



CNEFOP

**Premier rapport
sur la mise en œuvre
du Compte personnel de formation**



**et du Conseil en évolution
professionnelle**



Tome 2

**Rapport adopté par le CNEFOP
à la séance plénière du 12 avril 2016**

Avant-propos :

Le tome 2 du rapport sur la mise en œuvre du CPF et du CEP rassemble les contributions écrites que les personnes et organismes auditionnés ont souhaité voir figurer au rapport.

Sommaire

1	Contribution de l'APEC	p. 5
2	Contribution de la CFTC	p. 25
3	Contribution de la CGPME	p. 31
4	Contribution de la CGT	p. 35
5	Contribution de CHEOPS	p. 43
6	Contribution FAF TT	p.69
7	Contribution de la FFP	p. 91
8	Contribution de FO	p. 95
9	Contribution du FONGECIF Ile de France	p. 103
10	Contribution d'OPCALIM	p. 121
11	Contribution de Pôle emploi	p. 127
12	Contribution de l'UDES	p. 137
13	Contribution d'UNIFORMATION	p. 143
14	Contribution de l'UNML	p. 167
15	Contribution des UROF	p. 187
Annexe	Liste des personnes et organismes auditionnés	p. 193

BILAN CPF-CEP

AUDITION DES OPERATEURS 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 l'utilisation du Compte personnel de formation, ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle.

Dans cette perspective, les commissions « Qualité, Développement des compétences et des qualifications » et « Parcours professionnels » du CNEFOP vont entendre les différents acteurs concernés. C'est à ce titre que nous souhaitons vous recevoir en audition pour que vous nous fassiez partager votre analyse sur la manière dont le CPF et le CEP se sont mis en œuvre cette année.

A titre indicatif, en complément des problématiques générales posées par le cadrage que vous connaissez déjà, voici les points que nous souhaiterions vous voir éclairer :

De manière globale :

- Quels objectifs et opportunités avez-vous identifiés lorsqu'il s'est agi de déployer le CEP et le CPF ?

Le déploiement du CEP et du CPF a été pour nous l'opportunité de revisiter et d'enrichir notre offre de services au regard de dimensions non mises en œuvre jusqu'à présent dans l'offre Apec.

- Quels nouveaux enjeux au regard de la façon dont votre offre de service était jusque-là délivrée ?

Un enjeu de taille autour de la formation et de l'ingénierie de financement de la formation. Il nécessitait pour nous, au-delà de la conception de services dédiés, une montée en compétences des consultants ainsi qu'un travail de connaissance et de réseau avec l'ensemble des acteurs impliqués, notamment les financeurs.

Le mode de délivrance multicanal et l'organisation de la production des services se sont vus confortés par le cahier des charges.

Le CEP n'est pas UN service mais représente un ensemble de réponses possibles au regard d'interrogations multiformes demandant la mise en œuvre d'un conseil en évolution professionnelle. A ce titre, notre enjeu reste l'attractivité et la lisibilité de nos réponses compte-tenu des problématiques des cadres.

- Quelles réussites et limites actuelles valoriseriez-vous au terme de cette première année de mise en œuvre? (+ Bilan 2015 CEP et CPF, chiffré si possible)

La mise en œuvre du niveau 1 du CEP se trouve enrichie grâce aux professionnalisations croisées des acteurs en région, notamment dans le cadre du SPRO.

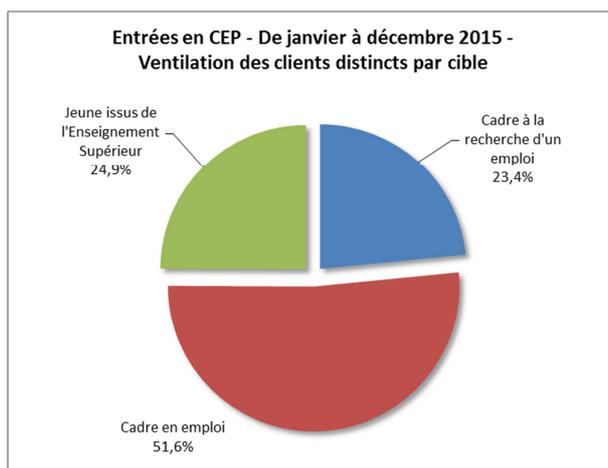
On ne note pas d'émergence significative de demandes de bénéficiaires qui évoqueraient le CEP (moins de 1% des appels au Centre de Relation Client ont pu être relié à ce thème, y compris le CPF). Les cadres continuent de nous interpeller pour trouver une réponse à leurs problématiques sans la mettre en lien, spontanément, avec le CEP.

Concernant l'articulation CEP/ CPF

Les informations, les processus de décision, l'identification respectives d'interlocuteurs ressources sont particulièrement bien avancés sur le champ de la formation pour les salariés. Que ce soit avec les OPCACIF ou les OPCA, les informations sont suffisamment stabilisées pour que les dossiers avancent de façon fluide (retours qualitatifs des consultants mission formation et échanges avec les financeurs lors des Clubs utilisateurs salariés)

En termes de réalisations chiffrées : A fin décembre 2015, 65 023 entrées en CEP « niveaux 2 & 3 » correspondant à 54 379 bénéficiaires distincts.

Services	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
Entrées en niveaux 2 et 3	5 931	5 611	6 363	5 407	3 919	6 346	4 781	3 311	6 597	6 627	5 766	4 364	65 023
Entrées en niveau 3	67	93	130	158	123	202	203	118	225	181	184	139	1 823



Sur le CEP :

- 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 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

2015

Nous avons travaillé à l'ajustement de certains services ou au renforcement de l'outillage associé à ces services afin d'être au rendez-vous de l'ambition du cahier des charges sur :

- L'ancrage marché des projets professionnels => Actualisation des connaissances des consultants sur les données marchés disponibles ainsi que sur l'art et la manière de les mobiliser au service de la réflexion ou du plan d'action d'un bénéficiaire (Journées connaissance marché). La base de données AMC (Analyseur de Marché Cadre) a été déployée auprès de l'ensemble des consultants.
- L'analyse des compétences des bénéficiaires => Renforcement sur ce point des exercices et supports proposés aux cadres sur la plateforme web Ubika (plateforme de travail partagée entre le cadre et son consultant, elle permet au cadre d'approfondir le travail réalisé lors des entretiens ou de se préparer à un entretien à venir)

Nous avons conçu, déployé puis mis en œuvre un ensemble de services et de contenus sur les problématiques de formation :

- En auto consommation, pour répondre à des bénéficiaires autonomes, en recherche d'informations et de conseils structurants pour avancer à leur rythme nous proposons un auto-diagnostic, « Formation : testez votre projet » ainsi qu'un ensemble d'articles, interview, fiches pratiques sur le sujet. Nous animerons un 1er chat conseil mi-janvier sur le site cadres « Concrétisez votre projet de formation »
- A distance, le service « Diagnostic Formation » a bénéficié des outils développés pour notre nouvelle prestation de conseil « Solution Formation »

- En proximité, nous avons élaboré une nouvelle prestation sur-mesure (2 à 8h) « Solution Formation » pour pouvoir accompagner des cadres de l'émergence de leur projet de formation jusqu'à sa mise en œuvre notamment à travers l'ingénierie du parcours et l'ingénierie financière du projet.
- Le catalogue des ateliers conseil lors des salons Apec est enrichi d'un atelier « CPF : Mode d'emploi ».

En 2016

En interne, les échanges de pratiques à visée de professionnalisation se poursuivent notamment pour traiter de la rédaction des livrables de fin de service. Les sessions sont mises en œuvre en fonction de l'analyse des besoins réalisée par les managers auprès de leurs consultants.

Nous organisons les 1er retours des bénéficiaires sur l'utilité des services enrichis et nouveaux. Nous avons également mis en œuvre les évolutions nécessaires pour fournir à la DGEFP les indicateurs attendus.

Dans les territoires, les plans d'action régionaux se mettent en œuvre au travers des présentations croisées, formalisation d'outils de repérage des personnes ressources au sein des différents réseaux et formalisation de supports et outils d'information pour les bénéficiaires (annuaire/ cartographie des acteurs locaux).

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?
 - La mise en place d'une culture commune pour l'ensemble des collaborateurs à travers des réunions animées par les Délégués territoriaux, des formations en webclass et en présentiel et un partage d'informations en local sous l'impulsion des délégués territoriaux en lien avec l'actualité des SPRO.
 - La mise en place d'un réseau de consultants mission formation (30 personnes) formés à l'ingénierie de parcours et à l'ingénierie financière. Ces consultants forment un réseau interne en appui à l'ensemble des collaborateurs sur les questions de formation.
 - Ils ont bénéficié de formations spécifiques sur l'ingénierie de parcours et de financement. Des sessions thématiques sont prévues en 2016, sur la base d'une analyse partagée des besoins des uns et des autres.
 - Une animation régulière est organisée sous forme d'échanges de pratiques pour approfondir des cas client et partager les solutions possibles.
 - Une plateforme collaborative est en place depuis début 2015 pour faciliter les échanges au quotidien et la capitalisation des connaissances. Notre support juridique intervient sur les questions si nécessaire.
 - Ils disposent également d'une veille sur l'actualité hebdomadaire de la formation.
 - La mise en place au long cours d'échanges de pratiques internes et lorsqu'organisés sur les territoires de professionnalisations croisées avec les autres opérateurs.
- Du point de vue des personnes accueillies, quels sont les services mis en œuvre aujourd'hui au titre du CEP ? (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)

Nous ne sous-traitons pas de services.

En ligne : Editorial (articles, interview, fiches pratiques, animation sur le CEP) et autoconsommation (Formation : testez votre projet)

A distance : Flash Conseil, Votre Potentiel Marché, Diagnostic Formation (pré diagnostic pour le niveau 1)

En proximité : les services individuels « Rendez-vous conseil », « Clés d'Emploi », « Next Step », « Next Step mi-carrière », « Solution Formation » et les ateliers « Préparez votre mobilité professionnelle » et « Changer de voie »

Compte-tenu de son intervention auprès des entreprises, l'Apec a organisé des ateliers et des matinales à destination des entreprises à propos de la réforme de la formation et de la mise en place de l'entretien professionnel. 3000 entreprises en ont bénéficié en 2015.

- Comment faites-vous pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

La philosophie de notre offre de service est antérieure au CEP mais elle s'y conforme :

Nous proposons une prise en charge personnalisée avec des services dont les contenus, le rythme et surtout l'objectif principal sont travaillés conjointement par le consultant et le bénéficiaire. L'enjeu est de développer le « pouvoir d'agir » de la personne.

Le 1er entretien est déterminant, il vise à mettre en mouvement la personne sur un objectif qui lui correspond et auquel elle adhère. Au fil de la prestation, les indicateurs d'engagement du cadre sont observés par le consultant (initiatives, proposition, implication dans la réflexion, travail réalisé en dehors des entretiens...), à défaut l'objectif du service ainsi que les modalités réciproques d'engagement du bénéficiaire et du consultant peuvent être retravaillés.

- 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 débutant sur ce sujet en 2015, nous avons peu de recul sur cette partie de nos services. Nous accompagnons les bénéficiaires jusqu'à la mise en œuvre effective de leur projet de formation ou d'un projet alternatif. En revanche, nous ne conservons pas de manière uniforme et centralisée les modalités des montages financiers et dispositifs mobilisés.

- 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 ? Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ?

Les outils CEP de l'Apec

L'Apec propose des outils et des contenus de différente nature : des articles, supports de réflexion, des tutoriels, des vidéos, des quizz, des grilles d'analyse, des outils de projection, des exercices... L'objectif à travers eux est guider la démarche pédagogique des consultants voire la réflexion et l'action des bénéficiaires.

Une majorité des outils est organisé en programmes personnalisables sur une plateforme de travail partagé entre les bénéficiaires et leurs consultants, Ubika. Le service dédié à la mobilité, Next Step, propose par exemple, une centaine de contenus hiérarchisés suivant une progression pédagogique.

1. Pour les bénéficiaires, les outils sont présentés lors des entretiens puis ils permettent au cadre, en autonomie d'approfondir un point ou de préparer l'entretien suivant. Exemple : grille d'analyse des compétences à partir des activités, guide de préparation d'un cahier des charges formation, support de projection pour formaliser ses aspirations professionnelles ...
2. Pour les consultants, les outils sont destinés à guider leur action : diagnostic, accompagnement à la réflexion, aide à la mise en mouvement etc ... Exemple : Le repère des temps forts du 1^{er} entretien ou la trame de synthèse plan d'action ;

Ces outils et ressources traduisent le savoir-faire de l'Apec dans la sécurisation des parcours professionnels. Certains ont été créés spécifiquement pour le CEP, d'autres existaient avant sa mise en œuvre, d'autres sont susceptibles de voir le jour en fonction de l'évolution des attentes des bénéficiaires ou des consultants.

Les outils mutualisés

Au niveau national, l'Apec a référencé sur l'Emploi Store de Pôle Emploi ses outils en auto-consommation.

Au niveau régional, partagé par l'Apec :

- Les études de l'Apec sur les Perspectives de recrutement et sur la mobilité des cadres (études annuelles) sont présentées et diffusées auprès des partenaires régionaux, dans toutes les Délégations territoriales.
- En Rhône-Alpes, dans le cadre des professionnalisations croisées entre acteurs du SPRO, l'Apec a présenté aux conseillers des autres structures ses outils en auto-consommation (l'autodiagnostic formation, notamment). Ils leur sont utiles en complément de leurs interventions de niveau 1.
- En Aquitaine, le Fongecif a assisté à un atelier sur les outils de la candidature afin de nourrir leur propre travail de conception de service sur ce sujet.

Au niveau régional, en collaboration avec les autres acteurs :

En transverse, les sites des Carif-Oref sont utilisés par les consultants Apec tant pour leurs données régionales sur le marché de l'emploi que pour leurs informations de référence sur la formation dans la Région.

- Bretagne - Sur la base d'une enquête auprès des usagers concernant leurs attentes, les acteurs du SPRO ont élaboré un plan de professionnalisation partagé.
- Normandie – Réalisation d'un guide destiné aux professionnels et permettant la connaissance des offres de service de chaque opérateur CEP.
- Nord Pas de Calais et Picardie – Compilation de fiches de présentation des acteurs. En Picardie, le site collaboratif à destination des acteurs du SPRO propose à la fois une présentation des services de ces acteurs et une présentation des ateliers de professionnalisation.
- Ile de France – contribution au comité des utilisateurs professionnels des outils de Défi Métiers.
- Pays de la Loire le Guide Pratique des Service (GPS) – Un outil web qui présente sur 3 thématiques et par territoire, les champs d'intervention, services détaillés, points et modalités d'accès à l'ensemble des acteurs du niveau 1 du SPRO.
- Poitou-Charentes – Guide régional du Cep, diffusé sur le site du Carif.
- Aquitaine – Cartographie des acteurs (coordonnées, cibles, modalités d'accès) mise à disposition des professionnels (format Excel). Une version mise en scène avec un outil de cartographie est en cours d'élaboration.
- Languedoc- Roussillon – Espace collaboratif et espace documentaire mis à disposition par la Région auquel les acteurs du SPRO contribuent.
- Rhône-Alpes – annuaires et agendas partagés entre acteurs et conception d'un répertoire des services de l'ensemble des acteurs. Dématérialisation de certains outils d'information portés par le PRAO (Netvibes et plateforme collaborative)
- PACA – Mise en place d'un fichier partagé référençant les interlocuteurs conseil par opérateur avec les coordonnées des interlocuteurs pour faciliter la prise de contact.

Le guide Repères

Le guide Repères est en cours de diffusion, il est à disposition sur notre intranet, dans le dossier d'information et de documentation sur le CEP. Cette communication sera soutenue à l'occasion du bilan à un an de la mise en œuvre du CEP et idéalement portée par les délégués territoriaux. L'action se déclinera en plusieurs étapes :

1. Partager les points saillants du guide Repères dans le cadre d'une communication interne générale – poursuite de la démarche de mise en place d'une culture commune.
 2. S'appuyer sur cette première communication et la relayer au niveau territoire dans le cadre d'échanges avec les acteurs du SPRO, partenaires etc ... selon les synergies nouées.
 3. Poursuivre l'appropriation des conseillers dans le cadre des échanges de pratiques en le reliant à leurs usages auprès de nos bénéficiaires.
 4. Nourrir les travaux et chantiers des services supports (RH et formation – identification des axes de professionnalisation et animation des échanges de pratiques, Stratégie – Evolution des services et de la satisfaction client, Direction des Partenariats – Enrichissement des conventions existantes...)
- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

L'organisation de l'Apec a changé en 2014 afin de favoriser la mise en œuvre du CEP : une organisation en 12 délégations territoriales sur le même schéma territorial que les SPRO afin de favoriser les synergies entre acteurs.

La connaissance réciproque des acteurs est facilitée par l'existence de ce référentiel commun qu'est le cahier des charges du CEP.

En 2015, la politique de partenariats de l'Apec s'est accélérée avec

- La signature des chartes des SPRO.
 - L'Apec s'inscrit dans l'animation des échanges au niveau institutionnel, la Délégation territoriale est activement présente quel que soit le niveau d'animation retenu par la Région (1 instance régionale ou plusieurs instances territoriales).
 - Au niveau opérationnel, les présentations croisées et rencontres entre opérationnelles sont facilitées et encouragées.
- Avec Pôle Emploi, la mise en place de conventions locales ou l'identification de réseaux de référents sur la formation (Normandie et Bretagne)
- Avec les organismes paritaires
 - Convention nationale avec le FPSPP,
 - Convention spécifique et plans d'actions avec les Fongecif (Présentations croisées des offres de services dans l'ensemble des régions, fiches de liaison en Aquitaine et en Ile de France, Observations croisées des conseillers en situation professionnelle en Languedoc et en PACA
 - Conventions nationales avec chaque OPACIF et convention régionale « commune » avec les OPACIF en Languedoc Roussillon,
 - Conventions nationales avec les OPCA, et des déclinaisons locales : Ateliers ou matinales en co-animation à destination des entreprises à propos de l'entretien professionnel, du CEP et du CPF (Nord Pas de Calais, Rhône Alpes, Midi-Pyrénées, PACA)

Des actions et stratégies diversifiées sont mises en œuvre, elles répondent aux besoins identifiés par les acteurs au niveau des territoires.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

C'est le SPRO qui est en responsabilité de coordonner les opérateurs du CEP en région, l'Apec s'adapte aux besoins et aux attentes particulières de chaque SPRO.

Fréquemment la coordination du CEP est intégrée à celle du SPRO qui intègre une palette d'acteurs très large.

Notre organisation en délégations territoriales garantit un interlocuteur en charge de la mise en œuvre du CEP pour chaque SPRO, y compris quand cette mise en œuvre est déclinée en territoires.

En 2015, les travaux se sont concentrés sur l'élaboration des chartes SPRO puis sur le référencement et l'interconnaissance des acteurs du niveau 1.

Quelques spécificités :

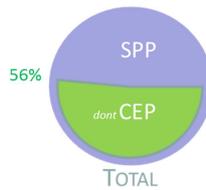
- En Pays de la Loire : Elaboration d'une fiche de liaison partagée par l'ensemble des acteurs.
 - En PACA : Les acteurs de chaque territoire devront concevoir et mettre en œuvre une action COMMUNE pour se rapprocher des publics (pas encore de visibilité sur ces projets 2016)
- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?). Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Le pilotage des services répond à 2 objectifs principaux :

- Garantir l'atteinte des objectifs quantitatifs (volume et performance) assignés à l'Apec dans son mandat de service public ;
- Veiller à l'utilité des services pour les bénéficiaires.

Dans ce cadre, un objectif national décliné pour chaque délégation territoriale permet de piloter la part des services CEP dans l'ensemble des services délivrés.

En 2015, 56% du volume d'heures de services de conseil délivrés appartiennent au référentiel de services du Conseil en Evolution Professionnelle



- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

La communication nous semble être le levier principal à ce jour. Il s'agit de faire connaître le CEP et ses bénéfices ainsi que le CEP à l'Apec. Des vidéos et de l'éditorial contribueront à la mise en œuvre de ce levier important.

Nous organisons un suivi régulier de la satisfaction et de la perception d'utilité par les bénéficiaires ce qui permet, si nécessaire d'élaborer des mesures correctives ou des plan d'actions en conséquence.

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

Le CPF est présenté comme un levier de financement des projets de formation. Il est mis particulièrement en évidence quand le bénéficiaire est à l'origine et à l'initiative du projet de formation. Pour les salariés, l'intérêt d'associer l'entreprise est toujours présenté. Le cas échéant, le consultant travaille avec le cadre sur la présentation de la démarche à l'entreprise.

- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Pour les bénéficiaires cadres salariés dont les projets sont simples (formations courtes, nombre d'heures suffisantes) le circuit court est parfaitement adapté. Les évolutions du site présentées récemment et notamment la dématérialisation de la DPC seront des facilités complémentaires. Il évite d'allonger inutilement les délais de validation du financement. Il permet à l'opérateur CEP que nous sommes de conserver de la disponibilité pour conseiller des cadres qui en ont besoin.

- 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 trop peu de recul sur la question pour savoir si de nouvelles ingénieries de parcours voient le jour.

Nous avons mis en place un réseau interne de personnes ressources sur les questions de formation (opérationnel, juridique, formation interne, formateur externe, relations partenariales). Les consultants missions formation ont bénéficié de formations sur les dispositifs de financements et sur l'ingénierie.

L'actualisation de leurs connaissances et le partage de leur savoir-faire est outillé par la mise à disposition d'un outil de partage et de mutualisation.

L'Apec s'est engagée dans l'actualisation et le développement de ses partenariats et de ses présentations croisées avec les financeurs, tant au niveau national qu'au niveau régional.

- 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,...)

Côté salariés, le double effet du renforcement des partenariats associé au travail du FPSPP avec les OPCA et les OPACIF a permis d'aboutir au dernier trimestre 2015 à un bon maillage des échanges opérationnels. Notre volumétrie de bénéficiaires sur le sujet de la formation ne nous contraint pas à hiérarchiser les 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...)

Côté salariés, pas d'alertes remontées par les consultants à ce jour. La mise en place de réseaux de personnes ressources fluidifient les échanges et l'avancement des dossiers.

- Comment pilotez-vous la mobilisation de la formation au sein de votre réseau, du CPF en particulier ?

La formation demeure un outil au profit des projets des bénéficiaires de nos services. La mobilisation de la formation, a fortiori la mobilisation du CPF, n'est pas, à ce jour, pilotée en tant que telle. Les services mettant en œuvre une thématique formation sont identifiés et ne sont mobilisés que s'ils répondent à une problématique client.

- Sur les formations éligibles, quel regard portez-vous sur la « qualité » des listes produites à ce jour ? Correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez ?

Pour mémoire, compte tenu de la nature des clients de l'Apec, le recours à la formation représente un pourcentage faible de cette cible. En effet, parmi l'ensemble des bénéficiaires de nos services, 7% d'entre eux s'intéressent à la question de la formation, ce qui ne signifie pas qu'ils ont l'intention de mettre en œuvre un projet de formation.

Nous pourrions néanmoins évoquer non pas la qualité des listes mais la difficulté d'accès à ces dernières. Ce point est déjà identifié mais il est vraiment problématique (à tel point que les consultants téléchargent les listes Excel pour trouver ce qu'ils cherchent) Le moteur de recherche de moncompteformation.gouv.fr est très perfectible. Quant à la recherche d'un organisme prestataire de la formation identifiée dans une liste, elle est particulièrement fastidieuse.



Commissions CNEFOP
20 Janvier 2016

UN NOUVEAU SOCLE JURIDIQUE DEPUIS 2012

- ANI de juillet 2011
- Mandat de Service Public de 2012 pour 5 ans

Apec : Opérateur National du CEP (loi du 5 mars)

850 COLLABORATEURS
RESSOURCES : 110 M€
4 MISSIONS FONDATRICES

UN PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016



1 PORTAL WEB
2 APPLICATIONS « MOBILE »



12 DÉLÉGATIONS TERRITORIALES



850 collaborateurs
26 CENTRES
12 Antennes
7 Permanences



1 CENTRE DE RELATIONS CLIENTS
5 ESPACES DE CONSEIL A DISTANCE

MARCHÉ & MISSIONS DE L'ÀPEC

3,4 MILLIONS DE CADRES ACTIFS SALAIRES

300 000 DEMANDEURS D'EMPLOI

100 000 JEUNES ISSUS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

500 000 ENTREPRISES (AU MOINS UN CADRE)

217 GRANDES ENTREPRISES
4500 ETI, 130 000 PME
365 000 MIC

INSTITUTIONNELS
INTERMÉDIAIRES RECRUTEMENT
ENTREPRISES
CADRES

180 000 RECRUTEMENTS DE CADRES



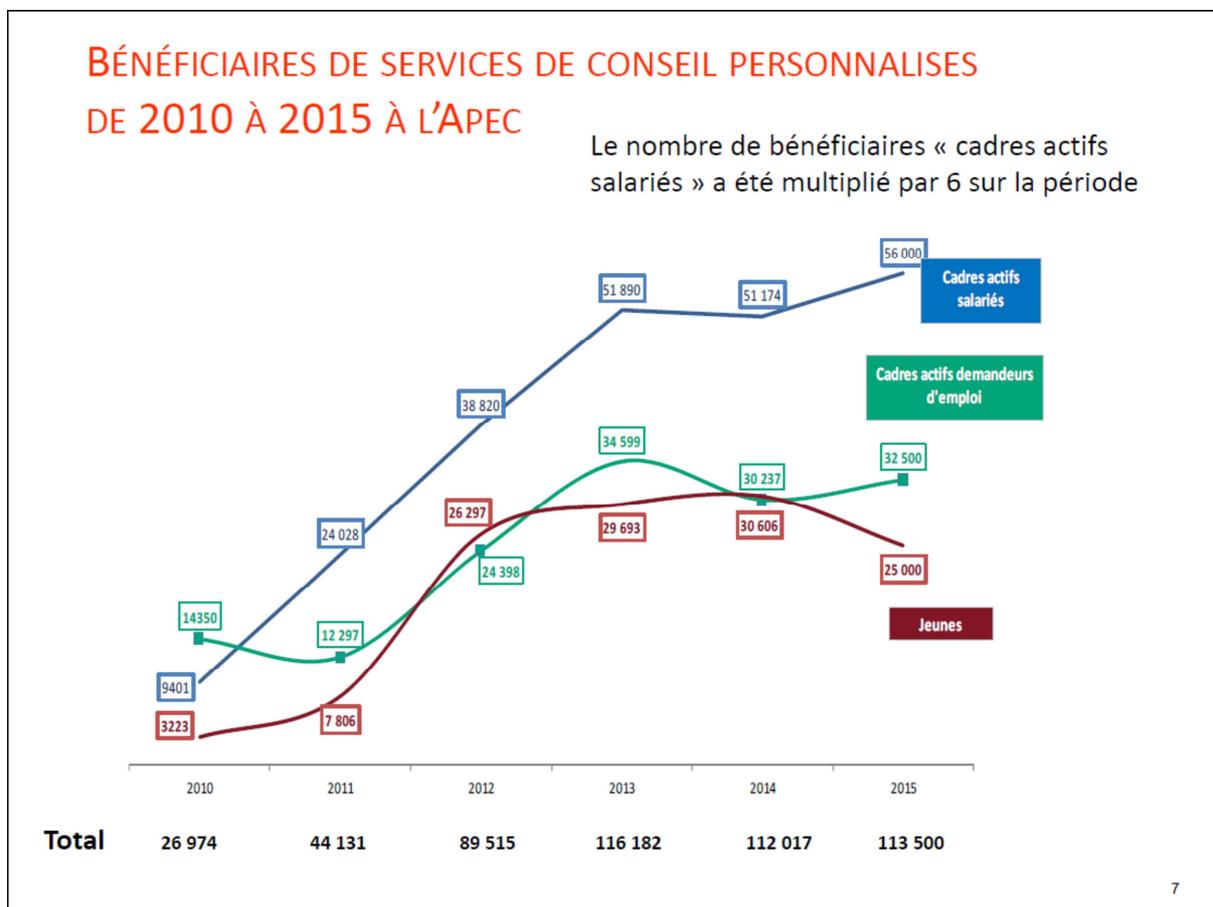
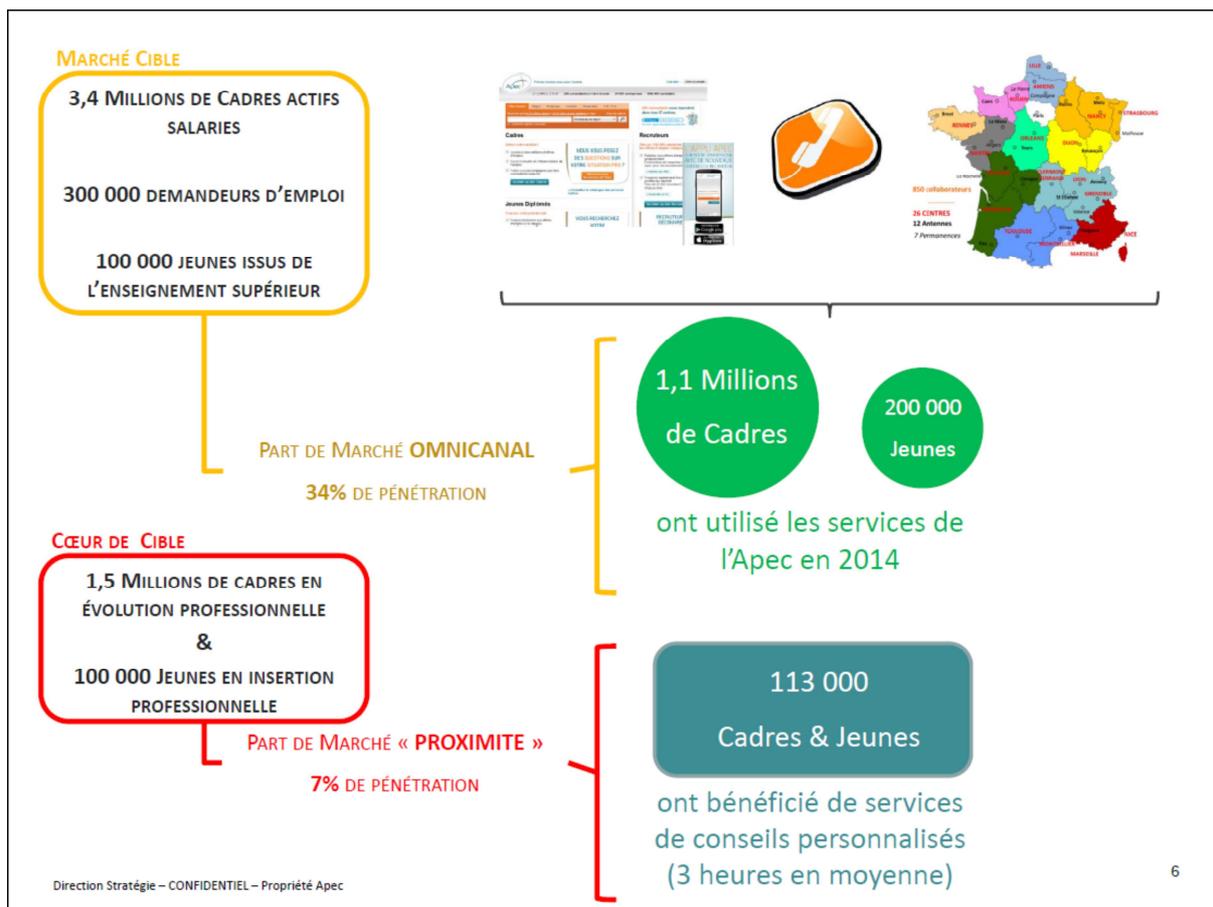
MOBILITÉ DES CADRES ET SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

LES CADRES & LA MOBILITE PROFESSIONNELLE

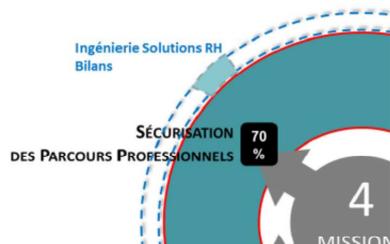
❖ 3,4 millions de cadres actifs salariés :

- 34% sont restés en « simple veille » sur le marché de l'emploi dans l'année : par exemple en consultant des offres d'emploi, en déposant leur cv dans des cvthèques mais sans « passage à l'acte ».
- 42% ont entrepris des « démarches actives de mobilité » dans l'année (environ 1,5 M de cadres) : envoi de candidatures notamment
- 41% songent à changer d'entreprise dans les 3 ans à venir.
- 45% envisagent de changer de poste dans leur entreprise.
- Un quart souhaitent changer de métier dans les 3 ans à venir.
- 25% des cadres connaissent une mobilité dans l'année (7% changent d'entreprise)

❖ Un potentiel de cadres en attente de conseil en évolution professionnelle autour de 1,5 millions de personnes (y compris demandeurs d'emploi).



MISSION 1 : SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS



3,4 MILLIONS DE CADRES ACTIFS SALARIES

300 000 DEMANDEURS D'EMPLOI

100 000 JEUNES

75 MILLIONS D'EUROS DE RESSOURCES MOBILISÉES

450 COLLABORATEURS

CŒUR DE CIBLE ACTIFS SALARIÉS



ont utilisé les services de l'Apec en 2014



113 500 clients ont bénéficié de services de conseils personnalisés, soit 2,5 fois plus en 3 ans.

16 000 jeunes sans emploi ont bénéficié d'un accompagnement renforcé

Le temps moyen de conseil des cadres et jeunes à l'Apec est de 3,3h (productivité accrue de 22% en 3 ans)

92% des cadres bénéficiaires des services recommandent les services de l'Apec,

52% cadres bénéficiaires des services ont connu une mobilité ou un retour à l'emploi,

65% des cadres demandeurs d'emploi de longue durée accompagnés par l'Apec

ont retrouvés une activité suite au service ; 43% en CDI ou CDD de plus de 6 mois,

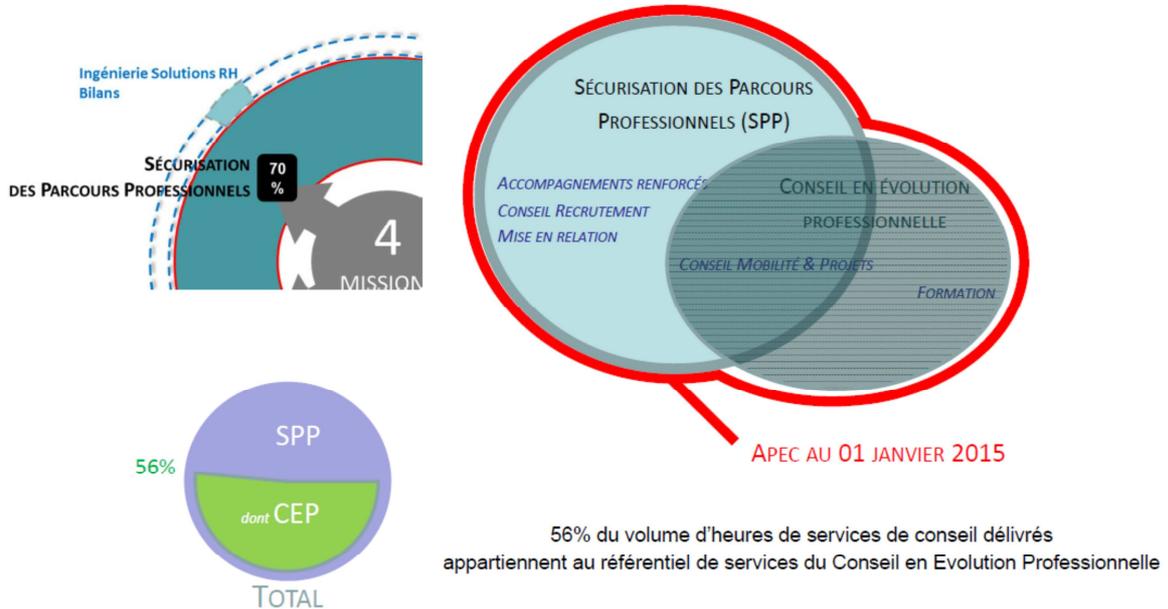
68% des jeunes entrés en accompagnement ont retrouvé un emploi dans l'année, dont 45% en CDI.

LE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE (CEP) DEPUIS LE 01 JANVIER 2015

UNE MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

- ❖ Une Gouvernance unanime sur l'implication et les conditions de mise en œuvre du CEP à l'Apec,
- ❖ Un enrichissement et une « revisite » de l'ensemble de l'offre de services sur toutes les modalités de délivrance : création d'auto-consommables web CEP, d'ateliers spécifiques, de prestations individuelles comme « Solution Formation »
- ❖ L'ensemble des conseillers et consultants sont concernés :
 - ❖ Plan d'accompagnement et de formation déployés auprès de l'ensemble des collaborateurs
 - ❖ Guide Repères CEP en ligne sur notre intranet et déployé aux équipes
- ❖ Création de référents spécifiques en charge des dossiers mobilisant de l'ingénierie financière de formation :
 - ❖ Environ 30 collaborateurs en charge des cadres mais aussi en support de l'ensemble du réseau,
- ❖ Une mobilisation effectuée à iso-ressources Apec par redéploiement interne,
- ❖ Une réorganisation du réseau en 12 Délégations Territoriales.

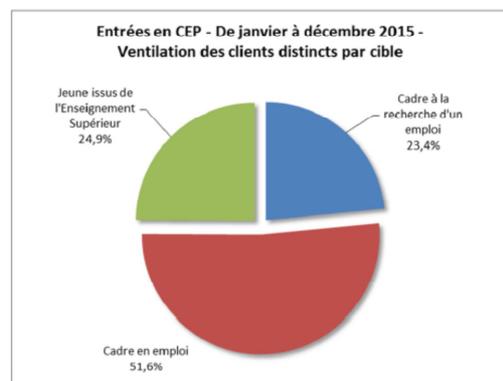
EN TERME DE VOLUME D'ACTIVITÉS



EN TERME DE VOLUME D'ACTIVITÉS

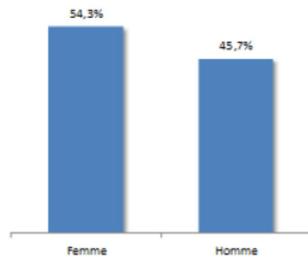
Services	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
Entrées en niveaux 2 et 3	5 931	5 611	6 363	5 407	3 919	6 346	4 781	3 311	6 597	6 627	5 766	4 364	65 023
Entrées en niveau 3	67	93	130	158	123	202	203	118	225	181	184	139	1 823

A fin décembre 2015,
65 023 entrées en CEP « niveaux 2 & 3 »
correspondant à 54 379 bénéficiaires distincts

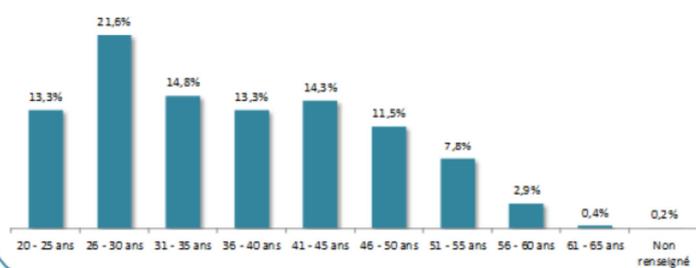


PREMIERS INDICATEURS

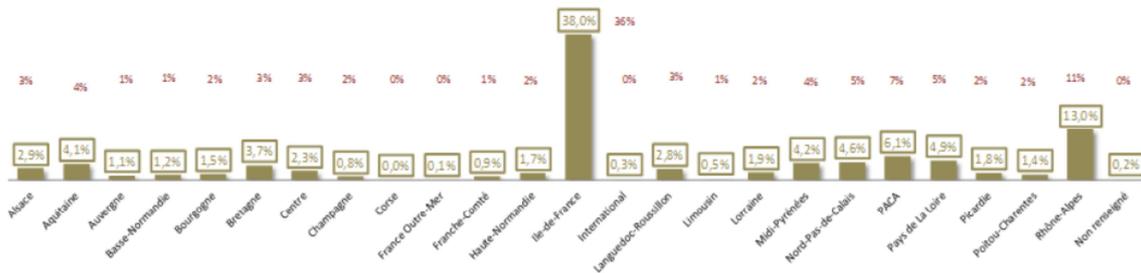
Entrées en CEP - De janvier à décembre 2015
- Ventilation des clients distincts F / H



Entrées en CEP - Janvier à décembre 2015 - Ventilation des clients distincts par âge

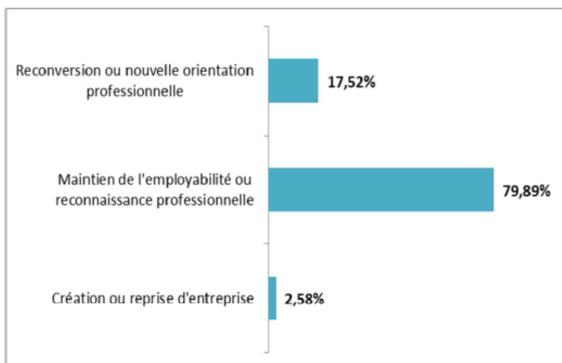


Entrées en CEP - Janvier à décembre 2015 - Ventilation des clients distincts par région



* Récapitulatif par région des effectifs de clients par région / Sources : Apec, Perspectives de l'emploi de 2015.

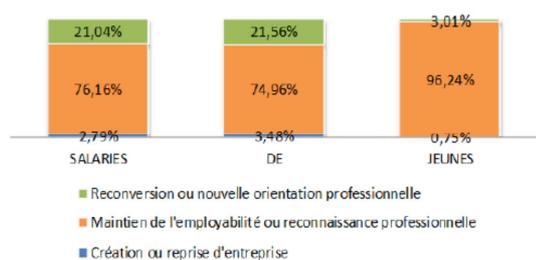
PREMIERS INDICATEURS



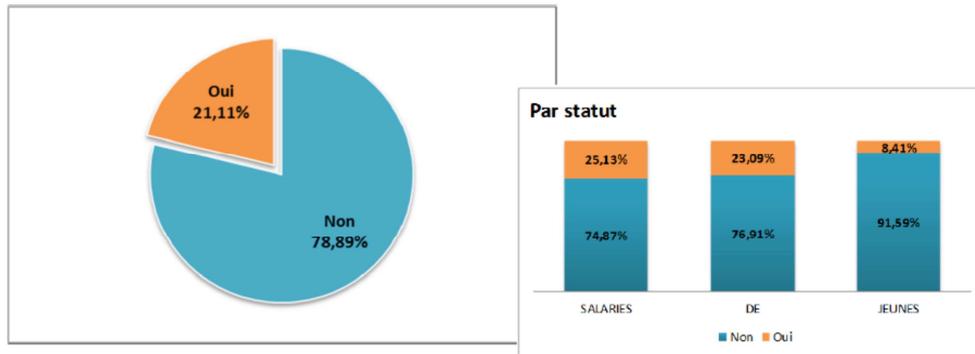
Par services



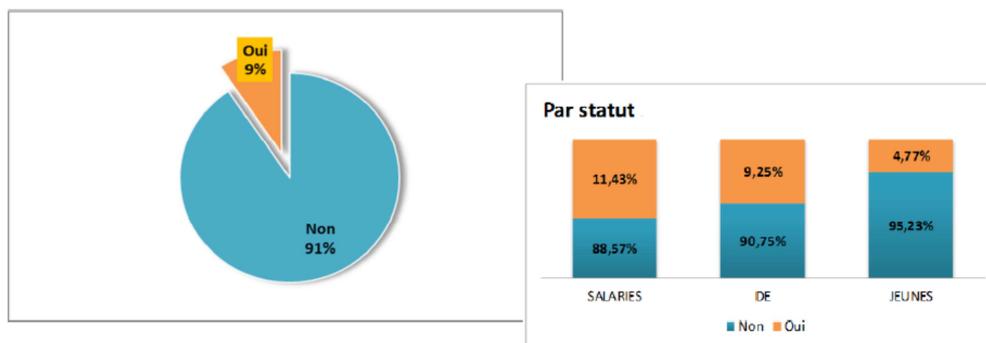
Par statut



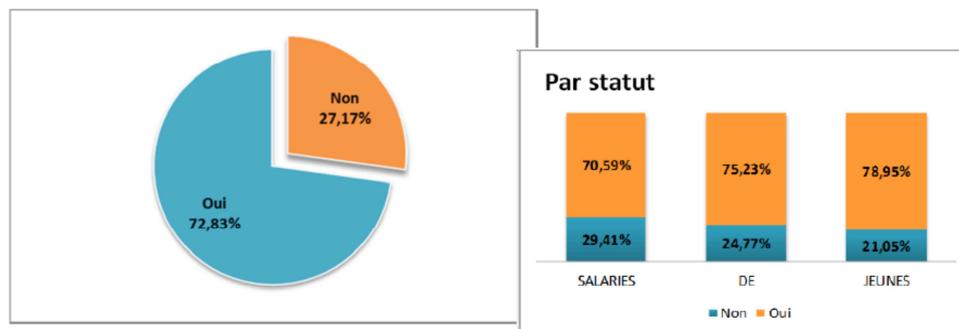
UN PROJET DE FORMATION A-T-IL ÉTÉ ABORDÉ ?



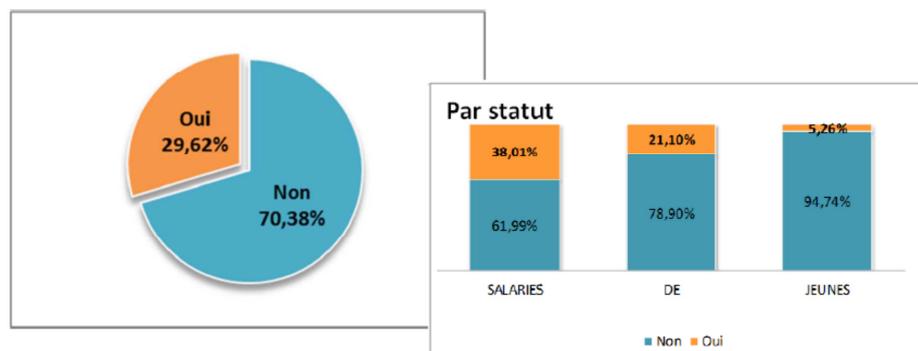
UN PROJET DE FORMATION A-T-IL ÉTÉ MOBILISÉ ?



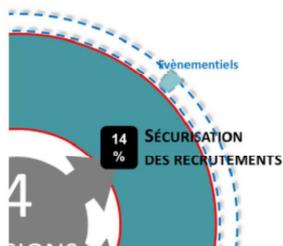
LA FORMATION MOBILISÉE EST-ELLE QUALIFIANTE ?



LA FORMATION A-T-ELLE MOBILISÉE LE CPF ?



MISSION 2 : SÉCURISATION DES RECRUTEMENTS DES ENTREPRISES



500 000 ENTREPRISES
(AU MOINS UN CADRE)

217 GRANDES ENTREPRISES
4500 ETI, 130 000 PME
365 000 MIC

15,5 MILLIONS D'EUROS DE
RESSOURCES MOBILISÉES

60 COLLABORATEURS

CŒUR DE CIBLE PME/PMI



ont utilisé les services
de l'Apec en 2014



bénéficiaires de matinales et ateliers
(CEP/CPF, Entretiens professionnels,
pratiques RH...)

UNE POLITIQUE DE PARTENARIATS ACCÉLÉRÉE EN 2015

- ❖ Avec les régions :
 - ❖ Signatures des chartes SPRO,

- ❖ Avec Pôle Emploi :
 - ❖ Dispositifs locaux sur accompagnement à ingénierie financière de formation.

- ❖ Avec les organismes Paritaires :
 - ❖ Convention nationale avec le FPSPP,
 - ❖ Convention spécifique et plans d'actions avec les Fongecif,
 - ❖ Conventions nationales avec chaque OPACIF et convention régionale « commune » avec les OPACIF en Languedoc Roussillon,
 - ❖ Convention avec les OPCA,

- ❖ Avec les Branches Professionnelles

UNE PREMIÈRE DÉCLINAISON DANS LES TERRITOIRES

BRETAGNE

- Outils de repérage des acteurs et des services
- Convention avec Pôle Emploi
- Journées de professionnalisation croisée inter-opérateurs
- Identification des personnes référentes dans les OPCA et OPACIF

NORMANDIE

- Présentation croisée des Offres de Services + Guide inter-opérateurs
- Forum régional centré sur les seniors avec la Cité des Métiers.
- Organisation des échanges Pôle Emploi avec un réseau dédié de référents financement de la formation.

ILE DE FRANCE

- Participation au Comité des Utilisateurs de DEFi Métiers sur l'orientation.
- Organisation de réunions thématiques « financement » avec financeurs et organismes.

NORD PAS DE CALAIS - PICARDIE

- Co-organisation d'événements Emploi/Formation avec autres acteurs
- Processus de suivi de financement finalisé pour les salariés : interlocuteurs identifiés et liens tissés.

CENTRE

- Plan d'actions avec Fongecif
- Journées de professionnalisation croisée inter-opérateurs

PAYS DE LA LOIRE

- Outil GPS – Guide Pratique des Services par territoire
- Rencontres collectives et individuelles consultant formation Apec et référents formation des autres opérateurs
- Fluidité des relations avec les financeurs de formation

AQUITAINE POITOU CHARENTE

- Cartographie des acteurs et mise à disposition de l'ensemble des acteurs SPRO.
- Invitation du Fongecif : observation d'un atelier pour reprise.
- Qualité du retour sur les dossiers par les financeurs en Aquitaine

MIDI PYRÉNÉES LANGUEDOC ROUSSILLON

- Convention de partenariat Apec, FONGECIF, AFDAS, UNIFAF, UNIFORMATION, FAFTT
- Apec prescripteur régional des formations financées par le région au même titre que PE, ML et Cap Emploi

PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR CORSE

- Fichier partagé recensant les interlocuteurs conseil par opérateurs.
- 2 x 3 journées de professionnalisation « Vis mon poste » croisée avec Fongecif
- Intervention croisée Apec/Fongecif en entreprise

ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE ARDENNES

- Participation du consultant Formation Apec à des groupes de travail inter-opérateurs
- Organisation d'une journée régionale à venir pour optimisation de la connaissance des financements de tous les acteurs du CEP

BOURGOGNE FRANCHE COMTE

- Co-animations avec UNIFAF FC d'interventions sur le CEP à destination de salariés du secteur sanitaire et social.
- Promotion croisée avec Fongecif FC

RHÔNE ALPES AUVERGNE

- Partage sur les auto-consommables Apec, ex: auto-diagnostic utilisé par les autres conseillers.
- Co-animation Opcalia puis Uniformation de Matinales d'information CEP/CPF



19

Direction Stratégie – CONFIDENTIEL – Propriété Apec

EN SYNTHÈSE, NOS PREMIERS ENSEIGNEMENTS...

Direction Stratégie – CONFIDENTIEL – Propriété Apec

20

NOS PREMIERS ENSEIGNEMENTS (1/2)

- ❖ Les Cadres sont « précurseurs » dans leurs comportements de transition professionnelle => les comportements de demain ,
- ❖ Le Conseil en Evolution Professionnelle ne s'accompagne pas systématiquement de projet de formation,
- ❖ Le premier « partenaire » des actifs salariés dans l'évolution professionnelle est l'Entreprise, le cas échéant relayé par les Branches Professionnelles,
- ❖ L'opérateur CEP vient en complément des dispositifs de l'Entreprise,
- ❖ La relation est « Omnicanale » dans la transition professionnelle : complémentarité forte entre les services en ligne, à distance et de proximité,
- ❖ La pénétration auprès des actifs salariés est progressive (5 ans à l'Apec) car c'est un marché non-captif,

NOS PREMIERS ENSEIGNEMENTS (2/2)

- ❖ Les compétences nécessaires pour conseiller les actifs sont en miroir des compétences des bénéficiaires visés,
- ❖ L'organisation doit être ajustée en fonction des promesses relationnelles : 24/24 pour internet et plages horaires larges pour les services de conseil,
- ❖ La personnalisation des services – approche situationnelle - est la clé de succès de la pertinence des conseils délivrés,
- ❖ L'adaptation de l'Offre de Services aux spécificités territoriales est un atout,
- ❖ La lisibilité et l'accessibilité de l'Offre de Services sont les leviers principaux de pénétration sur la cible actifs salariés, la coordination des opérateurs CEP, notamment dans le cadre du SPRO, en est un accélérateur,
- ❖ Des difficultés d'appropriation des mécanismes (et mise en œuvre) de financement de la formation,
- ❖ Le CPF : pas encore un outil d'autonomie pour les actifs salariés.

BILAN CPF-CEP

Vision portée par Maxime DUMONT

Chef de file Formation professionnelle à la CFTC

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, ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle.

Dans cette perspective, les commissions « *Qualité-Développement des compétences et des qualifications* » et « *Parcours professionnels* » du CNEFOP vont entendre les différents acteurs concernés. C'est à ce titre que nous souhaitons vous recevoir en audition pour que vous nous fassiez partager votre analyse sur la manière dont le CPF et le CEP se sont mis en œuvre cette année.

A titre indicatif, en compléments des problématiques générales posées par le cadrage que vous connaissez déjà (cf. PJ), voici les points que nous souhaiterions vous voir éclairer :

De manière globale :

- 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 ?

Malgré de gros efforts de la CFTC pour informer/sensibiliser ses militants sur ces outils/dispositifs, force est de constater qu'ils sont encore peu connus du grand public, notamment auprès de celles et ceux qui en ont le plus besoin (objectifs, modalités, ...). Pour preuve, beaucoup n'ont pas encore activé leur CPF (2,8 millions sur un total de 23 millions). Les salariés se sentent un peu perdus. Il est difficile de se prendre en main lorsqu'on ne connaît pas les rouages.

Cependant, nous estimons, qu'un an après sa mise en œuvre, ce nouveau dispositif, voulu par les signataires, est une réussite. Les statistiques de la DGEFP mettent bien en exergue le bien-fondé de ce dispositif en particulier sur la question centrale qu'est la qualification des salariés.

Si le démarrage du CPF fut laborieux, nous ne pouvons que constater la montée en puissance des inscriptions sur le serveur de la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC).

- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?

Les limites : certaines entreprises jouent le jeu (information/sensibilisation) et d'autres non (indifférentes d'être à l'amende) au lieu de s'impliquer dans les systèmes. Le côté « retard » de certaines entreprises jalouses de leur indépendance en termes de « gratification interne » via la formation, joue encore.

Il est encore trop tôt pour définir limites/réussites ... laisser du temps et évaluer avant toute nouvelle réforme. De plus l'aspect lointain de la sanction (vérification des critères au bout de 6 ans) laisse un sentiment de temps, qui pour certains, pourrait amener au cas où le système serait jugé avant le terme non concluant, à l'abandon des obligations, voir (comme s'est bien Français) demander une dérogation supplémentaire.

Nous assistons encore trop au « il est urgent d'attendre ! »

Les réussites : les salariés qui s'intéressent à leur avenir professionnel ou à leur reconversion ont accès à une seule liste via la CDC. L'information via les OPCA est de plus en plus accessible et compréhensible du grand public. La sanctuarisation du CPF permet dans les entreprises, là où il est connu, de travailler sur un co-investissement entreprise/salariés par la voie de l'abondement.

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 ?

Tous les opérateurs ne sont pas au même niveau (formation des équipes, définir un projet professionnel, assurer un accompagnement, ...). Pôle emploi pratique le niveau 1 de façon presque automatique, moins le niveau 2 et pour ainsi dire jamais le niveau 3 ! Hors ce niveau est fondamental pour accompagner le demandeur dans sa recherche de financement et d'obtention de la formation. Pôle emploi doit redresser la barre car il est à la traîne. Il serait peut-être nécessaire de regarder vers d'autres opérateurs comme les CIBC...

- Quel regard portez-vous sur l'accès au CEP et la qualité du service rendu par les opérateurs ?

L'universalité de cet outil est une chose pour aider/inciter la population active à concrétiser un projet. Par contre, quant à la compétence des conseillers, nous regrettons que les CIBC n'aient pas été associés. Ils disposent de compétences, d'outils et d'expérience. Les conseillers des CIBC sont psychologues du travail (qualification indispensable pour analyser le profil d'une personne). Certains évoquent même l'AFPA en tant qu'EPIC par son côté de service public. Encore faut-il qu'il n'y ait pas un risque qu'il soit juge et partie.

La communication sur les CEP est primordiale et la CFTC s'y est employée. Elle propose de mettre en place une lettre de réflexion à destination du CNEFOP et du COPANEF pour aller au-delà des 5 opérateurs institutionnelles. Pourquoi ne pas valider en régions d'autres organismes après consultation des COPAREF et CREFOP ?

Lorsque nous disposerons d'un retour fiable de l'action des différents acteurs du CEP, des difficultés qu'ils ont rencontrés et de certaines impossibilités constatées, nous demanderons une réflexion sur ce sujet. La proximité doit être au centre de la problématique des CEP, c'est à ce prix que nous réussirons la réforme.

Concernant le CPF :

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

L'élaboration des listes est une machine infernale ! L'appropriation par les branches a été fort difficile. Pour autant le COPANEF, via la mise en place de son comité de suivi (le Cosui), n'a pas ménagé ses efforts. Pour preuve nous en sommes à la version 4 de la liste LNI.

Le fait de recentrer le CPF sur des formations qualifiantes est une bonne chose. Toutefois, personne ne contestera la complexité de la constitution des listes qui a mobilisé les partenaires sociaux et les branches pour choisir les formations éligibles, d'ailleurs toutes les branches n'ont pas encore finalisées leurs listes. Ce système peut laisser apparaître parfois une inégalité d'accès entre les salariés suivant leur situation, puisqu'un salarié d'une entreprise ayant des implantations dans plusieurs régions, peut, ne pas avoir les mêmes droits en termes d'accès à la formation que son collègue. C'est pourquoi, il aurait peut-être été plus simple d'ouvrir l'éligibilité du CPF à l'ensemble des certifications du RNCP. Surtout, que lorsqu'on dépose un titre ou une certification au RNCP, la demande d'inscription doit comporter une note d'opportunité sur les débouchés réels en termes d'emplois potentiels. Le principe d'utilité réelle de la formation en terme d'emploi est ainsi bien sauvegardé, les risques de formations « macramé » étant du coup minimisés.

- Comment votre branche s'est-elle saisie de l'exercice ? quelle méthode suivie ? le résultat est-il satisfaisant ? perfectible ? pourquoi et comment ?

Excellent travail réalisé par la métallurgie (métiers en tension et d'avenir, hausse des CQPM), par contre d'autres ont été réticentes par rapport à l'exercice.

La branche du Transport à mis en place également des indicateurs de recrutement et de suivi de la formation par l'entremise de sa CPNE FP et de son observatoire national prospectif des transports de la logistique (OPTL) et de ses déclinaisons régionales.

Des réunions de mandatés nationaux, fédéraux et régionaux sont organisées et depuis la mise en place du CPF au sein de notre Confédération.

- En quoi le CPF constitue-t-il un signal structurant du marché de la formation ?

Il apporte de la clarté sur les formations puisqu'elles doivent être obligatoirement qualifiantes, gage de sécurisation des parcours professionnels et de reconnaissance sur le marché du travail. Les OF sont contraint d'adapter leur offre de formation. Il se pratique sous certaines conditions dont les règles sont connues, notamment par ceux qui travaillent dans 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 principe, nous considérons que l'ensemble des dispositifs doit se mettre en conformité avec le CPF. Sur les résultats observés, nous ne disposons pas encore de suffisamment de recul pour statuer sur la question.

Le CPF peut s'articuler sur plusieurs dispositifs et se construire ou se co-construire avec eux. Le CPF n'est toutefois qu'un « coup de pouce » à la qualification volontaire des salariés. Il ne réglera pas tout, loin s'en faut, car il ne représente que 150h00 !

- 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 ?

Laisser un temps d'incubation. Les régions disposant de suffisamment de structures et de personnels pourront s'en sortir. Nous constatons encore sur le terrain un manque d'information sur ces nouveautés.

Elargir le champ du CPF pour tenir compte à la fois des impératifs régionaux, territoriaux et de la saisonnalité.

Les salariés ne sont pas assez informés par les employeurs au sein des entreprises. Ils ne sont pas au fait de l'ensemble des réseaux d'informations qui peuvent diffuser l'information (OPCA, COPAREF, COPANEF, CNEFOP, CREFOP...).

Nous portons un réel espoir sur l'entretien professionnel qui doit permettre aux entreprises et aux salariés de se parler en direct de l'avenir du salariés dans et hors de l'entreprise, de la formation ... et in fine de faire (comme Mr JOUDAIN) de la GPEC sans le savoir.

- 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...) ?

Le FPSPP, à la demande du COPANEF, a créé un abondement du CPF dans son annexe financière, notamment pour les salariés les plus éloignés de l'emploi, en abondant le CPF des demandeurs d'emploi de 100h00 minimum (pour ceux qui ont moins) et en le portant à 200h00 en cas de formation longue. Abondement complémentaire via accord de branche ou d'entreprise. Susciter de l'appétence à se former sur des actions qualifiantes afin de sécuriser les parcours professionnels.

Mais force est de constater, que sur la possibilité de 9 abondements prévus dans les textes, le seul abondement existant et l'ex DIF. Les entreprises sont extrêmement réticentes à abonder le CPF de leurs salariés, étant très satisfaites d'être passées de 1,6% de taxe à 1% ! L'abondement est plus « facile » à obtenir lorsque l'entreprise gère en direct sont 0,2% et si le CPF porte sur la possibilité de faire de la formation obligatoire avec.

Ne nous cachons pas derrière un optimisme béat, la formation reste, pour les entreprises, une contrainte et non un investissement.

- Comment votre OPCA s'est-il saisi de son rôle pour faciliter la mobilisation du CPF, notamment vis-à-vis des TPE ?

Information/communication à destination des employeurs. Formation des administrateurs sous forme de séminaires. Création de plaquettes à destination des partenaires sociaux et des entreprises. Déplacement des délégués régionaux dans les entreprises pour les aider à la mise en place de l'entretien professionnel.

- Quel impact du CPF sur votre stratégie globale de financement de la formation professionnelle dans votre branche ? les autres dispositifs (la pro, le plan etc.) ? quelles conséquences concrètes au sein de l'Opcv en termes de gestion des différents dispositifs de financement de la formation mobilisables ?

Recentrage sur des actions qualifiantes. Il n'y a pas encore d'accord de branche dans le transport, nous sommes en cours de négociation, qui achoppe sur l'abondement. L'OPCA Transports et Services ne peut donc avancer sur le CPF via des prises en charges novatrices, via le contrat de professionnalisation ou le plan. Mise en place d'un service T-DIAG (service RH) pour aider les TPE/PME dans l'appropriation de l'ANI ;

- 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...)

Impact positif sur leur politique de formation. Cependant, toutes les entreprises ne sont pas logées à la même enseigne (les plus grandes : Commission formation, accord FPC et GPEC, comité d'entreprise, ...). Les TPE étant les parents pauvres, ils doivent bien souvent se retourner vers leur OPCA pour disposer d'information/conseil sur cette thématique et d'outils RH. La GPEC parle aux entreprises de plus de 300 salariés, hors dans ma profession 85% des entreprises ont moins de 50 salariés. Il va falloir attendre que les représentants du personnel, via les réunions mensuelles ou les C.E s'accaparent le CPF pour il devienne opérant.

- 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 ?

A l'avenir, toute action de formation devra être qualifiante et inscrite au RNCP afin de sécuriser au maximum les parcours professionnels, c'est une bonne chose. Le Clè A est une très bonne chose pour donner un socle minimum surtout dans des métiers d'insertion (comme le mien). L'inventaire fait figure de « voiture balais » et permet aux lobbyistes de faire pression pour obtenir l'inscription sur sa liste de formations qui n'auraient pas reçues l'écho escompté sur la liste COPANEF, COPAREF ou de branche. Il est une évidence que l'inscription au RNCP a mis en lumière cet acteur, jusqu'ici connu que des professionnels de la formation. Toutefois le RNCP n'inscrit que des formations ayant un minimum de 140h00, or toutes les formations n'ont pas besoin de ce nombre d'heure.

- 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...)

Intégrer les bilans de compétences dans les actions éligibles au CPF. Reprendre notre proposition de « Chèque formation » où l'on précise qu'à l'ouverture du compte le capital de départ (en heure de formation) est inversement proportionnel au niveau d'étude acquis par le jeune au sortir de la formation initiale. Il est évident que le CPF devait évoluer, mais pour cela il faut qu'il devienne mature, laissons le grandir !

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

- Pouvez-vous expliciter votre vision du rôle/des responsabilités du COPANEF et des COPAREF, quelles relations votre branche entretient elle avec cette gouvernance ?

Depuis une année le COPANEF invite les CPNE et les OPCA à se rencontrer et échanger sur leurs pratiques et sur la politique de la formation qu'elles mènent. Il manque certainement de la cohérence entre le COPANEF et les COPAREF, mais la France est bâtie ainsi et les pré-carrés ont la vie dure !

Il faut faire preuve de créativité sur des formations porteuses vers les métiers d'avenir, en s'appuyant notamment sur des études comme celles réalisées par le CESER Bretagne ouvrant le champ à des perspectives à creuser, à explorer dans le monde maritime par exemple. Les OPMQ peuvent également apporter un éclairage aux membres des COPAREF et du COPANEF. Dans le transport les OPTL (OPMQ) sont régionalisés et détiennent un tableau de bord annuel régional, qui ensuite est compilé pour réaliser un tableau de bord national.

POSITION DE LA CGPME SUR LE PREMIER RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION ET DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

La CGPME s'est exprimée auprès de 2 commissions du CNEFOP par la voix de :

- Jean-Michel Pottier, président de la Commission sociale et de la commission Emploi formation de la CGPME
- Francis Petel, vice- Président de la commission Emploi formation de la CGPME
- Jacques Bahri, membre de la commission Emploi formation de la CGPME

Elle réagit également au projet de texte publié le 22 mars 2016

LA CGPME RAPPELLE EN PREMIER LIEU LES POINTS SUIVANTS :

La Confédération Générale des PME, par ses positions, a largement contribué aux débats sur les réformes récentes de la Formation Professionnelle.

Depuis 45 ans s'est construit en France un dispositif complet de Formation Professionnelle, l'un des plus complets au monde, l'un des plus complexes aussi. Partant de la volonté de former les salariés des entreprises, la formation professionnelle a rapidement évolué pour favoriser l'insertion et la réinsertion professionnelle à travers un système que l'on nomme aujourd'hui professionnalisation.

Ensuite des dispositifs tel que le congé individuel de formation CIF ou le droit individuel à la formation ont favorisé l'initiative du salarié dans son évolution professionnelle.

La dernière réforme consacrée par la loi du 5 mars 2014 demande à l'individu d'être acteur de son parcours professionnel avec la création du compte personnel formation CPF.

La CGPME comprend cette évolution mais regrette fortement les conséquences négatives sur lesquelles elle n'a cessé d'attirer l'attention :

La dernière réforme n'a fait l'objet d'aucune mesure transitoire

La mise en œuvre du CPF est d'une redoutable complexité avec des systèmes de listes incompréhensibles

Les formations facilitant la mobilité professionnelle sont fléchées vers les demandeurs d'emploi et interdites aux salariés (80% des dossiers de financement CPF concernent les demandeurs d'emploi)

Force est de constater que l'effort de formation s'affaïsse, le marché de la formation connaît une crise profonde et la cible des salariés des PME les moins souvent formés est manquée.

Pour la CGPME, il faut d'urgence remettre au centre du dispositif les chefs d'entreprise des TPE/ PME et instaurer un principe de convergence entre employeurs et salariés. Une PME ne sera jamais une grande entreprise en modèle réduit. L'idée selon laquelle les salariés des TPE/PME attendaient le CPF pour se former est une idée fautive. Un départ en formation

nécessite souvent toute la force de conviction des chefs d'entreprises dans le cadre d'un projet partagé.

Nous regrettons que le présent rapport, dans ses préconisations, « persiste et signe » dans le droit fil d'une complexité dont nous estimons que les effets négatifs sont bien supérieurs aux résultats escomptés.

Cependant, la CGPME, consciente de la situation difficile dans laquelle se trouvent les patrons de PME et leurs salariés, consacre, dans cet environnement peu propice, ses efforts à encourager et faciliter le départ en formation des salariés. En particulier, en réponse à une question de la commission du CNEFOP, nous signalons que l'OPCA interprofessionnel géré par la CGPME a depuis juillet dernier des listes prêtes à être inscrites, qui auraient été particulièrement adaptées aux besoins des salariés des TPE et PME. Or, pour des problèmes liés à l'identification des conventions collectives par le CPF, il a fallu attendre plus de six mois pour obtenir leur publication. Nous savons que le problème de fond n'est toujours pas réglé : le problème d'identification des conventions collectives dont relève un salarié au travers du système informatique n'est pour l'instant pas résolu et est peut-être insoluble en l'état.

Pour se limiter au champ ciblé par le projet de rapport, nous n'évoquerons que pour mémoire les effets négatifs sur la dynamique du départ en formation dans les TPE/PME de la diminution ou de la suppression du Plan de Formation. Le nombre de branches ayant conclu des accords visant à l'instauration d'une contribution conventionnelle – très souvent des branches abritant de très nombreuses TPE/PME – montre que cette mesure ne recueillait pas, sur les fonds, l'adhésion générale. La mise en œuvre de dispositifs de contribution volontaire, dans un cadre interprofessionnel, répond au même besoin exprimé directement par les chefs d'entreprise.

LE CEP

En ce qui concerne le CEP, sa mise en place se fait non seulement avec un retard considérable, mais dans des modalités variant d'une région à une autre, à un point qui fait douter de l'unicité du dispositif ; les régions qui ont le mieux avancé dans la mise en œuvre l'ont fait avec l'aide des CBC. On peut se demander pourquoi a été écarté du pilotage de l'opération un réseau qui avait l'expérience et la présence sur le terrain. La difficulté de mise en œuvre du CEP, sur le niveau 2 et plus encore sur le niveau 3, reflète l'impréparation du projet, et le manque d'anticipation de la difficulté d'un projet qui repose sur 3 compétences nécessaires pour réussir la mission :

- Maîtriser les Savoir-faire de l'orientation, ce qui n'est pas facile dans le paysage actuel ;
- Comprendre ce qu'est un dispositif de formation, une offre de formation correspondant à un besoin identifié au travers d'une orientation ;
- Se retrouver dans le maquis du financement de la formation.

LE CPF

En ce qui concerne le CPF, nos remarques principales concernent :

1 Le processus d'élaboration des listes par le COPANEF, qui nous conduit à trois constats :

1. La vision très restrictive du COPANEF qui a jusqu'à présent (données actualisées à fin mars 2015) inscrit sur la LNI moins de 8% des objets inscrits à l'Inventaire, contribuant ainsi à bloquer toute possibilité de réel décollage du système, ce qui peut conduire à se poser la question de l'opportunité de 2 « filtres » - CNCP et COPANEF – en ce qui concerne l'éligibilité au CPF.
2. L'approximation sémantique autour de la notion de formation « qualifiante » qui mène logiquement la CNCP, surtout pour des objets demandant l'inscription au tableau C, à identifier et valider des dispositifs garantissant, par un dispositif de certification, la lisibilité sociale de l'objet inscrit, pour son détenteur et pour le marché de l'emploi, au travers d'un dispositif très complet, incluant : L'indication du ou des domaine(s) d'activité professionnel dans lequel est utilisé la certification, le référentiel de compétences, et le référentiel de certification, une présentation de la valeur ajoutée pour l'emploi, et le dispositif qualité, et donnant ainsi des garanties très satisfaisantes du caractère qualifiant de la formation
3. La disparité entre les procédures nationales et régionales (COPANEF COPAREF) empêche toute approche cohérente au niveau national

La conséquence est que le signal donné jusqu'à présent est celui d'un dispositif obscur, complexe et inefficace, surtout en ce qui concerne le public salarié : Les dernières statistiques de départs en CPF la semaine dernière montrent que 93 % des heures de formation en CPF concernent des demandeurs d'emploi. En ce qui concerne le public des demandeurs d'emploi, il a fallu attendre la toute fin de 2015 pour constater un véritable démarrage, faute au retard de l'organisation de Pôle-Emploi.

2 le principe d'élaboration des listes, la CGPME s'étonne qu'une formation, préparée à l'initiative du salarié, sur son choix, sans intervention de l'employeur, mais le cas échéant avec l'aide de du CEP, fasse l'objet d'une telle sélectivité, comme si le salarié devait être drastiquement limité dans ses propres choix. La CGPME a par ailleurs toujours rappelé que le départ du salarié en formation est plus difficile dans les PME que dans les grandes entreprises, et qu'il résulte, même dans le cas d'une demande du salarié, d'un dialogue qui en facilite la mise en œuvre : la mise en place du DIF dans les PME/TPE s'est effectué grandement selon ces modalités. Il en ira de même, selon nous, pour le CPF.

3 Une proposition complémentaire, destinée à favoriser un départ en formation visant une qualification, et à terme une certification, serait d'investir sur les certifications professionnelles (le RNCP proprement dit), en encourageant le développement des blocs de compétence, formule souple prévue par le code du travail et permettant l'accès à un diplôme visant un métier, donc à une véritable qualification professionnelle. Ajoutons que l'existence du RNCP, par sa facilité d'accès et sa clarté, est une référence simple pour le chef d'entreprise non spécialiste des RH, de la valeur du diplôme figurant sur un CV, de son niveau, et de sa finalité professionnelle. C'est enfin une référence européenne qui fait sens pour des salariés, qui souhaiteraient travailler dans un autre pays européen.

Extrait du procès-verbal de la réunion :

Jacques BAHRY, CGPME - [...]Je souhaitais également, mais cela est d'un autre ordre, aborder un point sur la recommandation R17¹, point que je n'avais pas soulevé en Bureau, parce que je voulais être sûr de la position de mon organisation sur ce sujet. Sur la R17, qui concerne les missions d'intérêt général des CARIF-OREF, nous aurions souhaité qu'à la fin du paragraphe : « en tant qu'opérateurs à la gouvernance quadripartite, en appui des Conseils régionaux, des services de l'État et des CREFOP », il soit ajouté : « et en complémentarité des missions fixées à Centre Inffo au niveau national ». Pourquoi ai-je eu besoin d'aller à mon organisation par rapport à cela? Parce que je suis moi-même le président de la Commission du contrat de plan État – Centre Inffo, qui vient d'être signé il y a quelques mois par la Ministre. Je vois un risque de confusion ou de chevauchement si nous ne posons pas clairement la complémentarité entre une structure nationale d'information sur la formation et le rôle important des CARIF-OREF.

Monsieur MARX, Président.- Merci. Je pense qu'il n'existe pas de sujet sur le fond, Jacques, entre les missions des CARIF et du Centre Inffo.

¹ **Recommandation [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 du SPRO et du CEP, gestion d'outils mutualisés associés, observatoire régional,...) en tant qu'opérateurs à la gouvernance quadripartite, en appui des Conseils régionaux, des services de l'Etat et des CREFOP.

BILAN CPF-CEP

AUDITION DES PARTENAIRES SOCIAUX / MEMBRES DU COPANEF

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, ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle.

Dans cette perspective, les commissions « *Qualité-Développement des compétences et des qualifications* » et « *Parcours professionnels* » du CNEFOP vont entendre les différents acteurs concernés. C'est à ce titre que nous souhaitons vous recevoir en audition pour que vous nous fassiez partager votre analyse sur la manière dont le CPF et le CEP se sont mis en œuvre cette année.

A titre indicatif, en compléments des problématiques générales posées par le cadrage que vous connaissez déjà (cf. PJ), voici les points que nous souhaiterions vous voir éclairer :

De manière globale :

- Quel regard portez-vous sur la façon dont se sont traduites les intentions politiques de l'ANI dans la loi de mars 2014?

Surpris par le zèle qu'à mis le gouvernement à traduit dans la loi, (qui s'applique à tous) un accord signé par une partie, certes majoritaire, de « partenaires sociaux du champs », qui ne représente globalement qu'une partie de la population française et surtout qui n'a aucun mandat électif justifiant qu'elle produise du droit.

Quid notamment des objectifs d'universalité du CEP et du CPF, côté des travailleurs indépendants notamment ?

Sur la même base, les partenaires sociaux, et tout particulièrement les organisations patronales n'ont pas vocation à produire de la norme pour cette catégorie de travailleurs, pas plus que pour les travailleurs des fonctions publiques, pour lesquels il faudrait également s'interroger dans le cadre de « l'universalité » des dits dispositifs.

- Le COPANEF, et/ou chacune de vos organisations, a-t-il appuyé, de façon particulière le déploiement de la réforme auprès des opérateurs à gestion paritaire ? Si oui comment ?

Notre organisation c'est particulièrement impliqué pour les volets intéressants de cette réforme, tel que la mise en place du CPF, du CEP ou de l'entretien professionnelle, mais elle s'est également engagée fortement pour combattre les méfaits prévisibles et malheureusement avérés des dispositions néfastes de cette réforme, telle que la baisse de l'obligation légale de financement de la formation et donc la baisse de l'investissement formation des entreprises, ou la possibilité d'inscrire sur les listes CPF des certifications figurant à l'inventaire, particulièrement pour les salariés.

Pour le déploiement du CPF, nous avons participé activement, et dans les délais aberrant qu'exigeait l'absence de période transitoire, à l'élaboration des listes de formation CPF, tant dans les branches, les régions qu'au sein du COPANEF.

Pour le CEP, c'est notre organisation qui représentait le COPANEF dans le groupe de travail mis en place par la DGEFP pour l'élaboration d'un « guide pratique CEP »

Pour l'entretien professionnel, notre organisation, c'est impliqué dans l'élaboration de guide d'entretien, dans au sein de conseil d'administration d'OPCA que de CPNE. Nous avons, par ailleurs communiqué, dans le cadre de journées d'études ou de formation, autour des enjeux et de l'intérêt que pouvait représenter l'entretien

professionnel pour les salariés, dans le cadre d'un co-construction d'un projet de formation pour les salariés en emploi.

- Quelles réussites et limites actuelles percevez-vous ?

Pour le CPF, une complexité inutile pour l'élaboration des listes – un système d'information et des choix faits sur ce SI, ne répondant pas aux enjeux

Pour le CEP, un manque de moyens des opérateurs, et même un manque de volonté pour certains pour mettre en œuvre ce dispositif – une absence de prise en compte de l'impact de la mise en place de ce dispositif sur le Bilan de compétence et sur les opérateurs publics qui le dispensait.

Pour l'entretien professionnel, nous sommes confrontés à 2 problèmes. D'une part la réticence des salariés à y participer au regard de la confusion plus ou moins entretenue avec les entretiens d'évaluations. D'autre part par le retard de la mise en œuvre de ce dispositif dans les entreprises.

Concernant le CEP :

- Quel regard portez-vous sur la façon dont se sont traduites les intentions politiques de l'ANI dans le cahier des charges du CEP ? (ex: points de mise en œuvre identifiés comme cruciaux, points de consensus/divergences soulevés par les parties prenantes...)

Le CdC a fortement influencé la compréhension que les acteurs de la formation et de l'orientation avaient de ce nouveau dispositif. Mais plus que de l'ANI qui n'a fait qu'effleurer le sujet, les principes et modalités principales du Cep ont découlés du travail de réflexion conduit lors de la concertation quadripartite puis au sein du groupe de travail quadripartite animé par Philippe Dole chargé d'élaborer le CdC.

Ainsi c'est au sein de ce groupe de travail que le caractère « non prescriptif » ainsi que la vocation universelle du Cep se sont clairement affirmés.

- Quel regard portez-vous sur la mise en œuvre du CEP par les opérateurs depuis le 1er janvier 2015 (réussites, points à consolider, alertes...)?

Plus particulièrement :

Le respect du cahier de charges du Cep tant dans sa « philosophie » que dans ses exigences concrètes a fortement questionné la culture, l'organisation et les capacités opérationnelles des différents opérateurs.

Certains d'entre eux ont privilégié la « stabilité » de leur organisation actuelle et considéré que le Cep pourrait être mis en œuvre au prix d'un aménagement à la marge de leurs pratiques actuelles.

D'autres se sont engagés dans une refonte de leur offre de service en assumant le risque de « déstabiliser » quelque peu leurs organisations. C'est le cas des Fongecif qui, en coordination au sein du FPSPP, se sont engagés dans une révision de leur offre de service et de leur organisation c'est le cas également mais dans une moindre mesure de certains autres Opacif.

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

L'articulation SPRO/CEP.

La loi stipule que « l'offre de service du CEP est définie par un cahier des charges ... » national.

Mais la loi stipule également que la région désigne « les opérateurs régionaux ... après concertation au sein du CREFOP ... » ; « Sur le fondement de normes de qualité élaborées par la région à partir d'un cahier des charges qu'elle arrête ... » ;

Les régions considèrent que le 1^{er} niveau du CEP c'est le SPRO, et s'appuient pour cela sur le texte de l'arrêté créant le CdC national qui stipule : « *cet accueil est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du service public régional de l'orientation (SPRO)* ».

La question de la nature de ce premier niveau est donc posée : qui détermine ce 1^{er} niveau du CEP, le cahier de charges national ou chacune des régions dans le cadre du SPRO ?

De fait, le niveau 1, s'exerçant dans le cadre du SPRO, son contenu, son périmètre, sa profondeur mais aussi son organisation concrète et le nombre d'acteur impliqués risque de se décider région par région.

Le niveau I du CEP

Les objectifs du niveau 1 tels que définis par le cahier des charges ont semblés trop ambitieux pour la majorité des opérateurs. L'analyse de la demande prévue au premier niveau a été considérée comme impraticable car nécessairement chronophage. Pour faciliter l'appropriation par l'utilisateur/bénéficiaire des informations qui lui soient utiles, exige de la part du conseiller de comprendre la demande. Or cela demande du temps, un temps qui peut difficilement être mobilisé au niveau 1 lorsqu'on a à gérer les flux d'accueil.

C'est pourquoi le niveau 1 est majoritairement envisagé comme une première prise de contact permettant d'obtenir, quand c'est possible, des informations utiles, se limitant à une « identification de la demande ». L'analyse de la demande proprement dite (incluant la situation globale de l'utilisateur/bénéficiaire) étant reportée au niveau II.

Le niveau 1 du CEP tel que défini dans le CdC risque de ne plus avoir de réelle existence. Le document de liaison prévu par le CdC entre les niveaux 1 et 2 ayant été également abandonné cela va obliger chaque opérateur de CEP à refaire la phase d'écoute, d'accueil et d'information prévus au niveau 1 du CEP puisqu'ils n'aura pas connaissance de ce qui aura été fait dans le cadre du SPRO. Concrètement cela risque d'aboutir à un niveau 1 réduit à un simple aiguillage vers un autre opérateur.

Se pose également la question de la territorialité du niveau 1 que certains opérateurs n'assurent que par voie téléphonique ou électronique.

Le niveau 2 du CEP

L'analyse de la demande proprement dite incluant la situation globale de l'utilisateur/bénéficiaire est majoritairement reportée au niveau 2.

C'est notamment le choix des Fongecif qui ont mis en place, à l'entrée du niveau II, une prestation appelée « analyse partagée de situation » appelée par d'autres « alliance de travail ». La personne, à l'issue de ce travail doit pouvoir décider (ou pas) de poursuivre sa réflexion « stratégique ». Elle prendra ou non la décision de poursuivre, de différer ou même d'arrêter à cette étape, si elle considère que ce n'est pas, pour lui, le moment opportun de s'engager dans cette réflexion.

C'est à l'issue de ce travail que se discutera le besoin (ou pas), de l'attente (ou pas), d'un accompagnement et de son « intensité », de passer (ou pas) à la mise en œuvre de son projet professionnel individuel (avec ou sans formation).

C'est au cours de ce niveau 2 que pourront être proposées des prestations associées destinées à permettre à l'utilisateur/bénéficiaire de vérifier un choix professionnel au regard des représentations qu'il s'en fait et de ses capacités à en assumer les contraintes.

C'est également au cours de ce niveau 2 que le conseiller référent constatant un besoin d'approfondissement de l'analyse peut proposer à la personne de s'engager dans un bilan de compétences que ce bilan soit intégral ou qu'il soit modularisé comme l'expérimentent actuellement les Opacif.

La question du « conseiller référent »

Le conseiller référent doit nécessairement être un salarié de l'opérateur Cep et de préférence issu de la communauté professionnelle des conseillers. Il ne paraît pas concevable que cette fonction soit externalisée.

L'intervention du conseiller référent doit s'inscrire dans la durée et doit pouvoir s'arrêter et reprendre à l'initiative de la personne.

Le niveau 3 du CEP

L'ingénierie financière doit vérifier et sécuriser le projet de l'usager/bénéficiaire dans ses dimensions économiques (faisabilité), juridique (cadre réglementaire - éligibilité aux dispositifs), administratives (vérification des pièces, respect des échéances) et financières (recevabilité financière).

Cette ingénierie financière devrait avoir pour objectif de faire aboutir le projet de la personne avec un reste à charge le plus faible possible.

Mais ce niveau 3 du CEP ne doit pas être réduit à sa seule dimension d'ingénierie financière car la faisabilité du projet de la personne doit s'inscrire dans une démarche d'accompagnement en intégrant à cette étape une dimension d'ingénierie de parcours et/ou de formation (réduction de parcours en fonction des prérequis, VAE totale ou partielle, durées des stages en entreprise).

- quelle appréciation faites-vous des stratégies de professionnalisation des opérateurs?

Cela renvoie à notre appréciation générale sur la mise en œuvre comme expliqué plus haut. Si les Fongecif, certains comme les Opacif et l'Apec ont fait de réels efforts de formation pour leurs conseillers ce n'est pas le cas des autres opérateurs et notamment des deux plus importants Pôle emploi et les Missions locales confrontés plus directement à la pression du chômage.

- quelles dynamiques de coopération peut-on observer?

Au niveau régional si quelques régions ont commencé à mettre en œuvre une coordination des opérateurs de CEP dans le cadre de la mise en place du SPRO ou dans la suite d'une expérimentation CEP antérieure la plupart d'entre elles ne se sont pas encore saisies du sujet. Les élections régionales ont forcément pesé sur ce chantier.

Au niveau national on observe une absence de coopération entre opérateurs à l'exception de l'Apec et du Fpspp (pour l'ensemble des Fongecif) qui ont passé une convention nationale visant à encourager les coopérations régionales entre leurs structures.

Hormis quelques exemples (Bretagne, Languedoc-Roussillon) il n'y pas de coopération organisée entre Fongecif, Opacif, Pôle emploi, Missions locales, Cap emploi.

Ainsi alors même qu'ils ont le même public prioritaire : les salariés en emploi les Opacif sont dans une démarche « d'évitement » de toute relation coordonnée avec le Fpspp/Fongecif pour la mise en œuvre coordonnée du CEP. Ainsi aucune convention n'a été conclue entre le Fpspp/Fongecif et les autres Opacif.

Cela est dommageable pour l'avenir du CEP. Il est compréhensible que les divers opérateurs du CEP se préoccupent en priorité d'accueillir les publics relevant de leurs champs respectifs mais la coopération et la coordination entre opérateurs doit rendre accessible cette prestation à toute personne quel que soit le statut, quel que soit son lieu de vie et quel que soit son projet professionnel.

Or les Opacif construisent leurs prestations CEP en ciblant uniquement les salariés de leurs secteurs professionnels et pour des projets professionnels relevant de leurs seuls secteurs professionnels. Le risque est donc que le CEP tel qu'il est réellement mis en œuvre, soit différent et se stabilise en pratiques spécifiques à chaque Opacif au détriment de son ambition d'universalité.

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?
- Convergence des modalités de mise en œuvre du CEP
 - Aller vers une certification de conseiller CEP
 - Renforcer les moyens financiers affectés au CEP
 - Améliorer la mise à disposition des conseillers Cep d'informations actualisées et territorialisées sur l'environnement économique, les opportunités d'emploi et, en temps réel, les places de formations disponibles.
 - Clarifier au plan législatif la norme qui s'impose aux opérateurs de CEP en affirmant la prééminence du cahier de charges national
 - Accélérer la mise en œuvre par les conseils régionaux de la coordination régionale des opérateurs Cep
 - Rendre impérative la coordination entre les cinq opérateurs nationaux et notamment entre Opacif que la loi définit comme un des cinq opérateurs.

Concernant le CPF :

- Sur les formations éligibles:
 - Quel regard portez-vous sur le processus d'élaboration des listes mis en place, d'une part; et sur la « qualité » des listes produites à ce jour d'autre part ?

Le processus d'élaboration des listes CPF mis en place dans cette réforme est une usine à gaz du plus haut niveau qui a comme effets essentiels de créer de la confusion pour les utilisateurs, des frustrations chez les certificateurs, et de dénaturer l'objet même du CPF, au moins pour les salariés.

- Confusion chez les utilisateurs, parce qu'ils ne comprennent pas qu'une formation menant à une certification ne leur soit pas accessible alors qu'elle l'est pour leur voisin (pas la même branche) ou leur collègue (pas la même région).
- Frustrations chez les certificateurs, sans parler des organismes de formation, qui ne comprennent pas qu'une formation menant à une certification soit accessible dans une région et pas dans une autre, dans une branche et pas dans une autre.
- Dénaturer l'objet du CPF, si on se réfère à l'ANI du 14 décembre 2013, les signataires, et nous également pour le coup, souhaitent, dans l'article 12, que « les formations éligibles au compte personnel de formation permettent aux personnes d'acquérir des compétences attestées (qualification, certification, diplôme) ».

Or l'ouverture aux salariés en activité des habilitations et autres figurant à l'inventaire dénature l'objet du CPF pour ce public.

S'il est utile d'ouvrir l'accès à ces habilitations et autres certifications de mise à niveau, aux privés d'emploi afin de leur donner tous les moyens nécessaires à leur retour en emploi, l'accès de ces formations aux salariés en activité relève de l'obligation des entreprises d'adapter les salariés à leur poste de travail et de les maintenir dans l'emploi.

- En quoi le CPF constitue-t-il 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...)

Les différentes campagnes médiatiques sur la réforme de la formation professionnelle ont eu comme effet de mettre particulièrement en lumière les nouveautés (CPF – CEP – Entretien) souvent au détriment des autres dispositifs ? Ça a été particulièrement le cas du CPF qui, au prétexte de se substituer au DIF deviendrait pour beaucoup le moyen exclusif d'accès à la formation.

Nous pensons qu'il est nécessaire de communiquer sur l'ensemble des dispositifs d'accès à la formation, chacun avec ses objets, ses moyens dédiés, complémentaires les uns des autres. L'ensemble faisant système.

Sur cette base, il est nécessaire d'avoir des cohérences de choix dans les priorités et donc les moyens et les facilités d'accès à telles ou telles formations, pour chaque dispositif, chacun avec leur objet, le tout constituant une politique de formation.

- Sur le système d'information du CPF :
 - Quel regard portez-vous sur sa gouvernance ? Sur les fonctionnalités livrées, celles à venir ? Sur les difficultés rencontrées et les défis qui restent à vos yeux à relever ?

Outre le système d'information lui-même, certains choix, que nous avons contesté dès les premières réflexions sur la mise en place du CPF, se sont avérés inappropriés et ont engendrés des dysfonctionnements, des inégalités d'accès à l'information et des dépenses inconsidérées pour un système peu satisfaisant.

Le fait d'avoir choisi la CdC comme opérateur a généré des surcoûts qui auraient pu être évités.

Le choix de prendre le code APE comme clé déterminant les listes professionnelles est une erreur importante considérant que ce sont les CCN qui établissent les listes professionnelles alors qu'il y a énormément de codes APE qui sont couverts par plusieurs CCN. Mais se pose également le cas des entreprises non couvertes par des conventions collectives, dont les conventions collectives sont obsolètes ou inactives. En conséquence, le choix récent d'avoir élargi cette clé avec le code IDCC ne répond pas à l'application du code du travail qui prévoit que chaque salarié ait accès à la liste des formations qui correspond à son entreprise. Le cas des salariés des entreprises dépourvues de CCN, adhérentes aux OPCA interprofessionnels est symptomatique de ces dysfonctionnements.

Selon nous, la CNAV comme opérateur et le numéro de siret comme clé déterminant les listes professionnelles seraient, plus judicieux et efficace.

Il nous semble que les discussions en cours sur la mise en place du compte personnel d'activité doit intégrer les difficultés rencontrées dans la mise en place du SI CPF.

- Sur les stratégies d'abondement :
 - Quel regard portez-vous sur la manière dont les branches se sont saisies du CPF ?

Si certaines branches se sont saisies des enjeux du CPF, peu ont mis en place une vraie stratégie d'abondement. Difficile de faire accepter aux entreprises l'idée d'un investissement formation au niveau de la branche par la mise en place d'une stratégie d'abondement quand une majorité d'acteur porte comme une baisse du coût du travail la baisse de l'investissement 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...)

Sur les retours que nous avons pu avoir, la stratégie des entreprises en matière de CPF tourne essentiellement autour d'une optimisation financière. Pour ce faire, elles cherchent à se défaire de leur obligation de former sur le CPF.

- Les OPCA se sont-ils saisi de leur rôle attendu pour faciliter la mobilisation du CPF, notamment vis-à-vis des TPE?

Globalement oui. Encore faut-il leur laisser le temps que les décisions prennent tous leurs effets.

- Quel est l'impact du décret qualité ?

Difficile là aussi de mesurer l'impact d'un décret aussi récent.

- 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 ?
- 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...)

Nous pensons indispensable de modifier le cadre légal et réglementaire sur les formations accessibles au CPF.

Nous proposons :

- Que l'ensemble des certifications inscrites au RNCP soient accessibles à tous.
- Que les certifications/habilitations figurant sur l'inventaire soient accessibles à tous les demandeurs d'emploi.
- Que les listes, quel que soit leur périmètre, ne répertorient que les actions de formation que la structure qui les établit décide d'abonder.

Ainsi :

- le salarié pourrait mobiliser son CPF pour toute action de formation qui mène à l'obtention d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un CQP inscrit RNCP.
- le demandeur d'emploi pourrait mobiliser son CPF pour les mêmes actions de formation que les salariés en emploi et toute certification/habilitation relevant de l'inventaire CNCP prévu à l'article L335-6 du code de l'éducation.
- les listes CPF seraient un outil politique de gestion des priorités d'accès à la formation permettant à l'individu de bénéficier d'abondement et ou de facilité d'accès déterminés par :
 - le COPANEF, au niveau national interprofessionnel, pour faciliter l'accès à certaines formations correspondants à ses priorités, en outre, en faisant abonder par le FPSPP les formations ainsi listées dans le cadre d'appels à projet spécifiques.
 - les CPNE ou les CPNAA, au niveau national professionnel, pour les formations abondées par l'OPCA ;
 - les COPAREF après consultations des CREFOP et CPREFP, au niveau régional interprofessionnel pour les formations abondées par les structures régionales.

Ces modifications légales ne seront efficaces que si elles s'accompagnent de modification des missions et des moyens mis à disposition de la CNCP et des représentants salariés qui y siègent, de manière à ce qu'elle ait la capacité d'opérer des choix qualitatifs et politiques sur les certifications inscrites tant au répertoire qu'à l'inventaire.



Bilan CEP / CPF au sein des Cap emploi

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Déploiement du CEP et du CPF : Objectifs et opportunités

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Objectifs et opportunités CEP et CPF

	Objectifs	Opportunités
CEP	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir tout public dans le cadre du 1^{er} niveau • Harmoniser les pratiques sur le déploiement du CEP • Mettre en adéquation l'activité CEP et sa traçabilité dans le SI Cap emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer ou développer les partenariats avec les autres opérateurs du CEP • Diversifier les projets des bénéficiaires accompagnés par les Cap emploi • Faire évoluer les outils à disposition des Cap emploi • Inclure les personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans les dispositifs de droit commun et communiquer sur ce public
CPF	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître et mobiliser le CPF • Informer les bénéficiaires sur l'existence du CPF et les accompagner dans la création de leur compte et la mobilisation du CPF 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversifier les sources de financement • Renforcer le lien avec les financeurs • Faire remonter les besoins en formation des publics accompagnés par les Cap emploi • Avoir accès aux informations sur la mobilisation du CPF et des formations effectuées par les bénéficiaires Cap emploi via un même SI (notamment en cas de mobilisation par un autre opérateur)

Déploiement du CEP et du CPF : Les enjeux pour les Cap emploi

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les enjeux du CEP et du CPF pour les Cap emploi

- Un enjeu de partenariat avec des opérateurs du CEP autres que les acteurs du service public de l'emploi
- Un enjeu autour de la formation des salariés handicapés dont une partie peut être prise en charge par les Cap emploi
- Un enjeu dans le développement des outils liés au projet et aux services à distance
- Un enjeu sur l'accueil d'un public sur le flux et non BOE (pour le 1^{er} niveau du CEP)
- Un enjeu sur les modalités d'accès et de financement de formation pour le public BOE
- Un enjeu sur l'intégration du CEP dans l'offre de services et son articulation avec les services existants
- Un enjeu sur l'appropriation des dispositifs par les conseillers Cap emploi et par les bénéficiaires
- Un enjeu de connaissance du public bénéficiaire de l'obligation d'emploi par les autres opérateurs du CEP et les partenaires

Déploiement du CEP : Bilan 2015

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les réussites 2015

En 2015, les Cap emploi ont délivré 31 334 CEP (Le résultat sera consolidé avec l'édition du rapport d'activité annuel 2015 en mars 2016)

- L'intégration dans l'offre de services des Cap emploi s'est faite dès 2015.
- Plusieurs outils en lien avec le CEP ont été créés et diffusés notamment le dossier de synthèse co-construit avec un groupe de travail composé de chargés de mission et directeurs de Cap emploi
- Les rencontres semestrielles ont permis un échange entre les Cap emploi et une évolution des outils plus en lien avec le terrain
- Le 3ème niveau du CEP est particulièrement bien approprié par les Cap emploi notamment l'ingénierie financière de formation.

Des limites au déploiement du CEP

- PARCOURS H ne permet pas de tracer le 1er niveau du CEP
- Le 1er niveau n'est pas déployé dans l'ensemble des Cap emploi compte tenu des disparités de fonctionnement des SPRO
- La traçabilité du CEP dans PARCOURS H n'est apparue qu'en avril 2015. Afin d'éviter une saisie supplémentaire et permettre un gain de temps, l'onglet a été modifié en décembre. De fait, la saisie 2015 n'est qu'un reflet partiel de l'activité.
- Le dossier de synthèse n'est pas encore extractible depuis PARCOURS H ce qui complique sa mise en place et donne une charge de travail supplémentaire
- Manque de connaissance et d'appropriation du CEP par les bénéficiaires

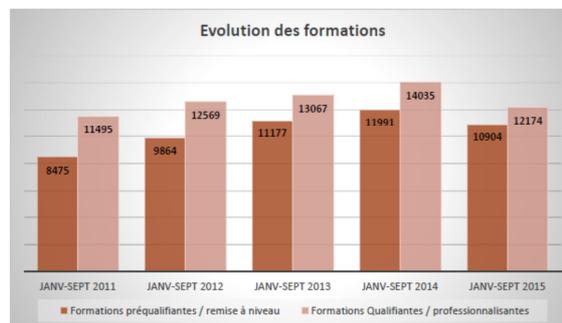
Préambule : Bilan 2015 des entrées en formation du public accompagné par les Cap emploi

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Une année 2015 marquée par une baisse des entrées en formation du public accompagné par les Cap emploi

Les Cap emploi connaissent une baisse des entrées en formation pour la première fois en 5 ans à hauteur de 11%.

Cette baisse concerne aussi bien les formations préqualifiantes / remises à niveau que les formations qualifiantes / Professionnalisantes bien que cette dernière catégorie connaisse la baisse la plus importante avec 13,2% d'entrées en formation en moins comparativement à 2014.



Une baisse en lien avec de multiples facteurs

La baisse des entrées en formation s'explique par plusieurs facteurs de nature différente et disparate en fonction des régions voire des départements :

- **La mise en œuvre de la loi du 5 mars 2014 et plus particulièrement l'entrée en vigueur du Compte Personnel de Formation a complexifié le paysage de la formation et des possibilités de financement et d'accès à la formation (cf diapo bilan 2015 du CPF)**
- **Une baisse voire un arrêt des financements dans certaines régions**
 - Une enveloppe AIF consommée sur certains territoires depuis plusieurs mois ou réduite en début d'année. Un accès à l'AIF dans le cadre de commission où le Cap emploi n'est pas convié
 - Une enveloppe de financements individuels AGEFIPH épuisée sur certaines régions depuis avril 2015
 - Plus de financements individuels Conseil Régional (chèques formation) depuis septembre sur certaines régions
 - Restriction des programmes collectifs AGEFIPH
- **Une plus forte concurrence et un manque de places :**
 - Une ouverture des prescriptions à plus de prescripteurs sur certains territoires à nombre de places constant
 - Un manque d'information sur les dates de session notamment sur le dispositif AFPA et des sessions remplies dès leur ouverture (personnes en liste d'attente accèdent à ces sessions)
 - Des délais d'attente particulièrement longs sur certaines formations ou certains dispositifs
 - Une offre de formation restreinte sur certains territoires pour un public difficilement mobile.
- **Un flou sur le droit d'option qui a freiné les entrées en formation du public TH notamment dans le cadre de mobilisation de l'AIF**

Conséquences et risques

- **Conséquences :**
 - La complexité et le caractère chronophage des montages de financement est un frein à la mise en œuvre des actions de formation
 - Un public et des conseillers évoluant dans un contexte de formation insécurisé
 - Des projets validés (d'un point de vue médical, de niveau de formation et de possibilité de retour à l'emploi) freinés par une impossibilité de recours à la formation
- **Risques identifiés :**
 - Un mécontentement du public accompagné par les Cap emploi
 - Une disparité de traitement en fonction des territoires
 - Un allongement de la durée des parcours
 - Un retour à l'emploi compromis
 - Un travail sur le projet en lien avec les possibilités de formation et non plus en lien avec les souhaits et capacités de la personne
 - Une démotivation des personnes et des conseillers

Déploiement du CPF : Bilan 2015

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les réussites 2015

Le rapport d'activité des Cap emploi fait apparaître une mobilisation par les Cap emploi de 221 CPF (au 30/09/2015 – à actualiser sur l'année 2015)

- La coordination entre le national et les Cap emploi via la nomination d'une référente CPF qui fait le lien avec la DGEFP et la remontée des questions de terrain
- L'intégration du CPF dans les modalités de financement pour un accès à la formation
- L'appropriation du dispositif par les conseillers et l'appui apporté aux bénéficiaires dans la création de leur compte

Des limites au déploiement du CPF

- Une mise en place tardive du dispositif
- Une articulation entre les différents financeurs non stabilisée et un manque de communication sur les modalités d'intervention de chaque financeur
- Un manque d'harmonisation dans les modalités d'intervention (ex : coût horaire réel pour le CPF mais plafond pour l'AIF) et disparité régionale dans les prises en charge des financements de formation
- Un abondement des 100 heures du FPSPP mobilisé de façon rétroactive par Pôle emploi dans plusieurs régions et ceci en remontant au début de l'année, ne permettant plus aux personnes ayant suivi une formation en 2015 de bénéficier de cet abondement par la suite dans la mobilisation de son parcours formation.
- Une évolution de l'intervention AGEFIPH dans le cadre du CPF validée en juillet 2015 avec un manque de lisibilité en région des formations financées dans ce cadre par l'AGEFIPH
- Une mobilisation du CPF sur des listes de formation restrictives pour un public en situation de handicap avec sur certains territoires une absence totale de certaines formations pourtant accessibles au public TH et pour lesquelles le Cap emploi peut travailler le retour à l'emploi.

Le Conseil en Evolution Professionnelle

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le CEP et l'offre de services Cap emploi : quels écarts ?

Les écarts constatés entre les 2 offres de services

Le principal écart réside dans le 1^{er} niveau de l'offre de services CEP, les Cap emploi n'accueillant pas de personnes sur le flux ni de personnes non bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Les 2^{ème} et 3^{ème} niveau sont assez similaires dans leurs actes métiers aux services Définition et/ou validation de projet professionnel et définition / mise en œuvre d'un projet de formation.

Cependant, et bien que des engagements qualité relatifs aux obligations de bilan et de synthèse à transmettre aux bénéficiaires existaient déjà dans l'ODS Cap emploi, le dossier de synthèse est unique et partagé par l'ensemble des conseillers et permet une information plus qualitative et sur un même support au bénéficiaire.

Les étapes de déploiement du CEP en 2015 et en 2016

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Déploiement du CEP en 2015

Plusieurs étapes franchies en 2015 sur le déploiement du CEP :

- Déploiement du kit CEP
- Création du dossier de synthèse
- Lancement de la professionnalisation des équipes Cap emploi
- Déploiement du CEP au sein de PARCOURS H

Les étapes à venir :

- Finalisation du déploiement du CEP dans PARCOURS H
- Poursuite sur le 1^{er} trimestre 2016 de la professionnalisation des équipes et de l'appropriation de l'offre de services CEP par les équipes Cap emploi
- Actualisation du kit CEP
- Création d'une page CEP sur le site internet de CHEOPS
- Mise en place d'un groupe de travail sur une offre de services et des outils à distance
- La participation à la communauté de métiers CEP

La professionnalisation des équipes Cap emploi sur le CEP

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Une professionnalisation sur 4 niveaux

- Organisation de rencontres semestrielles à destination des directeurs de Cap emploi avec présence d'un directeur par région (rencontres les 14/11/2014, 18/06/2015 et programmation d'une rencontre le 02/02/2016).
- Mise en place d'une formation via HANDI FORMATION « CEP / CPF : quels impacts sur l'activité Cap emploi ? » à destination des conseillers
- Formation sur le 3^{ème} niveau du CEP et l'ingénierie financière financée par l'AGEFIPH et le FIPHFP, et dispensée par l'AFPA (déploiement entre octobre 2015 et mars 2016)
- Formation sur la définition de projet et les métiers émergents financée par l'AGEFIPH et dont le programme est construit régionalement et dispensé par différents OF en fonction des régions (déploiement sur le 1^{er} trimestre 2016)

Des formations sur mesure peuvent être également mises en place à la demande des Cap emploi comme « le rôle du pôle administratif Cap emploi dans la mise en place et le déploiement du CEP »

Les services CEP à destination des personnes

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les services CEP à destination des personnes

- **1^{er} niveau du CEP** : les services rendus sont fonction de l'organisation régionale du SPRO.
- **2^{ème} niveau du CEP** : l'accompagnement sur le projet d'évolution professionnelle se fait par un conseiller référent au sein du Cap emploi. Le recours aux prestations externes est possible selon des outils recensés au sein de chaque Cap emploi. **La dimension handicap et la compatibilité du projet professionnel avec les contraintes médicales est un prérequis à toute mise en œuvre du projet**
- **3^{ème} niveau du CEP** : idem, un conseiller référent sur l'accompagnement de la personne sur la mise en œuvre de son projet. Le conseiller appuie la personne sur la mise en relation avec l'organisme de formation, la recherche de financement et le montage des dossiers le cas échéant et valide avec le bénéficiaire l'entrée en formation.

Le développement de l'autonomie des personnes

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Développer l'autonomie du public

Le développement de l'autonomie de la personne est un des engagements de l'offre de services aux personnes « 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 développement de l'autonomie passe par des ateliers internes aux Cap emploi (comment effectuer une recherche d'emploi, comment aborder la question du handicap en entretien, pourquoi se former ...) mais aussi par des bilans des actions entreprises par la personne lors des entretiens en face à face. Le conseiller fixe à chaque entretien, des objectifs ou des actions à entreprendre par le bénéficiaire.

Les nouvelles ingénieries de parcours

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les nouvelles ingénierie de parcours

A ce jour, aucune nouvelle ingénierie de parcours n'a été mise en place au sein des Cap emploi.

Il faut encore un temps de déploiement du CEP et du CPF pour mesurer la mise en place de nouvelles ingénieries de parcours. Les périodes en entreprise faisaient déjà partie des outils mobilisables par les Cap emploi.

Les outils développés par CHEOPS

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le site internet de CHEOPS et le kit CEP

CHEOPS a mis en place un kit CEP à destination des équipes Cap emploi disponible depuis l'espace adhérent du site internet du réseau.

Cadre législatif :

Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP

Les outils du CEP :

Le guide repère

Le dossier de synthèse :

- Le dossier de synthèse du CEP (créé par CHEOPS)
- Une note sur le dossier de synthèse et son utilisation (créé par CHEOPS)
- Fiche technique sur le dossier de synthèse

Les outils de communication :

- Exemples de prise en charge de bénéficiaires par le Cap emploi (créé par CHEOPS pour diffusion au sein des autres opérateurs du CEP)
- Les missions du Cap emploi (créé par CHEOPS pour diffusion au sein des autres opérateurs du CEP)
- L'identité visuelle du CEP (Le logo CEP et la charte graphique)

Les notes de CHEOPS sur le CEP :

Notes issues des groupes de travaux nationaux

- Note d'information en date du 3 décembre 2014
- Note d'information en date du 23 décembre 2014

Note sur le CEP et les outils

- Diaporama de présentation de la journée du 14 novembre 2014
- L'offre de services CEP et l'offre de services Cap emploi
- Table de correspondance CEP-Cap emploi version du 6 mars 2015
- Note de CHEOPS sur la correspondance entre les niveaux CEP et l'offre de services Cap emploi du 30 avril 2015.

CHEOPS a également diffusé auprès de ses adhérents un courrier à destination d'information des bénéficiaires sur le CEP lorsque ceux-ci bénéficient d'un CEP (rappel du CEP, de sa mobilisation et l'intervention des Cap emploi)

Les cahiers de CHEOPS

Un article sur le CEP – nouvel outil dans l’accompagnement des personnes handicapées a été publié dans les cahiers de CHEOPS de septembre 2014 et un article sur un « point d’actualité sur le CEP et CPF » a été publié dans les cahiers de CHEOPS de septembre 2015.

Les cahiers de CHEOPS sont diffusés auprès des Cap emploi et de ses partenaires et disponibles sur le site internet de CHEOPS.

La diffusion du guide repère

Le guide repère a été diffusé par mail au réseau et inclus dans l’espace adhérent du site internet de CHEOPS dans le kit CEP. La rencontre du 2 février avec un représentant régional des directeurs Cap emploi permettra de s’assurer de la bonne appropriation et diffusion du guide au sein des équipes.

En outre, CHEOPS a créé avec la DGEFP un mémo sur les bénéficiaires de l’obligation d’emploi qui figure dans le guide repère à destination de l’ensemble des conseillers et des opérateurs CEP.

Les outils en cours de construction

- Guide sur le CEP à destination des conseillers Cap emploi en lien avec l’offre de services Cap emploi et PARCOURS H
- Fiche de liaison pour une réorientation à l’issue du niveau 1
- Un questionnaire pour recueillir les informations sur le niveau 1

Lien avec les autres opérateurs du CEP

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le lien avec les autres opérateurs du CEP

- Les Cap emploi ont une convention de partenariat avec Pôle emploi et dans les plans locaux de coopération, l'articulation autour du CEP a été définie dans certains PLC.
- Le partenariat avec les Missions Locales est plus ou moins développé en fonction des territoires.
- Concernant les OPACIF, les Cap emploi, bien que le public cible des Cap emploi ne soit pas les salariés, peuvent apporter un éclairage sur le handicap et avoir recours aux OPACIF pour des informations sur les financements de formation
- Concernant l'APEC, le partenariat reste à construire. Une rencontre a eu lieu le 28 octobre entre CHEOPS et l'APEC pour dessiner les contours du partenariat qui par ailleurs fonctionne sur certains territoires.

CEP et SPRO

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le SPRO

Les Cap emploi sont présents dans les SPRO (un représentant régional des Cap emploi en fonction des sujets). La mise en œuvre du 1er niveau du CEP passe par le SPRO et en fonction des régions, le rôle du SPRO et le déploiement du 1er niveau du CEP sont variables. Dans certaines régions, les SPRO sont des instances facilitant la mise en œuvre du 1er niveau. Dans d'autres régions, les outils sont peu voire pas développés.

Les associations régionales CHEOPS permettent un échange entre Cap emploi en lien avec le SPRO. Au niveau national, les rencontres semestrielles permettent de faire le point sur le déploiement des SPRO.

Le pilotage du CEP

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le pilotage du CEP

Le pilotage du CEP passe par une dimension chiffrée avec le rapport d'activité des Cap emploi où figure le nombre de CEP par niveau. CHEOPS surveille la montée en charge du CEP par ce biais et par la remontée des chiffres de l'AGEFIPH.

Le pilotage passe également par les notes d'information, les échanges mails et l'organisation des rencontres semestrielles.

Une référente CEP est nommée au sein de CHEOPS et est en charge de la création des outils, de la diffusion des informations et des réponses à apporter aux Cap emploi

Enfin, le pilotage peut également se faire via le CPN (Comité de Pilotage National), instance de pilotage des Cap emploi composée de la DGEFP, Pôle emploi, l'AGEFIPH, le FIPHFP et CHEOPS.

Concernant le SI des Cap emploi, bien que l'AGEFIPH soit propriétaire de PARCOURS H, le déploiement du CEP se fait en concertation avec CHEOPS notamment via le comité de suivi PARCOURS H composé de directeurs et conseillers Cap emploi, de 2 représentants de l'AGEFIPH et d'un représentant CHEOPS

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.

Il est impératif pour les bénéficiaires accompagnés par Cap emploi, d'avoir en main toutes les données de faisabilité du projet et tout particulièrement sur le handicap pour apporter les éléments nécessaires à une décision éclairée.

Les leviers pour déployer le CEP

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Plusieurs leviers sur plusieurs dimensions

Au niveau des directeurs :

- Rappeler le contexte législatif et l'inscription des Cap emploi dans la loi.
- Faciliter les échanges sur la mise en œuvre du CEP via l'échelon régional.

Au niveau des conseillers :

- Alléger la charge administrative via des outils extractibles depuis PARCOURS H
- Outiller les conseillers sur l'internalisation de la définition et validation de projets professionnels
- Travailler sur une offre de services et les outils à distance

Au niveau du public :

- Mieux informer sur l'existence du CEP sachant que le public accompagné par les Cap emploi n'est pas dans la recherche de l'information mais plutôt dans l'attente d'une information par le conseiller

Le Compte Personnel de Formation

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Présentation du CPF au public accompagné par les Cap emploi

Le CPF est abordé en entretien entre le conseiller et le bénéficiaire :

Dans un 1^{er} temps, il s'agit de valider l'existence du compte et dans le cas contraire, d'aider le bénéficiaire à créer son compte.

Le CPF est présenté comme un moyen de financement de formation à l'initiative de la personne sous réserve que des heures CPF sont disponibles sur le compte.

Les personnes accompagnées par le Cap emploi bénéficient d'un appui à l'ingénierie de leur projet de formation incluant l'ingénierie financière. Lorsqu'une étape formation est mise en place, le conseiller étudie avec le bénéficiaire les possibilités d'accès et peut informer le cas échéant de la possible mobilisation du CPF.

CHEOPS a encouragé les Cap emploi a créé un formulaire simple signé par le bénéficiaire pour recueillir leur accord en cas de mobilisation des heures CPF (hors heures FPSPP) – un formulaire est en cours de création au niveau national (possibilité de l'extraire depuis PARCOURS H).

La mobilisation du CPF en toute autonomie ?

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Les titulaires peuvent-ils mobiliser le CPF de façon autonome ?

Cela paraît difficile s'agissant du public accompagné par les Cap emploi.

Le niveau de maîtrise à l'accès au numérique est très disparate et les rouages des financements complémentaires au CPF sont complexes.

Enfin, s'agissant du public accompagné par les Cap emploi, une validation, à minima au regard du handicap, est nécessaire pour s'assurer de la faisabilité du projet.

La mobilisation du CPF par les Cap emploi

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

La mobilisation du CPF par les équipes Cap emploi

L'ingénierie financière fait partie intégrante de l'activité des Cap emploi depuis de nombreuses années et les conseillers ont construit différents outils notamment des modes opératoires de financement de formation adaptés à leur territoire. Pour autant, le CPF a modifié le paysage du financement et les conseillers ont du s'adapter à cette nouvelle modalité de financement d'autant plus que les financements complémentaires spécifiques aux BOE n'ont été connus qu'en juillet.

CHEOPS a créé un kit CPF à destination des conseillers et des formations ont été proposées sur le CEP et le CPF. En complément, l'AGEFIPH déploie à destination des conseillers Cap emploi des formations sur l'ingénierie financière depuis octobre. Toutes les équipes seront formées pour la fin du 1er trimestre 2016.

Lien avec les financeurs

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Le lien entre les Cap emploi et les financeurs dans la mobilisation du CPF

Le lien est établi depuis de nombreuses années, dans la majorité des Cap emploi, une personne référente sur l'axe formation a été nommée, des rencontres ont lieu avec les financeurs notamment AGEFIPH et Conseil Régional dans la plupart des régions.

Le partenariat avec Pôle emploi est quant à lui développé à travers les plans locaux de coopération.

Les demandes sont traitées au fur et à mesure et émergent souvent en cours d'accompagnement. Le public est peu enclin à se former et il est nécessaire d'avoir un temps d'accompagnement sur le projet avant d'enclencher une étape formation.

La prise en charge par les financeurs des projets

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

L'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets

Le paysage de la formation s'est complexifié pour les BOE en 2015, amenant un recul des entrées en formation qualifiante de 13% (après 4 années de hausse).

Au-delà des délais de prise en charge qui n'ont pas variés, ce sont surtout les enveloppes de financement qui ont diminué réduisant sur certains territoires les possibilités de financement de formation ou de co-financement via Pôle emploi ou l'AGEFIPH.

Les solutions sont réduites lorsque la mobilisation du CPF n'est pas possible (soit par manque d'heures, soit par l'absence de la formation sur la liste)

Le pilotage de la formation et du CPF par CHEOPS

Les informations sont transmises régulièrement au sein du réseau, notamment via l'espace adhérent du site internet de CHEOPS. Un interlocuteur est identifié au niveau national sur le CPF et les questions lui sont remontées par les directeurs de Cap emploi.

Le suivi de l'activité formation se fait via les rapports d'activité trimestriels issus de PARCOURS H. Une analyse est effectuée par le national et le cas échéant une enquête est menée auprès des Cap emploi (ex : enquête menée en octobre et note de CHEOPS éditée en novembre)

Le pilotage passe également par les échanges lors des rencontres semestrielles avec les représentants régionaux des Cap emploi. Enfin, le pilotage peut également se faire via le CPN (Comité de Pilotage National) et le CCR (Comité de Concertation Régionale composé de la DIRECCTE, de l'AGEFIPH, du FIPHFP, de Pôle emploi et des Cap emploi d'une même région)

Les formations éligibles au CPF

Les listes sont réductrices pour un public BOE déjà contraint dans son projet par des contre-indications médicales.

De plus, l'AGEFIPH ne venant financer qu'une partie des formations éligibles, certaines personnes accompagnées se retrouvent sans solution de financement de formation et doivent retravailler un projet cela peut entraîner une démotivation du public et constituer un frein au retour à l'emploi.

Les formations de faible niveau de qualification ne sont pas assez nombreuses.

Conclusion

AUDITION CNEFOP DU 19 JANVIER 2016

Conclusion

CHEOPS doit poursuivre avec les équipes Cap emploi l'appropriation du CEP et du CPF et préparer également les futurs dispositifs comme le Compte Personnel d'Activité (CPA)

La mise en place de ces nouveaux dispositifs interpellent sur plusieurs niveaux :

- **Les Cap emploi restent fondamentalement tournés sur le placement**
- **Les méthodes d'accompagnement et les méthodologies associées**
- **L'ingénierie de parcours (certification partielle, VAE ...)**
- **Une offre de services à faire évoluer en tenant compte de la législation et du public salarié**
- **Les compétences et connaissances nécessaires**
- **L'organisation à l'échelle départementale et régionale**

Des données à intégrer dans l'évolution des Cap emploi en 2018 !



Audition CNEFOP

20 janvier 2016

Déploiement 2015 du CEP & du CPF

CE

Conseil en Evolution Professionnelle

CP
F

Compte Personnel de Formation



SOMMAIRE

1 - Déploiement du Conseil en Evolution Professionnelle

- Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle au FAF.TT
- Communication & déploiement en 2015
- Professionnalisation des équipes internes du FAF.TT
- Partenariats développés
- Perspectives pour 2016

2 - Déploiement du Compte Personnel de Formation

- Mise en œuvre du Compte Personnel de Formation au FAF.TT
- Communication & déploiement en 2015
- Perspectives pour 2016

3 - Articulation OPCA/OPACIF autour d'un plan d'action 2016 pour faciliter l'accès des individus à la formation et à l'emploi



Conseil en Evolution Professionnelle

Audition CNEFOP

20 janvier 2016

1. Mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle au FAF.TT

1.1 - 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) :
 - o **Création de 6 délégations inter régionales** managées autour d'un « Plan Stratégique Régional » décliné des orientations stratégiques du FAF.TT, du FPE TT et du FASTT et de l'observation des besoins de compétences des territoires.
 - o **Mise en place d'équipes pluridisciplinaires** 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 : conseillers entreprise, conseillers en évolution professionnelle, chargés de mission action sociale et chargés de mission développement territorial.
 - o **Intégration des équipes et de l'offre de service du FASTT (Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire)** au sein des équipes du FAF.TT dans le cadre d'une valorisation réciproque de l'offre en fonction du besoin.

- **La constitution progressive des équipes de conseillers en évolution professionnelle :**
 - o 22 Conseillers en évolution professionnelle dont 14 recrutés en 2015.
 - o 2 travaillent exclusivement à distance avec les salariés dans le cadre d'une plateforme LMS d'accompagnement (Plateforme Evolupro).
 - o Un nouvel emploi de référent a été créé pour accompagner les salariés dans l'accompagnement du processus de mise en œuvre des offres de services : il s'agit de l'assistant conseil référent. Le référent a pour mission d'apporter un soutien logistique aux Conseillers en évolution professionnelle en cas de besoins 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.
 - o Consolidation de la plateforme téléphonique nationale « Evoulifil » permettant de délivrer un premier niveau de conseil et d'orientation par 8 Chargés d'information et mise en place d'une plateforme de débordement concernant l'information spécifiquement liée aux droits CPF afin de garantir une qualité de service sur le niveau 1 du CEP.

- **La conception de l'offre de services de CEP :**
 - o **Conception de 13 types de services :** Chaque service fait l'objet d'une fiche descriptive (définition, public cible, argumentaire, modalités, process, outils et supports). Par exemple dans le niveau 2, le service « identifier ses perspectives d'évolution professionnelle » permet aux bénéficiaires de découvrir des métiers possibles ou de clarifier des choix de métier (au travers d'un travail sur les intérêts professionnels et/ou sur les passerelles entre métiers).
 - o **Conception d'une offre multicanale** qui propose :
 - des services individuels « en face-à-face » individuels,

- des services collectifs,
 - des services à distance (plateforme LMS Evolupro).
- **Mise en œuvre d'une offre 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). Ce point sera détaillé dans le paragraphe sur les partenariats.
- **La conception des process internes de mise en œuvre du CEP** : il permet d'avoir une vue globale des process internes en fonction des parcours et aiguillages possibles des bénéficiaires dans les trois niveaux du CEP et des interactions entre le FAF.TT et ses partenaires ou prestataires.
 - **La mise à niveau du CRM individus et du système d'information (SI) afin de tracer toutes les activités liées au CEP** : le chantier a débuté au 1er trimestre 2015 et a donné lieu à la livraison d'un premier lot en novembre 2015 qui permet la saisie et la transmission des indicateurs partagés des opérateurs CEP à la DGEFP.
Un second lot est en préparation pour affiner les outils de reporting internes et le management de la qualité de services permettant l'évaluation des services auprès des usagers.
Le FAF.TT a investi 90K€ dans ce projet de refonte.
 - **La participation aux groupes de travail organisés par la DGEFP** notamment sur la mise en œuvre du CEP et la construction des indicateurs partagés.

1.2 – L'activité 2015 en chiffres :

- **Nombre de bénéficiaires :**
 - **23 000 personnes** (52 000 appels traités) ont contacté le FAF.TT en 2015 pour avoir une information sur leurs droits à la formation, monter un dossier de formation, rechercher une formation, ... c'est ce que nous pouvons assimiler au **niveau 1**.
 - **3 500 personnes** ont eu un entretien de **niveau 2** avec un conseiller.
 - **3 150 personnes** ont été accompagnées en **niveau 3**.
- **Répartition des bénéficiaires d'un entretien avec un conseiller**
 - **par tranche d'âge :**
 - 9% ont moins de 25 ans,
 - 39% ont entre 25 et 34 ans,
 - 36% ont entre 35 et 44 ans,
 - 16% ont plus de 45 ans.
 - **par niveau de formation :**
 - 34% ont un niveau 6,
 - 28% ont un niveau 5,
 - 21% ont un niveau 4,
 - 18% ont un niveau 3 et plus.
 - **par situation professionnelle :**
 - 96% sont des intérimaires,
 - 4% des permanents d'agence.

1.3 – Bilan de la mise en œuvre

Le CEP, un enjeu fort pour le public intérimaire :

- Développer l'accès à la qualification des intérimaires : plus de 70% d'ouvriers dont 40% sont non qualifiés et un taux d'illettrisme plus élevé que la moyenne nationale (9%).
- Développer les capacités d'empowerment des intérimaires, condition pour leur permettre de devenir réellement acteurs de leur parcours professionnel.
- Diminuer le sentiment d'isolement des intérimaires dans les démarches à effectuer en développant une offre de service diversifiée et accessible partout en France et trouvant les articulations avec les autres partenaires des SPRO (notamment Pôle emploi).

Les attendus pour le FAF.TT :

- 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.

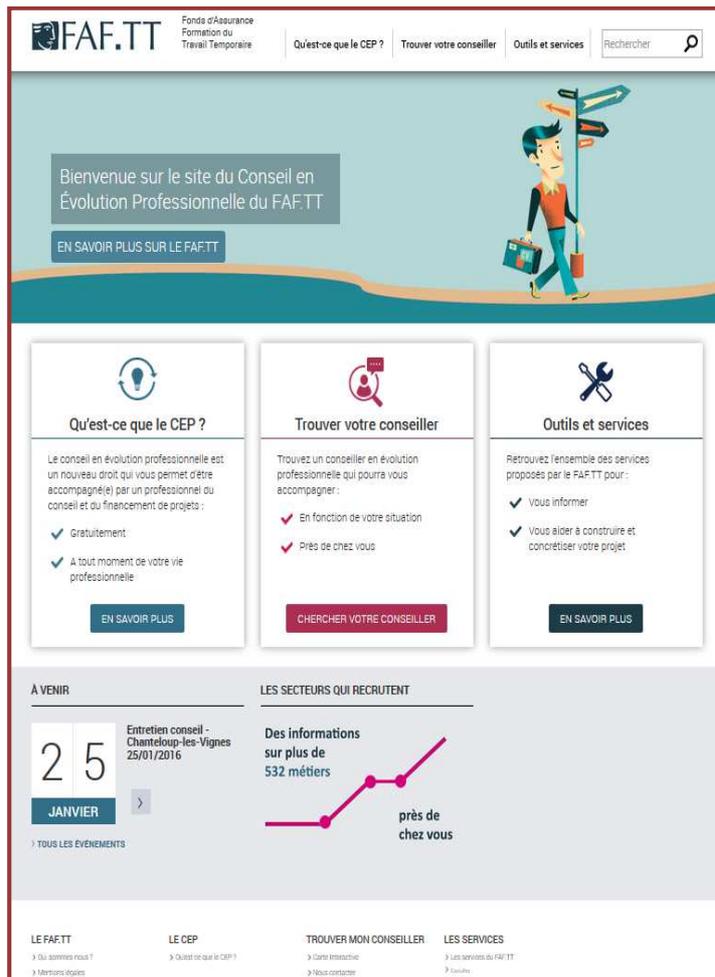
Des premiers résultats qui démontrent une montée en charge progressive du CEP :

- Peu de sollicitations spontanées d'un CEP par les salariés qui identifient le FAF.TT principalement comme un financeur potentiel de leur formation et qui attendent surtout de lui une aide à la constitution de leur dossier, et dans une moindre mesure d'une aide à la recherche de formation.
- La méconnaissance avérée du CEP par les salariés impose un repérage des publics cibles par les chargés d'information et les conseillers. Il s'agit là d'identifier les besoins non formulés explicitement (clarifier un projet, choisir entre plusieurs idées de métiers, décider d'une stratégie, construire un plan de formation en plusieurs étapes,...) des personnes nous contactant pour recevoir un dossier CIF ou leur attestation d'heures DIF.

2. Communication & déploiement en 2015

Afin de promouvoir le Conseil en Evolution Professionnelle, le FAF.TT a développé plusieurs axes de communication :

- ➔ **Campagne internet auprès du public**, par le lancement d'un site dédié au CEP le 20 janvier 2015, conçu en synergie et en partenariat avec d'autres OPACIF (AFDAS, UNIFORMATION et UNIFAF) :



Le site internet en chiffres :

- 9 048 connexions (visiteurs)
- 28 000 pages lues
- 3,15 pages consultées par connexion

Plusieurs services proposés :

- Définition et description du CEP
- Calendrier des réunions d'information animées par les conseillers CEP du FAF.TT, présence des conseillers du FAF.TT sur des salons régionaux emploi/formation...
- Boussole d'orientation, afin d'identifier le conseiller et l'opérateur référent en fonction du secteur d'activité de l'individu
- Liens utiles vers les opérateurs et données régionalisées
- **Des modules de formation en e-learning** (bâtir son projet professionnel, les règles d'un CV gagnant...)

www.monprojetfaf.tt.fr



Développement d'un outil de cartographie dynamique « big data » sur les métiers et les secteurs qui recrutent sur les territoires :

The screenshot shows the FAF.TT website interface with the following steps:

- 1. Choisissez un métier**: Sélectionnez votre métier à l'étape 2.
- 2. Informez-vous sur ce métier et les métiers proches**: Cliquez sur un bouton pour accéder à des informations.
- 3. Vous avez choisi le métier**: Sélectionnez votre métier à l'étape 2. Définissez, si besoin, une famille professionnelle.
- 4. Choisissez un secteur d'activité**: Sélectionnez un secteur d'activité.
- 5. Définissez votre zone d'emploi**: Choisissez votre zone d'emploi.
- 6. Le salaire mensuel net moyen dans ce secteur ?**: Le salaire mensuel net moyen dans ce secteur est entre 1500 et 1600 €.
- 7. Les tendances 2015 du secteur**: L'emploi a-t-il augmenté au cours des 2 dernières années ? Depuis le début de l'année, y a-t-il eu de nouvelles embauches ? Pôle Emploi a-t-il détecté beaucoup de projets de recrutements pour 2015 ? Ces embauches se font-elles plutôt en CDI ? Ces embauches ont-elles lieu tout au long de l'année (hors saisonnière) ? L'intérim est-il un bon moyen de se faire embaucher ?
- 8. Le profit des salariés du secteur**: Le profit des salariés du secteur est de 14%.

Cet outil est accessible via le site internet dédié au CEP.

Il permet à chaque personne d'identifier les métiers qui recrutent aux niveaux territorial et national et ainsi de bénéficier d'un premier niveau d'information.

Il constitue la deuxième page la plus vue sur ce nouveau site internet, avec un temps de connexion moyen de 3 minutes 50 secondes.

Un second outil est en cours de développement, permettant aux conseillers CEP du FAF.TT d'étudier les aires de mobilité professionnelles des personnes, en fonction du diagnostic partagé de situation et d'expérience.

www.moncep.faftt.fr

Toujours sur Internet, **des chats** vont être organisés en 2016:

- Pour les individus.
- Pour les entreprises de travail temporaire.

Viendront également en 2016 en visibilité sur Internet :

- 9 vidéos de présentation (une sur le CEP et huit sur l'offre de services du FAF.TT).
- Une grande campagne digitale sur le CEP.
- Un test ludique intitulé « quel métier rêvez-vous d'exercer en secret ? » afin de capter le public intérimaire...

➔ Développement et promotion de l'offre de services du FAF.TT

Au-delà d'internet, le FAF.TT a conçu **des dépliants** reprenant l'ensemble de l'offre d'accompagnement du CEP en niveaux de services :

3 points d'entrée pour vous accompagner selon vos besoins

Vous avez juste besoin d'information et d'orientation ? Les conseillers du FAF.TT vous accueillent, vous interrogent, répondent à vos questions et vous orientent vers les interlocuteurs, les solutions ou les services les plus adaptés à vos besoins.

Vous avez des idées et vous souhaitez un conseil individualisé ? Notre conseiller peut aussi vous aider à définir et formaliser votre projet d'évolution professionnelle : quels objectifs, quelles compétences, quelles opportunités, quels projets...

Votre projet est concret et vous recherchez un accompagnement personnalisé ? Bien accompagné, vous pourrez mettre en place votre plan d'action détaillé. Vous bénéficiez d'un soutien opérationnel et pouvez pas de financement si votre projet est éligible.

Le FAF.TT (anciennement formation du Travail) propose un accompagnement personnalisé aux acteurs, les entreprises et les territoires sur les questions de formation et d'emploi. Il met en œuvre une offre de services innovants, adaptés, personnalisés, qui s'appuient sur les compétences, les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être des professionnels.

En savoir plus : www.moncep.faf.tt.fr ou 01 73 78 13 30

« J'aimerais travailler plus souvent... »

Pour avoir plus de missions, identifier les besoins des entreprises qui auront besoin de vos compétences actuelles et à venir, pour vous organiser au mieux...

Le FAF.TT et ses partenaires proposent aux intervenants des services périphériques pour se préparer, être logés ou gérer les éventuels aléas d'un accès à plus de missions.

« J'aimerais me former et me qualifier... »

Je sais que j'ai le droit de me former. Je trouve qu'il ne faut pas perdre cette opportunité. Mais pour quoi faire ? Dans quel but ? Combien ça coûte ? Et qui paye ?

Le FAF.TT met son expertise formation au service des actifs. Pour identifier les formations pertinentes, comprendre leurs bénéfices, en faire un vrai vecteur de compétence et identifier le financement.

« Je voudrais rester au top de mon métier ! »

Les techniques évoluent, vous sentez qu'il faut mettre vos compétences à jour, qu'il y a de nouveaux outils, de nouvelles techniques... C'est le moment de faire un point formation.

Le FAF.TT vous aide à faire le bilan de vos compétences et à définir vos besoins pour construire le bon parcours de formation.

« Et si je créais ma boîte ? »

Être accompagné pour clarifier mon projet, comprendre mes besoins, identifier les partenariats possibles et construire un véritable plan d'actions jusqu'à la concrétisation.

Le FAF.TT vous met en relation avec un réseau de partenaires, espère l'aide à la création d'entreprise.

Conseil en évolution professionnelle (CEP)

Un accompagnement personnalisé pour faire les choix et les réalisations

Pour vous, un monde d'opportunités !

FAF.TT

Le Conseil en Evolution Professionnelle, ce qu'il faut savoir.

Pensez que le vie évolue, que l'emploi bouge, que les techniques changent. Pensez que l'adaptation, la mobilité, le changement sont nécessaires mais pas toujours évidents...

Le CEP a été conçu pour que chacun puisse plus facilement se mettre en mouvement et prendre en main son parcours professionnel, tout en étant accompagné à chaque étape.

• Les missions du CEP : favoriser l'évolution professionnelle individualisée des actifs

• Le CEP est un service gratuit qui permet d'être accueilli, conseillé et accompagné en dehors de l'entreprise.

• Les bénéficiaires du CEP :
- Mettre conseil sur environnement professionnel
- Prendre conseil sur son parcours
- Déclarer ses compétences
- Construire un projet et identifier des opportunités
- Construire un projet
- (éventuellement, identifier des services, des ateliers ou des intervenants pour se mettre à l'œuvre)

Vous voulez savoir si vous êtes éligibles au CEP ?
www.moncep.faf.tt.fr
ou 01 73 78 13 30

Le CEP, une vraie opportunité pour préparer confortablement sa transition professionnelle.

Le FAF.TT, expert de l'emploi et de la formation
Expert dans l'accompagnement

Depuis 1983, le FAF.TT accompagne les intervenants dans leurs parcours de formation et de développement des compétences. La réforme sur la formation et la sécurisation de l'emploi rend aujourd'hui cette expertise accessible à tous les actifs.

Le CEP, une démarche à la fois globale et individualisée...
- ...qui correspond aux besoins des personnes et des entreprises...
- ...que le FAF.TT accompagne depuis 1983...
- ...grâce au professionnalisme de son réseau de conseillers...
- ...pour aider à la construction de parcours personnalisés réussis...
- ...qui permettent une réelle évolution professionnelle et personnelle...

Les + du FAF.TT

- Une connexion directe avec les entreprises, pour mieux connaître leurs besoins, aujourd'hui et demain
- Un réseau local proche de vous
- Des outils, services et solutions pour chaque situation.

« J'aurai besoin d'un coup de main pour mon CV, pour un entretien... »

Pour bien identifier et valoriser mon expérience, mes compétences. Pour mobiliser mon énergie et avoir une bonne image de moi.

Le FAF.TT vous donne accès à des modules très utiles pour faire un CV gagnant ou réviser son entretien.

« J'aimerais trouver ma voie... »

Je ne sais pas très bien vers quels métiers m'orienter, vers quelles entreprises, vers quelles fonctions, j'ai vraiment besoin qu'on m'aide à y voir plus clair...

Le FAF.TT vous aide à y voir plus clair et formaliser l'accompagnement dans un document de synthèse très pratique, le Diagnostic Partagé de Situation.

« J'aimerais pouvoir travailler... »

C'est souvent difficile de trouver un emploi. Et je ne sais pas vraiment comment m'y prendre. J'aurais besoin de quelqu'un qui m'écoute, qui m'aide à y voir plus clair et qui m'accompagne dans ma démarche.

Le FAF.TT vous aide à identifier les actions à entreprendre pour créer ou recruter, organiser la recherche et trouver un emploi.

« J'aimerais changer de travail... »

Quelques minutes pour faire un point sur ma situation professionnelle. Prendre du recul sur mon parcours, pour identifier mes envies, mes besoins, mes contraintes pour envisager des pistes d'évolution...

Le FAF.TT vous aide à savoir qui recrute près de chez vous, quels métiers, quelles fonctions, quelles entreprises...

Par ailleurs, le FAF.TT a assuré des présences sur les territoires par des réunions d'information, des rendez-vous individualisés, des salons emploi/formation sur lesquels des actions de promotion CEP ont été développées, grâce notamment à des Kits.

Enfin, la promotion de l'offre de services du FAF.TT continuera cette année auprès des individus et entreprises au moyen de mailings, newsletters, kits entreprises, bandeau de signature mail, réseaux sociaux...

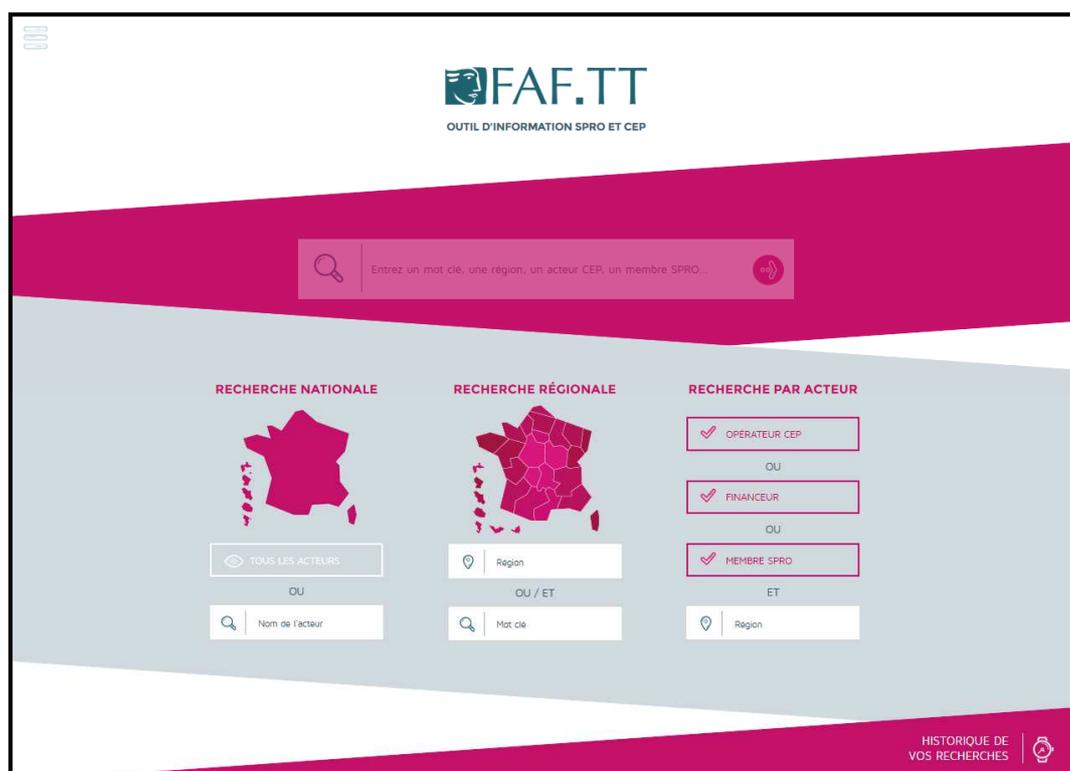
→ Outillage de la communauté des conseillers CEP

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 aujourd'hui 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.



3. Professionnalisation des équipes internes du FAF.TT

La professionnalisation des équipes est depuis de longues années orientée autour des méthodes d'accompagnement des salariés, soit par le biais de formations externes, en s'appuyant par exemple sur le programme de formation proposé par le service animation du FPSPP aux FONGECIF/FAF.TT, soit par le biais d'ateliers d'échanges de pratiques (avec un animateur externe ou en auto-régulation).

L'arrivée du CEP a amené le FAF.TT à mettre en place un programme spécifique d'intégration et de formation des équipes :

- Programme d'intégration des nouveaux conseillers : 3 semaines d'intégration composées de présentation des dispositifs, services internes, de l'offre de service de CEP et de binômes avec les collègues en régions.
- Professionnalisation des conseillers (anciens et nouveaux) :
 - o Auto-positionnement sur un référentiel de compétences attendues
 - o Réalisation d'un accueil individualisé
 - o Conduite d'entretien
 - o Démarche compétences
 - o Accompagnement / Coaching individuel en blended.

En outre, plusieurs conseillers ont été inscrits à des formations proposées par le service animation du FPSPP : l'aide à la décision, la mobilisation du pouvoir d'agir dans les pratiques de conseil, la pratique du conseil dans le mal-être au travail...

Enfin, le FAF.TT fait partie des opérateurs volontaires pour expérimenter la communauté de métier digitale CEP, mise en place par le Centre Inffo et l'Université Ouvertes Des Compétences.

4. Partenariats développés

Le FAF.TT avait déjà noué de nombreux partenariats en régions pour la mise en œuvre de son offre de service :

- La signature d'une convention avec Alliance Ville Emploi a permis aux conseillers d'être hébergés dans une quinzaine de Maisons de l'emploi dans le cadre de leurs permanences d'accueil sur RDV.
- La collaboration de longue date avec les FONGECIF a permis de bénéficier de lieux de permanence.
- Une opportunité d'être hébergés par l'agence Pôle emploi de Saint-Nazaire, ce qui a facilité les échanges d'information entre conseillers concernant les intérimaires qui restent souvent inscrits comme demandeurs d'emploi.
- La signature de nombreuses chartes SPRO (Bretagne, Centre, Ile-de-France, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées, Normandie, PACA, Pays-de-la-Loire...) et sollicitations du FAF.TT dans les ateliers menés par les Conseils Régionaux.

La mise en place des SPRO a donné l'occasion de développer des actions communes :

- Convention de partenariat avec d'autres opérateurs.
- Réunions d'information communes sur le CEP et le CPF avec certains Carif, Cités des métiers,...

L'arrivée du CEP a amené le FAF.TT à envisager de nouveaux partenariats pour mettre en œuvre son offre de service au plus près des bénéficiaires :

- Conception mutualisée d'un site internet dédié au CEP avec AFDAS, UNIFAF et UNIFORMATION.
- Partenariats avec certains FONGECIF pour la réalisation de services de niveau 2 au bénéfice d'intérimaires résidant trop loin d'une permanence du FAF.TT et nécessitant un entretien de face-à-face.
- La mise en œuvre du bilan de compétences modulaire.
- Partenariat avec le réseau BGE pour l'accompagnement des projets des salariés de la branche à la création ou la reprise d'entreprise.

5. Perspectives pour 2016

Après le déploiement de 2015, l'année 2016 sera l'année du développement du CEP. Pour cela, le FAF.TT s'appuie sur :

- **Un plan de communication majeur début 2016**

Peu connu du grand public aujourd'hui, le FAF.TT a programmé un plan de communication tout au long de l'année 2016 afin de faire connaître le CEP aux salariés et entreprises de la branche, avec notamment :

- o Des vidéos courtes de présentation du CEP et de l'offre de services du FAF.TT
 - o Des newsletters, emailings, tchats...
 - o Des bandeaux de signature mails pour les salariés du FAF.TT
 - o Des kits de présentation du CEP pour les entreprises (support de présentation, dépliants, affiches, vidéo pédagogique du CEP...)
 - o Une présence accrue des conseillers CEP sur les salons emploi/formation en régions
- **La mise en œuvre opérationnelle de sa contribution à la constitution de référentiels et langage commun au sein du SPRO et au partage des données brutes d'observation.**



Compte Personnel de Formation

Audition CNEFOP

20 janvier 2016

1. Mise en œuvre du Compte Personnel de Formation au FAF.TT

Le Compte Personnel de Formation a connu une appropriation progressive des salariés et des entreprises.

→ Quelques chiffres :

A ce jour, le FAF.TT reçoit **entre 130 et 180 demandes par mois**.

Ainsi, depuis le début du dispositif le 1^{er} janvier 2015, **le FAF.TT a reçu 793 demandes de financements**, pour lesquelles :

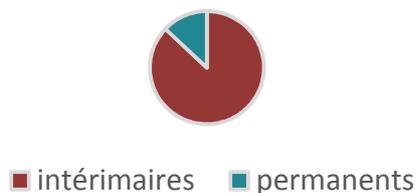
- **675** ont été validées (85%).
- **31** sont en relance (4%).
- **87** ont été rejetées ou sans suite (11%) pour abandon, formation non éligible, ...

Engagements 2015

Au total le FAF.TT a engagé pour le CPF au titre de 2015 :

- **2 699 668,61 €** au titre des CPF pour 662 CPF dont 80 CPF « CIF refusés. »
- **196 000 €** correspondant au dépassement du forfait professionnalisation de 31 périodes de professionnalisation articulées avec le CPF.
- **522 423,79 €** : Plateforme de débordement et information DIF/CPF de 500 000 intérimaires.

Public bénéficiaire des CPF



Déroulement de la formation



Concernant les formations, **le TOP 5 des formations financées** :

- Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité (CACES).
- FIMO/FCO pour les transporteurs routiers.
- Titre Professionnel conducteur routier.
- Habilitations électriques.
- Formations langues étrangères.

Et ce, pour une **durée moyenne de 126 heures de formation**, pour **30 heures de DIF mobilisées en moyenne pour les intérimaires contre 49 heures pour les permanents**.

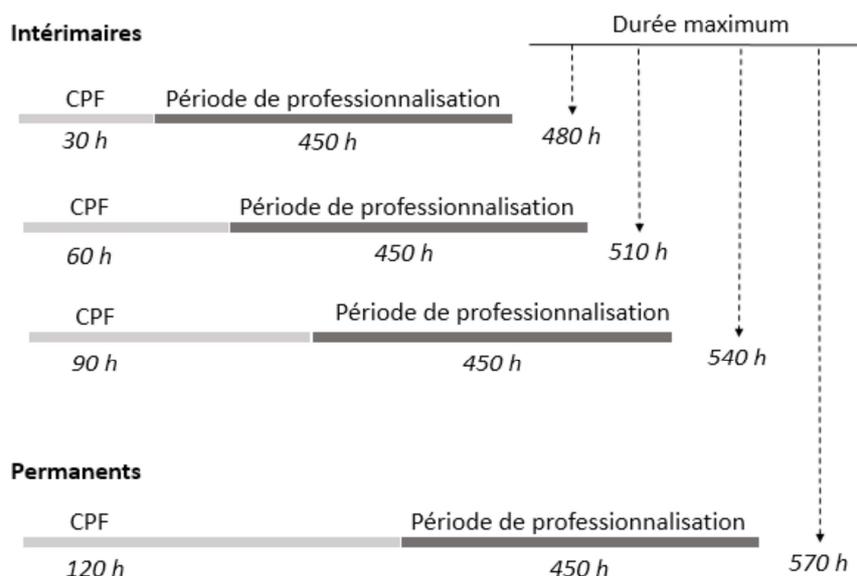
Les formations CPF bénéficient d'une prise en charge avec un plafond de 80€ par heure de formation, qui s'apprécie néanmoins selon les coûts réels du marché de la formation.

Suite au courrier du 19 juin 2015 du Ministre du Travail, François Rebsamen, invitant les OPCA à prendre des mesures incitatives pour l'utilisation du CPF, le FAF.TT a décidé plusieurs assouplissements visant à :

- Permettre une meilleure appropriation du dispositif par les individus et les entreprises
- Un déploiement rapide du Compte Personnel de Formation
- Assouplir la prise en charge en finançant notamment les CPF au-delà des droits acquis par les salariés.

Dans ce cadre, le **Conseil d'Administration du FAF.TT du 8 juillet 2015 a décidé trois mesures incitatives :**

- 1. Articuler le CPF à des périodes de professionnalisation pendant le temps de travail avec accord de l'entreprise, permettant d'allonger la durée de prise en charge de 450 heures :**



- 2. Abonder jusqu'à 450 heures les CPF hors temps de travail avec ou sans accord de l'entreprise**
- 3. Financer en CPF les formations qui auraient été refusées par la commission de l'OPACIF dans le cadre de la mobilisation du CIF (en accord avec leur entreprise).**

→ Elaboration de la liste CPF du Travail Temporaire :

Le FAF.TT a accompagné la CPNE du Travail Temporaire à construire la liste de branche à partir de fin 2014.

Elaboration d'une liste de certifications éligibles au CPF pour les salariés permanents dans un premier temps, puis aux certifications des salariés intérimaires dans un second temps « en puisant » dans le RNCP. La sélection a notamment été réalisée sur la base des qualifications financées les plus fréquemment dans le cadre de la professionnalisation et du congé individuel de formation.

C'est ainsi qu'une première liste de branche a été validée le 3 décembre 2014 par la CPNE.

Dans un second temps, les partenaires sociaux ont réfléchi aux formations à puiser dans l'inventaire.

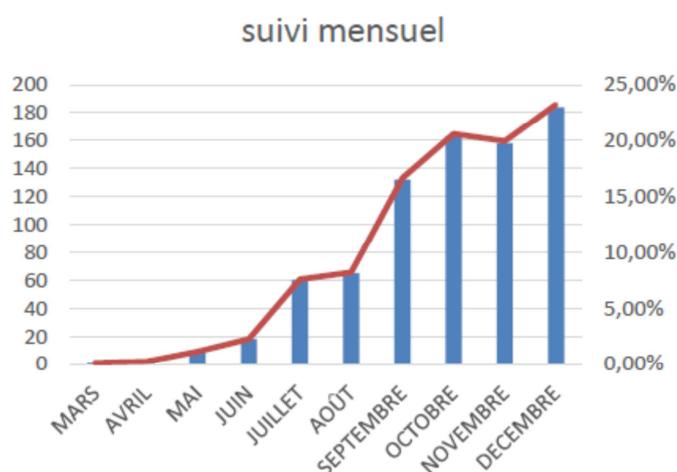
La branche devait-elle alors restreindre sa liste aux formations qualifiantes, diplômantes et titrantes ou devait-elle l'élargir aux certifications (CACES, FIMO...) constituant de véritables « sésames » pour l'emploi intérimaire ?

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 cette date), à l'exception des recyclages et des certifications portant sur des travaux interdits légalement aux salariés intérimaires.

Celle-ci compte à ce jour **923 certifications éligibles au CPF.**

Le FAF.TT a été éditeur de liste pour la branche.

Cet historique permet également d'expliquer les hausses sur l'évolution générale du dispositif depuis le début de l'année :

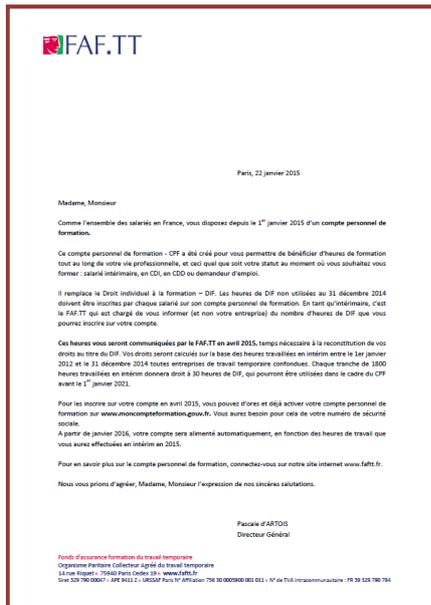


2. Communication & déploiement en 2015

La communication du CPF s'est réalisée selon deux cibles en 2015 : les intérimaires et permanents et les entreprises de travail temporaire.

➔ Communication auprès des individus (intérimaires et permanents) :

- Deux campagnes d'information auprès des intérimaires :



Une première campagne d'information sur le dispositif :

La vie d'un intérimaire étant rythmée par une alternance de missions dans parfois plusieurs entreprises de travail temporaire, le FAF.TT a été mandaté par les instances de la branche pour informer l'ensemble des intérimaires de leurs droits DIF et de la création du nouveau dispositif.

Dans un premier temps, 311 242 courriers ont été envoyés aux intérimaires ayant des droits DIF en janvier 2015, les informant du nouveau dispositif.

Une seconde campagne d'information pour transmission des heures DIF à tous les intérimaires (France + étranger) :

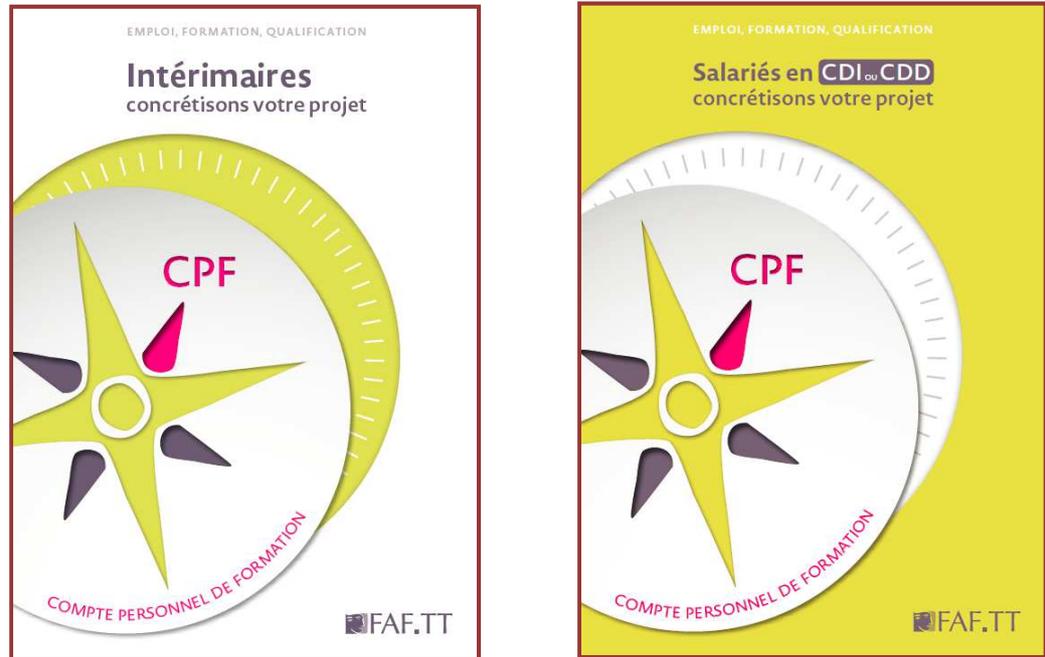
455 000 courriers ont été envoyés aux intérimaires (dont l'adresse a été vérifiée) les informant de leurs droits DIF transférables sur le CPF. Leurs droits ont été communiqués en avril, le temps pour AG2R LA MONDIALE, l'organisme de prévoyance de la branche, de « compiler » l'ensemble des données des entreprises par intérimaires.



La communication du nouveau dispositif s'est ensuite accentuée par la mobilisation des équipes du FAF.TT dans certains salons emploi/formation, afin d'aider les individus à créer leur compte personnel de formation sur Internet, grâce à la mise à disposition d'ordinateurs connectés. Les conseillers étaient également présents afin de les aider si besoin et de répondre à leurs interrogations.

- **2 modes d'emploi : un pour les intérimaires et un pour les permanents des agences d'emploi**

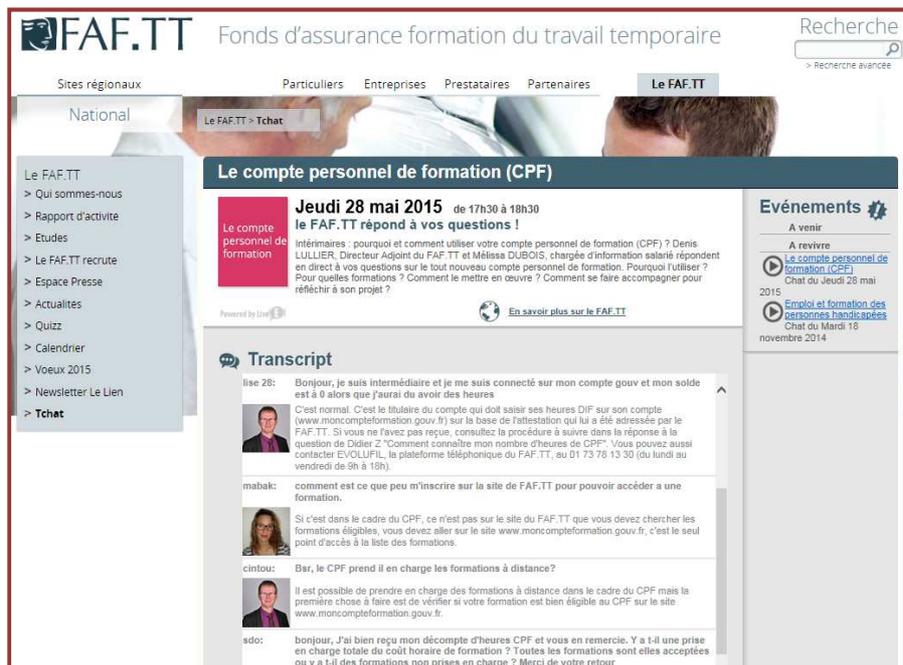
Deux modes d'emploi ont été finalisés au printemps, coïncidant ainsi avec les campagnes d'information :



- **Tchats organisés avec les intérimaires et permanents**

La diffusion des modes d'emploi a été accompagnée d'un tchat dédié au Compte Personnel de Formation pour répondre aux interrogations des intérimaires et permanents.

Des moments d'échanges directs avec les salariés, que le FAF.TT souhaite développer sur d'autres dispositifs et d'autres thématiques.



→ Communication auprès des entreprises

- Mode d'emploi et Newsletters



Plusieurs newsletters, actus auprès des entreprises (Lettres Flash) et un mode d'emploi ont été diffusés auprès des entreprises de travail temporaire.

- Matinales et réunions d'information sur les territoires

Afin d'accompagner la diffusion des informations et l'appropriation du dispositif par les entreprises, 27 Matinales ont été organisées en avril et mai 2015 sur la France, pour une présence au total de 472 participants d'entreprise (DRH, responsables de formation, Directeurs d'agence, ...) toutes précédées ou anticipant des rendez-vous individuels avec les entreprises.



→ **Financement d'une plateforme téléphonique de débordement**

Afin de faire face aux nombreux appels et sollicitations des salariés, la plateforme téléphonique du FAF.TT (89 000 appels reçus en 2015 dont 46 000 traités, avec une moyenne de 7 minutes par appel) a été renforcée par une plateforme de débordement, mobilisant sur le budget 112 200€ pour 2015 et 300 000€ en 2016. Pour rappel, la plateforme a permis de répondre à plus de 25 000 appels l'année dernière.

3. Perspectives pour 2016

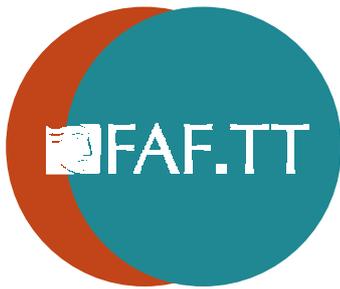
→ **Accrochage du système d'information de la Caisse des Dépôts et Consignation**

L'accrochage des systèmes d'information du FAF.TT et de la Caisse des Dépôts et Consignation est prévu au printemps 2016. Pour autant, son absence aujourd'hui n'a en aucun cas freiné le développement du CPF, puisque le principal impact a été pour les équipes du FAF.TT, entraînant ainsi une double saisie des données administratives et de gestion.

→ **Faire que chaque heure de CPF acquise se traduise en heure de formation**

L'opération d'assouplissement du financement des CPF est reconduite.

Pour ce faire, une articulation OPCA/OPACIF est prévu dans le cadre d'un grand plan d'actions 2016.



Articulation OPCA/OPACIF autour d'un plan d'actions 2016

Audition CNEFOP
20 janvier 2016

32 Millions d'euros pour faciliter l'accès des individus à la formation en boostant le CPF des salariés intérimaires et accompagnant les demandeurs d'emploi ayant acquis des droits en intérim

Les Conseils d'Administration du FAF.TT et du FPE TT ont voté le 17 décembre 2015 un plan d'action exceptionnel de 32 millions d'euros afin de :

- Faciliter l'accès à la formation notamment en « boostant » l'ouverture et la mobilisation du CPF.
- Déployer une démarche d'action d'accompagnement décloisonnée et partenariale « Des Marches pour l'Emploi » répondant aux enjeux de la réforme de la formation au profit de la sécurisation des parcours et de l'emploi de tous les publics. Cette démarche mise en œuvre pour les jeunes en appui de la Garantie Jeunes (Mission Jeunes) sera déployée pour les publics les plus fragilisés (DELD, Sénior, ...).
- Accompagner le « plan de formation massif pour les chômeurs » annoncé par le Premier Ministre pour janvier 2016 en proposant un accompagnement global des demandeurs d'emploi ayant acquis des droits en intérim.

Les différents axes du plan d'action exceptionnel 2016 :

1- Communication vers les intérimaires et les salariés permanents des Entreprises de Travail Temporaire :

- **Plan de communication CEP dès janvier 2016** vers les salariés intérimaires et les entreprises de Travail Temporaire (vidéos, tchat, outils de communication et de diagnostic, mise à jour du site moncepfafft.fr, Kit à destination des entreprises présentant et permettant d'informer les intérimaires sur le CEP, mailing salariés, campagne digitale sur le web ...),
- **Recrutement de 6 chargés de promotion du CPF** intégrés dans les équipes inter-régionales du FAF.TT qui organiseront des animations collectives d'information et d'activation du compte CPF vers les salariés intérimaires et formeront les salariés permanents des Entreprises de Travail Temporaire à pouvoir informer et accompagner leurs salariés dans cette démarche,
- **Financement tout au long de l'année 2016 d'une plateforme téléphonique de débordement** permettant de prendre en charge des appels qualitatifs pour

accompagner à distance l'activation du compte et expliquer son mécanisme et de lancer une opération proactive d'appels sortants vers les salariés intérimaires.

2- Ingénierie et études :

- **Production de 13 études régionalisées** sur les mutations structurelles de l'intérim et l'impact des évolutions des secteurs professionnels utilisateurs sur les besoins d'emploi, de compétences et de formation des intérimaires. La première étude consacrée à l'IDF a été publiée le 15 décembre. Les études des 12 autres régions seront disponibles entre janvier et février 2016.
- **Partenariat avec différents OPCA de branche** afin de créer un « Chaîne de l'emploi » : repérage des emplois durables par bassin d'emploi, travail en commun sur les problématiques d'attractivité de certains secteurs professionnels et sur les ingénieries de formation, utilisation de la mission d'intérim comme un outil d'élaboration du parcours permettant le financement d'un premier module de formation dans le cadre d'une ingénierie définie avec les secteurs professionnels, sourcing de candidats formés par le secteur du travail temporaire (via les dispositifs en alternance notamment – contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage), parrainage des intérimaires par les entreprises utilisatrices,
- **Guichet commun de services mis en œuvre dans le cadre de l'accompagnement global des intérimaires** (FAF.TT/ FPE TT et FASTT -Fonds d'action social du TT-) afin de prendre en charge les freins périphériques à la formation et à l'emploi dans l'urgence et de manière plus pérenne (mobilité, garde d'enfants, assistance sociale, accès aux crédits, accès au logement,...),
- **Développement de l'accès et facilitation de la prise en charge d'actions de mise en relation, d'accompagnement et de formation à distance** par la mise en œuvre de partenariats répondant à la nécessité de l'individualisation du conseil (avec un acteur leader de la digitalisation de la connaissance, avec des start-up spécialistes du « matching », développement d'actions de formation courtes pour répondre à l'obsolescence des connaissances et d'actions modulaires permettant la qualification et le développement des compétences),
- **Lancement du site internet d'information CEP/SPRO** permettant à tous les conseillers du FAF.TT d'avoir une vision à 360° de tous les financeurs, de tous les dispositifs et de leurs modalités de financement ainsi que de tous les acteurs du CEP sur un territoire,
- **Mise à jour sur le site moncep.faftt.fr** d'un outil BIG DATA permettant aux individus de repérer les emplois qui recrutent sur les territoires.

3- Financement des projets des personnes quel que soit le dispositif :

- **Poursuite en 2016 de la prise en charge de la totalité des coûts pédagogiques des heures CPF** au-delà des droits acquis des personnes,
- **Contact systématique de toutes les personnes ayant déposé un dossier CIF** et dont le financement a été refusé sur ce dispositif pour leur proposer un financement via le CPF avec le soutien des entreprises de travail temporaire qui prennent en charge le contrat de mission formation (financement de plus de 200 projets dans ce cadre en 2015),

- **Financement des actions de diagnostics et d'accompagnement des intérimaires par les ETT pour les publics ayant une ancienneté de 400 h en intérim** (Ingénierie du FSPI – Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires),
- **Mise en place du CEP « 6 mois avant la fin de mission »** en synergie avec les ETT pour travailler avec les individus sur les possibilités de conciliation de leur projet personnel avec ceux des entreprises sur leur bassin d'emploi et sur l'obsolescence des compétences au regard des besoins émergents (transition énergétique, métiers du numérique, évolutions technologiques, ...),
- **Appui des projets des jeunes inscrits dans la Garantie Jeunes** par la démarche « Mission Jeunes » du Travail Temporaire et accompagnement des projets vers les secteurs et compétences d'avenir, les métiers émergents ainsi que les métiers qui recrutent tout en souffrant de leur faible attractivité.
- **Appui des personnes en chômage de longue durée** ayant déjà travaillé dans l'intérim par un repérage de leurs compétences acquises au regard des projets du territoire et analyse des écarts pour la construction de parcours de Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE),
- **Mise en place d'une ingénierie de Parcours « CLEA » pour tous les demandeurs d'emploi prescrits en accompagnement vers les ETTI** (Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion) financés via le CPF et/ou les fonds de la professionnalisation en articulation,
- **Prise en charge de parcours « Migrants »** (notamment FLE et FOS) dans le cadre d'une ingénierie d'accès à l'emploi.

Conseil en évolution professionnelle



**Des solutions
concrètes et
personnalisées :**

Préparer un cv, un entretien
Trouver un emploi
Se former
Se qualifier...

EN SAVOIR PLUS :

www.moncep.faf.tt.fr
ou 01 73 78 13 30

(prix d'un appel local, du lundi au vendredi, de 9h à 18h)

Pour vous, un monde d'opportunités !





AUDITION CNEFOP

RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE ET L'UTILISATION DU CPF

Février 2016

LA FFP A SOUTENU L'AMBITION DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF) ET A FAIT PART DES CONDITIONS DE SUCCÈS DE CE NOUVEAU DISPOSITIF

◆ La FFP soutient l'ambition du Compte Personnel de Formation (CPF)

Depuis de nombreuses années, la FFP appelait de ses vœux un dispositif permettant aux actifs, quel que soit leur statut et quel que soit leur qualification, d'être à l'initiative de leur parcours de développement des compétences tout au long de leur vie professionnelle.

Par conséquent, la FFP a salué l'instauration du Compte Personnel de Formation qui doit permettre de :

- | Renforcer le développement régulier des compétences de tous les actifs, salariés et demandeurs d'emploi ;
- | Accroître l'autonomie et l'appétence des individus vis-à-vis de la formation professionnelle ;
- | Contribuer par la certification tout au long de la vie à la sécurisation des parcours professionnels ;
- | Fluidifier l'accès à la formation, pour réduire notamment les délais d'entrée en formation des demandeurs d'emploi.

◆ Avant l'entrée en vigueur du dispositif, la FFP avait fait part des conditions de succès du CPF

A plusieurs occasions (négociation de l'ANI du 14 décembre 2013, discussions parlementaires sur le projet de loi du 5 mars 2014, lettre ouverte au Premier ministre en mai 2014), la FFP a défendu les conditions du succès du CPF :

- | Assurer une entrée en vigueur rapidement opérationnelle et prévoir des mesures de transition dans la suppression du Droit Individuel à la Formation (DIF) pour éviter un trou d'air dans l'activité de formation ;
- | Garantir dans les listes de certification éligibles au CPF une réponse appropriée aux besoins du marché du travail. Et notamment en ouvrant rapidement l'Inventaire afin de permettre l'acquisition par le CPF des compétences transverses, désormais essentielles à l'employabilité et à la mobilité² ;
- | Veiller à la simplicité, à la lisibilité et à l'accessibilité du dispositif pour permettre à tout actif, quel que soit son niveau de qualification, de mobiliser son CPF de manière autonome.

La FFP avait également proposé la mise en place d'un crédit impôt formation pour les individus abondant leur CPF de manière à accompagner le démarrage du dispositif.

■ LA FFP CONSTATE UN DÉMARRAGE TRÈS DIFFICILE DU DISPOSITIF, QUI A ENTRAÎNÉ DE GRAVES DIFFICULTÉS POUR LE SECTEUR DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

L'impact de l'entrée en vigueur du CPF a été particulièrement négatif pour l'activité de formation professionnelle. De janvier à l'été 2015, seulement 35.000 demandes de CPF avaient été validées, soit une réduction du nombre d'actions de formation d'au moins 250.000 par rapport au DIF (environ 500.00 / 600.000 par an). Les organismes de formation ont vu leur chiffre d'affaires baisser de -15% à -20%, avec des chutes allant parfois jusqu'à -50% dans certains secteurs comme celui des formations linguistiques.

Cette fragilisation du secteur de la formation, qui emploie lui-même 150.000 salariés, est préjudiciable pour l'emploi et la compétitivité de notre pays. Elle réduit de fait la capacité d'innover des prestataires de formation qui ont besoin d'investir pour s'adapter en permanence à l'évolution rapide des demandes de leurs clients (entreprises et individus).

Un an après son entrée en vigueur, le CPF risque, sans actions volontaristes et collectives, d'être une promesse non tenue. Les risques suivants apparaissent :

- | Réduction de l'accès à la formation par rapport au DIF. De fait, un an après son entrée en vigueur, 200.000 personnes ont vu leur demande de financement CPF validé, soit trois fois moins qu'avec le DIF. Mais surtout certains signaux laissent craindre que le dispositif ne devienne avant tout qu'un mécanisme d'optimisation des flux financiers, notamment pour la formation des demandeurs d'emploi.

² Groupe Terra Nova présidé par Mathilde LEMOINE, « Entrer et rester dans l'emploi », juin 2014

- | Complexification de l'accès à la formation (mobilisation, choix des formations, financement) et remise en cause de la promesse adressée aux individus d'un droit mobilisable à leur initiative.
- | Iniquité du dispositif qui bénéficie avant tout aux demandeurs d'emploi : 80% des CPF mobilisés le sont par des demandeurs d'emploi. En effet, la complexité du dispositif et la non-opérationnalité des listes de certification éligibles écartent de facto les salariés du CPF.
- | Renforcement de la dualité du marché de la formation, entre un marché (TPE/PME, individus les moins qualifiés et les plus éloignés de l'emploi) fortement intermédié et donc plus distant des entreprises et des individus, et un marché « libre » (grandes entreprises, individus les plus qualifiés et les plus désireux de se former) permettant l'innovation et une meilleure adaptation de l'offre aux besoins de la demande.

LA FFP, QUI DÉFEND LE SUCCÈS DU CPF, PRÉSENTE DES MESURES CONCRÈTES POUR ÉVITER UNE PROMESSE NON TENUE

La FFP a défendu tout au long de l'année 2015 le succès du Compte Personnel de Formation (CPF). La FFP a notamment alerté sur la nécessité de rendre éligibles au CPF les certifications valorisant des compétences particulièrement utiles sur le marché du travail, et notamment les compétences linguistiques, bureautiques ou l'ensemble des compétences transversales (ex : Relation Client).

La FFP a souhaité contribuer à l'adaptation rapide du système de certifications professionnelles sur la base du système de certification privé qu'elle a mis en place en 2005, soit près de dix ans avant la loi du 5 mars 2014 et l'ouverture de l'Inventaire. Il s'agit d'un système professionnel structuré, simple et ouvert permettant de certifier tous les types de compétences professionnelles, y compris transverses. Une vingtaine d'éditeurs de listes CPF ont rendu éligibles des CP FFP au CPF.

Désormais, la FFP appelle à :

- | simplifier la mobilisation du CPF en rendant plus accessibles le portail MonCompteFormation.Gouv.fr et les liens avec les financeurs ;
- | rendre temporairement éligibles au CPF l'ensemble des certifications reconnues par la Commission Nationale des Certifications Professionnelles (CNCP).

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 L6323-9 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).

Force ouvrière a participé de manière constructive à tous les travaux relatifs à la création et à la mise en œuvre du CPF au bénéfice des travailleurs. Elle a ainsi activement participé au groupe de travail sous l'égide du CNFPTLV et a apporté une contribution écrite au rapport remis en mars 2013. Elle a négocié et signé l'accord portant création du CPF. Dans cette logique, elle porte une contribution sur la mise en œuvre du CPF, qui a vocation à être annexée au rapport rendu par le CNEFOP.

Dès l'origine, Force ouvrière a porté l'idée selon laquelle le succès du CPF serait lié aux garanties collectives qui y seraient attachées et aux prestations de conseil et d'accompagnement permettant de créer un droit, mais également l'accès à ce droit. Le Conseil en évolution professionnelle (CEP) constitue ainsi un dispositif lié au CPF, même s'il n'a pas vocation à aboutir systématiquement à un départ en formation. L'évaluation du CEP en 2016 nécessite cependant un temps plus long. Par conséquent, c'est principalement sous l'angle de ses liens avec le CPF que le CEP sera évoqué.

Les premiers résultats de l'appropriation du CPF par ses bénéficiaires en 2015 sont encourageants, qu'il s'agisse de la connaissance du dispositif, de l'ouverture du compte, des dossiers créés, de ceux validés. Cela ne signifie pas pour autant que le dispositif ait atteint sa cible et son ancrage définitif dans le paysage de la formation professionnelle. Des décisions doivent encore être prises et des tentations doivent être réfrénées pour parvenir au résultat partagé par l'Accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013 et de la loi du 5 mars 2014.

⇒ **La mise en œuvre d'un droit nouveau**

Les contours du droit. Le CPF est un droit dont les contours et le régime juridique ne sont pas aisés à appréhender, et demeurent sources de confusion. Revendiqué comme un droit universel, Force ouvrière a toujours précisé que cette « universalité » ne pouvait, dans le cadre d'un accord national interprofessionnel (ANI), n'être que celle du Code du travail, c'est-à-dire pour les salariés et les demandeurs d'emploi. S'il n'est pas exclu que le CPF puisse s'adresser à d'autres statuts, en particulier dans le cadre de la portabilité des droits mais également dans le cadre d'une acquisition de droits au moment du départ du système de la formation initiale, les discussions n'ont pas abouti. Si le temps pourra y remédier en partie, il ne faut pas sous-estimer les logiques d'acteurs et de gouvernance, et en particulier la problématique de la solvabilisation des heures acquises et la définition de l'objet de leur utilisation.

Les conditions d'utilisation. Dans le champ de compétences des organisations syndicales de salariés et d'employeurs, les contours et le régime juridique connaissent une homogénéité forte. Il s'agit de la consécration d'un droit d'initiative, dont la portée peut être discutée à la marge. Le point essentiel est l'obligation de requérir un consentement exprès de la personne pour la mobilisation de son compte, et l'absence de faute pour le titulaire à émettre un refus. Ces règles ont été posées avec force par l'ANI du 14 décembre 2013. Elles gouvernent tant la mobilisation du compte en qualité de salarié que de demandeur d'emploi. Elles doivent toujours faire l'objet d'une attention particulière. Les conditions de départ en formation ont été posées avec force dans la loi du 4 mars 2014. De manière plus générale, l'idée que le régime juridique du CPF l'emporte par principe sur celui d'un autre dans l'hypothèse d'une co-construction demeure vivace, sous réserve d'une application effective.

Demeure la question de la mobilisation du CPF en qualité de salarié hors temps de travail, dont le régime juridique comme l'ingénierie pédagogique et financière demeure confuse. Si pour Force ouvrière, la mobilisation du salarié doit par principe s'effectuer pendant le temps de travail, la question de la mobilisation de ses droits hors temps de travail devra trouver une solution pérenne.

Les constats d'utilisation. Le premier constat pour Force ouvrière est celui de l'effectivité du droit en début d'année 2015. Ce résultat n'était pas acquis d'avance, en raison de l'ambition du CPF et des délais contraints pour son lancement. Il est dû à un ensemble de mesures

techniques prises par les signataires de l'ANI, parfois sous l'arbitrage des pouvoirs publics : reprises des heures DIF, choix de la première année de la contribution CPF, financement des heures des demandeurs d'emploi mobilisant leurs droits, travaux pour constituer les listes de formations éligibles, ...

Dès les premiers mois de l'année 2015, on peut quantifier la curiosité pour ce nouveau droit. Un an plus tard, les chiffres montrent que les prestations de conseil et d'accompagnement seront essentielles pour une appropriation par tous. S'agissant de la mobilisation du droit, les demandeurs d'emploi apparaissent plus actifs, ce que Force ouvrière analyse de deux manières. D'abord, les personnes en recherche d'emploi sont plus disposées à former un projet de formation et à partir en formation, demande soutenue par le financement par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) par des décisions exceptionnelles (financement minimal de 100 heures réputées inscrites). Réciproquement, les salariés sont moins disponibles pour former un projet professionnel. Ensuite, les conditions pour la construction d'un tel projet en lien avec son emploi actuel ne sont pas satisfaisantes et les stipulations de l'ANI sont plus favorables que ce qu'a pu prévoir de manière explicite la loi. Sans une affirmation des règles de construction des projets professionnels en entreprise, la montée en charge du dispositif CPF demeurera entravée. De tels résultats ne feront qu'accréditer – à tort selon Force ouvrière – que la personne doit se former lorsqu'elle est devenue demandeuse d'emploi.

La portée du droit. Le CPF, soutenu par les prestations de conseil et d'accompagnement, favorise la maturation d'un projet professionnel et le départ effectif en formation. Les travaux préliminaires du CNFPTLV ont démontré que de telles prestations conditionnaient les chances de succès du CPF, notamment par des travaux comparatifs au niveau européen. Les premiers chiffres sur l'utilisation du CPF démontrent également que la « consommation » des droits n'a rien de systématique.

Confrontés à cette réalité, certains plaident pour un assouplissement des conditions d'utilisation du CPF, d'autres pour une responsabilisation de l'individu. Dans le premier cas, cela emporte le risque de détournement du CPF de son objectif, comme cela a pu être constaté pour le DIF au regard des obligations de l'employeur dans le cadre du plan de formation. Dans le second, Force ouvrière constate que cette idéologie est portée par plusieurs mesures techniques. Il s'agit par exemple d'améliorer l'ergonomie du SI CPF, en permettant aux personnes de finaliser seules leur projet de formation, en mobilisant notamment leur épargne personnelle. Si de des améliorations de l'« expérience utilisateur » sont incontournables, elles doivent se faire en cohérence avec le projet politique porté par le CPF. La mobilisation de l'épargne personnelle doit être exceptionnelle et contenue, sous peine d'un accroissement des inégalités d'accès à la formation. Il s'agit encore d'ouvrir l'objet du CPF par la voie de l'inventaire, en portant l'idée que la personne doit non seulement être actrice de son parcours par l'utilisation de ses droits CPF, mais doit également être responsable.

Une telle responsabilisation s'opère en miroir d'un mouvement de déresponsabilisation des autres acteurs, les employeurs relativement à leur obligation de former notamment, les acteurs de la gouvernance de manière plus générale. Elle reporte une charge que les participants aux réunions quadripartites avaient convenu de faire porter sur la gouvernance. Force ouvrière appelle ainsi à développer les garanties collectives, et à veiller à ce que le développement des outils d'autonomisation des personnes demeure maîtrisé au regard des objectifs politiques de la réforme.

⇒ **Un droit au service d'un projet qualifiant**

La compétence des signataires de l'ANI. L'objectif de qualification a été consacré avec force par l'ANI. Le CPF s'inscrit dans un projet plus général des signataires de l'ANI, qui ont décidé par l'accord du 14 décembre 2013 de concentrer la contribution formation au niveau national et interprofessionnel – mutualisée au premier euro – sur des formations qualifiantes, dans le cadre des agréments Congé individuel de formation (CIF), Professionnalisation et CPF principalement. Il s'inscrit dans une compétence affirmée des partenaires sociaux pour une intervention destinée à faire progresser le travailleur d'au moins un niveau de qualification, ou d'obtention d'une nouvelle qualification dans le cadre d'une reconversion.

Les premiers résultats. L'un des indicateurs que notre organisation s'est fixée est l'allongement des actions de formation, dans un contexte de baisse continue depuis trente ans de cette durée, et de durée faible constatée pour le DIF. Les premiers résultats sont très encourageants. Ils doivent cependant être surveillés de près et certaines décisions prises depuis l'ANI sont susceptibles de remettre en cause cet objectif.

Elaboration de l'inventaire. Il s'agit d'abord de l'élaboration de l'inventaire, registre existant depuis dix ans mais au contenu indéterminé. Fixer les critères de sélection à l'inventaire comme l'a fait l'arrêté du 31 décembre 2014, c'est-à-dire sans tenir compte de l'objet du CPF auquel il a été intimement lié, est porteur d'une remise en cause fondamentale du CPF. Le renoncement des services de l'Etat à opérer un contrôle de légalité sur les actions de formation prévues par l'inventaire et retenues des acteurs élaborant les listes d'actions éligibles au CPF constitue un risque supplémentaire sur le CPF comme objet de qualification. Force ouvrière considère que l'Etat n'a ainsi pas pris sa place dans le travail d'élaboration des listes.

Constitution des listes. Ce travail sur les listes a soulevé des difficultés, certaines soupçonnées, d'autres découvertes au fur et à mesure de l'avancée des travaux du COPANEF. Si toutes les listes prévues ont été actées et sont en perpétuelle amélioration, il reste des problématiques lourdes à gérer. Il s'agit en particulier de la critérisation de l'inventaire, au regard des mesures d'encadrement précitées qui n'ont pas été prises. Il s'agit également de l'articulation des listes, selon le statut du bénéficiaire mais également le financeur. La sélection des actions par des acteurs accrédités nécessite un lourd travail d'élaboration et de réexamen, et nécessite d'assumer que le compte comporte une part d'orientation dans le choix des formations. Elle emporte l'idée que le départ en formation

avec la mobilisation des droits CPF aboutit à la concrétisation d'un projet viable, pour lequel le co-financeur est dans une perspective d'accord à l'appui du projet. La construction actuelle des listes permet en substance une pré-co-construction, même si les mécanismes doivent être améliorés, notamment dans les branches et les entreprises.

Prendre le chemin inverse se heurte à des difficultés au moins aussi redoutables. Ainsi, rendre éligible l'ensemble d'un registre (RNCP ou inventaire) pour un type de public ne facilite pas la co-construction mais une mobilisation du compte seul, avec une prise en charge financière personnelle pour son titulaire. Conditionner l'inscription des actions de formation à la décision d'une structure d'abonder se heurte à la détermination de cette structure, aux promesses de porte-fort (une branche serait garante de la décision d'une entreprise d'abonder un projet portant sur une formation particulière ?), à la réalité de cet engagement (totale, partielle de la part de cette structure ?), et à l'opposabilité de cette décision pour les autres structures (une autre entreprise de la branche aurait-elle l'obligation d'abonder ?). Par conséquent, une telle option ne paraît pas viable.

Les difficultés rencontrées sur la constitution des listes et sur leur accessibilité par l'utilisateur final ont vocation à s'estomper avec les mécanismes de révision, de toilettage des registres, d'amélioration de la terminologie, de description des objets, ... Les outils du déploiement du conseil en évolution professionnelle ont également vocation à jouer un rôle important. Les progrès dans la mécanisation auront cependant des limites et ne pourront construire totalement la (co)construction du projet de formation. Les prérogatives des acteurs politiques et financiers devront ainsi être préservées. Par exemple, il n'apparaît pas raisonnable d'attendre une convergence des conditions de prise en charge, par exemple entre les OPCA, qui porteraient atteintes de manière trop importante aux politiques de branche et s'avèreraient *in fine* contreproductives. En revanche, une meilleure publicité sur ces conditions, des outils relatifs à l'ingénierie financière et une appropriation par l'ensemble des acteurs, et en particulier par les conseillers en évolution professionnelle, s'avèrent des pistes à poursuivre.

⇒ **Un droit mobilisé dans le cadre d'un parcours**

Comme cela a été rappelé, l'ambition des signataires de l'ANI a été de mobiliser les financements décidés au niveau national et interprofessionnel sur un objet qualifiant, dans le cadre d'une amélioration de la situation des bénéficiaires et dans le cadre de reconversions au regard d'un parcours professionnel.

L'obtention d'une certification totale. Le premier élément déterminant est l'acquisition d'une certification. Cet objectif général permet d'ouvrir un chantier s'agissant de l'ingénierie de formation. Dès lors que l'employeur notamment s'engage pour que le salarié puisse partir en formation pour aller au bout de son parcours de formation, il est permis d'envisager une adaptation du calendrier de formation et du dispositif associé, qu'il s'agisse du CPF, articulé ou non avec une période de professionnalisation. Or, ce chantier n'a pas été ouvert, alors qu'il produirait des effets bénéfiques pour l'ensemble des salariés, en particuliers dans les TPE.

En revanche, le chantier de l'acquisition définitive de certifications partielles a été ouvert, en contradiction avec les objectifs précités. Un tel projet porte atteinte à la construction des parcours professionnels, fait perdre de la visibilité au système de certification français, et compromet l'objectif de reconnaissance dans l'emploi. L'ouverture du chantier des « blocs de compétences » ne permet pas d'expliquer ou de compenser les inconvénients d'un tel projet.

La reconnaissance dans l'emploi. Le second élément déterminant est la mesure de l'amélioration de la situation de la personne. A cet égard, le grand pari de l'ANI est de permettre le développement d'un espace de co-construction des parcours dans l'entreprise. A cette fin, l'ANI a prévu en son article 4 que les actions de formation pour lesquelles le salarié mobilise son CPF et l'employeur donne son accord en co-finançant l'action constituent des actions de développement des compétences et des qualifications. Une telle qualification entraîne l'obligation pour l'employeur de convenir avec le salarié, avant le départ en formation, des conséquences en matière de reconnaissance dans l'emploi au retour de l'action de formation. Le législateur n'a pas souhaité reprendre cette règle et a, au contraire, adopté des règles affaiblissant cette construction des parcours professionnels. Dans ces circonstances, il est à craindre que les tentations de faire porter sur les financements du CPF sur des actions relevant de l'adaptation au poste de travail ne soient pas dissuadées. L'expérience du DIF démontre par ailleurs qu'il est vain d'entamer une chasse à de telles pratiques au regard de la dissymétrie des prérogatives dans l'entreprise entre l'employeur et les éventuelles IRP, et au regard de l'insuffisance des moyens de contrôle de l'Etat. Force ouvrière appelle cependant à une transcription de l'article 4 de l'ANI dans la loi afin d'apporter des garanties aux salariés que la mobilisation de leur CPF dans le cadre de leur entreprise ne pourra s'effectuer qu'en contrepartie d'une reconnaissance dans leur emploi.

⇒ **Des garanties collectives**

Le succès du CPF tient enfin aux garanties collectives qui l'entourent. Le CPF doit répondre, pour Force ouvrière, à l'objectif de rétablir une égalité entre les personnes, entre les salariés entre eux et entre un salarié et son employeur.

Ainsi, Force ouvrière appelle à développer la qualité des prestations de conseil et d'accompagnement et pas seulement les outils permettant l'autonomisation des individus. Elle appelle à développer les politiques d'abondement de branche et d'entreprise plutôt que le recours à l'épargne personnelle en complément des droits acquis CPF.

La consultation sur le plan de formation. Au cours de l'année 2015, Force ouvrière fait le constat que les services de l'Etat ont amoindri les garanties collectives touchant au CPF en particulier, et à la formation en général dans l'entreprise. Ainsi, la loi Rebsamen a noyé la consultation du plan de formation dans un ensemble plus large, alors que les études démontrent que cette consultation n'était déjà pas suffisamment bien identifiée. Elle a ôté les faibles prérogatives des instances représentatives du personnel en la matière, en particulier en n'obligeant plus légalement à distinguer entre les actions qui ressortent de

l'obligation de former de l'employeur et celle qui participent du développement des compétences, et qui mobilisent le cas échéant le CPF. Une telle réforme s'est faite sans respecter l'obligation de consultation des organisations syndicales de salariés, et en contradiction avec l'ANI en vigueur sur la formation. Ce recul constitue un revers pour la sécurisation des parcours professionnels en entreprise, là où les partenaires sociaux dans le cadre de l'ANI avaient manifesté leur volonté d'avancer.

L'entretien professionnel. Par ailleurs, dans l'entreprise, l'entretien professionnel constitue un lieu privilégié pour échanger sur le parcours professionnel du salarié dans son entreprise, avec des objectifs à la charge de l'employeur. Or, les critères définissant tant l'« action de formation » que la « progression salariale ou professionnelle » n'ont pas été précisés par le législateur. D'une mesure souhaitée par les signataires de l'ANI comme positive pour donner de la visibilité aux salariés et aux entreprises, le législateur prend le risque d'en faire un élément d'incertitude et, *in fine*, d'en faire un débat financier sous l'angle d'une pénalité.

La contribution 0.2%. La contribution financière attachée au financement constitue une réponse à l'un des défauts identifiés du DIF. Sa mise en œuvre dans les entreprises et au travers de l'action des OPCA constitue un succès, même si la consommation des fonds de cette contribution demeure inachevée. L'expérience acquise par l'ANI de 2003 incite à conserver l'ambition du CPF et à accompagner sa montée en charge afin d'atteindre un régime de consommation satisfaisant, sans céder à la tentation d'une redistribution des fonds sur des objets non qualifiants. La meilleure connaissance du CPF par ses titulaires, la plus grande visibilité sur les potentialités du CPF, la maturation des projets professionnels, ou encore une plus grande appropriation par des politiques de branche et d'entreprise au travers d'accords collectifs devrait permettre de constater des progrès dans les prochains mois. Le pilotage paritaire des fonds du CPF doit être envisagé sur du moyen terme, avec pour objectif le maintien de l'ambition du CPF et des ressources financières suffisantes en articulation avec les fonds de la professionnalisation.

La contribution FPSPP. Les partenaires sociaux au travers de l'utilisation des ressources du FPSPP ont accompagné de manière énergique les premières années de financement du CPF mobilisé en qualité de demandeur d'emploi. Les chiffres démontrent le décollage des actions de formation financées par ce moyen. Confronté au financement d'heures réputées acquises en qualité de salarié, et dans un domaine dans lequel les partenaires sociaux ne disposent pas d'une compétence de droit commun, il s'avère nécessaire de réfléchir aux voies et moyens pour que chaque acteur trouve sa place dans une gouvernance du système qui doit gérer une complexité de manière apaisée. Cela nécessite une conscience affirmée des compétences et responsabilités de chacun, de lieux et outils de partage de l'information et de décision.

Recommandations

- Etendre l'Accord national interprofessionnel du 14 décembre 2013 ;
- 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 ;
- 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 ;
- Veiller au maintien du périmètre du CPF et aux garanties de solvabilisation des heures inscrites au CPF ;
- Poursuivre les travaux sur la critérisation des actions de formation dans le cadre des listes éligibles CPF ;
- 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 ;
- 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 emportant par conséquent des garanties de reconnaissance dans l'emploi ;
- Préciser les règles et mécanismes concernant la mobilisation du CPF hors temps de travail ;
- Mieux articuler les fonds du compte personnel de formation et de la professionnalisation, en accompagnant la montée en qualité des actions de professionnalisation ;
- Définir les éléments prévus par la loi dans le cadre de l'entretien professionnel ;



Fongecif Île-de-France

BILAN SUR LA PREMIERE ANNEE DE MISE EN ŒUVRE DU CEP ET DU CPF



Audition du 19 janvier 2016 au CNEFOP

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 (CPF) ainsi qu'une communication annuelle sur le suivi de la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

Les commissions « *Qualité, Développement des compétences et des qualifications* » et « *Parcours professionnels* » du CNEFOP élaborent ce bilan avec les différents acteurs concernés.

Le Fongecif Île-de-France est audité en qualité d'opérateur du CEP.

Introduction politique :

Première plateforme d'évolution professionnelle des salariés d'Île-de-France, le Fongecif Île-de-France se donne pour objectif d'être opérateur majeur du CEP et d'être reconnu comme acteur pivot du CPF.

Pour mener à bien ses ambitions, les Instances du Fongecif Île-de-France ont inscrit la mise en œuvre du CEP parmi les axes principaux de la Stratégie 2015-2018 définie par le Conseil d'administration. Des moyens afférents à la mise en œuvre du CEP dans la COM 2015-2017 ont été négociés avec la DGEFP. Enfin, le pilotage et le déploiement du CEP a été suivi lors de toutes les réunions du Bureau et du Conseil d'administration.

Le Fongecif Île-de-France a modifié en conséquence l'ensemble de son organisation et de ses services pour répondre aux nouveaux enjeux ainsi qu'aux besoins en matière de conseil et d'accompagnement issus de la mise en place du CEP.

Ainsi en 2015 :

- Tout actif en contact avec le Fongecif Île-de-France a pu bénéficier d'un Conseil en Évolution Professionnelle.
- Les conseillers ont progressivement recentré leurs activités sur l'accompagnement, le conseil et l'ingénierie financière.
- Des outils stabilisés, déployés et partagés ont été créés.
- Le Fongecif Île-de-France s'est résolument engagé dans une approche multicanale et digitale (web, téléphone et accueil physique) tant pour répondre aux attentes des bénéficiaires que pour proposer le CEP et informer sur le CPF.

Au cours des 12 premiers mois de déploiement, le Fongecif Île-de-France a engagé des plans d'actions pour améliorer l'appropriation du CEP par l'ensemble de ses collaborateurs, assurer un service de qualité et mobiliser les acteurs régionaux de la chaîne information / orientation / conseil / accompagnement / formation

- Le Fongecif Île-de-France a communiqué une cartographie des services du CEP auprès des autres opérateurs, des OPCA, des branches professionnelles et des entreprises. Testée et déployée, cette cartographie est évolutive avec l'ensemble des parties prenantes (bénéficiaires, conseillers, opérateurs du CEP, OPCA, entreprises, etc.).
- Le Fongecif Île-de-France a développé de nouvelles relations avec les branches professionnelles et les entreprises.
- Le Fongecif Île-de-France partage largement ses méthodes, ses processus et une certaine exigence quant à la qualité de service à délivrer pour le CEP.
- Le Fongecif Île-de-France a défini un nouvel emploi de Conseiller. Concernant l'ingénierie financière, l'année 2016 permettra aux conseillers de mobiliser des cofinancements dans un système complexe et parcellisé entre des acteurs dont les objectifs peuvent parfois ne pas converger.
- Concernant le CPF, le Fongecif Île-de-France envisage de proposer une plateforme commune pour l'ensemble des OPCA (outils, processus, communication) pour fluidifier les échanges d'informations. Cette plateforme dématérialisée est déjà opérationnelle entre le Fongecif Île-de-France et les centres de bilan de compétences pour le bilan de compétences modularisé.

En ayant mis en œuvre les 3 niveaux de CEP, le Fongecif Ile-de-France porte une première analyse sur le cahier des charges et son opérationnalité.

Le CEP comme le CPF restent encore des dispositifs récents insuffisamment connus - et compris - des salariés.

La nécessité d'homogénéiser les processus et la chaîne de traitement entre les acteurs de l'information, de l'orientation (SPRO), du conseil et de l'accompagnement (opérateurs du CEP), les financeurs (OPCA) et les organismes de formation se révèle indispensable.

Il ne s'agit pas de remettre en cause les modalités d'organisation et de processus des OPCA mais de souligner que le Fongecif Île-de-France a dû trouver des solutions pour pallier les difficultés de mise en œuvre du CPF en *année 1*.

La volonté de délivrer un accompagnement et un conseil personnalisé a présidé à un service en 3 niveaux autonomes. Le Fongecif Île-de-France note que les 3 niveaux distincts du CEP ne sont pas connus ni explicites pour les bénéficiaires et ne permettent pas suffisamment la fluidité attendue.

En outre, plusieurs raisons combinées expliquent le temps nécessaire à la mise en œuvre complète du CEP :

- la complexité pour les opérateurs à couvrir intégralement le cahier des charges,
- la difficulté à couvrir l'entièreté de l'offre de services.

Le Fongecif Île-de-France a participé au groupe de travail national piloté par le FPSPP pour définir l'offre de services du réseau. L'offre est étendue et il est difficile de délimiter les interventions entre les différents niveaux du CEP. De plus, la gestion des flux est un enjeu majeur dans la relation "salarié" multicanale.

Le retour des conseillers CEP 2 indique qu'il est plus efficace de construire un projet complet pour le bénéficiaire en lui proposant un accompagnement (ingénierie de parcours) avec déjà une identification des financements mobilisables, et ce, pour maintenir l'intérêt de la personne à poursuivre sa démarche dans le cadre d'un CEP 3.

Le Fongecif Île-de-France commence à percevoir un meilleur engagement des bénéficiaires : ils ne viennent plus seulement pour trouver de l'information mais aussi pour un conseil et un accompagnement dans leurs démarches.

Les modifications de l'organisation ont amélioré la qualité du service rendu avec : une planification des rendez-vous (un peu plus de 2 rdv en moyenne en CEP 2 et en CEP 3) ; une meilleure gestion des flux ; des rendez-vous plus longs, structurés et normalisés ; une restitution systématique au bénéficiaire (diagnostic à l'issue du CEP 1, synthèse du projet et stratégie pour le CEP 2, plan d'action pour le CEP 3).

Le suivi qualitatif est renforcé par des propositions de plans d'actions concrètes. Mais à ce stade du déploiement, il n'est pas encore possible de mesurer tous les apports du CEP à la réalisation du projet.

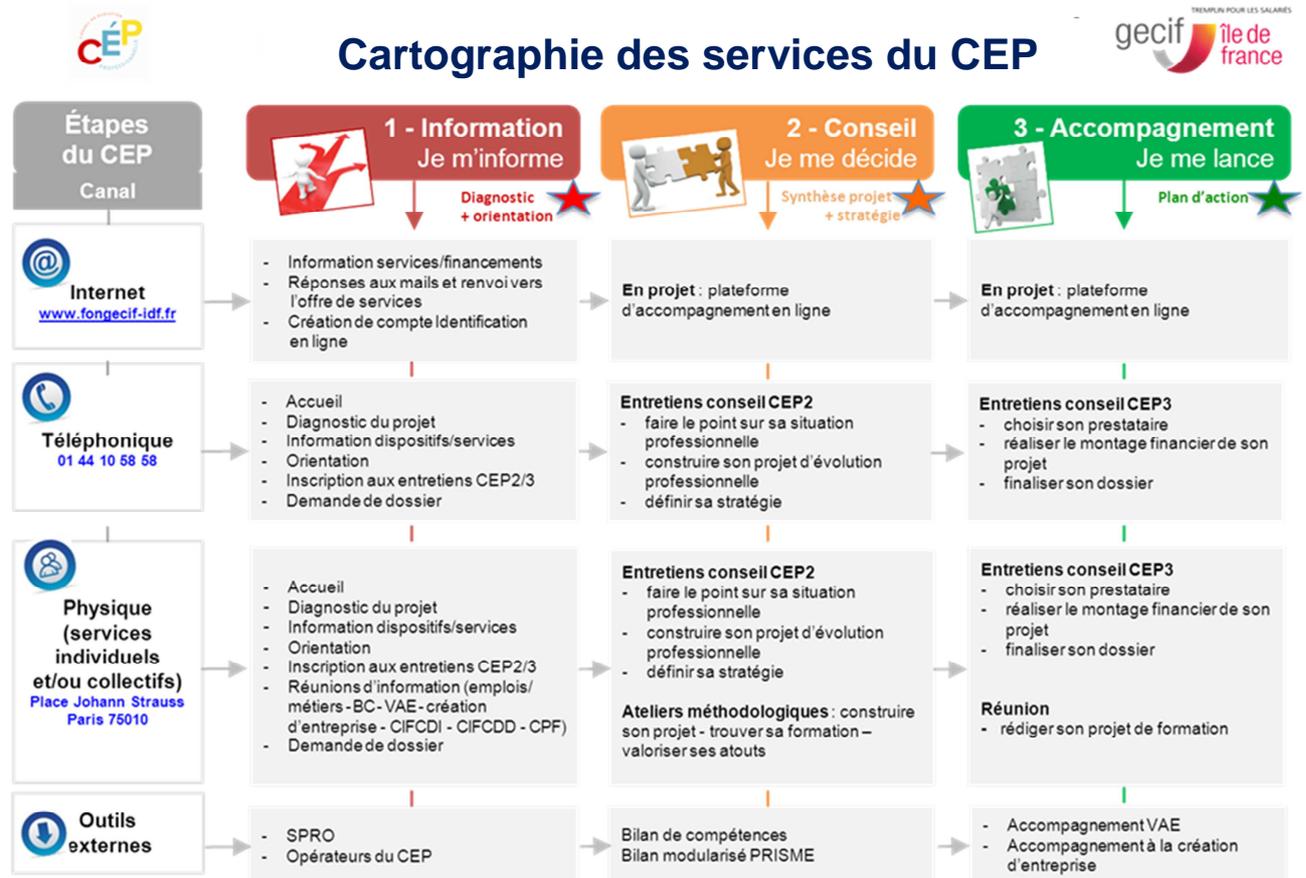
6 enjeux en 2016 :

- Améliorer la visibilité du CEP et la compréhension des salariés vis-à-vis du CPF
- Poursuivre l'adaptation de l'offre de services
- Renforcer notre positionnement parmi les opérateurs et les acteurs de la chaîne information/orientation/formation/emploi
- Approfondir l'expertise sur l'ingénierie de parcours et l'ingénierie financière
- Diffuser des outils et des bonnes pratiques
- Faciliter l'information et l'accès à des formations clairement éligibles au CPF

ANNEXES

I. OBJECTIFS ET OPPORTUNITES LORS DU DEPLOIEMENT DU CEP ET DU CPF

Notre objectif a été de pouvoir délivrer de manière progressive à partir de janvier 2015 les différents niveaux de CEP.



Concernant le CPF, nous avons créé une offre d'information, de communication et de sensibilisation vis-à-vis du CPF auprès de toute personne contactant le Fongecif Île-de-France.

Les moyens mis en œuvre ont été de plusieurs ordres :

- une inscription dans les axes stratégiques 2015 - 2018
- une réorganisation des services aux bénéficiaires : du premier contact à l'animation pour développer la culture de la relation client
- un développement multicanal des services avec une montée en charge constatée sur le canal téléphone et un fort développement à venir sur le web (refonte du site au 1^{er} trimestre 2016 ; ouverture des portails SIM "Système d'information multi-Fongecif")

- de nouvelles méthodologies et des outils au regard du cahier des charges du CEP
- une évolution des métiers et la création de nouveaux emplois dont celui de l'ingénierie financière
- une évolution du système d'information pour permettre des reporting et intégrer les outils de suivi du CEP et du CPF

L'ensemble des directions du Fongecif Île-de-France se sont inscrites dans cette perspective et des plans d'actions par direction ont été déployés en 2014 et 2015.

Une revue des référentiels emplois-compétences a été menée avec la révision des fiches emploi dans la GPEC.

Un marqueur fort du changement a été l'intervention sur les points contacts avec les bénéficiaires et le développement qualitatif des canaux de délivrance des services (Internet, téléphone, accueil physique).

Une nouvelle organisation des modalités d'information, d'écoute, et d'accompagnement a permis aux collaborateurs du Fongecif Île-de-France de mieux saisir la transformation du service désormais à délivrer aux salariés et les a aidés à s'engager dans une nouvelle démarche orientée accompagnement et conseil aux clients.

Afin de rendre un meilleur service aux salariés, les flux accueillis à l'espace conseil ont été segmentés et mieux orchestrés avec dès l'entrée une personne en charge de l'accueil pour les informer et les orienter vers les services idoines.

Selon les cas, les personnes peuvent être dirigées dans un espace où elles vont engager des démarches de manière autonome ou guidée (entretien CEP 1, création d'un compte CPF, ouverture d'un compte sur www.fongecif-idf.fr, remise des dossiers ou documents, consultation documentaire etc.).

De nouveaux espaces ont été créés afin de mieux répondre à l'exigence de conseil individuel propre au CEP et d'associer facilement le conseil en présentiel et à distance.

Un engagement de réduction du temps d'attente client à l'espace Conseil pour un premier rendez-vous est formalisé avec :

- un accès immédiat au CEP 1 sans Rdv (physique ou téléphonique)
- un engagement sur un délai d'attente pour un Rdv en CEP 2 (physique ou téléphonique) en tenant compte des disponibilités des demandeurs
- un délai d'attente de 3 semaines pour un Rdv en CEP 3

Une accélération de la dématérialisation des démarches administratives est déjà une nouvelle étape identifiée pour 2016.

NOUVEAUX ENJEUX ET IMPACTS SUR L'OFFRE DE SERVICES

Cette réforme a amené les conseillers à travailler sur l'ingénierie de parcours en considérant le CEP comme un outil d'accompagnement, dématérialisé ou non, avec une ingénierie financière en CEP 3 qui demeure encore aujourd'hui une importante évolution du métier de conseiller.

De nouveaux outils ont été mis à disposition des conseillers et une nouvelle organisation de prises de rendez-vous a permis de mieux gérer l'accueil qualitatif des actifs.

Pour le CEP 1 : la mise en œuvre systématique du diagnostic téléphonique, d'accueil physique et de sa synthèse ; la création de l'atelier sur le CPF

Pour le CEP 2 : La formalisation de l'entretien (durée, contenu et synthèse associée) a obligé à une réorganisation en amont des prises de rendez-vous : tous les canaux (Internet, téléphone et accueil physique) doivent permettre une meilleure organisation des plannings de rendez-vous ; une révision et un enrichissement des contenus des ateliers pédagogiques (Construire un projet, Trouver sa formation etc.)

Pour le CEP 3 : la spécialisation des conseillers en ingénierie financière, la poursuite de leur mission d'analyse des dossiers avant passage en commission et la mobilisation du CPF.

Le potentiel d'Internet sera développé en 2016.

Une organisation fonctionnelle spécifique se met en place afin d'augmenter les échanges entre les conseillers et les bénéficiaires (ouverture du portail SIM au 1^{er} trimestre 2016).

REUSSITES ET LIMITES ACTUELLES AU TERME DE CETTE PREMIERE ANNEE DE MISE EN ŒUVRE

Réussites

1^{ère} réussite

Une nouvelle organisation pour délivrer un conseil et un accompagnement personnalisé et individualisé.

2^{ème} réussite

Le déploiement progressif l'offre de services de Conseil en Évolution Professionnelle.

3^{ème} réussite

Un rapprochement fort avec les opérateurs du CEP, les OPACIF, les OPCA et les branches professionnelles.

- En 2015, des réunions d'échanges et de partages du Fongecif ont permis d'identifier les points de progrès et les points d'appui pour fluidifier le système.
- En 2016, des Conventions en cours d'élaboration (acteurs CEP, OPCA...).

4^{ème} réussite

L'intégration des entreprises dans la démarche avec une opportunité identifiée qui est l'Entretien Professionnel. Le Fongecif Île-de-France se positionne comme ayant la capacité à prendre le relais de l'entreprise via le CEP suite à l'entretien professionnel.

5^{ème} réussite

Une révision de l'organisation des Points Relais en Île-de-France dans le cadre de la charte du SPRO.

6^{ème} réussite

Le lancement réussi de l'expérimentation sur le bilan de compétences modularisé.

Limites actuelles

- Le cahier des charges du CEP pourrait être révisé pour favoriser concrètement les articulations entre les différents niveaux de CEP

- Un manque de visibilité sur le traitement des dossiers de demandes de financement du CPF dans les OPCA quand le salarié a bénéficié d'un CEP

- La grande diversité des processus des OPCA dans le traitement des dossiers CPF impacte la capacité du Fongecif Île-de-France à jouer son rôle pivot et de médiation entre salarié/OPCA/organisme de formation

- Une animation du SPRO à développer

Sondage mené auprès de bénéficiaires du CEP niveau 3

(Source : Fongecif Île-de-France)

- 79 % se sont déclarés satisfaits de l'accompagnement en CEP 3.
- 76 % affirment être satisfaits des solutions de financement proposées.

L'accompagnement très personnalisé est le principal motif de satisfaction ; la qualité de suivi des conseillers est soulignée.

- La complexité des démarches demeure la principale source d'insatisfaction.
- La perception de la réussite de la démarche dépend encore très fortement de l'obtention ou non d'un financement.

BILAN AU 31 DECEMBRE 2015

Indicateurs CEP

CEP 1

Téléphone

Cumul
32 148

Espace Conseil

Cumul
14 402

Total CEP 1

Cumul
46 550

CEP 2

Entrées CEP 2

Cumul
4 075

En cours CEP 2

Cumul
1 874

Sorties CEP 2

Cumul
2 201

CEP 3

Entrées CEP 3

Origine CEP 1	Origine CEP 2
1 110	99

En cours CEP 3

Cumul
326

Sorties CEP 3

Cumul
883

CIF-CPF

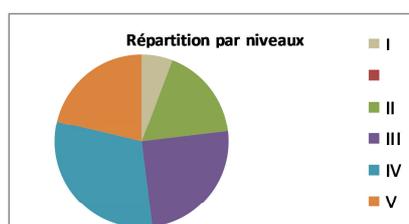
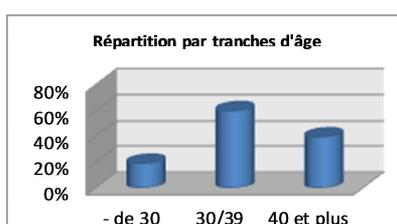
Nombre de dossiers	décembre	Cumul
Déposés:	34	750
Eligibles* :	23	452
Acceptés :	26	303
Refusés :	9	127
Montants CPF acceptés	39,9 K€	400,9 K€

CPF adressés aux OPCA

décembre	Cumul
25	234

* dossier éligible: Dossier pour lequel la formation demandée appartient à la liste des formations éligibles au CPF

Indicateurs supplémentaires CIF-CPF acceptés



II. SUR LE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

APPORT DU CEP A L'OFFRE DE SERVICES

- Les bénéficiaires sont suivis sur une plus longue période et la relation avec le Fongecif Île-de-France ne se résume plus à « une seule rencontre pour information ». On peut présumer de l'instauration d'une habitude d'usage plus fréquente (+ de 2 RDV en moyenne pour les CEP 2 et 3), correspondant au fonctionnement itératif du CEP.

- Les conseillers développent une expertise en ingénierie de parcours et en ingénierie financière.

- Le service est formalisé soit par un diagnostic, soit par une synthèse d'entretien, soit par un plan d'actions : la valeur du contact avec un conseiller est rendue tangible par un document qui officialise la valeur du service rendu et permet au bénéficiaire de se situer et de poursuivre ses démarches et qui nous engage.

- Les conseillers en CEP1 évoluent dans leurs actes métier : polyvalence développée quel que soit le canal à partir duquel le bénéficiaire sollicite le Fongecif Île-de-France avec une qualité et une profondeur de service homogènes.

- Les modalités d'interaction avec les publics ont évolué pour les conseillers (CEP2 et 3) : entretien en face à face, entretien téléphonique et plateforme d'accompagnement en ligne (2016).

ETAPES ACQUISES

L'offre de services reste à faire évoluer régulièrement mais elle existe sur les 3 niveaux de CEP. Elle est communiquée et proposée par tous les conseillers sur le web, par téléphone et dans l'espace Conseil.

Une professionnalisation continue des conseillers dans leurs activités de conseil et d'accompagnement.

Une organisation des services entièrement revue avec une stratégie multicanale.

ETAPES EN 2016

Développer des outils complémentaires permettant un reporting qualitatif et quantitatif des parcours comportementaux des salariés.

Renforcer l'expertise des conseillers CEP 1 en orientation professionnelle.

Concernant le CEP 2 : développer l'accompagnement distanciel.

Concernant le CEP 3 : renforcer la maîtrise de l'ingénierie financière, notamment sur les cofinancements.

STRATEGIE DE PROFESSIONNALISATION DES CONSEILLERS ET DES MANAGERS

Dès 2014, une conduite du changement a été lancée pour accompagner l'ensemble de l'organisation dans l'appropriation de la réforme, de ses enjeux et des nouveaux services.

Un plan d'accompagnement RH a mobilisé des journées d'études et d'informations, la mise en place de plateformes d'informations accessibles à tous, des actions de formation en intra.

Une GPEC a débouché sur une remise à jour des référentiels emplois-compétences avec des entretiens en collectif et en individuel.

LES SERVICES MIS EN ŒUVRE AU TITRE DU CEP (EN PROPRE, EN PARTENARIAT, SOUS-TRAITES, DEMATERIALISES...)

Le Fongecif Île-de-France n'a pas sollicité de prestataires externes pour assurer le déploiement du CEP mais a sollicité des expertises pour construire sa démarche de déploiement.

Une plateforme d'accompagnement en ligne pour le CEP 2 sera proposée en mars 2016.

Actions et outils pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle

Une approche méthodologique nouvelle pour les ateliers collectifs vise à donner les moyens aux bénéficiaires de construire leur projet avec davantage d'autonomie.

- Exemple pour le CEP 1 : un atelier méthodologique a été mis en place pour « Trouver de l'information sur les métiers et l'emploi »

Un renforcement de l'accès à des ressources à distance avec la mise à disposition d'un Portail d'accès aux ressources sur PC en accès libre à l'Espace Conseil.

Il est possible de réaliser son diagnostic à distance avec ou sans l'aide d'un conseiller.

Le renforcement à venir sur les compétences et les outils en orientation professionnelle pour les conseillers CEP 1.

QUELLES NOUVELLES INGENIERIES DE PARCOURS DANS LE CADRE DU CEP ?

L'ingénierie de parcours est une nouvelle expertise en cours d'acquisition pour les conseillers en CEP 2, même si les conseillers mobilisent déjà des prestations internalisées ou externalisées type bilan de compétences ou ateliers.

Les outils pour les conseillers en CEP :

- Formulaire de diagnostic en fin de prestation CEP 1
- Formulaire de synthèse d'entretien en fin de prestation CEP 2
- Formulaire de Plan d'action de fin de prestation CEP 3
- Outil de prise de rendez-vous et nouveaux contenus d'ateliers
- Création et paramétrage des comptes d'accès sur la plateforme de la CDC pour le CPF
- Accès aux dossiers cofinancés CPF avec indicateur sur les heures et montants

Quels outils mutualisés avec les opérateurs du CEP

- Plateforme d'échanges d'informations avec le Fongecif Île-de-France et les Centres de bilan (bilans de compétences modulaires) : *workflow* dématérialisé des éléments qualifiant la prestation entre le Fongecif et les centres de bilan de compétences, et de fourniture des pièces nécessaires au paiement.
- Le diagnostic réalisé est communiqué à l'opérateur idoine CEP 1

Les outils en cours d'élaboration

- Outil d'accompagnement en ligne CEP 2
- Rapports de pilotage

Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « *Repères du CEP* » cet automne ? Vous est-il utile ?

Reçu en décembre 2015, le guide Repère a été diffusé aux managers, aux conseillers et aux paritaires.

Une mesure d'écart est en cours afin d'identifier les actions à conduire.

Un projet d'envergure : l'Observatoire de la demande sociale des salariés

Le Fongecif Île-de-France s'est engagé dans une démarche d'analyse et de valorisation de ses données afin de créer un Observatoire interne de la demande sociale, à mettre au regard notamment du marché de l'emploi.

Il dispose de bases de données fournies sur les bénéficiaires, les services prescrits, les parcours.

Cet outil sera une base de coopération, d'animation et d'aide à la décision. Il permettra d'anticiper les besoins en termes d'accompagnement, de formations, etc.

Par ailleurs, grâce à cet observatoire, le Fongecif Île-de-France s'inscrit dans une dimension prospective et sera en capacité de porter des propositions à moyen et long terme sur les services et les offres à destination des salariés.

DYNAMIQUES DE COOPERATION

Le Fongecif Île-de-France et les autres opérateurs du CEP ont pris l'engagement commun de faciliter l'accès pour les actifs au CEP.

Les publics sont accueillis au premier niveau en CEP 1 même s'ils ne dépendent pas de l'organisme sollicité. Puis ils sont ensuite dirigés, le cas échéant, vers l'opérateur dont ils dépendent.

Des conventions entre opérateurs ont pour objectifs de fluidifier les parcours et les articulations des dispositifs.

LE LIEN ENTRE LE CEP ET LE SPRO

L'accueil, l'information et l'orientation relèvent de la compétence Régionale via le SPRO.

La charte SPRO Île-de-France a été signée par la Présidence du Fongecif Île-de-France et le Conseil régional Île-de-France. Notre implantation des Points Relais a été révisée en ce sens.

PILOTAGE ET OBJECTIFS POSÉS PAR LA MISE EN ŒUVRE DU CEP

Les objectifs sont de deux ordres :

- qualitatifs sur les délais entre le contact et le rendez-vous ou la délivrance et la qualité du service rendu
- quantitatifs sur le nombre d'entretiens par conseiller

Objectifs pour le CEP 1 : réorganisation des flux entre les canaux. Meilleure répartition des flux avec une montée en charge sur le web et un pilotage par rapport à la qualité de service avec pour trajectoire un temps d'attente réduit et inférieur à 30 minutes à l'accueil de l'espace Conseil et 90 % de qualité de service pour l'accueil téléphonique. La synthèse du diagnostic est communiquée dans les 24 heures.

Objectifs pour le CEP 2 : délai de prise de rendez-vous inférieur à 15 jours ; délivrance de la synthèse de l'entretien dans les 24 heures.

Objectifs pour le CEP 3 : délai d'entretien inférieur à 3 semaines.

QUELS LEVIERS POUR FACILITER L'ACCES AU CEP ?

Une information et une communication claire vers le grand public.

Permettre l'accès aux données territoriales sur la formation et l'emploi pour tous.

Permettre aux conseillers de maîtriser toutes les possibilités de cofinancement envisageables pour la formation professionnelle.

Donc construire les processus de co-financement et les industrialiser à l'aide d'outils simples et efficaces.

III. SUR LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

BILAN

Au 31 décembre 2015

- 234 CPF seuls adressés aux OPCA
- 306 dossiers CIF-CPF (CDI et CDD)

EN QUALITE DE CONSEIL

Promotion du CPF

Toute documentation issue du Fongecif Île-de-France mentionne (ou mentionnera) la possibilité pour le salarié de mobiliser ses heures de formation à partir de son CPF avec une incitation à ouvrir son compte en ligne.

Les Ateliers sont également l'un des vecteurs d'information et de promotion du CPF : un atelier spécifique au CPF a été créé et se tient hebdomadairement.

A venir au 1^{er} trimestre 2016

L'ensemble des conseillers en CEP1 pourra répondre aux questions les plus récurrentes sur le CPF déjà identifiées :

- Les modalités d'accès au CPF
- Les formations éligibles

Salariés et 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,...)**
- **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 salariés qui ne sont pas en capacité d'être autonomes.

Très peu de dossiers formation sont initialisés par le salarié sur le SI CPF avec souvent l'obligation de modifier et de compléter son dossier avec des informations quasi inaccessibles pour le salarié (indication des heures pratiques, plafonds, etc.).

Il reste encore très difficile de connaître pour le salarié l'éligibilité ou non de la formation voulue dans le cadre d'un CPF (intitulé exact de la formation, organismes de formation indiquant le mauvais numéro, blocs de compétences, etc.).

Un manque de fluidité du système

Le Fongecif Île-de-France n'a pas de visibilité sur le suivi des dossiers de demandes de financement auprès des OPCA et n'a donc aucune maîtrise sur le délai de traitement des dossiers.

De plus, les procédures mises en place par les OPCA sont souvent complexes et toutes différentes.

Dans certains cas, le circuit est complexifié par des OPCA qui renvoient vers le Fongecif Île-de-France des dossiers à compléter et pour lesquels ils demandent une validation du Fongecif Île-de-France comme opérateur du CEP (avec un transfert de la charge administrative), ce qui ralentit d'autant les délais de réponse pour le salarié.

Des éléments sont à obtenir auprès des OPCA pour assurer le traitement d'un dossier CPF :

- Plafonds
- Coordonnées d'un référent technique

Et les modalités de transmission des dossiers sont différentes selon les OPCA avec :

- Des délais de traitement et de dépôts différents
- Et une demande de documents originaux demandés par certains

- **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 croissance du nombre de dossiers va permettre en 2016 d'organiser, de mobiliser et de former sur les abondements et l'ingénierie de financement complexe.

FINANCEUR DE FORMATION

ANTICIPATION ET BESOINS DE FORMATION IDENTIFIES

- Dès le CEP 1 : identification du besoin de formation lors de l'étape Diagnostic
- Au niveau du CEP 2 : la synthèse mentionne les besoins de formation si nécessaire
- Au niveau du CEP 3 : la mobilisation du financement formation formalisée dans le plan d'actions.

La gestion des listes reste complexe mais la nouvelle version du SI CPF améliorera certainement l'accès à l'offre 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 ?**

Pour le Fongecif Île-de-France, le CPF permet un cofinancement des projets éligibles au CIF.

En 2015, 306 CIF-CPF ont été financés.

- **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 ...). Quel 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 partenariats avec le Pôle emploi et l'APEC sont effectifs. Des échanges réguliers favorisent le partage des informations et l'aiguillage des demandeurs.

- **En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les Conseils régionaux d'une part, les COPAREF d'autre part ?**

Avec la mise en place progressive de la réforme et la création des COPAREF et du SPRO, ces relations se développent en 2016.

- **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 n'intervient pas dans l'élaboration de la liste régionale des formations éligibles au CPF.

Par définition et dans ses missions, le Fongecif Île-de-France peut recevoir toute demande d'un salarié dépendant du Fongecif Île-de-France mais il y a priorisation des financements suite aux axes stratégiques posés annuellement par le Conseil d'administration.

- **En quoi le CPF constitue-t-il un signal structurant du marché de la formation ? Quels effets pouvez-vous observer sur vos prestataires de formation ?**

Progressivement le concept de CPF se diffuse, davantage que celui du CEP d'ailleurs mais la complexité des modalités de mobilisation freine la traduction opérationnelle.

En 2015, nous n'avons pas observé à travers nos 8 dispositifs CDI ou CDD de signal structurant du marché de la formation sur notre cœur d'activité.

Gouvernance et chiffres clés

46 organisations professionnelles d'employeurs et de salariés

- OPCALIM est l'OPCA/OCTA du secteur des industries alimentaires, de la coopération agricoles, de l'alimentation en détail
- OPCALIM est OPACIF que pour une partie de son champ d'activité (la Coopération Agricole et services associés)

29 conventions collectives (CCN) du champ des Industries Alimentaires et de la coopération agricole et de l'alimentation en détail

39 893 entreprises adhérentes et 541 196 salariés couverts (etp)

244 M€ de collectes au titre du Plan de formation, de la Professionnalisation et du CIF (hors TA)

43 M€ de taxe d'apprentissage en qualité de délégataire

Le champ couvert de la coopération agricole (agrément OPACIF hors champ)

2 721 entreprises et 150 000 salariés (ETP : 128 012)

La collecte :

- | | |
|-----------|-------------|
| • CIF CDD | 3 193 795 € |
| • CIF CDI | 7 427 972 € |

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.

La filière a pris 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...

➔ OPCALIM 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

→ **OPCALIM a été désigné comme relais principal**

- 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

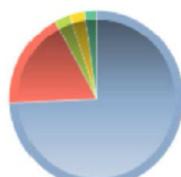
Désignation d'**OPCALIM** par les CPNEFP/CPNIEFP comme interlocuteur de la Caisse des dépôts et consignation pour déposer la liste.

Le CPF 2015 : en chiffres au 15 janvier 2016

Secteur d'activité	Nbre de Bénéficiaires	% des bénéficiaires	% d'heures formation
Champ OPCALIM (*)	2 306	-	-
Dont CPF sur temps de travail	1 849	80 %	88 %
Dont CPF Hors temps de travail (tout ou partie)	457	20 %	12 %



% Bénéficiaires de CPF par type de liste



Type de liste	Pourcentage
Liste interpro COPANEF	74,3%
Liste secteur alimentaire	17,7%
Socle de compétences	2,9%
Liste interpro COPAREF	2,8%
VAE	2,3%



CSP	Nombre
a. Ouvrier Non Qualifié	79
b. Ouvrier Qualifié	179
c. Employé	149
d. Technicien, Agent de	319
e. Ingénieur et Cadre	319

Le CEP 2015 : en chiffres au 15 janvier 2016

170 CEP réalisés essentiellement de niveau 1 et d'Ingénierie financière

26 points de contacts CEP – 19 antennes OPCALIM et 7 points relais APECITA

Le rapport CPF / CEP : Audition des opérateurs du CEP

De manière globale le déploiement du CEP et du CPF :

- **A contribué à :**
 - Renforcer notre offre de service accompagnement/conseil
 - Favoriser le développement de l'accès à la formation d'un plus grand nombre de bénéficiaires
- **A nécessité une adaptation de l'offre de service pour intégrer de nouveaux enjeux**
 - Déployer la mission CEP au sein de nos équipes territoriales
 - Organiser les moyens nécessaires dans un contexte global de réforme de la formation et en conformité avec la COM de l'OPACIF

Nos principales réussites en matière de CEP résident dans le choix d'une solution pragmatique de proximité pour répondre aux besoins des salariés basés essentiellement en milieu rural dans le cadre de nos moyens.

Nos principales difficultés sont liées à la mise en place progressive des dispositifs CEP/CPF dont le régime de croisière sera atteint en 2016.

Sur le CEP

Une nouvelle offre de service mises en œuvre en 4 étapes :

1 – Visibilité de l'offre CEP/ OPCALIM

- **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)

2 – Partenariat pour la réalisation d'entretiens en face à face

- Mise en œuvre d'un partenariat avec l'APECITA pour la réalisation des entretiens individuels (1^{er} novembre 2015)

3 – Plan d'action 2016 : 1^{ER} trimestre 2016

- Création d'une plateforme dédiée CEP
- Recrutement en cours d'une compétence CEP centralisée
- Désignation au sein des équipes OPCALIM de :
 - correspondants CEP sur le territoire (19 antennes OPCALIM) binôme de la fonction CEP nationale
 - 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.

3 – Plan d'action 2016 suite : Organisation cible courant 2016

- Poursuite de l'intégration de la mission par la mise en place d'un plan de Professionnalisation des compétences internes
- Progressivement tout au long de l'année 2016, OPCALIM étudiera de nouvelles modalités à proposer aux salariés et ex-salariés de ses entreprises adhérentes qui souhaitent bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle :
 - Des rendez-vous de manière dématérialisée pour renforcer la mise en œuvre du dispositif
 - 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 seront organisées et proposées sur les sites OPCALIM
- En parallèle, OPCALIM développera 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,...)

Sur le CPF, en qualité de Conseil

- OPCALIM agréé OPCA et OPACIF sur une partie de son champ dispense un conseil global (vision 360°) pour les salariés et les entreprises de la Coopération Agricole
- Les supports de présentation du CPF utilisés sont adaptés en fonction du public visé (salariés ou entreprises)
- 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)
- L'usage autonome des titulaires représente 15 % des demandes CPF

- Pas de nouvelles ingénieries de financement (Abondement loi REBSAMEN)
- L'enrichissement des listes CPF notamment la liste COPANEF (licences, master et formation courte de type inventaire) et de la liste de branches par des CQP ont un impact important sur le développement du CPF

Sur le CPF, en qualité de financeur de la formation

- 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)
- Les relations avec les conseils régionaux existent de longue date sur d'autres dispositifs gérés par OPCALIM sur l'ensemble du territoire
- Les relations avec les COPAREF et les SPRO en cours de construction sont assurés par des interlocuteurs CEP régionaux dédiés.
- 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 est encore largement en cours



Partie 1

Enjeux et Opportunités

1. Enjeux pour Pôle emploi

Pôle emploi est confronté à une double dynamique qui entraîne une nécessaire évolution de l'accompagnement des demandeurs d'emploi :

-  Une transformation très rapide et très profonde du marché du travail due à l'accélération du rythme des mutations économiques et technologiques
-  La révolution numérique modifie très rapidement les attentes vis-à-vis des services publics et le fonctionnement tout entier du marché du travail

2. Les conséquences pour Pôle emploi

Une polarisation croissante de la situation des demandeurs d'emploi entre :

- des personnes autonomes, pouvant gérer eux-mêmes leur transition professionnelle
- des demandeurs d'emploi qui ont besoin que Pôle emploi les accompagne dans leur transition professionnelle

Pour les entreprises des besoins de recrutement nouveaux et des risques de difficultés de recrutement

Avec la diffusion des outils digitaux, le demandeur d'emploi n'attend plus que le conseiller le « mette en relation » mais il attend que le conseiller l'accompagne et le conseille dans sa transition professionnelle



Un enjeu très fort pour Pôle emploi de positionner ses conseillers sur l'accompagnement des transitions professionnelles.

4

3 - CEP et CPF : une réponse aux enjeux de transformation



Opportunités pour Pôle emploi

5

Partie 2

CEP et CPF : l'implication de Pôle emploi

1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP

Pôle emploi, aux côtés des 4 autres opérateurs, a contribué aux travaux de préparation de la rédaction du cahier des charges et du guide du CEP. Ceux-ci couvrent donc toutes les situations de tous les actifs.

Dans la déclinaison du CEP, Pôle emploi a porté une attention particulière au respect du cahier des charges tout en trouvant les modalités de délivrance répondant aux besoins spécifiques des demandeurs d'emploi.

Pour réussir la mise en œuvre du CEP, Pôle emploi agit sur 3 axes :

-  L'**organisation** de la délivrance de l'offre de services :
-  La **montée en compétences** des conseillers et des psychologues du travail
-  Un **outillage** pour faciliter l'action

7

1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP Organisation

Un renforcement de la personnalisation dans le cadre des orientations définies par la convention tripartite

La clarification de la distinction des modalités « suivi » d'une part et « accompagnement » d'autre part permet de proposer :

- aux demandeurs d'emploi qui en ont besoin, un accompagnement, qui prend désormais la forme d'un conseil en évolution professionnelle (niveau 2 et 3).
- aux demandeurs d'emploi autonomes, qui ne font pas la demande d'un conseil en évolution professionnelle, un accès à leur conseiller référent pour répondre à leurs sollicitations et des services en autodélivrance.

Une intensification de l'accompagnement

- En démarrant l'accompagnement plus vite et en intensifiant les contacts
- En développant les contacts grâce à des périodes d'accès à l'agence sur rendez-vous
- En permettant un accès direct au conseiller référent (notamment par mail)
- En permettant que l'entretien de situation soit centré sur un diagnostic renforcé, s'appuyant sur un outil d'aide au diagnostic, et une co-construction du projet professionnel. L'indemnisation est traitée en amont de l'entretien et fait l'objet d'un conseil personnalisé par les conseillers en gestion des droits.

8



1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP Organisation

Des expertises complémentaires

La plus grande spécialisation permet aux conseillers à l'emploi de se concentrer sur l'accompagnement tout en bénéficiant d'expertises complémentaires :

Les 200 conseillers spécialisés en contrôle de la recherche d'emploi libèrent le conseiller et le psychologue de cette activité qui pouvait apparaître contradictoire avec la posture de co-construction exigée par le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle.

La présence de 4 000 conseillers « dédiés entreprise » permet d'installer une coopération au service du retour à l'emploi

Un 1^{er} niveau de CEP à l'accueil et en ligne

L'accueil en agence permet de répondre aux sollicitations et demandes d'information correspondant au niveau 1 du CEP (information sur le marché du travail, sur les métiers, ...)

Les services en ligne, sur l'Emploi store notamment, permettent aux demandeurs d'accéder à ces informations (IMT) et aux services en autodélivrance

8



1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP

Organisation

Une collaboration entre les conseillers et les psychologues du travail

Les psychologues du travail interviendront aux côtés des conseillers :

- soit ponctuellement dans le cadre d'une prestation interne (Activ'projet, regards croisés, entretien rebond),
- soit dans le cadre d'un accompagnement prescrit par les conseillers pour les demandeurs d'emploi dont le besoin d'appui est le plus complexe et nécessite des compétences spécifiques. Dans ce cadre, le psychologue du travail prend en charge la délivrance du conseil en évolution professionnelle.

L'installation des psychologues du travail aux côtés des conseillers, en agence, doit permettre une plus grande réactivité et un meilleur partage de leurs pratiques respectives au service du CEP pour les demandeurs d'emploi.

En cible, un renforcement des ressources en psychologues du travail est à l'étude afin d'assurer une présence dans chaque agence Pôle emploi.

10



1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP

Professionnalisation

Managers : un portage assuré par un dispositif de formation en direction de l'ensemble de la ligne managériale

2015 « Mise en œuvre du Conseil en évolution Professionnelle : conseil, territoire et pilotage » 4090 managers formés à fin décembre 2015

2014 « OTLV - Managers » Tous les managers formés : REP - DAPE - DT

Conseillers et psychologues du travail : une montée en compétences adossée à la culture commune en orientation du module OTLV

2015 - 2016 « Conseil en évolution professionnelle » 3 jours 9276 conseillers et psychologues formés à fin décembre 2015

2013 - 2014 « OTLV » - 3 jours Tous les conseillers et psychologues du travail formés

En complément des modules spécifiques existent également : module 199 qui permet à un conseiller de se former à l'utilisation du questionnaire d'évaluation des intérêts professionnels de Pôle emploi, qui vise à aider à l'émergence de projets professionnels à partir des intérêts de la personne.

11

OTLV : Orientation Tout au Long de la Vie



1. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CEP

Des outils

- Un outil d'aide au diagnostic pour explorer les besoins des demandeurs d'emploi
- Des outils d'information sur le marché du travail
 - Information sur le marché du travail (IMT)
 - Enquête besoins de main d'œuvre (BMO)
 - Veille économique locale
- Des supports au conseil
 - Référentiel des compétences à s'orienter (accessible aux demandeurs d'emploi) et guide méthodologique orientation
 - 17 gestes métiers du CEP
 - Guide « Repères du Conseil en Evolution Professionnelle »
 - Des atelier projet, des prestations, des services (ex. mise en situation professionnelle)
- Une fluidification de l'accès à la formation
 - Installation de l'interface KAIROS auprès de tous les organismes de formation
 - En cours de finalisation : la « bonne formation »

12



2. Pôle emploi crée les conditions de la réussite du CPF

- Pôle emploi, aux côtés de l'ensemble des partenaires, opérateurs et financeurs impliqués, a contribué activement à l'ensemble des travaux préparatoires à la mise en œuvre opérationnelle du CPF (définition des process, information des bénéficiaires, diagnostics territoriaux préalables à la définition des listes éligibles, etc).
- Des développements SI conséquents
- Dès janvier 2015, des conseillers prêts pour accompagner les bénéficiaires dans la création et l'activation du compte
- Un recueil du consentement par les conseillers mais aussi, si nécessaire, par la plateforme back office, qui réserve manuellement les heures CPF lorsque les dossiers ne peuvent être traités par le webservice
- Une offre de service aux Conseils Régionaux pour la mise à jour par la plateforme des comptes des bénéficiaires qu'ils financent (= près de 185 000 dossiers à date).
- Une contribution financière importante en complément du refinancement fixé à 9 euros de l'heure dans la limite de 100h.

13

3 - Les résultats obtenus

CEP

- En 2015, plus de 9 200 conseillers et psychologues formés et 4 000 managers
- En 2015, près de 310 000 bénéficiaires d'un CEP

CPF

- **Une offre de service complète** : présentation du CPF – Appui à l'activation du compte – Accompagnement à la mobilisation du droit
- En 2015, plus de **125 000 bénéficiaires du CPF** : 35 millions d'heures de formation, dont 8,6 millions financées par le CPF

14

3 - Les résultats obtenus

Des indicateurs de satisfaction en progression significative

	T1 2014	T4 2014	T4 2015
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité des échanges avec votre conseiller référent ?	76,2%	78,8%	83,6%
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'appui de votre conseiller référent sur les points suivants : Préciser votre projet professionnel ou envisager de nouvelles pistes de recherche d'emploi ?	66,7%	69,8%	74,6%
Diriez-vous que le 1 ^{er} entretien avec votre conseiller référent vous a permis de vérifier que vos démarches correspondent à la situation du marché du travail ?	64,5%	66,1%	68,3%
Ce suivi vous a-t-il permis de faire le point sur un éventuel besoin de formation ?	57%	60%	65,7%

15

Partie 3

Perspectives

Enjeux pour 2016

CEP

- La poursuite de la formation des conseillers et psychologues du travail
- La montée en puissance de l'animation autour du CEP en interne et en lien avec les autres opérateurs
- Le Plan de formation 2016, opportunité pour faire du CEP l'affaire de toute l'agence (conseillers accompagnement, entreprise, psychologues, conseiller indemnisation..) et développer des initiatives permettant la modularisation (ex. montée en puissance de la VAE collective)
- Poursuivre la connaissance des besoins de formation du territoire (développement d'une méthodologie d'identification croisant métiers en tension, taux de retour à l'emploi et potentiel de recrutement)
- Un enjeu fort : la qualité et l'exhaustivité de la base de formation

CPF

- Les développements SI doivent être finalisés pour fluidifier davantage la relation de conseil avec le bénéficiaire
- Une préoccupation opérationnelle : la stabilité des listes éligibles
- L'usage autonome du CPF reste à préciser, notamment au regard des impacts financiers

17



Mise en œuvre de la loi du 5 mars 2014 : contribution de l'UDES au rapport du CNEFOP

Février 2016

La loi du 5 mars 2014 a été adoptée suite à la négociation de l'ANI du 14 décembre 2013, signé par l'ensemble des partenaires sociaux interprofessionnels, à l'exception de la CGPME et de la CGT.

Lors de la **négociation de l'ANI puis de l'examen au Parlement du projet de loi, l'UDES avait soutenu les positionnements suivants :**

- Le maintien d'un niveau élevé de contributions à la formation professionnelle continue (FPC) : l'UDES avait exprimé, aux côtés de la CGPME, son désaccord quant à la baisse significative des contributions à verser à la (FPC). Conforter les ressources du plan de formation, notamment pour les TPE, et assurer la mutualisation des fonds au sein des OPCA était une priorité pour l'UDES. Il s'agissait, dans un contexte économique défavorable, de répondre aux enjeux de qualification très importants du secteur et à la nécessaire solidarité entre entreprises ;
- Le renforcement de la culture de l'anticipation au travers de la GPEC au sein des entreprises, le développement d'outils stratégiques en soutien de la formation professionnelle ;
- Le maintien du CIF ;
- L'instauration d'un dispositif CPF ambitieux, avec abondement spécifique – par l'État et les régions – pour les publics sans qualification notamment ;
- Le renforcement de la territorialisation de la chaîne orientation/formation/emploi ;
- L'entrée de l'UDES au sein des instances de gouvernance nationales et territoriales de la FPC et leurs outils ;
- La libre adhésion à l'OPCA de leur choix pour les entreprises non couvertes par des accords de branche ayant désigné un OPCA de rattachement.

L'UDES a rencontré les organisations patronales et syndicales de salariés en charge de la négociation, tout au long du processus, ce qui lui a permis des échanges de vues réguliers sur les problématiques traitées. L'Union a également été auditionnée par les rapporteurs des Commissions des affaires sociales de l'Assemblée nationale, le 16 janvier 2014, et du Sénat, le 7 février 2014.

Deux ans après la promulgation de la loi du 5 mars 2014, l'UDES porte les constats qui suivent concernant les principaux points d'évolution du système de la formation et de l'orientation professionnelles.

Remarques générales :

▪ **Un maintien élevé des contributions conventionnelles dans l'ESS :**

Globalement, les branches professionnelles de l'ESS ont reconduit des **niveaux de contribution élevés** à la formation professionnelle continue³. Ces taux de contributions élevés sont à mettre en regard d'une tradition formative historiquement importante dans l'ESS, de la typologie des salariés présents, de l'importance des métiers réglementés ou encore de l'objet même des entreprises de l'ESS (éducation populaire, etc.).

Toutefois, les taux ont pu connaître de légères baisses, pour compenser la contribution nouvelle instaurée par la loi du 5 mars 2014, concernant le financement des organisations syndicales de salariés et professionnelles d'employeurs (fixée, par un décret du 30 décembre 2014, à 0,016 % de la MSB). Ce sont aussi les contributions dues par les entreprises de 300 salariés et plus qui ont connu la diminution la plus importante, en phase avec la loi votée.

▪ **Des innovations en lien avec la réforme de la FPC :**

Les accords de branche signés sont porteurs, pour certains, de quelques innovations en lien avec les nouvelles possibilités introduites par la loi du 5 mars 2014 :

- Ainsi, a été créé un « **investissement formation** » dans la **branche du sanitaire, social, médico-social privé à but non lucratif**, et dans la branche de la **Mutualité de santé** : au-delà de la contribution supplémentaire conventionnelle mutualisée, a été mise en place une obligation d'investissement formation qui peut être **gérée de plusieurs manières**. Cette gestion peut s'effectuer en interne ou par versement volontaire à l'OPCA sans mutualisation. Elle peut aussi s'effectuer par combinaison des deux possibilités précédentes dans la branche du sanitaire, social, médico-social privé à but non lucratif. Dans cette dernière branche, la part « investissement formation » permet de **financer des actions plus larges que celles définies comme actions de formation** : supervision des pratiques, intervention d'un expert, dépenses de fonctionnement inhérentes aux actions à la FPC, formation des dirigeants bénévoles, ... ;
- **La branche des organismes gestionnaires de foyers et services pour jeunes travailleurs** a instauré une « **mission d'ingénierie et de communication mutualisée** » : sur les fonds de la formation professionnelle continue, sont ainsi financées des actions de formation et d'information sur les enjeux de la réforme FPC auprès des directions ; conseil en actions de formation pour les salariés ; conception d'outils de communication vis-à-vis des employeurs, IRP et salariés ; actions visant l'articulation des dispositifs de formation pour favoriser les parcours professionnels, sécuriser l'emploi, ...

▪ **L'accès à la formation des salariés de l'IAE en péril :**

La récente réforme de l'insertion par l'activité économique (IAE), conjuguée à celle de la formation professionnelle, a eu pour effet de restreindre drastiquement l'accès des structures concernées aux fonds mutualisés de la formation professionnelle au sein des OPCA.

Or, ce qui fait la spécificité-même de l'IAE, c'est d'offrir aux salariés en parcours un accompagnement très complet sur le plan socio-professionnel ainsi qu'une formation garante d'une insertion professionnelle durable. Il est à noter que ces publics, qui ne font que transiter par les structures IAE, s'insèrent finalement, après formation, dans des entreprises ne relevant pas de la même branche

³ Les taux globaux sont tous supérieurs au minimum légal. Ils atteignent par exemple jusqu'à 2,3 % dans la branche des acteurs du lien social et familial, et dépassent dans la majorité des cas 1,6 % de la MSB.

professionnelle et donc souvent pas du même OPCA que la structure IAE formatrice. Les fonds alors employés bénéficient donc indirectement à des entreprises n'ayant pas participé au financement de la formation de ces publics.

La CPNEF de la branche des ateliers et chantiers d'insertion (ACI) a dû prendre des décisions contraignantes début 2016, qui conduisent à restreindre considérablement l'accès à la formation des salariés en parcours d'insertion.

Pour l'UDES, plusieurs voies doivent être explorées concernant la formation des salariés de l'IAE :

- La mise en place d'un mécanisme de solidarité interprofessionnelle : si l'annexe financière 2016 négociée entre l'État et les partenaires sociaux du FPSPP prévoit qu'une attention particulière sera accordée aux salariés de l'IAE, pour autant, il semble qu'aucune enveloppe financière dédiée ne leur soit consacrée. Pour la branche des ACI, les besoins sont estimés à au moins 40 millions d'euros par an. La dotation de moyens supplémentaires pour financer les parcours de formation des salariés de l'IAE pourrait se faire par le biais d'un appel à projet du FPSPP dédié ou encore par la prise en compte des fonds consacrés aux formations qualifiantes des salariés en CDDI dans l'assiette du calcul ouvrant à un OPCA l'accès à la péréquation du FPSPP.
- La prise en compte systématique de l'accès de ces personnes aux dispositifs emploi/formation dès leur conception (CPF, POE, ...).
- La sensibilisation et la mobilisation de Pôle Emploi pour débloquer les prises en charge auxquelles ces salariés, qui ont également le statut de demandeur d'emploi, ont droit.
- La mise en place de mécanismes de prise en charge innovants, *ad hoc* : Uniformation travaille actuellement avec la DGEFP sur le sujet.

Sur le compte personnel de formation (CPF) :

- **Une articulation encore insuffisante entre organisations interprofessionnelles et multiprofessionnelles, pour des résultats insatisfaisants :**

Concernant les listes de formations éligibles au CPF, l'UDES note un **exercice délicat et relativement complexe**. Les points suivants peuvent être soulignés :

- **Une articulation des listes entre elles pas toujours opérante et lisible** : la complémentarité des différentes listes entre elles et la manière dont elles s'alimentent sont apparues complexes, et difficilement appréhendables pour certains acteurs. En région, comme l'atteste l'étude menée par le Cabinet Ambroise Bouteille et Associés, les travaux se sont surtout concentrés sur les listes demandeurs d'emploi, la pertinence des listes « salariés » ayant été mise en cause.

- **Une prise en compte insuffisante des besoins en certifications du champ multiprofessionnel de l'ESS :**

Au niveau national, bien qu'informée par le COPANEF sur le processus d'élaboration de la Liste nationale interprofessionnelle (LNI), **l'UDES n'a pas pu faire valoir l'inscription de certaines certifications à la LNI**, n'étant pas elle-même « autorité légitime » pour ce faire. L'UDES déplore cette **inégalité de traitement**, que la loi valide de fait, entre les secteurs professionnels rentrant dans l'interprofession et ses secteurs d'activité. Il s'agissait notamment pour l'UDES de faire inscrire sur la LNI des certifications répondant à des besoins transversaux aux secteurs de l'ESS, sur des fonctions de gestion de projets, d'encadrement intermédiaire et de direction, ainsi que des fonctions support. Les certifications étaient spécifiques à l'ESS et revêtaient une dimension stratégique d'autant plus que les métiers visés seront fortement pourvoyeurs d'emploi dans les années à venir, du fait des départs en retraite prévus sur un certain nombre de postes de cadre.

En synthèse, la constitution de la LNI souffre d'un **défaut d'association des secteurs multiprofessionnels, préjudiciable pour les entreprises, les salariés et l'économie de notre pays.**

Pour parer au phénomène de « trous dans la raquette », il serait utile de **trouver les voies et moyens d'une meilleure association des organisations représentatives au niveau multiprofessionnel et une meilleure prise en compte des besoins** des champs qu'elles couvrent. Une telle évolution serait de nature à donner sa pleine mesure à la gouvernance quadripartite du système que la loi du 5 mars 2014 entendait mettre en place.

En région, pour la mise en place des **listes régionales interprofessionnelles (LRI)**, l'UDES a dû se faire connaître auprès des COPAREF. Ces pratiques ont inégalement porté leurs fruits d'une région à une autre. Plusieurs tendances se sont fait jour :

- l'UDES a ainsi été sollicitée par les COPAREF et a contribué à l'élaboration des LRI dans sept régions ;
- l'UDES a engagé des démarches proactives en retour desquelles elle a reçu une écoute prudente mais sans conséquences opérationnelles ;
- l'UDES reste en attente de coopérations opérationnelles dans deux régions en particulier, dans lesquelles ses représentants ont engagé des démarches proactive.

Enfin, l'UDES jugerait utile que soit **instaurée la possibilité pour les OPCA à compétence professionnelle** (comme Uniformation) de **mettre en place, par le biais du Conseil d'administration, des listes de formations éligibles au CPF⁴.**

Actuellement, cette possibilité est réservée aux seuls OPCA à compétence interprofessionnelle, ce qui exclut tous les autres OPCA. Or, l'instauration d'une liste au niveau d'un OPCA recouvre l'enjeu d'amélioration des passerelles et mobilités professionnelles entre plusieurs champs d'activité connexes, représentés au sein d'un même OPCA.

Autoriser la mise en place de listes de certifications éligibles au CPF par délibération du conseil d'administration de tout OPCA participerait d'une logique d'amélioration de l'employabilité et de sécurisation des parcours professionnels.

Cela favoriserait les travaux interbranches et répondrait notamment à des logiques de transversalités et de mobilités professionnelles entre des branches connexes.

▪ **Un déploiement progressif du CPF :**

Concernant le CPF, l'UDES fait les constats suivants :

- **Un temps de mise en place des listes de formations éligibles au CPF dû à la nécessaire appropriation par les branches professionnelles des enjeux propres au CPF :** Au mois de février 2016, 9 des 14 branches professionnelles couvertes par l'UDES ont mis en place des listes de branche de certifications éligibles au CPF. Le processus a pu prendre plusieurs mois pour certaines d'entre elles, soit des listes disponibles bien après l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015 du CPF.
- **Des demandes d'inscriptions à la LNI encore peu répandues :** Au mois de février 2016, seules 4 branches professionnelles de l'ESS ont fait des demandes d'inscription de leurs certifications à la LNI.

⁴ Selon le même processus que celui autorisé pour les OPCA à compétence interprofessionnelle.

- **Peu d'accords de branche ont mis en place des abondements réels au CPF** : quatre branches ont précisément défini, dans leurs accords relatifs à la formation professionnelle, des publics prioritaires et abondements supplémentaires. Cela est en partie dû au manque de visibilité sur les conséquences opérationnelles et financières de mise en place des priorités en lien avec le CPF ainsi qu'aux perspectives d'évolutions législatives/réglementaires sur le sujet.

À titre d'exemple, la **branche de la mutualité de santé** instaure, **pour les salariés au 4/5^{ème}, l'alignement de l'abondement du CPF sur celui des salariés à temps plein** ; dans la branche du **sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif**, est prévu l'abondement des formations qui ont une durée supérieure au crédit dont dispose le salarié pour certains **publics prioritaires** (salariés en temps partiel thérapeutique ou temps partiel subi, salariés de niveau V ou infra V en vue d'accéder à un premier niveau de qualification, salariés exerçant un mandat syndical au niveau national, salariés en congé sans solde pour engagement humanitaire).

- Dans les faits, les formations réalisées dans l'ESS au titre du CPF présentent des caractéristiques assez proches du bilan en cours de réalisation au niveau national⁵ :
 - Près de la moitié sont des formations inscrites à l'inventaire de la CNCP (formations transverse en langue, en informatique, secrétariat-comptabilité-management-RH, ...)
 - L'autre moitié est constituée de certifications inscrites au RNCP ou encore d'accompagnements à la VAE.

À noter toutefois, la **part relativement élevée des certifications inscrites au RNCP dans les formations financées au titre du CPF⁶** : parmi celles-ci de nombreux titres de l'animation, du tourisme social et familial (BPJEPS et DEJEPS, Titre professionnel de responsable d'établissement touristique, cuisinier), ainsi que des diplômes et certifications de l'aide et des soins à domicile, ainsi que du secteur sanitaire, social et médico-social privé sans but lucratif (CAFERIUS, CAFDES, DE aide-soignant, DE aide médico-psychologique, DE auxiliaire de puériculture, TP d'assistant(e) de vie aux familles, etc.).

La **mesure d'assouplissement autorisée par M. Rebsamen⁷**, reconduite en 2016, a eu un **effet bénéfique** sur le lancement du CPF. Sa reconduction en 2016 laisse présager d'une montée en charge satisfaisante du CPF. Les OPCA ont en outre pris des mesures supplémentaires : par exemple, a été décidé au sein d'Unifaf une dotation exceptionnelle de 30 millions d'euros le 17 décembre dernier, ainsi qu'une mesure exceptionnelle permettant l'abondement des dossiers CIF jusqu'à présent sur liste d'attente. Toutefois, à terme, le financement du CPF pourra s'avérer insuffisant. Le montage avec d'autres dispositifs de formation (période de professionnalisation notamment), aux taux de prises en charge différents, pourrait complexifier et freiner l'attrait du dispositif.

Des **efforts de pédagogie** doivent encore être entrepris **sur les objectifs et modalités du CPF**, que ce soit auprès des salariés ou auprès des chefs d'entreprise/DRH.

⁵ Au 27 décembre 2015, au niveau national, 202 076 dossiers CPF avaient été validés, dont 79 % concernant des demandeurs d'emploi. Les formations majoritairement engagées étaient celles en langue, l'accompagnement VAE et la Bureautique. A décembre 2015, les deux principaux OPCA de l'ESS (Unifaf et Unifaf) avaient validé 2 572 dossiers CPF sur le champ ESS, soit autant que ceux validés par Agefos-PME, soit 6 % des dossiers CPF salariés au niveau national.

⁶ Respectivement 56 % et 25 % des formations financées au titre du CPF par Unifaf et Unifaf.

⁷ Il s'agit, lorsque la durée de la formation est supérieure au nombre d'heures inscrites sur le CPF, d'autoriser les abondements en heures complémentaires pour assurer le financement de la totalité de la formation, au titre des fonds affectés au CPF.

Sur le conseil en évolution professionnelle (CEP) :

- **L'implication des OPACIF du champ ESS sur le conseil en évolution professionnelle (CEP)**

Les OPACIF de l'ESS (Uniformation et Unifaf) se sont naturellement investis en tant qu'opérateurs du CEP. A noter la **dynamique de coopération importante engagée entre ces deux OPACIF**, avec l'AFDAS et le FAF TT, pour la mutualisation de bonnes pratiques, des chantiers communs (base technique des sites internet), des démarches collectives auprès d'autres acteurs du SPRO/CEP, ou encore la participation croisée aux groupes de travail animés par la DGEFP.

Uniformation, Unifaf et les missions locales, tous opérateurs du CEP, expriment leur attachement à déployer le CEP avec un haut niveau de qualité. Les **coopérations nécessaires sur les territoires** ont été engagées.

Un **besoin d'harmonisation** dans la mise en place des processus de coopérations entre l'ensemble des opérateurs du CEP émerge toutefois, tout comme un besoin de **convergence des pratiques** en matière de processus CEP. La problématique du **financement** de cette prestation n'est toujours pas résolue.

Enfin, les opérateurs constatent aujourd'hui que le **CEP reste encore peu connu des personnes intéressées** : au contraire du CPF, il manque certainement une campagne de communication du gouvernement sur le sujet. Une telle démarche devrait être engagée en lien avec la mise en place du compte personnel d'activité (CPA).



PREPARATION DU RAPPORT CPF / CEP

AUDITION

UNIFORMATION – 8 FEVRIER 2016

APPROCHE D'ENSEMBLE

1. Quels objectifs et opportunités avez-vous identifiés lorsqu'il s'est agi de déployer le CEP et le CPF ?

La mise en œuvre de ces deux dispositifs est l'occasion pour Uniformation de déployer toute la valeur ajoutée qui résulte de son multi agrément. Déjà OPCA et OPACIF, Uniformation peut renforcer son volet *Accompagnement du salarié*, en miroir de celui développé pour les entreprises. Ces deux dispositifs incarnent le passage de l'OPCA simple gestionnaire à l'OPCA accompagnateur de projets emploi-formation.

Agréé sur l'ensemble du champ de la formation professionnelle (Plan, Professionnalisation, CPF, CIF, Apprentissage) et reconnu comme opérateur CEP, Uniformation déploie son accompagnement et son expertise de façon cohérente : c'est parce qu'Uniformation connaît le salarié du fait de son expérience d'accompagnement en tant qu'OPACIF qu'il sait qualifier, organiser, et financer les projets construits dans le cadre du CEP, mais également conseiller efficacement, employeurs et salariés, sur la mobilisation du CPF.

Avec le CEP, Uniformation est devenu un véritable acteur de l'AIO, membre de droit du SPRO. L'OPACIF s'inscrit dans une dynamique partenariale avec d'autres acteurs complémentaires sur la prestation CEP. Le champ d'intervention et les compétences des équipes se sont développés. L'intérêt majeur pour Uniformation est de déployer son positionnement et son expertise sur tous les volets de la formation professionnelle, ce qui représente un atout également pour les bénéficiaires de CEP et de CPF.

Les volumes de dossiers CPF traités par Uniformation témoignent de ce savoir-faire. On constate en effet qu'un OPCA est plus performant dans l'accompagnement en matière de CPF lorsqu'il est OPACIF : les OPCA interprofessionnels font état d'un faible démarrage du dispositif CPF alors qu'Uniformation enregistre un volume de dossiers conséquent (au 30 novembre Uniformation approchait les volumes de dossiers engagés par Agefos PME) : près de 3500 dossiers CPF ont été financés pour un montant de 3.4 millions d'euros en 2015.

324 réunions collectives sur le CPF ont été organisées en régions rassemblant 526 employeurs et 1 449 salariés.

L'accompagnement des salariés par le CEP a également bien démarré en cette année 2015, l'efficacité du service de proximité d'Uniformation permettant un contact de terrain dynamique : ainsi par exemple, 136 réunions d'information sur le CEP ont été organisées en régions rassemblant 1261 participants (124 employeurs et 1137 salariés)

L'interaction de ce dispositif avec les autres voies d'accès à la formation permet à Uniformation d'offrir au salarié un continuum de réponse. Ainsi, sur les 2578 rendez-vous avec des salariés en CEP de niveau 1 :

- 48% relèvent d'un accompagnement de niveau 2
- 25% ont été orientés vers un CIF
- 6% ont engagé une démarche de VAE
- 31% ont bénéficié d'un conseil de niveau 3 (c'est = 25 % CIF + 6% VAE)
- 2% ont été orientés vers un partenaire
- 18% des rendez-vous n'ont pas eu de suite immédiate.

A ces accompagnements en régions, s'ajoutent les 10 873 appels réceptionnés sur la plateforme d'Uniformation (dont près de 4% concernent le CEP), ainsi que les 305 personnes reçues sans rendez-vous par les équipes du siège d'Uniformation.

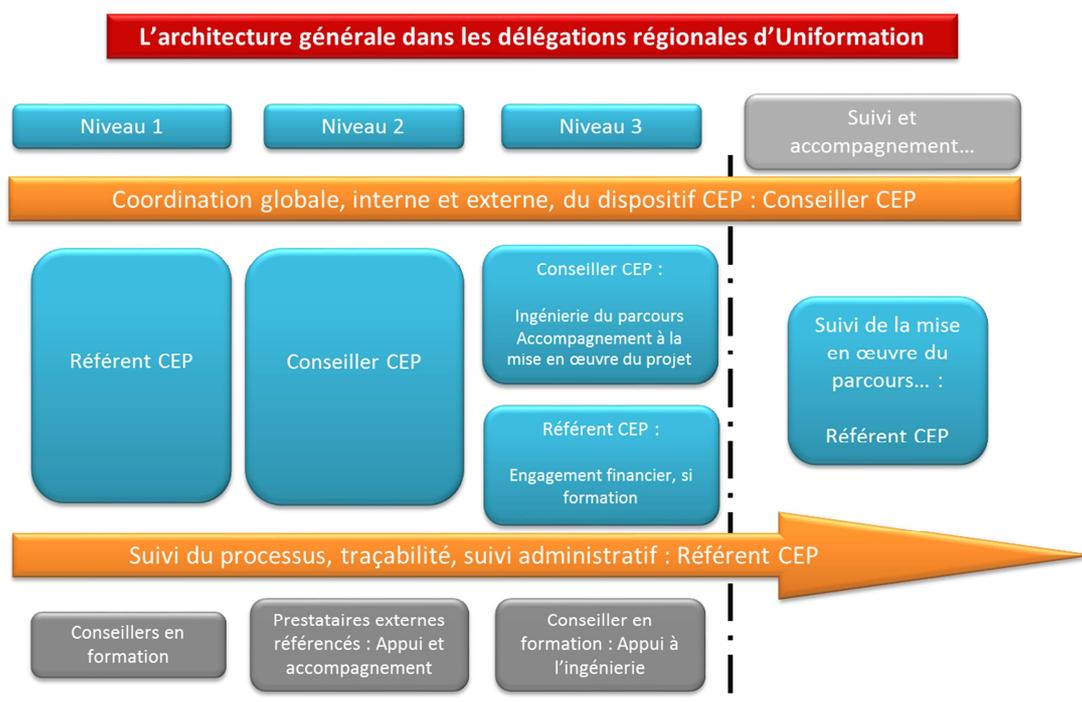
Plus spécifiquement :

- o Le CPF
 - Permet de valoriser l'expérience d'Uniformation en tant qu'OPCA et OPACIF : expérience en matière de conseil et d'accompagnement direct du salarié.
 - Est l'opportunité d'étudier avec les branches professionnelles la possibilité de recenser des besoins de formation « transversaux » ou rejoignant ceux d'autres branches professionnelles (notamment dans le cadre de l'élaboration des listes de formation).
- o Le CEP
 - Donne à Uniformation toute la légitimité pour renforcer son positionnement sur le volet du conseil au salarié déjà mis en œuvre (Infoparcours, conseil au salarié)
 - S'inscrit dans l'objectif de renforcement des synergies territoriales, nationales, avec les partenaires orientation et formation.

2. Quels nouveaux enjeux au regard de la façon dont votre offre de service était jusque-là délivrée ?

Uniformation inscrit son offre de services rénovée suite à la réforme de 2014 dans la continuité des évolutions d'ores et déjà amorcées. La réforme conforte Uniformation dans les positionnements adoptés ces dernières années en appelant à leur nécessaire renforcement.

Unifformation a bien compris les enjeux de la refonte opérée par la loi du 5 mars via la création de la nouvelle prestation de CEP. Sa reconnaissance en tant qu'opérateur CEP a appelé à des ajustements en matière de service de proximité et d'accessibilité notamment. L'architecture générale des délégations régionales d'Unifformation a été revue pour prendre en compte ces nouvelles missions et les mettre en œuvre dans de bonnes conditions.



3. Quelles réussites et limites actuelles valoriseriez-vous au terme de cette première année de mise en œuvre? (+ Bilan 2015 CEP et CPF, chiffré si possible)

La déclinaison de ces deux dispositifs s'est opérée grâce à une bonne articulation entre les équipes techniques d'Unifformation et les institutionnels.

UNIFORMATION a pris le pari d'intégrer de nouvelles compétences pour animer/développer cette nouvelle offre de services sur le territoire. Des conseillers en évolution professionnelle ont été recrutés afin de développer un service de proximité même dans les DOM

En outre, ces nouveautés ont incontestablement renforcé la qualité du travail en transversal avec les autres opérateurs du champ de la formation, notamment par la mutualisation des travaux et des énergies à l'échelle interopca/interopacif (Afdas/ FAF TT/Unifaf), ou le renforcement des relations avec les conseils régionaux.

Les réussites actuelles sont principalement les retours positifs des salariés accompagnés. Ils apprécient ce service de proximité, libre et sur mesure. Ces retours positifs se constatent également sur le niveau 1, pas seulement sur le niveau 2. L'augmentation du nombre de salariés reçus est aussi une réussite. Enfin, les

relations engagées avec les centres de bilan, les PIC VAE, (...) sont également un point positif pour cette année, permettant ainsi un meilleur lien et une optimisation de l'accompagnement du salarié.

- **Bilan volumétrique 2015 CEP**

- 136 réunions d'information sur le CEP ont été organisées en régions rassemblant 1261 participants (124 employeurs et 1137 salariés)
- 69 Rendez-vous individuels employeurs pour expliquer le CEP
- 927 accompagnements CEP, dont 112 accompagnements terminés

Nombre de salariés entrés en niveau 2 et 3	914
Nombre de demandeurs d'emplois (anciens salariés) entrés en niveau 2 et 3	13
Nombre d'accompagnements terminés	112
Orientés vers l'APEC	3
Disparus ou abandons	26

- **Bilan volumétrique CPF (au 10 janvier 2016)**

	Source d'éligibilité de la formation	Nombre de Dossiers	%
Accompagnement d'Uniformation en qualité d'OPCA	Inventaire	878	46%
	RNCP	497	26%
	Accompagnement VAE	413	22%
	Socle de compétences	127	7%
	CQP	4	0%
Accompagnement d'Uniformation en qualité d'OPACIF	Accompagnement VAE	213	91%
	RNCP	21	9%
	Total général	2 153	

- **Bilan relatif à la mise en œuvre opérationnelle du CEP**

De même sur le CEP, la mise en route a été opérée dans des délais courts :

- Uniformation a consolidé et renforcé les partenariats en matière d'emploi, de formation et d'orientation avec l'ensemble des acteurs concernés par ces enjeux afin de donner au CEP tout son effet utile (Carif OREF, Cap Emploi, Pôle Emploi, UNML, Cités des Métiers, MIFE, Centre Inffo, etc.). En région, les chartes SPRO ou conventions CEP ont été signées dès 2014, et ces contractualisations se sont poursuivies en 2015.
- La communication s'est déclinée sous tous ses aspects : online, papier, réunions d'informations, etc.

- **Bilan relatif à la mise en œuvre opérationnelle du CPF**

Dès le début de l'année 2015, le CPF était opérationnel ce qui a permis d'avoir des concrétisations très rapides :

- En matière de communication : une campagne proactive complétée par une gamme d'outils à destination des salariés et des entreprises a permis de préparer les bénéficiaires à la prise en mains du CPF
- En matière de financement des dossiers : Uniformation a été un des 1ers OPCA à accorder des prises en charge au titre de ce nouveau dispositif
- En matière de gestion : Uniformation a été LE 1^{er} OPCA à interfacer son système de gestion avec celui de la Caisse des dépôts et consignations.

- **Quelques limites restent toutefois à mentionner :**

- **Sur le CPF**

L'accompagnement vers la mobilisation d'un nouveau dispositif dont les modalités de mise en œuvre sont complexes appelle à gérer des déceptions (refus de financement) du fait de la méconnaissance du périmètre d'éligibilité par les titulaires.

- **Sur le CEP**

- **Le financement du CEP**

Les limites relatives au CEP renvoient principalement à la question des capacités financières dont dispose l'OPCA pour déployer ce service. Les frais de gestion imposés par la COM sur le volet OPACIF pour le lancement de cette nouvelle prestation restent un frein pour Uniformation, qui a, sur ce point, sollicité davantage de souplesse financière auprès de l'Etat pour permettre d'accompagner ce démarrage de façon optimale (courrier adressé au Ministère en décembre 2015).

- La reconnaissance des OPACIF du hors champ comme des interlocuteurs CEP à part entière

Sur certains territoires, mais également ponctuellement au niveau national, la légitimité accordée aux OPACIF de branche n'est pas à la hauteur des dispositions légales qui en font des membres de droit des SPRO et des opérateurs du CEP. La communication et les travaux de concertation souvent fléchés vers les opérateurs relevant du champ interprofessionnel pénalise les opérateurs CEP comme Uniformation.

- La formalisation de la possibilité de délivrer le CEP :

- par l'intervention d'un binôme

Uniformation confie la mise en œuvre CEP non pas à un intervenant unique qui, pour dispenser tous les actes métiers attendus, aurait à maîtriser une vaste gamme de compétences administratives, relationnelles, pédagogiques et financières mais à un binôme. Celui-ci est composé :

- d'une part d'un(e) assistant(e) CEP tenant le rôle de référent, garant de la continuité et de la qualité de la relation avec le bénéficiaire tout au long de son parcours avec une responsabilité particulière sur le niveau 1, le niveau 2 dans le suivi des interventions d'autres intervenants (Bilan de compétences, Aide à la création d'entreprise...) et le niveau 3 (mise en œuvre du projet) et,
- d'autre part, d'un(e) conseiller(ère) CEP dont le haut niveau d'expertise est principalement mobilisé pour le moment fort du CEP qu'est le niveau 2.

Cette question semble encore faire aujourd'hui débat au sein du CNEFOP.

- en articulation avec des prestataires

En complément de ses propres conseillers en évolution professionnelle, **Uniformation fait appel à des ressources externes afin de réaliser certains actes métiers du CEP dans des circonstances spécifiques (réponse à un volume de sollicitations important, renforcement du maillage territorial, prestataire spécialisé sur cette situation : reconversion des sportifs de haut niveau, etc.).**

Il ne s'agit en aucun cas de déléguer ou de sous-traiter la réalisation de la totalité d'une démarche CEP, ni même de la totalité d'un niveau. Les prestataires n'interviennent que pour une prestation parcellaire et clairement identifiée et bornée dès lors que nos propres équipes ne sont pas en capacité de la conduire, le prestataire ne fait que compléter un dispositif avec une intervention limitée et dont nous exigeons la personnalisation.

Là aussi la question semble toujours faire débat au sein du CNEFOP (copie du courrier adressé au CNEFOP jointe).

Questions relatives au CEP

4. 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 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

L'écart entre l'offre de services précédemment développée et le cahier des charges relatif au CEP réside principalement dans le nécessaire apport de compétences et d'outils sur le niveau 2, les actes métiers relatifs aux niveaux 1 et 3 étaient déjà maîtrisés par l'OPACIF. Le cahier des charges a entraîné la formalisation, la structuration et le renforcement d'un processus préexistant sur le volet du conseil au salarié.

Le conseil auprès de salariés a fait l'objet d'une expérimentation depuis deux ans dans les délégations d'Uniformation, sur tout le territoire.

Ce service était baptisé « InfoParcours+ » et venait compléter l'offre de service de la plateforme téléphonique « InfoParcours ». Tous deux délivraient une information de 1er niveau de conseil sur les dispositifs de formation et d'emploi, les métiers et les parcours de formation possibles sur les métiers de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale, missions aujourd'hui incluses dans le niveau 1 du CEP (voir chiffres ci-dessus).

5. Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

L'accompagnement formation prévu dans le cadre de la mise en œuvre opérationnelle du CEP vise trois publics : les assistantes de formation référentes CEP, les conseiller(e)s en évolution professionnelle et les conseiller(e)s en formation entreprises pour permettre une couverture territoriale maximale.

Le parcours prévoit des actions de formation visant l'acquisition de connaissances (cadre légal et réglementaire, secteurs professionnels, filières métiers, environnements socio-économiques régionaux), le développement de savoir-faire en gestion de projets, de partenariats, en accompagnement de projets professionnels, de la pratique du conseil salarié et des techniques de communication nécessaires à la prestation CEP.

Il est complété par des temps d'échanges d'expériences entre Cep, assistantes référentes et des représentants des directions impliquées.

Le parcours a débuté en mars 2015 et se poursuivra jusqu'au premier trimestre 2016.

Niveau 1

Des assistantes de formation ont été formées à la mission de Référent CEP pour accueillir des salariés et depuis 2015. Elles assurent :

- le conseil de niveau 1 auprès des salariés et demandeurs d'emplois (SPRO)
- le suivi du processus CEP 1/2/3 pour les salariés (CEP)
- l'engagement et le suivi administratif en niveau 3 si action de formation (CEP)

Niveaux 2 et 3

Des Conseillers CEP ont été recrutés afin de délivrer le niveau 2 du CEP et opèrent depuis le début du mois de mai, ils accompagnent le niveau 3 de la mise en œuvre du projet.

Les interlocuteurs d'Uniformation accompagnant la mise en œuvre du CEP

Les Référents CEP assurent le niveau 1 du CEP : accueil individualisé, informations et conseils de 1er niveau, et accompagnent les bénéficiaires tout au long de leur parcours.

Les Conseillers en évolution professionnelle assurent les niveaux 2 et 3 du CEP : information, conseil, apport de l'ingénierie nécessaire à la détermination des projets professionnels des interlocuteurs et, le cas échéant, à leur déclinaison en parcours. Ils nouent également des partenariats avec des acteurs locaux de l'information sur l'emploi et de la formation afin d'assurer un maillage territorial optimal.

Les Conseillers en formation régionaux participent également aux niveaux 1 et 3 d'accompagnement (conseil sur le financement et la réalisation du projet), dans le cadre de leurs missions habituelles de conseil en ingénierie pédagogique et financière.

6. Du point de vu des personnes accueillies, quels sont les services mis en œuvre aujourd'hui au titre du CEP ? (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...)

Le déploiement du CEP par Uniformation combine l'ensemble de ces modalités afin d'offrir une accessibilité à la prestation optimisée.

En Délégations régionales : Entretiens en face à face, réunions d'information, ateliers, prestations d'appui conseil à l'élaboration du projet professionnel, entretiens téléphoniques, visio-conférence

Via la Plateforme CEP : Entretiens téléphoniques, RDV physique si nécessaire en région, Appui et suivi des parcours à distance

Un focus peut être fait sur trois services :

La Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle a ouvert la possibilité à toute personne accompagnée dans une démarche d'insertion sociale ou professionnelle, et quels que soient son statut, son âge ou son support d'accompagnement, de mobiliser au cours de son parcours des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

Une PMSMP est conclue pour une durée maximale d'un mois (exceptionnellement renouvelable). Elle n'est assimilable ni à une période de travail, ni à une période de formation. Pendant la PMSMP, le bénéficiaire n'est pas l'employé de la structure d'accueil et il n'est pas rémunéré par elle. S'il est salarié, il retrouve son poste de travail à l'issue de la période.

La PMSMP ainsi trouve tout son intérêt dans une démarche de CEP car elle permet à son bénéficiaire :

- de découvrir un métier ou un secteur d'activité ;
- de confirmer un projet professionnel ;
- d'initier une démarche de recrutement.

Pour autant, la loi désigne expressément les prescripteurs de plein droit des PMSMP (acteurs du SPE et structure de l'IAE) et les OPACIF n'en font pas partie. Une questions / réponses établi par la DGEFP précisait toutefois que la PMSMP s'inscrivait pleinement dans les actions qui peuvent être mises en œuvre dans le cadre du CEP.

Uniformation était donc légitime pour devenir un « prescripteur conventionné », soit un organisme qui accompagne des personnes éligibles à la PMSMP et qui est autorisé, par une convention conclue avec un des prescripteurs de droit commun faisant partie du SPE, à prescrire des PMSMP sur un certain périmètre (public bénéficiaire territoire, durée).

Dans cette optique, un premier contact avait été pris dès mars 2015 avec Pôle Emploi pour mettre en place le conventionnement ad hoc. Ces démarches ont finalement abouti en septembre 2015 avec un accord de principe pour déployer cette prestation en 2016 sur 5 territoires pilotes : Ile de France, Bretagne, Rhône Alpes, Lorraine Guadeloupe et Lorraine. Une convention a d'ores et déjà été signée le 20 janvier dans cette dernière région et en Bretagne, Guadeloupe et Rhône Alpes les accords sont en voie de finalisation.

Le Passeport vers la VAE

Uniformation propose aux bénéficiaires du CEP un outil original de compilation des éléments d'expérience qui avait été développé par le Centre Académique de Validation des Acquis (CAVA) de l'académie de Créteil – avec le soutien du FSE- à destination des emplois d'avenir et dont l'usage a été étendu à l'ensemble des actifs.

Ce "Passeport vers la VAE" est un véritable outil de capitalisation de preuves des activités (expérience professionnelle et/ou bénévolat). Conçu au départ pour permettre de stocker, mémoriser, tracer un parcours professionnel afin de faciliter la démarche de VAE quand elle sera voulue et possible, le "Passeport vers la VAE" se révèle être beaucoup plus.

Ses valeurs ajoutées sont pour le bénéficiaire du CEP :

- l'aide à la valorisation de soi, à la reprise de confiance en ses capacités et en l'avenir,
- l'aide à l'intégration en prenant conscience des problématiques de l'environnement de travail,
- l'aide au repérage de ses manques et donc de ses besoins

Il est aussi un moyen de description et de mise en valeur plus pertinente de l'expérience, pour "mieux se vendre" lors d'un entretien d'embauche par exemple.

Ce passeport, classeur attractif composé de fiches Parcours (P), Organisation (O), Emploi (E) et Activité (A), reprend le vocabulaire et la méthodologie d'analyse de l'expérience utilisés à l'occasion d'une VAE. Le remplissage des fiches se fait toutefois avec des mots clés, un langage libre, sans obligation de rédaction. Il permet de compiler toutes les activités petites et grandes sans aborder la notion de compétences qui pourra être par la suite travaillée avec l'accompagnement du Conseiller CEP. Il constitue aussi un outil d'appréciation précieux pour évaluer objectivement les acquis.

Le Bilan de compétences modularisé (BCM)

Donnant suite aux préconisations du rapport relatif aux « évolutions du bilan de compétences » adopté par le COPANEF le 7 avril 2015, le Conseil d'administration du FPSPP a validé le 29 mai 2015 l'appel à projets « Bilan de compétences » qui a été diffusé début juin 2015.

Le fondement de cet AAP est la création du CEP et son articulation avec le bilan de compétences qui donnent l'occasion de faire évoluer ce dernier afin qu'il s'adapte mieux à la situation de la personne, à son besoin et à son degré d'autonomie ainsi qu'à sa problématique d'évolution professionnelle.

Cela doit se traduire par une modularisation du bilan de compétences qui en adapte la nature et la durée et qui devrait pouvoir être préfigurée au cours de la phase d'analyse conduite pendant le niveau 2 du CEP.

Uniformation a confirmé sa candidature à cet AAP en juin 2015 avec un volume pressenti de 450 BCM sur le premier semestre 2016. Début septembre, le FPSPP a accepté ce dossier d'aide financière à hauteur de 80% du montant demandé (soit 359 BCM).

Le choix d'Uniformation s'est porté sur les 6 domaines suivants de modularisation du bilan de compétences (selon la cartographie diffusée en juin par le FPSPP) :

1. Orientation

- Vérification de la faisabilité du projet
- Découverte et choix de métier(s)

2. Transaction

- Identification, valorisation des compétences
- Mobilité interne

3. Conciliation / réconciliation

- Prise en compte des problèmes de santé

4. Formation et reconnaissance

- Accompagnement spécifique pour la population des anciens sportifs

La procédure de référencement des prestataires potentiels a été menée durant le 4ème trimestre 2015 et les premiers BCM ont débuté mi-janvier 2016.

7. Comment faites-vous pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Les personnes en orientation professionnelle vont gagner en autonomie de façon indirecte : la prestation de CEP ouvre l'accès à l'information en matière d'orientation (outillage, ingénierie de parcours professionnels) et permet l'identification des interlocuteurs clés. Cette prestation se veut cohérente et lisible et c'est de sa qualité et de la prise de recul qu'elle permet que résultera l'autonomie des bénéficiaires, pour leurs démarches et les réflexions ultérieures.

Cette question est complexe. Il s'agit souvent de leur (re)donner confiance en leurs capacités, mais aussi de leur montrer comment faire ou où aller chercher l'information.

Marqué par la complexité de la notion d'accompagnement, l'idée est bien d'apporter à la personne des informations multiples afin que cette dernière puisse faire des choix éclairés.

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 ...)

L'année 2015 a été une année de démarrage pour le CEP. L'objectif est effectivement de permettre au bénéficiaire, via cette prestation, d'accéder à toute la palette d'outils et dispositifs emploi-formation afin de mener son projet. A ce jour, les attentes des bénéficiaires du CEP n'ont pas nécessité d'ingénierie de parcours élaborée.

Toutefois, l'articulation de ce dispositif avec les autres voies d'accès à la formation permet à Uniformation d'offrir au salarié un continuum de réponse. Ainsi, sur les 2578 rendez-vous avec des salariés en CEP de niveau1, 25% ont été orientés vers un CIF, 6% ont engagé une démarche de VAE.

Nota : S'agissant des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP), Uniformation n'est pas habilitée à en prescrire aux actifs qu'il accompagne. Pour contourner cette difficulté, des conventions de délégation sont en cours d'établissement avec Pole Emploi, la première concernant la Lorraine.

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 ? Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

De nombreux outils déclinent de façon opérationnelle le CEP :

De la prise de rdv en ligne, aux fiches métiers, en passant par le guide CEP, la prestation délivrée par Uniformation se veut visible, accessible et présentée de façon pédagogique pour l'ensemble des publics.

- **Les supports papiers**

- Plaquette à destination des employeurs
 - Objectif : les sensibiliser sur le dispositif, rappel sur l'obligation d'information et conseils pour informer leurs salariés.
- Dépliant à destination des institutionnels
 - Objectif : informer sur le rôle et les missions d'Uniformation et sur les modes de communications (terrain, web, téléphone).
- Guide à destination des salariés
 - Objectif : informer sur le CEP, sur les diverses possibilités d'évolutions professionnelles (mobilité interne, externe, création d'entreprise, reconversion...), conseils pour préparer CV, lettre de motivation, entretien ou s'inscrire à l'une de nos permanences...

- **Services en ligne**

- Un espace salarié revisité sur www.uniformation.fr . Deux parcours de navigation sont proposés à l'internaute : le premier propose un contenu adapté si celui-ci a déjà un projet d'évolution tandis que le second l'invite à s'informer sur les diverses possibilités d'évolutions professionnelles.
- Une campagne par courriel adressée à l'ensemble de nos adhérents le 1er octobre 2015 (avec mise à disposition d'outils, tel qu'un mail type d'information pour démultiplier l'information auprès des salariés)
- Un tchat texte à l'attention des salariés et de leurs employeurs le 15 octobre 2015 (398 personnes étaient connectées pour suivre le tchat qui a duré une heure et 154 questions ont été posées.

S'agissant des outils mutualisés dont nous faisons profiter les autres opérateurs, il est à signaler qu'hormis les modules e-accompagnement, l'ensemble des ressources du site monCEP.uniformation.fr est en libre consultation.

S'agissant du **guide « Repères du CEP »**, sa diffusion en interne n'a constitué ni un événement, ni une rupture, l'ensemble des collaborateurs d'Uniformation ayant été régulièrement informés et/ou consultés tout au long de son élaboration à mesure de l'avancement des différents groupes de travail animés par la DGEFP, Uniformation s'étant impliqué dans la quasi-totalité de ces groupes et étant représentés par d'autres OPACIF lorsqu'il ne pouvait pas être présent.

Ce document est désormais accessible à tous sur l'intranet d'Uniformation et constitue un outil d'appui sur lequel nos opérateurs savent pouvoir s'appuyer le cas échéant.

NOTA : la lecture attentive du guide et la première audition ont toutefois conduit Uniformation à adresser au CNEFOP un courrier actant et argumentant deux options prises par Uniformation pour la réalisation efficiente du CEP et qui pourraient apparaître comme en décalage par rapport à la lettre de ce guide..

10. Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

Voir ci-dessus – Bilan de la 1ère année du CEP.

Plusieurs dynamiques régionales se mettent en place.

Quelques exemples :

- Partenariat spécifique OPACIF APEC en Languedoc Roussillon. Partenariat 4 opérateurs OPACIF (site commun), partenariat APEC (rencontres inter-conseillers).
- Partenariat Maisons de l'emploi et autres acteurs pour pouvoir être présent dans tous les territoires. Dynamique engagée avec PRC VAE et CBC qui orientent les publics vers Uniformation.
- Coopérations ponctuelles type réunions information sur la VAE avec les PIC VAE.

Des rencontres ont eu lieu avec les autres acteurs du CEP afin de mutualiser ensemble nos ressources.

En projet pour l'instant en Bourgogne pour 2016, des réunions d'info communes avec les OPACIF, idem en Franche-Comté avec également possibilité de permanences niveau 1 Mutualisées avec les OPACIF et l'APEC. Des rencontres ont eu lieu avec les autres acteurs du CEP afin de mutualiser ensemble nos ressources.

11. Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le CEP s'inscrit dans l'évolution du positionnement d'Uniformation amorcée ces dernières années.

Depuis 2011, Uniformation met à disposition des salariés et demandeurs d'emploi un double service de conseil, d'information et d'accompagnement pour les aider à construire leur parcours professionnel : « Infoparcours ». L'objectif de cette plateforme téléphonique nationale consiste à apporter réponses et conseils sur les métiers de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale, l'offre de formation disponible, les dispositifs de formation et les financements mobilisables, les diplômes permettant d'accéder aux métiers du secteur.

Ce service est un atout majeur pour Uniformation dans le cadre de son implication au sein du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) et constitue le conseil de niveau 1 tel que présenté dans le cahier des charges relatif au CEP. Uniformation avait ainsi anticipé les besoins en matière de conseil et d'accompagnement bien avant la réforme de 2014.

Ce service a été renforcé par la prestation « Infoparcours + », expérimentée à partir de 2014 dans les délégations régionales, et destinée aux salariés et anciens salariés des entreprises adhérentes d'Uniformation. Première brique du service de proximité en matière de conseil et d'accompagnement, « Infoparcours+ » propose un accompagnement personnalisé, expert et gratuit, en face à face dans le cadre de rendez-vous. Cette prestation rejoint le concept du conseil de Niveau 1 et Niveau 3 du CEP conformément au cahier des charges précité.

L'ensemble de ces services, pour lesquels Uniformation apporte son expertise sur le champ professionnel couvert, s'inscrit en complément des prestations des partenaires régionaux (dans le cadre notamment du SPRO), Carif Oref, etc.) et nationaux (Apec, etc.).

Dans certaines régions, le partenariat va même plus loin : ainsi en région Provence Alpes Côte d'Azur, Uniformation, en tant qu'opérateur CEP, met à disposition de la plateforme SPRO régionale une conseillère dans le cadre de permanences hebdomadaires. Un conventionnement avec la région jusqu'en 2016 permet ainsi au SPRO de bénéficier de l'expertise d'Uniformation dans le cadre du conseil délivré au demandeurs d'emploi et salariés de ce territoire.

12. Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?). Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

La prestation CEP est devenue partie intégrante, voire essentielle de l'offre de services destinée aux salariés. Elle nécessite également de développer le conseil auprès des employeurs (lien avec l'entretien professionnel notamment), ce qui permet d'avoir une approche globale, cohérente et articulée de l'ensemble des services proposés par Uniformation. Les objectifs donnés aux équipes sont certes quantitatifs mais essentiellement qualitatifs.

Un CEP réussi est un CEP qui a été co-construit avec le bénéficiaire. Cette réussite se mesure sur la satisfaction du bénéficiaire.

Un CEP réussi n'aboutit pas nécessairement à une formation (et encore moins à une mobilisation systématique du CPF). L'objectif est de permettre au bénéficiaire, au terme de la prestation de CEP :

- ✓ d'avoir trouvé une réponse à sa situation, aux questionnements qu'il avait à un instant T (**apport « à court terme » du CEP**) ;
- ✓ d'acquérir les réflexes et les techniques qui le placeront dans une posture de réflexion professionnelle prospective tout au long de son parcours professionnel (**apport « à moyen et long terme » du CEP**).

Un CEP réussi est un CEP qui répond aux attentes du salarié. Ca ne débouche pas forcément sur un changement ou sur une action, ça peut juste permettre au salarié de réaliser que son projet n'est pas réaliste à l'instant T et qu'il le sera peut-être plus tard.

Un CEP sans suite peut ainsi tout aussi bien être un succès pour le bénéficiaire qui aura pu prendre du recul par rapport à ses interrogations en matière d'évolution/orientation professionnelle.

Uniformation n'a pas mis en place de pilotage ou d'objectifs à proprement parler sur le déploiement du CEP. L'idée est de conserver une souplesse dans sa gestion afin de permettre au service de proximité d'être réactif et d'évoluer dans un processus d'amélioration et d'adaptation permanent aux attentes et besoins des bénéficiaires.

13. Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?

L'accès au CEP se fera de façon progressive, comme l'appropriation de tout nouveau dispositif.

Le résultat des démarches d'ores et déjà engagées pour ce faire ne sera visible qu'à moyen terme. Les postulats de la réussite du CEP sont connus : accessibilité, maillage territorial optimal, partenariats avec les autres opérateurs afin de fournir un continuum de réponse.

Les leviers consistent à :

- Diffuser l'information auprès des bénéficiaires : à ce jour, l'information est principalement destinée aux entreprises et IRP qui devraient la relayer aux salariés. A terme, nécessité de déployer une campagne nationale pour toucher la cible des salariés.
- Continuer à réaliser des réunions d'informations collectives
- Faire de l'outil du CEP un outil d'innovation et de création situé entre les enjeux des salariés et des employeurs

Concernant la qualité du service rendu, poursuite du plan de professionnalisation des équipes et échanges d'expériences au sein de notre structure mais également avec leurs partenaires. Proposition d'évaluer également le taux de satisfaction des bénéficiaires : ex : adresser un questionnaire de satisfaction (anonyme et en ligne) afin d'améliorer nos prestations.

Tout ceci se fera cependant dans la limite des ressources financières mobilisables

Questions relatives au CPF

En qualité de Conseil :

14. Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?

La demande de CPF est effectuée par un formulaire construit sur le même modèle que l'était celui utilisé pour le DIF, complété, daté et signé par le bénéficiaire de l'action.

La démarche de demande de CPF est donc bien effectuée de façon individuelle, la mobilisation du dispositif est présentée comme une voie d'accès à l'initiative du salarié, pouvant être articulée avec les autres dispositifs de formation.

15. La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Oui, cette mobilisation s'inscrit effectivement dans la perspective d'une mobilisation autonome de la part du bénéficiaire, notamment pour les demandes pour des formations se déroulant HTT, de courte durée, ou ne nécessitant pas d'ingénierie pédagogique et financière particulière.

En outre, les organismes de formation sont en voie d'achever leur appropriation des modalités de mise en œuvre du CPF et cela facilitera à terme sa mobilisation de façon autonome par le titulaire.

16. Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ?

Unifformation a systématiquement une approche par projet ce qui appelle de façon naturelle à déployer une ingénierie pédagogique et financière.

Pour le CPF, cette ingénierie est encouragée avec la période de professionnalisation, le plan de formation, les contributions supplémentaires conventionnelles ou individuelles.

Certaines branches professionnelles adhérentes à Unifformation ont ainsi mise en place pour 2016 des logiques de cofinancement ou d'abondement à partir des fonds perçus au titre des contribution conventionnelles.

Toutefois, les mesures d'assouplissement de François Rebsamen prises en juin 2015 (et reconduites en 2016) ont eu pour conséquence de rendre cette ingénierie non pertinente puisque lorsque la durée de la formation est supérieure au nombre d'heures inscrites sur le compte personnel de formation, *"les abondements en heures complémentaires pour assurer le financement de la formation pourront être pris en charge au titre des financements affectés au compte personnel de formation par l'employeur ou par l'organisme collecteur paritaire agréé des fonds de la formation professionnelle continue"*. Bien plus, cette reconduction contribue

très fortement à un traitement très réactif des demandes de prise en charge, ce qui est à même de redorer l'image un peu malmenée du CPF.

Il convient enfin de noter que la double qualité d'OPCA et d'OPACIF d'Uniformation permet, lorsqu'il s'agit de prendre en charge un CPF devant se réaliser en dehors du temps de travail, d'apporter des réponses simples et pragmatiques et de résoudre aisément les questions qui peuvent surgir dans d'autres configurations.

17. 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 ?

En tant qu'OPCA et OPACIF, les cofinancements éventuels relèvent surtout des articulations internes à Uniformation.

Peuvent néanmoins être mentionnés les abondements de l'AGEFIPH et ceux au titre du compte personnel de prévention de la pénibilité (à compter de septembre 2016). Si pour le premier il n'y a pas de problème particulier, le volume de dossiers restant marginal et des solutions communes à l'ensemble des OPCA/OPACIF étant en train de se construire, les principes devant régir le fonctionnement du CPA lorsqu'il entrera en vigueur en janvier 2017 annoncent un processus assez lourd pour les articulations C3P et CPF. A tout le moins, cela ne concourra pas à l'autonomie du titulaire évoquée au point #15.

18. 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,...)

Sans objet – Uniformation non concerné par cette question

19. 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...)

Sans objet – Uniformation non concerné par cette question

20. Comment pilotez-vous la mobilisation de la formation au sein de votre réseau, du CPF en particulier ?

La mobilisation du CPF reste à l'initiative de son titulaire. Même en sa qualité d'opérateur CEP, il n'y a pas de démarche prescriptive de la part d'Uniformation. Uniformation fait de la mobilisation du CPF un moyen de répondre aux attentes du salarié dans le cadre du CEP et non une fin, au même titre que les autres dispositifs de formation.

21. Sur les formations éligibles, quel regard portez-vous sur la « qualité » des listes produites à ce jour ? Correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Huit branches adhérentes à Uniformation ont publié en 2015 une liste de formations éligibles au CPF : Aide à domicile, Alisfa, Animation, OPH, OPHS, Mutualité, Sécurité sociale et Sport. Ces listes ont été renouvelées sur 2016 car elles avaient pour la plupart une date de validité au 31 décembre 2015.

L'année 2015 a été une année compliquée pour l'organisation de l'accès au CPF car les recouvrements entre les listes nationales et listes de branches restent délicats, les temps de la production étant de fait décalés.

Uniformation a outillé les branches professionnelles sur le processus et les enjeux liés à l'élaboration des listes en encourageant l'inscription dans des logiques branches /territoires.

Ces dernières se sont emparées de la logique RNCP et commencent à s'approprier la question de l'inventaire. L'OPCA aura ensuite sur ce point un rôle pédagogique pour faire reconnaître par la CNCP la nécessité de recenser certaines certifications et habilitations présentant une utilité économique et sociale pour les branches et métiers concernés (correspond aux catégories B et C de l'inventaire).

S'agissant des entreprises et des salariés, le message fréquemment véhiculé dans les premiers temps de la réforme mais très réducteur et qui indiquait que « le CPF remplaçait le DIF » a longtemps masqué la vraie rupture qui était mise en œuvre quant au périmètre des actions éligibles. Les refus de prise en charge ont donc été très nombreux dans les premiers mois de 2015 (plus des 2 tiers) et la frustration importante. Ce premier temps d'appropriation passé et grâce aux nouvelles opportunités données par l'enrichissement progressif de l'Inventaire, les formations pour lesquelles Uniformation est interrogé sont de plus en plus fréquemment éligibles au CPF.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

22. Comment identifiez et anticipez-vous les besoins de formation à couvrir ?

Uniformation n'anticipe pas, au titre du CPF, les besoins en formation mais y répond. L'anticipation des besoins suite à un recensement de terrain est opérée par d'autres dispositifs, notamment par les actions collectives nationales et territoriales. Le contenu de ces actions est défini non seulement après un état des lieux qualitatif des actions financées au titre du plan sur les exercices antérieurs, mais également en tenant compte des retours suite à la consultation des branches, de ceux des conseillers formation dans le cadre de l'accompagnement des entreprises et salariés, etc.

23. 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 n'a pas fait évoluer la stratégie de financement des actions de formation en tant que telle. Le CPF reste un dispositif de formation au sein du vaste paysage de la formation professionnelle. L'éligibilité d'une action au titre du CPF ne remet pas en question son financement sur un autre dispositif de formation. Inversement, l'éligibilité au CPF n'est pas un critère pour accéder à un financement sur les autres dispositifs – notamment pour les congés individuels de formation (CIF). Ce n'est pas le financement qui est la clé d'entrée ; le projet du salarié orientera par sa nature même le financement sur tel ou tel dispositif.

24. 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 ...). Quel 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...)

A ce jour, ce type de sollicitations est tout à fait anecdotique à l'exception de celles provenant de l'APEC.

Unifformation reconnaît en effet un savoir-faire particulier et une expérience spécifique à l'APEC pour l'accompagnement des Cadres et, par conséquent, accorde une légitimité naturelle à l'APEC en qualité d'opérateur du CEP pour ces actifs. Dans cet esprit, Unifformation a donc signé le 08 juin 2015 un avenant à la convention nationale de partenariat de mai 2014 qui favorise la connaissance des critères d'éligibilité et de financement du CPF adoptés par unifformation.

A cet effet, un référent a été désigné pour chaque région par Unifformation comme contact privilégié pour les consultants Apec en charge d'accompagner les cadres dans la construction de leur projet formation : ingénierie de parcours et ingénierie financière (nouveau service Apec « Solution Formation »).

Une convention mettant en place un système analogue a été signée en juillet 2015 avec le réseau des Missions Locales (nomment pour les salariés en Emploi d'avenir) sans toutefois trouver à être activée pour l'instant.

25. En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF d'autre part ?

Aujourd'hui, certains conseils régionaux se rapprochent d'Unifformation pour travailler sur la pertinence de la mobilisation du CPF pour certains projets cofinancés territoriaux (ex : IRIS PACA – Construction de parcours sécurisant les transitions professionnelles « Passerelles Métiers » - Stratégie régionale articulée avec la mobilisation du CPF) .

Les CREFOP peuvent également porter les attentes des adhérents par la voie de l'UDES, en tant qu'organisation professionnelle d'employeur représentative au niveau national et multiprofessionnel. (Cf. Décret du 31 octobre 2014).

26. 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 ?

Au point ci-dessus (point 24), s'ajoute le relais qui peut être opéré par les branches professionnelles auprès des acteurs régionaux pour faire prendre en compte des besoins spécifiques liés à certains secteurs sur les territoires (approche GPECT notamment).

27. En quoi le CPF constitue-t-il un signal structurant du marché de la formation ? Quels effets pouvez-vous observer sur vos prestataires de formation ?

Le CPF aura sans doute sur la durée un effet structurant sur le marché de la formation. Il débouche sur une organisation et sur une objectivisation des modules de formation : modularisation mais surtout appropriation du concept de « blocs de compétences » devant permettre un accès par paliers aux certifications sont les principaux résultats de l'arrivée du CPF dans le paysage de la FPC. Les organismes de formation inscrivent leur offre dans une perspective de facilitation de la mobilisation par la voie du CPF.

Au demeurant, c'est la thématique « *Qualité de la formation* » qui semble aujourd'hui être le cœur des évolutions perceptibles des organismes de formation et l'objet le plus structurant du marché.

Uniformalion mène une action pédagogique sur les principaux acteurs de son champ en accompagnant les organismes de formation vers la certification, tout en gardant à l'esprit que l'aspect certifiant n'est pas toujours l'enjeu principal des formations financées au titre des contributions plan et contributions conventionnelles ou volontaires dans le champs couvert par Uniformalion.

**

ANNEXE



CONSEIL NATIONAL DE L'EMPLOI, DE LA
FORMATION ET DE L'ORIENTATION
PROFESSIONNELLES

COMMISSION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

MADAME CHRISTIANE DE MONTES

PRÉSIDENTE

14 avenue Duquesne

75350 PARIS 07 SP

N. Ref: OP/1215/CEP0701

Objet : Déploiement CEP

Paris, le 16 décembre 2015

Madame la Présidente,

Suite à notre audition lors de la séance de la Commission des parcours professionnels du mardi 24 novembre 2015, je tenais à vous remercier pour ce temps d'écoute et d'échanges que ses membres ont souhaité nous accorder: il a permis à chacun d'être informé sur l'état du déploiement du Conseil en évolution professionnelle au sein d'Uniformation et de l'investissement tant paritaire que technique sur ce nouvel outil au service du développement du pouvoir d'agir de tous les actifs.

Notre présentation aura en particulier permis de mettre en exergue les spécificités pratiques retenues par Uniformation afin d'assurer, nonobstant un modèle économique incertain une mise en œuvre efficace et pragmatique du CEP dans le strict respect du cahier des charges réglementaire.

En particulier, il a été souligné qu'Uniformation avait pris deux options importantes qui ne peuvent se concevoir qu'en forte articulation et sur lesquelles nous tenons à vous apporter les compléments ci-dessous.

Tout d'abord, nous confions la réalisation de cette prestation non pas à un intervenant unique qui, pour dispenser tous les actes métiers attendus, aurait à maîtriser une vaste gamme de compétences administratives, relationnelles, pédagogiques et financières mais à un binôme. Celui-ci est composé :

- d'une part d'un(e) *assistant(e) CEP* tenant le rôle de référent, garant de la continuité et de la qualité de la relation avec le bénéficiaire tout au long de son parcours avec une responsabilité particulière sur le niveau 1, le niveau 2 dans le suivi des interventions d'autres intervenants (Bilan de compétences, Aide à la création d'entreprise...) et le niveau 3 (mise en œuvre du projet) et,

1/3

- d'autre part, d'un(e) *conseiller(ère)* CEP dont le haut niveau d'expertise est principalement mobilisé pour le moment fort du CEP qu'est le niveau 2.

Ensuite, nous nous appuyons, en complément de nos propres conseillers en évolution professionnelle, sur des ressources externes afin de réaliser certains actes métiers du CEP dans les circonstances spécifiques suivantes :

- Débordement volumétrique : besoin de ressources externes face à un afflux temporaire de bénéficiaires par exemple suite à la survenance d'un plan social ou d'une perspective de réorganisation chez un adhérent ;
- Débordement géographique : besoin de ressources externes sur les territoires où les équipes d'Uniformalion ne sont pas présentes avec une proximité suffisante et où un partenariat pérenne visant à une réorientation automatique des demandes vers un autre opérateur du CEP n'a pas pu être instaurée ;
- Débordement qualitatif : besoin de ressources externes pour offrir une prestation d'entretien en face à face dans des délais raisonnables pour le bénéficiaire notamment quand il s'agit de personnes en situation de grande urgence ou peu autonomes dans les démarches à distance.

Ces ressources – financées sur les frais de fonctionnement d'Uniformalion sont mobilisables naturellement auprès d'autres opérateurs du CEP mais également auprès des acteurs des SPRO voire auprès d'autres intervenants sélectionnés à l'issue d'un appel à référencement réalisé au cours du premier semestre 2015.

Une fois l'accord du bénéficiaire obtenu, les prestataires interviennent à la demande expresse du (de la) Conseiller(ère) CEP en charge du dossier. Celui-ci a de ce fait une mission d'animation et de supervision étroite de son réseau de prestataires. C'est là en effet une condition essentielle pour qu'Uniformalion conserve la responsabilité de la définition du service (qui doit répondre aux exigences du cahier des charges) et le contrôle de la qualité.

Nous tenons à réaffirmer qu'il ne s'agit en aucun cas de déléguer ou de sous-traiter la réalisation de la totalité d'une démarche CEP, ni même de la totalité d'un niveau. Les prestataires n'interviennent que pour une prestation parcellaire et clairement identifiée et bornée dès lors que nos propres équipes ne sont pas en capacité de la conduire. En particulier, la mission de référent n'est jamais appelée à être confiée à un tiers à Uniformalion : elle est systématiquement assurée en interne. Ainsi le prestataire ne fait que compléter un dispositif avec une intervention limitée et dont nous exigeons la personnalisation.

Par ailleurs, afin de prévenir tout conflit d'intérêt, les prestataires ayant une double activité ne peuvent en aucun cas réaliser la prestation que nous leur confions tout en s'auto-prescrivant une formation ou un bilan de compétences. En la matière, les seules personnes habilitées à conseiller le bénéficiaire sont les collaborateurs d'Uniformalion. Plus généralement, c'est à eux que revient la décision de mettre en œuvre avec le bénéficiaire des préconisations formulées par le prestataire.

J'espère que ces éléments répondent aux interrogations que nous avons pu percevoir lors de notre audition et vous convainquent de la volonté d'Uniformalion d'être un acteur actif et rigoureux de la réussite du CEP.

Restant à votre disposition et à celle des membres de la Commission pour vous apporter toute précision, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Bien Cordialement,

Thierry DEZ
Directeur général



Copie : Catherine BEAUVOIS – Secrétaire Générale du CNEFOP



La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale introduit le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) et le Compte Personnel de Formation (CPF).

Analyse de la mise en œuvre par le réseau des Missions Locales

Janvier 2016

Sommaire :

I. INTRODUCTION

II. LA MISE EN ŒUVRE DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

1. Les Missions Locales, opérateur légitime de la mise en œuvre du CEP
2. CEP et rôle de l'UNML
3. L'adaptation des compétences des professionnels
4. Le suivi de la mise en œuvre par l'UNML
Communication sur le site de l'UNML présentant le CEP aux jeunes

III. LA MISE EN ŒUVRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

1. Rôle de l'UNML, en lien avec les Associations ou Unions Régionales de Missions Locales
2. Les délégations des Conseils Régionaux aux Missions Locales pour la validation des dossiers financiers dans le SI CPF
3. Perspectives
 - a. L'abondement FPSPP 2016
 - b. Le Compte Personnel d'Activité

ANNEXE

« Actes métier » en Mission Locale, pour une mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle – Table des correspondances

I. INTRODUCTION

Le réseau des Missions Locales s'est satisfait de cette loi qui permet de replacer les individus au cœur et comme acteur de leur parcours, qui est un des fondements de l'accompagnement que proposent les Missions Locales depuis plus de 30 ans.

Les objectifs et opportunités pour le réseau des Missions Locales :

Les représentants aux instances de l'UNML ainsi que ceux de la branche professionnelle y ont vu l'occasion de relancer des chantiers autour de l'évolution de la convention collective en permettant la reconnaissance de compétences mises en œuvre par les professionnels mais non intégrées à ce jour.

Les travaux en cours depuis 2013 ont fait évoluer la Convention Pluriannuelle d'Objectifs (CPO) à partir de 2016, entre les Missions Locales et l'Etat. L'objectif est de sortir de la logique des dispositifs en abordant l'accompagnement des jeunes au travers de l'offre de services des Missions Locales, selon les besoins et demandes des jeunes. Ces travaux correspondent à ce que le législateur préconise au travers de la loi du 5 mars 2014, en orientant le rôle des accueillants ou accompagnateurs dans une démarche non prescriptive.

Les enjeux :

- Le renforcement du partenariat :

Le rôle des Missions Locales d'ensemblier des acteurs est renforcé par la nécessaire coopération territoriale au service des parcours des jeunes. Une réflexion a été engagée sur la manière dont les Missions Locales travaillent avec les jeunes dans une logique de réseau de territoire.

- La professionnalisation des équipes, avec 2 évolutions principales, dont l'une concerne l'entretien diagnostic qui doit positionner le jeune comme acteur de son parcours, et la formalisation des compétences sur l'ingénierie financière de la formation (suite à l'expérience acquise au travers des Emploi d'avenir).

Depuis la préparation de la loi du 5 mars 2014, l'UNML, dans sa fonction de représentant du réseau des Missions Locales, s'est investie dans les différents chantiers accompagnant la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle et du Compte Personnel de Formation, en lien avec les Associations ou Unions Régionales des Missions Locales.

Les missions des Associations ou Unions Régionales des Missions Locales

Groupes de travail national, dont UNML

- Positionner le réseau des Missions Locales comme un interlocuteur privilégié
- Identifier les enjeux et les impacts
- Analyser les modalités de mise en œuvre en région, avec les questions posées et les solutions à apporter



II. LA MISE EN ŒUVRE DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE PAR LE RESEAU DES MISSIONS LOCALES

1. Les Missions Locales, opérateur légitime de la mise en œuvre du CEP en faveur des jeunes

Les 446 Missions Locales accompagnent tous les ans plus de 1,4 millions de jeunes sur les 6 000 espaces lieux d'accueil qu'elles proposent.

Les Missions Locales développent depuis 30 ans l'accompagnement des jeunes de leur territoire d'intervention, qui se définit autour de 5 concepts :

- Le respect des choix du jeune et la prise en compte de son consentement dans les réponses construites avec lui,
- L'approche globale avec la prise en compte de tous les aspects à considérer de la situation et des besoins du jeune pour son accès au droit commun (santé, logement, emploi, formation, ressources, mobilité ...),
- La durée de l'accompagnement qui s'adapte aux attentes et au projet du jeune,
- L'individualisation et la personnalisation de l'accompagnement socioprofessionnel par un référent unique,
- L'accompagnement co-construit en complémentarité avec les partenaires locaux intervenant dans le champ de l'insertion des jeunes, la Mission Locale ayant le rôle de référent et d'ensemblier au service du parcours.

Le Conseil en Evolution Professionnelle:

« La démarche CEP est à l'initiative de la personne » et « repose sur un conseil, un accompagnement et un suivi personnalisé ».

Les Missions Locales accueillent tous les jeunes de 16 à 25 ans qui se présentent ou qui lui sont adressés. En fonction de la demande du jeune et de sa situation, un accompagnement spécifique lui est proposé, en mobilisant les différents outils existants. Cet accompagnement se formalise au travers d'un contrat d'engagement entre le jeune et la Mission Locale et la désignation d'un conseiller-référent tout au long de son parcours.

Les Missions Locales, par nature, proposent une offre de services sur l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement à l'élaboration du parcours vers l'autonomie (vie sociale et citoyenne, emploi, formation, qualification). Leurs activités s'inscrivent pleinement dans le cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle.

Les Missions Locales accompagnent les jeunes dans leur accès à l'autonomie en s'appuyant sur une approche globale et personnalisée, individuelle et collective.

L'autonomie revêt plusieurs caractéristiques :

- L'accès à l'autonomie correspond à l'accès à l'ensemble des droits

- L'interaction sociale, soit la capacité du jeune à assumer des interactions sociales et à participer à la vie sociale (Citoyenneté)
- Ce qui présuppose que le jeune connaisse les contraintes, les règles, liés à son environnement.
- Et la capacité d'assurer seul des démarches.

L'autonomie peut se mesurer au travers des compétences sociales du jeune existantes.

Les conseillers adoptent une posture favorisant l'appropriation des informations et des outils utiles à l'élaboration de leurs choix professionnels et d'orientation par les jeunes eux-mêmes et évitant de faire à la place des jeunes, c'est le « tenir conseil ». Cela conduit les jeunes à être dans une dynamique permanente d'apprentissage tout en bénéficiant de conseils et de moyens déployés spécifiquement pour eux au travers de la mobilisation ou de l'orientation vers des partenaires ou des actions du territoire qui contribuent à apporter des réponses à chacune des situations.

L'accès à l'autonomie n'est donc pas travaillé théoriquement mais en fonction des besoins de chacun des jeunes et des situations auxquelles ils sont confrontés, dans leur parcours individuel ou dans des cadres collectifs. L'offre de la Mission Locale permet de diversifier les types de situations auxquelles le jeune peut se trouver confronté et être ainsi amené à rechercher des solutions qui contribuent à l'acquisition de son autonomie et des compétences afférentes.

Les Missions Locales se dotent pour cela d'outils permettant de mesurer avec le jeune sa progression vers l'autonomie dans les différents domaines de l'accès aux droits sociaux : démarches d'orientation, de formation, d'accès à l'emploi, administratives, d'accès aux soins, d'accès et au maintien dans le logement, à la citoyenneté, à la mobilité. Ces outils peuvent prendre la forme de fiches de progression comme dans le cadre de la Garantie jeunes, et faire l'objet d'un suivi pour chaque parcours pour identifier avec le jeune les points de progrès à valoriser et ceux restant à travailler

2. CEP et rôle de l'UNML

a. Une participation aux instances nationales :

L'UNML représente le réseau des Missions Locales au sein des différentes instances nationales de réflexion et d'élaboration d'outils organisées par la DGEFP pour accompagner la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle, en lien avec les autres acteurs concernés (opérateurs désignés par la loi, Association des Régions de France, représentant du CNEFOP) :

- Participation à l'écriture du cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle
- Définition de l'offre de services commune aux 5 opérateurs
- Réalisation des livrables (fiche de liaison, dossier de suivi)
- Participation au plan de communication, aux supports et aux temps forts organisés
- Définition des modalités de suivi et d'évaluation du CEP, et traduction dans le système d'information des Missions locales en lien avec le bureau métier de I MILO.
- Participation au comité stratégique pour la mise en place de la gouvernance quadripartite
- Participation au groupe de suivi du déploiement du CEP / indicateurs (rencontre mensuelle)

b. L'animation d'une réflexion interne :

Depuis fin 2013, L'UNML anime un groupe de travail avec les 8 Associations régionales des s concernées par l'expérimentation du Service Public Régional de l'Orientation. Ces rencontres ont permis d'identifier les enjeux pour le réseau des Missions Locales :

- L'identification des Missions Locales comme un interlocuteur privilégié de l'accueil, l'information et l'orientation des jeunes,
- L'organisation des Missions Locales dans le cadre du premier niveau du CEP pour l'accueil tout public, et les moyens à envisager pour celles étant le seul représentant du service public dans leur territoire (rural, montage, quartiers prioritaires de la politique de la ville).

Dans ce cadre, les choix politiques régionaux sur le maillage du territoire, les labélisations, les outils mis à disposition et les indicateurs de suivi, ont nourri les débats sur ce qui était envisageable pour l'organisation des Missions Locales, en lien avec leur Système d'Information, Parcours 3 puis I-MILO.

Pour compléter cette réflexion et présenter l'état d'avancement des travaux nationaux, l'UNML a également organisé 3 journées nationales sur ce thème entre 2014 et 2015 à destination des directeurs et présidents des Associations Régionales des Missions Locales.

Enfin, l'UNML a élaboré deux documents de synthèse présentant les pratiques d'intervention et l'offre de services des Missions Locales pour la mise en œuvre du CEP, l'un à destination des élus et professionnels du réseau (novembre 2014) et l'autre à destination des partenaires (décembre 2014). Ces outils sont l'aboutissement de divers travaux portés par l'UNML ou auxquels elle a participé durant 18 mois, en lien avec les professionnels et les élus du réseau.

Compte tenu de la diversité du réseau des Missions Locales, composé de 446 associations toutes présidées par un élu local, et de la nécessaire adaptation des actions aux réalités socioéconomiques de leurs territoires d'intervention, le premier document a pour vocation à présenter le tronc commun de l'offre de services CEP de l'ensemble des Missions Locales et à être enrichi par les pratiques locales des Missions Locales.

c. Des accords de coopérations avec les 4 autres acteurs désignés par la loi

Une première rencontre nationale inter réseaux (*Fongecif, FPSPP, APEC, Intercarif, Pôle Emploi, AGEFIPH*) fin 2013 a permis de poser les bases d'une coopération entre les acteurs du CEP.

En parallèle des rapprochements opérés lors des rencontres nationales thématiques, l'UNML a prévu de s'engager dans des conventions avec les OPACIF et FONGECIF, afin de faciliter les interconnaissances et fluidifier les parcours. Ainsi, en septembre 2015, un accord cadre nationale a été signée avec Uniformation, et l'écriture d'une convention est en cours avec le FAFTT.

Concernant le partenariat avec Pole Emploi, il est décliné au travers des accords locaux de coopération émanant de l'accord national de partenariat.

Pour les jeunes en situation de handicap, ce partenariat s'inscrit dans les programmes régionaux pour l'insertion des travailleurs handicapés (PRITH), en lien avec les CAP Emploi.

3. L'adaptation des compétences des professionnels :

En 2014, L'UNML a procédé, en lien avec la Commission Paritaire Emploi Formation de la branche, à un diagnostic permettant de mesurer les écarts entre l'offre de services des Missions Locales et celle prévue dans le cahier des charges du CEP. Le travail opéré sur le référentiel

métier des Missions Locales a démontré la capacité du réseau des Missions Locales à pouvoir rapidement se mobiliser sur la mise en œuvre du CEP.

Conformément aux travaux d'analyse entrepris et aux choix opérés par les Missions Locales et la branche professionnelle, l'approche de l'activité du professionnel en Mission Locale en charge d'un accompagnement CEP ne s'apparente pas à un métier, encore moins à un nouveau métier. Tout conseiller en Mission Locale est en capacité de répondre à une demande de conseil en évolution professionnelle pour les jeunes qui le sollicitent (cf. annexe : Table des correspondances des « actes métiers »).

Néanmoins, pour accompagner la branche professionnelle à l'adaptation des compétences des professionnels du réseau, un EDEC a été signé par les partenaires sociaux et la DGEFP en mars 2015.

a. Extrait de l'EDEC Etat et branche professionnelle :

« Même si le dispositif du CEP, prévu par la loi du 5 mars 2014 est innovant, les professionnels des Missions Locales assurent en très grande partie les fonctions du conseil en évolution professionnelle.

En effet, l'analyse comparée du référentiel de compétences de la Convention Collective Nationale des Missions Locales et les compétences attendues dans la mise en place du CEP et du compte personnel de formation (CPF) permet d'envisager une adaptation des compétences des professionnels à une partie des fonctions du CEP ».

Les objectifs de cette formation visent à permettre aux professionnels des Missions Locales à s'approprier le cadre de la loi du 5 mars 2014, à se questionner sur l'ingénierie des parcours en partant de leurs pratiques et postures et à maîtriser le montage pédagogique et financier du projet personnel, professionnel et/ou de formation. Ces dernières compétences ont déjà été fortement développées depuis 2012 par les professionnels au travers de l'accompagnement des jeunes en Emploi d'Avenir.

Cette formation est organisée suite à un appel à projets, dans le cadre d'une Action Collective Nationale de 3 jours, en lien avec les Associations Régionales des Missions Locales.

2 organismes de formation ont été retenus : le CNAM et PENNEC Formation, pour l'organisation de 10 sessions chacun, pour 12 à 15 stagiaires par session. La mise en œuvre sera effective en mars 2016.

b. Les autres formes de professionnalisation :

Les Associations Régionales des Missions Locales, dans leur mission d'animation des Missions Locales de leur territoire, se sont également mobilisées sur la professionnalisation des équipes. Elles ont pour ce faire la possibilité d'avoir recours au financement de la branche professionnelle réservée aux programmes régionaux de formation, mais également lors de l'organisation de journées professionnelles. Dans ce cadre, l'UNML assiste à leurs travaux et anime des ateliers spécifiques d'échanges et d'information. De telles journées ont été organisées en région Centre le 1^{er} décembre 2014 qui a rassemblé 320 professionnels du réseau, à Marseille, le 2 février 2015, avec 350 professionnels présents, le 19 juin 2015 en Basse-Normandie et lors d'une rencontre des directeurs de Picardie le 7 juillet 2015.

Dans le cadre de leur responsabilité pour la coordination des acteurs du SPRO, les conseils régionaux ont également mis en place des actions inter réseaux d'échanges de pratiques auxquelles ont participé les professionnels des Missions Locales.

4. Le suivi de la mise en œuvre par l'UNML :

Au travers du recueil des pratiques de mise en œuvre sur les territoires en lien avec les Associations Régionales des Missions Locales, l'UNML reste en veille et en appui au réseau avec l'identification des questions ou difficultés rencontrées, et la recherche de solutions.

A ce jour, les Missions Locales sont en attente de l'évolution de leur système d'information pour identifier et valoriser leur activité dans le cadre du CEP, éditer les fiche de liaison ou un dossier de suivi, et participer aux indicateurs nationaux de pilotage. Pour rappel, un nouvel outil a été déployé au cours des 9 premiers mois de l'année 2015 (P3 / I MILO).

Les travaux de conception menés au cours de l'été 2015 entre l'UNML et l'autorité délégataire du système d'information des Missions Locales ont permis de stabiliser un dossier de spécification fonctionnel général le 1er octobre 2015. La conception est terminée.

Mais la réalisation par SIMILO (maitre d'ouvrage du système) n'a pas débuté à ce jour. Les Missions Locales sont toujours dans l'attente d'un planning stabilisé pour la mise en production de l'évolution.

Dans cette attente, l'option pourrait être de réaliser sur l'année 2015 une requête du système d'information des Missions Locales en partant des actes de service rattachés au CEP, qui aurait permis de quantifier l'activité des Missions Locales dans ce cadre. A titre d'information, en 2013, 464 000 jeunes ont bénéficié d'un service de conseil sur l'orientation professionnelle, 320 000 jeunes ont été orienté vers une action de formation, 45 000 jeunes ont signé un contrat en alternance (apprentissage et professionnalisation).

J'AI MOINS DE 26 ANS !



Le conseil en évolution professionnelle, c'est aussi pour moi !

Trouver l'emploi ou la formation qui me convient ? OUI, en prenant les décisions au bon moment.

⚡ Et pour prendre ces décisions, je dois avoir accès à toutes les infos nécessaires...

- Connaître mes droits.
- Découvrir les formations possibles et les métiers d'aujourd'hui et de demain
- Se tester en entreprises
- Découvrir les secteurs d'activité qui recrutent
- créer votre activité
- ...

⚡ Je peux faire mes choix en toute connaissance de cause

- En me rendant à la Mission Locale pour définir mon projet avec un conseiller qui m'aidera à identifier les étapes nécessaires.
- Ce conseiller sera à mes côtés pour toutes les démarches à engager. Il facilitera la rencontre avec des professionnels et des employeurs.
- Ce sera également pour moi l'occasion d'en échanger avec d'autres jeunes qui se posent ou se sont posé les mêmes questions que moi.

⚡ Les Missions Locales assurent également cet accompagnement dans le cadre du conseil en évolution professionnelle pour tous les jeunes de 16 à 25 ans.

En effet, à la fin de la scolarité ou après un premier emploi, on peut avoir besoin de soutien pour construire un projet et le réaliser parce que les démarches ne sont pas toujours simples.

Et les Missions Locales apportent aussi des informations sur l'accès aux droits sociaux, le logement, la santé, les aides financières, les activités culturelles... pour faciliter la réalisation du projet professionnel.

[Contacter la Mission Locale la plus proche de chez moi](#)

III. LA MISE EN ŒUVRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION PAR LE RESEAU DES MISSIONS LOCALES

1. Le rôle de l'UNML, en lien avec les Associations ou Unions Régionales des Missions Locales :

1.1 Une participation active dans les différentes instances nationales de concertation

A partir de mai 2014, plusieurs ateliers animés par la DGEFP et en présence de l'ARF et de membres du CNEFOP, ont regroupé l'ensemble des acteurs concernés, autour des thèmes : métiers, offre de service du portail, ingénierie financière, communication.

L'UNML contribue activement au suivi du déploiement en participant également au « Club utilisateurs CPF – demandeurs d'emploi » animé par la DGEFP et la Caisse des dépôts et qui se réunit tous les mois. Ces rencontres sont l'occasion de faire part :

- Du partage des principes et valeurs qui fondent l'activité des Missions Locales,
- Des difficultés rencontrées par le réseau des Missions Locales, selon les territoires régionaux, pour offrir un service équitable à l'ensemble des jeunes accompagnés,
- Des interrogations concernant les articulations nécessaires avec les autres opérateurs en charge de la mobilisation des heures CPF des publics,
- De l'adaptation du système d'information aux réalités de pratiques des professionnels,
- De la clarification des indicateurs produits par le système d'information CPF au regard de l'activité des Missions Locales en matière d'accompagnement des parcours d'insertion des jeunes.

1.2 Un appui aux acteurs nationaux sur l'effectivité de la mobilisation du Compte Personnel de Formation

1,4 million de jeunes sont en contact tous les ans avec le réseau des Missions Locales. Les jeunes qu'elles accompagnent au travers des différents dispositifs ou programmes n'ont en général pas de droit important DIF identifié. Afin d'éviter des reconstitutions de parcours laborieuses pour rechercher si quelques heures auraient pu être acquises précédemment, les conseils régionaux ont proposé dès début 2015 de ne pas demander aux Missions Locales de valoriser ces heures, sauf pour les jeunes qui peuvent produire une attestation les justifiant.

La convention cadre Etat/FPSP puis l'accord cadre COPANEF/ARF/ETAT de mai 2015 ont introduit l'abondement de 100 heures de CPF pour tous les demandeurs d'emploi, inscrits ou non à Pôle Emploi. Les Missions Locales ont eu à se réapproprier rapidement un système d'information qu'elles avaient peu pratiqué, dans un contexte où l'ensemble des financeurs n'avait pas défini les processus et les rôles de chacun. L'engagement du réseau a donc consisté à considérer les entrées en formation à partir de septembre 2015 pour enregistrer l'abondement dans le système d'information des jeunes concernés. Pour rappel, en 2013 les Missions Locales ont procédé à plus de 400 000 orientations de jeunes sur des actions de formation, il n'était donc pas possible de procéder à une saisie rétroactive au 1^{er} janvier 2015 au regard de la charge de travail que cela aurait occasionné, sans moyens complémentaires de surcroît, de surcroît, à une période charnière du système d'information du réseau I-MILO.

a. L'abondement du FPSPP pour les demandeurs d'emploi :

Dès le mois de juin 2015, l'UNML avait alerté la DGEFP et l'ARF sur la nécessaire concertation à l'échelon des régions pour que les Missions Locales aient connaissance des délégations par les financeurs pour la validation des dossiers financiers dans le système d'information du CPF.

En effet, le back-office que Pôle Emploi a mis en place pour réaliser le rattrapage des entrées en formation qu'il finance depuis janvier 2015, sème de la confusion dans la façon dans les régions ont appréhendé ce sujet. Pôle Emploi a proposé ce service aux conseils régionaux, qui n'ont pas eu à confier cette activité aux Missions Locales. Pôle Emploi s'est vu confié par plusieurs régions le rattrapage aux 1^{er} janvier 2015 des entrées en formation qu'elles financent, voir même pour tout l'exercice 2015. Les régions transmettent dans ce cas la liste des stagiaires à Pôle Emploi qui effectuent la régularisation via une équipe dédiée, leur propre système d'information étant ancré sur le système d'information CPF.

C'est lors des rencontres du « Club utilisateurs CPF » que les difficultés inhérentes à ce choix par les régions ont pu être partagées : non information des publics en amont, qui reçoivent un courrier leur indiquant la participation du FPSPP au travers de l'abondement, blocage du processus de Pôle Emploi si un autre opérateur enregistre les informations dans le système d'information CPF avec nécessité d'un retraitement manuel, absence de visibilité du travail des Missions Locales lors de la production des tableaux de bord (ne ressortent que les acteurs qui procèdent à la validation du dossier).

Les Missions Locales regrettent fortement ce choix, qui ne permet pas d'accompagner les publics dans l'appropriation de leur espace CPF, qui fait perdre le sens même que le législateur a voulu au travers de la création de ce nouveau droit.

L'UNML restera en veille pour qu'en 2016 et avec la mise en place des nouveaux exécutifs régionaux, les Missions Locales soient bien identifiées comme l'interlocuteur privilégié des parcours des jeunes et de leur réussite.

b. Les jeunes « décrocheurs » et le CPF :

Textes de référence :

- Décret n° 2014-1453 du 5 décembre 2014 relatif à la durée complémentaire de formation qualifiante ;
- Décret n° 2014-1454 du 5 décembre 2014 relatif à la formation professionnelle des jeunes sortant sans qualification professionnelle du système éducatif
- Circulaire n° 2015-041 du 20-3-2015 - Droit au retour en formation initiale pour les sortants du système éducatif sans diplôme ou qualification professionnelle

Ces textes introduisent de nouveaux droits :

- Le droit à une durée complémentaire de formation qualifiante (formation initiale, apprentissage ou formation continue des programmes régionaux de formation) pour tous les jeunes sortants du système éducatif sans diplôme.

- Le droit à l'accès à une qualification professionnelle inscrite au RNC sous statut scolaire ou étudiant pour tous les jeunes sortis du système éducatif sans qualification.

La durée des formations pour les jeunes décrocheurs doit être renseignée dans son compte personnel de formation, à l'issue de la formation quand il s'agit d'un retour en formation initiale ou apprentissage, à l'entrée pour les formations financées par les régions.

L'UNML a donc fortement contribué à la réflexion sur les modalités à prévoir lors de rencontres avec la DGEFP et l'Education Nationale. Les Plateformes de Suivi et d'Appui aux Décrocheurs (PSAD) doivent être l'espace où s'organise la coordination et l'échange d'information entre acteurs, les Missions Locales en étant co-pilote au côté de l'Education Nationale.

Dans l'attente de l'ancrage des systèmes d'information (SI CPF et I MILO, SI CPF et Rio-suivi, logiciel de l'Education Nationale), il est convenu que ce « traçage » serait effectif pour la rentrée scolaire 2016.

1.3 L'UNML, tête de réseau pour accompagner les Missions Locales à l'appropriation du CPF

L'UNML assure l'animation du réseau des Missions Locales, au travers de rencontres qu'elle organise et de sa participation aux journées professionnelles organisées sur ce sujet par les Associations ou Union Régionales des Missions Locales sur les territoires, à destination des professionnels du réseau. L'UNML a pu ainsi très rapidement mesurer les enjeux pour le réseau, les impacts sur les organisations, sur les parcours des jeunes, sur les coopérations partenariales, et ainsi être forces de propositions.

Ces échanges entre l'UNML et les Associations ou Unions Régionales des Missions Locales favorisant l'appropriation par le réseau des textes et évolutions des attendus, prenant appui sur la création d'outils internes facilitateurs et adaptables selon les contextes locaux.

Une communication régulière est également réalisée au travers du site de l'UNML et par des messages ciblés vers les Missions Locales. De plus, l'UNML a souhaité qu'un professionnel de chaque Association ou Union Régionale des Missions Locales puissent bénéficier d'un accès à CISPEO, espace collaboratif du CPF.

1.4 Le suivi de la mise en œuvre : le rôle des Associations ou Unions Régionales des Missions Locales au côté de l'UNML

a. L'organisation territoriale :

Suite aux différentes communications par l'UNML sur l'avancée des chantiers nationaux, les ARML ou URML ont rencontré les Conseils Régionaux, d'une part pour partager les enjeux sur ce sujet et d'autre part, pour connaître les décisions en matière de délégation et d'organisation territoriale inter-acteurs.

b. *La professionnalisation des équipes :*

L'UNML analyse tous les mois l'extraction nationale des dossiers validés par les Missions Locales. Un traitement du fichier Excel transmis est opéré pour créer des fichiers par régions et identifier les points d'alerte. Chaque Association ou Union Régionale des Missions Locales est ensuite destinataire du fichier, avec explication si nécessaire de ce qui peut poser question.

C'est ainsi que dans leur missions d'animation régionale, les Associations ou Unions régionales des Missions Locales peuvent identifier les besoins de clarification ou de professionnalisation des salariés du réseau, suivre les indicateurs d'activité et proposer des solutions locales pour répondre aux difficultés rencontrées.

Les professionnels du réseau des Missions Locales ont participé entre décembre 2014 et janvier 2015 à des journées de présentation du système d'information CPF par la Caisse des dépôts.

Au cours de 2015, plusieurs journées professionnelles ont également été organisées par les ARML/URML sur le Compte Personnel de Formation, et la désignation de professionnels dédiés en appui aux Missions Locales.

Compte tenu des évolutions constatées de ce système d'information, l'UNML a souhaité faire bénéficier les professionnels des Missions Locales de sessions de prise en main de l'outil. La Caisse des dépôts a donc développé un service de web-conférences pour répondre à ce besoin.

Pour l'organisation de ces sessions, l'UNML a contribué à l'élaboration du support afin qu'il soit le plus adapté possible aux métiers des Missions Locales. Un recensement des besoins a ensuite été réalisé auprès des Missions Locales. Pour ce faire, comme pour l'organisation de ces sessions, les Associations ou Unions Régionales des Missions Locales sont pleinement parties prenantes, tant dans l'établissement des listes des participants que dans les relations avec l'UNML et la Caisse des dépôts pour s'assurer du fonctionnement de ces sessions.

Résultats :

- 2 territoires formés fin 2015 (6 sessions) => Midi-Pyrénées (270 salariés) et PACA (250 salariés).
- 9 territoires (9 sessions) planifiés entre le 11 janvier 2016 et le 7 mars 2016 (750 salariés prévus)

2. Les délégations des conseils régionaux aux Missions Locales pour la validation du dossier financier dans le système d'information du Compte Personnel de Formation

D'une manière générale, les Missions Locales sont dépendantes des décisions nationales et régionales prises par les financeurs de formation (Pôle Emploi, OPACIF/FONGECIF et conseils régionaux).

Pour rappel, une délégation du financeur de la formation est nécessaire pour valider en son nom l'engagement financier dans le système d'information. Sans ces délégations, les acteurs du CPF ne sont pas autorisés à valider un dossier financier.

Concernant les jeunes salariés, ce sont les OPACIF qui valident les dossiers, aucune délégation n'est donc prévue.

Concernant les demandeurs d'emploi (inscrits ou non) :

- Pôle Emploi ne délègue pas aux acteurs du CPF la validation du financement des formations qu'il finance.
- Pour les actions financées par les régions, des décisions différentes ont été prises par les exécutifs. Certaines régions ont fait le choix de confier au back office de Pôle Emploi la mobilisation du CPF pour leurs stagiaires, avec pour la plupart, une obligation d'être inscrits sur les listes des demandeurs d'emploi de Pôle Emploi en amont de l'entrée en formation. D'une manière générale, les décisions n'ont pas toujours été prises dans les délais prévus, la plupart des ARML/URML ont été avisées des décisions entre octobre et novembre 2015, certaines sont toujours en attente. Pour celles qui ont délégué, l'engagement a été pris de réaliser une reprise de saisie pour les entrées en formation depuis septembre 2015. Les difficultés actuelles de requêtage avec le nouveau système d'information des Missions Locales (I MILO) ne permettent pas de sortir des listes pour identifier les dossiers à actualiser. Certaines régions adressent donc une extraction de leur base stagiaires aux Associations ou Unions Régionales des Missions Locales, qui suite à un retraitement, adressent à chaque Mission Locale de leur territoire la liste des dossiers à saisir dans le système d'information CPF pour y faire apparaître l'abondement du FPSPP.

D'une manière générale, les Missions Locales souhaitent être bénéficiaires d'une délégation des conseils régionaux pour répondre à plusieurs enjeux :

- La reconnaissance du réseau comme l'interlocuteur privilégié des parcours des jeunes en leur confiant la responsabilité de l'ensemble du processus d'entrée en formation ;
- L'accompagnement pédagogique des jeunes sur l'appropriation de leur espace CPF dans le respect du principe de formation tout au long de la vie et de leur accès à l'autonomie.

Il est à rappeler que la validation de l'engagement financier est à réaliser dès lors que l'opérateur a confirmation que la personne est bien entrée en formation, en amont, il est possible de préparer les dossiers en mode brouillon, ce qui ne ressort pas dans les statistiques du SI CPF. De la même manière, lorsque c'est un conseiller d'une Mission Locale qui intervient sur l'ingénierie financière de la formation au bénéfice d'un jeune qu'il accompagne, et qui transmet les informations à Pôle Emploi lorsque ce dernier est en charge de la validation, la Mission Locale n'apparaît pas dans les statistiques remontées.

Etat des lieux des délégations aux Missions Locales par les régions (décembre 2015) :

Sur 23 Associations ou Unions Régionales des Missions Locales :

- 8 régions ont donné délégation de validation du financement aux Missions Locales dont
 - 1 délégation uniquement sur les parcours individuels
 - 2 en attente des instructions financières par la région pour l'enregistrement.**1 872 dossiers ont été validés par les Missions Locales à fin décembre.**
- 14 régions n'ont pas donné de délégation aux Missions Locales, mais au back-office de Pôle Emploi
- 1 région ne s'est pas engagée dans l'accord FPSPP

Détail :

Région	Délégation ou organisation retenue
Alsace	Pas de convention signée entre la région et le FPSPP, donc pas de mobilisation de l'abondement pour les entrées en formations.
Aquitaine	Délégation par la région uniquement des parcours individuels, les entrées en formation collective ont été confiées au back-office de Pôle Emploi.
Auvergne	Délégation de la région en septembre 2015. En attente des éléments de transmission pour valider dans le SI (reçus en décembre).
Basse-Normandie	Délégation de la région depuis octobre 2015.
Bourgogne	Le processus est confié au back office de Pôle Emploi pour 2015. En attente d'une confirmation officielle de la région, aucune sollicitation de ses services à ce jour.
Bretagne	Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.
Centre Val-de-Loire	Délégation de la région aux Missions Locales en octobre 2015.
Champagne-Ardenne	Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.
Corse	Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.
Franche-Comté	Le 16 octobre, la Région a adressé un courrier aux 10 ML, les invitant à donner leur accord sur le principe d'une délégation pour l'élaboration du projet de formation et la validation de ce projet, tant pour les actions collectives qu'individuelles. Une lettre-type de réponse a été proposée par l'ARML pour l'ensemble des structures, qui toutes ont validé le principe.
Haute-Normandie	Délégation de la région aux Missions Locales en octobre 2015.
Ile-de-France	Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.

Languedoc-Roussillon	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI ». La région a demandé au réseau :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'informer sur le CPF, - d'aider à l'activation du Compte Personnel de Formation sur le site du CPF, - d'aider à la saisie éventuelle des heures DIF disponibles, et prévenir que les personnes qui entreront sur la formation auront un appel de la plate-forme nationale Pôle Emploi pour recueillir leur consentement sur l'utilisation de ces heures. Les personnes sont alors libres de donner leur consentement ou de refuser, - d'informer sur la dotation de 100 heures FPSPP (mesure prévue pour 2015, qui pourrait être prorogée en 2016).
La Réunion	<p>Une réunion avec la région est reprogrammée pour le 14/01/16, après 2 rencontres annulées (octobre et décembre). L'ARML a fait une demande de délégation de validation en septembre : pas de réponse. Le sujet sera évoqué le 14/01/16.</p>
Limousin	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.</p>
Lorraine	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.</p>
Midi-Pyrénées	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.</p>
Nord Pas-de-Calais	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié la validation des dossiers au back-office de Pôle Emploi. Il est demandé aux Missions Locales d'accompagner la création des espaces CPF avec les jeunes et de préparer en mode brouillon le dossier (code CPF de la formation, organisme de formation, nombre d'heures et coût).</p>
Pays de la Loire	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.</p>
Picardie	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI. Une vigilance : Pôle Emploi souhaite que les ML passent par la plateforme KAIROS pour une saisie supplémentaire des positionnements et entrées en formation.</p>
Poitou-Charentes	<p>Pas de délégation par la région, qui a confié l'ensemble du processus au back-office de Pôle Emploi. Il n'est donc pas demandé aux Missions Locales d'enregistrer les informations dans le SI.</p>
PACA	<p>Délégation de la région depuis novembre.</p>
Rhône-Alpes	<p>Délégation de la région depuis septembre.</p>

3. Perspectives

a. L'abondement du FPSPP en 2016 :

Les partenaires sociaux se sont réunis au sein du COPANEF en novembre 2015 afin de préparer la prochaine annexe financière du FPSPP. Dans ce contexte, les organisations patronales et syndicales prévoient un abondement de 200 heures sur le Compte personnel de formation (CPF) des demandeurs d'emploi de longue durée.

L'UNML propose que cet abondement de 200 h soit ouvert aux jeunes sans activité depuis 12 mois. La notion de demandeur d'emploi de longue durée telle que prévue par Pôle Emploi (12 mois d'inscription dans les 18 derniers mois) est très compliquée à identifier dans les parcours des jeunes, dont l'inscription à Pôle Emploi est intermittente. De plus, lors du premier accueil par les Missions Locales, 40% des jeunes ne sont pas ou plus inscrits à Pôle Emploi.

b. Compte Personnel d'Activité (CPA):

L'UNML est partie prenante de la réflexion sur la création du CPA .

L'UNML a été sollicité pour participer à l'étude des conditions de mise en œuvre du CPA et de son portail, dont la conception et le développement sont confiés à la Caisse des Dépôts et Consignations. Une première phase de recueil des besoins auprès des usagers est en cours. Une demande a été formulée auprès des Missions Locales du 77 pour permettre au cabinet Open Communities de réaliser des entretiens auprès de jeunes et de professionnels.

ANNEXE

Les « actes métier » en Mission Locale, pour une mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle

NB : les « actes métier » reposent sur le référentiel de domaines de compétences des emplois repères, tel que décrit dans la Convention Collective Nationale des Missions Locales.

	Tableau profondeur Offre de service "actes métier"	Traduction "actes métier" en Mission Locale
Niveau 1 - "Accueil individualisé"	<p><u>Accueillir, informer et aiguiller les usagers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendre, reformuler, faire préciser la demande dans l'objectif de la qualifier - Assurer un accueil qualité - Proposer le cas échéant la poursuite de la démarche vers un niveau 2 ou 3 du CEP - Apporter et diffuser un 1er niveau d'information pertinente aux usagers en niveau 1 - Vérifier l'appropriation de l'information dont l'information sur l'intérêt d'une démarche de conseil en évolution professionnelle - Questionner la personne sur l'existence d'une éventuelle démarche de projet d'évolution professionnelle antérieure 	<ul style="list-style-type: none"> - Animer, organiser un espace d'accueil et d'information - Documenter - Réaliser un accueil immédiat sur le flux dans la structure ou un accueil sur rendez-vous - Recueillir et analyser la demande du jeune - Le cas échéant, mobiliser et réorienter vers le partenaire le plus adapté à la situation - Informer individuellement ou collectivement - Informer sur l'offre de services de la Mission Locale, des acteurs, sur les dispositifs de formation et d'insertion ainsi que sur les contrats aidés ou non, les droits et les devoirs - Favoriser l'auto-information et l'auto-documentation <p>Développer le réseau partenarial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérer et connaître les différents acteurs intervenant sur l'ensemble des champs de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes, - Participer à l'élaboration des politiques territoriales : politique de la ville, prévention de la délinquance, développement local, habitat, politique de santé, de loisirs, - Contribuer à la coordination des acteurs concernés par l'insertion socioprofessionnelle des jeunes,

	Tableau profondeur Offre de service "actes métier"	Traduction "actes métier" en Mission Locale
Niveau 2 - "Conseil personnalisé"	<p><u>Formalisation du projet et de la stratégie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le besoin de la personne : prendre du recul, clarifier sa situation, ses objectifs et ses priorités - Définir et partager avec la personne active les objectifs et les modalités de son accompagnement dans une démarche projet - Aider à l'identification des atouts et les freins de la personne - Identifier et valoriser les compétences ressources - Explorer de son environnement et/ou de nouveaux environnements professionnels - Apprécier la distance de la personne par rapport aux objectifs professionnels de la personne et des objectifs par rapport aux réalités du marché pour permettre à la personne de faire des choix professionnels éclairés - Identifier les compétences, transférables ou à acquérir pour faciliter l'évolution professionnelle - Examiner avec la personne active, le cas échéant, la possibilité et les conditions de recours à des prestations complémentaires intégrées dans sa démarche projet - Définir avec elle, et en lien avec le prestataire, le contenu, les attendus et les modalités de réalisation de la prestation ainsi que les modalités de suivi de la personne en cours de prestation - Assurer l'intermédiation avec le prestataire - Capitaliser sur les résultats des prestations mobilisées, au service du projet - Identifier les leviers, les dispositifs et les outils qui concourent à la stratégie ; - si besoin valider les acquis de l'expérience dans une optique de reconnaissance / sécurisation du parcours 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir un suivi dans la durée par un conseiller référent - Proposer des rendez-vous sous forme d'entretiens individuels, d'ateliers ou d'informations collectives, à l'interne ou à l'externe <p>* Prendre en compte la situation globale du jeune par la réalisation d'un diagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir et analyser avec le jeune les informations sur sa situation administrative, familiale, sociale, financière et professionnelle - Réaliser avec le jeune, l'Inventaire de ses expériences (loisirs, bénévolat, emplois...) en vue de le « redynamiser », de valoriser ses compétences et définir les situations de transfert au plan professionnel et /ou social. <p>* Aider aux choix et à la formalisation du projet personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mener des actions d'aide à l'élaboration de projets et d'aide à la décision des jeunes, - Outiller le jeune pour l'identification de ses priorités dans la réalisation des objectifs et des actions - Permettre au jeune d'appréhender son environnement socio-économique local, régional, les emplois, les métiers et les débouchés vers l'emploi - Informer le jeune sur ses droits, ses devoirs et sur les conditions d'accès aux différentes actions ou prestations proposées - Mettre à disposition des jeunes les outils leur permettant de capitaliser leurs démarches et de formaliser leur projet <p>Mobiliser le réseau partenarial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser les différents acteurs intervenant sur l'ensemble des champs de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes,

	Tableau profondeur Offre de service "actes métier"	Traduction "actes métier" en Mission Locale
<p>Niveau 3- "Accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet "</p>	<p><u>Déterminer le plan d'action</u> - Fixer des objectifs intermédiaires - Déterminer les différentes actions à conduire pour chacune des étapes du projet (niv. 2) - Préciser les dispositifs et prestations à mobiliser en appui du projet (niv. 2) ● Réaliser le cas échéant l'ingénierie de parcours de formation et l'ingénierie de financement des formations et des prestations mobilisées en adéquation avec le projet ● Arrêter un calendrier prévisionnel ● Assurer pour le compte du bénéficiaire l'intermédiation avec les organismes de formation, les prestataires, les financeurs et les autres partenaires mobilisés pour la mise en œuvre du projet ● Lorsque le financement d'une formation est sollicité et refusé, accompagner la notification du refus de prise en charge par la recherche d'une solution alternative et du ré – ajustement du plan d'actions ● Définir et partager avec la personne active les objectifs et les modalités de son accompagnement et de son suivi dans la réalisation de son projet ● Communiquer à la personne les modalités de prise de contact avec le conseiller en cas de difficulté ou de changement de situation remettant en cause la réalisation de son projet d'évolution professionnelle ● Examiner avec la personne active les conditions de ré - ajustement de sa stratégie et de son plan d'actions, voire de ré – aménagement de son projet</p>	<p>Garantir un suivi dans la durée par un conseiller référent - Accompagner et favoriser les démarches du jeune (autonomie, prise de confiance, situation de choix) - Mettre le jeune en relation avec les partenaires des territoires, à même de prendre en compte leurs besoins - Assurer la médiation entre les jeunes et les partenaires En cas de projet formation: - Assurer l'ingénierie de parcours de formation - Maîtriser les différentes modalités de formation pour choisir la plus pertinente au regard du type de professionnalisation recherché (insertion, reconversion, polyvalence, renforcement de potentialités, ...) - Intégrer les contraintes apportées par la législation de la formation et les systèmes de financement - Définir l'organisation du dispositif de formation en associant les acteurs concernés - Recueillir l'accord sur les abondements de financements selon les besoins - Assurer l'ingénierie financière de la formation - Accompagner le jeune dans la consultation de son CPF -Le cas échéant, recueillir son assentiment pour la mobilisation de ses heures CPF - Identifier les financeurs potentiels - Vérifier les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières - Prendre contact pour le compte du bénéficiaire avec les financeurs - Mettre à jour, le cas échéant, le dossier formation du jeune dans le système d'information du CPF - Assurer le suivi de la réalisation de la formation en mobilisant les outils nécessaires à la sécurisation du maintien en formation En cas d'entrée en situation emploi ou formation: - Sécuriser le maintien en situation par des contacts réguliers - S'assurer de la réalisation du projet, et le cas échéant, informer des raisons de non aboutissement</p>



Fédération Nationale
des Unions Régionales des Organismes de Formation

AUDITION CNEFOP 1^{ER} FEVRIER 2016

FEDERATION NATIONALE DES UROF

Notre Fédération reste attachée à la philosophie (création d'un droit universel, plus grande mutualisation au profit des DE et des salariés des petites entreprises, changement de logique pour les entreprises....) et à l'architecture de la réforme (CPF, CEP, entretien pro, socle, rôle renforcé des régions et capacité à déroger au code des marchés publics).

Contrairement à d'autres, nous ne déplorons pas que les premiers résultats d'activation du CPF concernent des demandeurs d'emploi (4 dossiers sur 5) pour des durées moyennes de 585 heures. Néanmoins ce constat doit être analysé plus finement car s'il signifie que le CPF est activé ex abrupto par un tiers institutionnel afin de récupérer des financements du FPSPP dans un contexte budgétaire contraint, cela ne participera pas à l'appropriation par les personnes elles-mêmes des nouvelles potentialités ouvertes par la Loi ce qui était la finalité de ce droit universel incarné dans le CPF.

Si nous considérons qu'il est trop tôt pour tirer des leçons et qu'il faut permettre à chacun des acteurs de s'approprier ce nouvel environnement et surtout les nouvelles dynamiques qu'il induit, il faut toutefois admettre les difficultés de mise en œuvre et les incompréhensions qu'elle a suscitées.

Les remontées de terrain de nos adhérents laissent penser qu'elles sont de plusieurs ordres :

I) IMPREPARATION DES ACTEURS DE LA MISE EN ŒUVRE :

POLE EMPLOI

Les conseillers en évolution professionnelle tardent à être identifiés des titulaires. L'appropriation harmonisée du cahier des charges définissant le conseil en évolution professionnel, la mutualisation des pratiques, la maîtrise d'une ingénierie des parcours et du financement de ceux-ci n'est clairement pas au rendez-vous.

Certes le CEP est une offre de services et non un métier. Néanmoins il requiert des compétences, une méthodologie voire des conditions d'exécution qui garantissent sa conformité à ce qui était visé par les partenaires sociaux et le législateur.

Dans le cas de Pôle Emploi, on peut craindre que la logique d'organisation de l'organisme ait pris le pas sur les objectifs visés par la Loi. Considérer que tous les conseillers sont des conseillers en évolution et que tous les accompagnements renforcés sont de fait des CEP induit un risque patent pour les demandeurs d'emploi. Par ailleurs dans le cas d'une demande de formation, l'activation systématique du compte CPF crédité ou abondé n'est pas choquant dans son principe dès lors que le demandeur a le sentiment de participer à l'investissement que la collectivité fait à son endroit mais à l'inverse le phagocytage de sa

participation par un processus relevant d'une logique fonctionnelle interne sera déresponsabilisant. Le fait est donc moins en cause que la logique d'institution dans lequel il s'inscrit.

Ce « brouillage » est conforté par le fait que Pôle Emploi est prescripteur de formation et qu'en conséquence la phase « validation de projet et recueil de l'assentiment du DE » dans le cas de l'activation de son CPF se trouve gommée par la sédimentation des rôles institutionnels du conseiller.

Proposition : Nous sommes favorables à un guichet CEP au sein de Pôle Emploi. Ce guichet doit être doté de personnels formés et permettre un conseil conforme au cahier des charges.

Mieux distinguer les rôles prescripteurs et conseillers en évolution au sein de PE et les phases associées (validation du besoin identifié et prescription de formation).

Il semble par ailleurs impossible à Pôle Emploi de gérer le cas où le DE est volontaire pour autofinancer les heures de formation que son crédit d'heures CPF ne suffit pas à couvrir.

Proposition : Pôle Emploi doit adapter son système de gestion interne à ce cas de figure qui témoigne de l'engagement de la personne dans son investissement formation. Un problème technique doit trouver une solution technique afin de ne pas altérer la mise en œuvre et l'efficience d'un dispositif voulu par les partenaires sociaux et le législateur.

Dans le même ordre d'idée, le DE se voit systématiquement orienté vers des formations figurant sur la liste DE du COPAREF qui intègre dans une large mesure le PRFQ de la région de domiciliation. L'accord de mobilité interrégionale signé par les Régions en novembre 2010 n'avait pas porté tous les fruits que l'on pouvait attendre. Le décret 2016-153 ne lève pas clairement l'ambiguïté pour les DE activant leur CPF. En effet, ce texte vient préciser les conditions de mise en œuvre du droit des personnes à disposer d'un accès à une formation pour acquérir un premier niveau de qualification, faciliter leur insertion professionnelle, leur mobilité ou leur reconversion. Ce droit affirmé dans la Loi du 5 mars 2014 s'inscrit dans le cadre des services publics régionaux de la formation mais qu'en sera-t-il de son interprétation lorsque le CPF du DE sera activé ? Le principe de mobilité interrégionale affirmé dans le décret vaudra-t-il dans ce cas ?

Proposition : Ouvrir toutes les listes DE des COPAREF à tous les DE quelle que soit leur région d'origine (accès individuel ou dispositifs régionaux).

Le DE semble systématiquement orienté vers les actions de formation figurant sur la liste régionale au détriment de la liste interprofessionnelle du COPANEF. Par ailleurs, les conseillers de Pôle Emploi tendent à privilégier l'activation du CPF en conditionnant l'accès à la formation à cette activation et cela au détriment de toute autre mobilisation de financement. Une personne peut vouloir sauvegarder son CPF pour une formation complémentaire à la formation principale qu'elle choisit (licence particulière de soudure en complément d'une formation en chaudronnerie par exemple).

Proposition : Améliorer la formation des CEP en matière d'ingénierie financière des parcours.

AU NIVEAU DES ENTREPRISES :

Améliorer l'information des salariés et des demandeurs d'emploi.

Proposition :

- **intégrer les coordonnées des CEP et de l'opca de l'entreprise au contrat de travail ainsi qu'il est fait pour les caisses de retraite complémentaires et les caisses de prévoyance.**
- **Améliorer l'ergonomie et la convivialité du site**
- **Améliorer l'interfaçage entre les SI carif oref, le SI de Pôle Emploi et le SI « mon compteformation »**

LES OPCA

Les OPCA peinent à stabiliser leurs pratiques (les délais d'instruction se sont allongés, refus fréquents de financer par blocs de compétences, le circuit court qui permet à un titulaire de transmettre directement sa demande à l'OPCA doit être mieux approprié.....). Le rôle de conseil des OPCA étant renforcé par la Loi, on voit de plus en plus d'appels à propositions concernant des entreprises qui sont ostensiblement pilotées par un OPCA et de nombreux OF nous font remonter que les règles de sélection du ou des opérateurs manquent de transparence. Jusqu'où va le rôle de conseil des OPCA et quels devoirs d'impartialité s'imposent à eux ?

LES COPAREF

Le rôle des COPAREF et les modalités de décision en leur sein paraissent obscures voire peu transparents notamment quand des opérateurs de formation y siègent et y exercent des responsabilités au titre de mandats syndicaux d'employeurs. Cette remarque apparaît aussi bien en ce qui concerne la sélection des certifications qu'en ce qui concerne les habilitations des OF dans le cadre de CléA.

II) UNE ERGONOMIE ET UNE COMMUNICATION A STABILISER :

Les **blocs de compétences** doivent inciter les OF à modulariser leur offre de formation éligible. Ce peut être un véritable défi pour certains OF qui devraient pouvoir être accompagnés notamment les plus modestes. Ce travail qui avait été fait sur une partie de l'offre qualifiante des PRFQ interroge aussi les modalités de financement et de contractualisation sous peine de voir les OF adopter des postures assurantielles (on maximise le parcours) afin de viabiliser leur modèle économique qui est en large partie imposé par les prix pratiqués dans le cadre de l'achat de formation fondé sur l'heure stagiaire.

- La codification qui comporte encore de nombreux doublons doit en outre prendre en compte l'introduction des blocs de compétences ce qui constitue un véritable défi nécessaire à relever pour parfaire la lisibilité du système.

Là encore le problème de la cohérence entre les SI de PE, le SI CPF et le SI CARIF OREF est également souvent évoqué.

Le **portail** a gagné en lisibilité mais, le forum en atteste, les personnes demeurent majoritairement perdues notamment à l'étape de la création du dossier de formation. Le

problème de la multiplication des codifications demeure. Le site doit passer d'une logique administrative et informative à une logique de service plus personnalisée et plus autonomisante.

III) LE DECRET QUALITE

Notre Fédération s'est toujours montrée favorable à un renforcement du contrôle qualité notamment en ce qui concerne les OPCA du fait notamment du système de subrogation existant qui peut générer une perte de responsabilité en ligne. Nous l'avons affirmé lors des commissions consacrées à la qualité de la formation présidées par Charlotte Duda en 2008 et l'avons réaffirmé à l'IGAS en 2015.

Néanmoins le décret relatif à la qualité qui concerne l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle doit prendre en compte dans son application, des situations extrêmement hétérogènes.

D'un côté les formations financées sur fonds publics sont soumises à des exigences légitimes mais très contraignantes. Les cahiers des charges sont très précis en ce qui concerne la qualité et la conformité des locaux, la qualification et la formation permanente des salariés affectés, la capacité à gérer des systèmes de reporting administratifs complexes qui permettent un examen et une supervision en temps réel de l'exécution conforme de la proposition retenue dans le cadre d'une mise en concurrence exigeante.

D'un autre côté un système d'achat par les OPCA encore largement fondé sur l'intuitu personae dans un cadre formaliste perfectible.

Proposition 1 : Les organismes de formation conventionnés par Pôle Emploi ou les Régions devraient pouvoir bénéficier d'une présomption de conformité aux exigences fixées par le décret . En effet les exigences des cahiers des charges de ces marchés se révèlent plus contraignantes et plus permanentes que les conditions fixées par certains labels ou certifications.

Proposition 2 : Le label FLI délivré par le ministère de l'intérieur aux organismes intervenant dans le champ de la formation linguistique et civique des migrants nous semble devoir figurer dans la liste des labels ou certifications faisant présomption de conformité aux exigences du décret.

IV) MISE EN ŒUVRE DU DECRET RELATIF A L'HABILITATION DES ORGANISMES DE FORMATION DANS LE CADRE DES SIEG :

L'article L 6121-2-1 du code du travail qui transpose des dispositions issues de la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale prévoit que la région acquiert la possibilité, dans le respect des règles de la commande publique, d'habiliter des organismes pour la mise en œuvre d'actions de formation en direction de publics en difficulté d'insertion. A ce titre, cet article pose les bases de la reconnaissance d'un service d'intérêt économique général de la formation de ces publics.

L'enjeu était de permettre aux régions une construction plus itérative de dispositifs complexes et évolutifs requérant une forte collaboration entre les opérateurs plutôt que les postures individualistes que les marchés avaient induits.

La mise en œuvre consécutive à la publication du décret relatif à l'habilitation semble néanmoins tomber dans les mêmes travers que ceux rencontrés dans la phase « d'expérimentation » initiée par quelques régions avant l'adoption de l'habilitation par le législateur. La complexité qui préexistait à la Loi pouvait se comprendre par la nécessité de sécuriser juridiquement en droit communautaire un mode de contractualisation que le droit interne n'autorisait pas explicitement. Aujourd'hui rien ne justifie une telle complexité qui repose trop souvent sur une lecture erronée de la décision 2012/21/UE et des textes composant le paquet dit « Almunia » et plus encore sur l'ignorance des réponses apportées par la commission aux questions posées par les parties prenantes. L'enjeu est de taille car le risque est que cette possibilité qui doit être au service de la construction de parcours de formation cohérents à destination de personnes vulnérables soit abandonnée car considérée comme trop complexe à mettre en œuvre par les services des régions plus accoutumés au droit interne et au code des marchés publics.

Proposition : l'ARF nous semble l'autorité ad hoc pour initier une instance de concertation avec les représentants des opérateurs sur le mode « échange de bonnes pratiques » sur ce thème. Cette proposition avait été faite par l'IGAS (proposition 30) dans son très riche rapport consacré à « L'évaluation partenariale des politiques de formation des demandeurs d'emploi » en 2013. Cette recommandation est restée lettre morte.

Notre Fédération a publié en 2014 un document propositionnel visant à une appropriation ergonomique, sécurisée et euro compatible de cette habilitation.

Les principes retenus doivent permettre pour les collectivités comme pour les opérateurs, d'établir un conventionnement qui assure sécurité et prévisibilité. Ces deux principes devant s'appliquer aux plans juridiques et financiers.

CONCLUSION

Il se peut qu'une partie des problèmes que nous avons soulevé et qui est issue des remontées d'OF est aujourd'hui résolue car nous tenons à souligner le travail remarquable de la DGEFP qui a su associer les OF et d'autres acteurs dans une démarche collaborative qui nous semble-t-il a permis des ajustements qui participeront à une meilleure appropriation de ce nouvel environnement par les titulaires et par les organismes de formation. Cette démarche doit être reproduite comme une bonne pratique.

Le système nous semble inscrit dans un processus d'amélioration permanente qui doit continuer. En ce sens il nous paraît souhaitable que le groupe de travail « OF » de la DGEFP continue de se réunir même si le rythme peut devenir annuel ou bi-annuel.

Le travail effectué nous paraît déjà considérable mais selon nous, l'efficacité de la réforme et surtout son appropriation par les acteurs, notamment les titulaires, dépendra du souci permanent d'amélioration et de simplification dans une logique de service et surtout de la capacité des acteurs du CEP (notamment PE) à s'inscrire dans cette logique, ce qui n'est aujourd'hui pas le cas.

(1/3)

Etat			
Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle - DGEFP	Stéphanie FILLION	Adjointe Sous-direction des politiques de formation et du contrôle	15/11/2016
	Myriam MESCLON-RAVAUD	Sous-directrice Parcours d'accès à l'emploi	
	Catherine DESSEIN	Directrice de projet CPF	
	Michel FERREIRA-MAIA	Chef de la Mission Politiques de formation et de qualification	
Fonction publique - DGAF	Caroline KRYKWINSKI	Sous-directrice Animation interministérielle des politiques RH	01/02/2016
	Cyrille PAJOT	Adjoint chef de bureau Politiques de recrutement et de formation	
	Kevin GAULIARD	Chargé de mission Formation professionnelle	
Ministère de l'Intérieur	Christophe BACQUET	Bureau de la Formation - Gendarmerie	01/02/2016
Régions			
ARF	Pascale GERARD	ex-Présidente de la Commission Formation	15/12/2015
Partenaires sociaux			
CFDT	Yvan RICORDEAU		14/01/2016
	Christian JANIN		
	Gilles BENSAID		
CFTC	Maxime DUMONT		19/01/2016
	Aline MOUGENOT		
CFE-CGC	Dominique JEUFFRAULT		14/01/2016
	Marie FERHAT		
CGT	Catherine PERRET		07/01/2016
	Jean-Philippe MARECHAL		
	Djamel TESKOUK		
FO	Nicolas FRAINTENIE		14/01/2016
UNSA	Jean-Marie TRUFFAT		15/01/2016
	Jean-Louis BLANC		
CGPME	Jean-Michel POTTIER		07/01/2016
	Francis PETEL		
	Jacques BAHRY		
MEDEF	Alain DRUELLES		14/01/2016
Branches professionnelles			
Branche de l'Animation et du sport	Yann POYET		08/02/2016
	Sophie DARGELOS		
CPNEF – Spectacle vivant	Stanislas SURUN	Président	15/01/2016
	Carole ZAVADSKI	Déléguée générale	

Liste des personnes et organismes auditionnés (2/3)

OPCA			
AGEFOS	Christine LODEWYCKX-GRANGER	Présidente	15/01/2016
	Philippe ROSAY	Vice-président	
	Joël RUIZ	Directeur	
OPCALIA	Patrice LOMBARD	Président	19/01/2016
	Marie RUSSO	Vice-présidente	
	Claire KHECHA	Directrice générale adjointe	
FONGECIF et OPACIF			
AFDAS	Angéline BARTH	Présidente	15/01/2016
	Stéphane MARTIN	Vice-président	
	Thierry TEBOUL	Directeur général	
AGECIF-CAMA	Christian DOMINE	Président	20/01/2016
	Christine PRELJOCAJ	Responsable CEP	
FAF-TT	Isabelle DUC	Présidente	20/01/2016
	Nicolas FAINTRERIE	Administrateur	
	Pascale D'ARTOIS	Directrice générale	
	Vincent CIBOIS	Chargé de mission	
FAFSEA	Yves HONORE	Directeur général	01/02/2016
	Christine CLOPEAU	Directrice Accompagnement du développement des compétences	
FONGECIF Ile de France	Patrick FRANGE	Président	19/01/2016
	Myriam PESIC	Vice-présidente	
	Laurent NAHON	Directeur	
FONGECIF Languedoc-R°	Frantz FOUGERES	Président	15/01/2016
	Raymond HUGUES	Vice-président	
	Gilles RAZAT	Directeur	
OPCALIM	Michel KERLING	Président	20/01/2016
	Gilbert KEROMNES	Vice-Président	
	Bruno LUCAS	Directeur	
	Sylvie LOTH	Chef de projets	
UNAGECIF	Christophe DAMERON	Président	19/01/2016
	Bruno BOUDEHENT	Vice-président	
	France VELASQUEZ	Directrice	
UNIFAF	Alain CARRE	Président	20/01/2016
	Franco STIVALA	Vice-Président	
	Jean-Pierre DELFINO	Directeur	
UNIFORMATION	François EDOUARD	Vice-Président	08/02/2016
	Thierry DEZ	Directeur	
	Olivier PHELIP	Directeur emploi-métiers-parcours	

Liste des personnes et organismes auditionnés (3/3)

Autres opérateurs CEP/CPF			
AGEFIPH / CHEOPS	Hugues DEFOY	Directeur Pôle métier / AGEFIPH	20/01/2016
	Anne TOURLIERE	Directrice Offre de services / AGEFIPH	
	Marlène CAPELLE	Manager Pôle expertise / CHEOPS	19/01/2016
APEC	Marie-Françoise LEFLON	Présidente	20/01/2016
	Jean-Marie MARX	Directeur général	
	Bertrand LAMBERTI	Directeur Stratégie	
	Tatiana JACENKO	Chef de produit « Services aux cadres »	
Pôle emploi	Misoo YOON	DGA-adjointe Offre de services	08/02/2016
	Delphine VIDAL	Direction de la Sécurisation des parcours professionnels	
	Fabien BELTRAME	Direction de la Sécurisation des parcours professionnels	
UNML	Jean-Patrick GILLE	Président	20/01/2016
	Serge KROICHVILI	Délégué général	
	Valérie GARDE	Chargée de mission	
CNML	Vincent BOSC	Chargé de mission SI et Formation	19/01/2016
Conseillères en évolution professionnelle			
	Samia DAHMANI	Conseillère CEP FONGECIF Lorraine	08/02/2016
	Audrey ESKENAZI	Conseillère CEP FAF-TT PACA	04/03/2016
Acteurs de la certification et de la formation			
CNCP	Georges ASSERAF	Président	01/02/2016
	Jean-Jacques GIANNESINI	Secrétaire général	
RCO	Mario BARSAMIAN	Président	01/02/2016
	Sylvette BELMONT	Directrice CARIF-OREF PACA	
	Jacques COUDERQ	Chargé de mission CARIF-OREF	
	Chantal NAMI	Chargée de mission CARIF-OREF	
AFPA	Yves BAROU	Président	01/02/2016
FFP	Jean WEMAERE	Président	01/02/2016
	Emmanuelle PEREZ	Déléguée générale	
	Olivier PONCELET	Responsable Affaires publiques	
UROF	Michel CLEZIO	Président de la fédération nationale	01/02/2016
Bénéficiaires			
Bénéficiaires CEP	Sarah GANDON	Demandeuse d'emploi	08/02/2016
	Soumiya HACHEMI	Salariée bénéficiaire d'un CEP	08/02/2016
	Christophe PINTO	Salarié intérimaire bénéficiaire d'un CEP	29/02/2016
Entreprise	Florence FAYON	Mutuelle UNEO	08/02/2016
Experts			
	Patrick MAYEN	AGROSUP Dijon	12/01/2016
	Bernard MASINGUE	Entreprise et personnel	
	André CHAUVET	André Chauvet Conseil	