



«JEUDI de l'AFREF» 23 juin 2016
8h45 à 12h45,
Lycée Gustave Ferrié,
7 rue des Ecluses St Martin,
Paris, 10ème
M° Colonel Fabien

ACCOMPAGNER ET FORMER

Claude Villereau, *Délégué général* de l'AFREF, souhaite la bienvenue aux participants et particulièrement aux nouveaux venus pour cette séance qui se déroule dans les locaux du Lycée professionnel Gustave Ferrié.

Après une rapide présentation de l'AFREF, il rappelle que cette matinée est consacrée à la mise en place du Conseil en Evolution Professionnelle et remercie les intervenants et notamment Sophie Margollé, Directrice du Conseil au Fongecif-Île de France qui a bien voulu piloter l'organisation et l'animation de ce jeudi. Il termine en rappelant le programme des jeudis de la rentrée et la thématique de l'université de l'AFREF qui se déroulera le 15 décembre 2016.

M. Soumare, *proviseur* du Lycée et **M Gaston**, après avoir souhaité la bienvenue aux participants et aux intervenants de cette nouvelle matinée de l'AFREF, précisent que le lycée G Ferrié est un lycée professionnel dédié à des filières novatrices dans les différents secteurs du numérique (aéronautique, automobile, communication, défense, énergies renouvelables, grand public, médical, sécurité) ; l'établissement accueille environ 450 élèves (93% de réussite au BAC en 2015).

Il prépare notamment au BAC professionnel Systèmes Numériques. Ce baccalauréat permet grâce à l'expérience professionnelle acquise lors des 22 semaines de stage d'accéder à l'emploi mais aussi de s'orienter vers un BTS, ce dernier pouvant servir de tremplin pour accéder à une école d'ingénieur.

Le BAC pro SN est composé de trois options, *Option A, Sécurité et Sécurité des Infrastructures, de l'Habitat et du Tertiaire (SSIHT)* ; *Option B, Audiovisuels, Réseau et Équipement Domestiques (ARED)* ; *Option C, Réseaux Informatiques et Systèmes Communicants (RISC)*. Les 3 sont ouvertes au lycée.

Ces filières et section étant particulièrement novatrices, il a été nécessaire d'organiser pour les enseignants une veille et une formation continue qui leur permettent de suivre les évolutions technologiques.

Prochainement ces différentes filières seront accessibles en formation continue.

Sophie Margollé, remercie les présents d'avoir réussi à se rendre disponibles pour participer à cette matinale ; l'AFREF de la confiance qu'elle a accordé au Fongecif pour le portage de ce jeudi au conseil et à l'accompagnement et plus particulièrement au CEP ; Catherine Beauvois - Secrétaire Générale du CNEFOP- qui n'ayant pu se libérer a fait confiance au Fongecif pour présenter au nom du CNEFOP¹ les éléments sur la mise en œuvre du CEP présentés par Isabelle Nebot-Houssaye² à la commission SPRO du CREFOP³. Elle remercie enfin Catherine Nasser, directrice de Défi métiers,

¹ Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles

² Isabelle NEBOT-HOUSSAYE est Conseillère Technique au CNEFOP, en charge des parcours professionnels

³ Conseil Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles

Françoise Lemaire et Bernard Barbier pour leur collaboration à la préparation et au déroulement de cette matinée.

Elle présente rapidement le thème et le programme de la matinée en rappelant que ce jeudi fait suite à deux autres jeudis de l' Afref consacrés à l'accompagnement (*L'accompagnement est-il l'avenir de la formation ?* - février 2014 ; *Le conseil en évolution professionnelle, fin ou évolution du bilan de compétences ?* – juin 2015).

Il semblait en effet opportun de poursuivre la réflexion « théorique » engagée lors de ces deux jeudis en s'intéressant à la mise en œuvre du CEP : quelle opérationnalisation de l'accompagnement ; quelles innovations ; comment les opérateurs, à partir de là où ils étaient, se sont-ils déplacés vers les missions de conseil et d'accompagnement telles que précisées par les textes ; quelles organisations ont-ils pu mettre en place ; comment ont-ils accompagné leurs salariés dans cette mutation ?

Il est important en effet de rappeler que le CEP est un droit universel pour tous les actifs et que, si tous les actifs⁴ peuvent bénéficier de ce service, celui-ci ne débouche pas obligatoirement sur la formation : il s'agit avant tout pour eux de faire le point sur leur parcours, les évolutions ou les reconversions possibles. **La question pour les opérateurs n'est donc plus celle de l'accès à la formation et de la mobilisation des financements mais bien celle du conseil et de l'accompagnement des projets des personnes, de leur élaboration jusqu'à leur mise en œuvre, que cela passe par la formation ou pas, que cela nécessite la mobilisation d'un financement ou pas.**

Alors, quels constats peut-on faire aujourd'hui, un an après la mise en place du CEP dans les territoires ?

Bien naturellement, le bilan que l'on peut faire aujourd'hui est un bilan à date qui concerne la 1ère année de mise en œuvre et les réflexions qu'elle suscite. Le bilan à n+2 rendra compte des évolutions qui auront lieu cette année, concernant non seulement le CEP mais aussi son environnement à savoir, le CPF, l'entretien professionnel, le fonctionnement des SPRO...

Pour cela, quatre interventions ont été prévues

1- **Sophie Margollé** présentera **le bilan de la mise en œuvre du CEP**, réalisé et publié en ligne par le CNEFOP en avril dernier ; ce bilan a été établi à partir de l'auditions de l'ensemble des opérateurs, dont le Fongecif île de France ;

2- **Nicolas Rivier**, chargé de l'orientation et des projets au Fongecif-Île de France, **témoignera des changements et des évolutions engagés par le FONGECIF-Ile de France** en lien avec le CEP ;

3- **Françoise Lemaire**, directrice de projets à **Défi-métiers**, après un rappel des missions de la structure fera le point sur les actions de professionnalisation mises en place ou prévues par les différents opérateurs franciliens pour accompagner le changement de métier de leurs collaborateurs.

4- **Bernard Barbier**, directeur adjoint de Défi Métiers, à partir de la présentation d'une action mise en place pour les salariés du réseau Cap Emploi, **dégage les problèmes et les questions rencontrés pour la mise en place de l'accompagnement** - formation des professionnels de cette structure en vue de la mise en place du CEP.

Ces deux derniers points de vue sont apparus intéressants à développer puisque très complémentaires du travail engagé à l'interne par les différents opérateurs.

La matinée se poursuivra par un temps de questions et d'échanges avec la « salle ». Sophie Margollé précise alors qu'il ne lui sera peut-être pas possible de répondre à toutes les questions concernant le bilan réalisé par le CNEFOP. Elle s'engage si c'était le cas de répercuter les questions restées sans réponses au CNEFOP et par l'intermédiaire de l' Afref d'y apporter des réponses.

Sophie Margollé conclue son introduction en précisant que deux documents sont mis à disposition des participants :

- Un résumé du bilan complet du CNEFOP : le rapport qui comporte deux tomes a été mis en ligne en avril 2016 ; ce texte étant un peu long, le CNEFOP en a établi un résumé
- La brochure du Fongecif île de France concernant le CEP

⁴ Salariés, demandeurs d'emploi et « décrocheurs » pour le moment ; indépendants, fonctionnaires... par la suite

Sophie Margollé, *éléments sur la mise en œuvre du CEP établis par le CNEFOP*

1- Le CEP, de quoi parle-t-on ?

➤ **C'est un droit pour tous les actifs** (art. L. 6111-6 du Code du travail) en même temps qu'une ambition structurelle. Créé par la loi du 14 juin 2013 et précisé par la loi du 5 mars 2014, il permet à toute personne, quel que soit son statut, de bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle. Son objectif est double : pour une part il s'agit *de favoriser l'évolution des parcours professionnels* des personnes et pour une part d'en assurer *la sécurisation*.

L'enjeu étant, conformément à l'esprit de la loi et dans un contexte de flexibilité et de mobilité du travail et de l'emploi, d'amener les individus à être contributeurs de leur parcours professionnel, l'objet du CEP est moins de prodiguer du conseil que de favoriser l'autonomie des personnes : il s'agit donc d'accompagner et non de « *se substituer à* ». Pour cela il revient au conseiller d'éviter toute posture prescriptive et de mettre en place toute l'organisation, les supports, les outils nécessaires à la réflexion et à la prise de décision avec et par les personnes.

Pour autant –et c'est une dimension importante– si *le conseil accompagne* l'expression des ressentis, des besoins ou des désirs en vue de la formalisation par les personnes de leurs *projets d'évolution professionnelle*, la réflexion sur le parcours se fait nécessairement en lien *avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires*.

Par ailleurs, l'accompagnement mis en place doit si, et seulement si, cela s'avère utile et pertinent, faciliter *l'accès à la formation et aux financements disponibles, et le cas échéant, le recours au CPF*.

➤ **C'est un droit ...qui suppose une double exigence.**

D'un côté, il s'agit de mobiliser et développer des compétences en orientation de chacun, au service de projets professionnels réfléchis.

De l'autre, il s'agit de renforcer la qualité et l'individualisation du conseil en orientation. On verra plus loin que, concernant l'accompagnement individuel des personnes, tous les opérateurs ne sont pas partis du même endroit, du même niveau. Le bilan établi par le CNEFOP montre qu'il existe une certaine hétérogénéité dans la mise en œuvre du CEP et qu'il reste beaucoup de chemin à parcourir. L'idée est donc, via l'appui du CNEFOP et de sa déclinaison dans les CREFOP, de tendre vers des prestations plus calibrées qui correspondent à un cadrage partagé par tous les opérateurs

➤ **C'est un droit qui fait système** avec d'autres éléments de la réforme de 2014 notamment l'entretien professionnel pour les salariés ; la création du Service public régional de l'orientation (SPRO) ; le compte personnel de formation (CPF). Il est à noter, qu'en 2015 et 2016, on a assisté à une sollicitation croissante des entreprises vers les opérateurs. Si l'objet de la demande concernait de prime abord l'entretien professionnel, très vite cette dernière se poursuivait par une demande d'éclairage sur la réforme, le CPF et le CEP et sur la manière dont ces différents dispositifs s'articulent et de structurent pour accompagner les salariés et les entreprises.

➤ **C'est une offre de services** définie par un cahier des charges (arrêté du 16/07/2014), dans lequel il est indiqué que

- **le CEP correspond à 3 niveaux de conseil :**

- le CEP₁, on est ici sur une mission d'*accueil, d'information orientation* de tous les publics ; autrement dit, qu'une personne s'adresse à Cap Emploi, à une Mission Locale, à l'APEC, au Fongecif... elle aura accès aux mêmes services d'accueil, d'information et d'orientation ; à charge pour les opérateurs, si la personne est amenée à changer d'opérateur, de communiquer à ce dernier, le contenu du travail réalisé par et avec elle à ce premier niveau du CEP ; l'objectif est d'éviter à la personne d'avoir à répéter plusieurs fois la même chose ; c'est une dimension importante qui conduit les opérateurs à partager, à travailler ensemble et en transversalité pour inventer des modalités communes au profit des actifs et pour améliorer la fluidité des démarches

- le CEP₂, c'est le travail sur le projet professionnel, sa définition, son ancrage avec les réalités des territoires concernés

- le CEP₃, c'est le travail sur la mise en œuvre du projet : comment le mettre en œuvre ? quelles stratégies et quels moyens mobiliser, notamment si la mise en œuvre, nécessite la mobilisation d'un dispositif de formation, quels financements ?

Ces trois étapes sont inscrites dans la durée et sollicitent des compétences assez différentes tant pour les actifs que pour les conseillers.

- **la mise en œuvre du CEP impose l'adoption d'une posture « non prescriptive »** : comme indiqué précédemment, il ne s'agit plus de délivrer du conseil, de prescrire des démarches... mais bien d'accompagner, de donner des moyens, des outils, de travailler avec, en visant l'autonomie de la personne.

- **un socle d'indicateurs d'activité et de résultat communs** devra être formalisé, de manière à pouvoir, sous le pilotage de DGEFP, appréhender la réalité de l'activité CEP, comparer et mesurer les effets du CEP sur l'évolution professionnelle des personnes ; l'enjeu est de pouvoir homogénéiser l'offre de services ; ce qui n'est pas encore gagné, comme il l'a été évoqué antérieurement. A ce jour, le travail sur les indicateurs est en cours au sein de la Région Île de France et avec les différents acteurs désignés.

- **le CEP sera délivré par 5 réseaux nationaux**, les FONGECIF & OPACIF, l'APEC, Pôle emploi, les Missions locales et le réseau Cap-Emploi ; par ailleurs dans le cadre du SPRO et plus particulièrement des commissions du CREFOP, des opérateurs pourront être désignés au niveau régional. Ce chantier qui permettra donc l'intégration de nouveaux opérateurs est en cours en région Île de France, en vue d'une opérationnalisation en 2017.

- **la coordination** de la mise en œuvre du CEP **est confiée aux Régions**. Par ailleurs, les 5 opérateurs désignés au plan national et ceux qui vont les rejoindre au plan régional en 2017, devront a minima délivrer les services correspondant au CEP₁ –accueil, information, orientation- qu'il s'agisse de services dématérialisés ou d'accueil « physique »

2- Le bilan du CNEFOP

Le bilan établit que le déploiement du CEP est bien engagé mais qu'il doit encore se poursuivre et que sa consolidation nécessitera du temps. Ce constat ne doit pas étonner. Il est rare en effet qu'un nouveau dispositif se mette en place de manière totale et satisfaisante la 1^{ère} année. En ce qui concerne le CEP les avancées sont assez conséquentes et ceci mérite d'être signalé.

A ce jour donc,

- le déploiement est fortement impacté par la situation initiale des opérateurs ; si 732 000 actifs⁵ ont pu bénéficier en 2015 d'un service CEP, il demeure que la nature et l'ampleur du service rendu est assez encore hétérogène

- aucun des 3 niveaux du CEP n'est encore pleinement déployé avec des enjeux, qui se sont révélés au fil du temps, différents d'un niveau de service à l'autre ; toutefois et comme indiqué précédemment, le travail de coordination et le travail réalisé par chacun des opérateurs pour que la mise en œuvre du CEP soit qualitativement au niveau attendu est effectif et bien engagé

- alors que le cahier des charges insiste tout particulièrement sur ce point, l'outillage de l'autonomie est insuffisant ; la dépendance des personnes à l'égard du conseiller est beaucoup trop importante ; ceci suppose que la qualité et l'homogénéité de l'information soient améliorées, les informations, les outils, les supports soient rendus plus accessibles, y compris en ligne, que les outils soient communs ou partagés entre opérateurs.

- trois conditions de réussite, que sont l'articulation solide entre les opérateurs (sur ce point un certain nombre de choses concrètes se sont mises en place en Île de France), une professionnalisation renforcée et croisée des opérateurs (l'idée est notamment de favoriser le partage et l'échange sur les pratiques des conseillers en vue de les enrichir), la formalisation et la livraison des outils de l'autonomie- et ceci est un chantier conséquent-, se révèlent indispensables.

⁵ Globalement sur les 732 000 bénéficiaires, 12 à 13% ont été suivis par le Fongecif.

3- Les recommandations du CNEFOP

Six points sont signalés comme prioritaires en vue de favoriser le déploiement du CEP sur les territoires :

1- **faciliter le positionnement des opérateurs CEP dans leur nouveau rôle**, sachant que pour les missions locales, il y a nécessité d'une impulsion politique forte envers les conseillers alors que pour les autres opérateurs, il s'agirait de tirer toutes les conséquences opérationnelles de l'arrivée du CEP : par exemple le Fongecif avait historiquement un métier de financeur ; aujourd'hui son métier est le CEP, le financement devenant un outil possible ; des transformations ont du être conduites et ceci concerne aussi bien l'organisation, les process, les outils, les activités, les postures et les relations « clients-salariés » ; ceci est vrai pour chacun des opérateurs.

2- **poursuivre le déploiement des 3 niveaux de services du CEP** est le 2^{ème} effort prioritaire à déployer ; sur ce point la mobilisation des CREFOP est indispensable ; la mutualisation des outils et notamment des outils de mesure ainsi que la mutualisation des données et des informations est à favoriser ; il s'agirait aussi de repositionner le bilan de compétences ainsi que le bilan de compétences modulaire : comment mobiliser ces dispositifs dans le cadre du CEP ? comment celui-ci ne remplace pas les autres ? en quoi sont-ils différents ? comment viennent-ils au bénéfice les uns des autres ? Ceci est une réflexion importante à avoir dans le cadre de l'ingénierie de parcours

3- **renforcer la professionnalisation des opérateurs** au travers d'une professionnalisation croisée la question étant aussi celle de la certification des conseillers

4- **relancer et renforcer l'animation nationale du dispositif** et l'articuler avec celle confiée aux Régions

5- **livrer des outils permettant aux actifs de développer leur autonomie**, et ainsi favoriser un accompagnement centré sur la valorisation et la capitalisation des compétences des individus ; sont à réfléchir au plus vite,

- la création d'un passeport orientation-formation-compétences
- le développement de services numériques en auto-délivrance - notamment l'accès aux informations en CEP1-, associés à un portail national
- la relance d'un plan de communication coordonné, sachant qu'une campagne de communication pilotée par le FPSPP est prévue en septembre 2016 sur le CEP.

6- **développer l'universalité d'accès au CEP pour tous les actifs** ; en vue d'élargir de manière conséquente l'accès au CEP à tous les actifs, quel que soit leur statut, il s'agirait

- de généraliser les pratiques de « conseil carrière » au sein de la fonction publique
- de travailler avec les FAF pour étendre CEP et CPF aux indépendants.

4- Le rôle des CREFOP dans la mise en œuvre du CEP

Il découle de plusieurs sources :

- une source législative et réglementaire, à savoir, la loi du 5 mars 2014, le décret du 16/09/2014 qui définit les missions générales des CREFOP et le cahier des charges du CEP mentionné plus haut.
- une source quadripartite nationale, à savoir, le guide « Repères du CEP » (annexe 10) qui récapitule le rôle des différents acteurs dans la gouvernance du CEP et le rapport CEP/CPF du CNEFOP dont certaines recommandations concernent l'intervention des CREFOP, au sens où ceux-ci s'inscrivent en déclinaison des différentes opérations et recommandations présentées par le CNEFOP.

Six grands rôles sont définis pour les CREFOP:

1- **Un rôle dans la structuration du CEP,**

De manière générale, le CREFOP assure la coordination entre les acteurs des politiques d'orientation, de formation professionnelle et d'emploi et la cohérence des programmes de formation dans la région. Porteur de l'élaboration du CPRDFOP, il lui revient d'exercer des fonctions

- d'étude concernant les réalités socio-économiques des territoires et des interactions entre territoires,
- de diagnostic des besoins à moyen terme du territoire régional en matière d'emplois, de compétences et de qualifications, de suivi et d'évaluation des politiques publiques relevant de son champ

- de concertation avec les collectivités territoriales concernées, Pôle emploi, les organismes consulaires, les représentants de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) et les représentants d'organismes de formation professionnelle (Afpas ...)

En tant qu'il émet un avis sur les conventions un avis sur le cahier des charges et les conventions Etat-Région organisant le Service public régional de l'orientation (SPRO), les programmes relevant du Service public régional de la formation professionnelle (SPRFP), les conventions régionales relatives à l'emploi, la formation et l'orientation... il est par ailleurs impliqué dans l'univers conventionnel associé au CPRDFOP.

Par là-même, il se trouve au cœur de l'offre de services d'orientation et de formation et donc de l'articulation CEP/SPRO, même si tout n'est pas encore établi et précisé : l'articulation CEP /SPRO se est encore en réflexion au niveau régional, l'objectif étant de finaliser des éléments facilitateurs de l'articulation souhaitée.

De manière spécifique, le CREFOP assure la concertation préalable à la désignation par la région des opérateurs régionaux du CEP ; ceci va se mettre en place en 2017

Les appuis du CNEFOP⁶ :

- **Un guide déjà disponible:**

Recommandations méthodologiques pour l'élaboration concertée des CPRDFOP 2016-2022

- **Un modèle à paraître:**

Modèle de Convention régionale de coordination de l'EFOP et recommandations méthodologiques associées

2- Un rôle dans le suivi de la mise en œuvre du CEP

Le CREFOP examine les éléments de suivi de la mise en œuvre du CEP au niveau du territoire ; ces éléments sont transmis par la Région sous forme d'un tableau de bord national qui comporte une déclinaison des indicateurs par territoire et par opérateur. Il lui revient par ailleurs d'apprécier les conditions de mise en œuvre du CEP (professionnalisation des opérateurs, maillage des services, effectivité du partage des ressources communes avec le SPRO...).

Il évalue la montée en charge du dispositif et le service rendu en s'appuyant sur la méthodologie élaborée au sein du CNEFOP, sachant que comme il l'a été évoqué précédemment, l'évaluation de la mise en place ne peut être complète au terme de cette première année, notamment les impacts du CEP sur les reconversions et les transitions professionnelles ne pourront être appréhendés qu'à moyen terme. On peut toutefois considérer que le suivi de la mise en œuvre constitue une première étape de l'évaluation

En tout état de cause, le CREFOP se trouve être le « réceptacle » des évaluations lancées au niveau du territoire

Les appuis du CNEFOP

- **Disponible cet été:**

Tableau de bord des indicateurs du CEP niveaux 2 et 3 produit par la DGEFP

- **Disponible en juillet:**

« Cahier des charges » de l'évaluation du CEP du CNEFOP

3- Un rôle de facilitateur

Le rôle du CREFOP est aussi un rôle de facilitateur au sens où il facilite la coordination entre les acteurs du CEP sachant et ceci est bien rappelé lors des réunions de la commission que faciliter la coordination entre les acteurs ce n'est pas se substituer aux responsabilités de chacun mais seulement venir en appui.

En tant que facilitateur, le CREFOP pose notamment **le cadre collectif régional pour l'exercice de l'ingénierie financière** par les conseillers du CEP. Certes l'ingénierie financière n'est qu'une des dimensions du CEP³ et elle n'est pas nécessairement à mobiliser ! Il demeure que c'est une des

⁶ le CNEFOP propose aux CREFOP un certain nombre de documents d'appui méthodologique ; ces documents ont été ou seront déposés sur le site afin d'alimenter la réflexion des opérateurs

dimensions sur laquelle beaucoup d'opérateurs ont à travailler : les montages financiers étant subtils, les possibilités de financement peu visibles, c'est de fait une thématique complexe qui demande aux conseillers une expertise qui lui permette de jongler avec différentes possibilités ! Sur ce point particulier, tous les opérateurs ne sont pas prêts ; ils pouvaient être très spécialisés sur certains domaines propres à leur champ d'intervention mais le CEP exige de sortir de ces spécificités. En réponse à cette difficulté repérée, le CREFOP

- **met en visibilité** les prestations et les formations du territoire ainsi que leurs modalités concrètes d'accès ; les processus décisionnels (modalités de sollicitation des financeurs, dossiers types, modalités de prise en charge) ainsi que les règles et les processus de cofinancement ; les modalités de notification des décisions aux opérateurs

- il **facilite** le lien opérateurs-financeurs en identifiant chez chaque financeur des interlocuteurs pour les opérateurs du CEP, il est en effet essentiel de pouvoir actualiser rapidement les possibilités de financement (qui changent pratiquement tous les ans)

- pour **faciliter** la recherche de solutions partagées entre les financeurs, il met à disposition une typologie des projets susceptibles d'être validés au plan professionnel mais non pris en charge par les financeurs : en effet quand le projet retenu est susceptible d'être pris en charge de manière simple et fluide, la recherche de financements se fait assez naturellement, mais quand le projet nécessite des financements multiples, le conseiller se trouve dans la situation évoquée au point précédent, de devoir jongler entre différents financeurs ; ceci nécessite de travailler en concertation pour trouver des solutions spécifiques à la personne

- d'où l'intérêt de **capitaliser** les solutions trouvées en vue d'alimenter un *fond* de repères communs susceptibles à la fois d'être partagés et de faire évoluer les processus nationaux.

Pour terminer sur ce point,

- le CREFOP encourage les **échanges** entre financeurs afin de mettre en visibilité le contenu des achats de prestations ou de formation, les coûts pratiqués. Ceci est une manière de satisfaire aux exigences du décret qualité, au sens où il s'agit de partager et centraliser les informations pour que ce soit plus simple pour les différents acteurs et opérateurs du CEP.

Les appuis du CNEFOP

- **Disponibles cet été:**

Fiches sur l'ingénierie financière du Guide « Repères du CEP »

- **A venir:**

Suivi des recommandations du rapport CEP/CPF

Au final, il est attendu des CREFOP un rôle de pilotage, d'appui et de suivi assez important en lien avec les opérateurs qu'il s'agisse des 5 opérateurs nationaux ou de ceux qui vont les rejoindre au plan régional.

Comme rappelé par Sophie Margollé, qu'il s'agisse du CEP, du rôle du CNEFOP et des CREFOP pour sa mise en place et le suivi de cette mise en place, l'ensemble est complexe. Si bien sûr se poser des questions sur la nature et les modalités de l'accompagnement est essentiel, il est aussi intéressant d'appréhender l'impact de la mise en place de ce dispositif sur les organisations : quelles transformations ont du être conduites, qu'il s'agisse de l'organisation, des processus, des outils, des partenariats ?

Nicolas Rivier,

L'évolution du Fongecif Île de France en lien avec la mise en place du CEP

Celle-ci a commencé en janvier 2015 ; 18 mois après beaucoup de transformations ont été engagées qui ont suscité de nombreuses interrogations à l'organisation. Des réponses ont été trouvées mais la mise en place demeure en déploiement encore aujourd'hui et comme indiqué dans le bilan de CNEFOP, beaucoup d'éléments restent à travailler.

1- Les interrogations suscitées par la mise en place du CEP au Fongecif IDF

La mise en œuvre du CEP comportait deux enjeux.

- Pour une part il s'agissait de repenser l'articulation des 2 métiers historiques du Fongecif. Depuis sa création, le Fongecif était en effet identifié comme financeur de la formation, la mission conseil exercée demeurant plus marginale car liée à la mobilisation de financements pour la formation, à partir de 5 dispositifs principaux, le CIF CDI et CDD, la VAE, le bilan de compétences, la formation hors temps de travail....

Le CEP a renouvelé l'articulation et l'équilibre entre ces deux compétences : en référence au cahier des charges du CEP, il s'agissait de proposer un conseil décorrélé de la perspective formation, pouvant intégrer certes mais pas nécessairement puisque l'évolution professionnelle n'est pas qu'affaire de formation. De ce fait, le financement n'était plus le point d'ancrage de la démarche envers le Fongecif mais un outil au service du conseil.

La compétence *conseil* pré existante s'en trouvée totalement redéfinie. L'ambition était de mettre en place un conseil personnalisé, inscrit dans le temps, alimenté par la réflexion de la personne sur son parcours et son projet d'évolution.

Donc un objectif de services ambitieux qui supposait de repositionner les 2 métiers exercés au Fongecif, l'avantage du Fongecif par rapport à d'autres opérateurs étant l'expérience acquise en matière de financements de dispositifs.

- Parallèlement, en tant que le CPF est un outil au service du projet professionnel de la personne qui lui permet d'accéder à des formations et à des certifications, mettre en œuvre le CEP nécessitait d'intégrer le CPF

- dans la mission d'information et de conseil auprès des actifs qui s'adressaient au Fongecif, ce qui supposait de pouvoir communiquer sur un dispositif complexe et en cours d'opérationnalisation de telle manière que les personnes puissent y recourir
- dans les processus de financement du projet ; si l'expérience acquise en matière de financement de la formation permettait une certaine sérénité sur cette compétence, des changements majeurs nécessitaient un redéploiement des connaissances et des pratiques : alors que précédemment le Fongecif était directement maître de ses financements, la situation était avec la mise en place du CEP et du CPF assez différente puisque le Fongecif allait être amené à solliciter d'autres financeurs et à articuler les différentes possibilités de financement ce qui augmentait le degré de contrainte de manière importante.

8

2- Les réponses apportées pour la mise en place du CEP au Fongecif Île-de-France

➤ Les 3 niveaux du CEP

Les 3 étapes du CEP présentées par Sophie Margollé ont été déclinées selon 3 intitulés « *je m'informe* », « *je me décide* », « *je me lance* » qui sont devenus les têtes de chapitre d'une offre de services déclinée pour chacun des niveaux. L'objectif était de trouver une désignation moins technique et qui *parle mieux* aux personnes

- « *Je m'informe* » : cette première étape correspond à une mission d'accueil, d'information et d'orientation pour laquelle le Fongecif avait déjà une offre de service : le Fongecif Île de France proposait déjà un accueil individuel sans rendez-vous ainsi qu'une offre de réunions d'information, donc une expérience qui permettait d'envisager sereinement la mise en place du CEP₁. Il a néanmoins fallu restructurer les missions afin de travailler à partir des attentes et des besoins des personnes, ce qui supposait de systématiser l'activité de diagnostic : comment clarifier la demande exprimée, comment identifier les besoins d'évolution, comment traduire les besoins en projets ? Il s'agissait aussi de réfléchir avec les personnes sur les possibilités d'évolution de leur parcours et sur les possibilités de mise œuvre de tout cela en lien avec des dispositifs et des financements à mobiliser pour cela. Il s'agissait enfin de matérialiser ce diagnostic dans un livrable communiqué systématiquement à la personne à l'issue de cette première étape

Il a fallu par ailleurs faire évoluer les réunions d'informations qui étaient jusqu'alors paramétrées autour des dispositifs portés par le Fongecif

Au final, 65 210 personnes ont pu bénéficier d'au moins un service du CEP₁ entre janvier

- 2015 et fin mai 2016, que ce soit en présentiel ou à distance, en individuel ou en collectif
- « *Je me décide* » : là encore le Fongecif avait une pratique du conseil personnalisé mais qu'il a fallu là encore totalement restructurer, qu'il s'agisse du format, des contenus et du livrable. L'objectif était de permettre un réel conseil personnalisé inscrit dans la durée qui passe notamment et principalement par des entretiens individuels avec des conseillers, en présentiel ou à distance.
7 400 personnes ont bénéficié de cette 2^{ème} étape entre janvier 2015 et fin mai 2016
- « *Je me lance* » : cette étape correspond à l'accompagnement de la mise en œuvre ; c'est donc une thématique assez différente ; les effectifs sont très inférieurs (2 000 personnes depuis janvier 2015), les demandes plus ciblées sur des besoins de mobilisation de dispositifs et de financements multi opérateurs, ce qui a nécessité de redéfinir complètement les modalités de l'intervention des conseillers, en développant les pratiques d'ingénierie financière.

Cette première approche des transformations engagées par la structure permet de resituer les intentions et les évolutions souhaitées concernant les relations avec les personnes, le souhait du Fongecif étant de passer à une « orientation client » avec elles ; l'enjeu étant de ne pas en rester à la *visite d'information* mais d'établir dès le premier contact une relation d'écoute centrée sur la demande qu'il convenait de comprendre de manière à mieux la prendre en compte, et de s'installer très vite dans une relation de conseil et d'accompagnement en vue d'apporter des réponses qui tiennent compte de la disponibilité, de l'autonomie et des souhaits de la personne. A noter que dans le CEP on a pas à mobiliser toutes les étapes, le parcours complet n'étant pas obligé, d'où l'importance de bien situer la demande et les besoins d'accompagnement de la personne.

➤ **L'orientation client**

L'orientation *client* a été déclinée sur 3 principaux éléments

- Une approche Multi Canal qui correspond au souhait de réaliser les prestations aussi bien en présentiel que par téléphone ou en digital. Partant de l'idée qu'une large partie des personnes qui s'adressent au Fongecif sont salariées et ne peuvent se libérer que de manière limitée, l'intention était de pouvoir fournir le même service sur des canaux différents.

Concernant cette approche Multi Canal, l'année 2015 a été pour la structure une année de transformations importantes, puisqu'on est par exemple passé du simple accueil téléphonique à la mise en place d'entretiens téléphoniques ; on est également passé à un fonctionnement sur rendez-vous pour les entretiens en présentiel et que l'offre de service Web a été développée. Par ailleurs, les durées d'entretiens ont été allongées et tous les entretiens, quel que soit le canal mobilisé ont abouti à la communication de livrables.

- La production de livrables : ce point nous est apparu essentiel. En effet, les personnes pouvant s'arrêter au CEP₁, poursuivre avec un autre opérateur maintenant ou plus tard, il était effectivement important d'établir une traçabilité du travail engagé afin qu'elles puissent disposer d'une formalisation de la demande, des démarches engagées, des informations transmises, du diagnostic et plans d'actions envisagés.

- La mise en place d'équipes dédiées : ce choix a été motivé à la fois par la gestion des demandes en CEP₁ et par le souci de professionnaliser les conseillers notamment dans le cadre du cadre du CEP₃ ; en effet compte tenu des démarches et des particularités de l'ingénierie financière à mobiliser, cette étape d'accompagnement à la mise en œuvre supposer une reprofessionnalisation des conseillers.

☛☛☛ *Les questions de la salle qui ont interrompu l'intervention de Nicolas River à ce moment là de la matinée ont été regroupées avec l'ensemble des questions dans la partie « débat avec la salle ».*

➤ **Des expérimentations,**

Des expérimentations de nouvelles prestations, services et outils digitaux ont été entreprises,

- **Prisme** est la déclinaison *Fongecif* du bilan de compétences modulaire, en réponse à une sollicitation du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (PPSPP) ; outil mobilisable à l'étape 2 du CEP, il permet une intervention adaptée aux besoins identifiés à l'étape 1.

☛ *L'intervention de madame Brigitte Billaud, présidente de l'association des*

- De nouveaux services ont été ouverts concernant la manière de s'informer sur les emplois et les métiers notamment des ateliers de méthodologie dont l'objectif est de développer l'autonomie des personnes ; y sont travaillés *la manière de valoriser ses acquis, l'élaboration et la formaliser du projet, la recherche d'une formation* ; à vocation méthodologique, il ne s'agit pas d'aboutir à des décisions mais de développer des compétences.

- Concernant les outils digitaux, trois exemples sont proposés,

C@Li: lancé le mois dernier, c'est l'outil du conseil et de l'accompagnement en ligne. Mis à la disposition des clients c'est un outil qui favorise le dialogue entre les clients et les conseillers lors du CEP2. Il s'adresse aux personnes autonomes ou pas. La question se pose en effet des critères d'identification de l'autonomie ; les repères CSP, niveau de formation, âge... n'étant pas nécessairement pertinents, cette question est aujourd'hui travaillée avec l'Institut National d'Etude du Travail et de l'Orientation Professionnelle ; il semble en effet important de sortir d'une approche par les publics *cible*

Cet outil permet à la fois d'accéder à des informations sur les métiers et de bénéficier d'apports méthodologiques sur les démarches à engager. En cela c'est un outil préparatoire aux entretiens quel qu'en soit le canal

Boussole de la formation : c'est un Serious Game qui permet de repérer et de caractériser les financements ; son avantage est d'être interactif.

O'Defi : conçu par Défi Métiers, c'est un outil d'information sur les métiers, les potentiels d'emploi, les formations accessibles correspondantes qu'il nous a été proposé de tester et que l'on a prévu d'intégrer pour optimiser l'outillage d'accès à la formation du Fongecif.

➤ **L'évolution des métiers**

Elle est notamment repérable dans 3 domaines

- **L'orientation** : comme évoqué précédemment, il était important d'introduire une approche de conseil dès le 1^{er} contact, qui n'a plus vocation avec la mise en place du CEP à être un enregistrement administratif. C'est en fait un moment clé et décisif de l'engagement des personnes dans la démarche ; il convient donc d'éviter toute réponse automatique mais au contraire d'appréhender la demande dans sa réalité et avec des regards croisés.

Il a fallu également travailler sur **la formalisation et la transmission des informations** qui jusqu'à présent, n'étaient pas communiquées aux personnes ; certes elles étaient capitalisées à l'interne pour assurer la traçabilité des démarches mais l'écart est grand entre ces deux formes d'écriture ; passer de l'un à l'autre a supposé un travail d'un an environ à la fois sur les postures, sur les procédures, les modes opératoires, les outils...

Autre élément de l'évolution des métiers, la polyvalence des conseillers : historiquement la mission d'accueil et d'information était assurée par des « équipes dédiées » au présentiel ou à la réponse téléphonique. Progressivement on a fait converger ces deux populations de telle manière que très prochainement l'ensemble des conseillers puisse intervenir alternativement sur les deux canaux.

Cette option a déjà été mise en place pour le CEP2 avec l'adoption d'un code couleur par canal qui alerte le conseiller sur la nature de l'entretien.

Ce sont des modes de fonctionnement qui interrogeaient et qui inquiétaient mais qui se sont installés, assez naturellement.

- **L'ingénierie de parcours** : là encore il a fallu faire évoluer la culture professionnelle afin de passer à une approche personnalisée, progressive et en appui sur des prestations externes. L'enjeu pour les conseillers n'est pas de tout savoir et connaître mais d'accompagner la réflexion, les démarches et les recherches en fournissant des repères méthodologiques, en situant les possibilités et en positionnant les dispositifs. Pour cela ils doivent disposer d'une vision assez large qui leur permette d'articuler les différents dispositifs à mobiliser en vue de parcours adaptés au plus près de la dynamique, des besoins, et du projet de chacun.

Alors que les conseillers étaient antérieurement sollicités pour des avis ponctuels concernant la cohérence entre le projet de la personne et la mobilisation d'un CIF, aujourd'hui le conseil est inscrit

dans le temps (les entretiens de suivi correspondent à environ 30% des entretiens réalisés par les conseillers, contre 5 % antérieurement), le client est une personne que l'on va revoir, ce qui suppose la construction d'une relation client qui tienne dans la durée.

- *L'ingénierie financière* : même si le CEP s'intéresse avant tout à la mobilité professionnelle et à l'évolution du parcours, même si il ne débouche pas forcément sur une formation, il demeure une dimension importante du CEP³ et une préoccupation très réelle pour les opérateurs et les conseillers. L'avantage des conseillers du Fongecif était de maîtriser les financements sur lesquels ils avaient la main. Pour autant et cela a déjà été évoqué à différentes reprises, le CEP oblige à une approche articulée entre modes de financements, qui suppose non seulement de connaître les dispositifs –les identifier, en appréhender les spécificités et les modalités mais aussi d'avoir établi des relations avec d'autres financeurs (les OPCA en particulier), de manière à pouvoir les solliciter à un moment *t* pour un projet individuel et souvent spécifique

De ce fait la mise en place de partenariats est devenue une compétence majeure du métier de conseiller.

➤ **Partenariats**

Comme il vient d'être dit, au Fongecif comme ailleurs, connaître l'offre des autres, disposer d'interlocuteurs dans les différentes structures est devenu une composante essentielle du métier.

Pour faciliter les échanges et les articulations entre dispositifs, Le Fongecif a initié des échanges de pratiques avec des conseillers d'autres structures (l'APEC...), l'objectif étant d'améliorer les connaissances sur l'offre, les informations à transmettre aux clients, les modalités d'accès aux dispositifs, l'organisation des services, les approches proposées, les options prises....

Pour aller plus loin le décloisonnement et la coopération sont également à travailler en vue de constituer un réseau qui seulement permettrait de répondre à la diversité des demandes et des projets exprimés.

F Lemaire

Actions de professionnalisation menées par Défi-Métiers auprès de conseillers CEP en Ile-de-France

➤ **Les missions de Défi-métiers**

Défi-métiers est un CARIF OREF. Les CARIF OREF sont des structures implantées dans toutes les régions qui interviennent sur le champ de l'emploi et de la formation selon deux axes principaux,

- ***En appui des institutionnels*** :

Il s'agit à ce niveau d'une aide à la décision, à la réflexion et à l'action. Pour cela Défi-métiers réalise sur le périmètre régional des observations et des études sur les besoins de formation ; élabore des outils d'aide à la décision (tableaux de bords, cartographies...); participe à un certain nombre d'instances de réflexion (commission SPRO, du groupe CEP avec les opérateurs et en appui de la région)

- ***En appui des professionnels*** :

L'objectif est ici de fournir différentes ressources –en accès gratuit- aux professionnels de l'orientation et de la formation et de les aider à s'approprier les informations nécessaires à la mise en œuvre des pratiques Emploi / Formation et

- en améliorant la visibilité de l'offre de formation proposée en Île de France : l'enjeu est de drainer aussi bien l'offre de formation publique que l'offre privée ; de fait tous les organismes qui proposent des formations même celles qui font moins de 100h peuvent bénéficier de l'affichage gratuit de leurs formations et si celle du secteur privé est plus aléatoire, celle du secteur conventionné est affichée à 100%. Les organismes de Formation sont invités à cet effet à participer aux réunions du groupe utilisateur qui se réunit chaque mois. La seule condition est que l'organisme dispose d'un n° de déclaration d'activité. Les bases de données des différents Carif Oref alimentent la base de données nationale –offre info-, qui est adossée au CPF et qui aliment donc les choix de formation des actifs A signaler, Défi-métiers est tiers de

confiance du COPAREF pour l'établissement de ces listes.

En 2015 plus de 2700 organismes de formation et 6600 actions de formation ont été référencés et affichées dans la base de données de Défi- métiers, Dokélio, dédiée à l'offre de formation régionale. Des conseillers sont susceptibles d'accompagner les utilisateurs de Dokélio sous forme d'accompagnement téléphonique ou d'envois de mails personnalisés ; par ailleurs des ateliers sont proposés aux utilisateurs (ateliers Dokélio).

- en proposant des outils aux professionnels, un site Web et une newsletter hebdomadaire (<http://www.defi-metiers.fr/>); l'outil O'défi accessible à partir de la page d'accueil du site Défi métiers, permet pour une part de rechercher des informations sur les métiers, les territoires, la formation et facilite *d'autre part* l'aiguillage entre opérateurs. L'intérêt de l'outil est de rassembler dans une base unique des informations actualisées régulièrement sur les métiers, l'emploi et la formation. En 2016, par exemple les informations disponibles ont été enrichies par la liste des métiers *qui recrutent* en Ile-de-France.

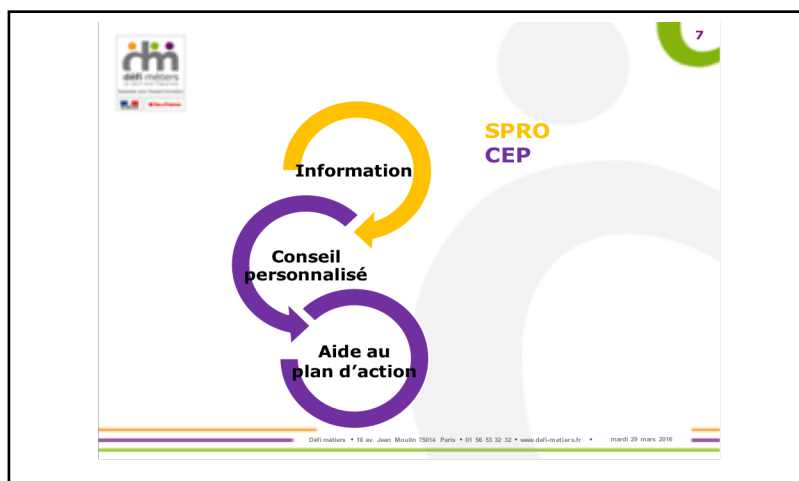
La nouvelle version (avril 2016) propose une navigation plus facile dans différents modules, « Découvrir les métiers », « Se repérer sur le marché de l'emploi », « Contacter un conseiller »... Par exemple dans ce module, 880 points d'accueil, d'information et d'orientation (AIO) en Ile-de-France sont identifiés sur une carte plein écran et en lien avec la fiche de présentation de chaque réseau. Plusieurs sélections sont proposées : par publics, *par opérateurs du Conseil en évolution professionnelle (CEP)*, ou encore par départements. Un test autour des centres d'intérêt est également proposé qui introduit une dimension interactive. Un nouveau chantier est déjà en cours visant l'enrichissement de O'défi par des informations sur l'emploi dans les territoires et l'évolution des métiers.

- En organisant ou animant tous les deux mois, des rencontres, telles les Rendez-vous de la formation, les Journées d'Information Inter Réseaux sur la formation en Île de France (JIRIF), en programmant des ateliers mensuels pour les conseillers et les assistants VAE...

➤ Le Conseil en Evolution Professionnelle

En rappel de ce qui a été dit par S Margollé et Nicolas Rivier, le CEP est organisé selon trois niveaux

12



Le 1^{er} niveau est relatif à l'*information* ; à ce niveau le CEP est intégré au Service Public d'Information et d'Orientation (SPRO). Pour le moment les régions n'ont pas désigné d'autres acteurs CEP que ceux désignés par la loi. Ces derniers sont néanmoins partie prenante du SPRO car ils accueillent des personnes désireuses d'enquêter, explorer, investiguer... au sujet de son parcours professionnel et sont en charge de leur fournir des informations fiables et cohérentes de diverses natures et de l'orienter vers l'opérateur qui apparaît à ce moment là de la démarche le plus pertinent.

Aujourd'hui la difficulté majeure concerne la gestion des flux : tout le monde est chargé d'accueillir

tout le monde mais tout le monde ne peut pas accueillir tout le monde ; donc, il importe de pouvoir orienter rapidement les personnes, de manière simple et *encourageante*.

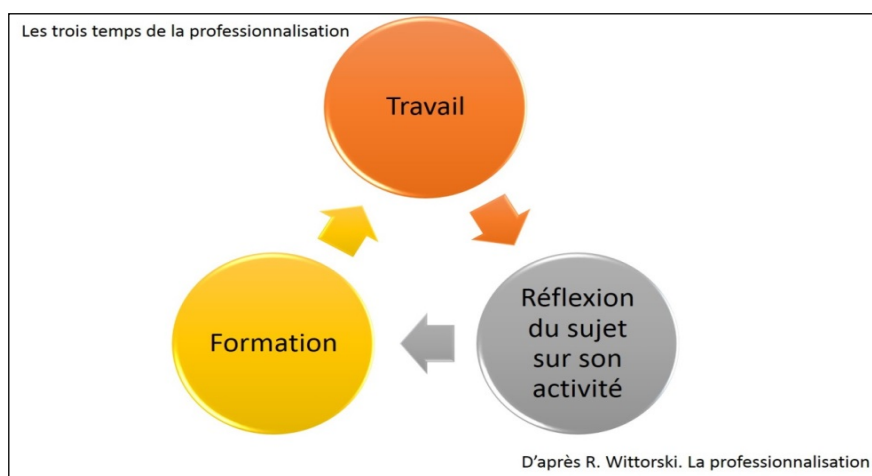
Le 2^{ème} niveau correspond au Conseil personnalisé : il s'agit ici d'aider les personnes à prendre du recul sur leur situation professionnelle, à faire des choix et à mettre en place des actions. L'objectif est ici d'Apprendre à la personne à s'orienter dans sa vie professionnelle en vue d'accéder à une gestion autonome de son parcours.

Le 3^{ème} niveau concerne l'accompagnement de la mise en œuvre.

➤ **Le Processus de « professionnalisation »**

Après ce bref rappel et comme les interventions de S Margollé et de N Rivier l'ont fait valoir, la nécessité de professionnaliser les conseillers en charge du CEP, afin d'adapter le service rendu aux attentes du législateur et des personnes, s'est très vite imposée. De fait, les activités, les postures, les outils des professionnels sont modifiés de manière significative ; même si ces modifications diffèrent selon les opérateurs, elles entraînent néanmoins une réelle évolution du métier qui nécessite la mise en place d'actions de professionnalisation par les opérateurs.

Pour promouvoir et mettre en place ces actions, les équipes de Défi-métiers se sont appuyées sur les travaux de R Wittorski, qui précisent – voire le graphe ci-après - que la professionnalisation ne se limite pas à la formation mais suppose un maillage avec les situations de travail : moins que des actions formelles organisées sur un mode transmissif, les actions doivent être ancrées dans les situations de travail voire se mener en situation de travail en vue de favoriser l'adaptation des compétences attendues et le redéploiement de l'expérience acquise.



De manière générale les actions portées par les Carif-Oref visent l'accompagnement des acteurs de l'emploi -formation et sont principalement axées sur la professionnalisation. Toutefois les modalités diffèrent selon les régions et les conceptions développées par les équipes concernant la professionnalisation. Ainsi, certaines formations ne font pas la distinction entre formation et professionnalisation, alors que pour d'autres, la différence est nettement marquée avec un affichage séparé des actions de formation et des actions de professionnalisation, les objectifs des premières visant le développement des capacités alors que les actions de professionnalisation visent le développement des compétences, cad une adaptation des capacités mobilisées en situation de travail. Dans ce cas les formes, les outils et les supports ne sont pas les mêmes : professionnaliser c'est confronter les professionnels à des situations réelles de travail, l'accompagnement étant la posture signalée pour les « formateurs » en charge de ces actions, (alors que les situations de formations sont plutôt considérées comme des situations de médiation entre le travail et l'apprentissage).

➤ **L'offre de formation-professionnalisation des CARIF-OREF...**

Un recensement des actions de professionnalisation proposées aux conseillers CEP et SPRO en 2015 par les Carif-Oref a été effectué. Six axes d'intervention ont pu être repérés :

- La connaissance des dispositifs et des acteurs
- La connaissance de l'environnement socio-économique des territoires, en effet et c'est une des dimensions importantes du changement de métier des conseillers dans le cadre du CEP, si la logique du CEP est bien celle du projet de la personne, elle est aussi celle des territoires et de leur dynamique ; il revient donc aux conseillers d'inviter les personnes à croiser leur projet avec les données socioéconomiques des territoires afin d'apprécier la faisabilité de réalisation du projet. C'est un changement notable pour un certain nombre de conseillers plus habitués à fonctionner selon une logique stricte de projet sans référence à la logique d'opportunité d'accéder à l'emploi.
- Echange *sur* et analyse *des* pratiques et *des* actes de métier
- Rencontre de coopération inter réseaux des opérateurs du CEP ; en effet et ceci est une autre dimension importante du CEP, ce qui spécifie le CEP est l'obligation faite aux opérateurs de ne plus travailler « les uns à côté » des autres mais « les uns avec les autres »
- La connaissance des publics et de leurs spécificités : il semble en effet que les pratiques recourent encore au statut comme point d'entrée dans les démarches et dans les dispositifs plus qu'aux parcours et aux situations ; or les parcours ne sont plus linéaires, les personnes pouvant changer de statut. Ceci oblige les opérateurs à évoluer ; c'est le cas de certains OPACIF tels AFDAS et FAF TT réfléchissent à la manière de prendre en compte les missions de *courte durée* en tant que pourvoyeuses de compétences.
- Transmission de la culture numérique : les outils de l'information et de la formation à distance sont devenus pléthoriques et leur nombre ne cesse de croître ; d'un côté il faut en aider l'appropriation, d'un autre il y a aussi à veiller à ce qu'ils ne soient pas perçus comme des concurrents de l'activité professionnelle mais comme des outils qui facilitent et apportent une réelle plus-value pour l'activité. En effet, en facilitant l'accès à l'information, ces outils permettent d'engager le conseil plus vite à partir de connaissances renseignées.

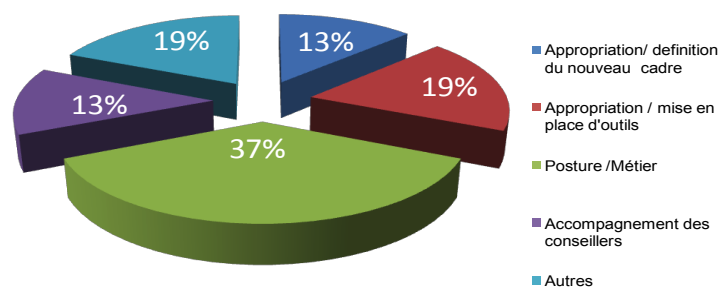
Les actions recensées appellent quelques remarques :

- Une effective hétérogénéité de l'offre selon que les actions tiennent compte des niveaux des conseillers ou pas ; selon qu'elles sont organisées en inter ou en intra réseaux ; selon la durée –d'une demi journée à 3 jours- sachant que le manque de disponibilité des conseillers est souvent signalée comme une difficulté ; selon qu'elles sont à l'initiative de l'opérateur ou en externe, en situation de travail ou pas...
- Certaines sont organisées en présentiel mais d'autres mixent les modalités ; par exemple avant une formation en présentiel, des documents, des situations sont à étudier ; il est possible également que des actions se déroulent pour partie à distance...
- Certaines des actions affichées comme des actions de professionnalisation ressemblent étrangement à des actions de formation alors que d'autres correspondent à des rencontres bilatérales, à des échanges entre réseaux, à des matinales qui rassemblent des conseillers et parfois des responsables RH ;
- Un zoom est à faire sur la mise en place par la Région Centre d'un service téléphonique qui gère les appels entrants qu'il s'agisse d'appels de conseillers ou d'appel du grand public ; ce service est ressenti comme une aide véritable, au point qu'il a été intégré au SPRO de la Région

- ... *et en Île-de-France,*

Parce que les conseillers des différents réseaux-sont amenés à travailler ensemble plus que l'un à côté de l'autre mais aussi parce qu'ils ont des profils très hétérogènes, en lien avec leur parcours et avec les options des réseaux, des actions de professionnalisation communes apparaissent nécessaires. Elles sont en train de se mettre en place dans le cadre du groupe CEP, coordonné par la région Ile-de-France, sous la forme de réunions d'échanges sur les pratiques ou de rencontres entre professionnels.

Avant de mettre en place ces actions, un état des lieux analysé sur les actions de professionnalisation menées en Ile-de-France a été réalisé par Defi métiers et 8 opérateurs ont répondu (OPACIF, pôle emploi, ARML, Cap emploi,...) : 57 actions de professionnalisation ont ainsi été recensées, dont l'analyse a permis d'établir le diagramme suivant



A noter donc que 37 % des actions proposées par les 8 opérateurs concernent la posture métier, pour 13% consacrés par 4 opérateurs à un accompagnement des conseillers, 13% consacrés par 6 opérateurs à l'appropriation du nouveau cadre et 19% relatifs à l'appropriation et à la mise en place des outils. Ces actions sont plutôt réalisées en intra, les réseaux étant en cours de réorganisation et développant divers outils ; on pourrait imaginer qu'en 2017, le taux d'actions relatives à la mutualisation et à la réflexion sur les pratiques sera en augmentation ; à suivre donc !

Concernant les actions relatives à la posture métier : le pourcentage obtenu n'est pas surprenant dans la mesure où l'adoption de la posture écoute, conseil, accompagnement du projet est essentielle et suppose de se défaire de la posture prescriptive associée aux objectifs de placement (emploi ou formation...). Cette posture de prescription est encore mobilisée par différents dispositifs –par exemple, le plan 500 000 formations-.

Le tableau présenté ci-après rend compte d'actions menées par opérateurs et qui nous sont apparues significatives de l'intérêt pour l'évolution du métier.

PE	Orientation tout au long de la vie:
CE	Elaborer et élargir les projets métiers porteurs de l'ID
FAF.TT	Réaliser un accueil personnalisé
	Conduire un entretien (semi-directif)
	Identifier les compétences
	Construire des parcours de formation modularisés (l'outil EvoluPro)
	Analyser une situation
	Faire face au mal être
	S'initier à la médiation
	S'initier à la médiation
Uniformation	Construire le projet Professionnel
Fongecif	Mise en œuvre CEP
	Mise en œuvre du CPF
	Identifier les situations avec risques psycho sociaux
	Rédiger des documents adressés aux clients (grand public)
	Animer des réunions collectives
Unifaf	Réaliser un conseil personnalisé
	Réaliser un accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet

D'autres actions qui pourraient sembler techniques, par exemple des formations sur l'appropriation du nouveau cadre, peuvent être également l'occasion d'une première approche des changements de pratique en lien avec l'évolution des activités et des postures.

A signaler par ailleurs que l'accompagnement des conseillers sur la question des postures et des pratiques se fait aussi au sein des réunions d'équipes par le manager de proximité. C'est le cas à

Unifaf qui a mis en place des regroupements d'équipes locales, d'équipes régionales et d'équipes nationales, l'objectif étant d'homogénéiser l'offre de service au sein de l'OPACIF et ainsi d'en améliorer la cohérence

A signaler enfin des « actions » de professionnalisation qui consistent dans le détachement de professionnels auprès d'autres structures engagées dans le SPRO, les cités des métiers par exemple, qui sont l'occasion pour les conseillers de se confronter non seulement à d'autres publics mais aussi à des professionnels d'autres structures.

- *Les besoins exprimés par les opérateurs EN ILE-DE-FRANCE.*

La dernière enquête concerne janvier 2015, date de la mise en place du CEP. Les résultats sont donc à remettre à jour mais donnent néanmoins une idée des transformations nécessaires et des ajustements à opérer par les conseillers.

En tête l'ingénierie financière ; ce qui indique que malgré les indications du cahier des charges, l'accès à la formation est considéré encore souvent comme un passage « obligé » pour accéder à l'emploi et sécuriser le parcours professionnel. Un effort semble donc à faire en ce sens, de manière à faire évoluer les représentations et la recherche d'autres solutions (par exemple les stages en immersion qui permettent en outre une réelle optimisation financière).

Autre tête d'affiche, la connaissance des métiers ; là encore ce besoin exprimé, interrogé. Il existe en effet une offre d'informations pléthorique sur la question des métiers décrits sous forme de fiches diverses et variées réalisées sans référence aux situations de travail et d'activités. Cette information, sans doute difficile à gérer car variable selon les secteurs, les entreprises ou les régions, permettrait pourtant d'améliorer l'appariement des personnes et des emplois en intégrant une approche par les compétences (voir pour exemple : <http://www.defi-metiers.fr/rapport-detude/les-modes-d'alimentation-des-metiers-du-batiment-en-ile-de-france>).

Sans nul doute les besoins vont évoluer en 2017 dans le sens de l'articulation du CEP avec les prestations (Bilan de compétences, VAE...), de l'ingénierie de parcours, du travail inter-réseaux...

Bernard Barbier,

L'action menée par Défi-métiers auprès des conseillers du réseau « cap emploi », problèmes et questions.

Cette action a été mise en place dans le cadre d'un appel d'offre lancé à l'initiative du réseau Cap-emploi. Néanmoins, un ensemble de **problèmes** et de questions ont d'ores et déjà pu être dégagés, qui concernent la mise en place du CEP dans une organisation.

➤ *La mise en place de l'« action de professionnalisation »*

L'action a été demandée par le réseau Cap-emploi (<http://www.defi-metiers.fr/reseau/cap-emploi>) via l'AGEFIPH qui en est à la fois le financeur et le pilote.

- *Quelques mots sur le réseau « Cap-emploi »*

« Cap-emploi » est un réseau d'organismes divers et séparés qui ont adopté un label commun - cap emploi-. Il faut donc réaliser que chacun des opérateurs du CEP au sein de Cap-emploi vient d'horizons différents et relève d'organisations différentes. Si donc, il existe des organisations où il est facile de faire du descendant –on énonce la prescription et on dit : « vous allez faire cela ! », à Cap-emploi, on se trouve dans une toute autre configuration.

Donc une demande d'action de professionnalisation adressée par Cap-emploi, que l'équipe de Défi-métiers, en charge de la demande interprète selon son approche de la professionnalisation, à savoir une demande de réflexion sur les pratiques mises en œuvre et les évolutions nécessaires, alors que pour les commanditaires de l'action il s'agissait de mettre en place une action de formation.

Le premier problème s'est donc posé au moment de la conception, d'où une nouvelle proposition qui associait un temps formatif avec un apport de connaissances sur le dispositif, les situations etc..., et un temps sur le terrain, en situation de travail (auquel les formateurs auraient pu assister), qui permette d'organiser des retours de terrain, au cours desquels auraient lieu des analyses des actes et activités

mises en œuvre. Cette proposition n'a pas été suivie par crainte de perturber et de fragiliser les conseillers. Ceci nous a conduits à penser que la professionnalisation demeurerait une intention ambiguë, qui interrogeait d'autant plus l'organisation que celle-ci affrontait à ce moment de la mise en place du CEP et d'une baisse des financements, de réticences à propos des changements à opérer, ressentis comme une remise en cause du métier.

L'accord s'est fait sur une action de formation qui interrogerait le CEP mais aussi les représentations que les professionnels de Cap emploi pouvaient avoir de l'évolution professionnelle des travailleurs handicapés. En effet, sachant que les travailleurs handicapés sont peu qualifiés (V ou VI, ceux-ci sont principalement positionnés sur 4 secteurs de métier, -des postes administratifs, nettoyage de locaux, entretien de jardins et sécurité-). Ceux d'entre eux qui ont des niveaux moyennement élevés, voire élevés, sont déjà autonomes et dans ce cas n'ont besoin d' aucune aide spécifique. Les difficultés des conseillers se concentrent donc sur les parcours des personnes 'les plus difficiles à placer.

Il semblait important de faire évoluer ces représentations qui s'avéraient assez dissonantes par rapport à l'intention du CEP. L'enjeu était de les amener via la formation à concevoir d'autres possibilités d'évolution et d'autres choix de métier et de travailler effectivement avec la personne étant donné des projets réalistes exprimés.

La 1^{ère} intervention de la formation a porté sur 2 questions :

- C'est quoi conseiller ?
- Quand vous êtes en train d'écouter, comment savez-vous que vous écoutez ?

Ces deux questions permettaient d'interroger le métier de conseiller en évolution professionnelle.

Les formateurs se sont heurtés dès cette première matinée à une incompréhension de l'intention des formateurs et du projet de formation engagé, qui pourrait s'illustrer et se résumer par la question qui était renvoyée aux formateurs « *mais qu'est-ce que vous êtes en train de nous dire ? Nous on fait cela depuis des années ! Fire du conseil en évolution professionnelle, c'est déjà notre métier ; ce dont on a besoin ce sont les outils adaptés à ce nouveau dispositif.* »

Pour garantir le temps de l'échange avec la salle, B Barbier a proposé de passer directement aux conclusions qui ont été tirées de cette expérience.

17

En premier lieu, ce qui domine ce sont les tensions provoquées par la mise en place du CEP qui a littéralement mis l'organisation en tension. Les questions posées aux conseillers, qui apparaissaient neutres et simples les ont interrogés sur la réalité de leur activité et par effet de résonance sur leur identité professionnelle : « *là maintenant, même si on écoute, ne sommes-nous pas avant tout des placiers, des prescripteurs, au service d'objectifs de placement en formation ou en emploi ?* ».

Le CEP, au regard de ce qui était indiqué dans le cahier des charges évoqué dans les interventions du début de matinée, les contraignait à une posture d'écoute toute différente, qui remettait en question l'identité de conseiller qu'ils s'étaient construite autour de la prescription et du placement ; il s'agissait d'écouter sans faire de projection sur les possibilités de placement mais pour savoir comment accompagner la personne en vue de la réalisation du projet, y compris en travaillant avec la personne sur la faisabilité de celui-ci.

Les décalages observés parlés au cours des journées de formation interrogent donc sur la méconnaissance de leur activité réelle par les professionnels ; entre le « *se penser faire du conseil* » et « *faire effectivement du placement* », quelle distance, quelle dissonance ?

Concernant les éléments concrets d'opérationnalisation de cette remise en cause, les questions ont pour l'essentiel porté sur la réorganisation de l'activité : « *comment on s'organise ; quel temps consacré à cela ; quels conseillers ; faut-il des conseillers dédiés au CEP ou pas ; le risque n'est-il pas, au vu des flux, une sorte d'industrialisation de l'accompagnement et de la relation ; est-ce possible d'autant plus que l'on s'adresse à des personnes en situation de handicap auxquelles il est difficile de demander une autonomie complète sur la question du parcours professionnel et de son évolution ?* »

Aujourd'hui, les problèmes soulevés ne pouvant se régler de manière globale, il a été décidé de travailler non pas à partir des statistiques nationales concernant l'emploi des travailleurs handicapés

(établies par Pôle Emploi plus que par le réseau Cap emploi !), mais par bassins d'emploi, par territoires. C'est un déplacement conséquent.

Afin d'aller plus loin avec les conseillers du réseau Cap emploi, l'enjeu est maintenant d'engager un travail d'observation de leur activité réelle ; de les amener à identifier ce qu'ils appellent métier et emploi ; de situer les intentions du CEP par rapport aux intentions d'autres dispositifs et pour cela de travailler sur la question du placement, de l'orientation vers l'emploi.

Ceci va se mettre en place prochainement.

Au final, il a fallu ce premier temps de travail avec les conseillers pour qu'ils acceptent les axes initialement prévus.

Echange avec la salle.

Deux temps d'échange

- lors de l'intervention de Nicolas Rivier

Question : quel volume de conseillers sont impliqués dans la mise en œuvre du CEP au Fongecif Ile de France ?

Réponse de N R : 50 salariés environ sur l'ensemble des étapes de CEP, sachant qu'une bonne partie de ces conseillers interviennent sur le CEP1, à la fois parce que cette étape correspond à des flux de personnes importants et parce qu'elle nécessite de gérer l'ensemble des prestations d'accueil, d'information et d'orientation ; pour les autres étapes, on a une sorte d'entonnoir qui correspond aux effectifs mentionnés plus haut pour le CEP2 et le CEP3.

Question : vous parlez d'une orientation « client », ce terme n'est pas neutre ; pourriez-vous préciser le point de vue qui vous a conduit à ce choix ?

Réponse de S M : la question s'est effectivement posée de savoir quel type de relation nous souhaitons instaurer avec les personnes qui s'adressaient à nous ; en effet, historiquement la culture du Fongecif était celle d'un traitement administratif du dossier –la personne s'adressait au Fongecif essentiellement pour mobiliser un financement et le plus souvent la relation avec la personne s'interrompait après l'instruction du dossier- ; le CEP qui nous imposait de partir de la demande de la personne, nous a obligé à nous interroger sur cette « culture » et à nous déplacer vers un autre mode d'interaction ; alors, usager, bénéficiaire, client ?... Nous avons choisi « client », le terme n'étant bien sûr pas à prendre au sens mercantile et commercial qui lui est souvent associé –le Fongecif ne vend pas de services- mais pour marquer l'engagement du Fongecif à prendre en compte la demande de la personne ; en choisissant ce terme, on signifie qu'il s'agit pour le conseiller d'écouter pour appréhender au mieux les besoins de la personne, d'ajuster les prestations à la demande et aux besoins repérés. Selon nous le terme client correspond bien à ce mode d'intervention ; il permet de signifier que l'on prend en compte les besoins, que l'on écoute, que l'on propose... mais qu'au final c'est la personne qui décide de revenir ou pas, qui choisit les modalités de l'accompagnement etc... D'autres opérateurs ont choisi le terme bénéficiaire...

Question : tous les opérateurs du CPE pratiquent- ils la même philosophie ?

Réponse de S M : pas forcément, c'est variable d'un opérateur à l'autre

Question : est-ce que vous orientez des personnes vers d'autres opérateurs

Réponse de N R : oui ; ceci est une mission sur laquelle on travaille lors du diagnostic ; il s'agit en effet de savoir si nous sommes l'opérateur le plus approprié pour traiter la demande et en fonction de notre appréciation, on peut orienter la personne vers un autre opérateur ; dans ce cas de figure, le client bénéficiera des livrables fournis dès la prise de contact avec le Fongecif.

Question : les personnes autonomes sont-elles obligées de passer par l'intégralité du processus présenté ? Si non comment traitez-vous les demandes et les dossiers ?

Réponse de S M : concernant le CEP1, effectivement nous nous sommes posé la question des

modalités à mettre en place pour ce type de clients et avons opté pour une approche multi canal : la mise en ligne d'informations, l'ouverture de possibilités numériques de dépôt et d'instruction de dossiers permettait de toucher l'ensemble des actifs tout à fait autonomes qui n'ont pas besoin du Fongecif pour avancer ; mais, le téléphone pouvant être aussi un moyen d'autonomie et certaines personnes préférant ce mode de contact nous avons également mis au point une modalité d'accueil et de suivi téléphoniques... sachant que les personnes peuvent passer d'un canal à l'autre en fonction de là où ils en sont. Ceci nous a permis de nous consacrer à l'accueil physique des personnes qui en manifestent le besoin -parce que certaines personnes et ceci indépendamment de leur « niveau » ont besoin de rencontrer le conseiller à chaque étape de la démarche- ou qui en ont le plus besoin.

Par ailleurs, soit on passe d'une étape à une autre CEP1→ CEP2→ CEP3., soit on entre directement en 2 ou en 3, soit on passe de 1 en 3....

Pour terminer, il semble important de préciser concernant l'accompagnement apporté par le Fongecif en vue de la mobilisation des financements des projets, que l'accompagnement apporté et la délibération de la commission paritaire d'attribution de financements sont des instances indépendantes : la commission est souveraine et sa délibération est fondée sur des critères et des priorités définis clairement. Ce principe d'indépendance est d'ailleurs notifié aux clients.

Question : que se passe-t-il quand les actifs qui se présentent ne relèvent pas des opérateurs désignés ? pour exemple les fonctionnaires...

Réponse : le Fongecif accueille les personnes et traite les demandes en CEP1 et CEP 2 mais ne peut s'engager sur le CEP3 puisqu'il ne maîtrise pas les financements.

Question : combien de projets VAE ont-ils été instruits dans le cadre du CEP au Fongecif

Réponse : sur 1500 projets financés en 2015, on compte 1000 VAE avec un taux d'acceptation de 100%

Question de Mme B Billaud, présidente de l'ASCBC (association des centres de bilan de compétences privés)⁷ :

- D'une certaine manière depuis 1992, le « CEP » était fait par les centres de bilan (250 aujourd'hui sur Paris), alors pour quelles raisons avoir légiféré sur le CEP ?
- le rapport du COPANEF d'avril 2015 a rappelé que le bilan de compétences n'était pas assujéti au CEP et continuait donc d'exister en dehors du CEP ; pour autant quelle est aujourd'hui la place du bilan de compétences ? la question se pose d'autant plus que les centres de bilan de compétences n'ont pas été auditionnés lors de l'enquête réalisée par le CNEFOP... et que dans le rapport du CREFOP, rien n'est dit concernant l'impact du CEP sur le bilan de compétences (notre association a d'ailleurs notifié son regret au CREFOP)

Réponse de NR et SM :

Pour repréciser de façon très synthétique la place du bilan de compétences... au Fongecif Ile de France on considère que dans le cadre de l'ingénierie du parcours CEP, le conseiller a la possibilité de mobiliser –ou pas- des prestations internes ou externes en vue d'enrichir la réflexion sur le parcours de la personne ; il peut donc dans ce cadre mobiliser le bilan de compétences ou le bilan de compétences modulaire. Si donc le bilan de compétences ou le bilan de compétences ne se substituent pas au CEP ils sont néanmoins susceptibles d'être mobilisés pour enrichir la réflexion engagée par l'actif dans le cadre de l'ingénierie de parcours mise en place.

C'est donc une prestation qui est mobilisée en tant que de besoin et qui vient compléter une réflexion plus globale

Par ailleurs il est à remarquer que le financement des bilans de compétences est en augmentation, alors en quoi la fonction CEP fait-elle ombre au bilan de compétences ?

➤ à l'issue des interventions

Question : merci pour cette matinée qui permet de toucher du doigt l'importance des réorganisations rendues nécessaires par la mise en place du CEP mais aussi la complexité des questions posées aux structures ; dans ce qui a été dit, des questions semblent récurrentes :

⁷ Le texte qui suit reprend les remarques et questions posées lors de l'intervention de N Rivier et à l'issue des interventions.

- l'interprofessionnel, entre missions fermées et polyvalence, quel équilibre ?
- entre accompagnement et instrumentation faut-il choisir ? sont-ils aussi incompatibles que les prises de position le laissent entendre ? vu les flux l'efficacité ne passe-t-elle pas aussi par l'instrumentation ?
- quelle distance entre ce qui est dit des choses, ce que l'on pense comprendre, ce que l'on se propose de faire ...et la réalité des choses, parce que si coopération, partage, mutualisation, échanges sont la clé de la qualité, quelle mise en œuvre de tout cela ? quelle faisabilité ?

Réponse de N R concernant la 1ere question sur l'interprofessionnel et la polyvalence : la question est pertinente ; on peut en effet s'interroger sur la capacité des conseillers à « tout balayer » ; par exemple, si un conseiller AFDAS peut tout maîtriser des métiers du spectacle, ce conseiller va-t-il être plus qualifié qu'un conseiller d'un opérateur interprofessionnel si la personne qui s'adresse à lui ne veut pas ou plus évoluer dans ce secteur professionnel ? Est-ce aux personnes de se déplacer de l'opérateur correspondant à son métier de départ vers un autre opérateur et lequel ? Le positionnement interprofessionnel du Fongecif nous semble d'autant plus pertinent que dans le cadre du CEP1, le rôle du conseiller n'est pas de tout connaître - d'autant que l'information sur les métiers et sur les tendances de l'emploi est accessible dans beaucoup d'autres endroits, en ligne...- ; plus qu'un vecteur de l'information, son rôle est de venir en appui de la démarche de la personne (accès à l'information, questionnement, réflexion...); il doit se situer en tant que médiateur entre les informations disponibles, les outils numériques qui permettent d'y accéder et les personnes.

Quant à la polyvalence, c'est à la fois, intervenir sur plusieurs canaux- ce qui suppose des compétences différentes pour offrir le même service- mais aussi disposer de compétences multiples – compétences de médiation, de traitement de l'information, d'écoute, d'analyse de l'environnement, de mobilisation des structures, des personnes...

Réponse de S M : il semble important d'insister sur le fait que la mise en œuvre du CEP s'est faite pour tous les opérateurs, en marchant étant donné là où ils en étaient et avec les moyens dont ils disposaient. Force est donc de constater que des ajustements n'ont pas cessé de se faire durant ces derniers mois et que d'autres se feront encore... La réalité commune aux différents opérateurs est donc d'avoir avancé au fur et à mesure, chacun développant des stratégies spécifiques : par exemple, certaines structures ont fait le choix de spécialiser des conseillers pour chaque niveau du CEP

20

Réponse de B B : nous partageons l'idée que le CEP est une belle idée qui vient percuter de manière intéressante l'état du système de l'orientation en Ile de France, à la fois parce qu'il oblige une évolution du système d'accueil, information, conseil et orientation, parce qu'il remet en cause les équilibres établis ; parce qu'il bouscule les modes de coopération entre les différents réseaux qui jusque là et du fait de la baisse des financements cohabitaient plus ou moins bien. L'enjeu est donc de développer les partenariats, de booster les réseaux et les opérateurs

Concernant l'instrumentation : à Défi Métiers nous considérons qu'il est indispensable de développer des outils, sachant que plus on développe les outils, plus il y a besoin de relations humaines à côté ; cela a déjà été dit mais c'est important d'insister : si le développement de l'outil numérique permet de couvrir la mission d'information cela doit être au profit de l'amélioration de l'écoute, des temps d'entretien et de la qualité de l'accompagnement.

Questions : la question porte sur les différents risques encourus par la mise en œuvre du CEP,

- risque au niveau du financement : on est aujourd'hui au démarrage de cette nouvelle offre de service essentiellement gratuite, quel coût au final ?
- risque d'une hétérogénéisation accrue des opérateurs qui ne partent pas tous du même endroit, qui n'ont pas tous les mêmes conceptions et qui ne développent pas tous les mêmes stratégies...
- risque d'une approche par l'outil : il y a pléthore d'outils dont on connaît bien les limites de mobilisation, alors développer les outils ou les améliorer ?
- risque que les bénéficiaires aillent d'opérateurs en opérateurs pour « regarder » ! Faut-il comme pour les médecins bâtir un parcours avec un opérateur référent ?
- risque que les RH qui n'ont pas le temps de faire les entretiens professionnels encouragent les salariés à aller voir un opérateur du CEP, comme cela ne coûte rien... ?

Réponse de S M : les risques que vous signalez entrent pleinement dans les débats actuels et font notamment depuis ces dernières semaines, l'objet d'articles de réflexion mais aussi de différentes propositions.

Réponse de F L : pour l'instant il n'y a pas de risque majeur concernant le choix de l'opérateur : le CEP n'est pas encore vraiment connu et donc le risque d'engorgement n'existe pas vraiment, le problème serait plutôt qu'il n'y a pas assez de recours aux opérateurs. Si le Fongecif reçoit beaucoup de demandes et de visiteurs, c'est parce qu'il est historiquement identifié comme un financeur (CIF, projets de formation, ...). En fait s'il y a eu beaucoup d'informations dans les médias sur le CPF, il n'y a pas eu grand-chose sur le CEP. On attend donc avec impatience le lancement de la campagne d'information sur le CEP –à la rentrée en principe- ! Alors le risque de « ballade » entre opérateurs n'est pas pour demain d'autant que si au niveau du CEP1 il n'y a pas de spécialisation –toute personne doit pouvoir être renseignée par n'importe quel opérateur, d'où le changement de compétences signalé à plusieurs reprises pour les conseillers-, dès le CEP2, on demeure dans une spécialisation de statut, au sens où les salariés vont avoir droit à un accompagnement individualisé d'un OPACIF correspondant au secteur professionnel dans lequel ils sont salariés

Réponse de B B concernant le déplacement entretien professionnel → CEP : en quoi cela est-il un risque ? Cela n'est-il pas un plus pour le salarié, qui de toute façon s'il décide de quitter l'entreprise devra négocier avec l'entreprise ?

Question : il est beaucoup question du projet professionnel et de l'emploi des personnes, qu'en est-il des entreprises ?

Réponse de S M : l'entreprise est dans la cible du Fongecif qui intervient auprès des entreprises et des branches professionnelles pour faire connaître l'offre du Fongecif en matière de CEP : il s'agit bien d'accompagner le salarié dans son projet d'évolution, de lui offrir un appui ; en aucun cas il s'agit de se substituer à l'entreprise.

Réponse de F L : ...sachant que souvent les actifs qui se posent la question de l'évolution de leur parcours professionnel s'adressent à un tiers pour réfléchir à la pertinence de leur projet, à sa faisabilité...

Réponse de B B : de ce fait on peut espérer que le CEP sera l'occasion de travailler sur l'activité réelle des personnes dans l'entreprise et par effet de conséquence sur les compétences en lien avec l'activité ; à terme c'est un enjeu pour l'entreprise.

Question : il est beaucoup question de la qualité des prestations et des actes professionnels proposés aux actifs, qu'en est-il de la qualification du conseiller en évolution professionnelle ?

Réponse de N R : pour l'instant il n'y a pas de qualification spécifique ni de critères établis ni de *référentialisation* de l'activité du conseiller CEP... et on peut considérer comme vertueux le fait de ne pas vouloir « borner » l'activité du conseiller ; alors que l'on est en perpétuel ajustement des réponses, qu'est-ce qui permettrait de dire « ceci est une bonne pratique... », « c'est un bon conseiller », ceci est la professionnalité du conseiller CEP ?

Réponse de FL : d'autant qu'aujourd'hui, les réseaux cherchent plus à réfléchir les spécificités que les choses communes !

Du fait des problèmes de sonorisation de la salle, certaines questions et réponses n'ont pu être transcrites, nous vous prions de nous en excuser.