d'autres secteurs d'activité.

“ En septembre 2014, j'ai fait une chute de cheval qui m'a obligé à abandonner d'un coup mon métier de tractoriste viticole. Après un mois d'hospitalisation, j'ai été déclaré handicapé et inapte à la viticulture. Je me suis retrouvé à la maison avec ma femme et mes deux enfants, j'étais perdu. Au bout de quelques temps toutefois, je me suis inscrit à Pôle emploi et là, l'espoir est revenu. On m'a en effet dirigé vers le Faisea, dans l'idée de me faire bénéficier d'un congé individuel de formation. Les personnes que j'ai rencontrées, d'abord à Perpignan puis à Montpellier, m'ont alors proposé les services du conseil en évolution professionnelle (CEP), une solution plus adaptée à ma situation. J'ai eu droit à un accompagnement personnalisé d'environ cinq mois, qui a fait revivre un rêve d'enfant, celui de conduire des carsions. Dans un premier temps, je suis allé à la rencontre des entreprises de transport à proximité de chez moi et, très vite, une compagnie de bus m'a fait une promesse d'embauche. Ensuite, au printemps 2015, j'ai passé mon permis. Ma formation



était prise en charge par le Faisea et je touchais des allocations chômage. La vie me souriait à nouveau ! Depuis le mois de septembre, je retravaille, avec le sac-

tement d'avoir été sauvé. Ma route professionnelle a été brutalement coupée par un accident... Grâce au CEP, j'ai pris une autre voie. »

“Ma formation était prise en charge par le Faisea et je touchais des allocations chômage.”

➔ Pour les actifs et les demandeurs d'emploi

Institué en janvier 2015 par la loi du 5 mars 2014, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) prend la forme d'un accueil, d'un conseil méthodologique ou d'un accompagnement personnalisé. « C'est un service qui s'adresse aux actifs et aux demandeurs d'emploi qui s'interrogent sur leur évolution professionnelle », précise Marie-Pierre Quintia et, rétrospectivement, CEP du Faisea en région Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon. « Les candidats trouvent parfois chaussure à leur pied sans avoir besoin de se faire aucune formation, sauf pour les professionnels réglementés. » Mais les encouragements à revoir leur CV, expliqués Marie-Pierre Quintia et, ils retrouvent bien souvent que leurs compétences sont transférables à d'autres métiers ou d'autres secteurs d'activité. « Pour sa première année d'existence, le CEP aura bénéficié à une centaine de salariés en Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon.

* des formations,
des régions



→ PACA

Le CEP, une étape clé dans mon projet de reconversion

>>> Après avoir travaillé trois ans dans une exploitation agricole, Eryka Mangeot est en passe de devenir agent d'entretien du bâtiment. Une réorientation radicale, rendue possible grâce au conseil en évolution professionnelle.

Je travaille dans une exploitation agricole depuis trois ans. Ce que je fais me plaît mais, inutile de se mentir, il s'agit d'un métier physique et je ne vais pas être en mesure de l'exercer toute ma vie. J'ai donc eu envie d'anticiper de possibles difficultés en préparant une reconversion professionnelle. Rapidement, j'ai eu 1 000 idées en tête, dans des secteurs variés, comme celui de la restauration ou du jardinage. L'idée de me réorienter dans les métiers du bâtiment ne m'est pas venue tout de suite.

Ma conseillère m'a aidée à faire du tri dans mes idées

Pour y voir plus clair, j'ai demandé au cabinet de m'indiquer les formations que je pouvais suivre. On m'a alors proposé de bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle (CEP). Ça a été une étape clé dans mon projet,

Ma conseillère m'a aidée à faire du tri dans mes idées, à imaginer quel serait mon emploi idéal (en équipe? seule?), à cerner les métiers qui conviendraient à mon caractère. Progressivement, je me suis rendu compte que le métier qui m'intéressait le plus était celui d'agent d'entretien du bâtiment (AEB). J'ai rencontré trois fois ma conseillère

et face à face, et nous avons eu deux échanges téléphoniques. J'ai recherché une formation correspondant à ce métier, puis le dossier de financement déposé au 7a les m'a permis d'obtenir non seulement le financement de ma formation, mais aussi le remboursement de l'intégralité de mon salaire auprès de mon employeur pendant ma formation. Au final, la formation va durer huit mois. J'aurai le temps de découvrir de nombreuses techniques : en plomberie, en maçonnerie, etc. Je pourrai ensuite les mettre à profit dans une entreprise du bâtiment. Du moins dans un premier temps... À terme, mon objectif serait de créer ma propre entreprise. »

89 salariés bénéficiaires du CEP en région Paca

En région Paca, 89 salariés ont bénéficié, comme Eryka Mangeot, du dispositif Conseil en évolution professionnelle (CEP) depuis son lancement en janvier 2015. Près de la moitié d'entre eux ont prolongé cette démarche en mettant en œuvre un projet de formation ou une validation des acquis de l'expérience (VAE). « Le CEP est un dispositif d'accompagnement du salarié qui lui permet de faire le point sur sa situation professionnelle et de définir un projet d'orientation ou d'évolution », explique Perrine Tibère, conseillère CEP en région Paca. Au terme de sa réflexion sur son projet professionnel, le salarié peut envisager une formation. « La conseillère regroupe les besoins qui s'offrent à lui, afin de valider l'acquisition de la formation et la possibilité de sa prise en charge financière et notamment par exemple le CEP ou le CIF. »

* des formations,
des régions

→ PACA

Bien conseillé dans sa branche

»» Jardinier-paysagiste à mi-temps, Jérôme Bonito a eu recours au conseil en évolution professionnelle (CEP) pour accéder à une formation d'élagage-abattage. Ses nouvelles compétences devraient lui permettre d'atteindre son objectif : créer prochainement sa propre entreprise et compléter son activité salariée.



Quand, en décembre 2014, il sollicite l'appui du Fafsea, Jérôme Bonito a un projet en tête. « Je voulais fonder ma propre société d'entretien, création de jardins et élagage, explique-t-il. Pour cela, il me fallait acquérir des compétences complémentaires dans le domaine de l'élagage et de l'abattage et développer mes connaissances en matière de sécurité. » Mais ce jardinier-paysagiste ne lève pas bille en tête : salarié à mi-temps, il entend conserver son emploi et parallèlement, peu à peu, développer sa propre activité. Il présente son projet au Fafsea, qui lui précise qu'il peut bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle (CEP). Dans ce cadre, il échange avec la référente OEF du Fafsea pour finaliser son plan d'action et valider la prise en charge de la formation dont il a besoin.

La pratique y est privilégiée

« Deux organismes de formation m'ont été conseillés, poursuit Jérôme Bonito. J'ai opté pour celui qui est le plus éloigné de chez moi, mais qui présente l'avantage de proposer une formation de cinq mois sur les bases de l'élagage (réglementation, équipements de

protection, etc.), les arbres complexes, les diagnostics d'arbre, l'abattage, l'assistance à person ou en aboyer dans un arbre, etc. la pratique y est également privilégiée. »

Bien qu'expérimenté, Jérôme Bonito a choisi de participer à l'intégralité de la

formation. C'est une entrée à risque, qu'il a voulu bien sécuriser : « Cela me permet de perfectionner mes connaissances, pour, je l'espère, pouvoir m'imposer sur le marché de la taille des arbres grands et difficiles, où la demande est forte. »



➤ S'adapter à la situation du salarié

L'objectif du conseil en évolution professionnelle (CEP) est de faire un point d'étape soigneux sur sa situation professionnelle pour éventuellement mettre en place un projet d'insertion professionnelle et définir un plan d'action. Afin de répondre pleinement aux besoins et aux impératifs de chaque salarié, les organismes de formation privilégient « un personnalisme » au cœur de leur action. Autrement dit, ils prennent en compte les acquis professionnels de chacun et proposent au salarié de suivre uniquement les modules qui traitent des compétences restant à acquérir. Cette solution permet de gagner du temps de formation et d'accéder plus facilement au financement.

"Perfectionner mes connaissances pour m'imposer sur ce marché où la demande est forte."



→ BRETAGNE

Faire de sa passion son nouveau métier

»» Le Conseil en évolution professionnelle permet à un jeune accidenté du travail d'aborder sereinement une reconversion et d'être aidé dans sa recherche d'un nouvel emploi.

Une reconversion s'apparente parfois à un coup de poker. Mais grâce au Conseil en évolution professionnelle (CEP), Renaud Dinec se prépare à changer de métier avec « un filer de sérénité ». Victime d'un accident du travail occasionnant « des pathologies à l'épaule relativement douloureuses », cet élagueur de 26 ans installé dans la région de Brest et détenteur d'un certificat de spécialisation taille et soins des arbres a été alerté de la nécessité d'une reconversion par le médecin du travail. Accompagné depuis juin par le référent CEP Bretagne du Faïssa, son CEP s'est enclenché « naturellement et rapidement » dès le mois de juillet. Lors d'un premier entretien ils ont pu analyser ensemble son parcours, ses besoins, ses attentes et faire le point sur des évolutions

possibles. Un projet a commencé à se dessiner : « La mécanique est une passion depuis plus de douze ans. Adolescent, je rêvais de réparer des motos. J'ai pensé qu'il était temps pour moi de suivre ma passion et de me former », explique-t-il.

Processus encadré

Après s'être renseigné sur le métier de réparateur de cycles et motos, cette démarche lui a donné des réponses sur les débouchés. Avec sa conseillère CEP ils ont alors validé son projet, les enquêtes ayant confirmé que le métier lui conviendrait et qu'il existait des perspectives d'emploi. « Le Faïssa m'a permis d'encadrer le processus de reconversion et de me préparer à une possible mobilité géographique. »

Mi-décembre, il a obtenu sa formation de sept mois de

réparateur de cycles et de motos à l'Alpa* de Lorient, dans le cadre d'un congé individuel de formation (CIF). « Cela me permet de garder un lien avec mon employeur actuel et de ne pas me jeter dans le vide. Il me reste à me faire connaître dans la profession, au travers de mes stages. Je suis confiant! »

*Association pour la formation professionnelle des jeunes.



Un dispositif d'accompagnement personnalisé et gratuit

Institué en janvier 2015 par la loi du 6 mars 2014, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) prend la forme d'un accueil, d'un conseil méthodologique et d'un accompagnement personnalisé. Ce service gratuit s'adresse aux actifs et aux demandeurs d'emploi. Son objectif : faire un point d'étape sur sa situation professionnelle et, en cas de besoin, mettre en place un projet professionnel et définir un plan d'actes qui peuvent comporter une formation. Cette solution permet de gagner du temps de formation et d'accéder plus facilement au financement car la faisabilité du projet a été étudiée en amont de la formation.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)			Tous les collaborateurs régionaux intervenant en front office sont opérateur N1 dans nos 22 implantations régionales
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	8 CEP + 4 CF	Idem	Nous avons aussi acheté des prestations de CEP N2 en complément des CEP et CF
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)			
Total ETP conseillers CEP :	0,00	0,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?		Objectif 200 CEP	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)		6	Les 130 collaborateurs en région sont amenés à gérer une activité en lien avec le CEP de façon ponctuelle soit 6 ETP
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		4	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui	OUI formation nationale FPSP et formation régionale SPRO
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

CHEOPS

CHEOPS a mené une enquête auprès des Cap emploi sur le déploiement du CEP et du CPF. Les données statistiques figurant dans le document sont issues de cette enquête dont le taux de retour est de 76%.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Les 2^{ème} et 3^{ème} niveaux de CEP sont assez similaires aux services Cap emploi « élaboration et validation de projet » et « définition, mise en œuvre et suivi d'un projet de formation ». Cependant, nous avons distingué dans la correspondance des services, les personnes dont l'axe principal de travail est la levée des freins en lien avec le handicap et pour lesquelles la poursuite de l'accompagnement ou la possibilité de travailler un projet n'est pas encore avérée.

L'écart le plus important reste sur le 1^{er} niveau du CEP, les Cap emploi reçoivent sur rendez-vous et dans 90% suite à l'orientation de Pôle emploi dans le cadre de la convention de partenariat renforcé. Peu de personnes s'adressent aux Cap emploi en dehors de ce cadre (en fonction des partenariats locaux). L'absence de correspondance avec l'offre de services des Cap emploi rend plus difficile l'appropriation de ce 1^{er} niveau.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

L'année 2015 a été une année de déploiement et de mise en place des outils en lien avec le CEP. La saisie PARCOURS H est apparue en avril 2015. De nombreuses sessions de formation et des rencontres avec les Correspondants Régionaux CHEOPS ont été organisées pour actualiser les connaissances et harmoniser le déploiement.

L'année 2016 a été une année de stabilisation avec un axe de travail sur le renfort de l'appropriation du CEP.

A ce jour, 91% des conseillers délivrent du CEP et 85% des Cap emploi saisissent le CEP dans le logiciel métier afin de remonter les indicateurs et évaluer la mise en œuvre du CEP.

L'année 2017 est une année de préparation de la future offre de services des Cap emploi avec l'intégration des missions de maintien dans les Cap emploi au 1^{er} janvier 2018. Le travail entrepris avec la DGEFP, Pôle emploi, l'AGEFIPH et le FIPHFP tient compte d'une meilleure intégration et identification du CEP. L'ouverture du public salarié notamment pour le CEP amènera à faire évoluer les pratiques et un plan de professionnalisation sera mis en place après la stabilisation de l'offre de services.

Les outils développés en lien avec le CEP et notamment la synthèse seront retravaillés d'une part pour une meilleure appropriation par le bénéficiaire et d'autre part pour simplifier la saisie et l'extraction depuis PARCOURS H.

La traçabilité du 1^{er} niveau de CEP est à l'étude pour être intégrée dès 2017 dans PARCOURS H.

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Pas en termes de services rendus sur le 2^{ème} et 3^{ème} niveau du CEP mais en fonction des territoires et de la mise en place des SPRO, les pratiques évoluent sur le 1^{er} niveau du CEP.

La dématérialisation des services est un chantier CHEOPS pour l'année 2017. Les Cap emploi ont un public peu utilisateur des nouvelles technologies.

Le CEP n'est pas sous-traité mais les conseillers peuvent faire appel à des prestations ou des formations internes ou externes dont ils gardent la maîtrise de prescription et de suivi. Ils restent garants du bon déroulement du CEP et l'interlocuteur du bénéficiaire.

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

L'intégration du 2^{ème} et 3^{ème} niveau du CEP s'est fait assez facilement de par la similitude avec les services Cap emploi. Cependant, la correspondance des services n'est pas systématique et la détermination du CEP se fait au regard de l'axe de travail décidé avec le bénéficiaire suite au diagnostic à l'entrée en accompagnement.

Le 1^{er} niveau du CEP n'est pas encore totalement intégré dans l'offre de services et reste peu tracé bien que délivré pour 73% des Cap emploi

51% des Cap emploi tracent le 1^{er} niveau du CEP.

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

La professionnalisation des équipes passe par plusieurs types de formation et d'outils.

Axe formation :

- ✓ 25 Cap emploi ont mobilisé la formation sur les impacts du CEP et du CPF sur l'activité Cap emploi
- ✓ 53 Cap emploi ont procédé à des formations en interne
- ✓ 60 Cap emploi ont été formés par l'AFPA dans la mobilisation du 3^{ème} niveau du CEP

A noter que les Cap emploi ont souvent mobilisés 2 voir les 3 types de formation pour leurs équipes.

96% des Cap emploi ont mobilisé au moins une formation sur le CEP.

Les outils :

- ✓ **Kit CEP à destination des conseillers et supports pour les formations internes (82% des Cap emploi utilisent le kit en interne pour former leurs conseillers et déployer le CEP en interne)**
- ✓ **Rencontre à minima annuelle avec les Correspondants Régionaux CHEOPS sur la thématique du CEP**
- ✓ **ComCEP**
- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Le développement de l'autonomie du bénéficiaire est inscrit dans l'offre de services des Cap emploi : Le conseiller référent inclut dans son accompagnement des modalités de développement de l'autonomie de la personne, condition d'un accès durable à l'emploi en milieu ordinaire.

Le principe de l'accompagnement Cap emploi repose sur un conseil, la transmission des outils, la facilitation dans les prises de contact mais pas la substitution aux démarches que doit entreprendre le bénéficiaire.

Des outils sont développés depuis plusieurs années par les Cap emploi comme la mise à disposition de postes informatiques, de logiciels d'aide à la définition de projet ou encore des supports de suivi des démarches et des ateliers internes. Quel que soit l'outil mobilisé, un bilan des actions est entrepris avec le bénéficiaire en entretien afin d'actualiser les plans d'actions.

Cependant, le développement de l'autonomie reste difficile à mesurer sur un public DEBOE cumulant des freins comme la durée d'inactivité ou encore le niveau de formation

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Cela reste encore à la marge même si la certification partielle est travaillée en fonction du besoin de la personne.

Les Cap emploi mobilisent beaucoup les PMSMP (11 753 PMSMP prescrites et suivies par les Cap emploi en 2016 – donnée issue du rapport d'activité du 4^{ème} trimestre 2016) mais aussi l'alternance (3881 contrats de professionnalisation et d'apprentissage en 2016 - donnée issue du rapport d'activité du 4^{ème} trimestre 2016)

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Le kit CEP élaboré par CHEOPS et qui comprend :

- ✓ **L'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP**
- ✓ **Les brochures d'information de la ComCEP**
- ✓ **Le guide repère du CEP**
- ✓ **La fiche de liaison du 1^{er} niveau du CEP et le dossier de synthèse (avec note explicative d'utilisation)**
- ✓ **Les outils de communication : le logo CEP et ses conditions d'utilisation / la brochure sur les missions du Cap emploi diffusable à l'ensemble des partenaires / des exemples de prise en charge des bénéficiaires par le Cap emploi diffusable à l'ensemble des partenaires**
- ✓ **Les notes issues des groupes de travail nationaux**
- ✓ **Un question/réponse qui reprend une synthèse des questions posées par les Cap emploi à CHEOPS**
- ✓ **La note sur la correspondance entre l'offre de services du CEP et celle du Cap emploi**
- ✓ **Les diaporamas de présentation du CEP lors des journées des Correspondants Régionaux CHEOPS qui servent de support au déploiement des formations internes.**
- ✓ **La saisie du CEP dans PARCOURS H**

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide repère a fait l'objet d'une diffusion par mail à l'ensemble des directeurs. Il est également présenté lors des sessions de formation organisées par HANDI FORMATION et est inclus dans le kit CEP dans l'espace « adhérents » du site internet de CHEOPS.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

La convention de partenariat renforcé avec Pôle emploi a été déclinée à l'échelle de chaque Cap emploi sous forme de Projets Locaux de Coopération (PLC). En fonction des PLC, une coordination sur le CEP a été incluse notamment dans l'orientation des bénéficiaires.

Concernant les OPACIF, les Cap emploi ont développé des partenariats locaux mais le public « salariés » est assez marginal dans les Cap emploi. Cependant l'ouverture de l'offre de services des Cap emploi aux salariés permettra de poser des bases de partenariat plus formalisées et surtout de travailler sur la plus-value des Cap emploi dans la délivrance d'un CEP pour les salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

La coordination autour du CEP avec les Missions Locales s'est calée sur ceux existant déjà sur le territoire. Il existe une réelle difficulté dans le repérage du public jeune bénéficiaire de l'obligation d'emploi.

Des contacts avec l'APEC sont en cours au niveau national avec CHEOPS pour renforcer le partenariat avec la mise en place d'expérimentations locales.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le SPRO est surtout une instance d'échanges et de coordination autour du CEP et notamment sur le 1^{er} niveau. A ce jour, mis à part sur le développement d'outils et la participation des Cap emploi aux différentes réunions organisées, il n'y a pas eu d'impact majeur sur l'organisation des Cap emploi.

55% des Cap emploi ont répondu avoir des outils développés dans le cadre du SPRO.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Le pilotage se fait via les rapports d'activité des Cap emploi édités trimestriellement, les échanges directs avec la référente CHEOPS sur la question du CEP et la remontée des indicateurs des 2^{ème} et 3^{ème} niveaux du CEP.

Au-delà des indicateurs et notamment du nombre de CEP délivrés, les conseillers ont surtout fait remonter l'importance de donner du sens au CEP qui ne doit pas se réduire à une simple saisie dans PARCOURS H.

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Un CEP est réussi lorsque la personne a pu prendre une décision sur la base des éléments apportés par son conseiller dans son évolution professionnelle. L'éclairage du conseiller doit permettre à la personne de s'engager ou non dans son projet d'évolution professionnelle. Un CEP réussi n'est pas obligatoirement un CEP qui aboutit à un nouveau projet ou une formation. Concernant le handicap avoir en main toutes les données de faisabilité du projet

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?
- ✓ *La communication est un levier important dans le déploiement du CEP. 89% des conseillers informent leurs bénéficiaires sur l'existence du CEP.*
- ✓ *Les échanges entre les opérateurs sont également indispensables.*
- ✓ *La mutualisation des outils*

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?
- ✓ *96% des Cap emploi présentent le CPF aux personnes accompagnés (les 4% restants estiment le dispositif complexe à présenter mais informe le bénéficiaire en cas de mobilisation)*
- ✓ *89% des conseillers accompagnent le bénéficiaire dans l'ouverture de son compte CPF*
- ✓ *85% recueillent l'accord du bénéficiaire (dans le cas contraire, Pôle emploi s'est déjà chargé du recueil). Le recueil de l'accord se fait via plusieurs modalités : Courrier type signé par la personne / Formalisation dans une synthèse d'entretien remise à la personne / Impression de l'écran depuis le SI CPF / Signature de la demande de l'AIF auprès de Pôle emploi*
- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Le CPF peut être mobilisé par le bénéficiaire mais pas de façon autonome, le besoin d'éclairage sur la mobilisation du CPF fait qu'à minima une prise de contact avec le conseiller est faite. De plus, lorsque des financements complémentaires doivent être mobilisés, le bénéficiaire ne peut le faire seul.

La complexité des financements associés, les conditions d'accès qui peuvent changées, rendent nécessaire l'intervention du conseiller pour éviter un refus de financement.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

De nouvelles ingénieries financières de parcours ont été mobilisées par 44% des Cap emploi. Pour les autres, le CPF a été inclus dans le circuit des modalités de financement

83% des Cap emploi estiment ne pas avoir fait appel à de nouveaux financeurs. Ce sont les modalités de mobilisation et les conditions d'accès aux financements qui évoluent. Une veille est organisée dans les Cap emploi sous plusieurs formes notamment via CHEOPS avec la référente CPF et via un référent formation au sein de CHEOPS.

Selon les régions, des réunions sont régulièrement organisées avec l'AGEFIPH sur la question de la formation.

85% des Cap emploi estiment que le CPF et les modalités de financement associées sont maîtrisés par leurs conseillers.

Les Cap emploi ont déjà une pratique ancienne de l'ingénierie de formation incluant l'ingénierie financière comme indiqué dans la convention cadre :

L'ingénierie de formation :

Le Cap emploi mobilise ses ressources internes en matière de formation pour :

- ✓ ***assurer une veille informative sur l'axe formation ;***
- ✓ ***remonter les besoins de formation notamment dans le cadre des formations collectives (actions courtes, FCA ...) en lien avec les besoins des employeurs ;***
- ✓ ***participer aux différentes instances régionales de formation ;***
- ✓ ***participer le cas échéant à l'élaboration de cahiers des charges formation et à la sélection des organismes de formation ;***
- ✓ ***construire et mobiliser l'ingénierie financière de formation.***

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Les Cap emploi ont poursuivi les relations avec les financeurs sur la base de l'existant. Dans la majorité des Cap emploi, une personne ressource est dédiée à l'axe formation.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

47% des Cap emploi ont indiqué avoir eu au moins une formation non mise en œuvre pour défaut de financement.

Les motifs de non financement de formation :

- ✓ ***Pas de mobilisation possible de l'AIF par défaut d'enveloppe disponible et pas assez d'heures CPF***
- ✓ ***Formation longue de + d'un an***
- ✓ ***Formation non éligible au CPF et en l'absence de CPF, certains financeurs ne prennent pas le financement individuel***
- ✓ ***Lenteur des réponses sur les co-financements***
- ✓ ***Montant de formation trop important***
- ✓ ***Difficultés liées à la remise en question de certains projets par les financeurs***

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Même si pour 75% des Cap emploi répondent que les formations correspondent aux besoins, il reste difficile de travailler un projet en tenant compte du handicap et avoir une restriction d'accès au CPF par des listes.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations)

...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?
- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?
- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

	Année 2015	Année 2016 (6 mois)	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	28,02	35,72	Données 2015 obtenues sur 64 retours de Cap emploi (sur 102) Données 2016 obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	123,40	146,55	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	487,25	529,43	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Total ETP conseillers CEP :	638,67	711,70	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi (Attention, il ne s'agit pas d'ETP intervenant directement sur le CEP mais des ETP intervenant sur l'offre de services aux personnes incluant le CEP. Il n'existe pas de requête à ce jour pour déterminer le nombre d'ETP sur le CEP
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	170	161,00	Attention, il s'agit de la taille moyenne d'un portefeuille services aux personnes Cap emploi dans lequel s'intègre le CEP Données 2015 obtenues sur 48 Cap emploi Données 2016 obtenues sur 59 Cap emploi
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	91,64	101,72	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	Oui Pour 83% des Cap emploi ayant répondu	53 Cap emploi ont répondu oui et 11 Cap emploi ont répondu non concernant les actions de professionnalisation : - Formation sur le 3ème niveau de CEP et l'ingénierie financière de formation délivrée par l'AFPA et financée par l'AGEFIPH et le FIPHFP - formation CEP / guider et accompagner l'orientation des travailleurs handicapés vers des choix professionnels élargis (formations régionales financée par le FIPHFP et l'AGEFIPH) - formation via le centre de formation de CHEOPS, HANFI FORMATION : impacts et mise en œuvre du CEP - formation en interne via les outils mis à disposition de CHEOPS	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	Oui pour 47% des Cap emploi ayant répondu	Pour les Cap emploi ayant répondu non, le CEP est abordé dans la période d'intégration du nouveau conseiller mais ne constitue pas une formation à part entière	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	2,66 jours par conseiller	151,6 jours de formation ont été recensés par les 52 Cap emploi ayant répondu à la question	

Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	Oui pour 41% des Cap emploi ayant répondu	Données obtenues sur 64 retours de Cap emploi Les formations sont principalement organisées dans le cadre du SPRO, par les CARIF OREF en lien avec des points clés du CEP ou du CPF, ou dans le cadre d'une connaissance réciproque des offres de services des opérateurs CEP
Observations : L'année 2015 a été consacrée à la mise en place du CEP et de son intégration dans l'offre de services des Cap emploi. Des outils à disposition des conseillers ont été développés par CHEOPS. En 2016, la mise en œuvre du CEP a touché la quasi-totalité des Cap emploi. Cependant, il reste difficile de distinguer via le SI des Cap emploi la part en ETP de mobilisation des conseillers sur le CEP.		

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Suivi et mise en œuvre

Du CEP et du CPF à l'Afdas

Mise en œuvre du CEP depuis le 1^{er} janvier 2015

A/ Etat des lieux du déploiement CEP :

Nouveau dispositif d'accompagnement pour la sécurisation des parcours professionnels, la mission de Conseil en Evolution Professionnelle est dévolue à l'Afdas depuis le 1^{er} janvier 2015.

Avant la mise en œuvre du CEP, les équipes de l'Afdas avaient une pratique professionnelle en matière d'accueil et d'orientation des professionnels de son champ, qu'il s'agisse des intermittents du spectacle, des artistes-auteurs non-salariés, ou des journalistes rémunérés à la pige, et sans compter la conduite d'entretiens dans le cadre de son activité d'OPACIF.

L'Afdas s'est donc rapidement organisé afin de délivrer ce nouveau service en complément des accompagnements déjà effectués (aide à la recherche d'organismes de formation, ingénierie financière sur les dispositifs OPCA & OPACIF, information sur les modalités d'accès à la formation), tout en prenant la mesure des spécificités propres au cahier des charges du CEP.

Mi-janvier 2015, les trois niveaux ont ainsi été « ouverts » simultanément, avec un accueil téléphonique (sur le niveau 1) et physique assuré par **36 Conseillers CEP**, dont 24 sur les 3 niveaux de conseils, tous formés au nouveau dispositif dès le mois de novembre 2014 dans le respect du cahier des charges du CEP. Ce parcours professionnalisant, détaillé au point C, portait sur :

- une définition des trois niveaux du CEP et le bouquet de services associés,
- une posture du conseiller évolution professionnelle visant à favoriser l'autonomie et les stratégies des personnes dans une double perspective, formative et durable,
- un process d'accompagnement pour la définition et la mise en œuvre de parcours professionnels avec des outils adaptés.

Parmi les acquis intangibles : une maîtrise avérée du niveau 3 du CEP et de la construction d'ingénieries financières mixant plusieurs dispositifs, en regard de la double expertise Opacif et OPCA. Parmi les points de développement orchestrés : la professionnalisation sur les niveaux 1 et 2.

Dans cette perspective, et en complément d'actions de formation de ses conseillers (cf. point C), la direction de l'Afdas a mis en place un groupe projet courant 2015 qui s'est achevé en juin 2016. Piloté par la directrice de l'OPACIF et composé de conseillers CEP (Ile de France où résident plus de 50 % de nos publics, et régions), ce groupe avait pour objet :

- Etablir les indicateurs de suivi d'activité,
- Construire les contenus de la plateforme WEB CEP « espace personnel » (cf. point E),
- Elaborer le livrable à remettre au bénéficiaire,
- S'assurer d'une pratique cohérente sur l'ensemble du territoire.

Les comptes rendus de ce groupe de travail ont ensuite été diffusés à l'ensemble des Conseillers CEP et à leurs managers et sont capitalisés sur la base intranet de l'Afdas.

Des points réguliers ont par ailleurs été faits à l'occasion des Comités de Direction de l'Afdas permettant de s'assurer que le déploiement était bien en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et de réagir le cas échéant dans des délais raccourcis.

Après 2 années de mise en œuvre, deux problématiques se sont posées et se posent encore aux équipes en charge de cette nouvelle mission : celle de l'équilibre entre le temps consacré aux niveaux 1 d'une part, et 2, et 3 d'autre part, sans compter le temps « caché » des inter-sessions, et celle consubstantielle de l'organisation du travail des conseillers et de leurs agendas respectifs.

Dans cette perspective, l'Afdas a mis en place, fin 2016, en renfort de cette équipe de conseillers, une plateforme téléphonique nationale avec une ligne dédiée, réservée aux particuliers. L'un des enjeux de cette plateforme, qui prendra toute sa dimension à partir de janvier 2017, est notamment de pouvoir accompagner un plus grand nombre de demandeurs sur le niveau 1 du CEP pour préserver la qualité du service des niveaux 2 et 3.

- **Quelques statistiques d'activité**

A la consultation des données ci-dessous, il apparaît une baisse d'activité d'un point de vue strictement quantitatif (3 000 en 2016 versus 4 500 en 2015).

A cela plusieurs raisons :

- Un changement de stratégie de l'Opacif dans l'articulation entre CEP et bilan de compétences. Dans un premier temps, les partenaires sociaux de l'Afdas ont souhaité « filtrer » l'accès au bilan de compétences par un CEP de niveau 1, ce qui a eu pour effet :

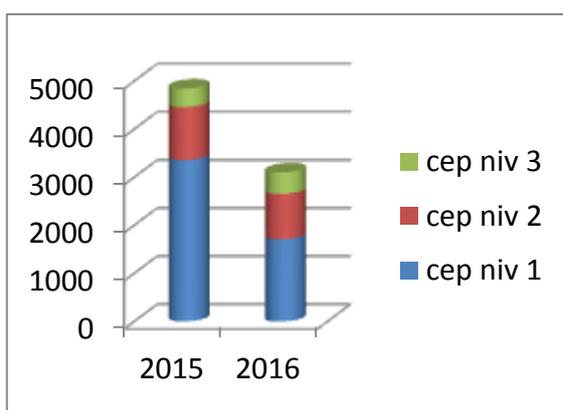
- certes, de mieux circonscrire les ambitions associées à une demande de bilan,
- mais aussi d'engorger les services de l'Opacif sur le niveau 1, au détriment des niveaux 2 et 3 pour lesquels les demandes de rendez-vous pouvaient rester en attente pendant 2 mois.

Face à un risque de dégradation du service sur ces niveaux, et faute de moyens humains, l'Afdas est revenu sur ce principe initial et décorrélant des deux dispositifs, entraînant sur la fin 2015 et l'année 2016 une baisse du nombre de niveau 1.

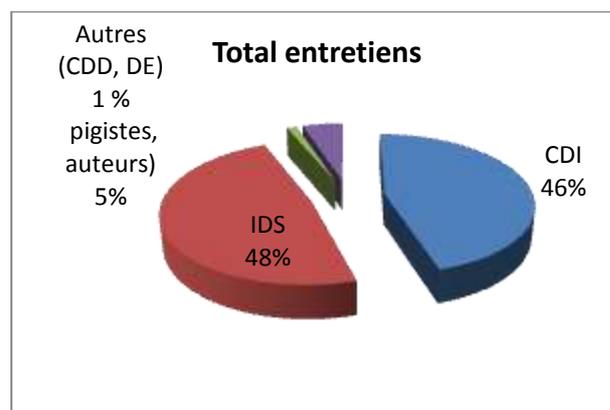
- Une montée en puissance de l'autonomisation des individus sur le niveau 1 au prisme des différentes actions de communication assurant la promotion des outils dématérialisés, dont le site mon CEP-Afdas.com. Fin 2016, ce sont environ 10 000 personnes qui avaient utilisé le site et ses outils d'information/orientation.

- Une mise en place retardée de la plateforme téléphonique nationale, pour des raisons budgétaires, en attente notamment du niveau de collecte avérée dans le nouveau cadre législatif, et elle-même génératrice de frais de gestion stabilisés.

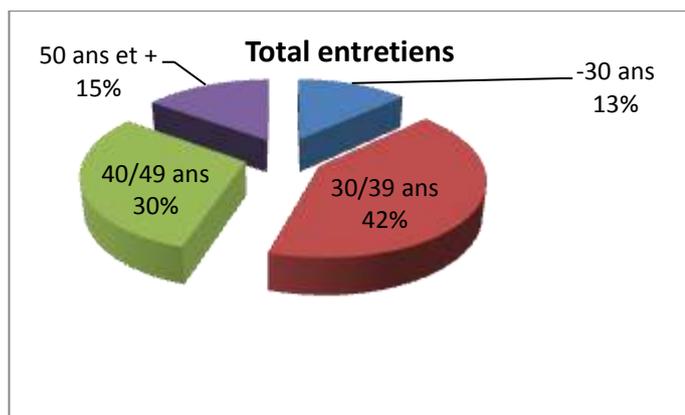
a) Nombre d'entretiens 2015/2016 par niveaux de CEP :



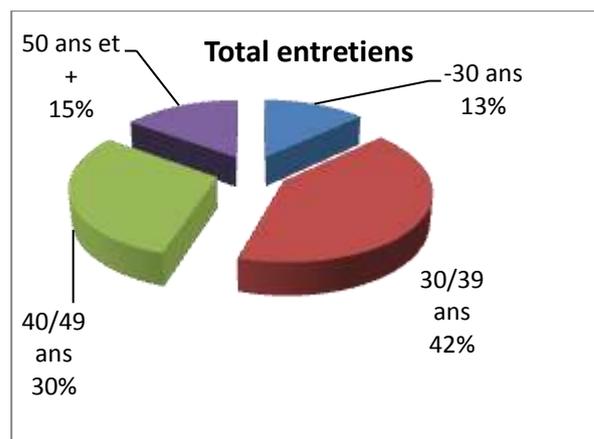
b) Répartition par publics :



c/ Répartition par âge des bénéficiaires :



d/ Répartition par CSP :



B/ les moyens de communication déployés depuis 2015

Plusieurs outils de communication ont été mobilisés ces deux dernières années :

- la mise en ligne le 15 janvier 2015 **d'un site internet dédié au CEP (mon-cep.afdas.com)** développé en partenariat avec le FAF TT, Uniformation et UNIFAF. Le contenu éditorial a visé les objectifs suivants :

Extraits du site :

Trouver mon conseiller Complétez ce formulaire pour être orienté vers le conseiller en ...	Les tendances de l'emploi par ... Les tendances de l'emploi par région. Cet outil de visualisation ...
Outils et services Outils et services. Les tendances de l'emploi par région. Fiches ...	Réseau régional Afdas L'Afdas > Réseau régional Afdas ... et horaires des délégations ...
Qu'est-ce que le CEP Gratuit et confidentiel, le conseil en évolution ... Comment s ...	Qui sommes-nous Rechercher. HP-postit-1280x380.png. Accueil > L'Afdas > Qui ...

- l'édition d'une **plaquette CEP** à l'attention des individus : un quatre pages expliquant les conditions d'accueil en Ile de France et en régions,
- l'envoi de plusieurs **newsletters** aux 40 000 entreprises adhérentes à l'OPCA précisant le contenu des services et leur mise à jour tout au long de l'année en vue d'une information de leurs salariés,
- la publication d'un guide à destination des entreprises sur l'entretien professionnel et l'obligation/intérêt de présenter le CEP à leurs salariés,
- La participation à la campagne de communication nationale conduite par le FPSPP et à la création du site mon-cep.org.

En parallèle de quoi, l'Afdas a fabriqué **une vidéo de promotion** largement diffusée sur les réseaux sociaux et dans les réunions et conférences dans lesquelles l'Afdas faisait la promotion du dispositif. (<https://www.youtube.com/watch?v=aMdgUwxolVg>).

L'Opacif a également été très présent ces deux dernières années sur beaucoup de **salons professionnels et festivals** (permanences au Festival d'Avignon, « speed dating » au Festival de Cannes, stands sur divers salons professionnels, Nouvelle vie pro., ...) sur lesquels, l'Afdas a, soit fait la promotion du CEP, soit délivré du conseil.

Enfin, tout début 2017, l'Afdas s'est fait le relais de l'information relative au nouveau compte personnel d'activité en publiant notamment une actualité sur son site :

Créé le 1er janvier 2017, le CPA est un nouveau dispositif qui réunit le Compte Personnel de Formation (CPF), le nouveau Compte d'Engagement Citoyen (CEC) et le Compte Personnel de Prévention de la Pénibilité (CPP). Il permet de consulter à tout moment ses droits à la formation sur une plateforme de services en ligne pour construire son parcours professionnel en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé.

4 raisons de s'inscrire au CPA :

- Connaître ses droits à la formation professionnelle
- S'informer sur un métier et construire un projet professionnel
- Rechercher une formation adaptée
- Consulter ses bulletins de paie dématérialisés

Le site www.moncompteactivite.gouv.fr a été mis en ligne le 10 janvier 2017. Il permet à tout le monde de créer un compte afin de consulter son compte personnel d'activité (CPA).

Pour en savoir plus :

- Téléchargez la plaquette pour [informer vos salariés](#)
- Téléchargez la plaquette à [destination des employeurs](#)

C/ la professionnalisation des conseillers CEP dès novembre 2014

Dès le mois de novembre 2014, et sur la base du cahier des charges du CEP, l'Afdas a organisé et déployé la formation de ses conseillers identifiés au siège et en régions. Pour mémoire, il préexistait à l'Afdas une équipe de conseillers qui recevait les salariés dans le cadre de l'instruction des dossiers CIF, mais aussi les intermittents du spectacle, les pigistes de la presse et les artistes auteurs.

La formation a été articulée autour de 6 temps et un coaching à distance par un consultant :

- un atelier d'auto-positionnement sur un référentiel de compétences,
- un atelier « Réaliser un accueil personnalisé »,
- un atelier « Réaliser un conseil personnalisé »,
- un atelier « Animer des ateliers de carrières »,
- un atelier « Réaliser un accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet » ,
- un atelier bilan à 5 mois avec des analyses de retours d'expériences.

Cette dernière phase a permis de mettre en lumière les écarts de pratiques entre les différents sites (Paris, Lille, Strasbourg, Lyon, Marseille, Montpellier, Toulouse, Bordeaux et Rennes), et de mettre en place des actions correctives à travers des ateliers de pratiques inter régionaux (juin 2015).

Pour l'année 2016, le renforcement des compétences des conseillers s'est organisé autour de 3 démarches :

- Une démarche formative favorisant l'échange entre pairs :

- ✓ Les conseillers CEP ont suivi des modules de formations inter-opacif, proposés par le FPSPP :
- Et si on parlait handicap ?
- Comment repérer les expériences riches de compétences ?
- Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité
- Gestion des situations difficiles
- Comment repérer les expériences riches de compétences ?

Cette pratique se poursuivra sur 2017 avec d'autres modules proposés par le FPSPP.

- ✓ Au travers des réunions du SPRO sur l'ensemble du territoire, des ateliers d'échanges sur le niveau 2 du CEP entre pairs ont débuté fin 2016.

Ces ateliers sont animés à tour de rôle par les opérateurs du CEP et permettent d'échanger sur les pratiques, les outils, la compréhension du cahier des charges, le livrable.... Des ateliers sur la VAE et les problématiques santé et handicap sont également proposés.

- Une démarche participative favorisant l'homogénéité du service rendu sur l'ensemble du territoire :

Des ateliers pratiques, animés par les conseillères référentes, ont également été proposés à l'ensemble des conseillers CEP Afdas à l'automne 2016.

Objectifs : favoriser l'échange de pratiques dans le souci de garantir l'homogénéité sur l'ensemble du territoire. Aborder des cas concrets qui ont posé difficulté aux conseillers.

Résultats : ces ateliers ont permis de mettre en lumière certains écarts de pratiques notamment sur la qualification des entretiens et leur traçabilité dans le système d'information de l'Afdas. La nécessité d'un échange permanent entre les conseillers est évidente et l'Afdas renforcera encore ce type d'opérations dans l'année qui vient.

- Une démarche collaborative entre pairs élargie grâce à la plateforme COM CEP :

Mise en place à titre expérimentale sur 3 régions en juillet 2016, puis ouverte à tous les conseillers CEP en octobre, la Com Cep est une plateforme d'échange 100% online pour les conseillers en évolution professionnelle impulsée par la DGEFP en lien avec les Régions.

Chaque conseiller a la possibilité de s'inscrire et de faire partie de la communauté. Six conseillers Afdas font partie de cette communauté. Là encore, le partage des « bonnes pratiques » est particulièrement apprécié des participants. Pour autant, la disponibilité des conseillers reste un frein à ce type de pratique.

Le guide « Repères du CEP » édité par le CNEFOP a été transmis tardivement à l'Afdas, Opacif hors champs ne faisant pas partie du réseau des Fongécif. Pour autant, il a bien été diffusé aux conseillers CEP et apparaît comme un support qui peut compléter les actions mises en place par l'Afdas.

D/ les logiques de partenariats au service des territoires

L'Afdas a noué des relations avec un certain nombre d'acteurs institutionnels afin de collaborer au mieux avec l'ensemble des acteurs du système :

- en se rapprochant des acteurs CEP désignés par la loi au sein des SPRO : Fongécif (partenariat, coordination, ...), APEC (convention pour l'accueil de population cadres qui relèvent du champ de l'OPCA et de l'OPACIF - 40% des 500 000 salariés des entreprises adhérentes de l'Opcv/Opacif sont des cadres), Pôle emploi (actions communes auprès des intermittents du spectacle), autres OPACIF,
- en se rapprochant d'autres acteurs/centres de ressources sur la question de l'orientation de la formation et de l'emploi : les Carif Oref sur la question des bases de données formation, les Cités des métiers, ou toute forme de plateformes comme celles mises en place en Aquitaine pour accueillir dans des lieux communs les demandeurs de CEP.
- en revisitant les partenariats déjà en cours à l'aune de la mission CEP. On rappellera notamment qu'un partenariat historique est à l'œuvre avec Pôle Emploi pour organiser dans leurs locaux l'accueil et l'information des intermittents du spectacle.
- En s'associant avec le groupe Audiens (caisse de prévoyance pour les salariés de la Culture et de la Communication) pour mutualiser des locaux et accueillir le public sur de nouveaux sites (Paris 3^{ème}, Montpellier).

E/ évolution 2016/2015 et perspectives 2017

La montée en puissance du CEP tout au long de l'année 2015 est significative au sein du Pôle d'activité accueil des salariés. Pour accompagner d'un point de vue qualitatif l'offre de service tout en veillant à l'homogénéité de celui-ci et au respect du niveau d'autonomie des personnes, l'AFDAS développe différentes actions sur 2016 :

- **L'expérimentation « bilans de compétences modulaires »**

Conduite à titre expérimental dans le cadre de l'appel à projet proposé par le FPSPP, cette offre, mise en place en partenariat avec la Fédération des Centres de Bilans de Compétences, débute au 1^{er} janvier 2016.

La solution du bilan modulaire est préconisée par le conseiller en évolution professionnelle en fonction du besoin et du degré de maturité de la personne.

Il est notamment proposé lorsque le bénéficiaire a besoin d'un accompagnement pour faire émerger son projet professionnel ou encore, lorsque le conseiller en évolution professionnelle détecte des aspects liés au mal-être au travail, ainsi que, plus largement toute problématique de santé nécessitant une réflexion entre relation homme/poste ou homme/travail.

- **La plateforme web**

Dans l'objectif de dématérialiser et d'archiver les échanges d'information entre le bénéficiaire et son conseiller en évolution professionnelle, une brique supplémentaire a été rajoutée courant du second trimestre 2016 sur le site mon-cep-Afdas

Page d'accueil de ce nouvel espace :



Récapitulatif des rendez-vous et des actions à conduire avec le conseiller :



- Les documents relatifs à l'accompagnement CEP

Afdas Culture Communication Médias Livres

ACCUEIL | VOS RENDEZ-VOUS | VOS DOCUMENTS | VOS OUTILS | RÉGLAGES

VOS DOCUMENTS

LES DOCUMENTS ÉLABORÉS TOUT AU LONG DE VOTRE DÉMARCHE CEP

Cet espace vous présente les divers documents que vous allez élaborer avec votre conseiller. Ils vous seront expliqués lors de vos différents entretiens. Pour préparer votre premier rendez-vous, vous retrouverez le document qui vous concerne à compléter dans l'espace "vos rendez-vous"

VOTRE PARCOURS PROFESSIONNEL

L'analyse de votre parcours professionnel va vous permettre de :

- formaliser les compétences acquises,
- identifier vos motivations,
- faire le point sur les caractéristiques de votre personnalité.

[Cliquez ici](#)

VOTRE PORTEFEUILLE DE COMPÉTENCES

Ce document va vous permettre de synthétiser et organiser vos compétences "savoir - savoir être - savoir faire"

[Cliquez ici](#)

VOTRE PISTE DES POSSIBLES

Vous identifierez avec votre conseiller les secteurs d'activité et les métiers que vous pourriez envisager. Dans cet espace, vous pouvez :

- Télécharger le modèle de document à compléter en [cliquant ici](#).
- Conserver sur cet espace votre dernier document complété en sélectionnant votre fichier grâce au bouton "Choisissez un fichier" puis en cliquant sur envoyer.

Aucun fichier choisi

A l'issue de l'accompagnement CEP, un livrable est remis au bénéficiaire. Ce document est par ailleurs déposé dans l'espace personnel du bénéficiaire et retrace l'ensemble des services mis en œuvre dans le cadre des accompagnements:

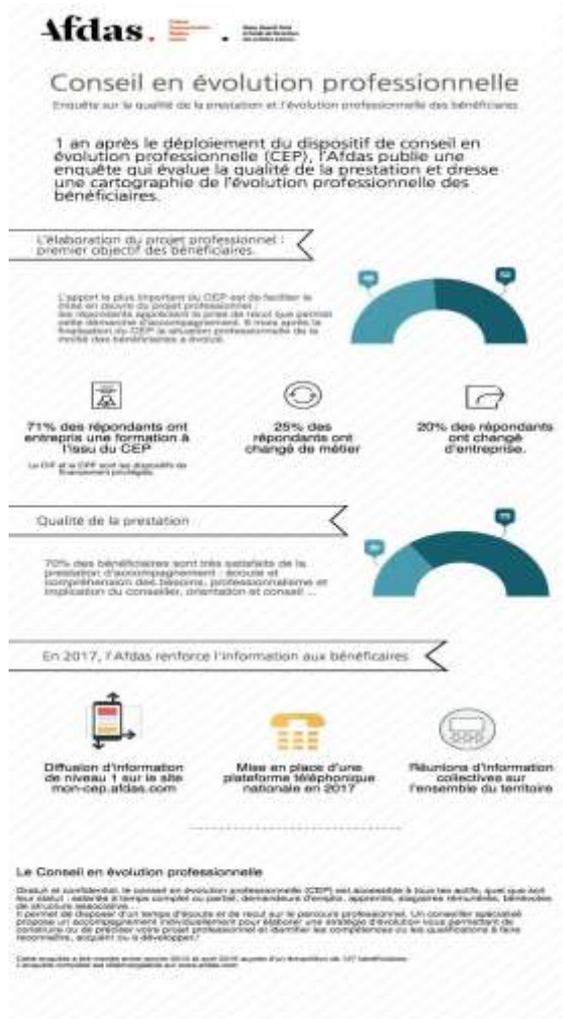
- prise de recul,
- constitution du portefeuille de compétences,
- travail sur les aires de mobilités,
- enquêtes métiers,
- travail sur l'identification des forces et des faiblesses du projet,
- orientation vers les structures aidant à la création d'entreprise,
- recherche de l'offre de formation correspondante,
- présentation du CPF,
- ingénierie financière.

Si l'ingénierie financière sur l'intégralité du champ de la FPC a toujours relevé du « cœur de métier » de l'Afdas OPCA/OPACIF, l'accompagnement CEP a impliqué la mobilisation de compétences supplémentaires aujourd'hui acquises par les conseillers grâce aux parcours de formation et aux ateliers d'échanges de pratiques mis en place depuis fin 2014.

L'accompagnement CEP vient compléter l'offre de service que l'Afdas proposait déjà aux publics particuliers notamment en direction des intermittents du spectacle et des candidats au congé individuel de formation. Grâce au travail conduit en collaboration avec les conseillers CEP, les projets professionnels présentés par les bénéficiaires sont plus aboutis : un saut qualitatif est clairement identifié notamment lorsque la démarche débouche sur la mise en place d'un congé individuel de formation soumis à l'appréciation de la commission paritaire.

- **Une enquête de satisfaction Afdas sur les bénéficiaires 2015 : des premiers retours encourageants**

Les premières enquêtes adressées aux bénéficiaires de CEP (année 2015) ont été administrées par les équipes de l'Afdas. Les premiers résultats sont encourageants. L'iconographie proposée ci-dessous met en valeur les retours les plus significatifs.



- **Une plateforme téléphonique nationale CEP/CPF opérationnelle depuis fin 2016**

En décembre 2016, l'AFDAS a lancé **sa plateforme téléphonique nationale dédiée** aux demandes d'information de premier niveau de ses publics « individus » sur le CPF et le CEP.

Cette plateforme, intégrée à l'OPACIF, se compose, dans un premier temps, de 3 téléconseillers et d'un coordinateur.

Ses principales missions :

- Prendre en charge les appels entrants des individus,
- Répondre aux demandes d'information dématérialisées,
- Conduire des entretiens exploratoires : où en est la personne dans sa démarche, quel est son besoin, connaît-elle le Conseil en Evolution Professionnelle, le CPF ?
- Informer la personne, en fonction de son besoin, sur les différents dispositifs individuels de formation,
- Guider la personne dans sa recherche de formation et d'information en particulier dans le cadre du CPF,
- Informer les particuliers du portail Compte Personnel d'Activité,
- Dans le cadre du CEP : pré diagnostiquer le besoin, qualifier la demande, orienter la personne vers le bon opérateur CEP ou fixer un RDV avec un conseiller CEP niveau 2 ou 3,
- Tracer l'échange dans le SI AFDAS,
- Animer des Webinars en direction des particuliers.

Après une première année de mise en œuvre du CEP et une montée en charge progressive du CPF, cette plateforme nationale permettra de délivrer une information homogène et cohérente par rapport à l'enjeu que représente la prise en main par les individus de leurs projets et parcours professionnels.

F - L'impact du CEP dans l'organisation AFDAS :

Les nouvelles missions dévolues à l'AFDAS en sa qualité d'opérateur du CEP ont impliqué :

- la montée en compétences des équipes afin de maîtriser les différents niveaux de service du CEP en conformité avec le cahier des charges
- la construction d'une plateforme web CEP dédiée
- la mise en place d'indicateurs de suivi de l'activité
- la communication autour de ce nouveau dispositif d'accompagnement
- le déploiement national du service sur l'ensemble de ses sites (délégations inter-régionales)
- la conclusion ou la reformalisation de partenariats nationaux/régionaux

Pour 2017, l'Afdas envisage de renforcer ses actions notamment sur les points suivants :

- poursuivre dans un axe d'amélioration continue les échanges entre conseillers Cep (ateliers internes, modules de formation, échanges de pratiques, ...),
- concevoir un guide « repères » pour les publics particuliers ,
- développer les partenariats régionaux notamment dans le cadre des réunions organisées par les SPRO. Dans cette perspective, la direction de l'Afdas a d'ailleurs rencontré la quasi-totalité des nouvelles équipes régionales.
- favoriser l'autonomie des personnes avec un conseil de niveau 1,
- augmenter le rythme des web conférences, en insistant notamment sur l'articulation entretien prof./CEP

Mise en œuvre du CPF : conseil et financement

- **L'information sur le dispositif**

Depuis la mise en œuvre du CPF, l'Afdas intervient en qualité de conseil auprès des publics particuliers. Dans ce cadre, plusieurs actions ont été mises en place :

- 1- Une information en ligne sur le site de l'Afdas avec notamment un moteur de recherche sur les certifications éligibles par éditeur de liste
- 2- La création d'une brochure CPF « mode d'emploi »
- 3- Des réunions d'informations collectives organisées dans les entreprises
- 4- L'information et l'accompagnement au travers des entretiens CEP notamment
- 5- L'aide à l'ouverture du compte à distance ou physiquement à la demande des personnes par les conseillers CEP

Pour renforcer cet accompagnement, la plateforme téléphonique mise en place en décembre 2016 a, dans ses principales missions, l'information, l'orientation et l'assistance aux personnes.

Dans le conseil qu'elles délivrent, les équipes de l'Afdas insistent plus particulièrement sur :

- L'objectif du CPF et la nécessité pour les personnes de mobiliser des actions à leur initiative et dans une visée de sécurisation de leur parcours professionnel, (développement des compétences, mobilité interne/externe, reconversion, ...),
- L'importance de la certification qui garantit une lisibilité du niveau de compétences acquises,
- L'explication autour des différents éditeurs de liste,
- La nécessité de réfléchir à leur projet professionnel, la formation étant un atout supplémentaire.

Outre l'accompagnement aux particuliers, les équipes de l'Afdas se mobilisent en direction des entreprises. Nos conseillers travaillent avec les entreprises sur l'opportunité de promouvoir des parcours répondant à la fois aux objectifs de sécurisation des emplois de l'entreprise et des parcours des salariés.

- **L'accord du bénéficiaire :**

L'accord du bénéficiaire est recueilli au travers de la demande de prise en charge qu'il adresse aux services de l'Afdas.

Lorsque la demande est réalisée indépendamment de l'entreprise, le bénéficiaire signe le document officiel proposé sur le site de la CDC et l'adresse à l'Afdas ;

Lorsque la demande est faite avec l'accompagnement de l'entreprise, se réalise sur le temps de travail ou mobilise un abondement entreprise, celle est signée et datée par les deux parties.

- **Usage autonome :**

L'autonomie du bénéficiaire a été facilitée par les différentes évolutions du SI CPF. Pour autant, les demandes de conseil les plus récurrentes concernent la recherche d'organismes de formation. En effet, si le site propose bien un accès aux fiches certifiées notamment, il ne permet pas encore d'avoir accès aux organismes de formation pouvant dispenser l'action retenue. Cette difficulté, remontée à l'occasion des Club utilisateurs CPF organisés depuis 2 ans au FPSP et auxquels participe activement l'Afdas, est un frein majeur à l'autonomie des bénéficiaires.

Par ailleurs, les bénéficiaires éprouvent naturellement des difficultés à sélectionner la bonne CPNE lorsque le code NAF sélectionné remonte plusieurs listes. Il s'en suit des difficultés/incompréhensions lorsque la demande arrive à l'Afdas et fait l'objet d'un refus de financement. Dans ce cas, les équipes contactent systématiquement les bénéficiaires mais la complexité de la situation génère une frustration de la part de la personne qui peut abandonner son projet.

- **Ingénierie financière :**

De par sa double mission, celle d'OPCA et d'OPACIF, l'Afdas peut facilement développer de nouvelles ingénieries financières et activer selon le cas :

- des CIF abondés par le CPF,
- des CPF abondés par les dispositifs OPCA (périodes de pro, plan de formation),
- des CFF abondés dans le cadre des dispositions prises par le conseil d'administration (consécutives à l'assouplissement dit Rebsamen, confirmé comme principe applicable par la loi travail du 8 août 2016).

Cette double mission, assurée par des départements et des interlocuteurs par nature différenciés au sein de l'Afdas, est un avantage certain qui, de fait, facilite la mise en œuvre de l'ingénierie financière du CPF et celle proposée dans le cadre du niveau 3 du CEP. L'information sur les modalités de prises en charge, quel que soit le dispositif mobilisé, est maîtrisée par les équipes OPACIF ou OPCA, chacune pouvant solliciter l'autre en cas de besoin. Grâce à une transmission fluidifiée des informations relatives au financement des projets de formation, les délais d'instruction des dossiers CPF sont raccourcis.

Par ailleurs, les modalités de financement et les décisions relatives aux abondements prises par le Conseil d'administration de l'Afdas depuis juin 2016 permettent de prendre en charge à 100% les coûts pédagogiques, les situations générant des restes à charge étant très minoritaires. Ces dernières décisions ont concrètement apporté à l'Afdas une large autonomie sur la possibilité de financement des CPF.

Si le CPF est « l'outil » dédié du salarié, le budget CPF est consacré strictement au financement de ces actions. En parallèle de quoi, l'Afdas assure ses missions de développement de l'accès à la formation pour l'ensemble de ses ressortissants en mobilisant les ressources issues des contributions légales et conventionnelles (périodes et contrats professionnalisation, POEC/I, plans de formation, CIF,).

- **Formations éligibles et besoins observés :**

Tous les besoins ne sont pas encore satisfaits. Particulièrement, la question du découpage des parcours en blocs de compétences reste entière.

Peu d'organismes proposent ce découpage alors que la demande existe côté bénéficiaires, comme côté entreprises lorsqu'elles sont mobilisées pour un co-investissement ou une mobilisation sur le temps de travail.

- **Relations avec le FPSPP :**

Les équipes du FPSPP organisent depuis 2 ans des réunions « Clubs utilisateurs CPF » co-animées par la CDC. Ces réunions permettent à l'ensemble des participants d'être informés des évolutions du SI CPF, de faire remonter les difficultés rencontrées sur le terrain et de partager les expériences. Elles ont aussi permis de redescendre l'information aux équipes et de mieux renseigner nos publics. Elles ont enfin permis de traiter des anomalies propres aux spécificités de certains publics, notamment des intermittents du spectacle pour lesquels la situation s'est débloquée fin décembre 2016.

- **Incidences sur les pratiques des prestataires de formation**

De façon générale, l'appropriation du dispositif a été progressive pour les organismes de formation qui, pour certains d'entre eux, ont dû passer d'un catalogue de « formation difable » à une offre structurée, certifiante, et idéalement découpée en blocs de compétences.

Au gré de la mise en œuvre de la réforme, on aura observé que ce travail n'a pas été anticipé dans la plupart des cas, générant des frustrations, voire, dans certains cas, des communications étonnées de la part de certains prestataires conduisant l'Afdas à des refus de prise en charge parfois incompréhensibles (exemple : la définition de ce qu'est un bloc de compétences qui ne peut s'assimiler à une somme de modules).

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)			L'ensemble des 36 conseillers ont été formés sur les 3 niveaux. L'île de France est la seule région sur laquelle l'activité entre les niv 1 et 2/3 a été scindée compte tenu du volume d'activité. A noter que depuis novembre 2016 , une plateforme téléphonique nationale CEP/CPF a été mise en place. Celle-ci se compose de 4 ETP : 3 chargés d'information + 1 manager. Cette plateforme est en charge de l'information sur le 1er niveau du CEP.
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	12,00	12,00	Conseillers régions idf - Sur les territoires les conseillers prennent en charge les 3 niveaux.
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	24,00	24,00	
Total ETP conseillers CEP :	36,00	36,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?		70,00	La notion de traçabilité du parcours cep d'un individu détaillé par niveau est mise en place depuis 2016. Dans ce cadre 1 712 individus ont été accompagnés dans des parcours cep dès lors que les niveaux 2 ou 3 étaient mobilisés de façon complémentaire ou non, et consécutivement ou non, à une entrée par le niveau 1. Le portefeuille moyen ici indiqué est calculé à partir des parcours enregistrés dans le SI Afdas.
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc.) (*)	10	10	Sont comptabilisés ici en ETP les collaborateurs de la DSI, les managers territoriaux, l'équipe métier "projet CEP", la direction OPACIF, les assistants formation en charge de la gestion administrative des dossiers de formation consécutifs au CEP,
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui		Ateliers internes / échanges entre pairs / modules proposés par le FPSPP/participation sur la base du volontariat à la ComCep
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui		La formation est délivrée en externe et en interne
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	2 jours d'atelier en 3 groupes pour l'ensemble de nos conseillers + 4 modules proposés par le FPSPP (2 jours en moyenne) suivis par 20 conseillers		
	Sont comptabilisées les journées d'animation interne et les modules proposés par le FPSPP		
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui/no n		L'offre de formation faite par le FPSPP en 2016 + inscriptions en cours pour les sessions proposées en 2017
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur



Audition CNEFOP

Jeudi 23 février 2017

Déploiement 2016 du CEP & du CPF

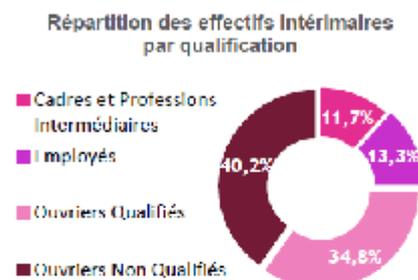
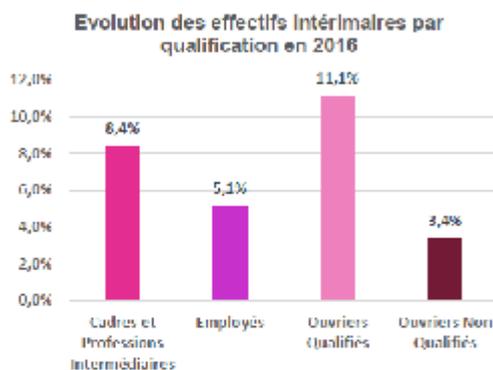
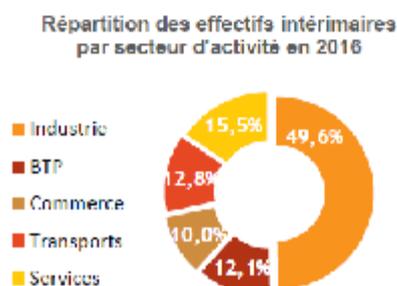
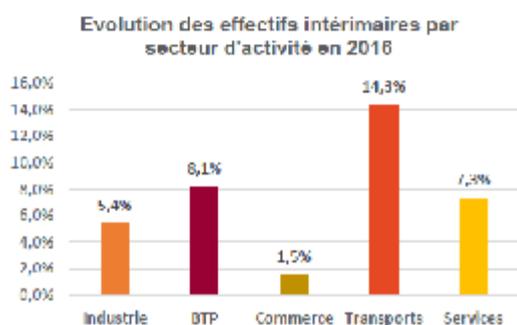


Présentation du secteur du Travail Temporaire

Le FAF.TT est à la fois OPACIF, OPCA et OCTA. Il dispose donc d'un double levier pour promouvoir le CEP et le CPF et peut agir à la fois en direction des salariés et des entreprises. Cette position privilégiée lui permet d'avoir une action qui va de l'accompagnement des individus dans leur projet professionnel jusqu'à la mise en emploi par les entreprises de la branche. Il peut ainsi favoriser la construction de projets co-construits par les salariés et leurs entreprises. Elle lui donne également une vision globale sur l'utilisation des dispositifs et lui permet d'être un véritable outil de la politique des partenaires sociaux.

Le FAF.TT intervient auprès :

- des salariés intérimaires : 547 000 ETP en 2015, essentiellement constitués d'un public jeune (30 ans d'âge moyen), masculin (73 % d'hommes) et d'un premier niveau de qualification (75 % d'ouvrier),
- des salariés permanents des entreprises de travail temporaire, 25 000 ETP en 2015, qu'il accompagne :
 - dans leur mission de manager des salariés intérimaires,
 - dans leurs propres projets professionnels.



Source : Baromètre Prism'emploi 2016, 3 février 2017



Au-delà du respect du cahier des charges du conseil en évolution professionnelle, les partenaires sociaux de la branche du Travail Temporaire ont souhaité faire du CEP un véritable outil proactif d'accompagnement vers l'emploi. Cela se traduit par :

- la mise en œuvre de l'accompagnement global prenant en compte la dimension projet mais aussi la levée des freins périphériques à l'emploi,
- la volonté de faire du CEP un outil intégré à l'offre de services globale du FAF.TT (OPCA et OPACIF) en lien avec les emplois proposés par les entreprises de la branche et d'autres branches,
- des propositions d'expérimentations en lien avec des événements, des problématiques territoriales et des publics fragilisés.

1. Les réalisations 2016

Pour rappel, l'activité des équipes du FAF.TT en 2014/2015 a été consacrée à :

- **La mise en place d'une nouvelle organisation territoriale** visant à proposer une offre de service intégrée dans les territoires (recrutement de 48 nouveaux salariés) :
 - création de 6 délégations inter régionales,
 - mise en place d'équipes,
 - intégration des équipes et de l'offre de service du FASTT (Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire).
- **La constitution progressive des équipes de conseillers en évolution professionnelle**
- **La conception de l'offre de services de CEP :**
 - **Conception de 13 types de services**
 - conception d'une offre multicanale,
 - mise en œuvre d'une offre multi-partenariale.

Les attendus posés en janvier 2016 par le FAF.TT afin de cadrer aux exigences du cahier des charges du CEP étaient les suivants :

- convaincre les salariés de la branche de solliciter le FAF.TT le plus en amont possible de leurs démarches de réflexion sur leur évolution professionnelle,
- déployer l'approche globale de l'accompagnement : prendre en compte les besoins des bénéficiaires tant professionnels que sociaux,
- une approche moins prescriptive : la posture d'écoute déjà adoptée dans la profession du conseil doit être renforcée,
- une adaptation au rythme des bénéficiaires,
- professionnalisation de la capacité à mobiliser et articuler différents financements entre eux,
- une capacité à accompagner les bénéficiaires tout au long de leurs démarches, depuis la réflexion sur le choix de métier jusqu'à la solution emploi et/ou formation,
- s'intégrer dans les réseaux de partenaires en régions par le biais des SPRO.

Etat des lieux à fin 2016 :

Le nombre de collaborateurs directement chargés du CEP est passé de 30 en 2015 à 35 à fin 2016 :

- **8 collaborateurs dédiés au service de niveau 1 « Evulufil »**, plateforme téléphonique ouverte de 9 h à 18 heures sans interruption et 4 collaborateurs en débordement spécifiquement formés pour répondre aux questions liées au CPF,
- **17 CEP**, dont 15 sont basés dans les délégations régionales, en capacité de recevoir des personnes en entretien physique individuel,
- **4 collaboratrices référent des individus**, soit près de 1 400 salariés suivis dans l'élaboration de leur dossier. Le référent a pour mission d'apporter un soutien logistique aux conseillers CEP en cas de besoin d'offres de services associées à l'élaboration du parcours professionnel et d'accompagner les salariés dans le montage administratif et financier de leur dossier,
- **1 responsable de la coordination et du déploiement de l'offre de service CEP**,
- **1 responsable de la plateforme de niveau 1, Evulufil.**

Ainsi, ce sont 35 personnes dédiées exclusivement à l'accompagnement des individus.

A savoir : dans chaque délégation régionale du FAF.TT un chargé de mission action sociale intervient pour développer les services d'accompagnement mis en œuvre par la branche (mobilité, santé, logement, garde d'enfant, etc.).

Les bénéficiaires :

Près de 25 000 personnes (sur 98 000 appels traités) ont contacté le FAF.TT en 2016 et eu une première information sur leurs droits, monter un dossier, rechercher une formation et/ou un organisme de formation :

- 2 900 personnes ont eu un entretien de niveau 2 avec un conseiller,
- près de 3 000 personnes ont été accompagnées en niveau 3,

Par ailleurs dans le cadre de l'accompagnement global mis en œuvre avec le FAS TT on comptabilise 818 entretiens.

La professionnalisation des équipes :

Le FAF.TT développe pour l'ensemble de ses collaborateurs une politique de professionnalisation ambitieuse et régulièrement ajustée. Ainsi, en 2016, trois sessions ont été mises en place pour l'ensemble des CEP :

- réussir une démarche d'accompagnement blended multimodale de 2 jours pour 4 CEP, soit 8 jours de formation,
- construire un portefeuille de compétences, formation de 2 jours pour 21 collaborateurs, soit 42 jours,
- travailler avec des personnes réfugiées : formation de 4 heures pour 9 CEP concernés, soit 4,5 jours.

Par ailleurs, tous les nouveaux conseillers ont bénéficié d'une session d'intégration de deux semaines :

- appropriation de l'offre de service du CEP, intégrant un module spécifique sur les relations à développer avec les SPRO, pour 9 CEP durant une demi-journée, soit 4,5 jours,
- connaissance du secteur de l'intérim et des spécificités du public pour 9 CEP durant une demi-journée, soit 4,5 jours,
- maîtrise des outils informatiques liés au suivi des intérimaires accompagnés lors de leur parcours pour 7 CEP durant une demi-journée, soit 3,5 jours de formation,
- maîtrise des dispositifs et procédures du FAF.TT, au bénéfice de 7 CEP durant 3,5 jours, soit 24,5 jours de formation au total.

Au total, ce sont donc 91,5 jours de formation consacrés aux équipes dédiées au Conseil en Evolution Professionnelle.

A noter : le Guide « Repères du CEP » a été remis à l'ensemble des CEP du FAF.TT. Il est considéré comme un document de référence en matière de pratique de conseil en évolution professionnelle.

2. L'offre de services développée par une approche pluridisciplinaire

La mise en place d'une nouvelle organisation territoriale en septembre 2015 a permis de proposer une offre de services intégrée dans les territoires (73 collaborateurs) :

- **6 délégations inter-régionales et une délégation Antilles** managées autour d'un Plan d'Actions Stratégique Inter-Régional déclinant les orientations stratégiques du FAF.TT, du FPE TT et du FASTT, et de l'observation des besoins de compétences des territoires (Executive Data). Le Plan d'Actions Stratégique Inter-Régional, piloté de manière trimestrielle, permet d'assurer une vision globale et transversale de l'activité de la délégation sur les volets « conseil aux entreprises » et « conseil aux individus ».
- **Des équipes pluridisciplinaires en région** en capacité de mettre en œuvre l'accompagnement global du parcours professionnel et du parcours de vie par la mise en place d'un guichet commun d'accès aux services :
 - **délégués territoriaux / conseillers formation** : axés essentiellement sur la relation entreprise, ces collaborateurs apportent leur expertise sur les besoins en compétence sur le territoire,
 - **conseillers en évolution professionnelle** : activité liée exclusivement à l'accompagnement des individus et au développement des partenariats au sein des SPRO,
 - **chargés de mission « développement territorial »** : ce salarié accompagne le repérage, le développement et la mise en œuvre des partenariats sur son territoire (acteurs territoriaux de l'emploi/formation, institutionnels),
 - **chargés de mission action sociale** : en partenariat étroit avec le FASTT, ce salarié noue notamment les partenariats permettant de lever les freins périphériques à l'emploi et à la formation, et assure la promotion de l'offre de services du FASTT auprès des agences d'emploi et des intérimaires,
 - **chargés de mission emploi** : ce nouveau métier au sein des délégations a notamment pour mission de mettre en place des ingénieries adaptées et potentiellement intersectorielles en appui des acteurs de l'insertion et de l'emploi (Missions Locales, PLIE, Service Militaire Volontaire, autres opérateurs CEP, ...). Il organise également la mise en œuvre de parcours intégrés permettant l'acquisition et la consolidation de compétences en adéquation avec les besoins de l'entreprise (donner aux CEP de la visibilité sur les besoins de compétences des entreprises du territoire, accompagner les projets de mise en synergie de l'offre de formation entre la branche de l'intérim et les branches professionnelles, ...),
 - **chargés de développement CPF** : ces collaborateurs ont rejoint les équipes des délégations afin d'assurer la promotion du Compte Personnel de Formation auprès des agences d'emploi et des intérimaires (présentation du CPF, ouverture de compte, ...).

Le pilotage s'effectuant à deux niveaux :

- **un niveau national** permettant l'animation fonctionnelle des conseillers en évolution professionnelle (regroupements réguliers toutes les 6-8 semaines). Ces regroupements sont également l'occasion de procéder à de l'échange de pratiques et de l'analyse de cas,
- **un niveau inter-régional** qui permet d'avoir un pilotage plus fin et quotidien sur l'activité même du conseiller en évolution professionnelle. A titre d'exemple, les objectifs pouvant être fixés aux CEP sont les suivants :
 - contribuer à l'augmentation de la fréquentation dans les permanences décentralisées,
 - conforter la diffusion de l'offre de service CEP auprès de nos partenaires,
 - représenter le FAF.TT en participant et en contribuant au SPRO.

Par ailleurs, plusieurs indicateurs d'activité liés au CEP sont suivis de manière trimestrielle tant au niveau national que régional :

- nombre de bénéficiaires de niveau 1,
- nombre de bénéficiaires de niveau 2,
- nombre de bénéficiaires de niveau 3,
- nombre d'ateliers animés, de participants aux ateliers...

Par ses différents outils, l'offre CEP au FAF.TT est aujourd'hui :

- multicanale en proposant :
 - des services individuels en « face-à-face »,
 - des services collectifs,
 - des services à distance, avec des modules de formation en e-learning
- multi-partenaire : l'offre de niveau 2 peut être délivrée par des partenaires (FONGECIF en fonction des besoins des territoires) ou des prestataires (BGE, BC modulaire).



Le FAF.TT estime qu'accélérer la digitalisation de l'offre de service aux individus permettra d'améliorer la visibilité et l'accessibilité aux nombreux services mis en place. La mise en place de ces nouveaux outils se fera en 2017 et permettra :

- de mieux suivre le parcours des individus,
- d'évaluer plus aisément leur satisfaction,
- de permettre aux intérimaires autonomes de construire leur parcours de manière autonome s'ils le souhaitent,
- de développer les canaux de communication entre les individus et les CEP.

D'ores et déjà, plusieurs vidéos ont été réalisées :



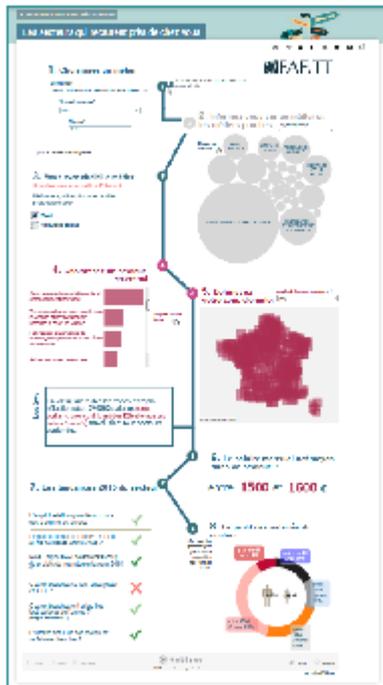
<https://www.youtube.com/watch?v=An7bwFw78Ko>

<https://www.youtube.com/watch?v=0TOYoeH-ABc>

D'autres suivront en 2017 et seront disponibles elles aussi sur notre chaîne Youtube :



Chaîne Youtube : https://www.youtube.com/channel/UCCEDMmDpd7E8py_7UX6RxOQ



Enfin, pour les plus autonomes, des outils sont à leur disposition sur le site internet dédié au CEP (www.moncep.fafit.fr), avec notamment :

- « les métiers qui recrutent sur mon territoire » (ci-dessus, à gauche),
- un accès à un quizz métier « Parcouréo » (ci-dessus, à droite).

Au profit de l'autonomie des bénéficiaires accompagnés par :

- l'écoute de la personne et de sa demande (formation, projet professionnel, évolution, recherche d'emploi, financement...),
- l'objectivation de la demande,
- le plan d'action adapté à l'autonomie de la personne au travers :
 - des modalités d'accompagnements,
 - des outils associés,
 - du calendrier commun.

Ainsi, à des demandes qui pourraient être évaluées identiques, des plans d'action différents selon l'autonomie de la personne pourront être proposés.



Expérimentation et ingénierie d'une nouvelle plateforme d'accompagnement à distance EVOLUPRO II :

Afin d'enrichir l'offre de services proposée aux individus et d'outiller les conseillers CEP d'outils modernes et performants, le FAF.TT a décidé de développer un nouvel outil d'accompagnement à distance des bénéficiaires, par une plateforme recto/verso (interface similaire entre le conseiller et le bénéficiaire), totalement modélisable par le conseiller en fonction du besoin et du projet de l'individu.

Ainsi, après vérification de trois prérequis (équipement informatique, connexion haut-débit, autonomie sur internet), le bénéficiaire se connecte à la plateforme par des codes nominatifs et peut accéder à :

- un espace personnalisé sur lequel il peut stocker les documents servant à l'accompagnement (portefeuille ou bilan de compétences, validation des connaissances métiers, tests, fiches pratiques...),
- un calendrier, lui permettant de gérer ses entretiens avec son conseiller,
- des informations sur le métier afin de valider son projet professionnel (référentiel de 12 000 métiers, vidéothèque de plus de 3000 vidéos métiers, des évaluations métiers (quizz, tests de compétences...)...),
- une veille territoriale (étude détaillée des perspectives d'emploi par bassins, calendrier des événements emploi de la région (forums, jobs datings, salons...)),
- différents outils de recherche d'emploi (générateur de CV papier (format pdf/word) et de CV vidéo, simulations d'entretien d'embauche, modèles de lettres de motivation),
- un agrégateur des offres d'emploi actuellement sur internet (jobboards, site des ETT, site recrutement des entreprises, veille dans la presse ...),

- des modules e-learning (créer son entreprise, réfléchir à son projet professionnel, bâtir un CV gagnant...),
- des tchats organisés entre les conseillers CEP du FAF.TT et la communauté des utilisateurs.

Le conseiller CEP, quant à lui, pourra adapter son accompagnement, au moyen notamment d'un relevé des connexions et de l'activité du bénéficiaire sur la plateforme. Il pourra alors lui bâtir un parcours sur-mesure, en fonction de son projet, en lui donnant accès aux différents modules et fonctionnalités tout au long de l'accompagnement. Le FAF.TT a prévu plus de 2 000 licences pour lancer cet outil performant en 2017.

Pour les Conseillers CEP, mise à disposition de l'outil MCO de l'Afpa :

Dans le cadre d'un partenariat spécifique, le FAF.TT a souhaité donner la possibilité à ses conseillers CEP de bénéficier d'une vision réelle et instantanée des formations et des places possibles dans l'ensemble des centres Afpa. Ainsi, l'Afpa a délivré aux CEP du FAF.TT un accès à son Module de Consultation des Offres (MCO), relié à son système d'information, permettant d'avoir :

- le détail de chaque session, des places disponibles en temps réel et le dispositif de financement mobilisable (achat conventionné ou dispositif individuel),
- l'accès direct à la fiche formation,
- l'offre qu'il est possible de mobiliser dans le centre de formation (hébergement, restauration, accompagnement social...).

Afin de gagner en rapidité d'action, une ligne directe entre les conseillers CEP du FAF.TT et un Centre Relation Client (CRC) de l'Afpa a été mise en place pour la réservation, la prescription ou l'achat de place de formation. Cette solution est actuellement testée dans 6 régions, avant déploiement à l'ensemble des CEP après évaluation.

Pour la communauté, des outils développés également :

Outil d'orientation et d'information des opérateurs du CEP :

Afin de favoriser l'interconnaissance des opérateurs et acteurs de l'emploi/formation, le FAF.TT a construit un outil d'information national sur les SPRO et les opérateurs du CEP.

Il outille depuis fin 2015 les conseillers CEP et chargés d'information du FAF.TT afin de leur permettre d'orienter les individus et d'informer sur les niveaux de prise en charge du CPF, les points d'accueils sur les territoires, les référents CEP par opérateurs, les chartes SPRO dans les régions...

Cet outil poursuit plusieurs objectifs :

- Avoir une vision exhaustive des opérateurs du CEP sur l'ensemble du territoire national, de leur maillage territorial (fiche par opérateur et/ou géolocalisation) et des modalités de financement du CPF par les OPCA.
- Accompagner nos conseillers à avoir une vision plus large que les seuls dispositifs de branche pour accompagner les individus.
- Permettre un bon aiguillage des publics en fonction du pré-diagnostic réalisé sur notre plateforme téléphonique.
- Concentrer toute la littérature officielle sur le CEP et chaque SPRO (charte signée, les membres...).
- Eviter de refaire les outils qui ont déjà été construits et qui sont efficaces (par ex : lien vers carte interactive des carif-oref, vers l'outil convention collective du FPSPP...).



Cet outil a été transmis au COPANEF et FPSPP pour partage aux autres opérateurs du CEP.

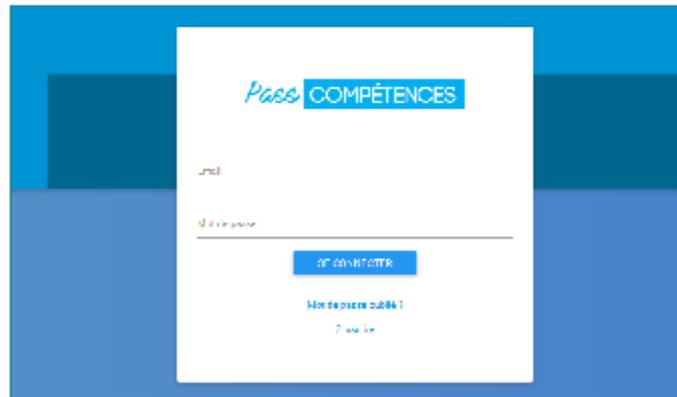
Outil « Pass'Compétences » de matchmaking des projets de recrutements et des projets des bénéficiaires :

Dans le cadre du projet « 1 expérience 1 emploi » visant à renforcer les partenariats inter-financeurs paritaires, une plateforme de collaboration a été créée par les équipes du FAF.TT et de l'Afdas, financée et propriété du FPSPP.

L'objectif principal est de rapprocher, au travers d'un matchmaking :

- les bénéficiaires accompagnés dans le cadre du CEP par un opérateur paritaire, qui saisira leurs profils et projets professionnels
- les besoins de compétences territoriales recensés par les OPCA
- les projets de formation financés par les OPCA (POEI, POEC et actions collectives notamment)

Un transfert de propriété du FAF.TT et de l'Afdas au FPSPP est prévu ces prochaines semaines.



3. Le CEP, vecteur d'innovation sociale et de partenariats

Des partenariats :

Le FAF.TT est signataire au niveau régional de :

- 9 chartes SPRO,
- 3 conventions de partenariat avec les Fongecif, afin de garantir une même offre de services à l'ensemble du territoire national : Bretagne et Occitanie en 2015 et Centre Val de Loire en 2016,

Le FAF.TT est signataire au niveau national de :

- une convention nationale avec l'APEC afin d'aiguiller le public cadre et de leur proposer un accompagnement spécifique,
- une convention avec l'UNML, afin d'orienter certains publics jeunes vers les missions locales ou le FAF.TT,
- une convention avec le réseau BGE pour venir en appui aux projets de création d'entreprise.

D'autres projets sont en cours de finalisation pour 2017, avec notamment :

- la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE),
- le réseau des Ecoles de la 2^e Chance (E2C).

Des initiatives locales :

Des initiatives locales ont effectivement émergé en fonction des réalités régionales, politiques, humaines ou économiques.

En région Pays de la Loire, Centre, Bretagne, ce sont les personnes de plus de 45 ans ayant eu un contact avec le FAF.TT dans l'année décollée qui ont été recontactées afin d'évaluer leur besoin en matière de :

- levée de freins périphériques à l'emploi et à la formation (rapprochement avec le FASTT),
- activation de compte CPF,
- accompagnement au projet professionnel.

En région Nord et Normandie, dans le cadre du plan 500 000, le CEP intervient au sein des organismes de formation mandatés par Pôle Emploi afin de présenter le secteur de l'Intérim aux stagiaires. Ainsi, pour les Entreprises de Travail temporaire et les stagiaires qui le souhaitent (le succès de cette opération étant basé sur un volontariat réciproque), des mises en relation peuvent se faire après un entretien avec un conseiller.

En Ile de France, les CEP contribuent à la professionnalisation des chargés d'insertion des ETTI (entreprises de travail temporaire d'insertion). Le principe est de partager les pratiques professionnelles avec les chargés d'insertion. Dans ce cadre, les CEP travaillent en collaboration avec les chargés de développement CPF et les délégués territoriaux qui partagent leur connaissance (dispositif d'accès à l'emploi).

La région Auvergne Rhône-Alpes : 80 personnes en reconversion professionnelle ont été accompagnées par les équipes pluridisciplinaires du FASTT (assistantes sociales) et du FAF.TT (CEP) afin de lever leurs freins à l'emploi et à la formation.

Par ailleurs, cinq réunions d'information collective pour le public ont eu lieu en PACA et mises en place dans le cadre du SPRO. Elles permettent de présenter les métiers des 4 OPACIF (FAF.TT, Unifaf, Uniformation, Afdas), les missions du conseiller CEP, et les plus-values du conseil en évolution professionnelle.

Des expérimentations nationales :

Le conseil en évolution professionnelle a été le fil rouge et a permis d'apporter la plus-value nécessaire aux ingénieries du FAF.TT, dans l'accompagnement des projets des individus et des territoires.

« 1 expérience 1 emploi », ingénierie expérimentale et novatrice d'accompagnement vers l'emploi pour les bénéficiaires de contrats courts de l'Euro 2016

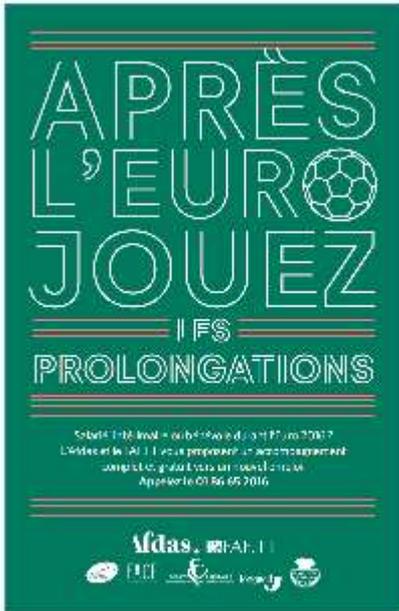
De nombreux publics vivent aujourd'hui des périodes alternées d'activité et de non activité (intérimaires, saisonniers du loisir, intermittents). Mobilisés notamment durant le Championnat d'Europe de football, le FAF.TT et l'Afdas se sont à cette occasion associés pour accompagner les bénéficiaires de ces contrats courts, afin de démontrer que l'axe principal de développement des ingénieries d'accompagnement est le positionnement de la personne au cœur de l'offre de services, quel que soit son statut et surtout son changement de statut.

L'accompagnement pendant les périodes de transition doit constituer une étape « normale » du parcours professionnel, voire une opportunité dans la vie de chacun : chaque mission et chaque emploi, même courts, constituent une expérience à capitaliser, une étape constitutive du parcours à valoriser pour élaborer le projet professionnel.

Vecteur d'innovation sociale, l'expérimentation se base sur le CEP, en proposant un accompagnement gratuit, confidentiel et personnalisé en 4 étapes :

- 1- Une plateforme d'entrée unique réunissant les opérateurs du CEP : suite à un diagnostic personnalisé de situation, le bénéficiaire est aiguillé vers la structure la plus adaptée à son projet

2- Un conseiller CEP dédié, qui l'accompagne sur la réflexion et la réalisation de son projet professionnel et



personnel. L'objectif est de leur permettre de transformer leur expérience en étape d'un parcours d'insertion vers l'emploi dont les besoins récurrents ou en tension ont été identifiés par les branches professionnelles dans le cadre du plan 500 000

3- La mobilisation de financements permettant de lever les freins à l'employabilité (mobilité, coaching, freins sociaux, logement, mise en relation avec des employeurs, formations, prestations d'accompagnement vers l'emploi...) et de réaliser le projet de vie du bénéficiaire

4- L'expérimentation d'un « niveau 4 » du CEP avec une mise en relation avec des employeurs, rendue possible par l'articulation entre l'OPACIF (accompagnement à la réalisation des projets individuels) et l'OPCA (besoins de recrutement et de formation et conseils des entreprises).

L'expérimentation « 1 expérience 1 emploi » bénéficie du financement du FPSPP et a été labellisée « Le maillot de l'emploi » par la fondation FACE. Elle bénéficie de différents partenariats (APEC, AFPA, SODIE...). Suite à l'évaluation finale, une réflexion est menée pour une modélisation de l'ingénierie afin de la dupliquer et de la déployer lors d'événements de masse et ponctuels (compétitions, grands travaux...).

Accompagnement des réfugiés en France :

Le FAF.TT s'est engagé dans la construction et le financement de solutions pour faciliter l'accueil et l'intégration professionnelle et sociale des réfugiés, par la création notamment d'un accompagnement global pour construire les parcours d'autonomisation, de qualification et d'emploi des personnes réfugiées.

Une expérimentation d'accompagnement vers la qualification et l'emploi de 100 réfugiés en Ile-de-France a démarré le 10 octobre en partenariat avec la préfecture de l'Ile-de-France, l'AFPA, Pôle emploi et Humando (entreprise de travail temporaire d'insertion), afin de travailler sur l'insertion professionnelle.

L'action est validée par les Ministères du travail et de l'intérieur et a bénéficié de plusieurs visites gouvernementales à l'hiver. Une autre expérimentation sera lancée courant novembre en Hauts de France (90 demandeurs d'asile) et d'autres régions.



Parcours proposé :

1 120 h (8 mois) au maximum :

- Français Langue Etrangère : 560 h (4 mois)
- Parcours qualifiant : 560 h (4 mois)
- Accompagnement social et citoyen
- Accompagnement soir et week-end
- Hébergement & restauration en centre
- Accompagnement par un conseiller en évolution professionnelle du FAF.TT
- Accès à l'emploi, par des missions d'intérim dans le cadre d'un parcours d'insertion conventionné

Le FAF.TT s'est également à deux associations (SINGA et WINTEGREAT), afin d'améliorer l'intégration socio-économique, socio-culturelle et socio-professionnelle des personnes réfugiées accompagnées dans le cadre des différentes expérimentations (formation de collaborateurs du FAF.TT aux questions d'asile et d'interculturel, financement du MOOC « vivre en France » à destination des primo-arrivants...).

Point Conseil Intérimaires (PCI) :

Dans sa volonté de proposer une offre de service globale aux salariés accompagnés dans le cadre d'un conseil en évolution professionnelle, le FAF.TT s'est associé au FASTT afin d'évaluer d'éventuels freins périphériques à l'emploi et à la formation lors du Diagnostic Partagé de Situation (DPS) en niveau 1.



<https://www.youtube.com/watch?v=86cT0fwXrbg&feature=youtu.be>

D'abord expérimenté dans plusieurs régions et lors de l'ingénierie « 1 expérience 1 emploi », ce questionnaire réalisé en ligne s'est généralisé et est devenu automatique maintenant.

Après avoir répondu à différentes questions, l'intérimaire est rappelé dans les 72 heures qui suivent, pour approfondir ses réponses et balayer l'offre de service correspondant à ses besoins et/ou difficultés (choisir une formation trop éloignée, contraintes familiales (garde alternée, horaires de crèche ou d'école,...), problèmes matériels (voiture en panne, problème d'argent,...)).

Expérimentation de mobilité géographique en Occitanie :

Afin de répondre aux besoins croissants dans l'aéronautique sur les métiers de la production et aux carences de compétences sur Toulouse, une expérimentation mobilité co-construite avec Pôle emploi de l'Aude, le FAF.TT et le Fastt a été proposée aux acteurs locaux.

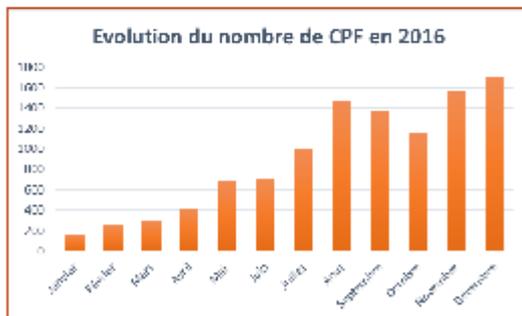
Elle consiste à :

- après repérage, information, et validation des projets des demandeurs d'emploi de l'Aude par les conseillers en évolution professionnelle du FAF.TT (OPACIF), ces derniers sont orientés vers le processus de sélection mis en place avant les parcours financés par le FAF.TT à Toulouse,
- en parallèle, le Fastt accompagne ces demandeurs d'emploi sur l'ensemble des questions mobilité et logement, afin de garantir la réussite des projets et l'intégration sur leur nouveau territoire toulousain durant la formation, pendant le contrat de travail et à l'issue en fonction des projets,
- pour les candidats entrant dans le parcours de formation, le relai est pris par les conseillers formation du FAF.TT (OPCA) qui s'assurent du bon déroulement de la formation (POEC + contrat ou période de professionnalisation).



1. Les réalisations 2016

Le FAF.TT a engagé 10 826 CPF en 2016, contre 648 en 2015, pour un montant de 43.4M€ avec une montée en charge tout au long de l'année et tout particulièrement au 2^e semestre.



Les CPF en 2016 :

- 95% concernés des salariés intérimaires et 5 % des salariés permanents,
- 58% font l'objet d'un « ajustement »,
- La durée moyenne de la formation est :
 - de 114 heures pour les intérimaires pour des droits ouverts moyens à 20 heures,
 - de 76 heures pour les permanents pour des droits ouverts moyens à 39 heures.
- 98 % des CPF sont sur temps de travail dans le cadre d'un accord entre le salarié et l'entreprise,
- 13 % des CPF sont validés par un titre, un diplôme ou un CQP,
- 981 entreprises de travail temporaire (38% des entreprises) ont au moins un salarié qui a bénéficié d'un CPF en 2016.

Impact du CPF sur l'équilibre entre les dispositifs (professionnalisation, POE et CIF / CBC / CVAE) :

Dispositifs	2015	2016	Variation
Professionnalisation*	12 622	15 492	+ 23 %
POEC / POEI	3 938	5 717	+ 45 %
CIF / CBC / CVAE	2 678 taux d'accord 57%	2 761 taux d'accord 77%	+ 3 %
CPF	648	10 826	+ 1 671 %
Total	19 926	34 796	+ 75 %

*contrats de professionnalisation, périodes de professionnalisation, CDPI, CIPI

L'arrivée du CPF a permis de former un nombre d'intérimaires significativement plus important : + 75 %.

Il a par ailleurs, par un transfert des demandes, permis d'accroître le taux d'accord du congé individuel de formation de 20 %.

A noter : entre 2015 et 2016, la collecte du FAF.TT a augmenté de 54M€ (passage de 0,5 à 0,6% de la contribution professionnalisation et contribution CPF). Les nouvelles ressources de la professionnalisation ont également permis d'augmenter significativement le nombre de personnes formées.

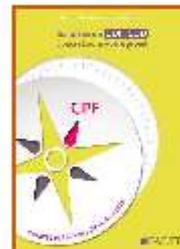
Focus sur :

- ➔ **Le CPF des intérimaires et le « hors temps de travail » :** un salarié intérimaire ne peut mobiliser le CPF hors temps de travail que lorsque qu'il peut justifier d'un contrat de mission couvrant les dates de formation au moment de la demande. Lorsqu'il n'est plus en mission, l'ex intérimaire doit se tourner vers Pôle emploi pour mobiliser ses droits. Compte tenu de la durée des missions, il est difficile pour les intérimaires de mobiliser le CPF hors temps de travail. Le FAF.TT doit donc inciter les salariés et les entreprises à présenter des demandes co-construites.
- ➔ **En 2016, un accord des partenaires sociaux pour permettre aux intérimaires de demander un CPF en tant que salarié dans un délai d'un mois après la fin de leur mission alors qu'ils sont demandeurs d'emploi :** l'accord prévoit que « le salarié intérimaire formule sa demande pendant une mission ou dans un délai d'un mois à compter de la fin de celle-ci, auprès de l'entreprise de travail temporaire au sein de laquelle il l'a effectuée. Cette demande est effectuée dans les mêmes conditions qu'un salarié intérimaire titulaire d'un contrat de mission (accord du 1^{er} juillet 2016) ». Si l'accord de juillet 2016 apporte une souplesse aux salariés intérimaires pour formuler leurs demandes alors qu'ils sont devenus demandeurs d'emploi, il n'en demeure pas moins que le CPF des salariés intérimaires ne peut se développer que dans le cadre de projets co-construits avec l'entreprise ; il était donc essentiel en 2016 de conduire des actions en direction des deux cibles.

2016 : une année de montée en puissance du dispositif

Pour mémoire, l'année 2015 a été « l'année de l'information » :

- 766 342 courriers (ci-contre) ont été adressés aux intérimaires. L'information sur les droits au DIF par le FAF.TT a permis de faire une première sensibilisation des salariés sur le dispositif,
- l'ouverture d'une plateforme téléphonique CPF dédiée pour répondre aux questions des salariés, mobilisant sur le budget 112 200€ pour 2015 et 300 000€ en 2016,
- la diffusion de modes d'emploi pour les salariés et les entreprises (ci-dessous),
- l'organisation de Tchats,
- l'organisation de 27 matinales d'informations en direction des entreprises (visuel ci-dessous).



En 2016, trois éléments ont été décisifs dans la montée en puissance du dispositif :

- les moyens mis en œuvre pour développer le CPF,
- une politique d'ajustement volontariste,
- une liste de branche en adéquation avec les besoins des salariés et des entreprises.

2. Les moyens de développement du CPF

Développer la maîtrise des mécanismes du CPF pour les salariés et les entreprises

La mise en œuvre d'un CPF co-construit au-delà de l'accord du salarié et de l'entreprise sur le projet nécessite d'avoir une bonne maîtrise des mécanismes du CPF sur 3 volets essentiels :

- activation du compte,
- certification et mécanisme des listes,
- procédures administratives.

Pour relever ce défi, le conseil d'administration du FAF.TT en plus des équipes déjà en poste (conseillers entreprises et conseillers en évolution professionnelle), a souhaité créer une véritable « task force » pour accompagner la montée en puissance du dispositif.

Le FAF.TT a ainsi recruté en avril 2016, 6 développeurs CPF qui ont eu pour mission de :

Auprès des salariés intérimaires et permanents :

- informer les salariés intérimaires et permanents sur le CPF, en face-à-face ou lors de sessions d'information collectives,
- accompagner les salariés intérimaires et permanents dans l'ouverture et la gestion de leur compte personnel de formation sur le site moncompteformation.gouv.fr,
- accompagner les salariés intérimaires et permanents dans la recherche de formations réalisées dans le cadre du CPF, en lien avec les conseillers en évolution professionnelle.

A noter : une mise en relation systématique a été réalisée avec les conseillers en évolution professionnelle dès lors qu'un salarié souhaitait être accompagné dans son projet.

Auprès des agences d'emploi :

- informer les entreprises de travail temporaire sur la mise en œuvre du CPF : informations sur le fonctionnement, les modalités de mise en œuvre et de prise en charge...,
- animer des campagnes d'information et d'ouverture de comptes au sein des entreprises,
- accompagner les entreprises dans leurs démarches administratives.

Leur activité s'est notamment traduite par :

Animation de réunions collectives CPF auprès des salariés intérimaires et permanents	254
Rendez-vous CPF entreprises	298
Activations de comptes	752

En parallèle, l'équipe administrative chargée de gérer le CPF au FAF.TT est passée de 2 salariés en 2015 à 10 salariés en 2016.

3. Une politique d'ajustement volontariste

Le conseil d'administration du FAF.TT dans le cadre des mesures « Rebsamen » puis « El Khomri » n'a pas fixé de plafond de durée de prise en charge pour les CPF (de janvier à octobre 2016).

Cette souplesse a permis :

- aux intérimaires de bénéficier de formation d'une durée moyenne de 114 heures pour des droits ouverts à 20 heures en moyenne,
- de privilégier les certifications par titres professionnels pour les salariés et les entreprises qui le souhaitent,
- de simplifier la mise en œuvre des parcours longs grâce au recours à un seul dispositif et non à un enchaînement de dispositifs,
- de créer une véritable dynamique de « certification titrante » autour du CPF.

A partir de 1^{er} novembre 2016, et pour des raisons budgétaires, le conseil d'administration du FAF.TT a plafonné à 350 heures la prise en charge du CPF (abondement période de professionnalisation inclus) et proposé des modalités d'articulation avec les autres dispositifs de la branche.

4. Une liste de branche en adéquation avec les besoins des salariés et des entreprises

Le FAF.TT accompagne la CPNE du Travail Temporaire dans la construction la liste de branche depuis fin 2014.

Compte tenu du caractère interprofessionnel des métiers du travail temporaire et des demandes exprimées par les salariés intérimaires, la CPNE du travail temporaire du 4 juin 2015 a décidé d'enrichir sa liste de branche à l'ensemble des certifications et habilitations inscrites à l'inventaire, à l'exception des recyclages et des certifications portant sur des travaux interdits légalement aux salariés intérimaires.

Faits marquants 2016 :

- la CPNE a encouragé deux prestataires de formation à modulariser leur offre en direction des salariés permanents :
 - l'un dans le cadre de titres professionnels : *Assistant recrutement, Consultant recrutement, Responsable d'agence*
 - l'autre dans le cadre de la création de certifications courtes pour recensement à l'inventaire : *Gérer administrativement le personnel intérimaires, Gérer et animer un centre de profit, Vendre une prestation de services RH, Recruter des salariés intérimaires*
- La CPNE a créé une procédure qui permet aux entreprises et aux conseillers en évolutions professionnelle de solliciter pour un enrichissement de la liste.

Le FAF.TT a été éditeur de liste pour la branche. Celle-ci compte à ce jour 1 462 certifications éligibles au CPF.

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	7,12	8,36	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	8,35	11,87	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)			peut se faire mais de manière très marginale
Total ETP conseillers CEP :	15,47	20,23	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	NR	NR	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	2	6	- Directeur adjoint du réseau en charge du CEP - Responsable de la plateforme téléphonique et du conseil à distance - 2 assistantes conseil référente à partir de juillet 2016 et 4 à partir de novembre 2016 (appui des bénéficiaires au montage de dossier, à la recherche de financements et de formation)
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui		Construire un portefeuille de compétences Réussir une démarche d'accompagnement blended Travailler avec des personnes réfugiées
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui		3 semaines de formation interne, alternant : - des apports au siège (dispositifs de formation, process et offre de service CEP, boîte à outils CEP, logiciel de suivi des bénéficiaires, règles et méthodes d'évaluation des projets CIF, fonctionnement global du paritarisme et du FAF.TT) - des périodes de tutorats en régions avec d'autres CEP et d'autres collègues des directions inter régionales (découverte des métiers exercés par les collègues et des inter actions possibles avec le CEP)
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?			4 jours
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui		Nous participons au programme de professionnalisation proposé par le service animation du FPSPP aux FONGECIF et au FAF.TT
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur



Le présent document est la réponse de Pôle emploi.

Partie 1 - Questions relatives au conseil en évolution professionnelle (CEP)

1) Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

Depuis 2012, Pôle emploi conduit une stratégie qui vise à :

- > accompagner les évolutions du marché du travail⁴,
- > accroître la personnalisation des services délivrés de manière à faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin,
- > s'adapter aux nouveaux usages et comportements des actifs⁵.

Ces orientations sont à l'origine d'une transformation d'ampleur, qui vise à :

- proposer un accompagnement adapté aux besoins des demandeurs d'emploi ;
- dégager le temps nécessaire pour intensifier l'accompagnement pour ceux qui en ont le plus besoin ;
- spécialiser les conseillers et à les former massivement, pour améliorer la qualité de l'accompagnement ;
- proposer des services plus riches grâce au numérique

Ce faisant, la transformation de Pôle emploi conduite depuis 2012 a permis d'installer **l'ensemble des conditions, organisation, outils et, compétences nécessaires à la mise en œuvre d'un CEP de qualité.**

▪ Proposer un accompagnement adapté aux besoins

- > En 2013, les modalités de suivi et d'accompagnement (suivi, guidé, renforcé) sont mises en place pour apporter aux demandeurs d'emploi des services personnalisés⁶. Dans une logique d'approfondissement de cette personnalisation, les services proposés en suivi, d'une part, et en accompagnement (guidé et renforcé), d'autre part, tendent à se différencier de plus en plus.
- > Aujourd'hui, en fonction de leurs besoins, les demandeurs d'emploi se voient donc proposer :
 - Le « **suivi** » pour les demandeurs d'emploi en capacité de réaliser leurs démarches en autonomie, grâce aux services en auto délivrance, tout en bénéficiant de la possibilité de solliciter leur conseiller référent en cas de besoin ;
 - L'« **accompagnement** » à destination des demandeurs d'emploi ayant besoin de l'intervention d'un conseiller référent pour les accompagner vers l'emploi et dans leur évolution professionnelle. L'accompagnement est le terme générique qui recouvre différents types d'accompagnements : accompagnements « guidé », « renforcé », « global⁷ » et accompagnement intensif des jeunes. **C'est dans ce cadre que les niveaux 2 et 3 sont mis en œuvre à Pôle emploi. Autrement dit, le CEP (niveau 2 et 3) à Pôle emploi, c'est l'accompagnement.**

▪ Intensifier l'accompagnement pour ceux qui en ont le plus besoin

Afin d'intensifier l'accompagnement pour ceux qui en ont le plus besoin, plusieurs leviers ont été activés :

- > En 2013, Pôle emploi a redéfini sa doctrine de recours aux opérateurs privés d'accompagnement. Au terme d'un diagnostic approfondi et d'une concertation avec l'ensemble des parties prenantes, le conseil d'administration a décidé de réinternaliser l'accompagnement des publics les plus éloignés de l'emploi.

⁴ Un actif entrant sur le marché du travail change en moyenne 4,5 d'employeur dans sa carrière (Source : INSEE 2016).

⁵ Les modes de recrutement et de recherche d'emploi sont bouleversés : deux tiers des personnes en recherche d'emploi consultent quotidiennement les sites d'emploi et près de neuf recruteurs sur dix déposent leurs offres d'emploi en ligne

⁶ Le « suivi » s'adresse aux demandeurs d'emploi avec un projet professionnel et autonomes dans leur recherche d'emploi. L'accompagnement « guidé » et « renforcé » s'adressent aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'un soutien pour élaborer ou mettre en œuvre leur projet professionnel. Pour les demandeurs d'emploi les moins autonomes dans leur recherche d'emploi et les plus éloignés du marché du travail, l'accompagnement renforcé est mis en œuvre par un conseiller suivant un nombre réduit de personnes.

⁷ L'accompagnement global, aujourd'hui déployé sur la quasi-totalité du territoire dans le cadre de partenariats avec les conseils départementaux, mobilise des travailleurs sociaux aux côtés des conseillers de Pôle emploi

Cette décision se fondait en particulier sur des évaluations académiques démontrant l'efficacité plus grande de Pôle emploi, par rapport aux OPP, dans l'accompagnement de ces publics.

- > Dans un mouvement complémentaire, depuis juillet 2015, Pôle emploi **propose aux demandeurs d'emploi les plus autonomes la prestation externalisée Activ'emploi. Pôle emploi peut ainsi se recentrer sur son cœur de métier et dégager des moyens en faveur de l'accompagnement des demandeurs d'emploi les moins autonomes auquel se consacrent aujourd'hui 16 000 conseillers.** Parmi ces derniers, fin décembre 2016, 6 700 conseillers (soit un tiers du total des conseillers) accompagnent de manière intensive environ 500 000 demandeurs d'emploi – en septembre 2012, 500 conseillers seulement assuraient un accompagnement renforcé, l'essentiel des accompagnements intensifs étant alors externalisés (174 000 demandeurs d'emploi concernés). Les transformations mises en œuvre par Pôle emploi portent leurs fruits : la satisfaction globale sur les services rendus par Pôle emploi a augmenté depuis 2012 pour atteindre 71%⁸, soit +5 pts par rapport à 2012.
- > **Des gains de temps ont été réalisés en faveur de l'accompagnement.** En effet, grâce à l'inscription en ligne et la diminution du temps alloué aux fonctions d'accueil, le temps consacré par les conseillers à l'accompagnement des demandeurs d'emploi a augmenté et permis de développer les services personnalisés sur rendez-vous individuel (hausse globale de 19% du nombre d'entretiens individuels à fin décembre 2016) ou collectif (hausse de 32% des ateliers réalisés en interne à fin décembre 2016).

- **Améliorer la qualité de l'accompagnement**

Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement, quatre objectifs ont été poursuivis :

- > **Spécialiser les conseillers et développer leurs expertises** pour améliorer la qualité du service. La spécialisation permet aux conseillers à l'emploi de se concentrer sur l'accompagnement tout en bénéficiant d'expertises complémentaires au service du retour à l'emploi, celles des 200 conseillers spécialisés en contrôle de la recherche d'emploi et des 4 300 conseillers dédiés Entreprise
- > **Garantir le démarrage de l'accompagnement dans les meilleures conditions.** Pôle emploi a souhaité, avec la dématérialisation et l'automatisation du traitement des allocations⁹, améliorer la rapidité et la fiabilité de l'indemnisation afin de créer les meilleures conditions de démarrage de l'accompagnement. Depuis 2016, l'accompagnement des demandeurs d'emploi démarre 2 mois après l'inscription contre 4 mois auparavant.
- > **Améliorer et outiller le diagnostic des besoins**, au démarrage et en continu. Jusqu'en 2016, le premier entretien nommé « entretien d'inscription et de diagnostic » (EID) comportait un temps significatif consacré à l'inscription et, le cas échéant, au traitement de la demande d'allocation du demandeur d'emploi. Ces tâches sont désormais réalisées en ligne en amont de l'entretien¹⁰. Le premier entretien, aujourd'hui dénommé « entretien de situation » (ESI) est dorénavant entièrement consacré à la réalisation d'un diagnostic approfondi et partagé ce qui permet aux demandeurs d'emploi de se projeter plus rapidement dans la mise en œuvre de leur projet et leur recherche d'emploi. Un outil d'aide au diagnostic est proposé au conseiller afin de l'aider, via une aide au questionnement, à explorer avec le demandeur d'emploi ses atouts et ses besoins. **Ces évolutions constituent une avancée indéniable, appréciée par les demandeurs d'emploi (+9pts de satisfaction)¹¹, qui favorise la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.**
- > **Former les conseillers.** En amont du CEP, les conseillers ont bénéficié d'une formation de trois jours portant sur l'orientation tout au long de la vie (OTLV). Cette formation a été dispensée à l'ensemble des conseillers et des psychologues du travail en 2013 et 2014. Les conseillers et psychologues du travail ayant rejoint Pôle emploi après cette période en bénéficient pendant leur parcours d'intégration¹².
- **Proposer des services plus riches grâce au numérique**

De nombreux services numériques innovants utilisables 24h/24 et 7j/7 ont été développés avec le lancement de la plateforme Emploi Store en 2015 : tests de personnalités, formations en ligne (MOOC), outils de simulation d'entretiens, application pour trouver les entreprises qui recrutent (La Bonne Boîte) etc. Ces services peuvent être

⁸ Baromètre BVA & Pôle emploi, décembre 2016.

¹⁰ Les demandeurs d'emploi s'inscrivent en ligne et en sont très largement satisfaits (taux de satisfaction s'élève à 84% sur l'année 2016). Ils réalisent également leur demande d'allocation sur internet et, pour près de la moitié, cette demande est liquidée de manière automatique (42% en novembre 2016).

¹¹ En 2016, 82% des demandeurs d'emploi ayant bénéficié de l'entretien de situation en sont satisfaits contre 73% pour l'ex entretien d'inscription et de diagnostic (EID)

¹² 24 871 personnes formées à fin 2016 (dont 422 en 2016 du fait de la formation des nouveaux entrants et psychologues du travail).

mobilisés par les actifs de manière autonome ou accompagnée avec l'appui d'un conseiller en évolution professionnelle d'un des opérateurs (cf. question 6).

En enrichissant les informations et services accessibles en toute autonomie par les demandeurs d'emploi, Pôle emploi permet aux conseillers de réinvestir pleinement leur fonction d'accompagnement.

Le numérique rend aussi les services de Pôle emploi plus simples d'accès. Les demandeurs d'emploi **communiquent par mail avec leur conseiller**. Ils pourront enfin, dans la continuité de l'expérimentation « 100% web », bénéficier dès 2017 s'ils le souhaitent de **contacts par visio avec leur conseiller**.

▪ **Capitalisant sur ces évolutions, Pôle emploi s'est investi dès 2015 dans la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle (CEP)**

Le CEP porte une grande exigence pour tous les conseillers de Pôle emploi. Pour les conseillers chargés de l'accompagnement, il s'agit en particulier de co-construire avec les demandeurs d'emploi leur trajectoire professionnelle et de les rendre les plus autonomes possible dans la gestion de leur parcours.

Pôle emploi a accompagné, en plusieurs étapes, la mise en œuvre qualitative du CEP en s'assurant de la bonne compréhension par tous des enjeux portés par le conseil en évolution professionnelle et de l'appropriation des changements qu'il induit, avec en particulier :

> **Un effort majeur de formation sur les fondamentaux du CEP**, depuis 2015, dont ont bénéficié les conseillers¹³ et les managers. (*confère question 3*)

> Des **outils** ont été mis à disposition pour faciliter la mise en œuvre du CEP. (*confère question 6*)

> **L'installation des psychologues du travail en agence de proximité et non plus en agences spécialisées**. Ce rapprochement de l'orientation généraliste exercée par les conseillers et de l'orientation spécialisée exercée par les psychologues du travail doit faciliter une meilleure coordination au bénéfice des demandeurs d'emploi et des entreprises. En effet, chaque psychologue travaille en collaboration avec les conseillers chargés de l'accompagnement pour la mise en œuvre du CEP (sur la sollicitation de ces derniers quand ils rencontrent des situations complexes) et également avec les conseillers Entreprise pour faciliter les recrutements. Par ailleurs, les psychologues du travail contribuent au développement des compétences collectives sur l'orientation professionnelle et leurs champs d'expertise. **Cette proximité au sein de l'agence et la constitution d'une offre de services articulée entre psychologues du travail et conseillers constituent un levier pour agir positivement sur la qualité du conseil en évolution professionnelle délivré dans l'ensemble du réseau**. Depuis le dernier trimestre 2016, les psychologues présents en agences spécialisées sont progressivement rattachés à des agences de proximité. En parallèle, de nouveaux psychologues du travail sont recrutés. En 2016, 142 postes ont fait l'objet d'une diffusion et de nouveaux postes le seront en 2017. Le nombre d'agences bénéficiant des compétences d'un psychologue du travail augmentera ainsi fortement dès 2017.

> Enfin, l'engagement de Pôle emploi dans la **mise en œuvre du « Plan 500 000 formations supplémentaires »** a constitué un accélérateur pour la mise en œuvre du CEP. Celui-ci s'est traduit par plus d'un million d'entrées en formation. Cet investissement sans précédent constitue une réponse adaptée au besoin croissant de qualification des demandeurs d'emploi, et notamment les plus éloignés de l'emploi¹⁴ au regard des évolutions rapides du marché du travail. La qualité du conseil apporté par Pôle emploi et l'intérêt des formations suivies ont été confirmés par le niveau de satisfaction très élevé concernant la formation suivie et l'aide apportée par Pôle emploi : 87,5%¹⁵ des demandeurs d'emploi qui ont terminé leur formation en sont très ou assez satisfaits et 79%¹⁶ des demandeurs d'emploi ayant participé à un atelier formation le recommanderaient à d'autres personnes.

Aujourd'hui, le CEP est au centre des activités de Pôle emploi et mobilise fortement l'ensemble des équipes, à commencer par les ~15 000 conseillers des modalités d'accompagnement dont c'est le cœur de métier. Au total, plus d'un million¹⁷ de demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un entretien CEP en 2016.

¹³ 9342 conseillers formés en 2015 et 7941 en 2016

¹⁴ 40% des entrées à fin octobre 2016 concernent les demandeurs d'emploi de longue durée ou peu/pas qualifiés

¹⁵ Donnée au T3 2016

¹⁶ Donnée au T3 2016

¹⁷ 1 143 450

▪ **Une démarche d'accompagnement au CEP dans chaque agence**

Pour renforcer la qualité du conseil en évolution professionnelle, **une démarche d'accompagnement a été mise sur pied en 2016** : co-construite avec des conseillers et des équipes locales de direction lors de tests en agence principalement en juin et juillet, les différents éléments de méthode qui composent la démarche d'accompagnement au CEP visent à renforcer l'appropriation et la mise en œuvre opérationnelle des fondamentaux acquis en formation, en insistant sur l'approche et la posture attendues dans le cadre du CEP

> Objectifs

La démarche d'accompagnement vise la réalisation d'un saut qualitatif collectif dans la mise en œuvre du CEP en répondant de façon personnalisée aux besoins de développement des compétences des conseillers¹⁸ chargés de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, au regard des exigences du cahier des charges. Il s'agit en particulier de « favoriser la bonne posture du conseiller, en travaillant sur le développement de ses compétences », axe jugé prioritaire dans le 1^{er} rapport sur la mise en œuvre du CPF et CEP adopté par le CNEFOP le 12 avril 2016.

La démarche est conduite dans chaque agence, avec l'ensemble de l'équipe. Elle implique une réappropriation de la cible et des attendus du conseil en évolution professionnelle à tous les niveaux (management, conseillers, psychologues du travail, etc.). Elle contribue, de ce fait, à conforter une culture commune sur le CEP.

Cette démarche permet également d'accompagner l'intégration des psychologues du travail en agences de proximité. En parallèle, de nouveaux psychologues du travail sont recrutés. En 2016, 142 postes ont fait l'objet d'une diffusion, de nouveaux postes le seront en 2017. Le nombre d'agences bénéficiant des compétences d'un psychologue du travail augmentera ainsi fortement dès 2017. Il s'agit dans ce cadre de s'assurer que chaque agence tire parti de la proximité nouvelle entre psychologues du travail et conseillers, pour agir positivement sur la qualité du conseil en évolution professionnelle délivré dans l'ensemble du réseau.

> Grands principes

Elle s'appuie, pendant une période de 5 semaines (3 semaines d'élaboration du diagnostic et 2 semaines de construction du plan d'action) sur la présence d'un accompagnateur régional, formé à la démarche, dont le rôle consiste à appuyer l'équipe locale de direction dans l'établissement du diagnostic des besoins de renforcement des compétences sur le CEP et la construction du plan d'actions propre à chaque agence.

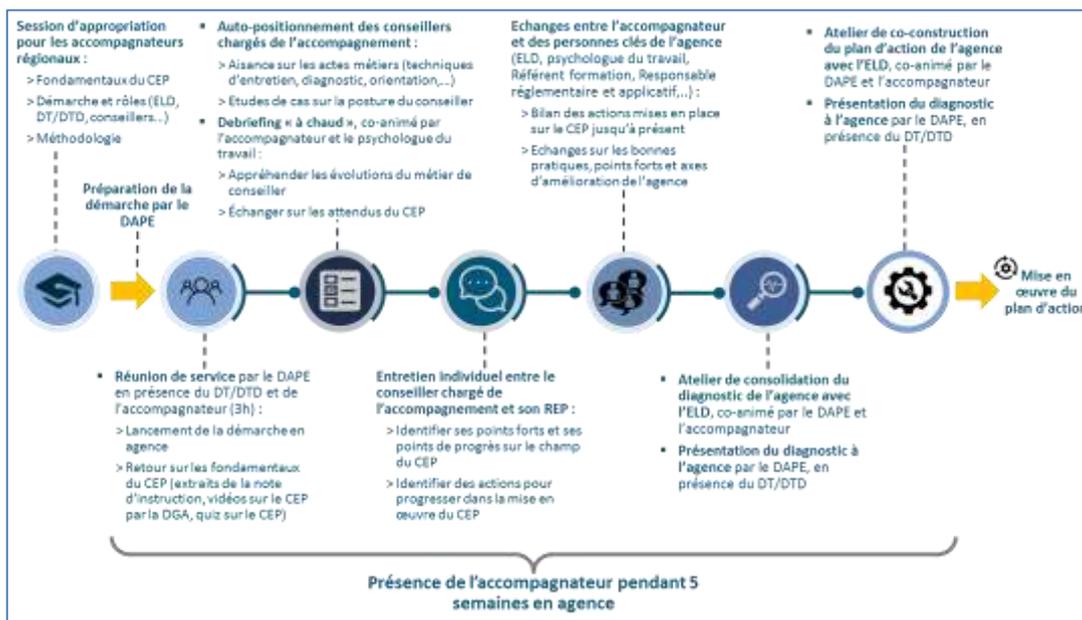


Illustration : déroulement de la démarche d'accompagnement au CEP

Le déroulement de la démarche et ses différents temps sont décrits en annexe.

¹⁸ La réponse à apporter afin de combler l'écart à la cible du cahier des charges du CEP ne peut être uniforme et doit prendre en compte la variété et la richesse des pratiques actuelles des conseillers, construites selon leur expérience, au regard notamment des caractéristiques des publics et des territoires pour lesquels ils interviennent. L'écart à la cible peut varier d'un conseiller à un autre, d'une agence à l'autre. C'est pourquoi, la démarche est modulaire et personnalisée.

Après une phase pilote avec 30 agences au dernier trimestre 2016, dont les retours sont très positifs, l'ensemble des agences auront conduit cette démarche d'ici fin 2017. .

- **Une animation et une communication internes dynamiques**

En parallèle du déploiement, une animation fonctionnelle et managériale est progressivement mise en place pour renforcer et pérenniser la dynamique.

Depuis la fin d'année 2016, Pôle emploi ouvre des communautés consacrées au conseil en évolution professionnelle sur son réseau social interne avec pour objectifs de :

- > Disposer d'un canal pour communiquer efficacement sur le CEP ;
- > Faciliter les échanges entre les conseillers qui délivrent le CEP, les psychologues du travail qui y contribuent activement et plus généralement tous les acteurs qui y concourent : correspondants régionaux d'orientation, fonctions support.

Parallèlement, le CEP fait l'objet d'une communication structurée, sur la base d'outils développés par Pôle emploi (vidéos, instruction, fiches métier, outils, dépliant réalisé pour présenter le CEP aux demandeurs d'emploi, etc.), par le CNEFOP (guide « Repères du CEP ») ou par l'Etat (site www.mon-cep.org).

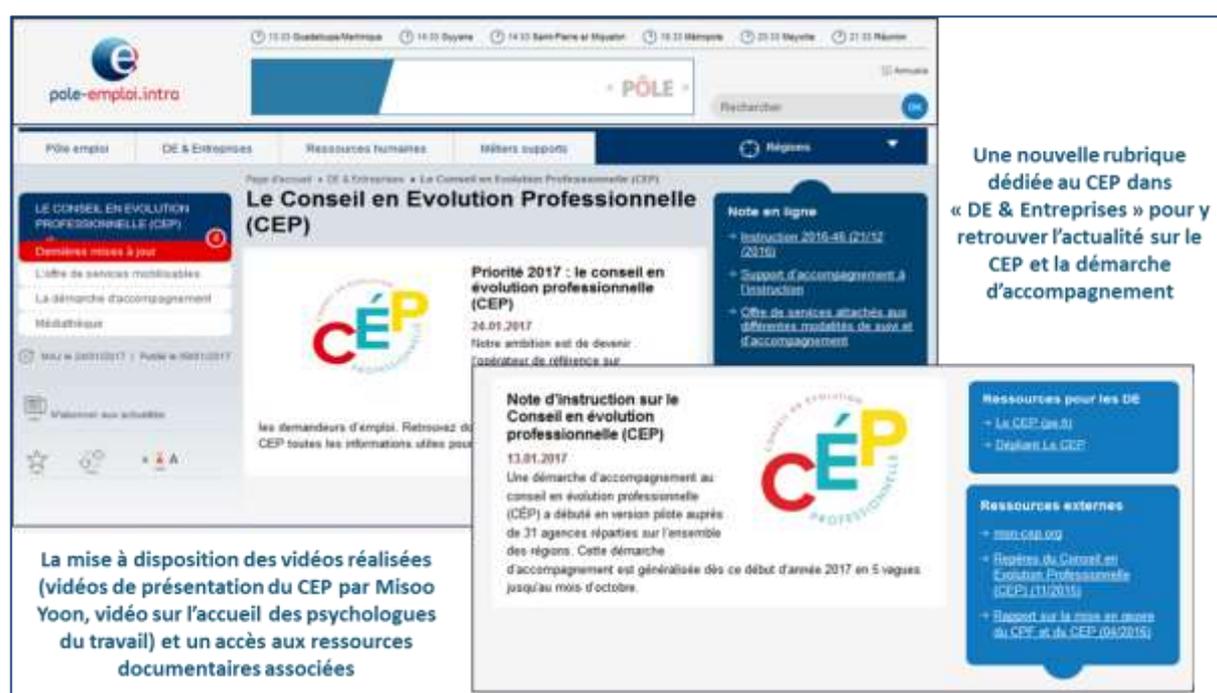


Illustration : Un espace dédié au conseil en évolution professionnelle est accessible sur l'intranet (depuis le 24 janvier 2017)

L'animation fonctionnelle interne à Pôle emploi pour développer la culture commune sur le CEP s'inscrit en complément des actions communes aux différents opérateurs (confère questions 8 et 9).

En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services ? (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)

Pôle emploi a fait évoluer d'une façon globale ses services (ateliers, prestations d'accompagnement, développement de l'offre de services internationale, actions collectives) afin de les adapter aux évolutions du marché du travail et des formes d'emploi, aux attentes des demandeurs d'emploi, au développement du numérique.

En particulier, de nouvelles prestations ont été mises en place pour mieux accompagner l'élaboration ou l'actualisation du projet professionnel mais aussi la création ou la reprise d'entreprise :

- > Activ'projet, qui vise à permettre au demandeur d'emploi d'élaborer un projet professionnel tout en développant l'acquisition de ses compétences à s'orienter tout au long de la vie. Cette prestation est mise

en œuvre par les psychologues du travail en interne et via des opérateurs externes spécialisés : sur l'année 2016, 214 343 adhérents enregistrés

- > Activ'Créa, qui vise à évaluer la capacité à créer/reprendre une entreprise et accompagner l'émergence d'idées chez les demandeurs d'emploi les moins autonomes. Cette prestation est mise en œuvre par des opérateurs spécialisés. Au total, sur l'année 2016, 68 326 participations aux prestations dans le champ de la création d'entreprises ont été recensées¹⁹.

Par ailleurs, de nombreux services numériques ont été développés au bénéfice des demandeurs d'emploi qui peuvent les mobiliser de manière autonome ou accompagnée. L'agrégation des offres d'emploi en ligne sur pole-emploi.fr et l'enrichissement des applications proposées sur l'Emploi Store permettent aux demandeurs d'emploi de bénéficier d'informations et de services utiles à l'élaboration de leur projet professionnel et à leur recherche d'emploi. En 2016, le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les services numériques atteint 88,7%, soit un résultat en hausse de plus de 10 points par rapport à l'année précédente. (Confère question 6). Ces services peuvent être utilisés tout au long du parcours d'un demandeur d'emploi, ou de manière progressive, en fonction de son autonomie.

Au-delà, de nouveaux services, le CEP est une démarche particulièrement exigeante qui implique un changement d'approche qui doit se traduire aussi bien dans les pratiques que dans la posture du conseiller. Trois changements significatifs sont à souligner :

- > L'accompagnement revêt en complément de sa dimension opérationnelle (accompagnement au retour à l'emploi direct) une dimension pédagogique qui vise à rendre le demandeur d'emploi autonome dans la conduite de son évolution professionnelle ;
- > Le rôle de conseil et la posture de facilitateur (écoute, soutien, impartialité et confidentialité) sont renforcés favorisant la co-construction de la trajectoire professionnelle du demandeur d'emploi ;
- > Le CEP doit être clairement expliqué et faire l'objet d'un engagement réciproque entre le conseiller et le demandeur d'emploi. Cet engagement est formalisé par le conseiller dans les conclusions d'entretien.

2) Au regard du reste de votre offre de services, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Le conseil en évolution professionnelle est pleinement intégré à l'offre de services de Pôle emploi, qu'il s'agisse de :

1. L'accueil et l'information des actifs

L'information individualisée délivrée dans le cadre du conseil en évolution professionnelle est accessible à toute personne via les services en ligne de Pôle emploi ou en agence. A l'accueil ou à l'occasion de toute interaction, les conseillers, quel que soit leur emploi ou leur dominante, sont en capacité de renseigner toute personne qui se présente sur les conditions d'accès à une démarche CEP, à Pôle emploi ou auprès d'un autre opérateur. Ils doivent également être en capacité de communiquer un premier niveau d'informations sur le marché du travail, les métiers ou la formation en fonction des attentes de la personne.

2. L'accompagnement des demandeurs d'emploi

L'ensemble des services offerts au demandeur d'emploi dans le cadre de son accompagnement tout au long de son parcours de retour à l'emploi (que ce soit pour l'aider à clarifier ses cibles professionnelles, à s'interroger sur son évolution professionnelle, à développer ses compétences, à améliorer l'efficacité de sa recherche d'emploi, etc.) relèvent du conseil en évolution professionnelle. Le conseiller référent accompagne le demandeur d'emploi dans la continuité tout au long de son parcours. **Les attendus du CEP, définis dans le cahier des charges (niveaux 2 et 3 en particulier), déterminent les objectifs, le contenu et les modalités de réalisation de l'accompagnement de Pôle emploi. Le CEP est donc totalement intégré à l'accompagnement.**

➔ L'offre de services de Pôle emploi est ainsi clarifiée. Les demandeurs d'emploi qui ont le plus besoin d'être soutenus dans leurs démarches ou qui en font la demande bénéficient du CEP.

3) Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?

La professionnalisation de l'ensemble des conseillers, des psychologues du travail et des managers est une priorité de Pôle emploi afin d'installer les nouvelles pratiques induites par la mise en œuvre du CEP.

▪ Le développement des compétences

Dès 2013-2014, Pôle emploi a formé l'ensemble des conseillers et psychologues du travail aux fondamentaux de la démarche d'orientation professionnelle dans le cadre de la formation « Orientation tout au long de la vie »

¹⁹ Sur les 68 000 prestations, la part d'Activ Crea est de 56% (soit 38 000) : les 30 000 autres prestations correspondent aux prestations EPCE (Evaluation Préalable à la Création d'Entreprise) et OPCRE (Objectif Projet Création Reprise d'Entreprise) qui ont pris fin en juillet 2016.

d'une durée de 3 jours, qui a permis le partage une culture commune en orientation. Dans la continuité de cette formation, les conseillers et psychologues du travail ont ensuite été formés au CEP (module de formation de 3 jours) avec pour objectifs la montée en compétences sur la réalisation des actes métiers liés sa mise en œuvre opérationnelle sur l'ensemble des champs couverts. A fin 2016, 17 283 conseillers ont été formés au CEP²⁰ : 15 000 conseillers des modalités d'accompagnement et d'autres conseillers qui mettent en œuvre le niveau 1 du CEP à l'accueil. L'ensemble de la ligne managériale a également été formé au CEP afin de l'impliquer et lui permettre d'être porteuse de la démarche.

En 2015-2016, Pôle emploi a créé des modules de formation spécifiques à destination de ses conseillers afin d'enrichir les services proposés et de contribuer à l'amélioration de la qualité du CEP en continu ; le panorama des formations délivrées est présenté en annexe. Ils s'inscrivent dans une offre de formation complète qui permet au conseiller de monter en compétences sur tous les champs couverts par le CEP : orienter les demandeurs d'emploi tout au long de leur vie, utiliser le questionnaire d'intérêt professionnel, mobiliser les prestations, mobiliser les dispositifs de la formation professionnelle, animer et déployer une action collective ou des ateliers internes, personnaliser l'accompagnement des demandeurs d'emploi, etc.

Le « panier de services » du CEP élaboré par le CNEFOP propose une déclinaison des services susceptibles d'être rendus à chaque niveau de service du CEP en compétences particulières à mobiliser tant par le conseiller que par l'opérateur. Les compétences qui sont recensées correspondent à l'offre de formation de Pôle emploi.

Pour mettre en œuvre ces actions de formation qui représentent chaque année plus de 3 millions d'heures, Pôle emploi s'appuie sur son « Université Pôle Emploi » qui regroupe trois structures (une Direction de la stratégie et la conception de la formation, une université du management et une Direction des campus Métier répartie en 6 entités sur le territoire). Ce sont 21 concepteurs de formation et 120 formateurs permanents attachés à l'Université Pôle emploi qui travaillent à la conception et la mise en œuvre de ces formations (eux-mêmes bénéficient de formations spécifiques à l'exercice de leurs activités sur les champs de la conception et de l'animation pédagogique).

Ils sont appuyés par 3200 formateurs occasionnels labellisés en charge d'animer les sessions de formation. L'université Pôle emploi s'engage par ailleurs en 2017 dans une démarche de labellisation des formations. Ainsi, l'université Pôle emploi entreprendra en 2017 une démarche d'obtention de l'un des labels Qualité de la liste établie par le CNEFOP et son offre de formation répondra à la grille d'évaluation Qualité mise en place par son OPCA Uniformation.

Enfin, la démarche d'accompagnement au CEP généralisée en 2017 et l'animation fonctionnelle amenée à se renforcer vont contribuer à accentuer la professionnalisation des conseillers et managers dans la continuité des formations. Les actions définies par agence dans le cadre de la démarche porteront sur le développement des compétences des conseillers au plus près des besoins recueillis localement (confère : question 1.b).

4) Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

La démarche CEP vise le développement de l'autonomie du demandeur d'emploi pour lui permettre de prendre des décisions éclairées et de mener des actions efficaces pour atteindre ses objectifs.

L'autonomie du demandeur d'emploi est sa capacité à mettre en œuvre les actions par lui-même et à atteindre ses objectifs. Le conseiller est là pour accompagner le demandeur d'emploi à développer et renforcer son autonomie grâce à des outils et conseils méthodologiques, une mise en réseau, une orientation vers les ressources les plus adaptées.

A cet effet, la démarche CEP aide le demandeur d'emploi à :

- > Acquérir une bonne connaissance de son profil, de ses atouts et de ses besoins ;
- > Avoir une bonne perception de sa situation, de ses forces, de ses éventuelles difficultés, de ses compétences, de son environnement ;
- > Définir des objectifs précis et clairs, c'est-à-dire un projet professionnel concret, en cohérence avec le marché du travail, une stratégie et un plan d'action décrivant les étapes et les actions à réaliser ;
- > Identifier et mobiliser les ressources, les services, les outils à sa disposition pour réaliser son projet.

Pour apprécier le degré d'autonomie du demandeur d'emploi lors d'un entretien, le conseiller s'appuie sur un outil d'aide au diagnostic conçu par Pôle emploi pour repérer :

- > Ses axes de travail dans les champs suivants : élaboration du projet professionnel, adaptation au marché du travail, stratégie et techniques de recherche d'emploi etc.
- > Son autonomie digitale : capacité à mobiliser le numérique dans la recherche d'emploi
- > Ses éventuels freins périphériques.

Pour un diagnostic approfondi, le conseiller peut également, lors d'un entretien, s'appuyer sur les outils du guide méthodologiques de l'orientation (GMO). Par exemple, les exercices du GMO dans la partie « chercher de l'information sur le marché du travail et de la formation » pourront permettre au conseiller de :

- > Vérifier si le demandeur d'emploi sait chercher de l'information, identifier les sites internet ou encore réaliser une enquête professionnelle
- > Lui proposer ensuite les services adaptés à son degré d'autonomie.

Illustration : soutenir le demandeur d'emploi dans une plus grande autonomie sur le digital

L'autonomie digitale des demandeurs d'emploi fait l'objet, depuis le troisième trimestre 2016, d'un diagnostic systématique à travers des questions incluses dans le script d'inscription et au moment de l'entretien de situation. Ce diagnostic permet de proposer aux demandeurs d'emploi des canaux de délivrance et des services adaptés à leurs besoins, en particulier pour développer leur autonomie digitale. Pôle emploi propose sur l'Emploi Store un « serious game » et un cours en ligne dédiés à l'apprentissage des compétences numériques. Enfin, depuis décembre 2016, les conseillers et les services civiques formés à cet effet animent en agence des actions collectives pour aider les demandeurs d'emploi à développer leur autonomie digitale.

Enfin, l'autonomie est également à entendre comme la liberté laissée à une personne de faire ses propres choix. En matière de formation, elle implique la possibilité pour la personne de rechercher elle-même et de proposer une session et un organisme de formation qui lui conviennent. C'est le cas lorsqu'un demandeur d'emploi bénéficie d'une Aide individuelle à la formation (AIF), dispositif qui représente près de la moitié des financements Pôle emploi.

**5) La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ?
(mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)**

Pôle emploi mobilise tous les outils et dispositifs pertinents afin de construire des ingénieries de parcours les plus adaptées aux besoins des demandeurs d'emploi. Ainsi, selon sa situation et l'étape de maturité de son projet, le demandeur d'emploi peut :

- > Faire le point sur ses compétences et habiletés, en les testant (Méthode de recrutement par simulation et Evaluation des Compétences et des Capacités Professionnelles) ;
- > Explorer de nouvelles pistes professionnelles, via les périodes d'immersion (PMSMP : 90 223 sur le deuxième semestre, soit une hausse de 22% par rapport au deuxième semestre de l'année précédente) ou les accompagnements à la création d'entreprises (Activ'Crea dont ont bénéficié 68 326 demandeurs d'emploi en 2016) ;
- > Développer les compétences nécessaires à son retour à l'emploi : Pôle emploi prescrit ainsi plus de 500 000 formations chaque année (845 000 en 2016, dans le contexte exceptionnel du plan d'urgence pour l'emploi), dont la moitié financée sur ses fonds propres. Les formations prescrites et financées couvrent une palette large de domaines et d'objectifs de formation (remise à niveau, certification...), et dans certains cas préparent spécifiquement une embauche (AFPR et POE, qui représentent 15% des formations). Au global, les formations prescrites pour les demandeurs d'emploi ont généré en 2016 un taux de satisfaction de plus de 87% et en 2015, 6 demandeurs d'emplois sur 10 avaient retrouvé un emploi 6 mois après leur formation²¹ ;
- > Consolider un parcours débuté : à ce titre, la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) , dont l'élargissement des conditions d'éligibilité par la loi Travail et le plan VAE collective ont permis un véritable ancrage dans les pratiques (presque 2 300 VAE collectives ont été prescrites en 4 mois), constitue un véritable atout pour l'insertion.

²¹ Données 2016 en attente

6) Quels sont les outils des conseillers en CEP ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

(y compris en cours de construction)

▪ Pour mettre en œuvre un CEP de qualité, de nombreux outils sont à la disposition pour soutenir les conseillers

La mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle s'appuie sur l'ensemble des services et des outils développés par Pôle emploi au cours de ces dernières années. Le conseiller les mobilise avec le demandeur d'emploi ou en recommande l'utilisation, à titre d'illustration :

- > L'outil d'aide au diagnostic appuie le conseiller dans la réalisation du diagnostic approfondi et partagé avec le demandeur d'emploi ;
- > Les informations sur le marché du travail sont accessibles notamment via les services en ligne et IMT ; l'enquête besoins de main d'œuvre (BMO) ; la veille économique locale
- > Les outils du guide méthodologique de l'orientation sont utilisés dans le cadre du travail de co-construction de projet ;
- > L'ensemble des prestations et des outils permettent notamment de développer la maîtrise des techniques de recherche d'emploi ;
- > Les services en ligne de pole-emploi.fr (ex : information sur le marché du travail, CV, recherche d'offres) et les applications de l'Emploi Store peuvent aider un demandeur d'emploi à construire son projet (ex : MOOC), accéder à la formation (ex : « la bonne formation »), préparer sa candidature (simulateur d'entretien d'embauche) et trouver un emploi.

Enfin, Pôle emploi valorise l'approche par compétences dans le cadre de la recherche d'emploi grâce à des évolutions apportées depuis fin 2016 sur pole-emploi.fr.

En effet, le développement d'une approche par compétences répond à une forte attente des entreprises qui souhaitent repérer plus facilement dans la banque de CV de Pôle emploi les profils détenant les compétences recherchées, y compris ceux qui ne recherchent pas précisément un poste répondant à un intitulé métier donné. Cette approche permet aussi aux demandeurs d'emploi, notamment ceux avec des profils plus atypiques, d'élargir l'éventail des parcours professionnels envisageables et de confronter les compétences qu'ils détiennent aux compétences généralement attendues sur le métier recherché

Une liste de profils nouveaux par rapport aux profils classiquement attendus est déjà proposée depuis décembre 2016 aux recruteurs. Prochainement, toujours sur la base d'une approche par compétences, les recruteurs pourront aussi se voir suggérer des candidats avec des profils « inattendus ». Afin de s'adapter encore davantage à leurs pratiques de recrutement, Pôle emploi permettra également bientôt aux employeurs de renseigner dans leurs offres d'emploi les qualités professionnelles attendues. Enfin, à horizon 2017, la possibilité d'analyser les écarts entre les compétences attendues par un recruteur et celles détenues par un candidat favorisera une mobilisation encore plus pertinente de la formation

Au total, le croisement entre l'approche par compétences et le CEP permet aux conseillers de soutenir la construction de trajectoires professionnelles cohérentes avec les évolutions du marché du travail. Un module de formation sur l'intégration de cette approche par compétences dans le métier des conseillers est en cours d'élaboration.

▪ L'investissement de Pôle emploi dans les outils numériques innovants profite à l'ensemble des actifs

Deux tiers des personnes en recherche d'emploi consultent quotidiennement les sites d'emploi et près de neuf recruteurs sur dix déposent leurs offres d'emploi en ligne. Dans ce contexte, Pôle emploi a pris le virage du digital pour répondre aux besoins des actifs (et notamment des demandeurs d'emploi) en développant des services toujours plus nombreux sur son site internet. Depuis 2015, Pôle emploi développe l'Emploi store en mettant à disposition ses services et en hébergeant de nombreuses applications développées par des partenaires, dont il garantit la qualité après analyse du contenu.

Le numérique permet d'offrir de nouveaux services aux demandeurs d'emploi et de façon plus large aux actifs en recourant notamment à l'utilisation des algorithmes. Par exemple, l'application la Bonne Boîte de l'Emploi store rend un service qu'un conseiller ne peut pas proposer car seul le modèle de calcul effectué sur la base d'un grand nombre de données de l'application, permet d'identifier des entreprises susceptibles de recruter (avec un taux de probabilité de 80%). De la même manière Bob emploi, lancé en 2016, permet, sur la base d'un rapide diagnostic,

de proposer des recommandations personnalisées vers d'autres services digitaux en mettant en place un système d'incitation douce ("nudge") quotidienne, qui vise à appuyer la motivation et les démarches de la personne.

Ces services numériques innovants et ouverts à tous, sont mobilisables par les conseillers en évolution professionnelle de l'ensemble des opérateurs dans le cadre de l'accompagnement des actifs. Ils s'articulent de manière complémentaire avec le service délivré par le conseiller, formant un bouquet complet adapté aux besoins de l'ensemble des publics, en fonction de leur autonomie, notamment digitale.

▪ **Pôle emploi bénéficie d'outils mutualisés avec les autres opérateurs ou partenaires**

Pôle emploi bénéficie des ressources partagées avec les différents opérateurs du CEP :

- > Le site internet mon-cep.org permet au CEP de gagner en visibilité et en lisibilité auprès de tous ses bénéficiaires quel que soit leur statut ou profil
- > Le guide « Repères du Conseil en Evolution Professionnelle » est une référence pour les opérateurs de CEP (confère : question 7)
- > La communauté ComCEP est un espace d'échanges entre professionnels du CEP

7) Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide « Repères du CEP » a été diffusé aux directions régionales et au réseau de Pôle emploi dès sa publication fin 2015. Les documents de cadrage de la mise en œuvre du CEP à Pôle emploi, comme la nouvelle instruction CEP diffusée au réseau fin 2016, s'y réfèrent. Il est directement accessible depuis l'espace dédié au conseil en évolution professionnelle sur l'intranet.

8) Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Les dynamiques de coopération à l'œuvre sont très variées en fonction de la diversité des acteurs en présence. Si elles peuvent être encore balbutiantes à d'autres échelons, les coopérations s'expriment souvent de manière très satisfaisante au niveau local où les relations sont plus faciles à créer et à entretenir.

Plusieurs exemples d'actions locales de coopération sont à relever :

- > **Des plans d'actions de services publics régionaux de l'orientation (SPRO) axés sur le CEP** : le plan d'action SPRO 2016 de la région Bourgogne Franche Comté a par exemple permis d'organiser des rencontres territoriales associant les 5 opérateurs du CEP ainsi que les membres du SPRO et la détermination d'un programme de professionnalisation des acteurs s'appuyant sur les ressources CARIF et celles des opérateurs. Des actions ont démarré dans les territoires à l'image des *Journées de partage d'informations sur la situation économique et besoins de recrutement des entreprises*.
- > **L'élaboration de partenariats** :
 - avec le FONGECIF. Exemple de l'agence de Mont de Marsan (Landes 40) : mise en place de permanences FONGECIF au sein de l'agence Pôle emploi à destination des demandeurs d'emploi. En Normandie, un projet de convention entre le FONGECIF et Pôle emploi est en cours de signature. Un des 5 axes de la convention vise à collaborer plus étroitement dans la mise en œuvre du CEP.
 - avec les missions locales et Cap emploi. Exemple des agences de Dax et Saint-Paul lès Dax où certains ateliers d'orientation ou ateliers sectoriels dits « Espaces Métiers Aquitains » sont co-animés par Pôle emploi, la Mission locale et Cap emploi. Certaines actions de promotion de profils de demandeurs d'emploi sont réalisées en binôme Pôle emploi/mission locale.
- > **co-organisation et animation de forums** réunissant les opérateurs du CEP
 - dans les deux Sèvres (79) : dans le cadre de la semaine de l'emploi, Pôle emploi a co-organisé un forum d'orientation et de formation pour la première fois avec la participation de 5 opérateurs du CEP.
- > **co-construction de guides autour du CEP** réalisés avec la région et les acteurs du CEP
 - En Basse Normandie, un guide a été élaboré avec l'ensemble des acteurs du CEP à destination des opérateurs du CEP pour permettre une connaissance de l'offre de services de l'ensemble des opérateurs et favoriser l'aiguillage vers l'opérateur CEP le plus à même d'offrir à la personne le service adapté à son besoin.
 -



Un exemple d'actions de coopération réussies à Saint-Dié-des-Vosges

Le FONGECIF et la Région Lorraine ont décidé de mener une action expérimentale visant à développer les coopérations territoriales afin d'offrir aux actifs un service efficient et centré sur leurs besoins. L'enjeu : comment construire un service optimal, délivré de manière conjointe par les différents opérateurs et répondant aux attentes des bénéficiaires potentiels ?

Pour les opérateurs, il faut cultiver les bonnes pratiques existantes en matière de collaboration dans un fonctionnement « à géométrie variable » prenant en compte les impératifs organisationnels et budgétaires de chacun.

Depuis septembre 2015, des actions de coopération sur le CEP ont été menées par les différents opérateurs grâce à un investissement considérable d'une chargée de mission du FONGECIF. Plusieurs rencontres entre professionnels du CEP ont ponctué l'année 2016. Un groupe de travail associant 12 conseillers de l'agence Pôle emploi de Saint Dié s'est mis en place. L'agence de Saint Dié a également reçu les conseillers des autres opérateurs pour présenter son offre de service et ses modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Ces coopérations ont permis notamment d'améliorer la connaissance de l'offre de service de chacun des opérateurs (annuaire, fiches structures), ce qui in fine contribue à une meilleure orientation des actifs vers l'opérateur le mieux à même de les prendre en charge.

Le 1er décembre 2016 une conférence rassemblant des centaines de participants autour du CEP a été donnée par André Chauvet et a contribué à alimenter les réflexions sur la manière d'accompagner les parcours professionnels d'aujourd'hui.

« La mise en place du CEP s'est avérée être un puissant vecteur de mobilisation car il représente un objet commun et dont chacun doit s'emparer. »

9) Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Pôle emploi participe au Service public régional de l'orientation (SPRO) et s'engage à :

- > Accueillir la personne ;
- > Analyser sa demande, repérer son besoin et fournir un premier nouveau de réponse ;
- > Mettre à sa disposition une documentation adaptée ainsi et lui permettre d'acquérir une méthode d'analyse de l'information ;
- > Garantir un accueil personnalisé délivré par un conseiller qualifié ou l'aiguiller vers un organisme compétent ;
- > Réorienter la personne si besoin vers le bon interlocuteur ou partenaire.

Au-delà des engagements pris par chacun des acteurs du SPRO, une variété d'initiatives ont été prises par certains conseils régionaux : réunion des différents acteurs dans le cadre de journées de travail pour partager les offres de services, échanges de pratiques réguliers pour réinterroger la pratique d'accompagnement (notamment les conseils régionaux de Bretagne, d'Aquitaine et Grand Est).

10) Comment pilotez-vous le CEP ?

11) Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?

Afin de piloter et mesurer la réussite du CEP, Pôle emploi ne souhaite pas créer de nouveaux indicateurs mais s'appuyer sur les indicateurs existants : les indicateurs de la convention tripartite (« ICT »). **L'accent est mis sur les effets attendus du CEP (pilotage par les résultats et non par les moyens) et notamment l'incidence qu'a le CEP sur le nombre de retours à l'emploi et la satisfaction des demandeurs d'emploi.**

Ces indicateurs sont déclinés à tous les niveaux (agence, territorial, régional, national) :

- > ICT 5 : Mesure de la satisfaction des demandeurs d'emploi quant au suivi proposé par Pôle emploi ;
- > ICT 1 / ICT 2: Nombre de retours à l'emploi / Nombre de retours à l'emploi durable ;
- > ICT 4 : Taux d'accès à l'emploi durable après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi.

Par ailleurs, les enquêtes de satisfaction²², permettent de mesurer la satisfaction des demandeurs d'emploi sur plusieurs thèmes directement en lien avec les attendus du CEP, tels que :

- > l'écoute du conseiller de Pôle emploi ;
- > l'appui dans l'élaboration d'un projet, la réflexion sur de nouvelles pistes de recherche d'emploi ;
- > l'information sur le marché du travail ;
- > l'accompagnement à la définition d'un projet de formation.

Enfin, les engagements de service que Pôle emploi s'engage à respecter correspondent aux attendus principaux du CEP, qu'il s'agisse de l'information rapide sur les droits à l'indemnisation, de l'accueil et l'information des demandeurs d'emploi ou de l'accompagnement personnalisé de leurs projets professionnels. Ces services pourraient faire l'objet d'une certification (confère question 12).

12) Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

L'amélioration de la qualité du service rendu dans le cadre du CEP constitue l'enjeu de la période à venir pour Pôle emploi et l'ensemble des opérateurs.

A Pôle emploi, des leviers seront actionnés pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu, les nombreuses actions démarrées en 2016, s'amplifieront en 2017 et au-delà :

- > **La démarche d'accompagnement au CEP**

La démarche d'accompagnement au CEP, l'intégration des psychologues du travail et les actions de communication associées (en interne et à destination des demandeurs d'emploi) constituent le principal levier pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu. En 2017, des actions adaptées aux besoins seront mises en œuvre de manière personnalisée par l'ensemble des agences (confère question 1).

La démarche d'accompagnement vise en premier l'amélioration de la qualité de service rendu par les conseillers accompagnement.

Elle comporte également un module sur le niveau 1 du CEP, destiné à tous les conseillers, qui vise notamment à rappeler les attendus et à assurer un meilleur aiguillage des personnes pouvant être prises en charge par les autres opérateurs du CEP.

- > **Vers une certification du service**

Une certification du CEP de type certificat, titre professionnel ou CQPI, ou master telle qu'envisagée par le CNEFOP dans son rapport « « certifier le CEP ? » » aurait des impacts majeurs sur la gestion des ressources humaines de Pôle emploi (23 000 conseillers interviennent aujourd'hui sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi) et sur sa masse salariale.

Plus spécifiquement, le niveau de master recommandé dans le cadre d'une certification du CEP de type certificat (certification individuelle) entre en contradiction avec le niveau de recrutement des conseillers et la gestion des parcours professionnels des conseillers de Pôle emploi. Les conseillers sont en effet recrutés comme employés et effectuent la majorité de leur carrière dans cette catégorie professionnelle. Un recrutement des conseillers emploi à niveau master nécessiterait de revoir le positionnement dans la grille de classification des emplois. Par ailleurs, distinguer une catégorie d'agents certifiés à un niveau plus élevé serait contradictoire avec la volonté de Pôle emploi d'emmener le plus grand nombre de ces conseillers vers la délivrance d'un CEP de qualité et poserait un problème social et budgétaire.

Pôle emploi ne peut donc que s'opposer à de telles orientations, qui seraient incompatibles avec sa politique RH et sa GPEC. En revanche, Pôle emploi est favorable à une certification de service qui conduirait à évaluer les résultats de la mise en œuvre du CEP.

Pour l'heure, le conseil en évolution professionnelle s'appuie sur la démarche qualité de Pôle emploi à destination de ses publics (demandeurs d'emploi et entreprises) engagée depuis fin 2014.

Cette démarche est articulée autour de cinq engagements de service propres à Pôle emploi, et définis sur la base de son offre de services :

²² Exemples de questions suivies dans le cadre des enquêtes locales :

- Niveau de satisfaction concernant la qualité des échanges
- Niveau de satisfaction concernant l'appui du conseiller référent pour préciser le projet professionnel ou envisager de nouvelles pistes de recherches d'emploi
- Niveau de satisfaction concernant l'appui du conseiller référent pour obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent
- L'accompagnement a-t-il permis de faire le point sur un éventuel besoin de formation ?

1. Accueillir et informer avec attention,
2. Informer rapidement des droits à l'indemnisation,
3. Accompagner les projets professionnels de manière personnalisée,
4. Accompagner les entreprises dans leurs projets de recrutement,
5. Ecouter les demandeurs d'emploi et les entreprises pour améliorer nos services.

Les engagements de service et leurs déclinaisons (objectivant un certain nombre d'actes métier des conseillers) sont déployés dans toutes les agences de proximité de Pôle emploi et font l'objet d'un pilotage à tous les niveaux. Au-delà de la mise en œuvre et du respect de ces cinq engagements au sein de chaque agence, Pôle emploi a souhaité que chaque région soit évaluée par un organisme externe attestant de leur respect dans la durée et qui a abouti, fin 2015, à une labellisation de toutes les régions. Chaque année, l'Afnor réalise de nouvelles évaluations, dans chaque région, pour s'assurer du respect des engagements et se prononce sur le maintien ou pas du label.

Pôle emploi est donc favorable à une certification de service qui conduirait à évaluer les résultats de la mise en œuvre du CEP. Il est prêt à s'engager, comme le suggère le CNEFOP dans la construction, avec les autres opérateurs du CEP, d'un cahier des charges commun visant à garantir la bonne adéquation du référentiel actuellement utilisé au CEP. Dès lors que les indicateurs de résultats auront été définis collectivement ; il fera évoluer son système de management de la qualité en cohérence.

> **Une offre de formation variée, de qualité et ouverte aux autres opérateurs**

Pôle emploi a créé à destination de ses conseillers des modules de formation spécifiques qui permettent aux conseillers de monter en compétences sur tous les champs couverts par le conseil en évolution professionnelle et de réaliser un CEP de qualité : orienter les demandeurs d'emploi tout au long de leur vie, utiliser le questionnaire d'intérêt professionnel, mobiliser les prestations, mobiliser les dispositifs de la formation professionnelle, animer et déployer une action collective ou des ateliers internes, personnaliser l'accompagnement des demandeurs d'emploi, etc. (confère question 3)

L'université Pôle emploi s'engage en 2017 dans une démarche de labellisation des formations qu'elle conçoit au regard des critères du code du travail en vue de l'obtention d'un des labels qualité de la liste établie par le CNEFOP.

Afin de faire profiter tous les acteurs du CEP de son système de formation, Pôle emploi a proposé fin 2016, sans réponse à ce jour du CNEFOP, d'ouvrir l'accès à des formations labellisées aux opérateurs du CEP qui le souhaiteraient. En retour, les autres opérateurs du CEP pourraient ouvrir leurs propres formations labellisées aux conseillers de Pôle emploi.

ANNEXES – Partie 1

Démarche d'accompagnement : détail du processus

La mise en mouvement se produit dès le démarrage de la démarche avec des rappels de contenu structurants et essentiels sur le CEP. La présentation de la démarche au collectif dans les tous premiers jours, est ainsi l'occasion, de reposer immédiatement les « fondamentaux du CEP » et notamment :

- > Les enjeux qu'il soulève pour Pôle emploi et au-delà
- > le périmètre qu'il recouvre (pour Pôle emploi celui de l'accompagnement via l'offre de services associée)
- > les évolutions qu'il induit pour le conseiller (évolution de posture et renforcement de la compétence)
- > le rôle des acteurs au sein de l'agence (conseillers Accompagnement, Suivi, Entreprise, Gestion des droits)
- > le rôle spécifique du psychologue dans sa mise en œuvre (modalités de sollicitation, synergies)
- > la présentation du CEP au demandeur d'emploi, par le conseiller et sa contractualisation
- > sa mise en œuvre (début et fin)

Cette première étape permet au conseiller d'entrer dans la démarche et d'amorcer une réflexion sur ses pratiques au regard des attendus du CEP afin de prendre conscience de l'écart à la cible et de ses besoins pour délivrer un CEP de qualité.

Dans les jours qui suivent chaque conseiller est invité à s'interroger sur son aisance quant à la réalisation des différents actes métiers sous-tendus par le CEP. Cet auto-positionnement comporte 80 questions réparties de la façon suivante :

- > 5 questions sur la compréhension générale du CEP
- > **50 questions relatives à l'aisance à réaliser les différents actes métiers du CEP** (conduite et techniques d'entretiens, réalisation d'un diagnostic approfondi et partagé, accompagnement à l'élaboration de projet, mobilisation des services et prestations, accès à la formation et ingénierie associée)
- > 15 questions de mises en situation pour appréhender de manière concrète le CEP et réfléchir à la posture du conseiller
- > L'objectif de cette séquence est de permettre au conseiller de confronter la perception qu'il peut avoir de son aisance dans la réalisation des actes métier et les réponses qu'il propose « en situation », afin de favoriser sa prise de conscience des écarts à la cible éventuels. Intervenant dans la continuité de la séquence collective de rappel des fondamentaux, elle en amplifie les effets.

A la suite de cet auto-positionnement, les conseillers participent à deux séquences :

- > En continuité immédiate du remplissage de la grille, un échange « à chaud » est organisé entre pairs par petits groupes (pour permettre une prise de parole et garantir la participation de chacun) : les conseillers sont amenés à réagir sur les questions posées par l'outil, en fonction de leurs résultats et de la difficulté éventuelle d'apporter la réponse adaptée. Cette séquence leur permet notamment d'appréhender les évolutions de leur métier, au regard des attendus du CEP (ex : logique de co-construction vs logique de prescription) mais aussi d'identifier des manques en termes de compétences métier (mobilisation d'une prestation ou d'une mesure). Cet échange est animé par un accompagnateur régional appuyé du psychologue du travail de l'agence, en mesure de rappeler en tant que de besoin la cible, les attendus et les fondamentaux du CEP. Cette séquence permet également à l'accompagnateur de récupérer de la matière pour nourrir le futur diagnostic de l'agence : il module ses questions en ce sens.
- > Dans un second temps, chaque conseiller bénéficie d'un échange avec son responsable d'équipe pour identifier ses points forts et ses points de progrès sur le champ du CEP. Un guide d'entretien outille les responsables d'équipe et les accompagne dans la recherche de solutions avec les conseillers de leur équipe afin de co-construire les actions qui permettront à l'agence de progresser dans la mise en œuvre du CEP et aux conseillers de se professionnaliser davantage²³. Chaque action est mise en œuvre en 3 temps selon une logique d'évaluation de l'atteinte de la cible (réalisation de la séquence sur une thématique donnée – mise en œuvre de l'acte métier par le conseiller- retour d'expérience pour mesurer la couverture du besoin et engager le cas échéant de nouvelles actions), pour autant des échanges réguliers avec le responsable d'équipe viendront sécuriser la montée en compétences des conseillers (en les appuyant par exemple d'observations des conseillers en situation de travail)

Ces temps d'échanges alimentent l'état des lieux de la mise en œuvre du CEP dans l'agence, au moyen d'une série d'entretiens réalisés avec les personnes clefs de l'agence (responsables d'équipe, conseillers « référents » (formation, VAE, prestations etc.), psychologues, responsable règlementaire et applicatif et sont confrontés aux bilans des actions mises en place sur le champ du CEP mais aussi aux résultats de l'agence sur la satisfaction des demandeurs d'emploi notamment. C'est l'agrégation de l'ensemble de ces données, auxquelles s'ajoutent les résultats de la grille d'auto-positionnement et les conclusions des échanges conseiller/responsable d'équipe qui permet d'identifier les écarts à la cible en terme de mise en œuvre des services, posture, compétences des conseillers, appropriation des outils. Cet état des lieux est formalisé par l'accompagnateur régional et va alimenter le diagnostic.

Sur la base de ce diagnostic, un plan d'actions est mis en place afin de répondre aux besoins de l'ensemble des acteurs. Les actions peuvent porter sur des évolutions d'organisation de l'agence, le développement des compétences avec l'appui des psychologues du travail, des actions de professionnalisation, des échanges de pratiques, de partage d'expériences, le développement des synergies entre les conseillers chargés d'activités complémentaires. Une base d'actions essentielles comme le travail sur la posture de facilitateur, le développement des synergies entre les conseillers emploi et conseillers entreprises... est intégrée au plan d'action personnalisé de l'agence.

Ce plan d'actions est mis en œuvre de manière personnalisée, chaque conseiller participant aux actions pertinentes au renforcement de ses compétences. Il fait l'objet d'un suivi pour garantir la mise en place effective des actions²⁴.

²³ Ce temps s'intègre au suivi continu des activités du conseiller réalisé par le manager de proximité.

²⁴ L'un des principes de cette démarche repose sur une logique de mise en œuvre de chaque action, en trois temps, pour garantir le comblement de l'écart à la cible: déroulement de la séquence- intégration des acquis de la séquence dans l'activité du conseiller pensant 3/5 semaines- retour d'expérience pour apprécier la couverture du besoin et le cas échéant prévoir un nouveau temps d'appropriation

Les actions portent sur les différents actes métier du CEP...



Orientation :

- > Présentation des nouveaux ateliers offre de service en orientation en réunion de service
- > Exercices pratiques sur l'utilisation du guide méthodologique de l'orientation avec partage d'expériences

Formation :

- > Atelier sur les fondamentaux de la Formation professionnelle
- > Atelier sur les circuits de financement / rémunération

Techniques de recherche d'emploi / Prestations :

- > Invitation de recruteurs (1 fois tous les 2 mois) pour qu'ils présentent les techniques de recrutement dans leur secteur
- > Klasiques sur les prestations Activ'projet, Activ'emploi et Activ'Créa
- > Participation à des ateliers organisés par les prestataires sur les prestations

Diagnostic / Techniques d'entretien :

- > Présentation de la démarche CEP au demandeur d'emploi en entretien
- > Groupe de travail sur la formalisation des échanges dans les conclusions d'entretien à partir de conclusions anonymisées

Posture :

- > Atelier sur l'alliance de travail et la posture de facilitateur
- > Mise en place de groupe d'échanges de pratique / groupe d'évolution professionnelle

Connaissance du marché du travail :

- > Groupe de travail sur l'utilisation des ressources internes et partage de bonnes pratiques
- > Relance de la diffusion d'une newsletter sur le bassin
- > Intervention des conseillers: Entreprise en réunion d'équipe
- > Construire le diagnostic territorial dans une démarche partagée, collaborative

Illustration : Exemples d'actions définies dans le plan d'action des 30 agences de la phase pilote

Panorama des formations en lien avec les actes métier du CEP

Formations sur la connaissance de l'environnement et sur le diagnostic, le conseil et l'accompagnement	
Le marché du travail local : informer et conseiller (3 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Analyser le marché du travail pour conseiller et informer les actifs et les entreprises sur un territoire.
Contribution à l'élaboration et à l'utilisation d'un diagnostic territorial (1 jour) <i>conseillers et psychologues</i>	* Diagnostiquer les ressources du territoire (forces-faiblesses) et de la complémentarité de l'offre de services de PE et de ces partenaires
Techniques d'entretien conseil (2 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Optimiser les entretiens et personnaliser les propositions de services
Mener un entretien équilibré (2 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Utiliser les outils et méthodes structurant un entretien pour consolider et développer sa pratique
Analyser son portefeuille de demandeurs d'emploi (2 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Prendre une décision dans le cadre de l'accompagnement en ayant identifié toutes les données pertinentes pour l'expliquer et la faire partager au demandeur d'emploi
Stratégie et techniques de recherche d'emploi (2jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Conseiller les DE dans leur démarche de recherche d'emploi en terme de stratégie, de méthodologie et d'outils associés
Formations sur le conseil, l'accompagnement et la mobilisation des services	
Mobiliser les prestations (2jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Présenter, argumenter, mobiliser et mettre en œuvre les prestations adaptées

Mobiliser les dispositifs de la formation professionnelle (3 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Mobiliser un dispositif de formation adapté au demandeur d'emploi et construire un parcours de formation correspondant à son besoin ; renseigner le demandeur d'emploi sur les modes de rémunération afférents
Animer la nouvelle gamme des ateliers internes (3 jours) <i>conseillers – facultatif pour les psychologues</i>	* Présenter la nouvelle gamme des ateliers - orientation/formation, recherche d'emploi, création d'entreprise - et concevoir des outils pour les animer
Orientation tout au long de la vie (3 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Connaître les dispositifs et outils d'orientation pour les mobiliser de façon adaptée, afin de guider le DE dans ses transitions professionnelles
Conseil en évolution professionnelle (3 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Faciliter l'appréhension de nouveaux contextes professionnels, de nouvelles problématiques d'évolutions professionnelles (aspects réglementaires et législatifs, financement de la formation, alliance de travail avec le demandeur d'emploi pour l'émergence et l'appropriation du projet professionnel)
Utiliser le questionnaire d'intérêts professionnels (IPPE) (3 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Mettre en œuvre le questionnaire d'intérêts professionnels
Kits sectoriels (2 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Animer un atelier centré sur la connaissance du secteur professionnel dans la logique d'un parcours d'orientation
Animer la prestation MAOS (2 jours) <i>conseillers et psychologues</i>	* Mettre en œuvre la méthode d'appui à l'orientation par simulation

Formations sur le conseil, l'accompagnement et la mobilisation des services	
Utiliser le NEOPIR dans les prestations d'orientation spécialisée (3 jours) <i>Psychologues - facultatif pour les conseillers</i>	* Savoir administrer l'outil et interpréter les résultats avec les DE dans le cadre de sa problématique d'orientation
Activ'Projet (3 jours) <i>Psychologues - facultatif pour les conseillers</i>	* Réaliser la prestation en interne et identifier les éléments de complémentarité des différents acteurs pour renforcer la coopération entre les psychologues du travail et les conseillers

Partie 2 - Questions relatives au compte personnel de formation (CPF)

En qualité de conseil

- 1) **Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service d'appui dédié à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?**

L'information complète du demandeur d'emploi sur son CPF nécessite de lui proposer un soutien dans l'accès à son dossier. C'est pourquoi, dès 2014, Pôle emploi a développé une offre de services visant à promouvoir l'activation et la mobilisation des comptes CPF.

Ainsi :

- > Dès novembre 2014, l'établissement a équipé l'intégralité des postes informatiques mis à disposition du public et de ses conseillers d'un lien vers le portail moncompteformation.gouv.fr, tout juste ouvert. Dans les mois qui ont suivi, le site pole-emploi.fr puis l'Emploi Store (ouvert en juillet 2015) ont également référencé ce lien. En 6 mois, il a été consulté plus de 5 000 fois via l'Emploi Store ;
- > Dès janvier 2015, une instruction interne, complétée de guides techniques a été diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs pour favoriser :
 - L'activation du compte ;
 - Le crédit du compte ;
 - Le recueil du consentement ;
- > Progressivement, Pôle emploi a enrichi les supports mis à disposition des bénéficiaires au niveau national (flyer, FAQ...) ou régional.

D'avantage que les aspects techniques de l'activation de compte, Pôle emploi valorise auprès des demandeurs d'emploi les avantages du compte personnel de formation, notamment :

- > La possibilité de concrétiser leur projet professionnel via l'accès à une formation ;
- > Le caractère qualifiant ou certifiant des formations ainsi financées ;
- > L'effet levier du dispositif par rapport aux autres financements mobilisables.

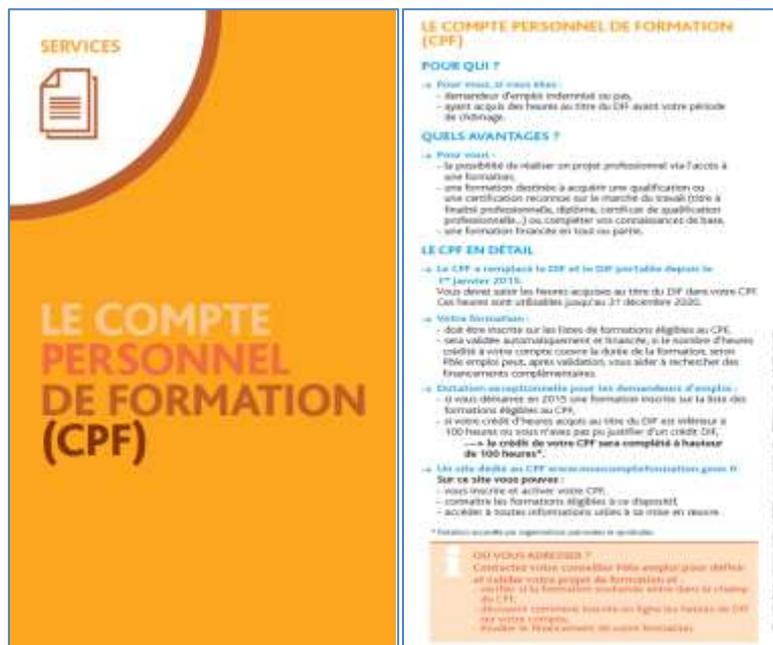


Illustration : Flyer diffusé en 2015

Aujourd'hui :

De manière générale, le demandeur d'emploi trouve des informations sur le CPF sur les sites www.pole-emploi.fr et www.pole-emploi.org (précisions ci-après).

Par ailleurs, les conseillers et agents en charge de l'animation de l'accueil dans les agences assurent le service d'appui au demandeur d'emploi pour l'orienter sur le site et l'aider à activer son compte, lorsque le demandeur d'emploi en exprime le besoin.

Le CPF est également présenté au demandeur d'emploi par son conseiller référent :

- > à l'occasion du conseil en formation et des échanges sur l'opportunité d'une formation pour faciliter le retour à l'emploi de la personne ;
- > au moment de la validation de son besoin de formation et de la recherche de formation.

Sur le fond, l'échange avec le conseiller vise :

- > à faire valoir l'opportunité que le CPF représente pour faciliter l'accès du demandeur d'emploi à la formation, en apportant un financement complémentaire à celui des autres financeurs, en particulier Pôle emploi ou les régions ;
- > à informer ou rappeler que le demandeur d'emploi peut entrer en toute autonomie dans une formation et un organisme de son choix dès lors que le nombre d'heures de la formation est couvert par les heures du CPF. L'instruction n°2017-5 du 10 janvier 2017 concernant l'Aide individuelle à la formation (AIF), publiée au

Bulletin officiel de Pôle emploi, permet de clarifier un point supplémentaire : cette autonomie est complète dès lors qu'aucun cofinancement par un financeur n'est nécessaire, à savoir lorsque le coût horaire ne dépasse pas le forfait pris en charge par le FPSPP et remboursé à Pôle emploi (9€/h en 2016).

Lorsque le demandeur d'emploi mobilise son CPF, l'information de son consentement est renseignée dans son dossier informatique Pôle emploi (applicatif AUDE) et un courrier de confirmation lui est envoyé. En juillet 2016, le taux de consentement²⁵ était supérieur à 30% dans toutes les régions métropolitaines.

La progression de la traçabilité du recueil du consentement du demandeur d'emploi va par ailleurs s'améliorer en 2017 grâce à l'intégration, dans le formulaire de validation des aides individuelles à la formation (AIF), d'une case obligatoire à cocher pour indiquer si le demandeur d'emploi consent ou non à mobiliser les heures de son compte. Le formulaire rappelle en sus :

- > le lien web <http://www.moncompteformation.gouv.fr/> permettant de disposer des informations nécessaires sur le CPF ;
- > la disponibilité des opérateurs du CEP pour renseigner le demandeur d'emploi.

2) La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

La force du CPF pour le demandeur d'emploi réside dans l'autonomie accrue qui lui est accordée pour réaliser un projet de formation. L'épreuve de la réalité montre cependant que les conditions actuelles de mise en œuvre du CPF constituent un obstacle plus qu'un levier à la prise en main par les demandeurs d'emploi de cette nouvelle capacité d'action qui leur est offerte.

En effet, la lisibilité n'est pas suffisante au sujet des conditions réelles de mobilisation totalement autonome par le demandeur d'emploi de son compte CPF pour intégrer une formation, sans validation d'aucun autre financeur ou opérateur du CEP. La raison en est double au vu de retour d'expérience de Pôle emploi :

- > **Le processus de financement ne permet pas à un demandeur d'emploi de mobiliser son CPF de manière totalement autonome.** Dans les cas où aucun co-financement n'est en effet nécessaire, le demandeur d'emploi peut certes choisir seul sa formation et son organisme, mais il reste contraint de passer par l'intermédiaire de Pôle emploi, qui procède à une avance de fonds sur ses comptes ou ceux du Conseil régional, avant refinancement sur justificatifs. Ce fonctionnement opérationnel est administratif et lourd, pour le demandeur d'emploi, pour Pôle emploi et pour les Conseils régionaux ;
- > **Les cas où un financement complémentaire (par le demandeur d'emploi lui-même ou avec la contribution éventuelle d'un co-financeur) doit être recherché mériteraient d'être clarifiés :**
 - Le site web « moncompteformation.fr » précise bien que lorsque le nombre d'heures inscrit sur le CPF ne couvre pas la totalité de la formation, des compléments de financement peuvent être recherchés ;
 - Il ne précise en revanche pas que des compléments de financement doivent également être recherchés lorsque le coût total de la formation dépasse le montant pris en charge par le FPSPP (9€ /h) (exemple : cas d'une formation dont la durée est inférieure ou égale au nombre d'heures inscrit sur le CPF mais dont le coût horaire est supérieur à 9€ /h).

Pôle emploi cherche à simplifier au maximum l'information aux demandeurs d'emploi et la mise en application des règles de gestion du CPF. Pour cela, l'instruction du 10 janvier 2017 sur l'Aide individuelle à la formation (AIF) et la note opérationnelle interne à destination des agences Pôle emploi, précisent les différents cas de figure. Elle précise également que la décision d'attribuer ou non un cofinancement de Pôle emploi appartient au conseiller, qui prend notamment en compte les contraintes budgétaires de l'établissement.

Quelles évolutions possibles ?

La solution pourrait résider dans une refonte des processus de financement et des circuits opérationnels associés, pour **mettre en place un circuit direct entre le demandeur d'emploi, le FPSPP et l'organisme de formation lorsque la formation est couverte par les heures du compte CPF et que son coût est totalement couvert par la prise en charge du FPSPP.** La communication en serait plus claire et compréhensible par les demandeurs d'emploi, et le système global gagnerait en efficacité.

Pour cette raison, Pôle emploi contribue aujourd'hui activement aux travaux menés avec la DGEFP sur un « circuit court » de prescription qui permettrait aux demandeurs d'emploi dont le projet est réputé valide au titre du PPAE de choisir directement leur organisme et action de formation.

²⁵ Nombre de formations pour lesquelles le souhait du demandeur d'emploi de mobiliser ou non son CPF a été tracé dans le SI/total des formations CPF prescrites

Ce projet, pour être complet et réaliser la simplification nécessaire, doit cependant intégrer la dimension monétaire et le paiement direct du montant du CPF par le FPSPP à l'organisme de formation.

Pôle emploi financeur (ou un autre financeur) serait mobilisé uniquement lorsque les heures du CPF ne couvrent pas totalement les heures de la formation, ou que le coût horaire est supérieur à la prise en charge par le FPSPP et nécessite un co-financement. D'un point de vue technique, concernant les cas où Pôle emploi est le cofinanceur, cette évolution pourrait s'appuyer en partie sur le SI de Pôle emploi et sur la dématérialisation des Aides individuelles à la formation (AIF) de Pôle emploi, prévue courant 2017, et se concrétiser par le processus détaillé en annexe.

Renforcer l'autonomie des demandeurs d'emploi nécessiterait également de renforcer les éléments d'éclairage et d'aide à la décision mis à leur disposition. Ainsi, les demandeurs d'emploi devraient *a minima* être informés des différents labels qualité détenus par l'organisme de formation, du référencement de ce dernier dans le catalogue des principaux financeurs, de l'efficacité de l'action de formation qu'il a identifié (taux de retour à l'emploi et satisfaction des demandeurs d'emploi notamment) et du coût de la formation.

3) Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des co-financements sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Pôle emploi a intégré dès le démarrage du CPF le rôle de levier que devait jouer ce dispositif dans la mise en place de parcours complets certifiants et/ou qualifiants. C'est pourquoi :

- > Dès son entrée en vigueur, le dispositif a été présenté comme compatible et subsidiaire avec les autres formes de financement mobilisées par les conseillers : formations mises en œuvre dans le cadre du service public régional de la formation, aides individuelles à la formation de Pôle emploi ou de l'AGEFIPH, CIF-CDD,... L'application « La bonne formation », mise à disposition sur l'Emploi Store, intègre par exemple le CPF comme une brique parmi d'autres du montage financier des formations ;
- > Depuis 2015, le système d'information utilisé par les conseillers est en capacité de gérer le nouveau financeur créé par la loi, à savoir le bénéficiaire de la formation.

Le plan 500 000 formations supplémentaires de 2016 a constitué une bonne opportunité pour constater la complémentarité réelle entre le CPF et les autres financements. Environ 40% des formations AIF et AFC financées par Pôle emploi cette année (en volume) ont été cofinancées avec le FPSPP via les heures CPF²⁶. Les financements d'aide individuelle à la formation (AIF) ont été le plus co-financées par les heures CPF : 2/3 des formations valorisées en 2015 et en 2016 par Pôle emploi au titre du CPF étaient des AIF, alors que celles-ci représentaient seulement la moitié des financements Pôle emploi en 2015 (chiffres en cours de consolidation pour 2016).

Par ailleurs, le co-financement par le bénéficiaire a constitué la principale innovation en termes d'ingénierie financière portée par la loi. Le co-financement par le demandeur d'emploi existe aujourd'hui, quoique marginal : sur les 173 977 dossiers CPF valorisés par Pôle emploi en tant que financeur en 2016, 1 677 présentent une prise en charge par le demandeur d'emploi pour un montant moyen de 1 271 euros.

Concernant l'appropriation des règles de mobilisation par les conseillers dans la majeure partie des situations, la mobilisation du CPF s'est fondue dans le processus opérationnel de validation d'une formation. Toutefois, les conseillers ont pu avoir une interprétation extensive de l'article L6323-22 du code du travail²⁷ et ont eu tendance à accepter de manière systématique d'apporter un cofinancement, sans analyser suffisamment la demande, notamment au regard des orientations budgétaires de Pôle emploi. L'instruction AIF du 10 janvier 2017 clarifie désormais les obligations, rôles et responsabilités des conseillers dans les différentes situations couvertes par le CPF.

Opérationnellement, l'ensemble des formations ne figurant pas encore systématiquement dans le catalogue du RCO, les formations éligibles au CPF ne sont pas toujours aisément identifiables par les conseillers. Pour y remédier, le nouveau formulaire AIF édité par Pôle emploi début 2017 vise à ce que l'organisme de formation renseigne systématiquement le code éligibilité CPF de la formation.

²⁶ Taux calculé à fin septembre 2016, susceptible d'évoluer avec la prise en compte des entrées en formation réalisées au T4

²⁷ « Lorsqu'un demandeur d'emploi bénéficie d'un nombre d'heures inscrites sur son compte personnel de formation suffisant pour suivre une formation, son projet est réputé validé au titre du projet personnalisé d'accès à l'emploi prévu à l'article L. 5411-6. Dans le cas contraire, l'institution mentionnée à l'article L. 5312-1 ou l'une des autres institutions chargées du conseil en évolution professionnelle mobilise, après validation du projet de formation, les financements complémentaires disponibles prévus au II de l'article L. 6323-4. »

4) Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations...)

La mise en œuvre du CPF n'a pas fondamentalement changé les relations entre conseillers et financeurs de formations, dans la mesure où le CPF est un dispositif de financement complémentaire et non concurrent de l'existant.

5) Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situation dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Le circuit administratif pourrait être simplifié dans les cas où le CPF couvre la durée et coût de la formation, comme indiqué dans les développements précédents (exemple de formations concernées : CACES, stage de préparation à l'installation Artisan, ...).

6) Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Très tôt, Pôle emploi avait alerté sur le caractère limitant que pouvait avoir la notion de certification dans un parcours individuel. Le besoin des publics les plus en difficulté se situe le plus souvent en amont, dans une formation transversale et/ou de remise à niveau et/ou de pré-qualification.

Depuis 2015, le travail mené sur les territoires par les COPAREF a permis :

- > d'aller au-delà de la notion de certification et d'intégrer d'autres formations utiles à un parcours professionnel : ces dernières représentaient un tiers des dossiers CPF demandeur d'emploi en 2016 ;
- > d'élargir les formations CPF à d'autres domaines. A titre d'exemple, les langues, initialement exclues, ont pu être prises en compte lorsqu'elles débouchaient sur une certification avec une extension progressive de leur nombre (9 aujourd'hui) ;

Ce mouvement reste cependant à consolider, comme en témoigne :

- > l'hétérogénéité des listes élaborées par le COPAREF en région :
 - sur le plan quantitatif : si en moyenne, chaque Région référence 626 formations dans sa liste « personnes en recherche d'emploi », les écarts restent cependant très marqués (exemple : 273 formations recensées en Bourgogne Franche Comté et 6 fois plus en région PACA) ;
 - sur le plan qualitatif : la répartition par niveau des formations recensées illustre la diversité des priorités régionales mais aussi une prise en compte parfois incomplète de certains besoins (par exemple, on peut trouver étonnant que les formations de niveau V, qui visent des publics en difficulté, représentent moins de 10% de la liste en Grand Est et en Auvergne Rhône Alpes, alors qu'elle correspond à un tiers des formations ciblées par le COPAREF Ile de France);
- > la forte hétérogénéité des taux d'éligibilité des formations financées par Pôle emploi au CPF sur le territoire²⁸ l'illustre :
 - au global : le taux consolidé d'éligibilité des formations financées par Pôle emploi est ainsi de 33% en région Bourgogne Franche Comté et de près du double en PACA (62%), sans qu'aucun facteur objectif ne le justifie;
 - pour un même objectif de formation : à titre d'exemple, selon les régions, entre 20 et 58% des formations pré-qualifiantes sont éligibles au CPF, là encore sans raison évidente ;
- > le faible taux d'éligibilité de formations pourtant unanimement identifiées comme indispensables à l'insertion professionnelle :
 - moins d'une formation de remise à niveau sur deux était éligible au CPF en 2016 ;
 - à peine la moitié des formations certifiantes l'étaient ;
 - des formations ayant débouché sur le retour à l'emploi de plus de 7 personnes sur 10 et à fort volume (exemple : transport sanitaire, tourisme...) restaient exclues des listes en 2016.

Par ailleurs, une limite structurelle subsiste par-delà les travaux menés en région: en elle-même, la logique de liste oblige à avoir une approche cloisonnée des actions de formation sans prendre en compte les besoins spécifiques liés à la personne.

²⁸ Analyse basée sur les **dossiers recevables CPF enregistrés en automatique** uniquement, de janvier à septembre 2016 (voir Annexe 2)

Par exemple, un dessinateur industriel pourra financer via son CPF son titre de technicien CAO mais ne pourra pas utiliser le même levier pour compléter son parcours d'une formation plus experte sur un logiciel spécifique.

Le travail d'élargissement des listes pourrait ainsi être poursuivi avec deux objectifs :

- > d'une part, cibler des formations supplémentaires avec des taux de retour à l'emploi élevés ;
- > d'autre part, répondre aux besoins des publics sur un territoire donné (exemple : formations de pré-qualification, de remise à niveau..), et en particulier des demandeurs d'emploi dont les besoins sont sensiblement distincts de ceux des actifs et structurellement moins pris en compte poursuivre le mouvement d'ouverture des COPAREF vers les formations non certifiantes (qualification, remise à niveau.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation

7) Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles?

Le CPF a d'abord eu un effet volume important sur le financement d'actions de formation par Pôle emploi :

- > dès 2015, il est venu compléter l'effort amorcé par Pôle emploi pour réorienter ses fonds propres vers la formation : hors plans de relance exceptionnels, les dépenses de Pôle emploi sont ainsi passées de 301 millions d'euros en 2014 à 432 millions d'euros en 2015 (coûts complets). Plus de la moitié de cette hausse (78 millions d'euros) provenait du refinancement du CPF par le FPSPP ;
- > en 2016, et dans le cadre du plan 500 000 formations supplémentaires, le CPF a permis à Pôle emploi de budgéter un socle de formations équivalent à celui de 2015. La question du refinancement des formations CPF valorisées au-delà de l'enveloppe initiale de 78M€ n'était toutefois au 8 février pas encore résolue.

Il est à noter qu'une grande part du financement CPF en 2016 est portée par la dotation de 100 heures accordée par les partenaires sociaux aux demandeurs d'emploi (77% du montant total valorisé par Pôle emploi au titre du CPF). Sans reconduction de cette dotation en 2017, le socle de formations financé par Pôle emploi sera mécaniquement révisé à la baisse.

Sur le plan qualitatif, Pôle emploi construit sa politique d'achat sur 3 piliers :

1. Les achats de formation sur marchés, déterminés à partir de l'analyse des besoins en formation des territoires avec :
 - Identification des métiers en tension et/ou à fort volume de recrutement ;
 - Evaluation des formations menant à ces métiers (sur la base du taux de retour à l'emploi évalué par l'indicateur 4 bis de la convention tripartite Etat-Unedic-Pôle emploi) ;
 - Articulation des résultats de cette méthode avec la stratégie d'achat coordonnée et mise en action par le Conseil régional.
2. Les aides individuelles à la formation, qui sont attribuées par les conseillers au regard du projet d'évolution professionnelle du demandeur d'emploi et de ses perspectives de retour à l'emploi.
3. Les aides préalables au recrutement (AFPR²⁹, POE), qui ne sont pas éligibles au CPF

L'éligibilité des formations au CPF n'est donc pas un critère prioritaire de choix des formations, et, dans l'attente d'un élargissement plus marqué des listes, Pôle emploi s'attache à proposer aux demandeurs d'emploi toute la palette des formations nécessaire à leur insertion professionnelle. Un quart des AIF et AFC financées en 2016 était ainsi non éligibles au CPF³⁰.

8) Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co sollicitations ...).

Pôle emploi fonctionne en partenariat et ouvre à ses partenaires co-traitants la possibilité d'inscrire des demandeurs d'emploi sur les formations qu'il finance, qu'elles soient ou non co-financées par des heures CPF. La mise en œuvre du CPF n'a pas changé la donne sur ce plan.

Deux situations existent :

- > Pour les missions locales, qui jouent uniquement un rôle de conseil en formation, l'engagement d'un financement peut être possible dans le cadre d'une convention de partenariat local ou territorial. Dans la

²⁹ Aide à la formation préalable au recrutement

³⁰ Taux observé à fin septembre sur la base des entrées de formation connues à cette époque. Il est susceptible d'évoluer au T4.

majeure partie des cas, il est reçu par un conseiller Pôle emploi qui le valide et/ou par celle d'un autre financeur (la Région par exemple). Certains financements leur sont parfois « dédiés », comme des AFC visant le public jeune ;

- > Pour Cap emploi, financeur via l'AGEFIPH de formation, le financement de la formation fait le plus souvent l'objet d'un partenariat entre les deux institutions (exemple : en PACA, prise en charge par l'AGEFIPH du reste à charge du demandeur d'emploi après mobilisation de ses heures CPF et intervention de Pôle emploi).

9) Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Question traitée dans les développements précédents (voir question 4)

10) En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Accélérateur de réforme, comme le pointant déjà le CNEFOP dans son bilan 2015, le CPF a également joué le rôle d'un « accélérateur de partenariat » entre Pôle emploi et les autres acteurs de la formation professionnelle :

- > Le développement d'une offre de service de réservation des heures CPF et de contrôle du service fait pour les Conseils régionaux a permis de travailler de concert à la mise en œuvre « technique » du dispositif;
- > Les travaux menés avec le COPAREF et les Conseils régionaux sur la liste des formations ont été l'occasion d'échanger plus finement, et avec des données objectivées, sur les besoins en compétence des territoires et l'efficacité des formations.

Pour autant, on ne peut nier que la complexité de l'organisation mise en place autour du CPF a généré des problématiques opérationnelles, qui rend par ailleurs encore nécessaire le maintien d'une valorisation manuelle de certaines formations CPF dans le SI CPF par Pôle emploi.

S'agissant du partenariat avec le FPSPP, Pôle emploi s'attache à apporter l'ensemble des informations utiles au suivi des formations CPF et à se conformer à l'organisation, coûteuse en gestion, pour valoriser la mobilisation du CPF des demandeurs d'emploi. Toutefois, ce partenariat est nécessairement perturbé par la remise à plat chaque année des règles de gestion du CPF (montant de la dotation, processus de justification des heures, dispositifs éligibles ...) et par une communication tardive des règles de financement : une stabilisation des conditions de mise en œuvre du dispositif serait bénéfique à l'ensemble des acteurs³¹

Globalement, Pôle emploi constate que les différentes institutions ont dû prendre à leur charge un dispositif plus conceptuel qu'opérationnel, qui a pu avoir des impacts sur la fluidité de leurs relations partenariales. Les difficultés de mise en œuvre du dispositif apparues au fil de l'eau ont par ailleurs pu conduire à tendre les relations, sur des sujets pourtant d'importance relative (exemple : les webservices de réservation automatique des heures CPF).

11) Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiantes ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Pôle emploi contribue à l'enrichissement des listes régionales en mettant à disposition de ses partenaires l'ensemble des données et analyses pertinentes à l'identification des besoins en compétence d'un territoire. Ce travail est constitué de deux volets :

- > l'analyse des besoins du marché du travail : métiers en tension, à potentiel de recrutement, projets de recrutements BMO,... ;
- > l'historique des achats de formation : formations les plus prescrites, impacts sur le retour à l'emploi, satisfaction...

Il concerne tous les dispositifs de formation, quel qu'en soit le financeur, le domaine et l'objectif, ce qui permet à tous les acteurs de travailler sur une vision partagée.

Ce travail amorcé dans la plupart des régions doit néanmoins être renforcé, comme indiqué dans les développements précédents.

³¹ A titre d'exemple, au 25 janvier 2017, Pôle emploi ne dispose d'aucune garantie de la part du FPSPP concernant la reconduction d'une dotation de 100 heures et les modalités opérationnelles de reconduction de cette dotation.

12) Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

De manière générale, le CPF a initialement paru peu ou pas compris par les organismes de formation, qui pour beaucoup y ont vu un DIF augmenté sans intégrer immédiatement la contrainte de l'éligibilité des formations. Le complexe emboîtement des listes nationale / régionales n'a pas facilité leur appropriation. Concernant les méthodes de recrutement des stagiaires dans les sessions de formation, une pratique a par exemple dû être recadrée : en effet, certains organismes de formation avaient pris l'habitude d'écarter de l'accès aux formations préfinancées les demandeurs d'emploi qui possédaient des heures CPF et de les orienter vers des formations faisant l'objet d'une aide individuelle afin d'obtenir davantage de financement. Cette méthode a rapidement été identifiée et écartée, même si une vigilance est nécessaire.

ANNEXES – Partie 2

Illustration - Possibilité de processus pour une mobilisation du CPF en « circuit court » dans le cas des aides individuelles à la formation de Pôle emploi

- > Etape 1 : le demandeur d'emploi active son compte sur le portail CPF et recherche une formation sur pole-emploi.fr (mise en ligne du catalogue CARIF-OREF sur pole-emploi.fr prévue dès mars 2017, avec des filtres de recherches complémentaires) ou « La bonne formation » (services spécifiques comme le moteur de financement du projet) ;
- > Etape 2 : le demandeur d'emploi a pris contact avec l'organisme, a participé à une information collective et sollicite à l'issue un devis. Autre possibilité : le demandeur d'emploi réalise une demande de devis à partir de son espace personnel, l'organisme de formation en est informé par flux automatisé
- > Etape 3 : l'organisme de formation saisit le devis dans son espace ;
- > Etape 4 : si le nombre d'heures de la formation est intégralement couvert par les heures du compte du demandeur d'emploi, ce dernier a consenti à mobiliser ses heures et que le coût horaire est pris en charge en totalité par le FPSPP³², le devis est automatiquement validé, sans intervention d'un conseiller, et le demandeur d'emploi n'a plus qu'à confirmer son inscription sur les dates de la session retenue.
- > Le FPSPP et l'organisme de formation en sont automatiquement informés. Les flux financiers se font directement entre le FPSPP et l'organisme de formation, sous réserve de la confirmation par Pôle emploi de l'entrée en formation du demandeur d'emploi et de son assiduité.

³² Sur la base des 9 euros remboursés aujourd'hui par le FPSPP

Enquête mise en œuvre CEP rapport annuel CNEFOP 2016 :

Nom de l'opérateur : Pôle emploi

Date : 31/05/2017

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	15 151	14 395	Les 1620 services civiques engagés en 2016 n'ont pas été comptabilisés.
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	0	0	A Pôle emploi, les conseillers qui mettent en œuvre les niveaux 2 et 3 du CEP interviennent également sur le niveau 1, notamment à l'accueil.
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	15 848	16 283	
Total ETP conseillers CEP :	30 999	30 678	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	120	144	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	550	560	A Pôle emploi, les psychologues du travail contribuent activement à la mise en œuvre du CEP. Des recrutements sont en cours (en 2016, 142 postes ont fait l'objet d'une diffusion, de nouveaux postes seront diffusés en 2017). Le nombre de psychologues du travail (617 agents en 2015 et 625 agents en 2016) devrait ainsi augmenter significativement en 2017. Par ailleurs, de nombreuses ressources des fonctions support qui interviennent en appui du CEP n'ont pas été comptabilisées. Ces ressources interviennent en agence (~2 600 agents des pôles appui gestion) ou en plateforme (2 837 agents), par exemple sur le montage de dossiers de formation ou de prestation. Il y a également toutes les ressources qui travaillent sur la formation CEP (travaux de conception et/ou animation, etc.). Qui plus est, en 2017, les fonctions support sont fortement mobilisées à tous les niveaux (Direction générale, directions régionales, directions territoriales) dans le cadre de la généralisation de la démarche d'accompagnement au CEP.
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui	- 9 342 conseillers ont reçu la formation CEP en 2015 et 7 941 en 2016 - 475 psychologues du travail ont reçu une formation CEP en 2015 et 56 en 2016	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui	A ce jour, le module CEP est intégré au parcours nouveaux entrants des conseillers chargés des activités "conseil aux demandeurs d'emploi" et à celui des psychologues du travail.	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	3	Le module spécifique au CEP dure trois jours, il a bénéficié à 7 941 conseillers en 2016. Par ailleurs, en moyenne, les conseillers de Pôle emploi ont bénéficié de 7.3 jours de formation en 2016. S'agissant des conseillers des modalités d'accompagnement, dont le CEP est le cœur de Métier, l'offre de formation se concentre sur des modules en lien avec le CEP (ex : diagnostic, techniques d'entretien, orientation tout au long de la vie, etc.).	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	non	Une proposition d'ouvrir les campus Métier de Pôle emploi a été émise. A ce jour, cette proposition est restée sans réponse.	
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

L'UNML



CONTRIBUTION DU RESEAU DES MISSIONS LOCALES AU RAPPORT 2017 DU CNEFOP SUR LE SUIVI ET LA MISE EN ŒUVRE DU CEP ET DU CPF

INTRODUCTION :

L'UNML, en sa qualité de représentant du réseau des Missions Locales, contribue pleinement à l'appropriation par les professionnels des Missions Locales du Conseil en évolution professionnelle, prenant appui sur :

- La mise en place d'un groupe de travail national interne de suivi de l'expérimentation du SPRO dans 8 régions, qui s'est réuni en 2013 et 2014,
- La participation aux journées d'information régionales mises en place par les Associations régionales des Missions Locales en 2015 et 2016,
- L'initiative prise de mobiliser un EDEC pour accompagner la branche professionnelle au financement de la professionnalisation,
- Le suivi qualité de la mise en œuvre du CEP et de la mobilisation du CPF.

Sur la question du pilotage national du déploiement du Conseil en évolution professionnelle, l'UNML participe aux travaux de la quadripartite et au groupe de travail de suivi des indicateurs. L'UNML est également présente et contributive dans les différentes instances liées à l'utilisation du Compte personnel de formation.

1. SUR LE CEP, APRES DEUX ANNEES DE DEPLOIEMENT :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

Les indicateurs 2015 et 2016 de suivi de l'activité des Missions Locales dans la mise en œuvre du CEP sont issus d'une requête à partir de leur système d'information i-milo. A partir de janvier 2017, une charte d'enregistrement prévoit la création d'un « dispositif CEP » pour tous les jeunes s'engageant dans la démarche. Cette nouvelle modalité, communiquée au réseau mi-décembre 2016, va impliquer une rupture dans la production des données, liée au temps nécessaire à son intégration dans les pratiques professionnelles.

Depuis janvier 2015, 426 731 jeunes ont bénéficié d'une offre de services de niveau 2 ou 3 du CEP, sur un total de 596 554 nouvellement accueillis et ayant au moins bénéficié de 2 entretiens, soit 72% des jeunes. 44% d'entre eux sont demandeurs d'emploi inscrits, 45% en demande d'insertion mais non inscrits à Pôle emploi, et 11% en situation d'emploi.

	DE inscrit Pôle emploi	En emploi	Autre	Total	Recours à un service d'ingénierie financière	Jeunes avec un entretien individuel	Jeunes avec deux entretiens individuels
Total 2015	100 540	24 389	99 431	225 508	7 063	472 741	311 708
Total 2016	87 228	22 504	91 491	201 223	6 001	435 608	284 846

L'accompagnement des jeunes pour la réalisation de leur projet personnel et professionnel est le cœur de métier des Missions Locales, d'où une mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle à moyens constants. Dans cette période de déploiement, force est de constater que l'animation, l'outillage, et la communication nécessaires impliquent des moyens pour le réseau qui ne sont pas suffisants, ce qui limite donc le développement de ces actions.

- Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Des travaux engagés depuis 2013 avec la DGEFP pour la rénovation de la Convention pluriannuelle d'objectifs des Missions Locales intègrent le décroisement des dispositifs et l'organisation du droit à l'accompagnement pour tous les jeunes. Ces travaux ont veillé à la nécessaire cohérence des modalités de mise en œuvre de ce droit (qui se traduit par le PACEA) avec les attendus du Conseil en évolution professionnelle. Ce conseil est une démarche intégrée à l'accompagnement proposé aux jeunes et correspond au cadre de référence qui se traduit dans les dispositifs portés par les Missions Locales. En effet, le CEP n'est pas une « prestation séparée », son identification se fait dans des formes s'accompagnement déjà existantes.

L'accompagnement global proposé par les Missions Locales couvre les domaines de l'information (sur les métiers, les bassins d'emploi, les formations, les droits), de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet professionnel, de l'accès à la formation et de l'accès et du maintien en emploi : ce sont ces 4 domaines qui sont valorisés dans la démarche CEP portée par les jeunes.

Le Parcours d'accompagnement contractualisé vers l'emploi et l'autonomie (PACEA), le CEP et le développement de l'autonomie des jeunes :

Le PACEA a été pensé pour répondre aux attentes et demandes de tous les jeunes, quel que soit leur situation ou leurs caractéristiques. Après un premier accueil et une information personnalisée, un temps de diagnostic est organisé entre le conseiller référent et le jeune, permettant de fixer avec lui le contenu, les objectifs et les modalités de l'accompagnement proposé.

Le PACEA est composé de phases avec :

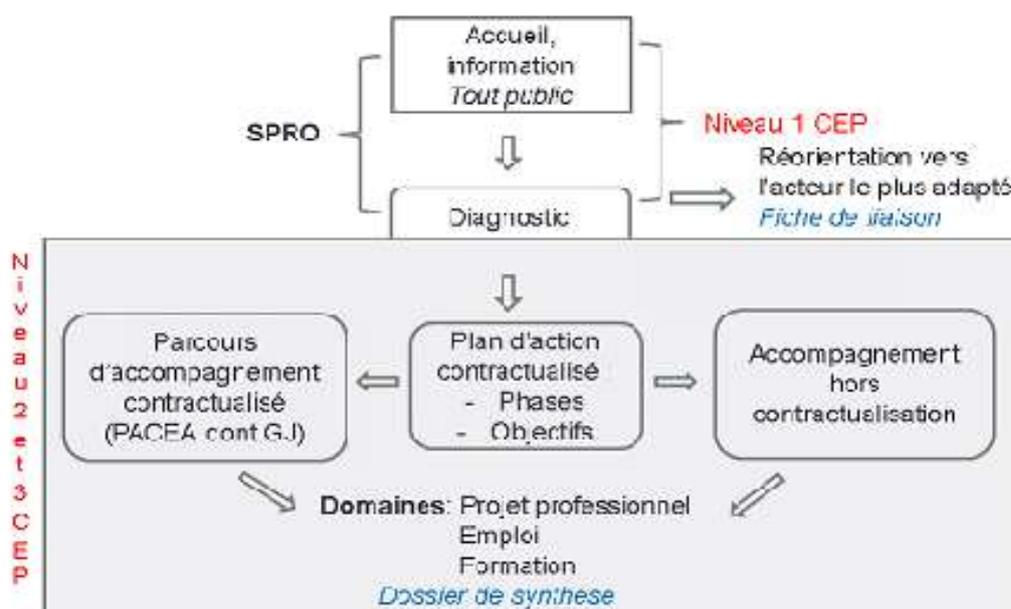
- Une définition d'objectifs pour chaque phase,
- Une durée adaptable de chaque phase,

- La réalisation d'un bilan à la fin de chaque phase,
- La Garantie jeunes constitue une phase spécifique.

Les 4 phases du PACEA sont mobilisables selon les attentes des jeunes :

- Définir et formaliser son projet personnel et professionnel,
- Mettre en œuvre son projet personnel et professionnel,
- Accéder à l'autonomie et sécuriser son projet,
- S'engager dans un accompagnement personnalisé et intensif intégrant les différentes phases et assorti d'une allocation.

Présentation schématique :



Cette pratique de l'accompagnement global devrait également faciliter l'accompagnement des jeunes à l'appropriation de leur Compte personnel d'activité (CPA).

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

35 actions de formation de 3 jours ont été programmées en 2016 dans le cadre des actions collectives nationales de la branche professionnelle, à destination de 420 professionnels.

Des actions de formation ont également été assurées par les Associations régionales des Missions Locales dans le cadre de leur programme régional de formation financé par la branche professionnelle. Exemples de formations:

- Optimiser l'accueil en Mission Locale
- Accompagner les jeunes dans le repérage de leurs propres compétences
- Démarche ADVP : activation du développement vocationnel et personnel

- Etablir avec les jeunes un diagnostic de leur situation
- Accompagner l'élaboration d'un parcours d'orientation et d'insertion
- Connaître et utiliser les outils numériques pour l'insertion professionnelle
- Formation sur le CEP à destination des cadres de direction: Les impacts sur l'organisation et les choix opérés à court, moyen et long terme

Des journées professionnelles régionales ont également été organisées par les Associations Régionales des Missions Locales, avec l'appui de l'UNML.

Enfin, les Associations Régionales des Missions Locales participent aux travaux territoriaux animés par les Conseils régionaux, notamment sur l'organisation de temps d'échanges entre les professionnels des réseaux en charge du CEP, favorisant l'interconnaissance des offres de services et la mise en place des organisations pour répondre aux demandes des personnes.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

En lien avec les professionnels du réseau, l'UNML a produit et diffusé le Vademécum CEP à l'usage des professionnels (document joint).

L'UNML s'est également engagée en 2016 dans le projet de la communauté de métier du Conseil en évolution professionnelle, porté par l'UODC et Centre Inffo, qui a été ouverte à l'ensemble des territoires en octobre 2016.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

La communication au réseau est organisée par l'Info-Hebdo de l'UNML qui paraît tous les mardis. Le guide repère, comme toutes les ressources à destination du réseau, a été intégré dans l'espace ressources du site de l'UNML.

Comme l'UNML a contribué à sa rédaction, les éléments constitutifs de ce guide sont partie prenante de l'approche développée par le réseau pour la mise en œuvre du CEP.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

La coopération avec Pôle emploi dans le cadre du Conseil en évolution professionnelle s'inscrit dans l'accord-cadre de partenariat renforcé entre les deux réseaux, qui organise la complémentarité des interventions auprès des jeunes, entre les deux opérateurs du SPE.

Concernant les jeunes salariés, les Missions Locales ont développé depuis 2012 un fort partenariat avec les OPCA/OPACIF pour la mise en œuvre des Emplois d'avenir, et tout particulièrement, concernant le volet formation attaché à ce contrat. Deux conventions de partenariat ont été signées par l'UNML avec Uniformation et le FAF.TT pour consolider ces partenariats au niveau national.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Les Missions locales remplissent une mission d'accueil et d'information qui s'inscrit dans le SPRO.

Les changements d'exécutifs en 2016 et la réforme territoriale sur la fusion des régions engendrent un temps nécessaire aux équipes régionales pour redéfinir leurs orientations politiques et les organisations de coordination et d'animation nécessaires.

Les instances de coordination qui seront réactivées ou mises en place, selon les territoires, par les conseils régionaux dans le cadre du SPRO permettront de consolider les organisations partenariales en matières d'information des actifs, de maillage du territoire, de professionnalisation inter-acteurs, et d'outillage (sur les métiers, les filières, ...).

Sur le Compte personnel de formation (CPF) :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

L'information sur le CPF est intégrée dans l'information communiquée aux jeunes sur leurs droits. Les dossiers sont initiés dans le SI CPF par les jeunes avec l'appui d'un conseiller, soit en individuel, soit sous forme d'ateliers collectifs. On peut regretter l'absence de budget de communication pour les opérateurs, auxquels un kit de communication a été transmis, mais sans les moyens nécessaires à son exploitation.

En 2016, les Missions Locales n'ont pas été mobilisées pour l'enregistrement dans le SI CPF des parcours de formation des jeunes qu'elles accompagnent, cette activité ayant été confiée à Pôle emploi par les régions. Le recueil de l'accord a donc été réalisé par PE.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ? Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Tous les titulaires ne peuvent mobiliser d'une manière autonome leur CPF :

- Toutes les formations ne figurent pas sur les listes éligibles, ce qui implique dans ce cas que le titulaire se rapproche d'un conseiller pour étudier les possibilités de prise en charge financière.
- La mobilisation du CPF n'enlève rien à l'obligation d'un conventionnement entre un financeur et l'organisme de formation, même si les heures CPF (acquises ou en dotation) suffisent.

Pour les jeunes en insertion, 2 financeurs possibles:

- Pôle emploi, avec une démarche d'inscription à prévoir (40% des jeunes en premier accueil en Mission Locale ne sont pas inscrits sur les listes des demandeurs d'emploi);

- Les régions : le financement de parcours individuels n'est pas prévu dans toutes les régions.

Les jeunes non inscrits à Pôle emploi qui souhaitent réaliser des formations courtes, non programmées, en mobilisant leurs heures CPF, sont souvent sans solution.

En 2016, la mobilisation du CPF pour les jeunes en Mission Locale (heures acquises ou dotation FPSPP) a principalement concerné des entrées en formations collectives déjà prévues dans les programmations régionales.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

L'UNML et la Caisse des dépôts ont organisé 18 web-conférences à destination de plus de 1 200 professionnels des Missions Locales pour une meilleure connaissance du système d'information CPF. Mais les régions ayant confié en 2016 la gestion du CPF à Pôle emploi, les conseillers n'ont pu mettre en pratique ces outils.

Les perspectives 2017 :

- Aboutissement du projet d'encrage d'i-milo avec le SI CPF, pour éviter les doubles saisies.
- Enregistrement dans le SI CPF des parcours de formations programmées par les conseils régionaux pour les jeunes « décrocheurs scolaires », en lien avec l'Education nationale, et en application des décrets de décembre 2014 sur le droit à une certification, repris par la loi travail d'août 2016.
- Information et accompagnement des jeunes par les Missions Locales à l'appropriation de leur Compte personnel d'activité.
- Poursuite de la professionnalisation des conseillers au CEP dans le cadre des actions collectives nationales financées par la branche professionnelle.
- Poursuite de l'engagement de l'UNML pour le déploiement de la communauté CEP (ComCEP).



Pennec
ETUDES - CONSEILS

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

***Action Collective Nationale
Branche des Missions Locales***



uniformalion

VOTRE PARTENAIRE EMPLOI ET FORMATION
ÉCONOMIE SOCIALE - HABITAT SOCIAL - PROTECTION SOCIALE

Pennec Etudes Conseils Formation 02.23.25.05.05 www.pennec-conseils.com

Sommaire

Première journée

- 0 - Replacer le CEP dans le cadre européen de l'Orientation et de la Formation Tout au Long de la Vie et éléments de contexte sociétaux**
- I- Réforme de la formation professionnelle 2014 - Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (JO du 6/3/2014) - Une réforme systémique et dynamique. Ses origines**
- II - Le Compte Personnel de Formation (CPF)**
- III - GPEC, Plan de formation et autres mesures relatives aux entreprises**
- IV - Le financement de la formation par les entreprises et les OPCA**
- V - Offre de formation, qualité des actions, et contrôle**
- VI - Apprentissage et contrats de professionnalisation**
- VII - VAE et accompagnement vers l'emploi**
- VIII - Nouvelles compétences de la Région**
- IX - Orientation et conseil en évolution professionnelle**
- X- Gouvernance des politiques de formation et d'orientation**
- XI - Cadre du CEP et organisation**
- XII - La posture**
- XIII- Initier des pratiques communes et une culture de réseau**

Deuxième journée

- I - Panorama exhaustif des différents dispositifs de financement**
- II - Articuler les différents dispositifs de financement au service de la construction des parcours de formation**
- III - Etudes de cas**

Troisième journée

- I - Poursuite des études de cas**
- II - Présentation de l'ensemble des ressources figurant sur la clé USB**
- III - Passage d'un quizz pour mesurer son degré d'appropriation**
- IV - Evaluation de la session de formation**

I - Réforme de la formation professionnelle 2014

- Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (JO du 6/3/2014) -

Une réforme systémique et dynamique Ses origines

⇒ Etape 1 : Sécurisation de l'emploi

↳ ANI du 11 janvier 2013 pour un nouveau modèle économique et social au service de la compétitivité des entreprises et de la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels des salariés

↳ Loi du 14 juin 2013 relatif à la sécurisation de l'emploi

↳ Conférence sociale des 20/21 juin 2013

⇒ Etape 2 : Réforme de la formation

↳ Feuille de route sociale juillet 2013

↳ ANI du 14 décembre 2013 relatif à la « formation professionnelle »

↳ Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

⇒ Etape 3 : Pacte de responsabilité

↳ Négociation sur la GPEC et travaux des observatoires

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

La loi du 5 mars 2014 reprend :

- ⇒ L'accord du 14 décembre 2013
- ⇒ Le volet décentralisation de la formation professionnelle,
- ⇒ Un volet orientation professionnelle,
- ⇒ Un volet apprentissage,
- ⇒ Un volet mesures pour l'emploi
- ⇒ Un volet financement du paritarisme.

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

Une réforme systémique

Réforme des outils	Réforme des institutions
<p>Nouveautés:</p> <ul style="list-style-type: none"> Compte personnel de formation (CPF) Conseil en évolution professionnelle (CEP) Entretien professionnel Contribution 1% et financement direct Consultation du Comité d'Entreprise Orientation professionnelle Passeport d'orientation, de formation et de compétences 	<p>Nouveautés:</p> <ul style="list-style-type: none"> Décentralisation Service public régional de l'orientation professionnelle (SPRO) Bureau quadripartite au sein du CREFOP COPANEF ET COPAREF OPCA, OFACIF et OCTA Financement du paritarisme Contrôle de la qualité de la formation Qualité de la formation
<p>Changements:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caractéristiques de l'action de formation Apprentissage et professionnalisation Contrôle des prestataires de formation 	<p>Changements:</p> <ul style="list-style-type: none"> CNFPTLV : CNEFOP CCCREFP : CREFOP Négociation sur la formation et GPEC Information sur la formation

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

Une réforme dynamique à tous les niveaux :

- ⇒ **L'individu** : avec la mise en place du CPF et du CEP ;
- ⇒ **Les entreprises** : avec le remplacement de l'obligation fiscale de dépenses par un financement direct variable selon les besoins de formation exprimés ;
- ⇒ **Les branches professionnelles** : avec les nouvelles contributions obligatoires des entreprises ;
- ⇒ **Les pouvoirs publics** : avec la décentralisation de la formation et de l'orientation aux régions avec introduction d'une gouvernance quadripartite ;
- ⇒ **Les prestataires de formation** : avec le développement des formations qualifiantes, de la VAE et de la FOAD et l'apparition de critères qualité.

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

II - Le Compte Personnel de Formation (CPF)

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

Un CPF pour des formations ciblées

	Salariés	Demandeurs d'emploi
VAE accompagnement	Décret attendu	
Socle de compétences et de connaissances		
Certifications inscrites au RNCP	3 listes:	2 listes:
CQP (certificat de qualification Professionnelle)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liste de la CPNE 2. Liste Région: COPAREF après avis du CREFOP 3. Liste Nationale: COPANEF après avis du CNEFOP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liste Région: COPAREF après avis du CREFOP 2. Liste Nationale: COPANEF après avis du CNEFOP
Certifications inscrites à l'inventaire réalisé par la CNCF		
Formations concourant à l'accès à la qualification des personnes en recherche d'un emploi et financées par les régions, Pôle Emploi et l'Agefiph		

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

Présentation du CPF

Compte	Personnel	de Formation
<ul style="list-style-type: none"> • Ouvert à tous • Dématérialisation • Complet • Abondable 	<ul style="list-style-type: none"> • Salariés et demandeurs d'emploi de façon continue jusqu'à la retraite • Constitution individuelle du compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Formations qualifiantes • Liste des formations éligibles

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Abondements CPF

- État
- Région
- Rôle emploi
- Par l'employeur
- Par la personne elle-même
- Suite à l'entretien professionnel

- Agefiph
- CNAV
(compte personnel prévention
pénibilité)

- Opcv
- Opacif
- Période de pro, CIF

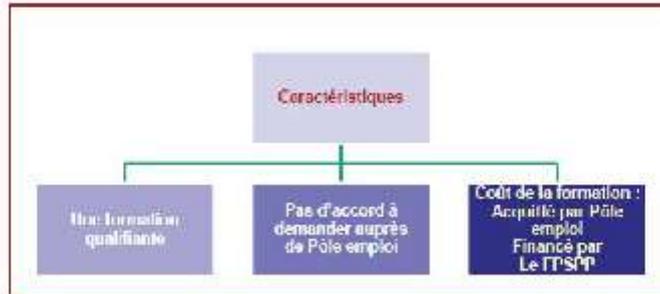
Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Présentation du CPF salarié

Quand ?	Le 1 ^{er} janvier 2015
Quel crédit sur le compte ?	11 heures acquises au titre du DII et non utilisées
Comment est alimenté le CPF ?	24 heures par an pendant 5 ans Puis 12h/an pendant (2,5 ans)
Quel plafond ?	150 heures au plus
Pour quoi faire ?	Une formation permettant d'acquérir des compétences attendues
Quand utiliser ce compte ?	Pendant le temps de travail ou hors temps de travail (sans autorisation de l'employeur et sans allocation de formation)

Perneo Studio Conseil Formation 02.23.25.05.05 www.perneo-conseil.com

Mise en œuvre du CPF demandeur d'emploi



Paroac Etude Conseil Formation 02.22.25.05.05 www.paroac-conseil.com

Financement du CPF des demandeurs d'emploi

Coûts pris en charge : frais pédagogiques
Financier : le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FSPFP)
Limite : les heures inscrites au CPF

Versément :

- soit à Pôle emploi
- soit à la région

Paroac Etude Conseil Formation 02.22.25.05.05 www.paroac-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

⇒ Toute personne d'au moins 16 ans en emploi (15 ans pour les apprentis), ou accueillie en ESAT, à la recherche d'un emploi ou accompagnée dans un projet professionnel pourra mobiliser les heures créditées à son CPF pour financer l'accès à une qualification, le cas échéant en complément d'autres financements publics, paritaires, personnels ou de son employeur, ou issus d'un compte pénibilité.

⇒ Le compte des salariés est alimenté en heures de formation à la fin de chaque année : 24 h/an jusque 120 h, puis 12 h/an dans la limite totale de 150 h (au prorata du temps de travail en cas de temps partiel, sauf accord plus favorable).

⇒ Le crédit peut être complété en application d'un accord d'entreprise ou de branche, ou dans les entreprises d'au moins 50 salariés, par un abondement correctif de 100 h (130 h pour les temps partiel), quand le salarié n'a pas bénéficié, sur une période de 6 ans, d'entretiens professionnels, de formations, de progression salariale ou professionnelle. Le financement de l'abondement correctif sera assuré par les entreprises concernées qui devront verser à leur OPCA une somme forfaitaire correspondant à aux 100 ou 130 heures.

⇒ Les heures créditées restent mobilisables tout au long de la vie professionnelle. Le DIF a disparu au 31/12/14, avec reprise des droits acquis utilisables jusqu'en 2021, dans le cadre du CPF.

Paroac - Bâtiment Conseil Formation 02.22.25.05.05 www.paroac-conseil.com

Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

⇒ Les heures inscrites au CPF permettent de (co)financer des actions d'accompagnement à la VAE et des formations aux savoirs de base ou des actions qualifiantes figurant sur une liste établie par les partenaires sociaux au plan national ou régional sur la base des actions financées en région.

⇒ Seules les formations suivies sur le temps de travail (hors VAE, savoirs de base et abondement correctif) nécessitent l'accord de l'employeur qui maintient alors la rémunération du salarié. Pas d'allocation de formation si l'action est suivie hors temps de travail.

⇒ Lorsque le nombre d'heures inscrites sur le CPF d'un demandeur d'emploi est suffisant pour suivre une formation, le projet est réputé validé au titre du PPAE. Dans le cas contraire, Pôle emploi ou un organisme chargé du Conseil en évolution professionnelle (CEP) peut mobiliser, après validation du projet de formation, un abondement complémentaire.

⇒ Selon les cas, les coûts de formation sont pris en charge par l'employeur, son OPCA ou le FPSPP. A noter qu'un employeur qui réalise un abondement du CPF d'un salarié

handicapé pourra déduire cet abondement de sa contribution Agefiph.

Paroac - Bâtiment Conseil Formation 02.22.25.05.05 www.paroac-conseil.com

III - GPEC, Plan de formation et autres mesures relatives aux entreprises

⇒ La négociation triennale obligatoire dans les entreprises de 300 salariés et plus sur la GPEC doit traiter de l'abondement du CPF par les entreprises. A défaut d'accord, le CE doit être consulté sur tous les objets de cette négociation.

⇒ **Concernant le plan de formation**, le CE doit donner un avis sur l'exécution du plan lors de l'année précédente et, dorénavant, de l'année en cours et sur le projet pour l'année à venir. Un accord d'entreprise ou, à défaut, un décret, déterminera le calendrier des deux réunions du CE. Il pourra prévoir que le plan de formation est élaboré tous les 3 ans (et non chaque année), et compléter la liste des documents à transmettre au CE.

	Année 2015 ⁽¹⁾	Année 2016	Commentaires ⁽²⁾
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	1 101	nd	Ces emplois sont ceux des chargés d'accueil, de chargés d'animation ou de chargés de documentation qui délivrent les informations de 1er niveau aux personnes accueillies,
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)		nd	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	7 645	nd	Ces salariés occupent des emplois repères de conseiller de niveau 1 ou 2, de chargé de projet
Total ETP conseillers CEP :	8 746	0	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?			Nous ne souhaitons pas mettre une estimation théorique, dans l'attente de la production de données stabilisées par le SI dont l'Etat (DGEFP et DMML) assure la délégation de service public
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	2 800		Ce sont les emplois des fonctions supports et d'encadrement :
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui/non	Actions collectives nationales : 35 actions de formation de 3 jours à destination de 420 professionnels
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui/non	Selon les compétences, l'expérience du salarié et de l'offre de formation disponible
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		à minima, 3 jours	3 jours au plan national + formation des programmes régionaux de formation assurés par les Associations régionales des Missions Locales
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui/non	A l'échelon régional, les Missions Locales participent aux actions développées sur leur territoire et financées par les conseils régionaux dans le cadre du SPRO.
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

(1) source ICARE

(2) en référence à la Convention collective nationale des Missions Locales

APEC

Quelques chiffres Apec sur le CEP en 2016 :

Nombre de bénéficiaires : 64 500 cadres et jeunes dont 50% d'actifs salariés, 30% de demandeurs d'emploi et 20% de jeunes.

Nombre de prestations : 79 000 services délivrés

Indicateurs de performance qui font l'objet d'une **systematisation depuis le 01 janvier 2017** :

Indicateurs de Performance		Valeurs
Satisfaction	Mesure après le service délivré	>85%
Utilité	Baromètre d'utilité des services	En construction
Cadres Actifs Salariés	Taux de Mobilité à 12 mois	40%
Cadres demandeurs d'emploi	Taux de Retour à l'Emploi à 12 mois	70%
Jeunes diplômés	Taux d'Insertion à 12 mois	85%

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ? Positif dans l'ensemble malgré une méconnaissance à ce stade du dispositif par les intéressés.
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Les actions de conseil de l'Apec, notamment portés au titre de la mission principale de sécurisation des parcours professionnels, sont confortées notamment par l'approche centrée sur la construction et validation du projet professionnel.

L'arrivée du CEP a engagé

- l'intégration des sujets liés à la formation sur l'ensemble des services délivrés, mais aussi la création de services spécifiques.
- La fluidification du process de travail avec les financeurs et les opérateurs, notamment pour le niveau 1 et l'ingénierie financière de formation
 - Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)
- 2014 – transfert/formation de l'ensemble des collaborateurs
- 2015 - premières prestations et sessions de « confirmation » dans le réseau + ajustement du Système d'Informations interne et transfert des données de reporting à la DGEFP
- 2016 – élargissement du nombre de collaborateurs (de 20 à 60) concernés par les prestations dédiées à l'ingénierie financière de formation
- 2017 : systématisation des enquêtes de performance des services délivrés.
 - En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Enrichissement en propre des services et création de nouveaux services spécifiques (Diagnostic Formation et Solution Formation) ainsi que produits auto-consommables sur le site apec.fr (vidéo CEP...)

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

en cohérence avec la mission de sécurisation des parcours professionnels des cadres et jeunes inscrite dans le Mandat de Service Public de l'Apec.

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

Modules d'information en ligne, puis formation à la nouvelle offre de services en présentiel, puis support métier en local

- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Par leurs formations et leurs parcours professionnels, les cadres sont majoritairement autonomes en matière de recherche d'information voire d'élaboration et de conduite de projet.

Pour autant, tant dans le positionnement des services, les indications métier, les formations et échanges de pratiques, l'accent est mis sur l'enjeu et les moyens du diagnostic de situation afin que l'objectif du conseil soit co-construit par le consultant et le cadre et validé par ce dernier.

Les consultants veillent également à l'engagement de la personne au fil de la démarche de conseil. Leur expérience est une base incontournable, il existe en outre une formalisation a minima des signes de vigilance et cette question de l'engagement traverse régulièrement les groupes d'échanges de pratiques.

Par ailleurs, la relation de conseil est soutenue et renforcée par une plateforme interactive « Ubika » composée de programmes adaptés aux problématiques et aux questions des cadres. Dans cet espace, la personne peut poursuivre voire concrétiser la réflexion amorcée en entretien ; elle peut suivre les recommandations de son consultant mais également choisir d'utiliser d'autres ressources (exercices, tutoriels...) qui lui semblent pertinentes. Il choisit également de partager ou non ses avancées avec son consultant.

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

La mise en place du CEP permet d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne avec les cadres et jeunes en intégrant notamment l'ingénierie de parcours de formation en cohérence avec le projet professionnel.

Lors de la délivrance des services auprès des cadres actifs salariés, une attention particulière est portée pour associer autant que possible l'entreprise dans la construction de ce projet.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Les outils « métier » les plus utilisés et partagés en interne sont :

- Le simulateur de marché pour confronter le projet à la réalité de la demande dans les territoires
- La plateforme de ressources UBIKA qui permet aux bénéficiaires de travailler entre les entretiens.

L'ensemble des produits « autoconsommables » sont disponibles sur l'Emploi Store et accessibles à l'ensemble des opérateurs.

▪ Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ?
Présentation par la ligne managériale, note de communication interne et mise à disposition sur l'intranet

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Des conventions nationales (FPSPP, OPACIF, OPCA) et territoriales (Fongecif, Régions...) ont été signées sur la période, deux conventions sont en cours de construction avec Pôle Emploi et le réseau CHEOPS. Les principaux axes sont la connaissance et la promotion croisée des offres de services, l'orientation des publics et le partage d'expérience.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

L'Apec est organisé en 12 délégations territoriales (en phase avec le découpage de la Loi Notre). La participation des délégués territoriaux aux instances régionales (CREFOP, SPRO) est systématique.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Le pilotage est double à compter du 01 janvier 2017 : moyens et performance.

- Moyens : nombre de bénéficiaires, volume de prestations, entrées / sorties, durée moyenne des prestations, délais de prise de RDV, motifs de sollicitation...
- Performance : satisfaction, utilité et résultats (Cf tableau)
- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Une démarche de conseil qui a permis d'accompagner une évolution ou transition professionnelle voire d'éviter une rupture professionnelle.

▪ Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ? Accentuer la communication sur le dispositif avec une prise de parole commune des 5 opérateurs. Engager une harmonisation des indicateurs de moyens mais surtout de performance afin de garantir une homogénéité de qualité des services délivrés.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Notre parti pris est de partir des attentes et des questions des personnes. Si le CPF est au centre de ces questions, nous allons lui présenter son mode de fonctionnement de la manière la plus adaptée possible à sa situation. Mais même dans ces situations de simple demande d'information, le consultant mettra la question du financement en perspective avec la question du besoin de formation et donc de l'objectif professionnel.

Les cadres n'ont que rarement besoin d'appui pour ouvrir leur CPF. Le cas échéant, les consultants utilisent fréquemment les supports didactiques de moncompteformation.gouv.fr ce qui suffit.

Dans notre rôle d'opérateur CEP **non financier**, nous travaillons à sécuriser au mieux les dossiers d'ingénierie et les conditions de validation par les financeurs.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

C'est d'ores et déjà le cas pour les salariés cadres. Dans les situations où les personnes ont suffisamment d'heures pour financer des projets qui visent à consolider ou renforcer des compétences ou des connaissances ciblées, ce processus « d'usage autonome » est plus fluide.

Par ailleurs, certaines personnes s'adressant à l'Apec parce qu'elles ont compris que le CEP était un « passage obligé » pour accéder à un financement, perçoivent peu la valeur ajoutée du conseil. Le CEP est alors vécu comme une étape strictement administrative, une complexité supplémentaire et... une perte de temps.

Les évolutions déjà en ligne du site moncompteformation.gouv.fr ont très sensiblement clarifié l'information des bénéficiaires et, l'affichage « contextuel » de l'opportunité du CEP est de nature à inciter la personne à y recourir au bon moment. La poursuite des évolutions qui permettront d'adresser directement le dossier au financeur seront de nature à lever une part des incompréhensions restantes.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Les principes structurants et les principaux co-financements sont maîtrisés des consultants qui accompagnent les cadres. Les actions de formation sur les dispositifs de financement sont organisées de façon à permettre à tous les consultants de les connaître. Cette année, leur sera proposée une solution d'auto-formation en ligne sous forme de quizz afin de permettre à chacun, d'actualiser ses connaissances mais également de s'auto-évaluer. Sur la base de ces auto-évaluations, les collaborateurs pourront bénéficier de formations thématiques adaptées. L'objectif est là d'entretenir l'idée qu'il s'agit d'un champ continu de formation. L'ensemble des collaborateurs impliqués dans le CEP ont la possibilité de rejoindre la communauté Com'CEP (Centre Inffo, UOC) Les 60 consultants engagés aux côtés des cadres sur les questions d'ingénierie financière assurent également un rôle de personne ressource pour leurs collègues. Ils bénéficient d'une plateforme collaborative afin de partager questions, réponses, informations et cas pratiques.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Dans une recherche de proximité notamment avec les Régions, Pôle Emploi et les acteurs paritaires, les contacts entre opérationnels sont organisés au niveau territorial et adaptés aux réalités locales.

Elle est spécifiquement formalisée (exception faite des documents de demandes de prises en charge par exemple) mais le plus souvent réactive et flexible notamment pour les salariés. Les financeurs sont conviés en réunion d'équipe et réciproquement. Des événements conjoints s'organisent auprès des personnes ou des entreprises. Nous participons par ailleurs aux temps d'échanges et de concertation à propos du CPF (Clubs utilisateurs). Ils ont un rôle fondamental dans le partage des questions, des ambiguïtés et dans la bonne compréhension des rôles et responsabilités des acteurs en présence (tant financeurs que CEP).

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...). Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Sur ce point, nous avons observé des difficultés plus importantes pour les cadres demandeurs d'emploi ou les indépendants. Des qualifications de niveau II ou I, peuvent éloigner ces cadres des priorités d'intervention de financeurs.

De la même manière, les projets de reconversion nécessitant une formation peuvent s'avérer complexes. Soit ils supposeraient un CIF mais là aussi la question des priorités se pose soit le CPF pourrait être mobilisé mais les logiques de listes peuvent rendre une formation inaccessible.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)
- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?
- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que soutend votre stratégie de financement ?
- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Enquête mise en œuvre CEP rapport annuel CNEFOP 2016 :

Nom de l'opérateur : APEC

Date : 31/05/2017

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	22,00	27,00	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	195,00	204,00	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)			
Total ETP conseillers CEP :	217,00	231,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	280	320,00	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	20	30	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	oui	Les actions de formation ont été axées principalement sur « connaître le nouveau droit de la formation et son articulation avec le CEP », ces formations ont été déployées à travers des sessions en présentiel et par le suivi de MOOC – ainsi que sur l'ingénierie des parcours de formation. Les autres actions de formation ont été construites – principalement - sur les thèmes suivants : diversifier ses outils et techniques d'accompagnement (co-développement, PCM, techniques de coaching appliquées au conseil, techniques d'animation collective ...), créer plus de valeur en diversifiant son action de conseil, développement personnel (assertivité, marketing de soi, ...)	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	oui	Les nouveaux consultants sont formés en collectif et en individuel afin de comprendre les enjeux de leurs interventions, de s'approprier l'offre de service de l'APEC et de tracer dans le SI le suivi de l'accompagnement des cadres et JD, soit entre 6 à 8 jours d'appropriation en collectif.	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		Les consultants de l'APEC ont en moyenne 8 jours de formation et d'appropriation des services (connaissance de l'offre de service et échanges de pratique) chaque année	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	oui	Des chargé(e)s de développement clients ont été formés sur la DT Bretagne avec d'autres intervenants d'autres opérateurs.	
Observations :			
(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :	<ul style="list-style-type: none"> - tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an - tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an - tous les titulaires de contrats aidés - tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur 		

UNIFORMATION



PRÉPARATION DU RAPPORT 2017 SUR LE SUIVI ET LA MISE EN ŒUVRE DU CÉP ET DU CPF

Questionnaire Opérateurs du CÉP

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et l'utilisation du Compte personnel de formation (*cf. article L6323-9 du Code du travail*), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (*cf. arrêté du 16.7.14 fixant le cahier des charges du CÉP*).

En 2017, l'exercice, engagé pour la 2^{ème} fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations du CNEFOP 2016.

Dans cette perspective, les Commissions « Qualité, développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux opérateurs du CÉP, ont vocation à être auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire adressé à l'ensemble des opérateurs du CÉP et que l'audition d'un certain nombre d'entre eux est programmée les 2 et 23 février 2017.



I. SUR LE CÉP : APRÈS DEUX ANNÉES DE DEPLOIEMENT

1. Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?

- Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CÉP ?
- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015 et 2016 ? Les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CÉP ?).
- En termes de services rendus, le CÉP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)?

Le modèle organisationnel conçu initialement s'annonce pérenne. Il a été conforté grâce aux compétences internes des assistants et conseillers emploi-formation ainsi que grâce au recrutement de compétences externes d'experts de l'accompagnement, 14 conseillers CÉP.

La montée en charge des bénéficiaires CÉP accompagnés (6 500 en 2016, 2 578 en 2015) nous amène à recruter 6 conseillers supplémentaires en 2017 et à réorganiser l'information de niveau 1 avec une participation plus importante des assistantes CÉP et des conseillers emploi-formation.

Le niveau 1 est assuré par 24 assistantes CÉP (région et plateforme au national) et 53 conseillers emploi-formation ainsi que par des conseillers CÉP.

Le niveau 2 est assuré par les conseillers CÉP.

Le niveau 3 est quant à lui, soit assuré par un partenaire expert, soit assuré par un conseiller emploi-formation.

Uniformation a également expérimenté courant 2016 la dématérialisation en niveau 1 et en niveau 2 pour certaines séquences dans le cadre de l'accompagnement du CÉP.

En 2017, Uniformation travaillera avec des outils d'échange et le suivi à distance comme :

- une plateforme web dont les usages pédagogiques permettent notamment :
 - un accès à distance : le bénéficiaire disposera d'un espace personnel et pourra conserver la synthèse de son travail aussi longtemps qu'il le souhaite,
 - le suivi de web-conférences interactives,
 - la mise en place de services « mixtes » (mixant séquences en présentiel, à distance ou en autonomie)
 - le suivi de la progression des bénéficiaires.
- une solution data sur les données socio-économiques, destinée aux professionnels de l'accompagnement (applicatif Adecco-Analytics version pro).

Depuis 2015, Uniformation a développé des partenariats en région (Cité des métiers, Maison de l'emploi, SPRO, Missions locales, Pôle emploi...) et au niveau national (Apec, Agefiph, ML PAIO, AVE...). Ces partenariats ont plusieurs objectifs :

- La couverture territoriale : des ateliers thématiques animés en propre ou co-animés avec des partenaires régionaux
- La complémentarité des expertises
- La mise à disposition de moyens et de ressources tels que salles de réunions, lieux de ressources
- La réflexion autour de questions sur les moyens numériques et les connaissances partagées des données socio-économiques sur le territoire.

2. Au regard du reste de votre offre de service, comment le CÉP s'intègre-t-il ?



Il s'agit d'une offre de services individualisée et personnalisée dédiée aux salariés ou demandeurs d'emplois anciennement salariés des entreprises adhérentes d'Unifformation.

Cette prestation complète l'offre proposée aux salariés par Unifformation, en renforçant leur accompagnement vers la qualification, l'insertion, la reconversion...

3. Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?

La responsable du Service dispositifs, emplois et parcours rattaché au siège à la Direction des Régions est en charge de la plateforme téléphonique dédiée aux salariés. Sa mission vise à coordonner, piloter et animer l'activité CÉP avec les équipes opérationnelles (4 assistants CÉP au siège et 14 conseillers CÉP en CDI rattachés aux délégations régionales).

Le plan de formation pour les assistants et conseillers CÉP est défini chaque année. Certains conseillers CÉP ont suivi les actions proposées dans le programme du FPSPP (cf. **annexe B** jointe).

Cette professionnalisation se poursuit en 2017. 6 nouveaux conseillers CÉP bénéficieront d'un parcours d'intégration.

La mutualisation et la capitalisation des bonnes pratiques créées par les échanges réguliers permettent d'optimiser la qualité du service rendu. Peut être cité par exemple le groupe de travail « Métiers » qui a pour mission de modéliser une offre de services CÉP afin de garantir une réelle homogénéité de services sur le territoire, et de proposer des actions concertées sur les partenariats sur les territoires.

Par ailleurs, dans certaines régions, les conseillers participent à des sessions de professionnalisation inter-opérateurs (pilotees par les régions – commission technique CÉP du SPRO), permettant d'évoquer les outils mobilisés et les postures liées au CÉP.

La participation des conseillers CÉP à la Communauté des métiers, la ComCEP, dès la seconde phase de son expérimentation contribue également à leur professionnalisation.

4. Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Unifformation travaille avec les bénéficiaires sur la méthode et l'outillage afin que la démarche ne s'arrête pas au seul temps de l'accompagnement CÉP.

En 2017, le recours à une plateforme web renforcera cette autonomie des bénéficiaires. Ceux-ci pourront suivre seuls et à distance certaines séquences d'accompagnement (fiches métiers, tests de personnalité, référentiel compétences des métiers recherchés et de ceux occupés au cours de sa carrière professionnelle,...), et interagir avec le conseiller CÉP. Grâce à cette plateforme, le bénéficiaire peut également disposer de la synthèse de son travail aussi longtemps qu'il le souhaite en complément du document de synthèse que chaque conseiller remet au terme de l'accompagnement.



5. La mise en place du CÉP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprise, VAE, certifications partielles ...)

Oui. Dans l'accompagnement, le conseiller identifie toutes les ressources et dispositifs nécessaires en fonction des objectifs du bénéficiaire du CÉP. Ainsi par exemple :

- La Période de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP) est très sollicitée par les bénéficiaires du CEP.
- Les démarches VAE sont favorisées lorsqu'elles sont pertinentes.
- Les certifications partielles peuvent être envisagées selon les contraintes professionnelles ou personnelles des bénéficiaires.

Uniformation propose également des outils qui vont dans le sens de cette ingénierie de parcours. Ce sera le cas notamment de la création de parcours de formation préparant à des métiers en tension (ingénierie de parcours débutée dans le cadre de la sécurisation de l'insertion en emploi des jeunes en emplois d'avenir, qui sera poursuivie en 2017).

Un travail sur les compétences transférables et transversales doit également voir le jour sur les métiers de l'aide à domicile dans un premier temps, puis sur le périmètre des autres branches dans un second temps, afin de proposer des parcours de formations « possibles » avec une liste d'organismes de formation en capacité de dispenser ces parcours.

6. Quels sont les outils des conseillers en CÉP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Les outils des conseillers sont multiples, les principaux sont :

- Les outils conçus collectivement en groupe de travail sur le TRE, sur les dispositifs de formation....
- Des services associés au CÉP grâce à des conventionnements avec des prestataires de bilans de compétences (Bilans de compétences modulaires).
- La PMSMP grâce aux partenariats avec les directions régionales de Pôle Emploi.
- L'acquisition d'une base de données socio-économiques d'Adecco-Analytics version grand public (cf. site www.monCÉP.uniformation.fr et une version plus développée pour les conseillers CÉP depuis janvier 2017).

7. Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CÉP » cet automne ? Vous est-il utile ?

L'ensemble des conseillers CÉP et des assistants CÉP dispose de ce guide qui constitue l'outil de référence.

8. Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou la réalisation du CÉP, notamment avec les autres opérateurs du CÉP ?

Les dynamiques de coopération s'articulent autour de la recherche d'expertises complémentaires, ceci afin d'optimiser la qualité de la prestation délivrée (signature de conventions de partenariat avec l'APEC, l'Agefiph,...).

9. Quel lien faites-vous entre le CÉP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Les conseillers CÉP ont 2 missions principales :

- Effectuer les accompagnements.
- Coordonner l'activité CÉP sur les territoires en étroite collaboration avec les acteurs du SPRO.



Selon les territoires, l'animation partenariale est très diversifiée et peut être plus ou moins structurée.

10. Comment pilotez-vous le CÉP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Uniformation a organisé la coordination nationale de ce pilotage et a mis en place les outils de suivi qui permettent d'apprécier la réalisation d'objectifs annuels qui renvoient notamment à :

- un volume d'accompagnements.
- un volume de réunions avec les partenaires.
- un volume d'ateliers et de permanences salariés.
- La participation aux réunions internes d'équipe (assistantes CÉP, conseillers emploi formation et conseiller CÉP dans les délégations régionales).

11. Qu'est-ce qu'un CÉP réussi ?

- Un bénéficiaire satisfait de son accompagnement, quelle que soit son issue à court, moyen ou long terme.
- La mise en place d'un accompagnement adapté et individualisé.

12. Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CÉP et la qualité du service rendu ?

a) LES LEVIERS POUR FAIRE PROGRESSER L'ACCES DU CÉP : C'EST FAIRE CONNAÎTRE LE CÉP.

Uniformation a mis en place un plan de communication annuel qui se décline dans ses grandes lignes de la manière suivante :

- Campagne de communication auprès des employeurs et des salariés, des partenaires sociaux via des mailings ou e-mailings.
- Information et transmission des statistiques de l'activité auprès des SPP ou branches adhérentes d'Uniformation.
- Supports conçus pour une cible « salariés » : flyers, guide du salarié, vidéo pédagogique.
- Réunions collectives à destination des employeurs ou des salariés en région.
- Des permanences « salariés » en face-à-face ou par téléphone. Ces rencontres sont individuelles et s'inscrivent dans le cadre du conseil de niveau 1.
- La mise en place et le développement des SPRO.

b) QUALITÉ DE SERVICE

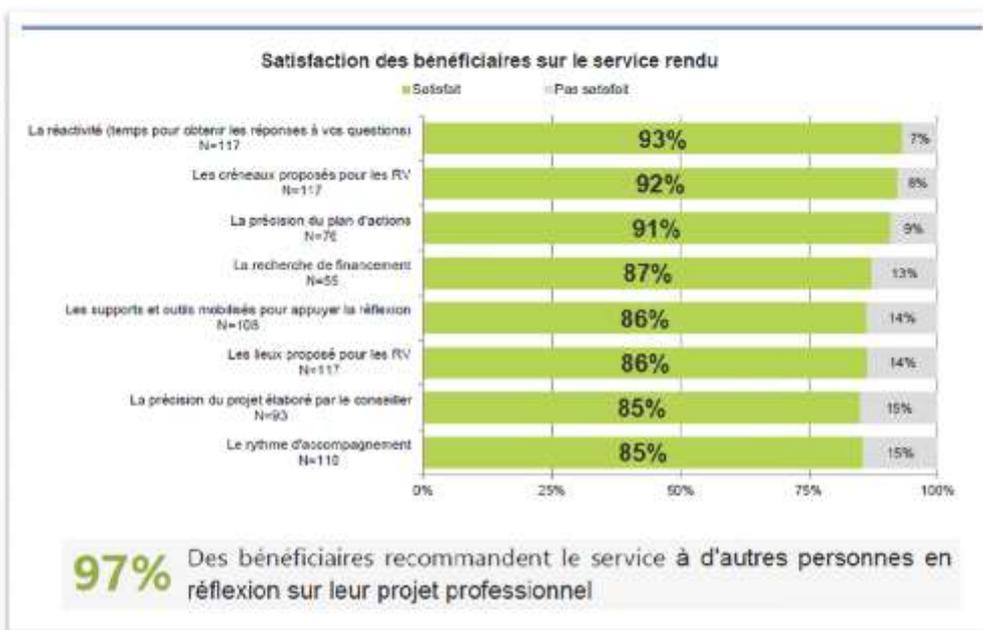
Les indicateurs listés ci-après peuvent permettre d'optimiser la qualité de la prestation délivrée :

- Assurer un accompagnement individualisé et personnalisé.
- Assurer la continuité de l'accompagnement entre 2 opérateurs (actuellement via une fiche de liaison).
- Permettre au bénéficiaire de conserver la synthèse de son travail dans le cadre du CÉP aussi longtemps qu'il le souhaite.
- Répondre dans un délai raisonnable et en adéquation avec les disponibilités des bénéficiaires (proposition de rendez-vous dans un délai de 15 jours).
- Disposer d'une offre de services multiformes, susceptible de répondre à l'ensemble des problématiques rencontrées.



- Satisfaire le bénéficiaire (mesure de satisfaction et suivi de l'évolution du projet effectués après 1 an d'accompagnement).
- Proposer une ingénierie de dispositifs adaptée (dans le cadre de la délivrance du conseil de niveau 3, Uniformation, en tant qu'OPCA, OPACIF et OCTA peut développer une approche par projet, au-delà des frontières des dispositifs de formation).

Par ailleurs, Uniformation a conduit une enquête auprès des bénéficiaires du CEP durant l'été 2016 (Cf. **annexe A**) qui fait apparaître une très forte satisfaction des bénéficiaires sur le service rendu :



SUR LE CPF

a) EN QUALITÉ DE CONSEIL :

1. Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

- Mise en place d'ateliers / réunions d'information et de démonstration de cas pratiques en région.
- Information et accompagnement en ligne par les équipes régionales et siège (plateforme téléphonique dédiée aux salariés).
- Mailing à l'ensemble des employeurs pour leur propre information (flyers, affiches, FAQ...) et un kit à transmettre à leurs salariés.
- Pages dédiées et actualisées pour chaque cible, employeurs et salariés sur notre site institutionnel avec la possibilité de télécharger des documents utiles, de visualiser des vidéos pédagogiques :

<http://www.uniformation.fr/Salaries/Je-veux-evoluer/CPF>

ESPACE EMPLOYEUR

- Constat de situation
- Ce qu'il faut savoir
- Enjeux RH
- Adhésion
- Payer mes contributions
- Disponibilité et financements
- Plan de formation
- Financer le coût de formation
- Périodes de probation relatives
- Contrats de professionnalisation
- Salariés
- CPF
- Financer le CPF
- PCE
- IAE
- Vitae de compétences
- VAE

Le compte personnel de formation (CPF)

10 janvier 2017

Chaque personne diplômée, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à sa retraite, dispose d'un CPF. Elle acquiert 24 heures par an à temps complet jusqu'à 120 heures sur le 12 heures par an, donc le limite de 150 heures.

Accès direct :

- Le CPF : où ça va, mais c'est ?
- Comment fonctionne-t-il ?
- Quel est tout les formations éligibles au CPF ?
- Comment utiliser le CPF ?
- Scénarios de la demande d'attribution de formation par le salarié grâce à son employeur ?

DOCUMENTS UTILES

- Attestation DE + CPF - PDF (1) (1) (1) (1) (1)
- Lettre d'accompagnement - PDF (1) (1) (1) (1) (1)
- Flyer préavis sur le CPF - PDF (1) (1) (1) (1) (1)
- ARRETE CPF - PDF (1) (1) (1) (1) (1)

UNE QUESTION ?

- PARIS 0800 32 79 79
- LYON 0800 32 06 06
- PROVENCE 0800 32 22 76

Service client ouvert :
Tous les jours de 9h à 12h, et de 14h à 17h, sauf les lundis et vendredis après-midi.



2. La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Oui. Toutefois reste un point de vigilance sur la recherche des listes éligibles. La saisie du code APE n'est pas suffisamment fiable pour permettre de disposer de la liste exhaustive des formations éligibles pour les secteurs d'activités du périmètre couvert par Uniformalion. Le salarié doit impérativement se munir du n° de la convention collective.

En l'état actuel, la recherche des actions formation est extrêmement complexe et nécessite un accompagnement très pointu et chronophage pour les équipes.

3. Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents cofinancements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

L'abondance des fonds disponibles au titre du CPF (principalement ceux issus de la collecte CPF au titre de l'agrément OPCA), et le risque de devoir les reverser au FPSPP en cas de sous-mobilisation, n'a pas nécessité qu'Uniformalion déploie une ingénierie financière sophistiquée autour du CPF.

Ainsi le Conseil d'administration d'Uniformalion s'est saisi dès le 1^{er} juillet 2015 de la souplesse autorisée par le courrier circulaire «Rebsamen » de juin 2015 et prorogée par le courrier circulaire « El Khomri » de janvier 2016 qui permettait d'abonder un dossier CPF à l'aide des contributions CPF.

30 janvier 2017



Cet usage des contributions CPF, désormais pérennisé par un alinéa apporté au III de l'article L.6323-20 par la loi « Travail », a été confirmé pour 2017 par le CA qui a voté la disposition suivante :

1. Modalités spécifiques

Afin de favoriser la mise en œuvre du Compte personnel de formation :

1. Lorsque la durée d'une formation, d'un accompagnement VAE, d'une évaluation O&A ou d'un bilan de compétences est supérieure au nombre d'heures inscrites sur le Compte personnel de formation du titulaire, Unifformation accorde au demandeur un **abondement en heures complémentaires sans limitation de durée** et aux conditions de prise en charge décrites ci-après. Conformément à l'option offerte par le dernier alinéa du III de l'article L.6323-20, Unifformation finance l'abondement du CPF des salariés avec la contribution relative au CPF.

Pour autant, avec la montée en charge du CPF, cette politique d'abondement ne pourra pas être maintenue à moyen terme. Dès lors, l'articulation avec les autres dispositifs de formation (période de professionnalisation, Plan de formation) devra être enclenchée. La maîtrise de ces abondements ne pose pas de problème à nos conseillers CÉP dans la mesure où ils évoluent au sein d'équipes rompues à ces dispositifs du fait du double agrément OPCA / OPACIF d'Unifformation.

Mieux encore, les demandeurs pourront avoir recours, de manière fluide, aux abondements d'ores et déjà décidés par certaines branches professionnelles adhérentes à Unifformation, et financés à partir des Contributions supplémentaires conventionnelles (CSC) qu'elles ont instaurées au-delà de l'obligation légale.

Territorialement, des échanges inter-réseaux (via en particulier la communauté ComCÉP à laquelle la quasi-totalité des CÉP d'Unifformation participe), permettent de détecter les quelques possibilités d'abondement régionaux qui existent.

Néanmoins, une inquiétude se fait jour sur le cofinancement qui existe par le Compte personnel de prévention de la pénibilité (C3P) : la complexité des modalités de conversion des points C3P en heures CPF paraît difficilement compatible avec le niveau de formation de la majorité des actifs soumis aux facteurs de pénibilité. Lorsqu'il s'agira de mettre en œuvre la disposition de l'article R.4162-17 qui dispose que « lorsque le coût de l'heure de formation excède ce plafond, une valorisation monétaire supplémentaire des heures de formation, dans la limite du plafond, peut être accordée sur demande du salarié par la prise en compte d'heures abondées sur le Compte personnel de formation non utilisées pour cette formation, ou par la mobilisation d'un nombre de points supplémentaires du Compte personnel de prévention de la pénibilité », la mission sera encore plus rude.

Les futurs abondements activables à compter de 2018 à partir du Compte d'engagement citoyen (CEC), n'annoncent pas en revanche de difficulté particulière.

4. Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Le fait qu'Unifformation ait un agrément OPCA et un agrément OPACIF facilite considérablement les relations entre le conseiller CÉP et les services techniques internes chargés des financements.

Ainsi par exemple, Unifformation a signé fin 2015 une convention de partenariat avec l'Agefiph afin de faciliter et trouver des solutions adaptées et optimales pour les salariés bénéficiant de la RQTH.



5. Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

La faisabilité du dossier sur le plan financier peut être appréciée très rapidement par le conseiller CÉP, disposant des critères et des ressources mobilisables au titre de l'Opacif / OPCA / OCTA.

Les conseillers CÉP s'appuient en outre sur les équipes de conseillers emploi-formation qui ont des liens étroits avec nos partenaires régionaux (Conseils régionaux, Direccte...).

6. Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Une étude serait à envisager après quelques exercices de fonctionnement du dispositif.

Cependant, beaucoup de formations propres aux secteurs d'activités couverts ne sont pas éligibles.

b) LORSQUE VOUS ÊTES VOUS-MÊMES FINANCEUR DE FORMATION :

1. Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

À ce jour, le CPF n'a pas fait évoluer de manière substantielle la stratégie de financement d'actions de formation développée par Uniformalion. Il convient en effet de relativiser le poids des engagements pris au titre du CPF par rapport au total des engagements pris par Uniformalion en 2016. Même s'il est en vigoureuse croissance, le CPF avec 59,6 M€ ne représente que 13 % des 450,8 M€ d'engagements accordés par Uniformalion aux adhérents et aux salariés de son champ professionnel.

Dès lors Uniformalion a poursuivi le financement d'une très grande variété d'actions de formation en 2016, indépendamment de leur caractère éligible ou non au CPF et notamment :

- Des bilans de compétences (au titre du congé pour bilan de compétences et du plan de formation).
- Des formations inscrites au RNCP mais ne figurant pas sur les listes CPF, applicables aux adhérents et aux salariés de son champ professionnel (au titre du plan de formation, de la période de professionnalisation, du contrat de professionnalisation et du Congé individuel de formation).
- Des formations inscrites à l'inventaire de la CNCF mais ne figurant pas sur les listes CPF, applicables aux adhérents et aux salariés de son champ professionnel (au titre du plan de formation et de la période de professionnalisation).
- Des formations non certifiantes (principalement au titre du plan de formation mais aussi au titre du Congé individuel de formation).

Il convient tout au plus de souligner les dispositions suivantes qui relèvent toutefois davantage de l'optimisation des capacités financières que de la stratégie de financement (car elles ont été prises afin de soulager l'extrême tension régnant sur le dispositif CIF-CDI, pour lequel les demandes excèdent très largement les ressources financières d'Uniformalion).

S'agissant des formations en dehors du temps de travail :

- Les formations pour lesquelles la certification visée est éligible au CPF, ne sont pas prises en charge par Uniformalion au titre du CIF : le financement de ces actions de formation est à demander au titre du Compte personnel de formation.



S'agissant de l'accompagnement à la VAE :

- Les instances paritaires d'Uniformation ont décidé de ne plus financer d'accompagnements VAE réalisés hors du temps de travail au titre du CIF. De tels projets ne sont désormais finançables qu'au titre du CPF. Quant aux accompagnements VAE réalisés sur le temps de travail, une priorité est accordée au dossier dans lequel le demandeur donne son accord pour mobiliser ses heures CPF.

S'agissant des bilans de compétences : à compter de janvier 2017, les règles appliquées à l'accompagnement VAE seront étendues aux bilans de compétences.

- En revanche, les instances paritaires d'Uniformation n'ont pas retenu la mobilisation de ses heures CPF par un demandeur d'un Congé individuel de formation comme un critère pouvant influencer la prise de charge du dossier.

2. Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CÉP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, question de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...).

Les sollicitations de cette nature sont en nombre totalement marginal jusqu'à présent. Les flux d'informations emportant la désignation d'interlocuteurs de référence ont toutefois été anticipés dans les conventions qu'Uniformation a signées avec d'autres opérateurs :

- convention cadre de partenariat dans le cadre de la mise en place du CÉP avec l'Union nationale des missions locales du 9.7.15,
- avenant n°1 du 8.6.15 à la convention nationale de partenariat avec l'APEC du 15.5.14

Pour autant, ces circuits privilégiés n'ont pas pour conséquence d'aménager les délais selon lesquels les dossiers CPF doivent parvenir à Uniformation : que le porteur d'un projet CPF avance de façon autonome, avec l'accompagnement d'un CÉP Uniformation ou avec l'appui d'un CÉP d'un autre opérateur, ce sont les mêmes délais qui lui sont opposables.

Par ailleurs, Uniformation veille à donner une très grande lisibilité à ses critères et modalités de prise en charge tant sur son site Internet www.uniformation.fr que sur le site du FPSPP. Conformément à l'engagement donné, Uniformation s'astreint à une actualisation immédiate de ces informations.

3. En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les Conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Le CPF n'a pas eu d'impact majeur dans les relations qu'Uniformation entretient avec l'ensemble des Conseils régionaux et des COPAREF. Ponctuellement certains contacts ont pu s'établir autour de la mobilisation du CPF pour certains projets cofinancés territoriaux.

S'agissant du FPSPP, la qualité de son animation du « Club CPF Salariés » et des groupes de travail qui en sont la déclinaison, est très appréciée par les équipes techniques d'Uniformation.

4. Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Uniformation n'est qu'indirectement impliqué dans le processus d'élaboration des listes régionales. Pour l'essentiel, il se met en capacité d'outiller l'UDES (en tant qu'organisation professionnelle d'employeurs représentative au plan national et multiprofessionnel), pour permettre la prise en compte des besoins spécifiques liés à certains secteurs, tels qu'ils ont pu apparaître dans les déclinaisons régionales des résultats des études et observations qu'Uniformation finance et pilote pour le compte des branches professionnelles l'ayant désigné.

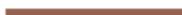


5. **Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?**

Le CPF a eu immédiatement un effet marketing sur les prestataires de formation avec la mise en avant tapageuse (et parfois trompeuse) du caractère éligible au CPF et des codes CPF. Ces façons de faire ont souvent créé des situations de forte déception (voire de colère) chez les personnes ainsi abusées, auxquelles les conseillers CÉP devaient faire entendre qu'en droit, les formations qu'elles avaient repérées (ou pour lesquelles elles avaient été démarchées) n'étaient pas réalisables dans le cadre du CPF.

Il a aussi été constaté que les prestataires de formation incluaient de plus en plus dans leur offre le montage administratif des dossiers CPF (rédaction des dossiers, recherche du financeur, contact). De tels éléments peuvent être considérés comme facilitant l'appropriation du dispositif par les actifs. En revanche, on peut s'interroger sur la démarche parfois mise en œuvre visant à obtenir délégation de l'actif pour saisir son dossier sur le site www.moncompteformation.gouv.fr.

Plus structurellement, on constate un début d'émergence d'une offre de formation modularisée via l'introduction de blocs de compétences. Malheureusement, ce concept est encore bien trop souvent confondu avec la simple segmentation d'une formation en modules de formation non reliés à l'objet compétences.





uninformation

VOTRE PARTENAIRE EMPLOI ET FORMATION
ÉCONOMIE SOCIALE + HABITAT SOCIAL + PROTECTION SOCIALE

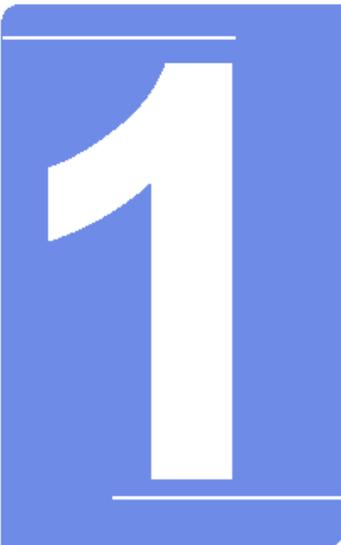
Enquête auprès des bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle



SYNOPTIC

ETUDES QUANTITATIVES
POUR L'ADES ET LES DÉCIDEURS

Restitution Commission CIF – 10/01/2017



Profil de l'enquête

Profil de l'enquête

- Une enquête directe auprès des bénéficiaires, réalisée pendant l'été 2016
- Un protocole mixte : entretiens approfondis, enquête téléphonique et en ligne
- 156 retours d'expérience (47% de taux de réponse)



Profil statistique des bénéficiaires du CEP niveau 2

BÉNÉFICIAIRES

84%
Femmes

63%
Qualification de niveau II ou III

93%
en CDI

Moins de 45 ans 21%
De 35 à 45 ans 47%
Plus de 45 ans 33%



83%
Employés, ouvriers,
agents de maîtrises

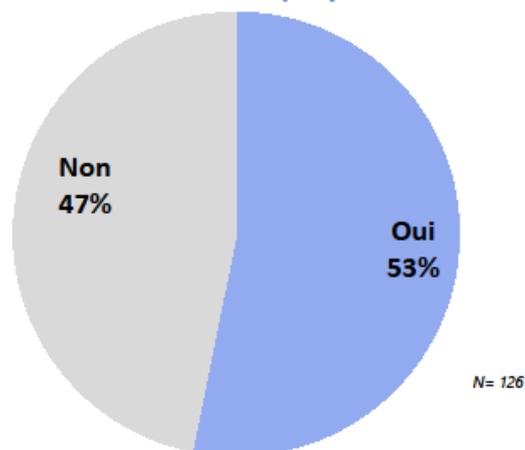
2

Profils et attentes des bénéficiaires

De nombreux canaux d'information sur le CEP

- Ils ont connu le CEP par une diversité de canaux, majoritairement en entreprise.
- La confidentialité de la démarche par rapport à l'employeur est essentielle pour 83% des bénéficiaires.
 - Dans la pratique toutefois, la moitié des bénéficiaires choisit d'informer spontanément l'employeur, par souci de « transparence ».

Avez-vous informé votre employeur de votre démarche ?



La situation initiale en emploi

Si vous aviez des difficultés dans votre situation professionnelle à ce moment, quelles étaient-elles ? (Plusieurs réponses possibles n=126)



Les motifs invoqués

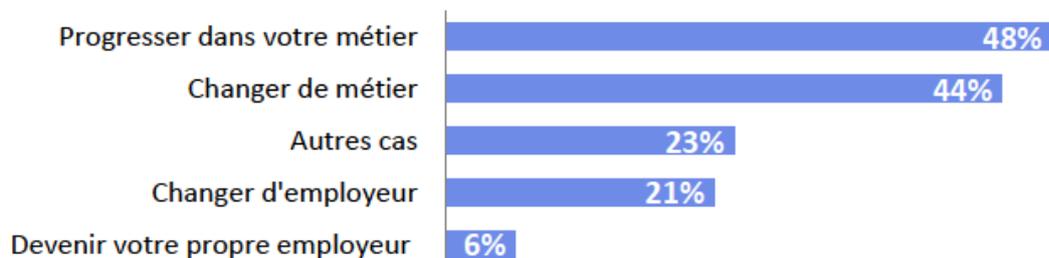


La maturité des projets et les souhaits d'évolution

- L'insatisfaction agit comme un « déclencheur », tout à fait indépendant du processus d'élaboration du projet.
- Les projets sont élaborés à partir de sources très dispersées, privilégiant la proximité (collègues, proches, internet, délégués syndicaux...) autant que la compétence d'information et d'accompagnement (organismes, employeurs...).

72% Des bénéficiaires répondants ont contacté le CEP pour les aider dans un projet professionnel réfléchi depuis plus de 6 mois.

Quelles étaient vos principales motivations pour ce projet ?
Plusieurs réponses possibles
N=126



Les profils types de bénéficiaires

- Une typologie empirique a été élaborée pour illustrer la diversité des profils demandeurs.

• Une volonté de mobilité ascendante, un projet déjà travaillé en amont

L'accélérateur de carrière

A

• Une idée vague « à creuser », en réaction à une insatisfaction au travail

Le projet évanescent

B

• Une situation professionnelle satisfaisante, mais une idée / un projet autre et « ancien »

La reconversion assumée

C

Les trois profils de bénéficiaires CEP de niveau 2

L'accélérateur de carrière

Une volonté de mobilité ascendante, un projet déjà travaillé en amont

~40-50% des demandes

Bien dans son travail, volonté de progresser

Un projet clair, une recherche de formation

Bonne satisfaction pour le CEP (niv2 & niv3)

Une évolution par la formation

Le projet évanescent

Une idée vague « à creuser », en réaction à une insatisfaction au travail

~ 30-40% des demandes

D'abord un besoin de changement

Un ou des projets peu éprouvés

Satisfaction contrastée selon l'aboutissement de la réflexion

Une évolution encore lointaine

La reconversion assumée

Une situation professionnelle satisfaisante, mais une idée / un projet autre et « ancien »

~ 20-30% des demandes

D'abord une envie de changement

Un projet de longue date

Très bonne satisfaction

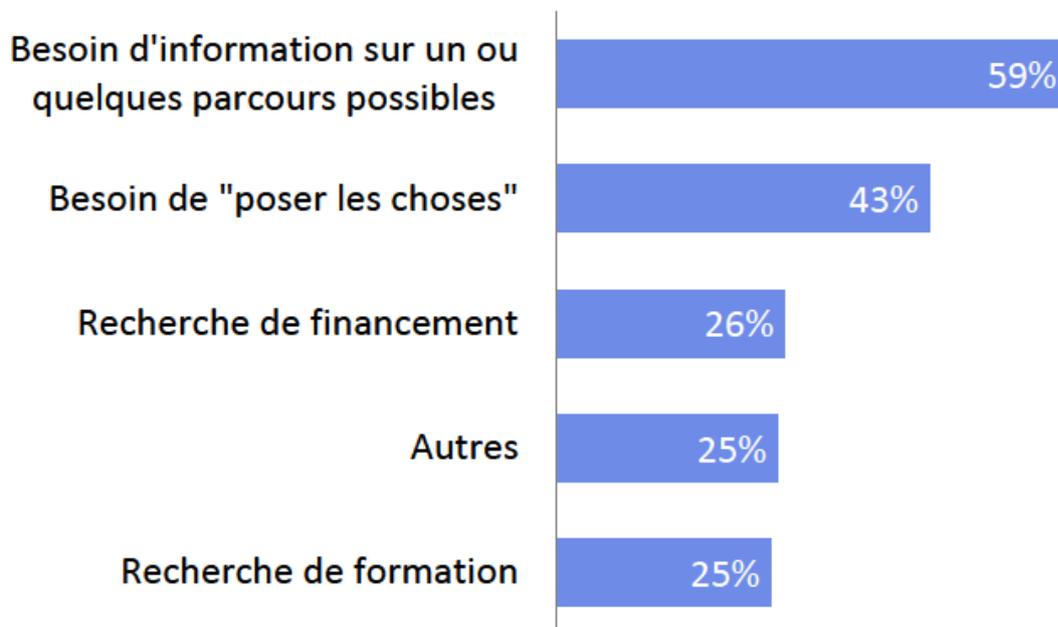
Un virage amorcé

3

Le service délivré

Une grande diversité des besoins au moment du recours au CÉP

Quelles étaient les difficultés pour avancer dans votre projet ?
Plusieurs réponses possibles



Les fonctions de l'accompagnement de niveau 2

Une fonction de renseignement

- à la fois sur l'insertion professionnelle (les métiers, les offres d'emploi et les parcours possibles), mais également sur la formation professionnelle (mécanismes, réglementations, critères d'éligibilité aux dispositifs, possibilités de financement ...)

Une fonction de mise en place d'une véritable « démarche projet »,

- par le moyen d'outils (méthodes d'organisation, échéancier, business plan...), objectivé par une étude du niveau de réalisme du projet au regard des compétences / des dynamiques du marché du travail, des motivations (outils de préparation aux entretiens, bilans de compétences, « professionnels témoins ...)

Une fonction de conseil personnalisé

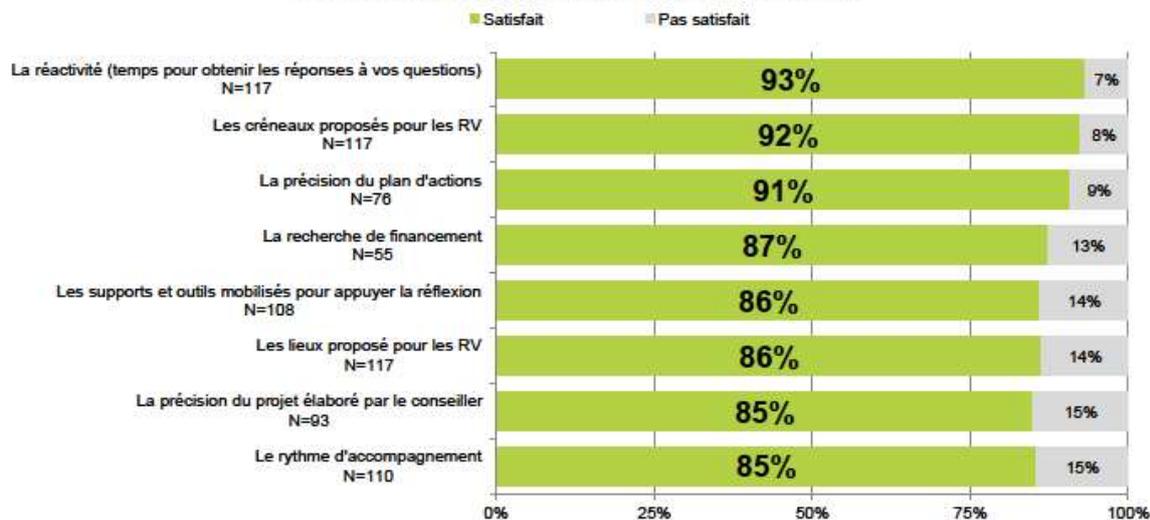
- pour accompagner la définition et la mise en place d'un plans d'actions au moment où se posent les questions (comment postuler à une formation, comment l'évoquer à son responsable...)

Une fonction de réassurance,

- pour faire le tri entre les doutes liés au projet (appelant à approfondir et consolider le projet) et ceux liés à la crainte du changement appelant à mesurer la motivation réelle du bénéficiaire. Cette fonction repose sur le fait de « redonner confiance », « écouter », ou encore « prendre le temps ».

Une très forte satisfaction des bénéficiaires sur le service rendu

Satisfaction des bénéficiaires sur le service rendu

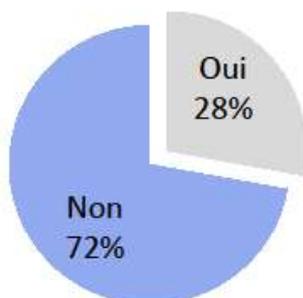


97% Des bénéficiaires recommandent le service à d'autres personnes en réflexion sur leur projet professionnel

La tentation de l'abandon

- **Trois facteurs susceptibles de fragiliser les parcours sont identifiés**
 - Le besoin de temps, la coïncidence entre le temps de l'accompagnement et le temps du projet;
 - Les circonstances externes non maîtrisées;
 - Les insatisfactions dans la relation avec le conseiller.

Avez-vous songé à abandonner l'accompagnement proposé par Uniformation ?
N=122

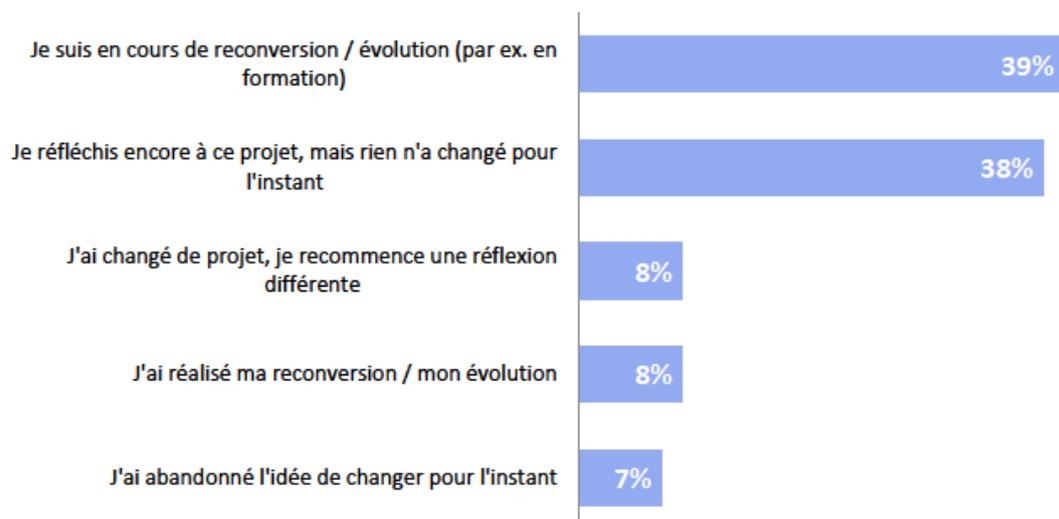


Les parcours

Des évolutions professionnelles en cours

Quelle est votre situation professionnelle aujourd'hui ?

n=120



- Ces changements sont largement inspirés par l'accompagnement CEP. Un peu plus de la moitié des bénéficiaires (55%) a mis en œuvre le plan d'action élaboré en CEP (et 31% en obtenant un financement).

Chiffres clefs de l'étude

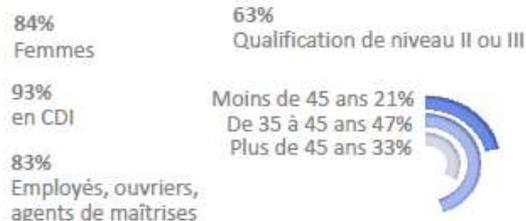
PORTRAIT DES BÉNÉFICIAIRES



APPRÉCIATION DU CEP NIVEAU 2



BÉNÉFICIAIRES



Conclusion d'ensemble

Concernant la pertinence du service

- Toutes les données collectées montrent de très fortes attentes pour le service, répondant à une demande forte, impérieuse et délicate.

Concernant l'effectivité du service

- Le service est bien rendu, les usagers ne relèvent aucun défaut de qualité. Ils recommandent le service à 97%

Concernant l'efficacité du service

- Le CÉP est assurément un accélérateur des réflexions. Il assure une meilleure maîtrise des parcours et facilite l'identification de solutions d'évolution.



EVALUATION
INGÉNIERIE



ÉTUDES QUANTITATIVES
POUR L'AIDE À LA DÉCISION

Bureaux

1, cours de Verdun-Gensoul
69002 Lyon

Contacts

Tel. + 33 (0)4.78.28.15.00
Fax. + 33 (0)4.78.28.17.56

Mail. pluricite@pluricite.fr
Site Internet: www.pluricite.fr



Parcours de formation CEP

Intitulé formation	Calendrier	Nb session	Publics	Nb participant total
Journée d'accueil CEP	Avril - Juin 2015	2	Conseillers CEP	15
Les points clés du CEP	avr-15	2	AF CEP, DIR, AF DEMP	31
Les outils d'aide d'information et de conseil niveau 1	Avril - Septembre 2015	6	AF CEP, AF DEMP, Conseillers CEP, Conseillers formation	83
Les outils d'aide d'information et de conseil niveau 2	Mai - Juin 2015	2	Conseillers CEP	20
Les outils infoparcours	Mai - Juin 2015	2	Conseillers CEP	11
Présentation des dispositifs FPC	Mai - Juin 2015	2	Conseillers CEP	16
CEP : Les projets professionnels niveau 1	Mai - Juin 2015	7	AF CEP, AF DEMP, Conseillers CEP, Conseillers formation	88
CEP : Les projets professionnels niveau 2	Juin - Septembre 2015	2	Conseillers CEP	14
CEP : Les projets professionnels niveau 3	Juin - Septembre 2015	2	Conseillers CEP	14
Les essentiels de la gestion de projet et les spécificités de la relation partenariale	Juin - Septembre 2015	2	Conseillers CEP	14
Présentation dispositif CIF	juin-15	1	Conseillers CEP	10
Echanges de pratiques	sept-15	2	AF CEP, Conseillers CEP	32
Environnement socio économiques régional : l'outil ALTEDIA au service du CEP	Septembre - Octobre 2015	9	Conseillers CEP, Conseillers formation, DIR	74
CPF : cadre et modalités techniques	24-mars-16	1	Conseillers CEP	14
Echanges de pratiques	25-mars-16	1	Conseillers CEP	13
L'intégration du numérique et @distance dans les pratiques du conseil	7 et 8 Avril 2016	1	Conseillers CEP	2
Communication professionnelle en situation difficile : face à face	Mai - Septembre 2016	2	AF CEP	16
Formation complémentaire CIF	Mai - Septembre 2016	3	Conseillers CEP, AF CEP	31
Formation complémentaire dispositifs	15-mai-16	1	Conseillers CEP	15
Comment aborder l'illettrisme dans le cadre du CEP	juin-16	3	Conseillers CEP, AF CEP	31
La Validation des Acquis de l'Expérience	oct-16	1	Conseillers CEP	10
Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité	29 et 30 novembre 2016	1	Conseillers CEP	3
Comment repérer les expériences riches en compétences	1er et 2 décembre 2016	1	Conseillers CEP	2
Appli pro : le big data au service du pilotage des enjeux de l'emploi et de l'accompagnement	janv-17	2	Conseillers CEP	11

Formations à venir : plan de formation 2017	Calendriers prévisionnel	Publics
Compte personnel d'activité : CPF, CPP, CEC	Trimestres 2 et 3	AF CEP, Conseillers CEP
Modélisation et prise en main du kit CEP	Trimestres 2 et 3	Conseillers CEP
Illettrisme : connaître pour agir	Trimestre 2	Conseillers CEP
L'emploi des salariés handicapés	2017	Conseillers CEP
E-learning handicap	2017	AF CEP, Conseillers CEP
Communication professionnelle en situation difficile	Trimestres 3 et 4	Conseillers CEP
Formations individualisées : en fonction des besoins des conseillers	2017	Conseillers CEP

DDP - le 16 janvier 2017

Gouvernance et chiffres clés (2015)

46 organisations professionnelles d'employeurs et de salariés

- OPCAUM est l'OPCA/OCTA du secteur des industries alimentaires, de la coopération agricoles, de l'alimentation en détail
- OPCAUM est OPACIF que pour une partie de son champ d'activité (la Coopération Agricole et services associés)

30 conventions collectives (CCN) du champ des Industries Alimentaires et de la coopération agricole et de l'alimentation en détail

36 761 entreprises adhérentes et 533 035 salariés couverts (etp)

253 M€ de collectes au titre du Plan de formation, de la Professionnalisation et du CIF (hors TA)

47 M€ de taxe d'apprentissage en qualité de délégataire

Le champ couvert de la coopération agricole (agrément OPACIF hors champ)

4 703 entreprises et 128 747 salariés déclarés au 31.12.15 (ETP : 131 677)

En 2016	Collecte	Nombre de bénéficiaires formation	Coût moyen/formation(*)	Durée moyenne	Nombre de bénéficiaires Bilan de compétences, congés examen, VAE	Total des bénéficiaires
CIF CDI	8 000 K€	294	25 744 €	910 h	388 (dont 356 BdC)	672
CIF CDD	3 000 K€	82	27 546 €	1136 h	3 BdC	85

OPCALIM en amont de la réforme

La filière alimentaire reconnue comme stratégique pour l'emploi en France, a conclu :

- un contrat de filière alimentaire (Etat-Régions-Partenaires sociaux) prolongé d'un accord multi-branches contrat de génération.

Avec des engagements chiffrés à horizon 2017 :

- former et recruter 150 000 jeunes en alternance
- faire bénéficier 5 000 salariés supplémentaires d'une formation sur l'acquisition des savoirs fondamentaux
- sécuriser les parcours professionnels des salariés...

→ OPCAUM a été désigné comme appui technique à la mise en œuvre, au diagnostic et au suivi de l'accord

- une Charte de coopération emploi-formation (Etat et Partenaires sociaux) conclue pour 2015-2016 avec 3 axes prioritaires :

- Sécurisation des parcours professionnels et renforcement des compétences des salariés
- Amélioration des conditions de travail à travers l'amélioration de la qualité de vie au travail
- Développement de la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au niveau territorial

→ OPCAUM a été désigné comme relais principal

DDP - le 16 janvier 2017

- Un Accord formation multi-branches du 30 octobre 2014 sur le périmètre d'OPCALIM
- Un Accord multi branches du secteur alimentaire sur le « développement de l'emploi et des compétences » du 29 mai 2015
 - OPCALIM désigné comme OCTA
 - Création d'une contribution conventionnelle gérée par OPCALIM
 - Création d'un organisme certificateur

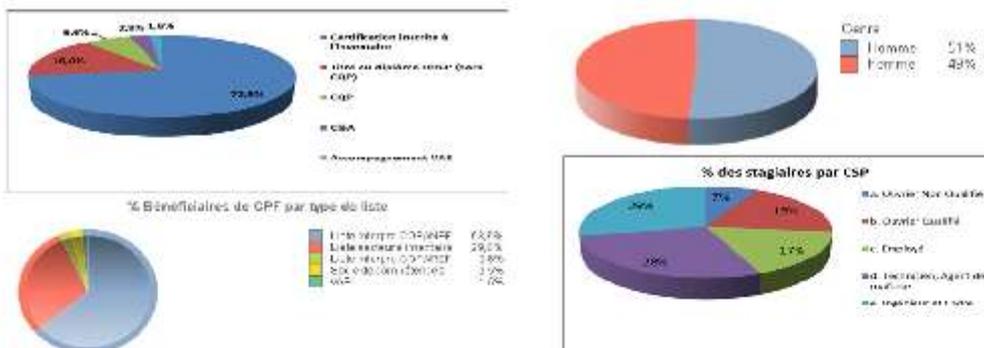
CPF : la préparation de la mise en œuvre opérationnelle

Création d'un groupe technique paritaire animé par les services de l'OPCA pour lancer les travaux de certifications dès juillet 2014

Principe de reconnaissance mutuelle par chaque CPNEFP/CPNIEFP des listes validées par les autres CPNEFP/CPNIEFP

Désignation d'OPCALIM par les CPNEFP/CPNIEFP comme interlocuteur de la Caisse des dépôts et consignation pour déposer la liste.

Le CPF 2015 - 2016 : 11 258 stagiaires en chiffres au 16 janvier 2017 (dont 3000 en 2015)



Le CEP 2015-2016 : en chiffres au 17 janvier 2016

1 Conseiller en Evolution Professionnelle OPCALIM et 26 contacts CEP partenaires – 19 antennes OPCALIM e. 7 points relais APECITA

323 bénéficiaires (dont 170 CEP réalisés essentiellement de niveau 1 et d'Ingénierie financière en 2015) avec un « type » :

- => Homme / femme 
- => Diplômé
- => Salarié, agent de maîtrise ou cadre, dans une entreprise de + de 250 salariés
- => Aux alentours de la quarantaine
- => Souhaitant changer de métier ou de secteur

DDP - le 16 janvier 2017

Le rapport CPF / CEP : Audition des opérateurs du CEP

Sur le CEP

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- **Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?**
 - **Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?**

Réponse OPCALIM :

L'offre de service antérieure d'OPCALIM répondait aux principales missions d'OPACIF (collecte des contributions CIF et gestion des financements des congés individuels de formation).

La mise en œuvre de la mission CEP définie par le cahier des charges, comportant trois dimensions (Information, Conseil et accompagnement), constitue en elle-même une nouvelle offre de service.

- **Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)**

Réponse OPCALIM :

A fin janvier 2016 :

Etape 1 – Visibilité de l'offre CEP/ OPCALIM – Accueil / Information

- Création d'un espace dédié CEP « grand public » sur le site OPCALIM
- Information sur le CEP C'est quoi ?
- Orientation vers un CEP Identification du réseau de conseillers
Publication et mise en ligne des coordonnées des conseillers
- Outils et services en lignes Métiers de la filière (lien avec observatoires)
Module d'e-accompagnement en ligne (site CDC)

Etape 2 – Partenariat pour la réalisation d'entretiens en face à face et mise en place de l'organisation territoriale - Accueil / information – Conseil - Accompagnement

- Mise en œuvre d'un partenariat avec l'APECITA pour la réalisation des entretiens individuels (1er novembre 2015) en face à face ou à distance

Juillet 2016 :

- Création d'une plateforme dédiée CEP : création d'un compte et prise de rendez-vous dématérialisée
- Désignation au sein des équipes OPCALIM de :
 - correspondants CEP sur le territoire (19 antennes OPCALIM) binôme de la fonction du conseiller CEP OPCALIM (appui ingénierie financière)
 - référents OPCALIM CEP sur le territoire en charge des relations institutionnelles régionales et de l'animation du dispositif
- Coordination de la mission CEP et du déploiement interne auprès des directions territoriales par le chef de projet.

DDP - le 16 janvier 2017

A compter de Septembre 2016 :

- Recrutement d'une compétence CEP centralisée
- Poursuite de l'intégration de la mission par la mise en place d'un plan de Professionnalisation des compétences internes

Les étapes à venir :

- Déploiement de nouvelles modalités proposées aux salariés et ex-salariés des entreprises qui souhaitent bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle :
 - Des outils pratiques complémentaires (guide pratique CEP, aide à la rédaction d'un CV, à la formalisation de ses compétences, ...) accessibles sur le site OPCALIM
 - Des réunions d'informations collectives régionales organisées et proposées sur les sites OPCALIM
- Renforcement de la communication sur le dispositif auprès des entreprises adhérentes coopération agricole par des supports dédiés à l'information de leurs salariés pour renforcer la mise en œuvre du dispositif (affiche, flyers,...)
- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)?
Réponse OPCALIM : Sujet traité dans la réponse à la question précédente
- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?
Réponse OPCALIM :
Le CEP fait aujourd'hui partie intégrante de notre offre de service OPACIF
- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?
Réponse OPCALIM :
 - Stratégie de partenariat pour nous assurer du niveau d'expertise requis pour délivrer le conseil en évolution professionnel aux demandeurs en cohérence avec le cahier des charges.
 - Le conseiller CEP OPCALIM, recruté pour ses compétences et son expérience de la mission, a intégré le programme de professionnalisation.
- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?
Réponse OPCALIM :
 - Le recrutement d'un conseiller en évolution professionnelle pour professionnaliser les collaborateurs d'OPCALIM
 - En accompagnant les demandeurs dans leur recherche d'information sur les nombreux sites de ressources documentaires
 - En transmettant de la méthodologie et en utilisant des supports qui synthétise le travail réalisé en CEP (portefeuille de compétence , document de synthèse, ...)

DDP - le 16 janvier 2017

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Réponse OPCALIM :

La double mission d'OPCALIM (OPCA /OPACIF) nous permet de délivrer au demandeur la prestation d'ingénierie financière la plus complète possible.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Réponse OPCALIM :

Différents outils ont été construits dont des guides d'entretiens, des fiches métiers, des fiches de liaison, de compte-rendu et de suivi.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Réponse OPCALIM :

Le guide « Repères du CEP » publié cet automne nous a été utile pour organiser, harmoniser et coordonner la mission du Conseiller en évolution professionnelle OPCALIM et des Conseillers CEP du réseau partenaire APECITA.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Réponse OPCALIM :

Le 12 octobre 2106, OPCALIM a signé une convention de partenariat avec l'APEC dans l'objectif d'optimiser l'accompagnement des entreprises dans leurs démarches de développement RH et contribuer à la sécurisation des parcours professionnels de leurs salariés cadres.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Réponse OPCALIM :

Pas ou très peu de contact malgré la mise en place de référents territoriaux en charge des relations institutionnelles

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Réponse OPCALIM :

- Pas d'objectifs à date en raison du volume difficilement quantifiable.
- Un bilan mensuel de suivi de l'activité est communiqué en interne aux équipes et managers des équipes (annexe 1)

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Réponse OPCALIM :

- Un demandeur satisfait. Nous envisageons d'interroger les demandeurs à l'issue de la prestation à partir d'un outil web de questionnaire dont dispose OPCALIM appelé « Devenir des bénéficiaires »

DDP - le 16 janvier 2017

- Un accompagnement qui a permis au bénéficiaire « d'accoucher » d'un projet et de le mettre en oeuvre
- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?
Réponse OPCALIM :
Accès au CEP ?
 - Renouveler la campagne de communication nationale grand public
 - Initier des campagnes de communication régionales grand public en partenariat avec les opérateurs nationaux et régionaux
 - Promouvoir le dispositif par une communication terrain, notamment via le site web et le réseau des conseillers OPCALIM
 - Développer les synergies entre opérateurs et les réseaux territoriaux (SPRO, CREFOP, ...)Qualité du service ?
 - Monter en compétences des conseillers (programme de professionnalisation FPSPP)

Sur le CPF :

.....

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?
Réponse OPCALIM :
 - Les supports de présentation du CPF utilisés sont adaptés en fonction du public visé (salariés ou entreprises)
 - Tout demandeur est accompagné dans l'ouverture de son CPF s'il en exprime le besoin par nos équipes.
 - Pour toute demande de CPF, un accord du salarié est requis (copie courrier demande à l'employeur ou copie du dossier instruit sur le SI CPF signé)
- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?
Réponse OPCALIM :
L'usage autonome des titulaires représente 15 % des demandes CPF
- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents cofinancements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

DDP - le 16 janvier 2017

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)
- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Réponse OPCALIM aux 3 questions précédentes :

OPCALIM, agréé OPCA et OPACIF sur une partie de son champ, dispense un conseil global d'ingénierie financière maîtrisé par l'ensemble de nos équipes, (vision 360°) aux salariés et aux entreprises de la Coopération Agricole. Il assure pour la même raison et de la même façon le suivi de gestion des dossiers administratifs et financiers.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Réponse OPCALIM :

L'enrichissement des listes CPF notamment la liste COPANEF (licences, master et formation courte de type inventaire et actions inscrites à l'inventaire) et de la liste de branches notamment par des CQP ont un impact important sur le développement du CPF.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Réponse OPCALIM :

- L'identification et l'anticipation des besoins de formation se font collectivement en lien avec les travaux des observatoires qui alimentent la réflexion des partenaires sociaux notamment pour la mise à jour de la liste de branche
- En parallèle du CPF, OPCALIM finance des formations non certifiantes éligibles aux dispositifs de la contribution légale (hors CPF) et qui répondent aux besoins de compétences des entreprises et pour lesquelles la certification n'est pas un enjeu prioritaire ou est inexistante.

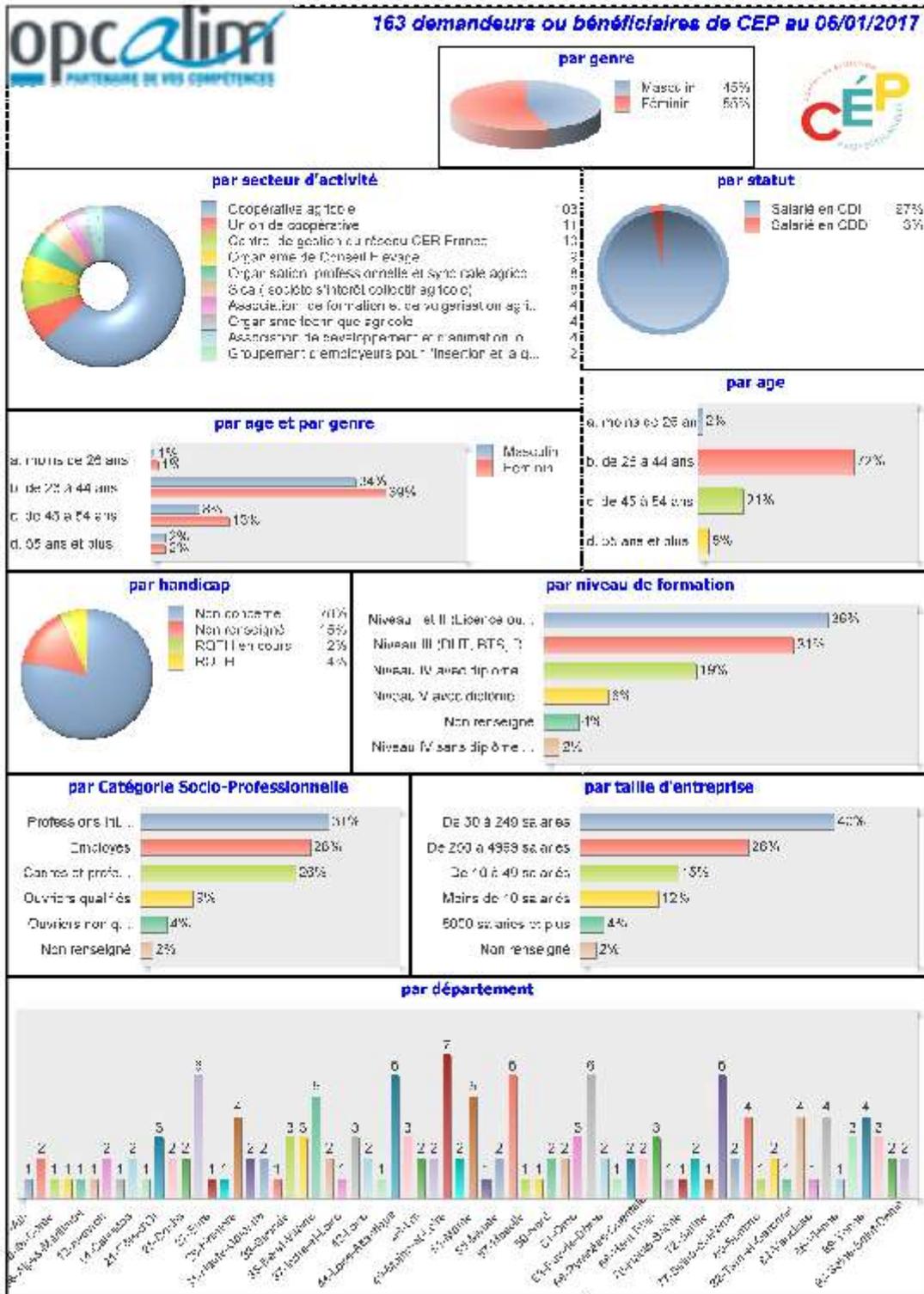
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Réponse OPCALIM :

- Traitement des sollicitations peu nombreuses à la demande. Les limites du cofinancement des projets que nous recensons sont de deux natures :

DDP - le 16 janvier 2017

- L'application des dispositions légales prévues dans le cadre du dispositif de cofinancement
 - L'application des règles de financement des dispositifs du dispositif de cofinancement définies par notre conseil d'administration
-
- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?
Réponse OPCALIM :
Les relations avec les conseils régionaux existent de longue date sur d'autres dispositifs gérés par OPCALIM sur l'ensemble du territoire.
 - Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?
Réponse OPCALIM :
Les relations avec les COPAREF et les SPRO en cours de construction sont assurés par des interlocuteurs CEP régionaux dédiés.
 - Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?
Réponse OPCALIM :
 - Fort enjeu pour les organismes de formation à faire évoluer toute ou partie de leur offre vers des formations certifiantes
 - Pour une partie des organismes de formation cette évolution suppose une appropriation qui reste encore aujourd'hui largement en cours





163 demandeurs ou bénéficiaires de CEP au 06/01/2017



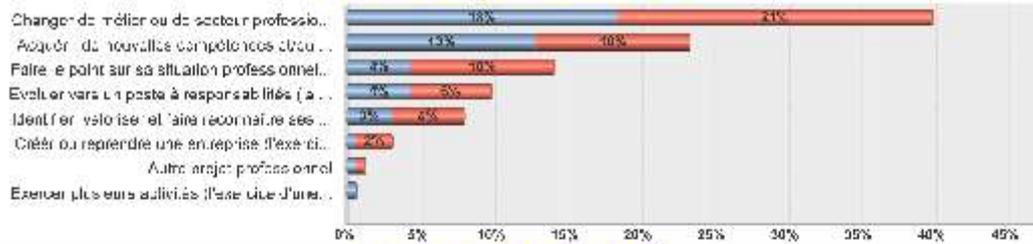
1 chef de projet OPCALIM

1 Conseiller CEP OPCALIM

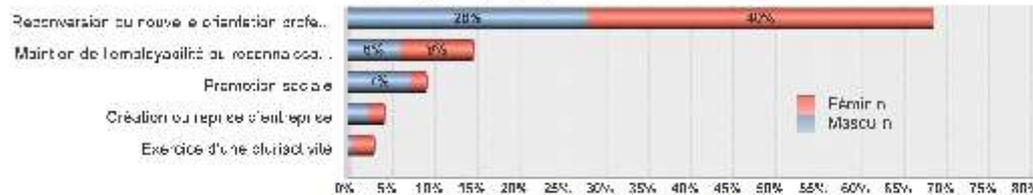
14 Conseillers CEP APECTIA



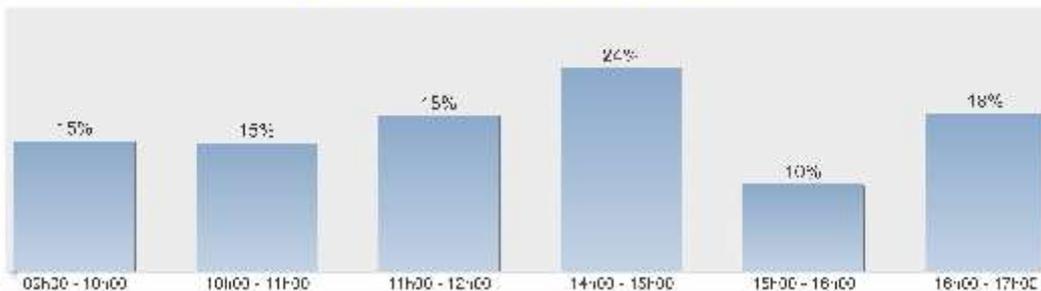
par motif détaillé de la demande de CEP



par type de projet professionnel



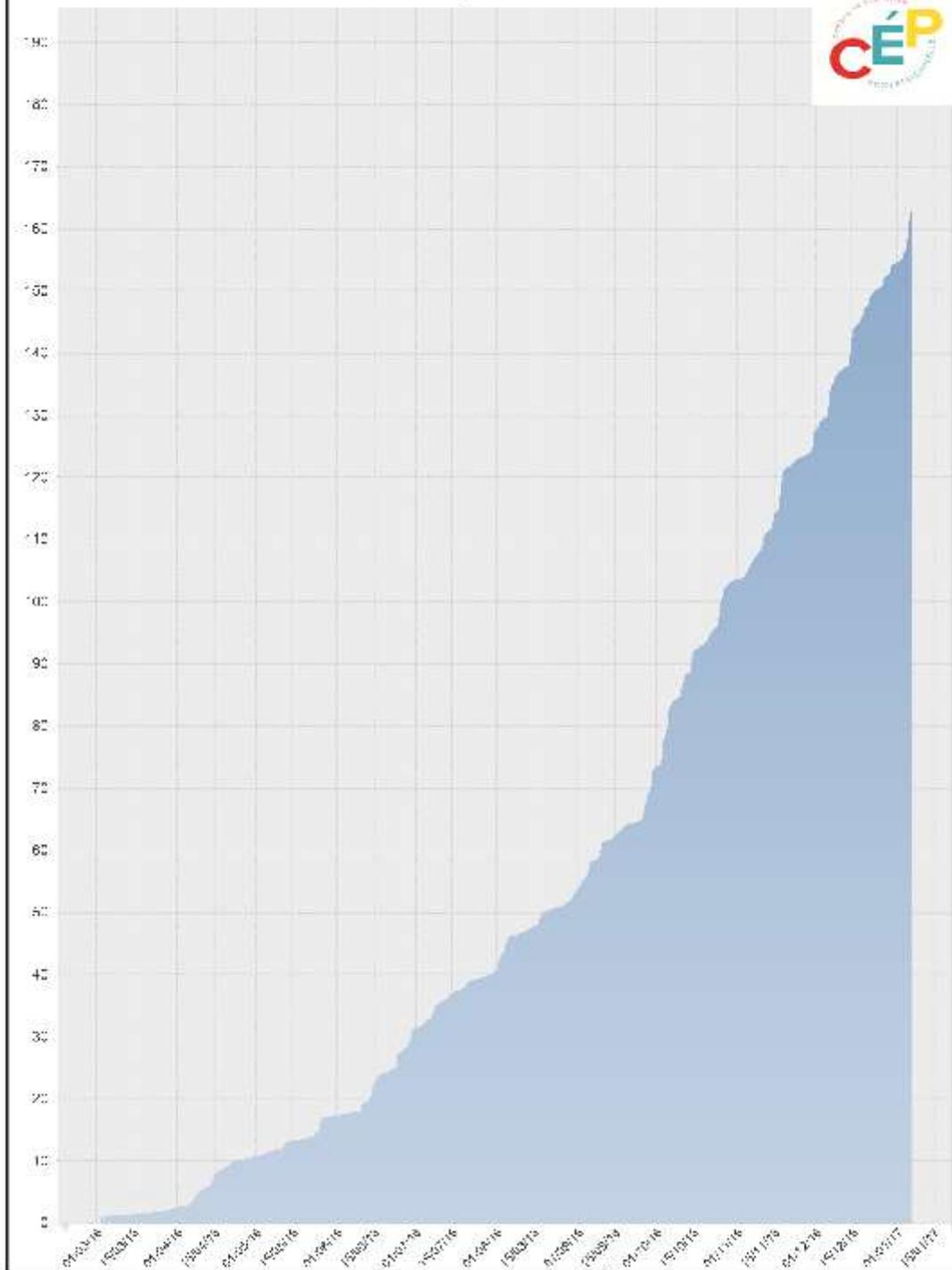
Créneaux horaires demandés pour les conseils





163 demandeurs ou bénéficiaires de CEP au 06/01/2017

Nombre d'inscriptions cumulées en CEP



	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	0,00		
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	0,00		
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	1,51	5,34	2015 : 14 conseillers APECITA 2016 : 1 conseiller CEP OPCALIM + 14 Conseillers APECITA + Chargés de gestion de la formation OPCALIM (1 par région)
Total ETP conseillers CEP :	1,51	5,34	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	11	10	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	1,11	1,74	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui/non	Formation pour le conseiller CEP OPCALIM embauché en septembre 2016
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui/non	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		3x 2 jours	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui/non	Plan de professionnalisation FPSPP
Observations :			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

L'écart était localisé à deux endroits :

 - sur le niveau 1 du CEP, l'ouverture à un plus large public nécessitait une compréhension des périmètres des acteurs à prendre en compte, ce qui a été facilité, entre autre, par le SPRO par la mise en place d'échanges de pratique inter-opérateurs et en fonction des disparités régionales.
 - sur le niveau 3 du CEP, la diversification de la mise en œuvre opérationnelle du plan d'action a nécessité une appropriation des financements mobilisables et une recherche de partenariat avec les offreurs de formation pour adapter les parcours.
 - Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

En 2015 et en 2016, nous avons dû successivement comprendre le périmètre d'application du CEP et adapter les différentes ressources mobilisables :

 - auditer les compétences détenues et celles à acquérir pour construire la formation surtout interne en 2015 car les profils de nos salariés le permettaient (ex salariés OPCA, OPACIF, FPSPP ...) et en complétant avec des échanges d'autres opérateurs .En 2016, la formation sur le plan du FPSPP a permis de continuer la professionnalisation des acteurs et l'échanges des pratiques a été développé en interne comme en externe facilité par les différents regroupements par la DGEFP et les régions (SPRO)
 - l'adaptation de notre SI, partagé avec 11 autres Opérateurs du CEP (10 FONGECIF et 2 OPACIF), nous a permis d'harmoniser des pratiques.
 - la recherche de complémentarité avec les entreprises adhérentes a permis d'éviter toute rupture d'accompagnement pour le bénéficiaire

Egalement, en 2016, le CEP a été nourri par la mise en place de procédures qualité pour limiter les « abandons », par exemple tout salarié en difficultés lors d'une demande de financement a été invité systématiquement à contacter un conseiller CEP.

Les pistes d'amélioration que nous devons poursuivre restent le développement des travaux entrepris autour des adaptations de parcours avec les offreurs de formation et une meilleure visibilité des emplois à pourvoir .
 - En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Le périmètre très large du CEP incite, par nature, à articuler des expertises pour optimiser l'accompagnement. Des partenariats ont donc été construits depuis 2015, se poursuivent et s'enrichissent et se développeront toujours en 2017.

Par exemple, des relations privilégiées avec l'APEC sur des prestations permettant de se situer par rapport à un marché et sur la création d'entreprise, l'articulation avec le réseau FCU des Universités a permis de travailler les adaptations de parcours et la dématérialisation pour la simplification administrative. L'expérimentation sur le bilan de compétences modularisé est aussi une source de diversification de l'offre de service.

En 2016, nous avons créé un atelier permettant par petit groupe de 6 à 8 personnes de construire son projet, les retours des participants, sont très positifs. Nous avons dématérialisé l'offre de service dès 2014 pour couvrir l'ensemble du territoire, DOM TOM inclus.
 - Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Il est une option mobilisable mais pas systématisée puisque c'est un dispositif à l'initiative du bénéficiaire. Nous avons introduit une invitation à l'utiliser sur les risques connus d'abandon des projets (reste à charge conséquent, organisme défaillant, dossiers non éligibles à nos financements ...).
- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

Le principe a été de dresser un état des lieux des compétences détenues et de réduire les écarts par différents outils : la formation interne, les échanges de pratique et le mentoring.

- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Nous devons comprendre la motivation réelle et remettre la personne dans un principe de réalité, nous explorons les champs possibles puis nous lui fixons des objectifs avec une échéance pour reboucler l'avancée dans son projet.

Plusieurs RV en entonnoir sont réalisés avec des points à creuser en fonction de la maturité du projet :

- Questions récapitulatives sur les motivations et incidences du nouveau métier, sur les points clefs de l'objectif encore à méditer tels que salaire, viabilité et perspective d'évolution, intérêt de l'activité, contraintes familiales, mobilité
- Identification élargie des mots clefs pertinent et consultation des sites d'orientation (onisep, défi-métier, orientation pour tous, maformation, kelformation, l'étudiant,,...)
- Rencontre des acteurs institutionnels publics ou privés (CIO, BIJ, CCI, RRH si mob interne)
- Contact direct avec des professionnels (fiche enquête métier existante) ou des organismes de formation pour identifier les contenus, durée, certifications, implantations, ...
- Discussion élargie dans son entourage

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Oui, nous avons expérimenté avec l'OPCA principal de nos adhérents, AGEFOS PME plusieurs articulations avec le CPF :

-accompagnement VAE CPF et Jury par le CIF

-formation financée par le CPF avant ou après le CIF pour diminuer voire éviter un reste à charge

Nous avons travaillé également sur les adaptations de parcours pour réduire la durée des formations

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Le principal outil utilisé est l'entretien exploratoire.

Il est bien sûr accompagné par différents supports élaborés par l'équipe du Conseil et les supports externes.

- Les outils élaborés en interne : les fiches pratiques concernant les dispositifs, le portefeuille de compétences et de bilan personnel, la fiche enquête métier, la fiche pratique lettre de motivation, le guide méthodologique pour l'élaboration du projet et le plan d'action pour la mise en œuvre, le document de synthèse, la boussole de guidage sur notre site.
- Les supports externes : tous les outils de recherche, d'information présents sur internet (sites de recherche d'emploi, moteurs de recherches de formation, sites d'information sur les métiers notamment les sites CARIF OREF ...)

A ce jour, pas d'outils mutualisés avec d'autres opérateurs

Les conseillers utilisent le Bilan de Compétences classique ou modularisé si la personne n'est pas en mesure d'apporter des réponses suffisantes

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Il a été lu par les conseillers référents dont un nouvel arrivant et son regard neuf a été utilisé pour lever d'éventuels idées, observationsnous avons fait des remontées à cette occasion à la DGEFP. Il est utile voire rassurant car il permet de refixer le cadre.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

Les SPRO ont permis la mise en relation mais ce sont les cas que nous rencontrons qui même si ils sont rares, construisent la coopération. Nous avons eu l'occasion de travailler de manière très opérationnelle avec Pôle Emploi dans le cadre de cas concrets, rupture de contrat de travail pendant un CIF et la possibilité de prescrire des immersions en entreprise.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?
C'est une partie du premier niveau du CEP. Nous avons partagé les missions, chaque conseiller a plusieurs régions et nous concentrons notre présence physique sur les groupes de coordination dans les régions concentrant le plus fort taux d'effectifs correspondant aux publics accompagnés, puisque notre périmètre est assez identifié et spécifique. Toutefois, nous nous articulons avec toutes les régions qui nous sollicitent pour contribuer à une meilleure visibilité des besoins et des réponses apportées (reporting statistiques, présentation de l'organisme etc...)
- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).
Les objectifs en 2015 étaient surtout quantitatifs liés au volume des sollicitations à développer et à l'appropriation des outils permettant de délivrer le service
Les objectifs en 2016 étaient surtout qualitatifs liés à la qualification du CEP et la capitalisation de l'offre de service et au renforcement de la viabilité du projet d'où la mise en place d'ateliers dédiés
- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?
C'est un projet qui se concrétise donc nécessitant un suivi du devenir des bénéficiaires du CEP, des enquêtes qualité sont en cours depuis fin 2016 pour les bénéficiaires du CIF .
- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?
Un renforcement de la communication au sein des entreprises et du renforcement de l'articulation entre le conseil RH de l'entreprise et le CEP pour faciliter les projets.
Un suivi post CEP pour mesurer l'efficacité du dispositif et capitaliser des « retours d'expérience ».

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?
Le CPF est présenté en première information lors de nos réunions collectives intégré dans le CEP, et il est proposé pour diminuer ou éviter des montants restant à charge pour les salariés.
- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?
Non, le système est encore complexe pour certains publics y compris pour les professionnels RH des entreprises.
La coexistence d'une logique individuelle et une logique d'entreprise rend le dispositif confusant pour sécuriser des parcours une trajectoire professionnelle
- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?
Nous avons expérimenté avec l'OPCA principal de nos adhérents, AGEFOS PME plusieurs articulations avec le CPF :
-accompagnement VAE CPF et Jury par le CIF
-formation financée par le CPF avant ou après le CIF pour diminuer voire éviter un reste à charge
Le volume reste cependant très faible et le niveau d'appropriation varie en fonction du conseiller. Un rebouclage régulier avec un contact national de l'OPCA a permis la mise en œuvre et les réunions de service ont permis de capitaliser les pratiques. Cette pratique a fait l'objet d'une annexe spécifique dans notre convention de partenariat.
- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...) Dans la continuité du point précédent, nous avons construit une procédure de traitement validée par nos gouvernances respectives.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...). Les délais de traitement varient avec l'appropriation du dispositif mais globalement un suivi est nécessaire et permet de fluidifier le traitement si besoin.

Il semblerait utile de faciliter les règles des dispositifs pour rendre plus lisibles ceux qui proviennent de l'initiative individuelle et ceux qui proviennent de l'initiative employeur. Ce qui permettrait de décliner soit l'ingénierie de parcours dans le premier cas, soit l'ingénierie de formation dans le deuxième cas.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez? Le CPF ne couvre pas tous les besoins notamment en langues et seul il n'est pas suffisant pour accompagner un projet. Sa nature permettant à l'individu d'être à l'initiative nécessiterait peut-être d'être géré directement par les OPACIF ?

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Nous sommes un OPACIF et sur la VAE, l'articulation a été mise en place sur certains dossiers de CIF.

Nous continuons néanmoins de financer d'autres formations non éligibles au CPF :

-Les formations reconnues RNCP et permettant d'acquérir un niveau supérieur au niveau initial, ou bien permettant la reconversion.

-Les formations du « domaine culturel et social, ou se préparer à l'exercice de responsabilités associatives bénévoles »

- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Nous n'avons pas rencontrés de cas.

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Il s'agit de financer le projet de formation du salarié (y compris par une ingénierie financière un peu complexe) et de s'assurer de son efficacité. Il aurait certes été plus logique et simple de confier le financement des dossiers à initiative individuelle (CIF et CPF) aux OPACIF et des dossiers à initiative employeur (professionnalisation voire plan) aux OPCA, mais en tant qu'opérateur CEP nous devons gérer les articulations prévues par le législateur.

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

Nous ne participons pas directement à l'élaboration des listes.

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ? L'impact est la modularisation de l'offre qui va s'étendre dans le temps

	Année 2015	Année 2016	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	10,00	10,00	Il s'agit de tous les personnels permettant de délivrer le premier niveau d'information chargé d'accueil, gestionnaire instruction et conseillers (ces derniers interviennent aussi en niveau 2 et 3)
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	4,00	4,00	Il s'agit exclusivement des conseillers référents
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	4,00	4,00	
Total ETP conseillers CEP :	18,00	18,00	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	270	350	Ces écarts s'expliquent par une montée en charge du dispositif et une meilleure traçabilité au sein de notre SI.
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	2,6	2,6	Il s'agit des responsables du service instruction, conseil, directrice
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		oui	Oui, actions issues du plan de formation du FPSPP (risques psycho-sociaux, animation d'ateliers projet, création d'entreprise..) , actions sur la qualité et mentoring sur les dispositifs mobilisables
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		oui	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?			6 jours de formation sur le CEP incluant la qualité, du mentoring (Ingénierie financière, dispositifs formation) et des échanges de pratique
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		oui	oui celui du FPSPP
Observations : Globalement une montée en charge du dispositif CEP et de son appropriation par l'ensemble des parties prenantes (y compris la gouvernance). Une meilleure traçabilité qui a permis d'harmoniser des pratiques et d'enrichir les missions des salariés . Cependant, il reste des points à améliorer sur de la localisation des emplois ressources et l'articulation des financements.			

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Le CEP a élargi l'offre de service de l'Agecif Cama, notamment l'accompagnement aux salariés de nos entreprises adhérentes, par rapport à nos missions historiques d'OPACIF. Cette offre de conseil et d'accompagnement est désormais bien formalisée et structurée à travers la mise en place du CEP.

Les conseillers CEP interviennent souvent plus « en amont » du projet du salarié, et le travail réalisé avec le conseiller dans le cadre du parcours CEP peut déboucher sur une formation (via CIF ou FHTT par exemple) mais pas seulement.
 - Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

L'Agecif Cama s'est structurée progressivement en 2015 par le recrutement d'une personne en charge du démarrage et de la mise en œuvre du CEP, la mise en place d'une communication à destination des entreprises et des salariés.

En 2016, cette structuration s'est poursuivie avec, progressivement, la formation et la polyvalence de plusieurs personnes sur le CEP, l'utilisation de méthodologies et documents formalisées, l'intégration en début 2016 d'un nouveau SI (Fongesoft) permettant de remonter les informations sur CEP niveau 2 et 3 à la DGEFP
 - En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Développement d'entretiens « physiques ».

Question pour nous, OPACIF avec un champ d'application national, de la mise en œuvre d'entretiens physiques pour quelques demandes de salariés en province (possibilité Visio conférence en premier lieu, puis étude de la réalisation par un conseiller CEP Agecif Cama dans le cadre d'un déplacement plus large que le seul entretien CEP ou sujet de la sous-traitance de cet entretien)
- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Le Conseil aux salariés de nos entreprises vient parfaitement en complément et étoffer notre offre de service « traditionnel » d'un OPACIF. On intervient souvent plus en amont du projet de la personne à travers les prestations CEP.

Au regard de la taille de notre structure, développement de la polyvalence des salariés Agecif Cama (sur le CEP et la gestion des dossiers), ce qui permet une parfaite intégration de l'offre CEP
- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?

Mise en place de formations professionnalisantes courtes, mise en place de partenariat et d'échanges avec d'autres opérateurs CEP
- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Recueil et liste de sites vers lesquelles on les oriente (mais recherche à effectuer par eux-mêmes)

Les faire réfléchir et travailler sur des recherches métiers, employabilité et marché du travail par rapport à leur projet d'évolution professionnelle.

Poser des questions ouvertes et miroirs/entonnoirs pour guider le salarié sur sa réflexion et la prise de recul nécessaire par rapport à son projet d'évolution ou reconversion.

Les conseillers accompagnent, outillent et tiennent conseils (plus que de la prescription pure), le salarié est acteur de son parcours dans une logique proactive.

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Le conseil peut permettre effectivement de monter certains parcours avec des dispositifs mixés (BDC en démarrage niveau 2, suivi de la mise en place et en œuvre de formations certifiantes totales ou partielles, ou bien encore des congés VAE pouvant éventuellement permettre ensuite la poursuite sur une formation dans le cadre de CIF ou FHTT).

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Mise en place progressive d'outils structurés et homogènes : fiche accueil salarié, livrable et guide méthodologique pour entretien niveau 1, livrable et guide méthodologique pour entretien niveau 2, livrable et guide méthodologique pour entretien niveau 3, synthèse du parcours CEP.

Utilisation d'un SI mutualisé avec la communauté Fongesoft (autre OPACIF hors champ et plusieurs Fongecif) dans le cadre de la traçabilité des éléments CEP et des remontées d'informations à la DGEFP

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide repère a été diffusé aux salariés, ainsi que le premier rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CEP adopté en avril 2016, et notamment bien utile pour l'intégration de nouveaux salariés dans notre structure amené à faire dans un second temps du CEP

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP ?

Echanges et mutualisation des bonnes pratiques bien évidemment dans le cadre de la communauté Fongesoft. Echanges de pratiques entre conseillers avec autres opérateurs CEP (OPACIF hors champs notamment), dans le cadre de l'intégration de nouveaux collaborateurs notamment.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Formalisation homogène (d'où mise en place des outils structurés et homogènes) des comptes rendus et synthèses.

Utilisation systématique du nouveau SI sur seconde partie de l'année pour traçabilité et remontées des informations de 100% des entretiens

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Accompagnement finalisé du salarié vers la concrétisation de son projet d'évolution ou de reconversion professionnelle (via formation, création entreprise ou évolution « directe »)... ou réorientation, en accord avec le salarié, et accompagnement sur un autre projet viable.

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

Poursuite des efforts de communication sur ce dispositif aux salariés de nos entreprises adhérentes et aux services RH/formation de ces entreprises (travail en complémentarité avec les entreprises)

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Nous pouvons présenter le CPF et accompagner les personnes sur leur ouverture de compte si accord et demande du salarié lors des entretiens.

Sinon nous orientons vers l'OPCA dont son entreprise dépend ou vers les services formation de leur entreprise lorsque la gestion du CPF est internalisée

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?
*Possible sur certains salariés autonomes qui connaissent les bases et fondamentaux de la formation professionnelle ...mais pas tous.
Sinon, orientation vers OPCA de leur entreprise ou service formation dans le cas des entreprises qui ont internalisé cette gestion du CPF*
- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?
Effort à faire pour développer l'abondement du financement des formations CIF par le CPF dans le cadre des quelques formations dépassant notre plafond de financement. Professionnalisation des conseillers à parfaire sur mixage.
- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)
Nous sommes OPACIF, avec des personnes polyvalentes entre le CEP et la gestion de financements des formations (CIF, FHTT par exemple). Pour le financement de formations uniquement via CPF, relation et orientation vers OPCA ou services formations des entreprises.
- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)
*Etant OPACIF, une grande partie des projets de formations peut être financée directement par nous (CIF, FHTT, BDC ou congé VAE).
Certains situations de projet de formation peuvent être non prioritaires (ex formations longues ne débouchant pas sur un diplôme, titre RNCP, CQP...). Mais travail possible avec le salarié pour recherches formations.*
- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?
Les listes de formations éligibles s'étant bien « élargies » depuis le démarrage du CPF, cela peut répondre de plus en plus aux demandes

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?
OPACIF hors champs, nous finançons les CIF, FHTT, BDC et Congé VAE pour les salariés de nos entreprises adhérentes. Possibilité d'abondement via CPF de formations financées dans le cadre de CIF
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)
*Pas de forte sollicitations mais nous essayons de communiquer dans leur direction
Réorientations très occasionnelles de salariés ou ex salariés (CDD) dépendant de nos entreprises adhérentes et pouvant bénéficier de nos financements*

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Nous sommes entrés en relation avec les SPRO et des chartes ont été signées notamment en IdF

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que soutend votre stratégie de financement ?

Pas encore d'actions sur les listes régionales

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

Modularisation de leur offre pour certains OF

Enquête mise en œuvre CEP rapport annuel CNEFOP 2016 :		Nom de l'opérateur : AGECIF CAMA		Date : 31/05/2017
	Année 2015	Année 2016	Commentaires	
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	/	/		
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveaux 2 et 3 (*)	/	/		
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	0,50	1,00	Calcul 2016 sur base réorganisation (cf ci-dessous) des 3 derniers mois 2016 Ceci s'entend sur prestations CEP (sur les 3 Niveaux)	
Total ETP conseillers CEP :	0,50	1,00	En 2015 recrutement en milieu d'année (d'où 0,5 ETP) d'une personne dédiée au CEP et aux projets de partenariat/communication, et réalisant tous les entretiens CEP. Suite aux mouvements d'équipes, l'arrivée d'un nouveau DG et une réorganisation importante, à compter du dernier trimestre 2016, polyvalence sur 3 salariés (polyvalence traitement et instructions dossiers mais également missions entretiens CEP). Même nombre ETP/CEP mais organisation complètement différente Pour rappel ETP total actuel Agecif Cama=6 ETP.	
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?		250,00	Attention : Base/ETP (niveaux 1, 2 et 3)	
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	/	/	Polyvalence pour les salariés réalisant les entretiens CEP sur toutes les tâches et missions	
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?		Oui	Actions de formation pour toutes les personnes mettant en œuvre le CEP	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?		Oui		
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?		3 jours	Plus Echanges et travail avec certains autres opérateurs CEP	
Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.		Non	Non en 2016 (formations intra sur le plan). A voir pour 2017 les possibilités de formations mutualisées avec d'autres opérateurs	
Observations :				

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

L'accompagnement des salariés et des demandeurs d'emploi³³ a connu une première phase d'harmonisation des services proposés dans l'ensemble des vingt-deux implantations locales d'Unifaf en 2008. L'offre de service alors proposée s'articule autour de trois prestations phares : la réunion d'information, l'atelier méthodologique et l'entretien individuel. La pluralité des modalités est également déjà une réalité : pages destinées aux salariés sur le site web d'Unifaf, permanences délocalisées dans les territoires excentrés, entretiens à distance ... Les principes qui cadrent cette offre de service aux salariés sont identiques à ceux inscrits dans le cahier des charges du CEP : individualisation du conseil, neutralité du conseiller, confidentialité des échanges, gratuité du service, respect du libre-arbitre, prise en compte des contraintes du bénéficiaire, développement de sa capacité à être acteur de son parcours.

Les écarts entre le conseil aux salariés antérieur au CEP et le CEP découlent du changement de périmètre d'intervention, à savoir le passage d'un accompagnement au projet de formation à un accompagnement au projet professionnel dans son ensemble. Le déploiement du niveau 2 du CEP est identifié comme l'étape impliquant la plus forte marge de progression, et a été au cœur de la professionnalisation et de l'outillage des conseillers, mais également à l'origine d'expérimentations dès l'année 2015 (outils d'identification des compétences, ateliers, bilan de compétences intégré au CEP ...). Le repérage des compétences et l'appui à l'émergence d'un projet pour les bénéficiaires qui n'en ont pas sont les services qui ont été ressentis comme les plus délicats à mettre en place par les conseillers. L'accompagnement des projets professionnels suppose de prendre en compte des aspects personnels, voire intimes, de la vie des bénéficiaires, demandant au conseiller de trouver un positionnement subtil, parfois aux frontières de l'assistance sociale et de la psychologie du travail. La mise à l'épreuve de la réalité socio-économique du territoire des projets a nécessité un changement de pratiques ; si les évolutions des établissements de la Branche ou des métiers du secteur étaient connues des conseillers, par ailleurs outillés avec des productions de référence³⁴, la recherche des informations permettant de faire ce parallèle pour les projets hors-secteur a impliqué de développer la systématisation du recours à des outils identiques dans les autres secteurs. Unifaf étant OPCA et OPACIF, les ingénieries financières des projets de formation ne représentent aucunement une difficulté. En revanche, l'appui à la reprise/création d'entreprise a très vite été identifié comme un point absent de l'offre de services aux salariés. Unifaf a étoffé son offre de services³⁵ et accompagne les bénéficiaires dans la découverte de l'entrepreneuriat et dans l'évaluation de leur potentiel dans cette voie, mais les oriente ensuite vers des structures dédiées à l'appui aux créateurs d'entreprise si le projet est confirmé.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

La trajectoire du déploiement du CEP à Unifaf commence bien avant 2015. Dans une première phase, qu'on identifiera comme phase de préfiguration du CEP, Unifaf s'implique dans les travaux préparatoires de la DGEFP via sa Direction générale, dans les expérimentations des SPRO (par exemple en Bretagne) et dans des expérimentations locales du CEP. Unifaf s'est engagé depuis 2009 dans l'expérimentation du CEP, avec le Fongecif et sous l'impulsion du Conseil régional en Champagne-Ardenne. Unifaf était également un des acteurs de

³³ Les demandeurs d'emploi sont historiquement accompagnés par Unifaf quand ils sont éligibles au CIF-CDD. Dans le cadre du niveau 1 du CEP, Unifaf est régulièrement amené à développer son intervention auprès des demandeurs d'emploi, y compris sans aucun lien avec la Branche : information sur le CPF et appui à la création des comptes, informations dispositifs de financement et métiers sur les salons, animations tournantes et/ou mutualisées avec les acteurs de l'EFOP de réunions d'information tous publics ...

³⁴ Publications de l'Observatoire de Branche, et déclinaisons régionales des résultats de l'Enquête emploi d'Unifaf notamment.

³⁵ Modules d'e-learning, boussole d'orientation en fonction du type ou du secteur de la structure envisagée et du profil du bénéficiaire ...

l'expérimentation du CEP en Bourgogne dans le cadre du Plan pour les continuités professionnelles signé en mars 2012³⁶.

A partir de 2014, on entre dans une phase d'intensification des collaborations plus opérationnelles : groupes de travail nationaux animés par la DGEFP, groupes de travail SPRO-CEP animés par le Fongecif Bretagne, groupe de travail interne à Unifaf, groupes de travail locaux inter-opérateurs ... C'est également une phase de capitalisation sur l'expérience de conseil salarié, proposé à Unifaf de façon harmonisée depuis 2008, et prélude du CEP avec une individualisation systématique de la réponse, une garantie de confidentialité, des collaborateurs dédiés, une offre de service collectifs et individuels aux salariés ... En parallèle, une politique de recrutement, de professionnalisation, d'adaptation de l'offre de service et de développement des partenariats (achats communs de prestations, mutualisation de moyens, co-construction d'outils ...) est conçue pour déployer le CEP.

2015 est une année de lancement du CEP. Pas seulement car c'est la date officielle de l'entrée en vigueur du dispositif, mais car le déploiement se fait de façon décalée selon les services régionaux, en fonction des recrutements (internes et externes), de l'engagement dans des coopérations plus ou moins opérationnelles entre acteurs de l'EFOP, de la prise en main des nouvelles prestations et de l'avancée du plan de professionnalisation. Au dernier trimestre 2015, c'est une offre de services CEP complète et harmonisée qui est déployée sur tout le territoire.

Unifaf est depuis 2016 dans une phase d'amélioration continue de la qualité de service, qui passe par un investissement fort de l'OPACIF : plan de professionnalisation annuel spécifique pour les CEP, augmentation du nombre d'ETP consacré au CEP, implication dans des expérimentations autour du CEP, développement de l'offre de services avec de nouvelles thématiques mais aussi de nouveaux services.

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Si l'offre de service aux salariés antérieure au CEP a permis à Unifaf de déployer rapidement le CEP, elle a néanmoins fait l'objet d'évolutions pour s'adapter aux attendus du cahier des charges du CEP.

Les évolutions concernent d'abord l'élargissement des thématiques de services préexistants. Si on s'intéresse aux ateliers proposés aux salariés, ils étaient avant le CEP centrés sur des thématiques liées aux dispositifs de formation et de financement³⁷, et se sont enrichis de thématiques en lien avec la construction et la mise en œuvre du projet professionnel, avec des thématiques comme Bâtir son projet, Changer de métier, Rédiger son CV ... Ces nouvelles thématiques restent animées par les Conseillers en évolution professionnelle d'Unifaf. Parallèlement, des ateliers sur des thématiques complémentaires ont pu être proposés aux bénéficiaires de CEP, soit dans le cadre de partenariats locaux (par exemple un atelier sur l'identification des compétences animé par le CARIF aquitain) soit dans le cadre d'expérimentations nationales (par exemple une expérimentation menée avec la FNCIBC en 2015-2016 sur une gamme de huit thématiques d'atelier). Ce recours à des partenaires et prestataires vient en appui de l'offre d'Unifaf, soit pour faire face à un flux de demandes trop important pour être absorbés par les seuls conseillers en évolution professionnelle d'Unifaf, soit pour élargir la gamme de thématiques proposées aux salariés, que ce soit pour compléter des compétences en cours d'acquisition par les conseillers ou pour apporter une réponse immédiate aux besoins de plus de bénéficiaires. De même les objets d'entretiens individuels sont plus variés avec la mise en place du CEP.

Les évolutions concernent aussi les modalités d'accompagnement. Si les entretiens individuels étaient possibles en présentiel et à distance depuis longtemps, le CEP est l'occasion de tester les entretiens en visioconférence - avec un succès mitigé à ce jour. L'adaptation de l'offre de services aux salariés voit Unifaf proposer pour la première fois un panel de modules en e-learning destinés aux salariés engagés dans des accompagnements CEP, sur des thématiques de niveau 2 ou 3 (Vérifier la faisabilité de son projet, Parler de soi, Réussir ses entretiens, Mesurer son potentiel entrepreneurial ...).

Les moyens de contact et de diffusion d'information se sont multipliés : mise en ligne d'un site dédié au CEP, en complément des pages destinées aux salariés sur le site institutionnel d'Unifaf, mise en place d'un formulaire de

³⁶ Région, Etat et partenaires sociaux.

³⁷ Par exemple, un atelier VAE comprend une présentation des principes, étapes et acteurs de la VAE, la diffusion des référentiels de compétences au regard des hypothèses de certifications visées par les participants, d'un guide et de notions de méthodologie de rédaction ; puis les participants travaillent chacun sur l'identification d'activités en lien avec un sous-domaine de compétences et produisent une première version de description (voire d'analyse pour certains), puis un tour de table pour soumettre aux autres et enfin une information sur les financements.

contact, d'adresses mails spécifiques au CEP ... Dans le cadre des actions déployées par les SPRO, Unifaf participe à l'animation de réunions d'information de niveau 1, plus rarement d'ateliers, pour des publics mixtes (multi-branches, salariés et demandeurs d'emploi, etc.).

On notera également que l'évolution de l'offre peut se faire à la faveur d'expérimentations lancées par des structures comme el FPSPP, avec l'appel à projet sur les bilans de compétences modulaires intégrés à des CEP. Dans cet exemple, le cofinancement du FPSPP a permis l'accès au bilan de compétences en cours de CEP à plus bénéficiaires, car venant en complément des fonds par ailleurs mobilisables pour des bilans intégrés à des CEP, l'expérimentation de modalités spécifiques de réalisation des bilans, et confirmé la complémentarité entre bilan de compétences et CEP, validant empiriquement la légitimité du bilan de compétences comme service intégré au CEP.

Si l'offre de services CEP d'Unifaf permet aujourd'hui de rendre le service tel qu'il est prévu par le cahier des charges du CEP, et que les bénéficiaires témoignent de leur satisfaction, l'offre reste à ajuster et étoffer. Ainsi, de nouvelles prestations sont en cours de déploiement : présence d'Unifaf sur les réseaux sociaux pour multiplier les canaux d'information et de contact, prescription de PMSMP³⁸, boussole de l'inaptitude³⁹, financement d'heures d'interprétariat pour les bénéficiaires de CEP en situation de handicap par l'OETH ... Pour répondre à l'augmentation du flux de demandes, un développement des services dématérialisés est à prévoir. En complément des modules d'e-learning déjà proposés, l'OPACIF pourrait proposer ses propres contenus avec la mise en place d'une plateforme LMS.

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

Le CEP est intégré à l'offre de service aux adhérents, via de l'information aux employeurs et aux IRP, et la mise à disposition de supports d'information à diffuser à leurs salariés (flyer, affiche). Les adhérents peuvent également négocier des réunions d'information intra-établissement pour leurs salariés dans la convention de services sur mesure qu'ils signent avec Unifaf⁴⁰.

La majeure partie de l'offre de services aux salariés a été intégrée à l'offre de service CEP. Dans le cadre de la Convention d'objectifs et de moyens qu'Unifaf a signé avec la DGEFP pour la période triennale 2015-2017, Unifaf s'engage à suivre un indicateur propre au suivi du conseil ponctuel apporté aux salariés sur le CIF. Unifaf souhaite que les services délivrés dans ce cadre soient à l'avenir intégrés au niveau 1 du CEP, voire au niveau 3 dans certains cas où un diagnostic individualisé et une ingénierie financière approfondie sont réalisés avec le salarié, afin d'harmoniser ses pratiques de suivi de celles des autres opérateurs de CEP.

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée ?

La mise en œuvre du CEP par Unifaf suppose une évolution du périmètre des anciennes missions de conseil salarié, et implique la mobilisation de nouvelles compétences par les conseillers. Avec la collaboration d'un cabinet externe, les évolutions de ce métier ont été définies dans un profil de compétences décrivant les principales missions de conseiller, les champs de compétences mobilisés et les degrés de maîtrise attendus. Le métier de conseiller en évolution professionnelle a donc été intégré au parcours de spécialisation des métiers d'Unifaf. Celui-ci est composé de différentes étapes : entretien d'orientation, entretien de développement des compétences, parcours de professionnalisation. Le parcours de professionnalisation proposé aux CEP en 2015 était construit autour de l'accompagnement à la construction de projets professionnels (outils, méthodologie et posture de conseil) et pour atteindre la solution-cible de délivrance des trois niveaux de CEP. Afin d'accompagner au mieux les équipes dans la mise en place de ce nouveau service de conseil, les managers régionaux ont également bénéficié d'un module de formation sur le CEP. La situation commune de plusieurs opérateurs et

³⁸ PMSMP : Périodes de mise en situation en milieu professionnel. Des conventions régionales de délégation de prescription de PMSMP ont été signées avec Pôle emploi, ou sont en cours de signature, avec un objectif de déploiement dans la totalité de nos services régionaux.

³⁹ La boussole indiquera vers quelles ressources et structures d'appui se tourner en fonction de la situation du bénéficiaire.

⁴⁰ Mises en place depuis fin 2014, les conventions de service permettent de formaliser le niveau d'investissement que l'adhérent souhaite consacrer à la formation professionnelle et confier à Unifaf. Elles permettent de créditer leur Compte Investissement Formation Adhérent (CIFA) pour faire partir leurs salariés en formation et de bénéficier de financements complémentaires et de services associés.

l'offre restreinte sur le sujet ont favorisé, sinon une professionnalisation commune, une mobilisation des mêmes ressources par différents opérateurs (ex. C-Campus pour certains OPACIF hors champ). Des formations individuelles certifiantes (titre de conseiller en insertion professionnelle par ex.) pour les conseillers qui n'avaient pas de diplôme du secteur de l'accompagnement, financées pour certaines sur le Plan de formation d'Unifaf, manifestation de l'engagement de l'OPACIF. En 2016 et 2017, on sort d'une professionnalisation dite d'urgence, pour proposer des parcours de professionnalisation plus adaptés à des conseillers qui ont maintenant du recul sur leurs pratiques, et ont pu identifier des compétences à développer pour ajuster leurs accompagnements en fonction du profil du bénéficiaire (usure professionnelle, difficultés sociales ...), pour améliorer leur compétences sur certains points de l'accompagnement (travail sur les compétences transférables, apports d'un outil réservé aux professionnels certifiés ...), et pour répondre à des besoins non repérables a priori (comme l'accompagnement des bénéficiaires en attente de licenciement qui n'avait pas été pressenti comme un profil répandu en amont de la mise en œuvre du CEP). Là encore, les opérateurs constatent une communauté dans les problématiques auxquelles font face leurs conseillers, et des coopérations sont mises en œuvre dans la professionnalisation : le FPSPP a ainsi ouvert des places aux conseillers d'autres OPACIF dans le plan de professionnalisation proposé aux conseillers des Fongecif. Cette ouverture favorise en outre les échanges de pratiques entre conseillers de différents opérateurs.

Les conseillers en évolution professionnelle d'Unifaf participent tous les ans à des modules de formation interne sur les dispositifs de financement, afin de garantir la qualité de l'ingénierie financière réalisée en niveau 3 du CEP. Unifaf anime depuis 2015 un espace collaboratif accessible aux conseillers en évolution professionnelle, aux managers régionaux et aux services centraux impliqués dans le déploiement du CEP. Il comporte une bibliothèque, un blog et un forum. Il est animé par une référente nationale CEP, également chargée de l'animation du réseau de conseillers.

En complément, un séminaire national regroupant les conseillers des vingt-deux implantations territoriales est programmé chaque année. Des échanges de pratique viennent compléter la professionnalisation des conseillers. Ils ont lieu de façon informelle à plusieurs échelons, et de façon formalisée, sur un format d'une journée par trimestre en inter-région⁴¹, animés par l'animatrice du réseau des conseillers en évolution professionnelle.

- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Les collaborations avec les acteurs de l'EFOP sont bien ancrées dans les pratiques des équipes, et permettent aux conseillers d'Unifaf d'orienter les bénéficiaires vers des ressources locales appropriées. Toutefois, en fonction des liens privilégiés avec des acteurs ou d'autres, certaines orientations sont moins naturelles que d'autres : les actions d'interconnaissance organisées dans le cadre de la mise en place des SPRO ont pu être l'occasion de compléter une vue d'ensemble des acteurs mobilisables, et donc d'aiguiller les bénéficiaires vers des ressources externes en complément de l'accompagnement par le référent CEP, et de créer des habitudes de recours à de multiples structures en fonction de l'évolution des besoins.

La diffusion d'informations et d'outils en ligne, toujours plus importante, participe également à l'autonomisation des bénéficiaires. La production d'outils, ou le renvoi vers des outils d'autres acteurs, sur les métiers, les tendances socio-économiques, etc. permet de multiplier les outils d'orientation.

La mise à disposition d'outils « boussoles » a le vent en poupe : boussole vers le bon opérateur de CEP, boussole vers les structures d'accompagnement dans le processus de reconnaissance de l'inaptitude, boussole des structures d'aide à la création/reprise d'entreprise en fonction du profil du bénéficiaire et des statuts et secteurs d'activité d'entreprise visés, communication aux salariés avec une entrée projet et plus une entrée dispositif de formation ...

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

En élargissant le périmètre du conseil salarié, la mise en place du CEP a permis de monter de nouvelles ingénieries de parcours d'accompagnement ; plus longs, proposant un plus large choix de services, les

⁴¹ Cinq inter-régions rassemblent les vingt-deux services régionaux d'Unifaf. Cet échelon interrégional n'est que technique, contrairement à l'échelon régional qui est systématiquement doté d'une Délégation régionale paritaire.

accompagnements individuels offrent de multiples combinaisons. Les conseillers vont réaliser des ingénieries d'accompagnement en mobilisant des services parfois nouveaux, en tenant compte de l'autonomie et des préférences du bénéficiaire, tout en adaptant la modalité de service et l'amplitude des accompagnements : par exemple, si un travail sur les compétences est nécessaire, il peut être fait en entretien individuel avec le conseiller, en atelier sur le portefeuille de compétences, en passant par un bilan de compétences ... Les évolutions d'ingénierie de parcours d'accompagnement impliquent également les nouvelles relations avec les autres acteurs de l'accompagnement, comme les liens en amont et en aval avec le conseiller du centre de bilan de compétences quand le bénéficiaire fait un bilan de compétences en cours de CEP⁴². L'objectif de sécurisation des parcours professionnels est plus déterminant, et engendre la multiplication des recours à des services comme la réalisation d'enquêtes métiers ou de PMSMP et l'appui à l'insertion dans l'emploi.

En revanche, les ingénieries de parcours autour de la VAE et des certifications partielles préexistent au CEP. Si on prend l'exemple de la VAE, un salarié pouvait bénéficier d'un diagnostic individuel avec un conseiller salarié confirmant l'opportunité d'une VAE, avec une orientation vers une VAE traditionnelle ou une VAE renforcée de Branche, d'un appui dans la constitution du dossier, puis en cas de validation partielle, bénéficier d'un entretien post-jury et d'un conseil sur la construction du parcours de formation complémentaire permettant d'obtenir la certification complète.

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

L'outillage des conseillers en évolution professionnelle d'Unifaf comprend des outils de communication externe (affiche personnalisable pour annoncer les dates d'ateliers, plaquette de présentation de l'offre de services CEP destinée aux partenaires de l'OPACIF ...), des outils de travail avec les bénéficiaires (grille de diagnostic, consignes d'enquête métier, portefeuille de compétences ...), des outils de déploiement de l'offre de service (diaporamas supports des réunions d'information, guide d'animation pour chaque atelier ...) et des outils de suivi (outil de gestion pour les dossiers de formation/bilans de compétences et CRM pour le suivi des accompagnements CEP).

Certains outils sont des créations d'Unifaf, comme la Charte d'accompagnement signée par le bénéficiaire et le conseiller référent pour marquer l'entrée en CEP, à l'espace collaboratif dédié aux conseillers, plateforme d'inscription en ligne aux événements salariés, la boussole des structures de l'aide à la création d'entreprise ... Des ressources plus universelles sont également exploitées : diagnostic SWOT, passeport formation ...

L'outillage peut se penser en collaboration, entre opérateurs du CEP, entre acteurs de l'EFOP, avec des prestataires.

- Entre opérateurs de CEP : boussole d'orientation des bénéficiaires vers le bon opérateur, supports de communication pour les événements co-animés ...
- Entre acteurs de l'EFOP : on peut citer l'exemple de l'association des opérateurs à la construction de l'outil « S'orienter dans sa vie professionnelle" par Défi Métiers, le CARIF-OREF d'IDF.
- Avec des prestataires : architecture commune des sites dédiés au CEP de plusieurs OPACIF hors champ, modules e-learning ...

Un exemple d'actualité : Unifaf et les Fongecif se penchent aujourd'hui sur les usages et évolutions du document de synthèse, un outil dont la diffusion aux bénéficiaires est imposée à tous les opérateurs mais dont les usages et le format sont interrogés au fur et à mesure de sa diffusion aux bénéficiaires.

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide « Repères du CEP » a été diffusé à l'ensemble des conseillers et de l'encadrement régional via l'espace collaboratif CEP sur l'intranet d'Unifaf. Des temps d'explicitation individuels ont été organisés avec les conseillers qui en faisaient la demande. La mise à disposition d'un document de référence est toujours appréciée des équipes, d'autant que le CEP est perçu comme un service encore en construction.

⁴² Avec l'accord du bénéficiaire.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

Au-delà de la promotion du CEP via les sites d'Unifaf, les campagnes d'information relayées par les employeurs, voire les Fédérations, et la communication directe aux salariés, Unifaf s'est engagé dans différentes actions mutualisées de promotion et de délivrance du CEP. Les campagnes de promotion peuvent venir en déclinaison d'actions nationales, comme la promotion du CPF et du CEP par l'Etat, ou la campagne grand public mon-cep.org animée par le FPSPP.

Les actions programmées en coopération avec d'autres acteurs à destination des bénéficiaires de CEP sont de plusieurs ordres :

- Programmation de réunions d'information de premier niveau co-animées ou avec animation tournante
- Co-animation d'ateliers et ouverture de places aux publics de différents opérateurs dans les ateliers
- Tenue de stands communs dans des salons/forums
- Implication dans des expérimentations communes
- Communication mutualisée

Cette dynamique partenariale est notamment entretenue par la participation des acteurs aux groupes de travail sur le CEP (DGEFP, quadripartites, réseau de coordinateurs du CEP, SPRO ...). Face à l'augmentation des demandes d'accompagnement, le développement des coopérations est plus que jamais un fort enjeu stratégique dans la mise en œuvre du CEP.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Unifaf est un acteur du SPRO dans toutes les régions. Les dynamiques de lancement des SPRO ont été hétérogènes, et les regroupements en nouvelles régions administratives ont impacté les dynamiques de travail. Si l'interconnaissance des acteurs est une étape franchie dans tous les territoires, les réalisations concrètes destinées aux bénéficiaires sont moins systématiques. Les services d'information proposés aux bénéficiaires, quand ils sont tous publics, génèrent une demande d'information individualisée complémentaire, quoique toujours de niveau 1, auprès de l'opérateur de l'actif. Toutefois, des services mieux calibrés ou plus variés pourraient devenir un relai incontournable pour répondre au flux de demandes en constante augmentation.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Le CEP est suivi dans le CRM d'Unifaf. Les données extraites de cet outil permettent de piloter l'activité, d'avoir un suivi par région et par conseiller, de repérer le contenu des accompagnements et la mobilisation des différents services. Des données prédéfinies sont adressées à l'encadrement et/ou aux conseillers. Managers et conseillers peuvent également faire des demandes de données spécifiques (pour organiser des opérations de communication, échanger sur les parcours avec des partenaires locaux ...).

Les objectifs fixés par région et sont axés sur les nouveaux bénéficiaires par niveau, avec des objectifs ambitieux sur les nouveaux bénéficiaires de niveaux 2 et 3, pour orienter l'implication des conseillers dans les services à forte valeur ajoutée. Le suivi des objectifs est effectué avec une requête automatique.

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Après un déploiement progressif du CEP en 2015, 2016 est la première année complète de déploiement du CEP. A ce jour, deux éléments nous renseignent sur la réussite des accompagnements CEP. Le fait que le CEP soit clôturé car le conseiller et le bénéficiaire le considèrent comme terminé, par opposition aux abandons d'accompagnement. Et les retours des bénéficiaires, qui manifestent spontanément leur satisfaction, et reprennent contact avec leur conseiller référent pour lui faire part de l'avancée de la concrétisation de leur projet.

Unifaf lancera courant 2017 une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires dont le parcours est terminé, car le recul et le volume de bénéficiaires sont désormais significatifs.

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

La progression de l'accès au CEP et de la qualité du service rendu nous renvoie à des problématiques précises comme à des problèmes de fond.

Parmi les problématiques spécifiques, certaines sont partagées. Dans un contexte d'augmentation continue du flux de demandes et d'exigence de qualité du service rendu, les collaborations déjà mises en œuvre ne doivent pas être perçues comme un support au démarrage du CEP, mais comme les premiers jalons de coopérations accrues nécessaires pour faire face aux défis qui s'imposent aux opérateurs.

Citons également l'exemple de la question de la politique d'approche des bénéficiaires ayant de très bas niveaux de qualification qui reste à construire : comment amener les personnes les plus éloignées du CEP vers le CEP, de ne pas laisser de côté les bénéficiaires qui ont potentiellement le plus besoin d'être accompagnés ? L'association des employeurs est souvent indispensable pour toucher les salariés bénéficiaires potentiels très peu qualifiés et/ou en milieu rural, mais ne s'accorde pas facilement avec les principes du CEP ... face à ce type de problématiques, l'appui du groupe quadripartite serait un précieux soutien.

Toutefois, ces différents leviers ne sauraient pallier indéfiniment au problème de fond, qui est l'absence de financement dédié au déploiement du CEP, et donc l'impossibilité d'augmenter les effectifs de conseillers en évolution professionnelle. Sans évolution de cette exigence de déploiement à iso-moyens, il apparaît inévitable d'en arriver à des listes d'attente pour les accompagnements CEP, ce qui serait incompatible avec une réponse satisfaisante aux situations d'urgence dans lesquelles se trouvent régulièrement les bénéficiaires qui sollicitent un CEP.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ?

Le CPF est présenté dans le cadre de prestations de conseil aux salariés comme aux employeurs. Ces prestations peuvent être individuelles, quand le CPF est présenté dans le cadre d'un entretien. Du côté des salariés, ces entretiens, présentiels ou à distance, sont accessibles à tous, salariés engagés ou non dans des accompagnements CEP. Les prestations collectives sont essentiellement des réunions d'information ; elles s'adressent aux employeurs, aux salariés, mais aussi aux IRP. Des ateliers méthodologiques ont également été proposés aux employeurs et aux salariés.

La compréhension du CPF passe également par des informations et outils sur les sites web d'Unifaf (comprendre le dispositif, créer son compte, choisir sa formation, trouver un conseiller ...). Des supports d'information et de communication sont à disposition des salariés et des employeurs (flyer, affiche et fiche de présentation).

Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ?

Unifaf n'a pas mis en place de service dédié proprement dit, le renseignement sur le CPF et l'appui à la création des comptes sont réalisés dans le cadre des prestations déjà inscrites dans les offres de services adhérent et salarié, telles les permanences téléphoniques, les réunions, les ateliers, les rendez-vous ... L'appui individualisé est incontournable pour les personnes peu à l'aise avec les outils informatiques. Le flux de demandes a été extrêmement important dans la période de lancement du CPF, Unifaf renseignant les salariés de la branche mais aussi des actifs hors branche, dont de nombreux demandeurs d'emploi.

On identifie localement des ressources externes, comme la plateforme d'information par téléphone déployée par les acteurs du SPRO en PACA, mais ces appuis restent rares.

Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Unifaf n'est pas prescripteur comme peuvent l'être d'autres opérateurs, comme Pôle emploi ou les Missions locales, c'est donc le salarié qui monte son dossier. Unifaf intervient dans le conseil sur la mobilisation de ce dispositif, notamment car d'autres dispositifs sont plus facilement mobilisables quand ils sont articulés avec le CPF, et propose une aide à la création du compte CPF, voire à l'alimentation des heures de DIF le cas échéant.

Unifaf demande l'accord exprès écrit du salarié, via des modèles de documents ad hoc, sur l'utilisation de ses heures CPF quand le dispositif l'exige : CPF mobilisé sur le Plan ou CPF hors temps de travail confidentiel.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

La mobilisation du CPF dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires apparaît très limitée. Pour tous, le CPF apparaît comme complexe à la fois dans sa mécanique et dans son opérationnalisation, notamment l'utilisation du site internet qui est jugée compliquée.

Concernant la création du compte et la mobilisation du CPF comme seul dispositif de financement, l'autonomie n'est possible que pour certains profils de titulaires, à l'aise avec les outils web et en mesure de s'approprier le dispositif (lecture des explications, visionnage des tutoriels ...). Nous identifions des salariés simplement en difficulté sur des questions pratiques (comment trouver et noter les heures de DIF par exemple) comme des salariés véritablement victimes de la fracture numérique : au-delà des questions d'aisance dans l'utilisation du site, ils ne disposent tout simplement pas d'un accès à internet ni aux équipements adéquats.

Le repérage de la formation éligible dans les listes induit souvent un besoin d'appui : la recherche d'intitulés exacts de certification, la notion d'éligibilité par blocs, d'éligibilité par branche induisent des difficultés, générant incompréhension et frustration pour les salariés, et demandes d'appui supplémentaire à Unifaf. On notera par exemple que malgré l'entrée correcte des caractéristiques du salarié (région, secteur d'activité...), des formations non éligibles peuvent être proposées, comme des formations validées par une CPNE d'une autre branche à cause des codes APE partagés par plusieurs branches, ou que des formations peuvent avoir quatre ou cinq codes si elles ont été retenues par différentes instances.

Le lien entre la demande de formation et le financement n'apparaît pas non plus évident à tous les utilisateurs.

Enfin, si la formation est plus longue que les heures de CPF acquises, alors le salarié a obligatoirement besoin d'un accompagnement en ingénierie financière.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ?

Le CPF a permis de développer de nouvelles ingénieries financières. A la faveur d'une opportunité ponctuelle, comme la requalification du CIF en CPF issue des mesures dérogatoires prises par le Ministère du Travail pour l'année 2015. Plus généralement dans le cadre de l'ingénierie financière, où le CPF est un financement mobilisable parmi d'autres dans un objectif de montage financier optimal. Différentes articulations sont possibles, tant avec des dispositifs à la main des salariés qu'à la main des employeurs : CPF couplé à du CIF, de la Période de professionnalisation, des Fonds mutualisés de la branche, du Plan.

Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents cofinancements mobilisables avec le CPF ?

En tant qu'OPCA-OPACIF, la connaissance des cofinancements et l'ingénierie financière sont le quotidien des équipes d'Unifaf. L'appropriation est faite via de la diffusion d'information (encadrement, intranet ...) et des modules de formation interne.

Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

Les conseillers maîtrisent les principes de mobilisation des abondements au CPF, ayant été formés sur la question. Toutefois, il faut rappeler que dans l'accord de branche, l'OPCA n'a pas statué sur les modalités, ce qui induit des difficultés d'anticipation des prises en charge, notamment dans le cadre du CPF hors temps de travail confidentiel.

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Le fait qu'Unifaf soit à la fois OPCA et OPACIF facilite les montages financiers, qui font partie des missions quotidiennes des équipes. Les dispositifs de financement sont articulés entre eux et avec des cofinancements externes (Conseil régional, CNSA, FPSPP ...), les conditions de mobilisation de ces derniers pouvant porter plus sur le type de formation (par exemple, formations qualifiantes) plus que sur les dispositifs de financement associés. Le conventionnement avec les co-financeurs nationaux ou européens sont gérées au niveau du siège, et la gestion est déclinée par toutes les équipes régionales. Les relations avec les co-financeurs locaux sont gérées au niveau des services techniques régionaux. Les conseillers en évolution professionnelle (conseil salarié), les conseillers

emploi-formation (conseil employeur) et les conseillers gestion-financement (gestion des dossiers de formation) échangent lors de réunions programmées. Des réunions d'échanges de pratiques multi-co-financeurs peuvent être organisées dans le cadre des SPRO dans certaines régions.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Etant OPCA et OPACIF, Unifaf est peu confronté à ces difficultés. Dans la mesure où les actions de formation sont éligibles et des fonds disponibles, les équipes maîtrisent les montages financiers et les demandes peuvent être instruites rapidement. Unifaf peut toutefois rencontrer des problématiques particulières auxquelles aucun cofinancement ne répond, comme la prise en charge d'heures d'interprétariat pendant les formations des salariés en situation de handicap.

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Les formations éligibles ne répondent pas à toutes les demandes exprimées par les salariés. Parmi les formations certifiantes, l'absence de certains Diplômes Universitaires, licences professionnelles et masters est largement regrettée.

Certaines certifications de Branche ne sont pas éligibles, et cette exclusion est d'autant moins bien comprise, par les salariés et par les employeurs, quand des formations proches sont éligibles dans d'autres secteurs (par exemple : la formation Surveillant Visiteur de Nuit du secteur agricole est éligible mais pas la formation Surveillant de Nuit Qualifié de la branche).

Globalement, le manque de modularisation des formations est pointé ; les formations longues et non encore accessibles par blocs (ce qui est le cas de la majorité des certifications) ne permettent pas au salarié de financer, à titre individuel, sa formation par le CPF.

Enfin, l'absence de formations non certifiantes génère de nombreuses déceptions pour les salariés qui demandent à suivre des actions de professionnalisation et de développement personnel, qui sont plus en adéquation avec les évolutions de pratiques. Bien qu'ils ne soient pas les seuls impactés par l'absence de formations de spécialisation/perfectionnement, les salariés hautement diplômés sont ainsi très limités quant à l'utilisation de ce dispositif.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ?

Unifaf a intégré le CPF dans ses services d'ingénierie financière. Dans la mesure du possible et afin d'utiliser à bon escient l'enveloppe du CPF, les équipes peuvent conseiller à l'employeur de proposer l'usage des heures CPF du salarié si l'action de formation correspond à un besoin partagé. Quand la demande émane du salarié, les conseillers peuvent lui conseiller de solliciter son employeur dans l'optique de monter un financement mixant fonds employeur, fonds mutualisés et CPF, sous réserve de satisfaire à des conditions liées à la formation et à la cotisation de l'employeur. Ces conseils peuvent être réalisés en amont, dans le cadre de prestations d'optimisation des fonds du Plan prévisionnel de formation.

Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?

Unifaf finance de très nombreuses formations non éligibles au CPF, comme les titres et diplômes non retenus (masters, DU ...) mais aussi toutes les formations de professionnalisation liées à l'emploi et à ses évolutions. On citera notamment les formations bureautiques hors PCIE ou B2I, les formations sur la bientraitance, le Certificat de Branche de Moniteur d'Atelier, la formation de mandataire judiciaire, les formations de Maitresse de Maison et de Surveillant de Nuit Qualifié ...

- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations ...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il

notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

Unifaf est rarement confronté à ce type de sollicitation, étant OPCA et OPACIF. Cela pourrait se produire quand un salarié travaille pour plusieurs structures, dont l'une serait adhérente à Unifaf et pas la/les autres. On recense quelques prises de relais pour des salariés cadres dans la branche ayant été accompagnés en CEP par l'APEC. Dans ce cas, les interventions des deux opérateurs sont successives, Unifaf réalisant la totalité de l'ingénierie financière et de l'appui au montage du dossier de demande de formation.

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?

Les évolutions ne sont pas constatées dans toutes les régions. Le resserrement des liens dépend des dynamiques régionales. Il peut se faire notamment à la faveur des consultations et avis sur les formations à intégrer sur les listes d'éligibilité du CPF – parfois par le seul biais des administrateurs - ou de réunions dans le cadre du SPRO permettant des échanges de pratiques entre financeurs.

- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ?

Là encore, les pratiques diffèrent selon les régions, avec des degrés d'implication divers. Certains services régionaux ne sont pas associés à ces démarches. D'autres participent à ces travaux par le biais de la DR-CPNE et de l'UDES (transmission de la liste des formations au COPAREF), tandis que dans d'autres régions les services techniques participent aux réunions de travail du COPAREF et du Conseil régional. Enfin, des CREFOP organisent des consultations techniques sur les formations à rendre éligibles en abordant la liste de formations à promouvoir, les argumentaires pour les intégrer, le recensement des relais et des difficultés rencontrées par les utilisateurs. Ces consultations peuvent être directement demandées par les CREFOP ou être sollicités par des acteurs présents au CREFOP.

- Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?

La branche a une politique forte de qualification et il est souvent obligatoire d'avoir une certification de branche ou une qualification pour pouvoir exercer dans le secteur. A partir des travaux de l'Observatoire de la branche et de la CPNE, Unifaf entretient une vision claire des besoins en formation dans la branche. Les déclinaisons régionales de l'enquête emploi et les données de l'ORFE (Observatoire Régional de la Formation et de l'Emploi) complètent cette vision au niveau des territoires. Unifaf établit également un classement des actions qualifiantes ou professionnalisantes les plus demandées. Ces éléments permettent de valoriser le diagnostic et de construire une stratégie de financement. Cette stratégie de financement des priorités de branche et celles négociées avec les co-financeurs est concrètement mise en œuvre par l'intermédiaire des montages financiers que l'on peut proposer pour des formations dont la durée excède celle du CPF.

- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

L'offre de formation s'est saisie du CPF, et peut tenir un rôle de relai d'information : des organismes de formation renseignent des employeurs sur CPF. On observe aussi un effet sur les formats de formation, avec un calibrage en fonction du nombre d'heures financées par le CPF, et un découpage des formations par blocs de compétences. La présentation des catalogues de formation a pu évoluer avec un marquage des produits éligibles au CPF. Certains organismes développent des stratégies pour rendre leur formation éligible au CPF notamment sur la liste de l'inventaire. Seul le choix des prestataires effectué directement par les salariés est impacté par le fait que la formation permette la mobilisation des heures CPF. Cela n'a pas d'incidence dans la sélection de prestataires de formation par Unifaf dans le cadre d'appels à projet, ces sélections étant toujours extrêmement cadrées et circonscrites à des prestations spécifiques.

OPCALIA

REPONSES AU QUESTIONNAIRE CNEFOP

1/ Deux années après l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars :

- Quel regard portez-vous sur le CEP et le CPF ? Comment vos organisations ont-elles accompagné le déploiement de la réforme ? Quels impacts sur les organisations existantes ?
- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?

L'accompagnement d'Opcalia pour que les entreprises s'approprient le dispositif du CPF nous a permis d'être un des tous premiers acteurs et financeurs des CPF salariés. OPCALIA va finir l'exercice 2016 avec près de 20 000 CPF financés et donc autant de bénéficiaires.

Concernant le Conseil en évolution professionnelle (CEP), Opcalia l'a promu dès son lancement en invitant systématiquement les bénéficiaires à utiliser ce nouveau service prévu par la réforme voulue par les partenaires sociaux. Particulièrement dans l'ensemble des régions où nos directions Opcalia ont des liens établis avec les opérateurs CEP de leur territoire.

Le « circuit court » (demande directe du bénéficiaire vers Opcalia) que nous avons accepté pour limiter l'engorgement des CEP nous amène à réfléchir à notre organisation. Et à la revoir certainement vers une gestion plus centralisée, spécifiquement tournée vers une gestion du CPF « autonome » (relation directe avec le bénéficiaire).

A titre d'information, Opcalia traite près de 5 000 CPF « autonomes ».

2/ Concernant le CEP :

- Quel lien avez-vous avec les opérateurs du CEP aujourd'hui ? Le CEP est-il une opportunité pour votre branche pour faire connaître vos métiers, aider les transitions des salariés de la branche, en interne ou en externe de celle-ci ?
- Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?

Les liens sont aujourd'hui locaux (régionaux) entre nos directions régionales et les opérateurs habilités CEP, positionnés sur les territoires. Nous notons de très fortes disparités régionales sur le service rendu par les centres CEP, particulièrement en termes de dynamique collective entre acteurs territoriaux.

Selon les régions (et les Fongecif surtout), on observe :

- Dans certaines régions, une véritable implication du CEP en tant que lien entre le bénéficiaire et l'OPCA
- Dans d'autres régions, un flux de dossiers pour prise en charge par OPCALIA sans que l'on sache réellement si la demande vient du salarié en direct ou du CEP.

Tout dépend des informations / réunions régulières entre les acteurs concernés.

3/ Concernant le CPF :

Aux OPCA :

Pouvez-vous actualiser le tableau de synthèse des conditions de prises en charges 2017 appliquées par votre OPCA, joint au présent questionnaire ?

- **Sur les formations éligibles:**

- Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place ? Après 2 années de recul, considérez-vous avoir stabilisé votre méthode d'analyse ? Sinon, quels progrès attendez-vous encore ?
- La loi Travail (art. 79) rend désormais obligatoire la publication des critères de sélection des formations qui sont inscrites dans les listes de formations éligibles : quels sont les critères que vous avez appliqués ?
- Le CPF constitue-t-il, du point de vue de votre OPCA/de votre Branche, un signal structurant du marché de la formation ?
- Quels effets pouvez-vous observer sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)

Le processus des listes successives a profondément structuré le marché de la formation, en amenant un grand nombre d'organismes à entrer dans un processus de certification de leurs actions et parcours au sein de l'inventaire. Les effets sur les autres dispositifs nous semblent marginaux.

Par contre, le CPF en lui-même modifie profondément la relation à la formation (initiative du salarié et non de son employeur).

- **Sur le système d'information du CPF :**
 - Quel regard portez-vous sur les fonctionnalités livrées ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?

Les développements du SI CPF apportent régulièrement des avancées pour les bénéficiaires.

Les principaux points de vigilance sont :

- Une meilleure information technique en amont des évolutions prévues, afin de permettre aux financeurs d'adapter leur SI (exemple : nouvelles contraintes imposées que nous découvrons avec l'utilisation du SI)
- L'approche par code APE reste une source d'incompréhension pour un certain nombre de bénéficiaires qui pensent pouvoir bénéficier de formations qui n'entrent pas dans leur champ professionnel
- Le parcours « complet » du bénéficiaire avec transmission automatique au financeur (en cours)

- **Sur les stratégies d'abondement :**
 - Avez-vous mis en place une stratégie d'abondement ? si oui, quels objectifs poursuit-elle ? comment l'avez-vous portée à la connaissance des entreprises et salariés de votre branche ? les opérateurs du CEP (ingénierie de parcours, demande de prise en charge...) ?
 - Quel est l'impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ?
 - Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)
 - Quel usage avez-vous fait/souhaitez-vous faire de la faculté ouverte de mobiliser le 0,2% du CPF pour financer des parcours complets ? Avez-vous pris des précautions pour sécuriser la solvabilité des heures acquises ?

OPCALIA a choisi une politique d'abondement très favorable pour les bénéficiaires qui a été rapidement communiquée à nos conseillères/conseillers et notre communication corporate. Nos options ont également été portées à la connaissance des relais CEP via les groupes de travail et outils que nous partageons avec eux.

Mesure l'impact du CPF sur les autres dispositifs est délicat dans la mesure où la réforme de la formation a été accompagnée d'autres innovations substantielles (PP inventaire, nouvelle répartition légale...). Sa spécificité vis-à-vis des autres dispositifs (initiative du salarié) rend toutefois le CPF comme étant complémentaire des autres dispositifs. Il est certainement encore tôt pour porter des jugements plus avancés au regard des ambitions originelles du compte personnel de formation.

Nous finançons aujourd'hui assez aisément les parcours complets, mais nos contraintes financières de trésorerie et de décaissements imposés à compter de l'exercice 2017 nous incitent à plafonner de plus en plus les abondements que nous proposons aux bénéficiaires.

- Sur le conseil en ingénierie de parcours (recommandation n°45), avez-vous une action volontariste sur le champ du conseil en ingénierie de parcours, de l'innovation pédagogique, l'appropriation du passeport et peut être le déploiement des entretiens professionnels ? si oui, laquelle ?

Oui, nous proposons une offre de services très riche, basée sur 5 piliers : anticiper, recruter, manager les compétences, former, suivre et évaluer l'investissement.

Elle repose sur un accompagnement des organismes de formation et des entreprises par des collaborateurs dédiés chez Opcalia, et des outils mis à disposition des entreprises (contrat de professionnalisation sur mesure PRODIAT, serious game sur les entretiens professionnels, Espace certifications, diagnostics RH et professionnels, BDES, ...).

- Avez-vous une action volontariste afin de sécuriser la capacité des observatoires de branche à travailler de concert avec les Observatoires régionaux (Oref) ? si oui laquelle ? (recommandation n° 46)
- La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: comment voyez-vous évoluer cette offre ? Quelle mobilisation et/ou quel impact le socle CLEA a-t-il sur le paysage et votre stratégie de financement de la « pré-qualification » ?

Les sources actuelles permettent de structurer l'offre de façon assez complète. Etant plus structurée, le socle CléA a plutôt eu un effet de baisse des formations « pré-qualifiantes » financées, malgré notre promotion du dispositif et l'accompagnement que nous proposons.

Nous misons sur une inversion de la tendance avec l'appropriation du dispositif par les entreprises et le développement des organismes habilités.

- La nouvelle définition de l'action de formation posée par la Loi travail (article 82) a-t-elle un impact sur votre stratégie de financement du CPF ?

Pas dans l'immédiat. D'autant plus que sur le dispositif CPF particulièrement, la notion d'heures reste centrale avec la gestion des compteurs.

Deux années après l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars

- **Quel regard portez-vous sur le CEP et le CPF ? Comment vos organisations ont-elles accompagné le déploiement de la réforme ? Quels impacts sur les organisations existantes ?**

Du point de vue d'AGEFOS PME, le CPF et le CEP dans un second temps, ont fait l'objet d'une mobilisation sans précédent de la part de l'ensemble des acteurs du système de la formation professionnelle. Cette mobilisation est d'autant plus remarquable qu'elle a porté sur une pluralité de sujets : politique de financement, outillage des acteurs, politique de certification, systèmes d'information etc., alors que ces mêmes acteurs font face à une évolution globale du système de financement de la formation en France.

Le changement de logique du financement de la formation, les nouvelles obligations liées à l'entretien professionnel et à la réalisation d'un état récapitulatif tous les 6 ans ainsi que l'émergence de nouveaux outils comme le CPF, induisent une modification profonde des usages dans l'entreprise.

C'est le cas en particulier pour les TPE-PME, qui ne disposent pas de tous les moyens leur permettant de structurer leurs pratiques en matière de ressources humaines, notamment sur le volet « formation ».

Afin de faciliter l'appropriation de ces évolutions et compte tenu de l'absence de période de transition, AGEFOS PME s'est rapidement saisie du sujet de la sensibilisation et de l'information des différentes parties prenantes : chefs d'entreprises et managers, salariés, branches professionnelles et opérateurs de formation et de l'orientation. À la clé plusieurs enjeux : informer sur les modifications structurelles en cours, faciliter la prise de conscience et accompagner la mise en œuvre des actions à engager immédiatement.

Descriptif du plan d'actions

- **Investissement majeur sur l'information et l'appropriation de la réforme**
 - Réunions d'information organisées par le réseau AGEFOS PME sur l'ensemble du territoire national dès 2014 ;
 - Outils et guides conçus par AGEFOS PME et destinés spécifiquement à chacun des acteurs. Ces supports, accessibles par tous sur le site web d'AGEFOS PME sont largement déployés sur l'ensemble du territoire et visent à accompagner progressivement les encadrants et les salariés dans l'évolution de leurs pratiques. ;
 - Organisation de « Conférences – débats » spécifiques destinées aux branches professionnelles et grandes entreprises et animées par des experts.

- **Concernant l'organisation d'AGEFOS PME**

N'étant pas mobilisée sur le CEP, l'organisation de l'OPCA n'a pas été significativement modifiée. Un format classique de mobilisation du réseau a été adopté (sans recrutements supplémentaires) :

- Une mobilisation des fonctions supports au plan national ;
- Une mobilisation du réseau de proximité pour l'information aux entreprises et le lien avec les partenaires territoriaux.

Au-delà du format, l'ampleur de la mobilisation est sans précédent : plus de quinze personnes mobilisées au plan national uniquement sur le volet « technique » du CPF, auquel s'est ajouté l'accompagnement des cinquante branches professionnelles adhérentes. Le service Observatoires d'AGEFOS PME est alors intervenu mobilisant 1 ETP dédié sur la période en appui aux Conseillers Branches et Grands Comptes, sollicités sur les questions d'abondement et de listes éligibles.

Compte tenu de la relative « technicité » des questions posées sur le CPF, une équipe d'AGEFOS PME a été spécialisée au sein d'une plate-forme téléphonique spécifique « ALLO CPF », pour apporter une information de premier niveau à tout public sur l'objet du CPF et ses principes de mise en œuvre.

▪ **Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous?**

2015 a été l'année de lancement, période pendant laquelle l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle continue et des secteurs professionnels se sont attachés à la mise en place du CPF.

Les années à venir nous permettront de confirmer d'une part, si le CPF répond aux objectifs souhaités par les partenaires sociaux, et repris par le législateur, et d'autre part de vérifier si les limites observées en 2016 se seront estompées.

Les principales réussites du CPF s'identifient à plusieurs niveaux :

- Au niveau de nos branches professionnelles et de l'interprofession

Dès 2015, AGEFOS PME a proposé à ses branches professionnelles un appui à l'élaboration et à l'enregistrement des listes.

En amont de cette étape, les équipes d'AGEFOS PME ont accompagné les CPNE dans l'identification des certifications prioritaires de leur secteur d'activité.

C'est ainsi qu'AGEFOS PME enregistre 31 listes élaborées par les branches professionnelles adhérentes, auxquelles s'ajoute la liste de la CPNAA couvrant le champ interprofessionnel de l'OPCA (environ 400 000 salariés).

- Au niveau du nombre de demandes

Nous sommes passés de 4 900 dossiers CPF en 2015 à 17 484 dossiers en 2016, soit une progression de 3.5 fois en 12 mois. Par ailleurs, une tendance semble se dégager de manière pérenne et qui concerne le nombre de demandes provenant directement des salariés (salariés autonomes), représentant à elles seules 33% des demandes de financement.

- Le site CPF et les améliorations régulières réalisées en 2016

Le site internet CPF a fait l'objet de focus utilisateurs qui ont permis des évolutions fonctionnelles plus intuitives et adaptées aux desiderata des individus.

Ces évolutions régulières du SI CPF contribuent de manière très positive au développement du dispositif.

Face à cette dynamique, il est à noter certaines limites :

- Le succès d'une logique de certification et non d'une logique de parcours de formation

En effet, malgré l'investissement important dans l'élaboration et la mise à jour des listes de nos branches professionnelles et l'interprofession, nous constatons que les principales actions financées relèvent de l'inventaire : TOEIC, BULAT et TOSA.

Les « top 10 » des actions est largement représenté par des certifications provenant de l'inventaire avec des écarts du simple au triple en nombre de dossiers ; seul l'accompagnement à la VAE semble constituer un intérêt puisqu'il prend la quatrième place.

Cette pratique du CPF est également observée au niveau macro par les chiffres 2016 du site CPF pour tous les financeurs du dispositif.

- Une mise en œuvre laborieuse des blocs de compétences

La déclinaison des certifications relevant du RNCP en blocs de compétences est à ce jour peu opérationnelle. Certes, l'ensemble des titres professionnels sont déclinés en blocs de compétences et le travail des certificateurs est peu aisé, aussi, la mise en œuvre demandera du temps et une appropriation de la part des acteurs de la formation.

Sur ce point, il est à noter des cas de frustrations provenant des entreprises et/ou des salariés car les blocs de compétences sont souvent assimilés à des modules de formation, et il est difficile dans ces cas d'accepter la prise en charge des demandes.

Par ailleurs, nous constatons que peu de programmes de formation indiquent la correspondance de leur formation ou modules à un ou plusieurs blocs de compétences rendant difficile l'analyse de l'OPCA sur ces demandes.

Concernant le CEP

▪ Quel lien avez-vous avec les opérateurs du CEP aujourd'hui ?

Au plan régional, les articulations avec les FONGECIF et les opérateurs locaux du CEP s'instaurent progressivement pour assurer un relais satisfaisant.

Le fonctionnement de la Plate-Forme « ALLO CPF » d'AGEFOS PME transfère toute demande de salarié concernant un choix d'orientation professionnelle vers les opérateurs du CEP (19% de nos appels à fin d'année).

Au plan national, AGEFOS PME a mis en place deux partenariats avec l'UNAGECIF et l'APEC respectivement, permettant de faciliter les démarches CPF des salariés :

- Renforcement des relations UNAGECIF/AGEFOS PME pour faciliter l'information et l'orientation des salariés des grandes entreprises nationales adhérentes via une convention conclue en septembre 2015 et la mise à disposition de locaux et l'organisation de séances locales d'information ;

- Signature d'une convention cadre entre l'APEC et AGEFOS PME en avril 2016 qui valorise le rôle de l'APEC en tant que CEP et facilite les échanges d'information entre les deux partenaires ; la convention nationale a vocation à être déclinée au plan territorial afin de rendre opérationnels ces échanges (à date, 8 conventions territoriales ont été signées).

▪ Le CEP est-il une opportunité pour votre branche pour faire connaître vos métiers, aider les transitions des salariés de la branche, en interne ou en externe de celle-ci ?

Le CEP peut constituer une possibilité de promotion supplémentaire des métiers de la branche professionnelle. Cette opportunité pourrait être plus adéquate avec les financeurs portant l'agrément d'OPACIF.

Pour notre part, nous relevons que les branches professionnelles adhérentes à AGEFOS PME ont, depuis longtemps, établi des canaux de communication plus traditionnels conduisant à la promotion de leurs métiers : salons, supports de communication (ex : brochure, plaquette, etc), publications dans des journaux grand public ou spécialisés, achat d'espaces publicitaires sur internet ou réseaux sociaux, animation des observatoires métiers et qualifications.

▪ Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?

En dehors de nos partenariats, il est difficile d'émettre une analyse précise sur la question. D'autant que la majorité des actions financées par AGEFOS PME ne nécessitent pas un passage par le CEP.

Concernant le CPF : Aux OPCA

▪ Pouvez-vous actualiser le tableau de synthèse des conditions de prises en charges 2017 appliquées par votre OPCA, joint au présent questionnaire ?

Vous trouverez ci-dessous les conditions de prise en charge interprofessionnels 2017, prévus par le CAN de l'OPCA le 26 janvier 2017.

Nos branches professionnelles sont en cours de validation de leurs critères CPF, en cohérence avec ces critères, et nous ne manquerons pas de transmettre l'actualisation complète au FPSPP pour publication.

	Heures CPF	Abondement
Droit commun Actions éligibles au CPF	Plafond de 50€/h pour les coûts pédagogiques et les Frais annexes La rémunération dans le respect de la réglementation	12€/h Possibilité de déroger à 15€/h pour des dossiers spécifiques selon les priorités définies par les CA territoriaux et les SPP des branches professionnelles
CléA Accompagnement VAE	Plafond de 50€/h pour les coûts pédagogiques et les Frais annexes La rémunération dans le respect de la réglementation CléA Evaluation initiale 600 € Evaluation finale 300 €	Plafond de 50€/h pour les coûts pédagogiques et les Frais annexes
Bilan de compétences	Plafond 75€/h pour les coûts pédagogiques et les Frais annexes La rémunération dans la limite du plafond susvisé	Plafond de 75€

- **Sur les formations éligibles**

- **Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place ? Après 2 années de recul, considérez-vous avoir stabilisé votre méthode d'analyse ? Sinon, quels progrès attendez-vous encore ?**

AGEFOS PME a d'abord proposé un appui à chacune des branches professionnelles adhérentes, permettant d'analyser à l'appui des statistiques de l'OPCA et des travaux des Observatoires des métiers et des qualifications (une quarantaine soutenue par AGEFOS PME) :

- les pratiques de financement de formation certifiantes,
- Les métiers en tension, les métiers émergents ou en forte transformation,
- Les certifications menant aux métiers cœur des branches.

L'OPCA a ensuite opéré l'analyse visant à vérifier l'inscription au RNCP, des certifications jugées prioritaires et éligibles au CPF par les branches professionnelles mobilisées.

Le même processus a été retenu pour la CPNAA AGEFOS PME, pour observer en amont, les pratiques de formation financées par AGEFOS PME pour des salariés n'étant couverts par aucune convention collective.

A ce jour, l'OPCA est désigné comme tiers de confiance par 28 des 30 branches professionnelles adhérentes et ayant élaboré une liste de formations éligibles.

La CPNAA AGEFOS PME a retenu le même principe.

Nous constatons que les branches professionnelles adhérentes actualisent régulièrement les listes initialement établies, ce qui témoigne d'un processus qui prend sens dans le cadre de la politique de formation du secteur, et de son financement.

Toutefois, nous sommes confrontés à quelques incompréhensions provenant non seulement des entreprises mais aussi des salariés.

Ces incompréhensions sont liées aux conditions d'accès aux listes en fonction du statut de l'individu (salarié ou demandeur d'emploi) et son lieu de travail ou domicile.

Les entreprises et/ou les salariés ne comprennent pas ces règles qui les empêchent accéder à une formation. Ils les considèrent comme contradictoires au regard de la philosophie du CPF qui permet d'avoir l'accès à la formation continue, d'accroître le niveau de qualification de chacun et de sécuriser le parcours professionnel des salariés.

- **La loi Travail (art. 79) rend désormais obligatoire la publication des critères de sélection des formations qui sont inscrites dans les listes de formations éligibles : quels sont les critères que vous avez appliqués ?**

AGEFOS PME a appliqué les critères décrits ci-dessus.

Il serait intéressant d'introduire d'autres critères de sélection en s'appuyant sur un environnement réglementaire évolutif, le contenu de l'inventaire, et une analyse de la « consommation » des certifications/qualifications inscrites sur ces listes.

Cependant, il est trop tôt pour débiter cette démarche, notamment au niveau de la consommation des formations et l'année 2016 n'est pas suffisante pour dégager des tendances, permettant de les rapprocher des besoins et priorités des branches professionnelles.

- **Le CPF constitue-t-il, du point de vue de votre OPCA/de votre Branche, un signal structurant du marché de la formation ?**

La disparition du DIF et sa portabilité, ainsi que la création du CPF a eu des effets sur le marché de la formation. Les organismes de formation avaient créé une offre de formation complètement dédiée au DIF représentant une part importante de leur activité économique.

Le temps nécessaire à la mise en œuvre d'un tel dispositif de formation, la détermination de conditions de financement par l'ensemble des financeurs (OPCA/OPACIF/Pôle emploi etc) ainsi que le principe des listes éligibles ont contribué, pour un temps, à une baisse conséquente de leur volume de formations.

Le fait que le CPF soit certifiant /qualifiant va engendrer la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences ou de les renforcer au sein des organismes de formation.

Par ailleurs, on peut relever que les organismes de formation commencent à s'adapter par la diversification et la modularisation de leur offre de formation ou encore les démarches de certification de leur organisme. Ces adaptations demandent du temps et cela peut remettre en cause la pérennisation de certaines structures de formation.

Enfin, il est possible que le renforcement du rôle de l'individu face à son employabilité par la formation professionnelle entraîne le développement d'une offre de formation plus individualisée, davantage axée sur un accompagnement de l'individu et des entreprises.

- **Quels effets pouvez-vous observer sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)**

A ce jour, AGEFOS PME ne constate pas d'effet du CPF sur les deux dispositifs de formation – contrat et période – liés à la professionnalisation.

En revanche, au regard du classement 2016 des formations les plus suivies par les salariés, force est de constater que les TOEIC, BULATS et TOSA prennent les premières places alors qu'il y a deux ans ces formations se retrouvaient dans le plan de formation ou le DIF.

Les branches professionnelles et l'interprofession pourraient se saisir de ce phénomène et prioriser leur politique d'abondement sur des certifications/qualifications cœur de métier.

- **Sur le système d'information du CPF**

- **Quel regard portez-vous sur les fonctionnalités livrées ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?**

AGEFOS porte un regard très positif sur les évolutions apportées en 2016 dans la mesure où elles sont plus opérationnelles et favorisent l'utilisation du site par les individus.

En tant qu'opérateur accroché au système d'information CPF, le rythme des livraisons informatiques nous paraît cadencé (tous les 3 mois), et parfois difficile à accorder avec les projets informatiques internes de l'OPCA.

A noter que l'arrivée du site internet du CPA génère une certaine confusion : certains salariés se demandent même s'il remplace le CPF !

Il serait opportun que le site interne CPA propose davantage de liens naturels avec celui du CPF.

Des évolutions sont attendues pour améliorer l'opérationnalité des systèmes. Elles seront mises en œuvre progressivement et jusqu'en 2018 dans le SI CPF et dans le SI de l'OPCA.

- **Sur les stratégies d'abondement :**

- **Avez-vous mis en place une stratégie d'abondement ? si oui, quels objectifs poursuit-elle ? Comment l'avez-vous portée à la connaissance des entreprises et des salariés de votre branche ? les opérateurs du CEP (ingénierie de parcours, demande de prise en charge...) ?**

Dès 2015, le CA national d'AGEFOS-PME a mis en place une politique d'abondement pour l'interprofession et à ce titre, les conditions financières liées à l'abondement concernent aussi bien les demandes CPF entreprise que celle des salariés autonomes, et ce quel que soit le type de listes.

Ces principes de financement se retrouvent dans les critères de prise en charge 2017.

Dans le même temps, le CA national a incité les branches professionnelles à définir leur propre politique et une grande partie de nos branches professionnelles a prévu des abondements en faveur du CPF Entreprise dans leurs critères de financement.

Ainsi, en 2016, 34 des branches professionnelles adhérentes ont mis en place une politique d'abondement pour le CPF Entreprise. 12 des branches ont instauré cette politique sur les demandes CPF entreprise et salarié autonome.

Nos taux de prise en charge du CPF, permettent de prendre en charge 73% du coût total réel des actions de formation (Coût pédagogique + Frais annexes + Rémunération).

En appliquant les différentes politiques d'abondement, ces dernières permettent de couvrir, 78% du coût réel des actions CPF entreprise et salarié autonome, branches professionnelles et Interprofession confondus.

En 2017, ces tendances semblent se confirmer.

Au regard des certifications les plus sollicitées et du nombre moyen d'heures utilisées par les titulaires (53 H), la politique tarifaire de l'OPCA propose des conditions de prise en charge très favorables.

L'OPCA publie des fiches critères de prise en charge sur le site internet national. Certaines branches professionnelles ont effectué un mailing à destination des entreprises adhérentes.

Les critères de prise en charge sont également transmis au FPSPP afin que les CEP puissent les consulter.

- **Quel est l'impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ?**

L'enjeu majeur des branches professionnelles a été d'accompagner le démarrage du dispositif en prévoyant des prises en charge supérieures à la moyenne des autres dispositifs et en mettant en place une politique d'abondement favorable.

Certaines branches ont voulu faciliter l'accès du CPF à des diplômes et/ou certifications cœur de métiers, d'autres ont ouvert largement le dispositif.

Dans une volonté d'élargissement, les branches ont beaucoup œuvré à faire déposer à l'inventaire des certifications nécessaires à leur activité et ont incité beaucoup d'organismes de formation à inscrire au RNCP leurs parcours "cœur de métiers".

Cette volonté est également portée par le souhait d'optimiser les fonds CPF et dégager davantage de capacité de financement pour les dispositifs de la période de professionnalisation et du plan de formation

■ **Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (Ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)**

Les entreprises adhérentes à AGEFOS PME sont en majorité des entreprises de petite taille (80 % sont des TPE/PME). Ces dernières ne s'inscrivent pas forcément sur ce type de projections RH.

Néanmoins, certaines grandes entreprises adhérentes ont mis en place une stratégie CPF qui s'articule avec la stratégie GPEC de l'entreprise. Nous pouvons citer par exemple le cas de l'entreprise NOCIBE.

NOCIBE est une entreprise nordiste de distribution de parfums et cosmétique qui compte plus de 4 000 salariés, implantée sur tout l'hexagone avec un réseau de magasins et franchisés constituant plus de 600 points de vente ; de petites unités commerciales dont l'effectif moyen est de 5 salariés.

Depuis 3 ans, NOCIBE a fait le choix d'investir dans la montée en compétences de ses salariés pour accompagner sa stratégie et améliorer la performance de son entreprise, persuadée que la différence passe par la culture du service client. Des parcours qualifiants ont été mis en place, visant tous les métiers de l'entreprise (les responsables de magasins et leurs adjoints, les esthéticiennes et enfin les conseillères beauté).

L'entreprise a fait le choix de construire des parcours qualifiants avec toutes les parties prenantes de l'entreprise (IRP, managers, salariés) et mobilise 3 dispositifs (CPF, Période de professionnalisation, plan de formation).

Ce sont au total, plus de 1200 personnes qui se sont engagées dans un parcours de formation avec la mobilisation du DIF/CPF et un abondement de l'entreprise et de l'OPCA.

AGEFOS PME en tant qu'OPCA de l'entreprise a accompagné l'ingénierie globale du projet.

■ **Quel usage avez-vous fait/souhaitez-vous faire de la faculté ouverte de mobiliser le 0,2% du CPF pour financer des parcours complets ? Avez-vous pris des précautions pour sécuriser la solvabilité des heures acquises ?**

L'OPCA finance l'ensemble des heures de formation CPF et pratique une politique d'abonnement sans restriction d'heures.

Comme cela est indiqué ci-dessus, le financement d'AGEFOS PME ne couvre pas la totalité des coûts réels de formation en appliquant des plafonds tarifaires. Par conséquent, il arrive que l'on constate un reste à charge, assumé par l'entreprise ou le salarié.

Par ailleurs, il serait imprudent d'envisager une prise en charge totale des coûts réels des formations CPF car, dans cette hypothèse nous assisterions à un effet inflationniste des coûts de formation sur le marché de la formation.

AGEFOS PME a collecté 109 millions d'euros au titre du CPF pour l'année 2015 et 2016.

A ce titre, le CA national de l'OPCA a prévu des taux de prise en charge favorables et incitatifs au développement du CPF.

Néanmoins, il a été très attentif d'une part, à l'application du principe d'équité permettant à toutes les entreprises adhérentes de bénéficier d'un financement pour chaque demande CPF éligible ; et d'autre part, il a opté pour des taux de prise en charge raisonnables afin d'assumer la continuité du financement et éviter ainsi l'arrêt des financements en cours d'année.

- En 2015 et 2016 (autant que faire se peut), quel est le montant collecté disponible du 0.2% CPF, le montant des dépenses réalisées en distinguant le financement des parcours complet (dérogation Rebsamen) et des seules heures acquises et le nombre de parcours associés. Le cas échéant, si vous avez mobilisé, pour abonder un parcours CPF, d'autres dispositifs de financement de la formation, quels sont les volumes et niveaux financiers d'interventions complémentaires par dispositif mobilisé ?

Ces informations sont en cours de traitement et seront communiquées lors de l'audition du 2 mars.

- **Sur le conseil en ingénierie de parcours (recommandation n°45), avez-vous une action volontariste sur le champ du conseil en ingénierie de parcours, de l'innovation pédagogique, l'appropriation du passeport et peut être le déploiement des entretiens professionnels ? si oui, laquelle ?**

AGEFOS PME est historiquement investie sur le champ de l'innovation pédagogique et l'ingénierie de parcours.

Quelques exemples sur l'innovation pédagogique et l'ingénierie de parcours :

La Formation Ouverte de Tuteurs : qui depuis 1995 propose aux entreprises un dispositif dont l'objectif est de permettre le développement de compétences tutorales effectivement pratiquées.

La FOT offre une progression pédagogique originale qui répond aux contraintes des tuteurs et des chefs d'entreprises. En 2006, AGEFOS PME, conjointement au développement de son dispositif FOT, a proposé l'accès à une certification technique des compétences tutorales en partenariat avec CCI France : le CCE Tuteur (Certificat de Compétences en Entreprise).

Depuis 2012 le dispositif FOT a évolué pour proposer un parcours de formation modulable – un tronc commun + des modules spécifiques tenant compte des publics et des contextes particuliers.

Ce dispositif est en cours d'évolution.

La VAE² (VAE puissance 2) : un dispositif mis en œuvre depuis 2011 en partenariat avec l'Education nationale pour favoriser et faciliter le déploiement de la VAE dans les entreprises adhérentes. AGEFOS PME s'engage sur une offre de services globale qui couvre le parcours de VAE dans son intégralité, de l'information à la certification. Un double accompagnement de l'entreprise et du salarié dynamise le parcours et l'accompagnement par un « interlocuteur relais » du bénéficiaire sécurise son parcours.

Des modalités de prise en charge et un cadre administratif spécifiques (période de professionnalisation), favorisent son développement.

Le contrat de professionnalisation Vision Pro : Il s'agit d'apporter une réponse innovante et pragmatique aux entreprises qui, aujourd'hui, ne trouvent pas dans le contrat de professionnalisation "classique" une réponse à leurs besoins en organisant et sécurisant le parcours de professionnalisation dont la mise en œuvre pédagogique peut se faire totalement ou en partie au sein de l'entreprise, ou bien en assurant l'accompagnement de l'entreprise dans la mise en œuvre de ce contrat.

On peut également citer « Declicc », une démarche nationale qui a permis d'élaborer des parcours contextualisés, sectoriels et interprofessionnels pour l'acquisition des compétences clés.

D'autres projets d'innovation et d'ingénierie de parcours peuvent être portés au plan territorial.

Pour ce qui concerne l'entretien professionnel, AGEFOS PME a fait évoluer les outils mis à disposition des entreprises et des salariés qui désormais sont déployés au niveau national (élaboration de deux guides, l'un destiné à l'entreprise, l'autre au salarié).

AGEFOS PME propose par ailleurs sur les territoires, des actions de formation spécifiques pour une appropriation et une mise en œuvre de ces outils au sein des entreprises adhérentes.

■ **Avez-vous une action volontariste afin de sécuriser la capacité des observatoires de branche à travailler de concert avec les Observatoires régionaux (Oref) ? si oui laquelle ? (recommandation n° 46)**

La question des observatoires des données emploi et formation est une question cruciale pour AGEFOS PME depuis de longues années, en particulier lorsqu'il s'agit de croiser des informations nationales avec les informations détenues au plan territorial.

Plusieurs actions peuvent être mises en avant, qui participent à une mise en commun de moyens et un partage d'informations au plan territorial, pas simplement avec les Observatoires régionaux, mais avec les principaux acteurs détenteurs de ces informations et qui vont permettre d'améliorer la proposition de parcours de formation adaptés :

- L'inscription quasi systématique d'un axe « observation territoriale » sur les conventions signées entre AGEFOS PME et ses partenaires (AFPA, CCI, APEC,...) ;
- Des initiatives au niveau territorial entre les AGEFOS PME et les OREF pour échanger des données et assurer la production de portraits territoriaux (exemple de Pays de la Loire) ;
- L'opération d'identification des besoins en recrutements des entreprises adhérentes mise en place par AGEFOS PME depuis 2011 intitulée RFE (Repérage Flash Emploi). Cette opération répond à une stratégie qui dépasse la seule démarche d'observation car il s'agit d'instaurer de façon récurrente vis-à-vis de l'ensemble des adhérents, un service de recensement de leurs besoins de recrutements, pour y répondre en particulier par le recours au Contrat de Professionnalisation et à la Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) – *près de 12.000 questionnaires ont été traités à ce titre en 2016.*

■ **La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire : comment voyez-vous évoluer cette offre ? Quelle mobilisation et/ou quel impact le socle CLEA a-t-il sur le paysage et votre stratégie de financement de la « pré-qualification » ?**

L'offre de certifications devrait croître de manière importante, notamment :

- via l'Inventaire, qui recense des certifications qui n'avaient pas vocation à figurer dans le RNCP, car ne visant pas une qualification métier, et qui ne figuraient donc dans aucun registre / répertoire commun jusqu'à la mise en œuvre de l'Inventaire début 2015,
- et via le RNCP dont les certifications peuvent désormais être découpées en blocs de compétences, sur décision du certificateur.

Le CPF permet aux certificateurs, aux acteurs de la formation et aux usagers de mieux connaître le RNCP et l'Inventaire, du fait de leur lien accru avec ce dispositif de financement de la formation. Cependant, il est à noter que les distinctions entre blocs de compétences et modules de formation, entre blocs de compétences du RNCP et certifications de l'Inventaire, ne sont pas encore bien cernées, tant par les usagers que par les acteurs de la certification et de la formation. Cette différenciation devrait se faire progressivement à l'usage, tout d'abord par les certificateurs qui s'en saisiront.

A l'exception des formations obligatoires liées à la réglementation de certaines activités professionnelles (catégorie A de l'Inventaire), l'entrée dans l'Inventaire (catégories B et C) est une entrée par compétences et non par formations, à l'inverse d'une logique ancrée dans les habitudes. Cela devrait avoir pour effet de modifier l'élaboration et la structuration de leur offre par les organismes de formation et autres certificateurs, ainsi que la communication qu'ils feront sur celle-ci. Cet accroissement du nombre de certifications devrait favoriser la diversification de l'offre et son adaptation à des publics variés, sur différents territoires. Le revers de celui-ci serait la démultiplication de certifications sur le même champ, au détriment de la lisibilité de l'offre de certification, pour les usagers.

La garantie de l'adéquation entre le contenu d'une certification et les besoins des candidats dépend de la clarté et de la précision des informations portées dans les fiches du RNCP et dans celles de l'Inventaire.

La CNCP progressant par jurisprudence, la nature et la qualité des informations demandées aux certificateurs (RNCP et Inventaire) pourraient évoluer, afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

La facilité de choix parmi l'offre de certifications est également conditionnée par l'adaptation - *à venir* - des moteurs de recherche (de la CNCP, de la Caisse des Dépôts,...) à l'identification rapide et multicritères de certifications de l'Inventaire et de blocs de compétences.

La variété des choix individuels, dans l'offre de certification et dans le cadre du CPF, devrait constamment augmenter au fur et à mesure de l'alimentation en nouvelles certifications du RNCP et de l'Inventaire de la CNCP et dépendra de la capacité des branches professionnelles, du COPANEF et des COPAREF à se mobiliser régulièrement pour étudier les certifications nouvellement enregistrées au RNCP et/ou recensées à l'Inventaire et à mettre à jour de manière itérative leurs listes CPF.

Les nouvelles opportunités de l'offre de certification ouvrent pour les usagers / stagiaires / candidats :

- des possibilités de parcours diversifiés pour obtenir une certification inscrite au RNCP :
 - en la préparant de manière continue ou discontinuée par blocs de compétences, dans le cadre de la formation,
 - en associant des voies d'accès à la certification : formation sur certains blocs de compétences (acquis définitivement) et VAE à l'issue d'une expérience professionnelle d'au moins un an, pour valider la certification ;
- des possibilités de passerelles ou d'équivalences :
 - entre plusieurs certifications inscrites au RNCP de certificateurs différents,
 - entre certifications de l'Inventaire et blocs de compétences de certifications du RNCP.

Cette offre de certification, à l'architecture plus complexe que celle qui prévalait avant la possibilité de découpage des certifications du RNCP en blocs de compétences et avant l'existence de l'Inventaire, nécessitera :

- un suivi plus régulier et une traçabilité fiabilisée, de la part du certificateur,
- et de la part des organismes de formation, une souplesse dans leur organisation de sessions de formation (parcours de formation individualisés, groupes à composition variable selon les blocs de compétences préparés, positionnements plus fréquents à faire des candidats en amont d'une formation, démultiplication des jurys à organiser / convoquer,...).

Les résultats devraient être extrêmement positifs pour répondre aux enjeux de qualification des entreprises et aux diversités de situation des individus.

La mise en place de CléA modifie substantiellement l'approche d'AGEFOS PME en matière de financement de la pré-qualification.

L'accès au Socle de connaissances et de compétences a toujours fait partie des priorités d'action pour l'OPCA.

Toutefois, jusqu'alors, ce financement ne donnait que rarement lieu à une reconnaissance officielle et une diversité d'interprétations du Socle de connaissances et de compétences existait.

Ces faits ne concourraient pas à une lisibilité du financement de la pré-qualification.

Dans les faits, les actions de l'OPCA s'appuyaient en grande partie sur les structures de l'insertion par l'activité économique (IAE) pour construire des parcours de formation maillant compétences fondamentales et compétences métier de premier niveau ; ainsi que sur quelques grands secteurs au sein desquels l'on observait une population plus faiblement qualifiée (Services à la personne, Gardiens et concierges, Restauration rapide...).

La mise en place du certificat CléA apporte un éclairage nouveau avec, espérons-le, une prise en compte plus forte de ce volet de la formation professionnelle par les entreprises dites traditionnelles.

AGEFOS PME a capitalisé sur son action passée pour proposer aux entreprises des formations contextualisées (relation client, risques professionnelles...) permettant aux bénéficiaires de décrocher le certificat CléA. Cette action permet d'associer les enjeux ciblés par l'entreprise et une reconnaissance dont le bénéficiaire pourra se prévaloir sur tous les territoires et dans tous les secteurs.

Pour encourager l'essor de ce certificat, les instances paritaires d'AGEFOS PME ont décidé d'accorder au certificat CléA un financement plus favorable dans le cadre du CPF :

- Financement des évaluations CléA avec un coût supérieur aux 50€ de prise en charge (600 et 300 €)
- Majoration de l'abondement CPF pour les formations permettant d'accéder à CléA (Abondement plafonné à 50 € /h. au lieu de 12 € /h.)

Aujourd'hui les efforts d'AGEFOS PME en faveur des actions de pré-qualification sont tournés quasi-exclusivement vers l'accès au certificat CléA.

■ **La nouvelle définition de l'action de formation posée par la Loi travail (article 82) a-t-elle un impact sur votre stratégie de financement du CPF ?**

AGEFOS PME a, depuis la réforme de 2004 intégré dans le cadre de la professionnalisation la notion de parcours avec évaluation et accompagnement du bénéficiaire. Elle se retrouve essentiellement dans le cadre du contrat de professionnalisation et plus récemment dans le cadre de la VAE.

En 2017, AGEFOS PME a prévu de financer les heures de positionnement en amont et en aval dans le cadre de CléA sur les fonds du CPF, selon les mêmes conditions que celle du projet FPSPP.

Des travaux sont en cours au sein de l'OPCA pour aller plus loin ; les décisions prises se répercuteront sur les actions relevant du CPF.



Préparation du rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF

Questionnaire Branches/OPCA

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (cf. article L. 6323-9 via Code du travail), ainsi d'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité Développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites. En outre, les principaux acteurs, dont les OPCA, naturellement, ont vocation à être questionnés et auditionnés afin de leur offrir la possibilité d'insister sur les principaux messages qu'ils souhaitent porter à cette occasion.

C'est à ce titre qu'a été préparé le présent questionnaire à l'attention de l'ensemble des OPCA et qu'une audition pourra être organisée, à votre demande.

Deux années après l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars :

- Quel regard portez-vous sur le CEP et le CPF ? Comment vos organisations ont-elles accompagné le déploiement de la réforme ? Quels impacts sur les organisations existantes ?
- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?

VIVEA est le fonds d'assurance formation des actifs non salariés de l'agriculture. La loi du 5 mars 2014 ne concerne pas les actifs non-salariés. Néanmoins, la loi du 8 août 2016 prévoit la création du CPF pour les non-salariés à compter du 1^{er} janvier 2018, le décret en cours d'écriture et nous nous préparons à cette obligation.

Concernant le CEP :

- Quel lien avez-vous avec les opérateurs du CEP aujourd'hui ? Le CEP est-il une opportunité pour votre branche pour faire connaître vos métiers, aider les transitions des salariés de la branche, en interne ou en externe de celle-ci ?

Nous n'avons pas de lien formalisé avec les opérateurs du CEP. Néanmoins, nous venons de signer un accord cadre le 13 novembre 2016 avec le ministère de l'Agriculture et Pêche emploi pour accompagner les exploitants agricoles et les conjoints collaborateurs dans leur reconversion professionnelle pour raisons économiques. Le CPF sera donc utile à l'étude du projet professionnel des chefs d'exploitation sortants. Nous prévoyons de signer une convention également avec le FAFSEA pour la réalisation du CEP, afin de l'additionner au congé formation, dispositif instauré par la loi d'orientation agricole 2006.

- Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?

Concernant le CPF : Non concerné pour le moment

Aux OPCA :

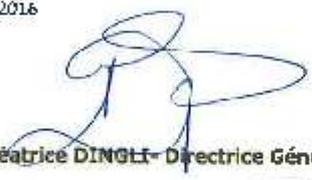
Pouvez-vous actualiser le tableau de synthèse des conditions de prises en charges 2017 appliquées par votre OPCA, joint au présent questionnaire ?

- Sur les formations éligibles:

- Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place ? Après 2 années de recul, considérez-vous avoir stabilisé votre méthode d'analyse ? Sinon, quels progrès attendez-vous encore ?
 - La loi Travail (art. 79) rend désormais obligatoire la publication des critères de sélection des formations qui sont inscrites dans les listes de formations éligibles : quels sont les critères que vous avez appliqués ?
 - Le CPF constitue-t-il, du point de vue de votre OPCA/de votre Branche, un signal structurant du marché de la formation ?
 - Quels effets pouvez-vous observer sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)
- Sur le système d'information du CPF :
 - Quel regard portez-vous sur les fonctionnalités livrées ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?
 - Sur les stratégies d'abondement :
 - Avez-vous mis en place une stratégie d'abondement ? si oui, quels objectifs poursuit-elle ? comment l'avez-vous portée à la connaissance des entreprises et salariés de votre branche ? les opérateurs du CEP (ingénierie de parcours, demande de prise en charge...)?
 - Quel est l'impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ?
 - Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)
 - Quel usage avez-vous fait/souhaitez-vous faire de la faculté ouverte de mobiliser le 0,2% du CPF pour financer des parcours complets ? Avez-vous pris des précautions pour sécuriser la solvabilité des heures acquises ?
 - Sur le conseil en ingénierie de parcours (recommandation n°45), avez-vous une action volontariste sur le champ du conseil en ingénierie de parcours, de l'innovation pédagogique, l'appropriation du passeport et peut être le déploiement des entretiens professionnels ? si oui, laquelle ?
 - Avez-vous une action volontariste afin de sécuriser la capacité des observatoires de branche à travailler de concert avec les Observatoires régionaux (Oref) ? si oui laquelle ? (recommandation n° 46)
 - La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'Inventaire : comment voyez-vous évoluer cette offre ? Quelle mobilisation et/ou quel impact le socle (LEA) a-t-il sur le paysage et votre stratégie de financement de la « pré-qualification » ?
 - La nouvelle définition de l'action de formation posée par la Loi travail (article R7) a-t-elle un impact sur votre stratégie de financement du CPF ?

Paris, le 22 décembre 2016




Béatrice DINGLI - Directrice Générale

81, bd Berthier
75017 PARIS
Tél. 01 56 33 29 14
Mobile : 06 72 01 48 37



OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

Deux années après l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars :

- Quel regard portez-vous sur le CEP et le CPF ? Comment vos organisations ont-elles accompagné le déploiement de la réforme ? Quels impacts sur les organisations existantes ?

Lors de la mise en place du CPF au 01 janvier 2015, les listes éligibles n'étaient pas toutes créées et pas encore maîtrisées par les entreprises et les salariés. Le site moncompteformation était également méconnu. Nous avons fait le choix d'une gestion des demandes centralisée sur un gestionnaire de dossier afin de suivre au quotidien les demandes et de repérer rapidement les problématiques pour y apporter les réponses adéquates.

Nous avons notamment en tant que tiers de confiance, accompagné nos branches dans l'établissement de leur liste CPF de branche et leur enregistrement sur le site moncompteformation.

Notre site internet s'est fait le relai d'une information destinée aux entreprises et aux titulaires (création de plaquette explicative, renvoi vers le site moncompteformation...). Un kit CPF est proposé à la demande avec des plaquettes, affiches et billets explicatifs pour chaque secteur adhérent à l'OPCA

- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?

L'évolution du nombre de demande indique que le dispositif commence à être connu et quasiment maîtrisé (3 fois plus de dossiers en 2016 qu'en 2015).

La création du compte ainsi que d'un dossier via moncompteformation reste encore difficile pour certains salariés.

La recherche de formation éligible permet actuellement à un titulaire de visualiser des formations rendues éligibles par une autre CPNE que celle de leur branche. Les personnes pensent donc, à tort, pouvoir accéder à ces formations.

Il nous est difficile de leur expliquer qu'une formation visualisée n'est pas éligible au vu de leur code NAF.

Concernant le CEP :

- Quel lien avez-vous avec les opérateurs du CEP aujourd'hui ? Le CEP est-il une opportunité pour votre branche pour faire connaître vos métiers, aider les transitions des salariés de la branche, en interne ou en externe de celle-ci ?

Hormis les réunions mensuelles organisées par le FPSPP réunissant l'ensemble des OPCA et les opérateurs CEP FONGECIF et APEC, les relations territoriales se créent au fur et à mesure.

Nous transmettons nos modalités de prise en charge pour que l'accompagnement puisse être le plus précis possible.

Les CEP transmettent nos coordonnées pour la réalisation d'une demande de prise en charge après avoir réalisé l'accompagnement.

Il existe, dans certaines régions, des opérateurs CEP qui renvoient systématiquement les titulaires seuls vers l'OPCA pour l'accompagnement et l'instruction des demandes. Dans ces cas, nous contactons directement le CEP afin de fluidifier les relations.

Par ailleurs, nous prévoyons une signature avec l'ensemble des FONGECIF sur leur mission de CEP et l'accompagnement des salariés de nos branches.

- Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?

L'une des questions fondamentales pour les titulaires en démarche de formation est l'éventuel reste à charge. L'ingénierie financière étant faite par les OPCA (et individualisée pour rechercher les meilleurs financements), le CEP ne peut pas informer la personne avant l'étude faite par l'OPCA.

Concernant le CPF :

Aux OPCA :

Pouvez-vous actualiser le tableau de synthèse des conditions de prises en charges 2017 appliquées par votre OPCA, joint au présent questionnaire ?

- Sur les formations éligibles:

- Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place ? Après 2 années de recul, considérez-vous avoir stabilisé votre méthode d'analyse ? Sinon, quels progrès attendez-vous encore ?

En cette fin de seconde année, les branches ont une meilleure compréhension de ce que la liste qu'ils élaborent peut apporter aux actifs.

Nous devons maintenant proposer à nos branches de reconnaître certaines formations d'autres branches afin de faciliter les passerelles.

La loi Travail (art. 79) rend désormais obligatoire la publication des critères de sélection des formations qui sont inscrites dans les listes de formations éligibles : quels sont les critères que vous avez appliqués ?

Les branches ont retenu les formations qualifiantes, certifiantes diplômantes que les entreprises du secteur sollicitaient pour faire évoluer leurs collaborateurs. Aussi, retrouve t'on assez largement des formations correspondant au cœur de métier.

- Le CPF constitue-t-il, du point de vue de votre OPCA/de votre Branche, un signal structurant du marché de la formation ?

Le CPF constitue une réponse formation, qui structure le marché car les entreprises souhaitent promouvoir ce dispositif au sein de leurs équipes afin notamment d'avoir un retour financier. Les formations modulaires sont une solution concrète et certainement opérationnellement très attendue des entreprises et des actifs.

- Quels effets pouvez-vous observer sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)

Les autres dispositifs ne semblent pas impactés par la mise en place du CPF. Les formations dispensées dans le cadre des contrats de professionnalisation par exemple restent similaires.

Seul le dispositif CSP a été impacté puisque les formations doivent être éligibles au CPF pour l'être au CSP.

- Sur le système d'information du CPF :

- Quel regard portez-vous sur les fonctionnalités livrées ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?

Le site moncompteformation a beaucoup évolué depuis sa création. Les mises à jour sont bénéfiques pour les titulaires car la navigation est de plus en plus fluide et intuitive.

Reste la question de la recherche de formation par le code IDCC qui semble indispensable.

Nous rencontrons également souvent la problématique des titulaires qui pensent que la saisie de leur dossier sur le site vaut envoi à l'OPCA de référence.

Le nom de naissance et le nom d'usage reste une problématique qui engendre de nombreuses mise en attente des dossiers que nous ne retrouvons pas sur le site de la CDC.

Enfin, l'accrochage informatique entre les SI des OPCA et la CDC reste difficile surtout à chaque mise à jour du site moncompteformation.

Certains dossiers ne sont donc pas accrochés et les heures non déduites.

- Sur les stratégies d'abondement :

- Avez-vous mis en place une stratégie d'abondement ? si oui, quels objectifs poursuit-elle ? comment l'avez-vous portée à la connaissance des entreprises et salariés de votre branche ? les opérateurs du CEP (ingénierie de parcours, demande de prise en charge...)

Jusqu'au 31/12/2016, la dérogation REBSAMEN nous permettait d'abonder en heures et/ou en euros certaines formations choisies par notre Conseil d'Administration (salariés seuls, VAE, CLEA...).

Ces abondements étaient notifiés sur notre site internet.

Pour 2017, le Conseil d'Administration de l'OPCA Transports et Services a décidé de reconduire ces abondements, réduisant ainsi, autant que faire se peut, les restes à charge.

- Quel est l'impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ?

Le CPF des listes de branches bénéficie d'une prise en charge supérieure à celui des listes interprofessionnelles. Par ailleurs, le CPF a, pour faciliter son lancement, une stratégie cherchant à

réduire voire neutraliser totalement les restes à charge, situation impossible en plan et complexe en période de professionnalisation pour les OPCA devant s'autofinancer.

- Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)

Certaines entreprises ont appréhendées le CPF comme un outil de communication RH interne.

Ainsi, elles ont créé des supports de communication et favoriser le départ en formation dans le cadre du CPF.

L'une de nos entreprises a réalisé un projet de VAE aboutissant à plus de 150 demandes en CPF.

- Quel usage avez-vous fait/souhaitez-vous faire de la faculté ouverte de mobiliser le 0,2% du CPF pour financer des parcours complets ? Avez-vous pris des précautions pour sécuriser la solvabilité des heures acquises ?

- Sur le conseil en ingénierie de parcours (recommandation n°45), avez-vous une action volontariste sur le champ du conseil en ingénierie de parcours, de l'innovation pédagogique, l'appropriation du passeport et peut être le déploiement des entretiens professionnels ? si oui, laquelle ?

Nous expérimentons des parcours modulaires en logistique, en lien avec la branche. De plus, nous promovons la VAE comme outil reconnaissant l'expérience et les compétences acquises et permettant l'obtention d'une certification reconnue.

- Avez-vous une action volontariste afin de sécuriser la capacité des observatoires de branche à travailler de concert avec les Observatoires régionaux (Oref) ? si oui laquelle ? (recommandation n° 46)

En transport routier et logistique les observatoires prospectifs sont régionaux.

- La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire: comment voyez-vous évoluer cette offre ? Quelle mobilisation et/ou quel impact le socle CLEA a-t-il sur le paysage et votre stratégie de financement de la « pré-qualification » ?

L'offre de certification est désormais accessible via le RNCP et l'inventaire. Une évolution possible de cette offre serait le détail des contenus pédagogique avec une référence à un nombre d'heures moyen permettant aux OPCA de comparer les offres des organismes de formation avec ces référentiels.

Actuellement, il est difficile de vérifier l'adéquation entre l'inventaire et un programme de formation.

Le solde CLEA est encore méconnu et complexe pour les salariés.

Le positionnement en amont sur les 7 domaines de compétences semble difficile pour les titulaires qui souhaiteraient n'être positionnés que sur les domaines pour lesquels ils souhaitent évoluer.

Avant la mise en place de CLEA, nous financions des actions de socle de compétence en français ou maths... mais très rarement sur plusieurs domaines simultanément.

- La nouvelle définition de l'action de formation posée par la Loi travail (article 82) a-t-elle un impact sur votre stratégie de financement du CPF ?

Les parcours de formation tel que définis dans la loi travail devant être précisés par accord de Branche, l'OPCA Transports et Services ne les a donc pas encore mis en place.

Pour les positionnements et les évaluations, ces derniers étaient déjà financés dans le cadre d'actions de formation « classiques » comme parties intégrantes de l'action.

ANFA

Deux années après l'entrée en vigueur de la loi du 5 mars :

- Quel regard portez-vous sur le CEP et le CPF ? Comment vos organisations ont-elles accompagné le déploiement de la réforme ? Quels impacts sur les organisations existantes ?
 - Le déploiement du CPF a été réalisé dans l'urgence du fait des délais. Cette réforme remet en cause les logiques qui préexistaient dans les entreprises et organismes de formation. De ce fait, un accompagnement important et mobilisant des ressources internes a été nécessaire. Ceci dans un cadre budgétaire contraint et sans visibilité jusqu'en 2016 sur les ressources issues de la réforme.
 - Un accompagnement a été réalisé par :
 - La création de supports d'information spécifiques à destination des entreprises et des salariés.
 - Des réunions thématiques « Matinales de l'ANFA » à raison de 25 à 30 / an.
 - Des réunions d'information :
 - par métiers pour les entreprises
 - auprès des organisations professionnelles et syndicales de la Branche.
 - Au bénéfice des organismes de formation.
 - Sur un plan interne :
 - les personnels (conseillers et gestionnaires) ont été formés à ce nouveau dispositif.
 - Les outils de gestion (collecte et prises en charge) ont été adaptés.
 - Les CQP gérés par la Branche ont été réorganisés en unités et blocs de compétences pour être accessibles via le CPF, ceci impliquant une refonte lourde, une formation des formateurs et des jurys.
- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?
 - La limite actuelle du CPF est de vouloir en faire un outil pour gérer toutes les situations en ajoutant des publics et des certifications (ex loi égalité et citoyenneté, loi travail). Ceci affaiblit la lisibilité du dispositif qui doit d'abord être consolidé. De plus, les ressources au titre du CPF sont limitées et ce dispositif ne peut tout financer.
 - La réussite à remarquer est une appropriation assez rapide par les bénéficiaires du CPF, notamment les entreprises et les salariés dans notre branche.

Concernant le CEP :

- Quel lien avez-vous avec les opérateurs du CEP aujourd'hui ? Le CEP est-il une opportunité pour votre branche pour faire connaître vos métiers, aider les transitions des salariés de la branche, en interne ou en externe de celle-ci ?
- Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?
 - Nous n'avons à ce jour pas de lien véritable avec les opérateurs du CEP. Ceci ne permet pas d'en faire une évaluation et pose la question d'une meilleure articulation, voire d'une intégration plus forte de ces activités autour des OPCA qui aujourd'hui sont de plus en plus le guichet unique de la formation professionnelle.

Concernant le CPF :

Aux OPCA :

Pouvez-vous actualiser le tableau de synthèse des conditions de prises en charges 2017 appliquées par votre OPCA, joint au présent questionnaire ?

Sur les formations éligibles:

- Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place ? Après 2 années de recul, considérez-vous avoir stabilisé votre méthode d'analyse ? Sinon, quels progrès attendez-vous encore ?
 - La liste des certifications de la Branche des Services de l'automobile et de la mobilité est la reproduction du Répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNCSA). Le RNCSA est lui-même élaboré en correspondance avec le Répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA).
 - Depuis 2002, chaque emploi existant dans la Branche est décrit dans le RNQSA, inscrit dans une filière d'emploi et à un niveau de classification. A chaque emploi sont associées les certifications permettant d'y accéder (CQP, Diplômes, Titres).
 - L'élaboration de l'inventaire apparaît plus complexe et moins transparente quant à l'inscription ou non des certifications. Les catégories A,B et C de l'inventaire doivent être objectivées et clarifiées.
 - A titre d'exemple le refus d'inscrire à l'inventaire les permis de conduire (A, B, C, D et E), alors que la demande émane de plusieurs Branches, est incompréhensible. Cela d'autant plus que le parlement vient en dehors de l'inventaire d'inscrire la préparation des épreuves théoriques et pratiques du permis B.
- La loi Travail (art. 79) rend désormais obligatoire la publication des critères de sélection des formations qui sont inscrites dans les listes de formations éligibles : quels sont les critères que vous avez appliqués ?
 - Les critères appliqués par l'ANFA sont l'inscription ou non de la certification dans le Répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNQSA).
- Le CPF constitue-t-il, du point de vue de votre OPCA/de votre Branche, un signal structurant du marché de la formation ?
 - Oui dans le sens où le CPF vise des formations « certifiantes » il oriente globalement l'offre de formation. Cela ne doit cependant pas conduire à supprimer le plan de formation qui est d'une nature différente.
- Quels effets pouvez-vous observer sur les autres dispositifs de formation ? (ex : contrat de professionnalisation qui s'aligneraient sur les formations éligibles au CPF...)
 - Au titre du Contrat de professionnalisation il n'y a pas d'impact observé. A l'inverse les Périodes de professionnalisation, qui elles aussi doivent avoir une visée certifiante, s'orientent vers l'inventaire des formations éligibles au CPF. Cela permet d'articuler les deux dispositifs en complémentarité.
- Sur le système d'information du CPF :
 - Quel regard portez-vous sur les fonctionnalités livrées ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?
 - Les différentes fonctionnalités développées depuis 2015 ont amélioré la prise en main par les différents acteurs.
 - Les réunions du club utilisateurs sont un lien précieux pour anticiper et comprendre ce qui est à venir.

- L'accrochage récent du système d'information de l'ANFA avec le SI CPF occasionne encore quelques tâtonnements ont pu freiner le déploiement.
 - Reste une zone de faiblesse quant à l'identification des organismes de formation habilités à dispenser des formations éligibles. Les outils CARIF OREF actuellement utilisé ne sont pas exhaustifs et l'information publiée parfois ambiguë (confusion entre nature et contenu de plusieurs actions)
 - La capacité des OPCA à intervenir pour modifier des informations saisies par les salariés (ex lieu de l'entreprise) permettrait en outre de réduire le nombre d'annulations "techniques" du nombre des dossiers.

- Sur les stratégies d'abondement :
 - Avez-vous mis en place une stratégie d'abondement ? si oui, quels objectifs poursuit-elle ? comment l'avez-vous portée à la connaissance des entreprises et salariés de votre branche ? les opérateurs du CEP (ingénierie de parcours, demande de prise en charge...) ?
 - Par accord de Branche étendu les compteurs CPF peuvent être abondés de 50% du nombre d'heure de formation pour la préparation des CQP inscrits sur le RNCSA.
 - Pour soutenir le déploiement du CPF et par Accord paritaire national il est dérogé à cette règle et les heures manquantes de formation nécessaires à l'acquisition d'une certification éligible sont prises en charge par l'ANFA. Cette délibération est soumise à un bilan et un renouvellement annuel.
 - Quel est l'impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ?
 - Le CPF implique une recherche d'articulation avec les autres dispositifs de façon à pouvoir optimiser le financement. Cela se traduit par une montée en puissance des formations certifiantes en totalité, par blocs ou unités de compétences.
 - Les taux actuels élevés de prise en charge du CPF visent créer une appétence durable et à faire converger les attentes des salariés et les besoins des entreprises. Après cette première phase il conviendra à partir de 2018 de réguler la demande.
 - Quel impact du CPF pouvez-vous percevoir dans la stratégie des entreprises ? (ex : modification des stratégies plan de formation/GPEC, mobilisation du CEP en appui RH...)
 - La recherche d'une articulation du plan, du CPF et des périodes de professionnalisation pour des formations à visée certifiante et organisées par Blocs et Unités de compétence est un fait majeur.
 - Ceci est accompagné et soutenu par une démarche de GPEC au niveau de la Branche organisées autour de trois axes :
 - Les diagnostics GPEC
 - L'accompagnement GPEC
 - Les actions GPEC
 - Les entreprises peuvent ainsi proposer de véritables filières métiers pour favoriser la mobilité professionnelle. Dans une logique d'investissement partagé sécurisant l'emploi.
 - Quel usage avez-vous fait/souhaitez-vous faire de la faculté ouverte de mobiliser le 0,2% du CPF pour financer des parcours complets ? Avez-vous pris des précautions pour sécuriser la solvabilité des heures acquises ?
 - Cf. réponse sur les stratégies d'abondement
 - La sécurisation du financement des heures réside dans le suivi des réalisations et engagements comme pour toutes les sections financières.

- En 2015 et 2016 (autant que faire se peut), quel est le montant collecté disponible du 0.2% CPF, le montant des dépenses réalisées en distinguant le financement des parcours complet (dérogation Rebsamen) et des seules heures acquises et le nombre de parcours associés. Le cas échéant, si vous avez mobilisé, pour abonder un parcours CPF, d'autres dispositifs de financement de la formation, quels sont les volumes et niveaux financiers d'interventions complémentaires par dispositif mobilisé ?
 - La collecte sur masse salariale 2015 s'est élevée à 13,15 M€ et les prises en charge financées au titre de cet exercice à 3,2 M€. Pour 2016 de l'ordre de 10 M€ devraient être engagés sur ce dispositif.
 - Concernant les abondements horaires, il est observé sur l'exercice 2015 que :
 - 40 % des dossiers financés n'a pas nécessité un complément horaire au-delà des heures détenues (estimation 2016, 35%)
 - Sur les dossiers ayant nécessité un abondement, ce dernier représente 43 % du volume d'heures financées (estimation 2016 76%)
 - Les abondements horaires du CPF ont été complétés à hauteur de 5 % des encours par d'autres dispositifs.

- Sur le conseil en ingénierie de parcours (recommandation n°45), avez-vous une action volontariste sur le champ du conseil en ingénierie de parcours, de l'innovation pédagogique, l'appropriation du passeport et peut être le déploiement des entretiens professionnels ? si oui, laquelle ?
 - Le déploiement du CPF a impliqué une refonte complète de l'ingénierie des CQP de la Branche constituant le cœur de la liste des certifications éligibles au CPF.
 - De ce fait une redéfinition des référentiels d'emploi, de formation et de certification des 95 CQP de la Branche a été nécessaire pour une approche privilégiant les Blocs et unités de compétences.
 - Ces nouveaux dispositifs (blocs et unités de compétences) ont été rendus certifiants et sont accessibles dans le cadre de parcours individualisés mêlant, VAE, positionnement, formation et évaluation certificative.

- Avez-vous une action volontariste afin de sécuriser la capacité des observatoires de branche à travailler de concert avec les Observatoires régionaux (Oref) ? si oui laquelle ? (recommandation n° 46)
 - L'Observatoire des métiers et des qualifications de la Branche est une activité intégrée à l'ANFA.
 - Il réalise l'ensemble des études thématiques et sectorielles sur le sujet ainsi que les études régionales (regioscopes). La coopération avec les OREF est ancienne.

- La mise en place du CPF met en lumière l'offre de certification, le RNCP, l'inventaire : comment voyez-vous évoluer cette offre ?
 - L'offre de certification de la Branche est organisée autour des CQP dont près de 30.000 ont déjà été délivrés par l'ANFA. A chaque qualification est associé un CQP éligible au CPF. Ces CQP ont été réorganisés en Blocs et unités de compétences pour être accessibles au titre du CPF et des périodes.
 - Pour ce qui est de l'inventaire, si l'on excepte les certifications de nature réglementaire, la multiplication des certifications d'autres natures induit une certaine confusion.

- Il est également à noter que l'inscription dans d'autres textes législatifs que la loi de Mars 2014 de certifications ou formations éligibles au CPF en dehors des listes prévues rend le dispositif difficilement lisible. Il convient de ne pas faire du CPF un « couteau suisse » de la FPC ce qui dénaturerait sa finalité avant même qu'il ne soit totalement déployé.
- Quelle mobilisation et/ou quel impact le socle CLEA a-t-il sur le paysage et votre stratégie de financement de la « pré-qualification » ?
 - Le socle CLEA est peu déployé dans notre Branche car la technicité des métiers et le dispositif privilégié d'entrée dans la profession via l'alternance (7% des effectifs salariés) impliquent que les salariés soient nécessairement formés, certifiés et qualifiés.
 - La « pré qualification » dans notre Branche est l'apprentissage complété par les contrats de professionnalisation.
- La nouvelle définition de l'action de formation posée par la Loi travail (article 82) a-t-elle un impact sur votre stratégie de financement du CPF ?
 - La loi ne permet pas une redéfinition pas l'action de formation. Celle-ci reste définie de façon limitative par l'article L 6313-1 du code du travail. Ce sont les notions de forfait et de parcours qui sont ajoutées. Mais ces notions ne dispensent pas de respecter la définition des actions de formation et les conditions d'éligibilité. Il conviendrait d'aller plus loin en la matière, notamment en déverrouillant le financement des diagnostics et accompagnements GPEC correspondants à une véritable demande des entreprises et des salariés.
 - Pour le CPF ce sont les évaluations certificatives (amont ou aval) qui sont désormais éligibles au financement au titre d'un parcours certifiant.



Préparation du rapport 2017
sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF
Questionnaire RCO

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (*cf. article L. 6323-9 du Code du travail*), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (*cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP*).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations 2016.

Dans cette perspective, les Commissions « Qualité-Développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites.

A la lumière des deux premières années de déploiement du CPF :

Concernant l'information sur l'offre de formation

- Globalement, Quels freins identifiez-vous à l'amélioration de l'information sur l'offre de formation ?
1. Freins liés à des sémantiques dépassées :
 - a. Il faut revisiter la vieille sémantique sur laquelle nous sommes assis depuis 30 ans : conventionnée, financement privé...
 2. Freins liés au système/paysage de la formation :
 - a. Démultiplication des outils (qui pose la question de leur coordination) : la bonne formation, Kairos, Data dock, Bob emploi, Mon Compte formation, Sites des Carif-Oref, Site Orientation Pour Tous, Site du Réseau des CO.....
 - b. Hétérogénéité des politiques régionales de financement formation : Pole Emploi, Région
 3. Freins liés au référencement de l'offre par les OF :
 - a. Complexité générale des démarches des organismes pour faire figurer leur offre : des organismes de formation ne connaissent pas le Carif-Oref, articulation entre les différentes démarches (OPCA, Data Dock...).

→ la participation du RCO au développement de Data Dock pourrait offrir une perspective de collaboration plus forte avec le monde de l'entreprise.

- b. Problèmes liés à la méconnaissance de l'environnement par les OF. Ainsi ils ne savent pas qu'une certification est déposée par un certificateur et un valideur. Ils peuvent du coup se tromper de code Certif Info en n'étant pas habilité à délivrer la certification.

4. Freins liés à l'offre :

a. Démultiplication des sessions = illisibilité de l'offre disponible

Les bases de données d'information des Carif-Oref sont de fait utilisées comme bases de gestion depuis 2005 (OFAA de Pôle emploi), mais elles sont confortées dans ce rôle par leur utilisation dans Aude formation (prescription) et Kairos (inscriptions) et deviennent incontournables à ce jour au service du CPF et de Pôle Emploi pour les AIF non certifiantes ou habilitantes et la gestion du CPF. Nous sommes donc confrontés à des débordements du type : un demandeur d'emploi d'une région X fait une formation dans une autre région que celle du Carif-Oref de la région X, ce dernier doit créer la formation :

- Pour éviter la démultiplication de sessions qui rend illisible l'offre, certains Carif-Oref ont choisi de passer en session annualisée E/S Permanente notamment pour les formations courtes de type habilitation...
- ##### b. Pas de lien systématique entre les certifications éligibles et l'offre disponible sur le territoire
- ##### c. Confusion des certifications en fonction du certificateur et valideur
- Ex : secrétaire médicale plus de 20 certifications existent et sont éligibles au CPF individuellement. Chaque certification a un valideur et un certificateur différents rendant difficilement lisible l'offre associée.
 - Il faut donc être bien avisé du fonctionnement de la certification en France et de son financement pour accéder à une compréhension claire du système
- ##### d. Non transmission automatique de l'éligibilité d'une certification archivée sur la nouvelle certification
- Blocage
- ##### e. Problématique des siret
- OF avec siret hors région mais sessions en région
 - OF avec siret en région mais sessions hors région

5. Freins liés aux SI :

- ##### a. Les sessions répertoriées par Offre Info en lien avec les certifications éligibles ne s'affichent pas sur le site Mon Compte Formation. Dommageable pour l'utilisateur final qui se retrouve dans une démarche incroyablement compliquée :
- <http://www.moncompteformation.gouv.fr/mon-compte-personnel-de-formation/mes-demarches/je-suis-salarie-et-ai-la-capacite-de-monter-seul-mon-dossier>
- ##### b. Manque de coordination et d'explications autour des outils d'échange : LHEO

6. Des freins en train d'être levés par RCO par une amélioration de la qualité des bases

- L'absence de contrôle de conformité entre « l'offre de formation éligible CPF » saisie sur les applicatifs des Carif et les habilitations des OF à mettre en place ces formations est un vrai frein. La mise en place par RCO de l'outil de sécurisation de la relation « certificateur – offreur » permettra de répondre en partie à cette question.
 - Plus largement, il faudrait poursuivre la mise en œuvre d'un plan d'assurance qualité au niveau RCO permettant de sécuriser les partenaires sur la qualité de la base, la pertinence et l'homogénéité des contrôles.
 - Par ailleurs, RCO réfléchit à la mise en place d'une « charte de saisie » commune au réseau afin d'améliorer l'homogénéité documentaire.
- Notamment, quelle évaluation faites-vous de la qualité des bases « offre de formation » ? Le périmètre des bases d'informations régionales gagne-t-il en homogénéité ? Une évolution du cadre réglementaire vous paraît-elle nécessaire (reco 16 : « stabiliser le périmètre des bases d'information sur l'offre de formation et la nature des données à diffuser adaptée à l'ensemble des usages connus de ces flux ») ?

1. Sur la qualité et l'homogénéité des bases :

La mise en place du CPF (et le plan 500 000) a stimulé la saisie des OF et développé le périmètre « réel » des BDD vers l'offre non conventionnée éligible au CPF (croissance de la base RCO de près de 50% depuis 2015).

La description de l'offre repose désormais sur des référentiels facilitant l'industrialisation et l'harmonisation de la description ainsi que les formats d'échange

- Formacode
- Certif Info : intitulé, objectifs, programme, Formacode principal, objectif général...
- Lheo

L'homogénéisation des formations est de fait avec le format LHEO. LHEO a « gagné en reconnaissance » et permet de cadrer les saisies des Carif-Oref et des OF.

L'usage de Certif Info (outil de référence pour l'éligibilité CPF) est, à ce jour, le principal élément d'homogénéité documentaire. Son usage élargi permet souvent de sécuriser l'homogénéité des Formacodes liés à ces actions. *Certif Info a le mérite d'être plus complet que le RNCP notamment pour les habilitations et les prépas aux concours. Sa mise à jour est également plus réactive.*

D'autres éléments homogènes se développent (la géolocalisation et les codes INSEE) qui permettent de rendre pertinents des usages des BDD à des fins de cartographie).

Par ailleurs, il y a davantage d'homogénéité sur les formations non conventionnées qui sont de plus en plus souvent référencées dans les bases car nécessaires en prescription individuelle Pôle emploi (AIF).

Les OF sont beaucoup plus sensibles à l'enjeu du nouveau SI national et plus attentifs sur les informations qu'ils saisissent ; en particulier sur les mises à jour des dates.

2. Sur la réglementation :

Une réglementation reconnaissant que les Carif-Oref alimentent les bases de gestion a du sens.

- La loi travail définit de nouvelles obligations relatives à la communication de l'offre de formation, qui devra inclure des données sur les parcours et les tarifs. Comment anticipez-vous l'intégration de ces données dans vos bases de données ? identifiez-vous des freins ?

La question des parcours questionne le périmètre des bases « offre ». Ces dernières identifient individuellement les « actions de formation » qui relèvent du périmètre « juridique » classique de la formation (formation de 7h minimum – mise en place par un OF disposant d'un n° de Déclaration d'Activité).

Les Carif-Oref pourraient conduire une réflexion sur cette question –par exemple séparer les actions qui relèvent « par nature » de la qualification de formation et celles qui pourraient en relever par extension dans la perspective d'un parcours – ces 2 éléments pouvant être stockés dans 2 BDD différentes pouvant être liées entre elles (réflexion à approfondir).

Attention :

- La question des parcours amène à gérer les blocs de compétence. Or la démultiplication des sessions par « blocs » risque de générer un flux colossal de sessions dans un système déjà lourdement impacté.
- Bien que Lheo permette d'affecter jusqu' à 5 codes Certif Info à une même formation, les plateformes multicertifiantes restent compliquées à gérer en matière d'information aux publics notamment si l'éligibilité associée n'est pas la même pour chaque certification concernée....

Sur la question des tarifs :

- Il n'y a pas d'impossibilité technique à travailler sur cette question : le champ existe, il est non obligatoire et conforme à LHEO.

Mais

- Cette information est variable, pour une même formation, selon les publics et le « moment » (les OF peuvent avoir une approche « commerciale » pour finaliser le remplissage d'une action ou pour fidéliser certains clients)
De ce point de vue, le marché de la formation peut se rapprocher de l'aérien – la question est de savoir s'il y a lieu d'avoir une centralisation unique et homogène de cette donnée (sur RCO) ? La question se posera dans d'autres termes dans le cadre de l'ouverture de l'information sur la formation au secteur privé (dans le cadre de l'OPEN DATA) pour lesquels des services de mise en relation commerciale seront certainement envisagés (sur le modèle de l'aérien – cette donnée tarifaire étant gérée par l'intermédiaire privé en charge de la commercialisation).
- La formation est un marché « concurrentiel » dans lequel le prix est un élément de différenciation entre les différents OF. Certains sont peu enclins à communiquer sur cet aspect.
- Dans le cadre de « marchés », le prix est un élément contractuel qui peut être soumis à de la confidentialité.
- Pour avancer sur ces questions, il faut définir un mode d'action partagé co construit avec les fédérations professionnelles de la formation (UROF – FFP)
- Enfin, il peut s'avérer « contreproductif » d'afficher des tarifs alors que l'ingénierie financière est une des étapes de la construction du parcours de formation menée dans le cadre du CEP.

- Quel regard technique portez-vous sur le SI du CPF : que faudrait-il améliorer ou clarifier ?
1. Les sessions répertoriées par Offre Info en lien avec les certifications éligibles ne s'affichent pas sur le site Mon Compte Formation. Dommageable pour l'utilisateur final qui se retrouve dans une démarche compliquée :

<http://www.moncompteformation.gouv.fr/mon-compte-personnel-de-formation/mes-demarches/je-suis-salarie-et-jai-la-capacite-de-monter-seul-mon-dossier>
 2. Complexité des listes
 - a. Plusieurs codes CPF pour une seule certification
 - Ex : SST : 80 codes CPF en fonction de la source, des publics et des territoires....
 - Une base de données relationnelle pour la gestion d'un code CPF par certification permettant de gérer les variables sources, publics, territoires aurait été à notre avis plus performant/pertinent
 - b. L'archivage des certifications éligibles et la non automatisation du transfert d'éligibilité sur la nouvelle certification est problématique. Perte brutale de l'éligibilité qui accentue la complexité pour les conseillers Pole Emploi et pour la compréhension du système par les OF. Au minimum il aurait fallu caler la date de fin de l'éligibilité sur la date de fin de la validité de la certification.... La seule variable restante aurait été les dates de début et de fin de la session.
 3. Problème lié à l'offre de certification

Il faut simplifier l'offre des certifications (moins de certifications ?) ou les choix des différentes instances (par exemple : regroupement par domaine et par niveau → les certifications proches seraient rendues éligibles par regroupement)
 4. Problème structurel du SI CPF
 - a. Le SI CPF récupère le flux RCO de l'offre de formation « conventionnée » éligible au CPF (ce dernier étant recyclé à titre d'information des publics et des professionnels sur le site RCO et sur les sites des Carif-Oref).
 - b. Sur l'applicatif SI-CPF, le montage de dossier par les individus et par les opérateurs du CEP, se réalise sans interaction système avec les bases des Carif-Oref ce qui conduit à des erreurs humaines (représentant un volume important) : certains dossiers CPF peuvent être montés avec des codes CPF qui n'ont rien à voir avec la formation suivie (ce qui peut conduire à une mobilisation induite du CPF).
 - c. Pour pallier à ce problème structurel, le RCO peut apporter sa contribution sur le champ de l'offre de formation conventionnée (pour laquelle il collecte l'exhaustivité de l'offre) en proposant au SI CPF le mode de fonctionnement suivant :
 - proposer aux opérateurs CEP intervenant auprès des demandeurs d'emploi de réaliser une recherche sur l'offre de formation sur le site RCO (via des appels au web service RCO ad hoc- filtrés sur l'éligibilité CPF sur les listes DE) intégrée au sein du SI-CPF. Le résultat de cette recherche serait directement recyclé dans le montage du dossier avec le code CPF correspondant.

Nb : en cas de formation conduisant à plusieurs diplômes, l'opérateur CEP devrait choisir le diplôme correspondant au besoin sur l'interface SI CPF ou au sein du web service. Ce mode opératoire permettrait de supprimer le montage de dossiers « non conformes » pour les opérateurs CEP intervenant en accompagnement des DE et garantissant la mobilisation du CPF pour les seules formations « éligibles ».

Concernant l'articulation entre la liste des certifications éligibles et l'offre de formation :

- Comment convertit-on une liste de certifications éligibles en liste de formations conduisant à ces certifications éligibles disponibles sur le territoire ? La méthode a-t-elle évolué depuis l'année dernière ? Que faudrait-il faire pour réussir à mettre en regard des listes de certifications éligibles l'offre de formation mobilisable (recommandation n° 23).

A une certification donnée, plusieurs formations peuvent être liées : grâce à la saisie de l'organisme de sa formation en remplissant le champ de la certification dédié.

Chaque Carif récupère le flux de Certif Info pour avoir la liste des formations (éligibles ou non). Le RCO « match » ensuite les formations liées à des certifications éligibles en y indiquant notamment le code CPF (plus facile à trouver grâce au site du RCO que sur <http://www.moncomoteformation.gouv.fr/>). Le RCO envoie aux Carif le flux des formations éligibles au CPF sur son territoire.

Le fichier XML de retour relatif à l'information sur l'éligibilité CPF comporte un problème structurel : il permet d'identifier l'ensemble des « codes CPF » correspondant à chacune des listes ayant rendu éligible le diplôme. Ce fichier ne pose pas de problème si une formation est associée à un seul titre-diplôme –certification ou habilitation.

Or, ce n'est pas systématiquement le cas : la norme LHEO autorise d'associer une formation à un nombre maximum de 5 titres ou diplômes. Ce mode opératoire est fréquent dans les pratiques d'achat des Conseils régionaux qui vont concevoir des formations permettant d'accéder à plusieurs diplômes dans une logique de « plateforme » (par exemple dans le secteur de la bureautique). Dans ce cas, l'ensemble des codes CPF mobilisables sont associées sans qu'on ne puisse identifier à quel titre ou diplôme ils font référence.

N.B. : Le Carif Champagne Ardenne a demandé (au SI RCO) une évolution du fichier XML de retour relatif à l'information sur l'éligibilité CPF. Le fichier mobilisé par l'ARIFOR permet d'identifier, les codes CPF liés à chacun des diplômes proposés au sein d'une même formation, ce qui facilite le montage de dossier pour les particuliers et les professionnels utilisateurs du site en évitant les confusions. Ce fichier existe. Il pourrait être utilisé par l'ensemble du réseau RCO et au sein du site RCO lui-même.

Il faut également noter des erreurs. Des Carif-Oref ont constaté que des certifications ont été rendues éligibles sur des offres inexistantes sur leur territoire. Lorsque le Carif-Oref le constate, il contacte l'OF qui pourrait réaliser cette action de formation.

- Combien de CARIF sont-ils tiers de confiance ? Cette nouvelle mission modifie-t-elle vos relations avec les partenaires sociaux des COPAREF ou du COPANEF ?

10 Carif-Oref sont tiers de confiance, au périmètre des nouvelles régions.

Cette fonction a permis un rapprochement avec le COPAREF (échanges et réunions régulières sur l'éligibilité CPF) et une meilleure connaissance par les partenaires sociaux des outils et des actions des Carif-Oref et pas seulement sur le champ de l'offre de formation. Cette fonction rend les Carif-Oref plus légitimes pour tout conseil sur l'aspect technique : certifications, Certif Info, liens à l'offre et aux programmes régionaux, doublons, anomalie autre.

Cette fonction génère un travail important des Carif-Oref pour laquelle les Carif-Oref sont en train de demander une compensation financière auprès du FPSPP.

Plus largement, les Carif-Oref ont globalement développé des relations privilégiées avec le Copanef et les Coparef.

La mise en place du CPF a généré une forte augmentation des sollicitations de la part des OF et de Pôle Emploi sur le sujet. Les Carif-Oref gèrent au quotidien :

- Le lien avec le Copanef et le Coparef au regard du système d'information notamment les problèmes de certifications archivées qui étaient éligibles mais qui perdent leur éligibilité sur la certification qui les remplace ou encore l'inadéquation entre liste et offre disponible.
- La visibilité de l'éligibilité du CPF au regard de l'offre décrite sur le site du réseau des Carif Oref.
- L'accompagnement et la pédagogie pour expliquer la logique de certification, Inventaire en France et le système dans lequel ils évoluent
 - Système d'information : Offre Info, Pole emploi (Aude, Kairos, Bob Emploi, Bonne formation...), Imilo, Datadock, Mon compte formation....
 - Fonctionnement du CPF
 - La méthode pour être référencée sur les listes Copanef, Coparef, Branches
- Le lien avec le SI Offre Info pour s'assurer du bon fonctionnement de l'export des données
- Le lien avec la DR Pole emploi et les conseillers pour l'ensemble des points évoqués plus haut.

Concernant le CEP :

- Comment analyser-vous l'articulation entre l'animation régionale du SPRO et l'accompagnement du réseau des opérateurs du Conseil en évolution professionnelle ? identifiez-vous des Régions/ des pilotages/ des outils à généraliser ? (Reco 14 : poursuivre le soutien aux opérateurs en combinant plus harmonieusement l'animation de niveau national et celle confiée aux Régions par la loi »)

Dans les Régions, l'articulation entre l'animation régionale du SPRO et l'accompagnement du réseau des opérateurs du CEP n'est pas très lisible. Les activités des opérateurs SPRO et CEP ne sont pas les mêmes. Les réseaux nationaux des opérateurs du CEP développent des actions de professionnalisation et des outillages spécifiques. En outre, la mise en place des Grandes Régions est un facteur de ralentissement des dynamiques lancées dès 2009 dans les anciens territoires régionaux.

Néanmoins, certains outils mériteraient d'être généralisés :

- En Bourgogne-Franche-Comté :
 - Plateforme téléphonique (en cours de redéploiement renforcé) : Le service d'information sur la formation tout au long de la vie en synchrone (téléphone, tchat, ...) donne un 1^{er} niveau d'information au grand public ; avec ré-aiguillage systématique vers le bon interlocuteur du SPRO et du CEP ou vers une autre structure adaptée à la démarche de la personne appelant (OF, Social, autres...). La plateforme devient un outil SPRO supplémentaire et l'enrichit.

- En Pays de la Loire :
 - La plateforme téléphonique Orientation Pays de la Loire, outil dématérialisée du SPRO, forte augmentation de l'info délivrée sur
 - Le CPF
 - Les AIF-CPF +200h dans le cadre plan 500000
 - 61% des 6000 des appels sont réorientés vers un acteurs SPRO, CEP
 - Orientation pays de la Loire
 - Dossier d'information actualisé sur le CPF
<http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Le-Compte-personnel-de-formation/Onglet/Presentation>
 - Taggage de l'offre de formation CPF + Recherche des sessions de formations éligibles
 - <http://www.orientation-paysdelaloire.fr/donnees/recherche-formation/rechercher?rechGuidee=0&cer3Code=&quoi=&qui=&libelleOu=&ou=&rayon=&typesFinancement%5B+%5D=345&typesFinancement%5B+%5D=346&domaine=0&ssDomaine=0&niveau=&diplome=&btnValider=afficherResForm>
 - CPF et CEP pour les salariés par branches. Extrêmement difficile à comprendre pour un usager. Connaitre son code naf, déduire sa branche....
<http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Conseil-en-evolution-professionnelle-CEP/onglet/A-qui-s-adresser>
- Bretagne :
 - Une session de professionnalisation sur « l'offre de service des opérateurs CEP » est mise en œuvre dans le plan de professionnalisation des membres du SPRO :
http://www.seformerembretagne.fr/images/stories/SPRO/Programme_Dates_ActionCEP.pdf
 - Développement d'un outil en ligne pour le repérage des principaux services des membres du SPRO et des opérateurs CEP. Le classement des services mobilisables est organisé selon le tableau des finalités figurant dans l'annexe 5 du guide « Repères du conseil en évolution professionnelle ». Des tris sont possibles par objectif, modalités, type de service, structure. Des liens permettent des accès directs aux coordonnées des structures et aux descriptifs des services.
<http://www.seformerembretagne.fr/spro/offre-de-services-du-spro.htm>
- Lorraine :

Plusieurs rencontres ont eu lieu entre l'animation régionale SPRO et les opérateurs du CEP

La Lorraine a suivi les recommandations du guide Repères diffusé par le Cnefop :

 - Le cahier des charges du CEP est intégré dans celui du SPRO
 - Les organismes reconnus membres du SPRO doivent délivrer un service correspondant à minima au niveau 1 du CEP

- PACA :

La Région s'appuie sur le Carif pour déployer :

- 2 outils dématérialisés du SPRO/CEP
 - Un site pour le grand public orientationpaca.fr et un site pour les professionnels orientationpacapro.fr fournissant des ressources, de l'outillage, présentant à l'aide de vidéos l'offre de services des opérateurs CEP...
 - Une plateforme téléphonique multipartenariale pour le grand public qui renseigne plus de 10 000 usagers par an .
- Une animation territoriale auprès des opérateurs SPRO/CEP facilitant une culture commune à travers des workshops, des sessions centrées sur l'intelligence collective etc...
- Des actions de professionnalisation (modules, séminaires, journées d'échange de pratiques...) à destination des opérateurs SPRO/CEP intégrées dans le dispositif de professionnalisation porté par le CARIF

En conclusion :

- Au regard des deux années de déploiement de la réforme du 5 mars, quels impacts sont observés sur les métiers des Carifs ?
- Les Carif-Oref sont devenus des maillons de la chaîne incontournables pour les organismes de formation mais également pour les financeurs.
- Les Carif-Oref sont dans leur grande majorité secrétaires permanents du Crefop. Ils sont donc présents dans les différentes commissions du CREFOP.
- La majorité d'entre eux assure également le rôle de centre de ressources et de professionnalisation pour tous les professionnels de l'éco-système EFOP en Région.
- Une massification de l'offre de formation notamment sur le volet non conventionné.
- Une démarche d'assurance qualité portée par RCO et déclinée au niveau des différents Carif-Oref est mise en œuvre progressivement pour sécuriser les processus d'alimentation des partenaires (notamment Pôle emploi et le SI CPF) et la qualité documentaire de l'offre de formation transmise. Elle s'enrichit avec l'offre de service des Carif-Oref (avec notamment la mise en place de l'outil de sécurisation de la relation certificateur – offreur)
- Un rapprochement avec les partenaires sociaux (notamment via le COPAREF) et la « co-construction » de démarches et d'approches partenariales autour de la gestion des bases offre.
- Une relation de service plus marquée avec les OF qui identifient les Carif-Oref comme une « ressource » et non comme une « contrainte » (l'accompagnement des OF au décret qualité tel que pris en charge par les CARIF conforte ce positionnement).
 - Quelles évolutions dans les services offerts ?
- Augmentation de la validation d'autosaisie et des flux de sessions
- Utilisation de la base d'information à des fins de gestion ce qui crée une augmentation de la charge de travail du CO. Et donc, responsabilité technique accrue, conséquences sur le suivi des dossiers des personnes par PE et dans la gestion des inscriptions par les OF : si mauvaise

- donnée et gestion, blocage pour les rémunérations des personnes DE dans Aude formations/Kairos
- Augmentation des sollicitations des appels/mails liés au CPF
 - Pole emploi
 - OF
 - Mise en place de réunions d'information spécifiques sur ces questions
 - Renforcement des permanences téléphoniques et mails dédiés
 - Institutionnels
 - Montée en compétences des équipes fonctionnelles et informatiques sur ces sujets
 - Amélioration et renforcement du suivi des OF, organisation d'ateliers pour les OF
 - Standardisation et simplification de la description de l'offre
 - Quelles perspectives ?
 - Evolution LHEO notamment
 - Sur Offre de formation
 - Of responsable/dispensateur
 - Multicertifiants
 - Blocs de compétences....
 - Sur partie OF
 - Harmonisation des descriptifs
 - Mutualisation des outils de gestion des Carif-Oref
 - Lien avec Décret qualité et Datadock
 - Liens automatisés avec le Conseil régional pour fiabiliser les liens Certif Info

NB : les perspectives sont liées aux décisions des tutelles (Etat, Région).

- Considérez-vous nécessaire l'adoption d'un cadre légal définissant les missions d'intérêt général des Carif Oref ? Pourquoi ? (reco 17 « officialiser et pérenniser les missions d'intérêt général des CARIF OREF »)

Oui pour stabiliser et pérenniser les missions des Carif-Oref et de leur réseau.

L'émergence de nouveaux besoins de centralisation documentaire (BDD formation nationale, OPEN DATA, AGADIR, AGORA...) au niveau national pilotés par la DGEFP invite à pérenniser les missions d'intérêt général des Carif-Oref sur un périmètre défini.

L'officialisation des missions des Carif-Oref au sein d'un décret permettrait de sanctuariser le périmètre d'action des Carif-Oref en garantissant un niveau de service rendu défini pour les deux pôles de leur gouvernance (Etat – Région) et les partenaires sociaux, sur l'ensemble du territoire national.

Cette consolidation juridique conforterait la posture de fonction « ressource » du réseau des Carif-Oref pour les acteurs et opérateurs publics.



CNEFOP

22 février 2017



Données de cadrage - Rappel

1 200 entreprises d'insertion et entreprises de travail temporaire d'insertion, modèle économique avec 80 à 95% des produits issus de l'activité économique, 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires

55 000 salariés en parcours d'insertion en flux annuel, tous agréés par Pôle emploi

En Ei 70% de salariés en parcours d'insertion, en ETTi 95%

75% de personnes de niveau V et infra

48% de DELD > 12 mois

Durée moyenne de parcours 15 mois en Ei, 11 mois en ETTi, maximum légal 24 mois

46% de sorties en emploi

25% en emploi durable (CDI et CDD > 6 mois)

21% en emploi de transition (CDD < 6 mois et contrats aidés)

Croisement des données DGEFP / Fédération



1/ Le Conseil en Evolution Professionnelle

Complémentarité CEP / SIAE :

Peu de communication ou d'information aujourd'hui sur les CEP donc peu de travail en commun.

Les quelques entreprises qui ont démarré un partenariat soulèvent les points suivants :

- Un dossier formation monté avec un argumentaire enrichi par l'avis du CEP permet d'obtenir un accord plus facilement (pour accéder au CIF CDD par exemple),
- L'avis du CEP permet d'estimer la viabilité du projet professionnel de la personne,
- Pertinence de consulter les CEP FONGECIF car ils connaissent bien les secteurs d'activité.

Point de vigilance :

Penser à travailler en concertation avec les chargés d'insertion professionnelle (CIP) de la SIAE : souvent les CEP ont tendance à s'adresser uniquement au salarié en insertion ce qui entraîne un risque de déperdition d'information et/ou de ne pas prendre en compte le travail réalisé en SIAE et/ou de faire répéter une deuxième fois au salarié son parcours, son expérience etc.... Idem pour les conclusions de l'entretien : importance de faire un retour aux CIP afin qu'ils puissent s'en servir dans la suite de l'accompagnement.



2/ L'accompagnement dans la réalisation du projet de formation

Rappel :

La formation est au service du projet professionnel de la personne et de l'emploi visé.

Le projet professionnel émerge progressivement au cours du parcours en insertion. C'est un cheminement long qui nécessite plusieurs étapes et de fréquents allers-retours en interne dans l'entreprise entre le salarié en insertion, le chargé d'insertion professionnelle et l'encadrant technique et en externe avec les autres interlocuteurs (OF, autres entreprises...) :

1. Arrivée dans l'entreprise, mise en situation de travail et appropriation du poste et de la mission,
2. Réalisation des formations obligatoires liées à la prise de poste (hygiène et sécurité, gestes et postures...) ainsi que des formations linguistiques si nécessaire,
3. Questionnement, réflexion, projection du salarié pour envisager la suite de parcours,
4. Emergence du projet professionnel,
5. Vérification de sa faisabilité (PMSMP, tests, outils de pré-positionnement...),
6. Mise en place d'une action de formation pré-qualifiante si nécessaire (en fonction des pré-requis),
7. Réalisation de la formation,
8. Bilan post formation et prise en compte des nouveaux acquis dans le poste de travail,
9. Accompagnement du salarié sur l'identification et la verbalisation de ses nouveaux acquis et compétences.

Point de vigilance : arriver à évaluer la motivation du salarié et sa capacité à se mobiliser sur une formation longue (se retrouver dans une salle, en groupe, être évalué etc...).



3/ Le compte personnel de formation

Mise en œuvre du CPF :

Le CPF répond au besoin de formation du salarié en insertion en lien avec son projet professionnel (alors que le plan de formation est saisi pour des formations dont a besoin l'entreprise). Aujourd'hui, la plupart des entreprises connaissent le CPF et proposent au salarié de l'utiliser lorsque cela répond à un besoin de formation pour mettre en œuvre son projet d'emploi.

Le CPF est utilisé pour :

- des modules de titres professionnels,
- des CACES,
- de la VAE,
- CLEA.

Points de vigilance :

Abondement nécessaire pour que le CPF puisse être utile : beaucoup de salariés en insertion n'ont pas cumulé d'heures de formation, l'abondement des OPCA est donc indispensable pour pouvoir rendre utile le CPF (100 heures a minima). Beaucoup d'OPCA ont mis en place un abondement au lancement du CPF : quid du maintien de ces abondements ?

Pratiques hétérogènes des OPCA pour la communication sur le CPF, l'abondement et l'accès aux formations (plus ou moins restrictif).

Difficulté à reconstituer la carrière du salarié en insertion et ses droits au CPF.

Point d'amélioration :

L'ouverture du CPF pourrait être faite par Pôle emploi au moment de l'inscription comme demandeur d'emploi. Aujourd'hui c'est l'entreprise qui accompagne les salariés sur l'ouverture du compte (avoir une adresse mail, créer son identifiant et mot de passe, retrouver ses attestations DIF/CPF le cas échéant...).





Préparation du rapport 2017
sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF
Questionnaire aux structures de l'IAE

Réponse au questionnaire élaboré par le Comité National de Liaison des Régies de Quartier et le Syndicat Employeur des Régies de Quartier

20 février 2017



Les Régies de Quartier et de territoire

Associations loi 1901, les projets que mènent les 140 Régies de Quartier et Régies de Territoire relèvent d'une alchimie complexe entre [économie solidaire](#), participation des habitants et développement local.

C'est une aventure collective qui associe un ensemble d'[acteurs](#) désireux d'apporter des réponses concrètes aux besoins d'un [territoire](#) : leurs habitants eux-mêmes, les élus et les collectivités locales qu'ils représentent, les bailleurs sociaux, ainsi qu'un ensemble de partenaires sociaux économiques.

Un projet en trois dimensions :

1/ Une dimension sociale :

- **générer du lien social** à travers ses activités et ses services
- **créer des emplois** destinés aux habitants du territoire les plus en difficulté, leur permettre de construire un véritable parcours d'insertion par un accompagnement socioprofessionnel et une formation adaptée

2/ Une dimension économique

- contractualiser financièrement des marchés techniques dans le cadre de la **gestion urbaine de proximité** (entretien, maintenance et embellissement du cadre de vie)
- **créer des activités** pour répondre à des besoins collectifs non satisfaits ou émergents
- réinjecter sur le territoire, en circuit court, les **flux monétaires** générés par l'activité de la Régie

3/ Une dimension politique

- renforcer la **participation des habitants** dans la vie associative et le développement de leur territoire
- contribuer à faire émerger une **citoyenneté active** pour un « mieux vivre ensemble »

Plus d'informations sur les Régies : <http://www.regiedequartier.org>

Préambule : la politique de formation des Régies est une politique ambitieuse tant sur le plan de la professionnalisation que du renforcement des capacités de participation et d'accès à la citoyenneté et aux droits

Afin de traduire dans les faits ses ambitions en matière de formation pour les salariés les moins qualifiés, la convention collective nationale des Régies de Quartier et de Territoire fixe une contribution conventionnelle qui augmente les taux de contribution à la formation professionnelles des Régies de 0,75% par rapport au taux légal, soit une contribution portée à 1,75% de la masse salariale brute.

Les grandes orientations en matière de formation professionnelle sont définies chaque année par la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation de la Branche des Régies de Quartier.

Pour accompagner les Régies dans l'élaboration de leurs politiques de formation, le Syndicat Employeur des Régies de Quartier (SERQ) et le Comité National des Liaisons des Régies de Quartier (CNLRQ) apportent un appui technique sur l'appropriation des dispositifs, des financements et du cadre réglementaires et favorisent la mise en place de temps de professionnalisation des permanents.

Depuis 2012, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier s'est doté d'un organisme de formation qu'il a créé et qui propose des formations spécialisées aux Régies de Quartier et à leurs partenaires sur les territoires : PASSAG/E/S. Plus de deux tiers des formations réalisées par l'organisme le sont à destination des salariés en parcours d'insertion.

L'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de la branche est UNIFORMATION.

Quelques chiffres clés sur la formation dans la branche en 2015

- 5 000 salariés formés par an, soit plus d'1 salarié sur 2 chaque année.
- Une collecte brute de 1,9 millions d'euros dont les contributions conventionnelles représentent un tiers.
- Des dépenses de formation qui s'élèvent à 3 millions d'euros.

Chaque Régie développe son propre plan de formation au service de la professionnalisation et de l'accès à une citoyenneté active des salariés habitants. La formation est un des axes majeurs du projet politique des Régies de Quartier et de Territoire au service du développement de l'accès de tous à la citoyenneté et de l'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus fragiles au regard de l'emploi.

Depuis 2015, la branche a créé un Certificat de Qualification Professionnelle Agent d'Entretien et de Proximité, inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Il est de niveau V et infra V pour favoriser la reconnaissance et la certification des compétences des salariés en parcours d'insertion.

La formation des salariés en parcours d'insertion assurée par les Régies pour réaliser leurs missions d'accompagnement, d'insertion et de professionnalisation prend différentes formes qui se complètent les unes les autres :

- Formations en situation de travail ;
- Formations linguistiques - notamment Français Langue Etrangère et alphabétisation et formations au socle de compétences et de connaissances souvent dispensées par un organisme de formation spécialisé sous forme d'ateliers hebdomadaires se déroulant sur site afin de favoriser l'articulation avec le travail ;
- Formations d'acquisition des compétences de base pour l'exercice de l'activité professionnelle et la réalisation des prestations (nettoyage, espaces verts, médiation, services à la personne...);
- Formations pré-qualifiantes ;
- Formations certifiantes en lien avec le projet des personnes.

La formation des salariés en parcours d'insertion est coordonnée par les équipes permanentes (équipes de direction, chargés d'insertion professionnelle, encadrants techniques) dont la professionnalisation est une des clés d'un accompagnement de qualité.

Cette politique de formation ambitieuse se traduit dans les faits à travers un effort de formation considérable au sein des Régies de Quartier et de Territoire au service des salariés les moins qualifiés et les plus éloignés de l'emploi.

Quelques éléments pour illustrer

- Plus de 70% des formations concernent des salariés en parcours d'insertion.
- Près de 80% des personnes formées ont un niveau inférieur au CAP.

Comment définiriez-vous la complémentarité à attendre entre les opérateurs du CEP et vos structures par l'insertion par l'activité économiques ? En quoi le CEP peut-il constituer un levier dans la sécurisation des parcours des salariés de l'IAE et faciliter la transférabilité des compétences acquises par les personnes qui quittent ces structures ?

La création du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) est récente et la montée en charge du dispositif au niveau de l'OPCA UNIFORMATION est en cours. Les professionnels de l'accompagnement socioprofessionnel des Régies de Quartier et de Territoire sont encore entrain de s'approprier le dispositif et la manière dont ils peuvent s'en saisir.

Au sein du réseau des Régies de Quartier et de Territoire, plusieurs temps d'information et de réflexion sur la mobilisation du CEP par les SIAE ont été proposés aux professionnels de l'accompagnement dans le cadre de journées de formation continue et de réunions régionales. Ces temps ont été co-animés par le Pôle Formation du CNLRQ et l'OPCA UNIFORMATION.

Si on assiste à une timide montée en charge sur la mobilisation du CEP pour les salariés permanents des Régies (31 bénéficiaires en 2016), pour les salariés en parcours d'insertion, ce sont bien les Chargés d'insertion professionnelle qui assurent les missions d'appui dans l'élaboration et la réussite des projets de formation et des projets professionnels. D'après les données UNIFORMATION 2016, seul un salarié en contrat aidé inscrit au Pôle Emploi aurait mobilisé le CEP courant 2016.

Contrat de travail	Bénéficiaires
SALARIE CDI	15
SALARIE CDD	13
INCRIT Pôle Emploi	1
NON RENSEIGNE	2
Total	31

Le CEP est perçu comme un levier potentiel pour réduire les risques d'interruptions brutales dans les accompagnements des salariés en parcours d'insertion à l'issue de leur contrat. Il pourrait notamment être un moyen de sécuriser la réussite des projets de formation certifiantes post parcours dans les Régies, via les CIF CDD par exemple. Mais l'enjeu est davantage sur la réussite d'un parcours de formation déjà entamé à la Régie dans une logique de continuité malgré la fin du contrat.

Comment sont accompagnés les salariés de l'IAE dans la réalisation de leur projet de formation ?

L'accompagnement des salariés en parcours d'insertion des Régies de Quartier et de Territoire est assuré en binôme par les Chargés d'insertion professionnelle et les Encadrants techniques d'insertion.

Rôle des CIP

Les chargés d'insertion professionnelle (CIP) assurent un accompagnement individualisé qui porte à la fois sur le suivi des contrats d'insertion et l'appui à l'élaboration du projet de formation et du projet professionnel. De plus les CIP accompagnent les salariés dans la réalisation et l'orientation de leurs démarches administratives. Des entretiens et bilans sont régulièrement réalisés.

Les CIP sont formés sur les outils d'appui à l'élaboration de projets de formation et professionnels.

Rôle des encadrants techniques d'insertion

Afin de garantir la réussite des projets de formation qui se déroulent pendant les temps de parcours des salariés à la Régie, le rôle des encadrants techniques d'insertion est également fondamental. Ils jouent un rôle de tuteurs et assurent l'articulation entre les compétences développées en formation et les compétences acquises en situation de travail.

Un accompagnement renforcé pour les parcours de formation certifiants : l'exemple du CQP Agent d'entretien et de proximité créé par la branche des Régies

En 2015, la branche des Régies de Quartier et de Territoire a créé un Certificat de Qualification Professionnelle Agent d'Entretien et de Proximité, inscrit au RNCP. Afin d'accompagner au mieux la réussite des parcours de formation et de certification, la branche a décidé de mettre en place un dispositif d'accompagnement articulé autour de d'un binôme de référents CQP, l'un sur le volet de l'accompagnement socioprofessionnel (le chargé d'insertion socioprofessionnel) et l'autre sur la cohérence entre les acquis de connaissances et de compétences entre les temps de formation et les temps de travail sur site (l'encadrant technique d'insertion). De manière très concrète, les binômes de référents ont été formés dans le cadre d'une journée préalable à l'entrée des salariés en parcours sur les modalités de suivi et d'accompagnement et des échanges réguliers sont réalisés entre l'organisme de formation PASSAG/E/S et les référents.

Concrètement, comment essayez-vous de développer l'articulation entre le CPF et le plan de formation ou les périodes de professionnalisation ? Le cas échéant, comment et sur quoi votre OPCA a-t-il été sollicité ? Quels services/conseils vous a-t-il proposé ?

Depuis la réforme de mars 2014, de nombreuses formations et journées de sensibilisation sur les nouveaux dispositifs de formation ont été proposées aux professionnels de l'accompagnement et de l'encadrement des Régies. On peut évoquer une journée de formation continue des directeurs et des directrices par an sur le thème de la formation et une formation dispensée 2 à 3 fois dans l'année pour les chargés d'insertion des Régies et ouvertes à d'autres SIAE par l'organisme de formation du CNLRQ, PASSAG/E/S sur le développement et la gestion des compétences dans les SIAE.

Un des enjeux majeurs sur l'articulation entre les dispositifs CPF et périodes de professionnalisation d'une part et plan de formation d'autres part porte sur le maintien de la capacité des Régies à financer et proposer des formations pré-qualifiantes et des ateliers linguistiques et de formation au socle de connaissances et de compétences ne rentrant pas dans le cadre de la certification CléA.

La pré-qualification est bien souvent une première étape indispensable pour assurer par la suite la réussite d'un parcours de formation certifiant. Malgré la contribution conventionnelle complémentaire et l'appui d'Uniformation à travers la mutualisation, certaines Régies, en particulier celles de plus de 50 ETP, font face à des difficultés de financement pour des actions et des parcours de formation pré-qualifiants. De plus, la formation au socle de compétences et de connaissances qui occupe une place prépondérante dans les politiques de formation des Régies ne peut pas s'inscrire systématiquement dans le cadre de la certification CléA. Les salariés en parcours d'insertion sont souvent très loin de l'emploi et connaissent des freins importants notamment sur le plan linguistique. Par conséquent, l'effort d'accompagnement des Régies est considérable, notamment dans le travail avec les organismes de formation pour concevoir des parcours de formation modulaires.

Le niveau de dépense des Régies pour les formations linguistiques s'élève à plus de 500 000 euros, financés dans le cadre des fonds mutualisés de l'OPCA. La politique volontariste d'UNIFORMATION en matière de soutien aux actions ne pouvant pas être financées dans le cadre de la certification CléA est importante : elle permet aux Régies de réaliser des ateliers sur mesure (lutte contre l'illettrisme, Français Langue Etrangère, Alphabétisation, Ateliers numériques), sur site, avec une pédagogie adaptée et permettant une véritable articulation avec les acquis professionnels sur le terrain.

L'Observatoire prospectif des métiers et de la qualification de la Branche des Régies a ainsi lancé une étude fin 2016 sur l'opportunité, la faisabilité et les conditions de faisabilité de l'adaptation du dispositif « socle de connaissances et de compétences professionnelles » aux spécificités de notre branche.

Enjeux d'avenir

L'accès simple à des formations aux socles de compétences et de connaissances, y compris dans le cadre de parcours de pré-qualification modulaires et ne pouvant pas s'inscrire directement dans un parcours CLÉA, est un enjeu fondamental pour le maintien du niveau actuel de mobilisation des Régies sur ce volet pour les salariés en parcours d'insertion ; en particulier pour ceux qui rencontrent des difficultés importantes au regard de la langue, de l'écrit et de l'accès aux outils numériques.

Comment jugez-vous la manière dont le CPF est mis en œuvre pour votre/vos salariés ? Sur les deux années, identifiez-vous des évolutions ? Qu'est-ce qui devrait être amélioré ?

Le déplafonnement des heures de formation finançables dans le cadre du Compte Personnel de Formation et l'abondement prévu pour les salariés en parcours d'insertion (abondement Rebsamen et loi El Khomri) ont permis une montée en charge progressive et une bonne mobilisation du CPF pour favoriser l'accès à des parcours de formation certifiants pour les salariés en parcours dans les Régies (114 stagiaires en 2016, majoritairement en Contrat à Durée Déterminée d'Insertion.)

Dès le début de l'année 2017, les Régies ont commencé à mobiliser très largement le CPF pour les salariés en insertion les moins qualifiés. A fin janvier, on comptait déjà 33 dossiers de CPF prévus pour des salariés de la branche.

Afin d'accompagner cette montée en charge, une réduction importante des délais de traitement de l'OPCA pour accorder les financements pour des formations éligibles au CPF apparaît nécessaire. Le délai de 2 mois aujourd'hui demandé paraît de plus inapproprié par rapport aux durées des parcours d'insertion et aux temps de maturation des projets de formation. Il serait donc intéressant de prévoir des procédures spécifiques et accélérées pour les CDD-I.

Enjeux d'avenir

Pour l'avenir, il y a un fort enjeu de pérennisation de l'abondement pour les salariés en parcours d'insertion en 2018 et au-delà.

Le fait de pouvoir mobiliser un financement au titre du CPF pour la formation de salariés en parcours d'insertion, y compris s'ils n'ont pas encore d'heures créditées sur leur CPF, est une avancée majeure qui permet véritablement l'engagement dans des parcours de certification pour les salariés en CDD-I.

La création du Compte Personnel d'Activité et l'augmentation des droits individuels à la formation pour les personnes les moins qualifiées (de 24 à 48 heures par an dans la limite d'un plafond porté de 150 à 400 heures) sont des avancées très positives.

Mais compte tenu des parcours non linéaires des salariés en insertion, souvent marqués par des faibles durées d'emploi, et qui ne cumulent donc que très lentement des heures sur leur compte CPF, le maintien de l'abondement spécifique pour les salariés en parcours d'insertion paraît indispensable pour qu'ils continuent de bénéficier d'un accès renforcé à la certification.

Comment et pour quels types de formation le CPF est-il mobilisé, à votre connaissance ?

Chaque année, la liste des formations éligibles au CPF est actualisée par la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation de la branche. Pour l'année 2017, la liste actualisée est la suivante :

Abrégé type certif	Intitulé précis	Niveau (Educ Nat)	Code(s) NSF	Autorité responsable de la certification (pour les titres hors ministères)
CAP	Agent de prévention et de médiation	V	332	Ministère de l'éducation nationale
TP	Agent(e) de médiation, information, services	V	332	Ministère chargé de l'Emploi
TP	Technicien(ne) médiation services	IV	330t	Ministère chargé de l'Emploi
TP	Conseiller en insertion professionnelle	III	332t	Ministère chargé de l'emploi
TP	Encadrant technique d'activités d'insertion par l'économique	IV	332t	FNARS
TP	Encadrant de services de médiation sociale	III	-	En cours d'inscription RNCP
TP	CQP de branche Agent d'entretien et de proximité	V	343t	CPNEF des Régies de Quartier
CQP	CQP Agent machiniste classique en propreté	V	343t	Branche de la Propreté
CQP	CQP Chef d'équipe propreté	IV	343t	Branche de la Propreté
CQP	Agent d'entretien et de rénovation en propreté	V	342t	Branche de la Propreté
CQP	CQP chef d'équipe en maintenance multitechnique immobilière et en propreté	IV	343	Branche de la Propreté
CQP	CQP agent de maintenance multitechnique immobilière	V	343	Branche de la Propreté
CQP	CQP agent d'entretien et rénovation en propreté	V	343	Branche de la Propreté
TP	Gardien d'immeubles - AFPOLS	V	344	AFPOLS
CAP	Gardien d'immeubles	V	344	Min. Educ. Nat.

Les éléments présentés ci-dessous s'appuient sur des données non encore consolidées d'UNIFORMATION qui présentent les dossiers engagés pour l'année 2016 et qui concernent à la fois des formations qui se sont déroulées en 2016 et des formations programmées en 2017.

Ces éléments font apparaître une mobilisation très forte du CPF par les salariés en parcours d'insertion et en contrats aidés.

Type de contrats	Nombre de CPF engagés
CDDI	105
CUI CDD	6
EMPLOI D'AVEN	4
SALARIE CDI	35
Total général	150

Les thématiques principales de formation pour lesquelles les salariés de la branche des Régies mobilisent le CPF sont les suivantes :

Thèmes de formation	Nombre de CPF engagés
Hygiène et propreté	23
CACES	19
PCIE	18
CQP Régies Entretien et Proximité	15
Encadrant technique d'insertion	10

La durée moyenne des formations est de 240 heures.

Le CQP

Certificat de qualification professionnelle

Agent d'entretien et de proximité

de la branche des Régies de Quartier et des Régies de Territoire



Qu'est-ce que c'est ?

- Le CQP Agent d'entretien et de proximité est un **certificat de qualification professionnelle** qui vous permet de faire reconnaître votre savoir-faire professionnel.
- Il certifie que vous maîtrisez un **ensemble de compétences** en lien avec les techniques de nettoyage dans le cadre d'un service de proximité.
- Il s'agit d'une certification nationale reconnue par les employeurs.
- Une fois obtenu, il est acquis à vie.



Le CQP est ouvert à toutes et à tous
et renforce vos atouts
Agent d'entretien et de proximité sur le marché du travail

Pour qui ?

IL N'Y A PAS DE PRÉREQUIS POUR ACCÉDER AU CQP
AGENT D'ENTRETIEN ET DE PROXIMITÉ !

SALAIRE - ÊTRE EN POSTE SUR DES FONCTIONS D'AGENT D'ENTRETIEN ET DE PROXIMITÉ dans une légalité de Quartier ou de Territoire, une SMAE, une association de quartier...

DEMANDER-ÊTRE D'EMPLOI SOUS-ENTEND EXERCER DES FONCTIONS D'AGENT D'ENTRETIEN ET DE PROXIMITÉ dans une association, une entreprise publique ou privée, une collectivité territoriale, un centre social, une structure d'accueil ou d'hébergement, chez un bailleur social...

Pourquoi ?

Le CQP VOUS OFFRE DE NOMBREUX AVANTAGES !

-  ACCÉDER À UNE FORMATION POUR RENFORCER VOS COMPÉTENCES
-  FAIRE RECONNAÎTRE VOS COMPÉTENCES
-  OBTENIR UN CERTIFICAT RECONNU AU NIVEAU NATIONAL
-  VALORISER VOTRE EXPÉRIENCE AUPRÈS DES EMPLOYEURS
-  RENFORCER VOTRE EMPLOYABILITÉ
-  ÉVOLUER PROFESSIONNELLEMENT

Le CQP certifie que vous détenez **6** blocs de compétences
Agent d'entretien et de proximité

Quelles compétences ?

- 1**  ORGANISATION DE SON TRAVAIL
- 2**  TECHNIQUE DE NETTOYAGE MANUEL ET MÉCANISÉ
- 3**  TRAVAIL EN ÉQUIPE ET CONNAISSANCE DE SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL
- 4**  PRÉVENTION ET MAINTIEN DE SON PROPRE PROFESSIONNELISME
- 5**  PRÉVENTION DES RISQUES ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL
- 6**  RELATION À L'USAGER, L'USAGER ET LE COLLABORATEUR

Le CQP PEUT ÊTRE VALUÉ EN TOUTES OU PARTIELLEMENT. VOUS POUVEZ VALORISER L'ENSEMBLE DES BLOCS DE COMPÉTENCES OU CHAQUE BLOC INDIVIDUELLEMENT.

Le CQP

Agent d'entretien et de proximité

un parcours pour
acquérir un ensemble
de compétences reconnues

Comment ?



Durée

16 jours, soit 112 heures de formation théoriques et pratiques, réparties sur 4 à 6 mois.



Programme

Présentation du CQP et de l'environnement professionnel	1 jour
Organisation d'un chantier nettoyage de manière autonome	1 jour
Habilitation Electrique BS	2 jours
Le respect des règles d'hygiène et de sécurité	1 jour
Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretien manuel	3 jours
Communication professionnelle et gestion des situations d'agressivité	2 jours
Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretien mécanisé	2 jours
Attitudes de service : savoir se positionner professionnellement	1 jour
Préparation à l'entretien du jury	1 jour
Perfectionnement de sa pratique et épreuves blanches	2 jours

SI VOUS ÊTES MOTIVÉ-E, LANCEZ-VOUS !

Qui contacter ?

Pour parler de votre projet et de son financement

- Votre hiérarchie au sein de la Régie ou de votre structure.
- Un point Conseil en Évolution Professionnelle (Pôle Emploi, Mission locale, Fongécif, CARIF-OREF, PLIE, Maison de l'emploi...).
- Votre OPCA (Uniformalion pour les Régies de Quartier ou de Territoire).

Pour plus d'informations sur le CQP et pour vous inscrire en formation

- Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier
01 48 05 67 25
www.regiedequartier.org
- L'organisme de formation Passag/e/s
01 48 05 75 75
www.passages-formation.fr
accueil@passages-formation.fr





Préparation du rapport 2017 sur le suivi et la mise en œuvre du CEP et du CPF



Questionnaire aux structures de l'IAE

Réponses pour la Fédération des acteurs de la solidarité (ex-FNARS)

La loi du 5 mars 2014 a confié au CNEFOP la mission d'établir un rapport annuel à destination du Parlement sur la mise en œuvre et de l'utilisation du Compte personnel de formation (cf. article L. 6323-9 du Code du travail), ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (cf. arrêté du 16/07/2014 fixant le cahier des charges du CEP).

En 2017, l'exercice, engagé pour la deuxième fois, conduira le CNEFOP à concentrer son attention sur l'impact des évolutions légales et réglementaires de l'année 2016 et sur le suivi des recommandations 2016. Dans cette perspective, les Commissions « Qualité-Développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP adressent à l'ensemble des acteurs concernés un questionnaire auquel il est demandé des réponses écrites.

✓ Préalable aux réponses :

Les structures sondées pour répondre à ce questionnaire ont indiqué ne pas avoir identifié la plus-value ni même le contenu du CEP au regard des missions déjà mises en œuvre par Pôle emploi. La mise en place du CEP n'a pas davantage eu d'impact négatif. Les relations entre agences locales et OPCA d'un côté et SIAE de l'autre sont restées identiques à ce qu'elles étaient avant la création du CEP. Les réponses aux questions portant directement sur le CEP s'inspirent donc des bonnes pratiques repérées entre agences et SIAE et des besoins des structures, plus que sur une évaluation du CEP à proprement parler.

✓ Comment définiriez-vous la complémentarité à attendre entre les opérateurs du CEP et vos structures par l'insertion par l'activité économiques.

Le CEP doit être capable d'accompagner tout un chacun à l'élaboration de son projet professionnel et, si besoin, de son projet de formation, et doit être l'acteur de droit commun pour réaliser cette mission. Pour des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, et suivies à ce titre par des acteurs spécialisés, le CEP ne doit toutefois pas jouer ce même rôle mais se concentrer sur la plus-value qu'il peut représenter pour ces acteurs. A défaut, il représentera pour les personnes un intervenant supplémentaire, susceptible de générer au mieux une redondance inutile, au pire, une source d'incohérence dans le diagnostic posé et les propositions formulées.

Les structures de l'insertion par l'activité économique accompagnent les salariés en insertion dans l'élaboration de leur projet professionnel et repèrent à la fois les besoins en formation nécessaires à sa réalisation et les réponses pédagogiques les plus adaptées. Leur rôle d'employeur et d'encadrant en situation de production leur apporte une expertise particulière et riche, permettant de construire un parcours dans la durée et en s'appuyant sur la situation de travail, dans un esprit proche de l'alternance.

En revanche, elles éprouvent de réelles difficultés à assurer l'ingénierie permettant d'assurer le financement de la formation demandée. Le CEP, par son rôle et sa capacité d'ingénierie financière combinant les différents

dispositifs de financement pourrait apporter une réelle valeur ajoutée aux structures IAE ; en s'appuyant sur cet acteur spécialisé, non seulement les structures gagneraient du temps pour se consacrer à leur cœur de métier qu'est l'accompagnement socioprofessionnel, mais elles gagneraient aussi en efficacité et auraient plus de chances de pouvoir concrétiser les projets de formation des salariés en insertion.

- ✓ En quoi le CFP peut-il constituer un levier dans la sécurisation des parcours des salariés de l'IAE et faciliter la transférabilité des compétences acquises par les personnes qui quittent ces structures ?

Les personnes qui quittent les structures IAE sans avoir trouvé de solution d'emploi ou de formation se retrouvent aujourd'hui souvent renvoyées vers un accompagnement Pôle Emploi réduit, en fréquence comme en intensité (elles ne sont souvent plus allocataires du RSA et ne ressortent donc pas de l'accompagnement global). Elles ressentent une forme d'incompréhension et de déstabilisation assez forte, alors qu'elles éprouvent encore des besoins d'accompagnement. Cela peut se traduire par une forme de « rechute », les personnes ne venant tout simplement pas/plus aux rendez-vous avec leur conseiller Pôle Emploi et stoppant leurs démarches.

Le CEP peut constituer un levier s'il permet d'organiser dans de bonnes conditions la sortie de l'IAE pour les personnes n'ayant pas trouvé d'emploi ou de formation, et s'il permet donc de raisonner dans une logique de parcours, dont l'IAE n'est qu'une étape. Cela suppose qu'il soit disponible en amont, pendant le passage du salarié en insertion dans la structure, pour des bilans tripartites réguliers, et qu'il soit capable de ne pas se focaliser sur le statut de la personne mais sur ses besoins. Pour éviter le « choc » lié au changement d'interlocuteur et à la baisse d'intensité de l'accompagnement, pour maintenir la dynamique née du passage dans la SIAE, il peut être par exemple intéressant de prévoir une entrée rapide en formation ou en prestation Pôle Emploi ; or, les personnes en insertion ou venant de l'insertion ne sont pas forcément prioritaires pour intégrer ces actions du fait de leur statut (catégorie V, non allocataire RSA etc).

Les structures IAE travaillent avec les personnes sur leurs compétences et les outils de formalisation de ces compétences ; le CEP n'aurait pas forcément de plus-value pour ce public sur ce champ. C'est donc bien dans l'organisation de ce passage de relais et dans une poursuite adaptée de l'accompagnement que le CEP peut avoir un effet levier.

- ✓ Comment sont accompagnés les salariés de l'IAE dans la réalisation de leur projet de formation ?

Le cœur de métier des structures consiste à élaborer avec les personnes leur projet professionnel, en partant de leurs attentes, de leurs compétences et de besoins en recrutement des entreprises du territoire, et en s'appuyant sur la mise en situation de production – au sein de la structure ou d'entreprises de droit commun – pour affiner ce projet, le tester, en mesurer la faisabilité. Elles identifient ensuite les besoins de compétences à développer pour réaliser ce projet, et les solutions de formation pouvant être mobilisées.

Aujourd'hui, elles doivent aller au-delà de ce cœur de métier puisqu'elles doivent assurer le plus souvent le montage des dossiers de financement des formations. Si dans certains cas les conseillers Pôle Emploi ou des conseillers d'OPCA assument ce rôle, la plupart du temps les SIAE sont contraintes de le gérer elles-mêmes. Très concrètement, elles ouvrent le CPF des personnes, recherchent les différents dispositifs de financement pouvant être mobilisés (période de professionnalisation, plan de formation, conseil régional etc) et constituent pour chaque projet de formation le montage financier.

Comme indiqué précédemment, cette mission supplémentaire est chronophage, difficile et, surtout, ne peut être assurée efficacement que par une partie réduite de structures, très investies sur la formation et dotées de suffisamment de moyens humains pour assurer cette ingénierie en complément des autres missions.

- ✓ Quelles complémentarités sont-elles recherchées avec les besoins identifiés par les employeurs de l'IAE ? concrètement, comment essayez-vous de développer l'articulation entre le CPF et le plan de formation ou les périodes de professionnalisation ?

Cette articulation est donc à construire par les chargés d'accompagnement socioprofessionnel. Elle est parfois impossible, faute de cofinancements pouvant être mobilisés. En effet, chaque dispositif, chaque financeur, a ses propres exigences, parfois contradictoires ou incompatibles et donc bloquantes pour la constitution d'un tour de table. Par exemple, toutes les formations ne sont pas éligibles au CPF, Uniformation ne finance pas de période de professionnalisation pour les salariés en insertion, Pôle Emploi ne peut pas financer d'action de formation à un métier correspondant à l'activité support de la structure etc... Les chargés d'insertion doivent donc travailler au cas par cas, formation par formation, pour construire cette articulation, qui n'est donc pas toujours possible.

A nouveau, toutes les structures n'ont pas les moyens et les compétences nécessaires pour assumer cette mission et ne permettent alors pas aux salariés en insertion de construire un projet de formation ambitieux.

- ✓ Le cas échéant, comment et sur quoi votre OPCA a-t-il été sollicité ? Quels services/conseils vous a-t-il proposé ?

La relation aux OPCA est très variable d'un OPCA à l'autre et d'un territoire à l'autre. Des conseillers en évolution professionnelle viennent parfois tout juste d'être recrutés. Globalement, la mission de conseil des OPCA, notamment sur l'ingénierie financière, reste limitée ; les organismes restent sur une fonction de prise en charge. Ils peuvent également proposer des permanences aux salariés pour les aider à monter leur projet de formation mais, pour les salariés en insertion, ne représentent pas alors une réelle plus-value au regard de ce que la structure propose déjà.

- ✓ Comment jugez-vous la manière dont le CPF est mis en œuvre pour votre/vos salariés ? ; sur les deux années, identifiez-vous des évolutions ? Qu'est-ce qui devrait être amélioré ?

Le CPF reste un système et une interface inaccessibles à une grande partie des salariés en insertion. Les informations sont présentées de manière peu claire, ne sont parfois pas à jour, et l'ensemble du site n'est pas adapté à des personnes en difficulté sociale et professionnelle. Les structures vont ainsi parfois au-delà de l'accompagnement à l'ouverture du compte et font clairement à la place des personnes. Elles sont bien conscientes de ne pas contribuer à l'autonomisation des personnes mais jugent le système d'information trop compliqué pour que les personnes utilisent tout simplement leurs droits sans leur intervention. Les enjeux de simplification sont donc énormes, pour rendre réellement le compte accessible aux personnes les plus éloignées de l'emploi.

Les procédures requises pour la mobilisation du CPF sont par ailleurs trop lourdes (délai de validation par l'OPCA, par l'employeur etc), et sont alors inadaptées au besoin de réactivité mais aussi à la durée du parcours dans l'IAE.

- ✓ Comment et pour quels types de formation le CPF est-il mobilisé, à votre connaissance ?

Au vu de cette lourdeur, le CPF semble principalement utilisé pour des formations qualifiantes longues, sa mobilisation n'étant pas « rentable » pour des formations plus courtes.

A noter que la mobilisation du CPF pour Cléa n'est pas forcément aisée, du fait du fonctionnement même d'organismes de formation délivrant Cléa ; certains ne proposent pas de formation modulaire permettant de n'acquérir qu'une partie de Cléa et poussent les personnes à passer l'intégralité de la formation, quitte à refaire les positionnements avec les personnes alors qu'ils ont déjà été réalisés par la structure IAE. Cléa n'est en conséquence que peu mobilisée pour les salariés en insertion.

✓ En conclusion

Les structures considèrent qu'il y a davantage de financements disponibles qu'auparavant pour former les salariés en insertion. C'est toutefois le croisement et l'articulation de ces financements qui fait défaut, une situation aggravée par les différences de choix et de priorités des financeurs. Les structures se retrouvent alors contraintes de jouer un rôle d'ingénierie financière qui n'est pas le leur et pour lequel elles n'ont pas forcément les compétences nécessaires.

Le CEP pourrait représenter une vraie plus-value pour les structures IAE s'il leur apportait un appui à ce montage financier de dossiers de formation. Il devrait également permettre une meilleure sortie de l'IAE pour les personnes n'ayant pas trouvé de solution d'emploi ou de formation.

Le CPF quant à lui est fortement mobilisé pour financer les formations mais reste loin de son objectif d'autonomisation des personnes, le système étant trop compliqué pour des personnes en difficulté et peu qualifiées.

Dates	Horaires	STRUCTURES	Nom
26/01/2017	9H30 - 11H30	COPANEF / FPSPP	LAJOUX Christian DEBRUYNE Philippe Dominique SCHOTT Pierre POMÉMÉ DOLE Philippe
	11H30 - 12H30	MEDEF	POIVEY Florence DRUELLES Alain
	16H30 - 17H30	CFDT	RICORDEAU Yvan COUTEUX Philippe DEBRUYNE Philippe PERRIN Michèle
Dates	Horaires	STRUCTURES	Nom
02/02/2017	9H30 - 11H30	Expert	GAZIER Bernard
			MASINGUE Bernard
	11H30 - 12H30	CHEOPS	LENICE Gilles CAPELLE Marlène
16H30 - 17H30	FO	BEAUGAS Michel FRAINTRENIE Nicolas LEDOUX Angéline	
Dates	Horaires	STRUCTURES	Nom
22/02/2017	9H30 - 10H30	Fédération des acteurs de la solidarité (ex-FNARS)	GOURSOLAS Alexis
		CNLRQ	ROTH Brigitte EKSL Jenny
		Fédération de l'insertion	PIPOLO Muriele
		CHANTIER ECOLE	SEMEDO Luis
	11H00 - 12H30	Région Centre Val de Loire	BONNEAU François

(1/2)

Dates	Horaires	STRUCTURES	Nom
23/02/2017	9H30 - 10H30	FONGECIF IDF	NAHON Laurent PESIC Myriam
	10H30 - 11H30	AFDAS	BARTH Angeline TEBOUL Thierry
	11H30 - 13H00	POLE EMPLOI	BASSERES Jean MEININGER Karine Misoo YOON
	14H00 - 15H00	FAF-TT	Denis LULLIER
	15H00 - 16h00	UNML	KROICHVILI Serge
	16H00 - 16h30	DNML	SEJO-LOPEZ Jean-Marc
	16H30 - 17H30	APEC	LEFLON Marie-Françoise MARX Jean-Marie JACENKO Tatiana

Dates	Horaires	STRUCTURES	Nom
02/03/2017	9H30 - 10H30	Mise à jour Guide Repères	
	10H30 - 11H30	APP	MARTIN Laurence
	11H30 - 12H30	OPCALIA	RUSSO Marie HINNEKINT Yves
	15H00 - 16H00	AGEFOS PME	LODEWYCKX-GRANGER Christine RUIZ Joël RODRIGUEZ Sylvia

Dates	ACTEURS DIVERS		Nom
09/03/2017	9H30 - 10H30	CGT	Catherine PERRET MARECHAL Jean-Philippe TESKOUK Djamal
	11H00 - 12H00	EDF	Gregory TRANNOY Florence CORDIER Jean-Christophe DAMERON
	Employeurs & Bénéficiaires		APEC CAP EMPLOI

(2/2)