

**Mardi 27 janvier 2015**  
**18h - 20h**  
**AgroParisTech**



**Nathalie Cœur**  
Directrice de la MIP de Louhans (Bourgogne)

## **Le travail de Conseil en Évolution Professionnelle**

Une valse à quatre temps

**Dossier Documentaire**

---

**- 87 pages -**

**Le Dossier Documentaire de l'UODC**

**Le travail de Conseil en Evolution Professionnelle**

**Une valse à quatre temps**

**- Sommaire -**

- **Textes réglementaires** ..... pp. 03-15
  - Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail  
Site web *legifrance* ([www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr))
  - Projet de cahier des charges du conseil en évolution professionnelle  
Philippe Dole, Commission quadripartite sur le compte personnel de formation et du conseil en évolution professionnelle, décembre 2013
  
- **Le CEP par la MIP de Louhans** ..... pp. 16-44
  - Présentation de la MIP de Louhans  
Site web *MIP de Louhans* ([www.mip-louhans.asso.fr](http://www.mip-louhans.asso.fr))
  - L'entretien CEP, une valse à 4 temps...  
Nathalie Cœur, *MIP de Louhans (Bourgogne)*, 2015
  - Comment la co-construction salarié/conseiller permet un conseil adapté à la personne ?  
Nathalie Cœur, *MIP de Louhans (Bourgogne)*, 2014
  - Questions d'Écodocs à... Nathalie Coeur  
Jean-Marc Chevassus-Clément, Site web *JSL* ([www.lejsl.com](http://www.lejsl.com)), octobre 2014
  
- **Le CEP : analyses complémentaires** ..... pp. 45-80
  - Le Conseil en évolution professionnelle : enjeux et perspectives  
André Chauvet, Site web *André Chauvet conseil* ([www.andrechauvetconseil.com](http://www.andrechauvetconseil.com)), 2014
  - Le conseil en évolution professionnelle  
Créfor Haute-Normandie, Point d'actualité sur la formation continue et l'emploi, hors-série n°8,  
Site web Créfor Haute-Normandie (<http://infodoc.crefor-hn.fr>), mars 2014
  - Conseil en évolution professionnelle : quel impact sur le bilan de compétences ?  
Nicolas Deguerry, Site web *Orientactuel* (<http://orientactuel.centre-inffo.fr>), 2014
  - Le Conseil en évolution professionnelle, regard d'une praticienne en orientation  
Alice Vielajus, Site web *Les pratiques de la formation* ([www.pratiques-de-la-formation.fr](http://www.pratiques-de-la-formation.fr)), avril 2014
  - Conseil en évolution professionnelle : l'UNML propose un outil d'appui aux réflexions territoriales  
Site web *UNML* ([www.unml.info](http://www.unml.info)), novembre 2014
  - Pour Philippe Dole, « Le conseil en évolution professionnelle est un enjeu considérable »  
Site web *Orientation Pays-de-la-loire*, ([www.orientation-paysdelaloire.fr](http://www.orientation-paysdelaloire.fr)), janvier 2015
  - La valeur formative du travail : preuves et pratiques  
Valérie Grasset-Morel, Site web *Débat Formation* ([www.debatformation.fr](http://www.debatformation.fr)), novembre 2014
  
- **Vidéos de référence sur le sujet** ..... pp. 81-87
  - Les postures des professionnels de l'accompagnement et leurs effets. Redonner du pouvoir d'agir avec un bilan de compétences  
André Chauvet, Site web *Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), avril 2013
  - Le métier d'accompagnement du retour à l'emploi. Entre tensions et possibles  
D. Demazière et JM Blanc, Site web *Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), mars 2013
  - Accompagner les personnes : pratiques, effets, précautions  
Marie-Hélène Doublet, Site web *Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), décembre 2010

*Le Dossier Documentaire de l'UODC*

**Le travail de Conseil en Evolution Professionnelle**

Une valse à quatre temps

**- Partie I -**

■ **Textes réglementaires** ..... **pp. 03-15**

- Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail

Site web *legifrance* ([www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr))

- Projet de cahier des charges du conseil en évolution professionnelle

Philippe Dole, Commission quadripartite sur le compte personnel de formation et du conseil en évolution professionnelle, décembre 2013

ARRETE

**Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail**

NOR: ETSD1414403A

Version consolidée au 26 janvier 2015

Le ministre du travail, de l'emploi et du dialogue social,  
Vu le code du travail, notamment son article L. 6111-6,  
Vu le décret n° 2005-850 du 27 juillet 2005 relatif aux délégations de signature des membres du Gouvernement ;  
Vu le décret du 4 octobre 2012 portant nomination de la déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle ;  
Vu le décret n° 2014-406 du 16 avril 2014 relatif aux attributions du ministre du travail, de l'emploi et du dialogue social ;  
Vu l'avis du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie en date du 19 juin 2014,  
Arrête :

**Article 1**

Le cahier des charges mentionné au troisième alinéa de l'article L. 6111-6 du code du travail est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

**Article 2**

La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

► **Annexe**

CAHIER DES CHARGES RELATIF AU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE PRÉVU À L'ARTICLE L. 6111-6 DU CODE DU TRAVAIL  
PROJET DE CAHIER DES CHARGES DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

(créé par la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi et précisé par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale)

Préambule

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs.

Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires.

Il prend la forme d'une offre de services telle que définie au 2 du présent cahier des charges, gratuite, accessible à tout actif indépendamment de son âge, de son secteur d'activité, de son statut et de sa qualification.

Il est délivré par :

- les réseaux d'organismes expressément mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail en raison de leur couverture du territoire national et de leurs missions en matière de conseil et d'accompagnement. Constituant un " noyau dur " de cinq opérateurs " CEP ", ces réseaux d'organismes sont : Pôle emploi, les Cap emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (APEC), les missions locales et les organismes paritaires agréés au titre du congé individuel de formation ;
- les organismes désignés par la région sur le fondement de l'article L. 6111-6 du code du travail comme opérateurs régionaux du CEP, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

Le conseil en évolution professionnelle est déployé au plus près des personnes dans les bassins de vie et d'emploi, dans le cadre du service public régional de l'orientation, en application de l'article L. 6111-6 du

code du travail.

Sur la base d'une analyse des besoins constatés à moyen terme sur le territoire régional en matière d'emplois, de compétences, de qualifications, de formations et de mobilités, le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) fixe des objectifs en matière de conseil et d'accompagnement en orientation, et définit un schéma prévisionnel de développement du service public de l'orientation. Dans ce cadre, l'Etat et la région déterminent les conditions dans lesquelles ils coordonnent leurs compétences respectives, notamment vis-à-vis des opérateurs CEP en région. Sa mise en œuvre opérationnelle nécessite la coordination des opérateurs du conseil en évolution professionnelle à un double niveau, national et régional.

L'Etat assure, en lien avec l'Association des régions de France (ARF), un suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle au plan national. Ce suivi est organisé au sein du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CNEFOP) et fait l'objet d'une communication annuelle.

En vue de faciliter les coopérations entre ces opérateurs, et d'inciter notamment à la réalisation d'actions de professionnalisation et à la structuration d'un socle d'indicateurs d'activité et de résultat communs, l'Etat coordonne au plan national les têtes de réseau des cinq opérateurs nationaux du CEP mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail, en associant l'ARF, les organisations syndicales de salariés et les organisations professionnelles d'employeurs représentatives au plan national et interprofessionnel.

La région coordonne sur son territoire, en associant les services de l'Etat, les organisations syndicales de salariés et les organisations professionnelles d'employeurs représentatives au plan national et interprofessionnel, la mise en place du conseil en évolution professionnelle par les opérateurs CEP présents localement et participant au service public régional de l'orientation (SPRO). Elle effectue un suivi de la mise en œuvre territorialisée du conseil en évolution professionnelle dont les éléments d'information sont communiqués au comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP). Le CNEFOP, en lien avec les CREFOP, procède à l'évaluation du conseil en évolution professionnelle.

En particulier, au terme d'une période de deux ans à compter de la publication du présent cahier des charges, une première évaluation de la montée en charge du dispositif et du service rendu aux personnes sera réalisée par les CREFOP, selon une méthodologie commune arrêtée au sein du CNEFOP. Ce dernier établira au plan national une synthèse de ces évaluations.

Le cahier des charges pourra être amendé en fonction des résultats de cette évaluation.

Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une communication coordonnée en direction des bénéficiaires potentiels, tant sur l'offre de services proposée que sur les opérateurs chargés de sa mise en œuvre :

- à l'initiative des pouvoirs publics ;
- à l'initiative des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel ;
- à l'initiative des employeurs et des instances représentatives du personnel au niveau des branches professionnelles et de l'entreprise ;
- et à l'initiative des opérateurs du conseil en évolution professionnelle eux-mêmes.

S'agissant des salariés, ils sont par ailleurs informés au sein de l'entreprise de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle par l'employeur, notamment à l'occasion de leur entretien professionnel.

Dans les territoires, cette communication relative au conseil en évolution professionnelle peut être renforcée en direction de publics particulièrement exposés à une mobilité professionnelle volontaire ou non au regard notamment de la situation de leur secteur d'activité ou de leurs caractéristiques socioprofessionnelles (exemples : salariés peu ou pas qualifiés, seniors, etc.).

**CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'OFFRE DE SERVICES DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE**  
Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est assuré par les opérateurs nationaux mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail ainsi que par des opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation.

Afin de garantir l'impartialité du conseil en évolution professionnelle, les opérateurs régionaux ne peuvent exercer ni une activité conduisant à la réalisation d'actions de formation ni une activité de service conduisant à la réalisation de prestations pouvant être mobilisées en appui du processus de définition et de mise en œuvre du projet professionnel.

L'ensemble des opérateurs est tenu au respect du présent cahier des charges, qui présente successivement :

- les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle ;
- l'offre de services du conseil en évolution professionnelle ;
- les principes et les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ;
- le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.

1. Les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle

1.1. Définition et finalités du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer et formaliser un projet d'évolution professionnelle quelle qu'en soit la nature (insertion professionnelle, mobilité interne ou externe, reconversion, reprise ou création d'activité...).

Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer la capacité de la personne à faire ses

propres choix professionnels et à évoluer professionnellement, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, de ses compétences et de ses qualifications professionnelles.

A cet effet, le conseil en évolution professionnelle doit aider la personne à clarifier sa situation et lui apporter des clés de compréhension de son environnement professionnel ainsi que des points de repère dans l'offre de qualifications et de formations, en appui de son projet d'évolution professionnelle.

Il est délivré à l'initiative de la personne.

Pour les salariés, le conseil en évolution professionnelle peut s'articuler avec le contenu des entretiens professionnels dont ils ont bénéficié afin de mieux identifier leurs compétences, transférables ou non, celles requises pour un poste ou une fonction cible.

#### 1.2. Publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle est accessible à tout actif (définition INSEE au sens du recensement de la population) quel que soit son statut, notamment les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou non ; les salariés du secteur privé, à temps complet ou partiel.

Il est également ouvert aux travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, ou auto-entrepreneurs, et aux salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires.

A contrario, le bénéfice du conseil en évolution professionnelle n'est pas ouvert aux inactifs : élèves, étudiants et retraités. Toutefois, lorsque l'étudiant ou le retraité occupe un emploi, celui-ci peut recourir au conseil.

#### 1.3. Attendus du conseil en évolution professionnelle pour les bénéficiaires

Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire :

- de disposer d'un temps d'écoute et de recul sur son parcours professionnel ainsi que d'un suivi par un référent dans les différentes phases du conseil en évolution professionnelle ;

- d'accéder à une information individualisée ;

- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de préciser son projet professionnel ;
- de vérifier sa faisabilité ;

- de cerner, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;

- de construire un plan d'actions permettant notamment d'identifier les interlocuteurs, les leviers et les financements disponibles pour mettre en œuvre son projet.

Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse (sur les niveaux 2 et 3 du CEP). Ainsi, le bénéficiaire est destinataire d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié, la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en œuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de formation envisagé.

Ce document est formalisé selon un modèle commun aux organismes délivrant le conseil en évolution professionnelle.

#### 2. L'offre de services du conseil en évolution professionnelle

L'offre de services du conseil en évolution professionnelle se structure autour de trois niveaux :

- premier niveau : un accueil individualisé ;

- deuxième niveau : un conseil personnalisé ;

- troisième niveau : un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel.

Ces différentes étapes du processus de conseil en évolution professionnelle n'ont pas vocation à être toutes systématiquement mises en œuvre. Cela dépendra des souhaits et des besoins du bénéficiaire, en fonction notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet.

A titre d'exemple, une personne peut souhaiter simplement un temps d'échange avec un conseiller pour prendre du recul sur sa situation professionnelle sans mobiliser de services d'appui à la formalisation d'un projet d'évolution professionnelle et d'accompagnement à sa mise en œuvre.

A l'inverse, la personne se présentant avec un projet d'évolution professionnelle abouti et l'identification de la formation nécessaire à sa réalisation pourrait directement solliciter un conseiller sur la validité de son projet de formation et l'assistance à l'ingénierie financière.

##### 2.1. Premier niveau : un accueil individualisé

Cet accueil est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du service public régional de l'orientation (SPRO).

L'accueil permet d'analyser la demande de la personne et d'identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin. Les modalités de cet aiguillage doivent être formalisées en amont dans le cadre du SPRO.

A ce premier niveau de service, le bénéficiaire peut accéder à une information sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations, prenant en compte l'émergence des nouvelles filières et de nouveaux métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique. Elle est actualisée, territorialisée sur la base de diagnostics territoriaux et adaptée à un usage grand public pour permettre à chaque personne :

- de mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;

- d'être informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).

L'information délivrée sur les dispositifs existants peut être dispensée, le cas échéant, dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du CEP (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller.

Le rôle du conseiller consiste à aider le bénéficiaire à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles (espace ressources documentaires, espace info bilan, portails d'informations et tutoriels...), à découvrir un ou plusieurs environnements professionnels et/ou métiers et à acquérir une méthode d'analyse de l'information.

Le premier niveau d'accueil individualisé doit permettre au bénéficiaire d'analyser sa situation professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.

## 2.2. Deuxième niveau : un conseil personnalisé

Le conseil personnalisé est délivré par les opérateurs du CEP. Les différents publics bénéficiaires relèvent de la responsabilité institutionnelle des organismes qui, dans le cadre de leurs missions, sont chargés de leur suivi et de leur accompagnement.

Chaque bénéficiaire du CEP est dès lors suivi, au sein de l'opérateur CEP qui le prend en charge, par un référent qui sera son interlocuteur tout au long du processus de conseil et d'accompagnement de son projet d'évolution professionnelle, de l'élaboration à sa réalisation (niveaux 2 et 3).

Le conseil personnalisé s'inscrit dans une démarche dynamique et itérative. Il est adapté à la situation de la personne, à son besoin et à son degré d'autonomie ainsi qu'à sa problématique d'évolution professionnelle.

Il doit permettre au bénéficiaire :

- de clarifier sa demande et de préciser ses priorités en matière d'évolution professionnelle ;
- d'identifier ses compétences, en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité, et celles à acquérir pour améliorer sa qualification et favoriser son évolution professionnelle (besoins de formation) ;
- d'identifier les emplois correspondant aux compétences dont il dispose ou qu'il serait susceptible d'occuper en complétant ses compétences ;
- de bénéficier d'une méthodologie de construction du projet professionnel, notamment en matière de recherche d'un environnement professionnel correspondant à ses aspirations ;
- de définir son projet professionnel et d'en apprécier la faisabilité au regard des opportunités identifiées.

Il implique une co-construction avec la personne de son projet d'évolution professionnelle reposant sur deux principes :

- la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ;
  - le respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet.
- Le respect de ces principes de co-construction doit permettre d'éviter une approche prescriptive du CEP et conditionne la réussite du projet d'évolution professionnelle. Il doit en conséquence faire l'objet d'une attention particulière des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.
- Lorsque la personne exprime un projet d'évolution professionnelle, elle bénéficie d'un appui à la construction et la formalisation de ce projet ainsi qu'à l'élaboration d'une stratégie, selon des modalités déterminées au préalable avec le conseiller.

La définition d'une stratégie conduit la personne, avec le soutien du conseiller, à étudier l'opportunité et la pertinence d'un parcours de formation et/ou de VAE et du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires au service de la réalisation de son projet.

Dans cette perspective, le conseiller et le bénéficiaire, au regard de sa situation, procèdent ensemble notamment :

- à l'analyse des conditions de réalisation du projet ;
- à l'exploration des éventuels besoins de formation et prérequis exigés ;
- à l'examen de la pertinence d'une reconnaissance des acquis de son expérience ;
- à l'identification des programmes de formation mobilisables et des éventuelles certifications afférentes ;
- à l'étude de l'opportunité du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires.

Le deuxième niveau de conseil personnalisé doit permettre au bénéficiaire de formaliser son projet d'évolution professionnelle et d'y assortir une stratégie.

## 2.3. Troisième niveau : l'accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet

Lorsque le projet d'évolution professionnelle de la personne et la stratégie associée sont formalisés, l'opérateur du conseil en évolution professionnelle doit contribuer à en faciliter la concrétisation. C'est l'objet de l'accompagnement personnalisé.

Cet accompagnement est assuré par l'opérateur du CEP qui a pris en charge la personne, soit dès le niveau 2 dans l'appui à la formalisation du projet, soit en accès direct au niveau 3 lorsque le projet présenté par la personne est abouti.

Le référent affecté en niveau 2 au suivi d'un bénéficiaire assure la continuité de service. Pour la personne se présentant directement en niveau 3 avec un projet d'évolution professionnelle réfléchi, assorti le cas échéant d'un besoin de formation, un référent lui est affecté.

La définition d'un plan d'actions pour la mise en œuvre du projet d'évolution professionnelle

Sur la base d'un projet et d'une stratégie formalisés, le bénéficiaire et le conseiller co-construisent un plan d'actions qui comprend :

- les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle ;

- les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes ;
- le cas échéant, le parcours de formation envisagé ;
- les dispositifs et prestations à mobiliser ;
- le plan de financement ;
- et, à titre indicatif, un calendrier prévisionnel.

Lorsque le plan d'actions requiert l'aménagement d'un parcours de formation (ex. : au regard d'une validation partielle des acquis de l'expérience) ou d'une prestation de service (ex. : bilan de compétences), le conseiller prend contact avec le financeur et/ou le prestataire, et étudie avec eux les possibilités d'adaptation de la durée, du contenu et, le cas échéant, du coût de la formation ou du service.

Le plan de financement étant consubstantiel à la définition du plan d'actions, il appartient au conseiller en lien avec le bénéficiaire de vérifier la faisabilité de son projet.

L'ingénierie financière

Lorsque le plan d'actions, co-construit par le bénéficiaire et son conseiller, prévoit une ou plusieurs actions impliquant un financement dédié (ex. : une formation, un accompagnement à la VAE ou une prestation complémentaire), le conseiller en examine la faisabilité financière et recherche les financements adaptés à son projet et à sa situation, et, le cas échéant, alerte au sein de son organisme, afin que soient mobilisés les acteurs et les dispositifs existants, le cas échéant dans un cadre collectif propre à chaque région, permettant la finalisation du projet en cas de défaut ou d'insuffisance de financement.

A ce titre, le conseiller :

- Identifie les financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;
- vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;
- prend contact pour le compte du bénéficiaire avec les financeurs afin soit d'assurer la couverture entière du coût de l'action projetée, soit de diminuer le reste à charge pour le bénéficiaire.

La révision possible du plan d'actions

Si des éléments viennent remettre en cause le projet d'évolution professionnelle, le conseiller reconsidère alors la situation du bénéficiaire et, si nécessaire, examine avec lui les modalités de son aménagement et actualise le plan d'actions.

Le troisième niveau d'accompagnement à la mise en œuvre du projet d'évolution professionnelle doit permettre au bénéficiaire de disposer d'un plan d'actions et d'un soutien global à la réalisation de son projet.

### 3. Les principes et les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle

#### 3.1. Les principes de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle est mis en œuvre dans le respect des principes de service public.

Les opérateurs CEP doivent garantir l'égalité d'accès des actifs au conseil en évolution professionnelle.

A cet effet, l'offre de services du conseil en évolution professionnelle est gratuite pour le bénéficiaire. Elle doit être compréhensible et accessible, quels que soient les publics et leurs bassins de vie et d'emploi.

Elle est ainsi présentée dans un langage et des supports intelligibles et organisée en proximité des bassins de vie, d'emploi, et des moyens de transport ainsi que dans des locaux adaptés aux publics reçus, en tenant compte de leurs contraintes de vie et de mobilité (ex. : personne en situation de handicap).

Ils appliquent le principe de neutralité.

Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaire dans un espace préservant leur anonymat.

Ils assurent un continuum de service afin de permettre aux personnes en cas de changement de situation ou d'opérateur CEP de bénéficier d'une continuité dans l'accompagnement de la mise en œuvre du projet professionnel. Des outils de liaison entre les opérateurs CEP sont à cette fin mis en place.

Ils mobilisent l'offre de services du conseil en évolution professionnelle selon les besoins des bénéficiaires.

L'offre de services en conseil en évolution professionnelle proposée par le conseiller au bénéficiaire tient compte de la situation du bénéficiaire, de ses contraintes notamment familiales et de son degré d'autonomie (ex. : difficultés d'apprentissage ; personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap).

A ce titre, le conseiller détermine avec lui les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet d'évolution professionnelle, articulant informations, entretiens individuels, ateliers collectifs, voire mobilisation de prestations.

#### 3.2. Les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle

##### 3.2.1. L'individualisation de l'offre de services

Les services dispensés dans le cadre du conseil en évolution professionnelle sont individualisés.

L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses contraintes d'organisation professionnelle et personnelle, notamment lorsque cette dernière est salariée.

Le cas échéant, afin de tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur et selon l'objet même du service visé, des segments de l'offre de service peuvent être délivrés dans un cadre collectif.

Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe en nombre restreint de bénéficiaires CEP permettant un suivi individualisé.

##### 3.2.2. La proposition d'une offre de services à distance

Les services du conseil en évolution professionnelle sont délivrés en mode présentiel.

Toutefois, en fonction de la nature du service, du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance (téléphone ou informatique). Ces services répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel, notamment en termes de suivi et de remise au bénéficiaire du CEP d'un document formalisé sur le modèle mentionné au paragraphe 1.3.

Cette modalité implique, en outre, toutes sécurités suffisantes pour garantir la confidentialité du conseil en évolution professionnelle.

##### 3.2.3. Le recours à des prestations externes

L'offre de services du conseil en évolution professionnelle est délivrée par les opérateurs CEP.

Ces opérateurs peuvent toutefois recourir à des prestations externes en appui du processus de définition et de mise en œuvre du projet d'évolution professionnelle (ex. : le bilan de compétences ou encore les prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises, prévus à l'article L. 6323-1 du code du travail).

De ce cas, l'opérateur CEP est garant de la qualité du service rendu par le prestataire externe et veille au respect des principes de service public inscrit au 3.1 du présent cahier des charges. En outre, il reste responsable du suivi et de l'accompagnement du bénéficiaire pendant le déroulement de la prestation. Les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.

#### 3.2.4. Les équipes en charge du conseil en évolution professionnelle

La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des professionnels à répondre à la diversité des besoins exprimés par les publics potentiels du conseil en évolution professionnelle et de leurs projets, conduits dans un environnement socio-économique complexe. Elle implique que ces professionnels soient en capacité d'exercer les missions nécessaires au processus d'appui à la personne et son projet, respectent une éthique professionnelle, satisfassent à l'obligation d'actualiser leurs compétences. Les missions du conseiller en évolution professionnelle

Le conseiller doit être en capacité :

- de dresser un état des lieux des atouts de la personne, de ses motivations et de ses capacités d'adaptation ;
- d'explicitier les objectifs poursuivis, d'identifier et d'ajuster avec la personne la stratégie envisagée ;
- de conseiller la personne dans sa démarche pour élaborer ou conforter son projet professionnel ;
- de l'aider à capitaliser sur l'expérience de la conduite de son projet ;
- de mobiliser toute mesure ou partenaire afin de prévenir et de réguler les éventuelles difficultés.

La posture du conseiller en évolution professionnelle

La délivrance du conseil en évolution professionnelle implique une posture singulière du conseiller à l'égard de la personne qui sollicite ses services. Il s'agit d'une posture de facilitateur qui repose sur la capacité de celui-ci à être à l'écoute et à soutenir la personne dans le processus d'appui à la définition et à la réalisation de son projet.

Dans l'exercice de ses fonctions, le conseiller doit en particulier adopter une posture qui permet de respecter :

- l'impartialité : il se doit d'être objectif et de ne pas porter de jugement personnel sur le projet d'évolution professionnelle du bénéficiaire ;
- la confidentialité : il est tenu à la discrétion professionnelle. Il ne peut pas, sans le consentement du bénéficiaire, divulguer les informations personnelles qui lui sont communiquées au cours des entretiens ;
- l'initiative de la personne : il est appelé à soutenir la personne dans ses démarches mais, en aucun cas, imposer ni une stratégie ou un plan d'actions non retenu par le bénéficiaire du CEP, ni le choix d'un organisme de formation ou d'un prestataire de services. La personne reste libre de ses choix, de solliciter un conseil en évolution professionnelle, de mettre en œuvre son projet, et des modalités de son accompagnement.

Le conseiller porte une attention particulière aux publics les plus fragiles.

La professionnalisation des équipes en charge de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle

Les opérateurs CEP s'engagent à conduire des actions de professionnalisation de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.

Dans le cadre des politiques d'emploi, d'orientation et de formation professionnelles, les opérateurs CEP pourront être amenés à participer aux actions de promotion et d'information organisées à l'initiative des pouvoirs publics.

#### 4. Suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle

La mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'un suivi national et régional.

Les opérateurs CEP sont tenus de renseigner un socle d'indicateurs d'activité et de résultat, communs à l'ensemble des réseaux.

Ces indicateurs doivent satisfaire à des exigences de qualité. De nombre restreint, ces indicateurs devront être pertinents, sélectifs, clairs, fiables, accessibles et pérennes.

Ils sont co-construits à l'initiative de l'Etat avec les têtes de réseaux des opérateurs CEP et l'appui de la DARES, et font l'objet d'un échange préalable avec l'ARF. Ils sont arrêtés après concertation au sein du CNEFOP. Ils doivent permettre :

- d'appréhender la diffusion du conseil en évolution professionnelle auprès des publics bénéficiaires potentiels et la montée en charge du dispositif chez chacun des opérateurs, en termes de publics cibles, de volumétrie (bénéficiaires/services), l'évolution de l'offre de services, la durée et la typologie des parcours d'accompagnement ;
- de mesurer l'impact du conseil en évolution professionnelle sur la situation des bénéficiaires.

Les modalités de consolidation au plan national de ces données sont définies selon les mêmes règles que ci-dessus.

Le suivi de ces indicateurs nationaux sera effectué au sein du CNEFOP.

Ces indicateurs nationaux pourront être déclinés et, le cas échéant, complétés au niveau régional par des indicateurs, concertés au sein du CREFOP, permettant d'apprécier la mise en œuvre territoriale du conseil en évolution professionnelle.

Les opérateurs CEP s'engagent à adapter leurs systèmes informatisés de gestion pour permettre un suivi des personnes accompagnées et des services et des prestations mobilisés dans le cadre du conseil en évolution professionnelle.

## **PROJET DE CAHIER DES CHARGES DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

### **1. PREAMBULE ET PROPOSITIONS D'ELEMENTS DE METHODE POUR LE DEPLOIEMENT DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

Le conseil en évolution professionnelle est un conseil permettant à chaque personne entrée ou souhaitant entrer dans la vie active, de contribuer à accroître ses aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en facilitant l'élaboration d'un projet professionnel, notamment dans le cadre d'une mobilité interne ou externe, et en lui permettant également d'exercer un droit d'initiative et itératif en matière de qualification professionnelle.

- Le conseil en évolution professionnelle est délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation. Tous les opérateurs qui mettront en œuvre cette offre de service sont également membres du service public régional de l'orientation. Dans ce contexte, le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle respecte la charte connue du SPRO. Les conditions de coordination entre les opérateurs du conseil en évolution professionnelle et les autres opérateurs du service public régional de l'orientation, pouvant le cas échéant donner lieu à des partenariats spécifiques aux territoires, relèvent de l'animation des régions au titre du service public régional de l'orientation.

Le conseil doit être assuré par des acteurs nationaux chargés de mission de conseil, d'accompagnement et de validation de projet pour les personnes engagées dans la vie active, sur une base légale : Les OPACIF, l'APEC, Pôle Emploi, les Missions locales, et les Cap Emploi.

En outre, le conseil peut également être assuré par d'autres acteurs répondant au cahier des charges du CEP, au moyen d'une accréditation en région. Le conseil ne peut être assuré par un organisme de formation, pour raison de conflits d'intérêts.

La délivrance du conseil en évolution professionnelle implique une posture neutre, et la capacité à proposer un regard externe sur la « faisabilité » du projet. La professionnalisation des conseillers est indispensable à la mise en œuvre du conseil. Elle doit permettre de consolider et d'harmoniser les pratiques de conseil en évolution professionnelle et d'orientation au sein du SPRO, tout en assurant le renfort d'expertise attendu en matière d'ingénierie de parcours de formation.

A cet effet, trois leviers sont notamment mobilisés :

- Des actions de professionnalisation (formation, échanges de bonnes pratiques), des têtes de réseaux en charge de la mise en œuvre du CEP.
  - Une capitalisation et une mise à disposition de ressources et d'outils
  - La création d'un titre professionnel de « conseiller en évolution professionnelle » courant 2014 si l'opportunité en est confirmée.
- Le pilotage du CEP devrait être assuré de manière conjointe par l'Etat, les Régions et les partenaires sociaux :
    - au niveau national au sein du conseil national de l'emploi de la formation et de l'orientation professionnelle ;
    - au niveau régional dans le cadre du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle

L'évaluation du dispositif serait assurée au niveau régional sur la base d'une matrice de questions et points d'observation à définir, et ex post par un organisme choisi ad hoc pour mesurer les effets et la qualité des services produits.

## CAHIER DES CHARGES DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Le présent projet de cahier des charges présente successivement :
  - les objectifs du conseil en évolution professionnelle
  - La définition des principaux services attendus pour assurer l'information, l'accueil, le conseil et l'accompagnement des bénéficiaires dans la construction de leur projet.
  - Les caractéristiques et la mise en œuvre des services.

Il est mis en application par les cinq opérateurs désignés pour assurer le conseil en évolution professionnelle ainsi que le cas échéant par ceux accrédités à cet effet au plan régional.

### 1. LES OBJECTIFS DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le Conseil en évolution professionnelle est mis en œuvre dans le cadre du service public de l'orientation prévu à l'article L. 6111-3.

Le conseil a pour objet d'offrir à toute personne qui le souhaite une écoute et un accès à une information de qualité et contextualisée qui permet :

- d'être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;
- de mieux connaître ses compétences, de les valoriser et d'identifier les compétences utiles à acquérir pour améliorer sa qualification et favoriser son évolution professionnelle ;
- d'identifier les emplois correspondant aux compétences qu'il a acquises ;
- d'être informé des différents dispositifs qu'il peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle ;
- de disposer d'une information complète sur les possibilités de formation existante.

Chaque salarié est informé, notamment par son employeur, de la possibilité de recourir à cet accompagnement. Chaque demandeur d'emploi en est également informé.

Ce Conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire :

- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire le projet professionnel,
- de vérifier la faisabilité de son projet,
- de valoriser ou faire reconnaître son expérience,
- de cerner le cas échéant les compétences ou qualifications à acquérir et développer et de construire un parcours de formation, de pouvoir contacter son conseiller en évolution professionnelle dans le cadre de ce parcours de formation.

Le conseil est accessible à toute personne entrée ou entrant dans la vie active, quel que soit son statut. Il doit permettre à chaque personne de contribuer à accroître ses aptitudes, compétences ou qualifications professionnelles, en lui conférant la capacité d'assurer elle-même ses choix professionnels (informations individualisées, aide à la clarification de sa situation, de ses priorités, de ses objectifs, élaborer une ou des stratégies).

Le conseil favorise et facilite l'élaboration et la conduite d'un projet professionnel, notamment dans le cadre d'une mobilité interne ou externe à l'entreprise, ou dans le cadre d'un emploi public, de la recherche et l'accès à un emploi ou de la création - reprise d'une entreprise, que ce projet nécessite ou pas la mise en œuvre d'une formation, mobilisant ou non le compte personnel de formation.

Ainsi, à l'initiative du salarié, le conseil délivré en dehors de l'entreprise, peut s'articuler avec l'entretien professionnel dans l'entreprise. Il permet au salarié comme au demandeur d'emploi de mieux identifier ses compétences, celles requises pour un poste/une fonction cible, ses compétences transférables, et le cas échéant de formuler un projet de formation.

Le conseil peut ainsi conduire à la mobilisation d'une action de formation, et le cas échéant, à la mobilisation du compte personnel de formation. Il assure alors le parcours de formation et son montage financier, et la notification des modalités d'accès à la formation.

Le conseil respecte la confidentialité, le principe de neutralité vis-à-vis de l'entreprise, et les choix du bénéficiaire. Chaque salarié est informé, notamment au sein de l'entreprise par son employeur et les instances représentatives du personnel, de la possibilité de recourir à cet accompagnement.

Un continuum de service et les moyens de liaisons entre opérateurs du CEP sont assurés afin de permettre aux personnes en cas de changement de situation ou d'opérateur de bénéficier d'une continuité de conseils.

Le conseil est gratuit pour ses bénéficiaires et ne nécessite pas la mobilisation du compte personnel de formation.

## **2. SERVICES ATTENDUS DANS LE CADRE DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

Le Conseil en évolution professionnelle propose un accueil individualisé, une information de qualité et contextualisée, un conseil de premier niveau en orientation à tout public, ainsi qu'un conseil approfondi et l'accompagnement au projet et à la formation des publics qui relèvent de la responsabilité institutionnelle des acteurs qui en sont chargés.

Un état des lieux de ses atouts, capacités d'investissement personnel et d'adaptation est assuré au bénéficiaire.

Le conseil en évolution professionnel facilite la mobilisation pour les personnes connaissant des difficultés d'apprentissage, voire d'illettrisme, de programmes et parcours adaptés, afin de pouvoir accéder à un premier niveau de qualification.

Les personnes en situation d'inaptitude ou de handicap bénéficient de conseils et accompagnements permettant de faciliter leur maintien dans l'emploi, la transition vers un nouveau métier, ou le retour dans l'emploi, intégrant les besoins spécifiques liés à leur inaptitude ou handicap, notamment dans le cadre du parcours de formation souhaité.

### **2.1 Accueil, information, conseil de premier niveau**

**L'accueil et l'analyse de la demande** permet d'identifier le service le mieux adapté au besoin (accueil dématérialisé par Internet, accueil immédiat en permanence avec **pré-diagnostic**, accueil téléphonique, entretien diagnostic physique ou téléphonique, ...).

Cet accueil information est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du SPRO. Le cas échéant, le conseiller indique le réseau mettant en œuvre le conseil en évolution professionnelle à même de lui offrir le service le plus pertinent répondant à son besoin. Dans ce cas, le conseiller prend contact avec le réseau pressenti pour assurer la continuité de prise en charge.

#### **Une information générale et/ou individualisée**

Le conseil repose sur des informations fiables et adaptées à un usage grand public, actualisées et territorialisées :

- données socio-économique en termes de tendances ;
- diagnostics intéressant le territoire considéré (intégrant l'analyse des recrutements, les offres et études prospectives sur l'emploi, les travaux des observatoires des métiers et qualifications des différentes branches, ceux des observatoires des transitions professionnelles (OTP), études sur les mobilités professionnelles et géographiques, les études prospectives et relatives à la

- GPECT, les portraits territoriaux sur les données socio-économiques, sur les questions des métiers, d'emploi et de formation des OREF ;
- l'information sur l'offre de formation (données régionales et base de données nationale).

Il permet de découvrir les services, prestations mobilisables (réunion d'information en présentiel, espace ressources documentaires, réunion d'information VAE, espace Info Bilan,...), acquérir une méthode d'analyse d'informations, intégrer ces informations dans la construction du projet. Ces phases d'information permettent de guider le bénéficiaire au travers d'outils d'informations (sites, documentations, évènementiels, partenaires etc.).

## 2.2 Conseil approfondi de second niveau et accompagnement

Le conseil et l'accompagnement mis en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle commence par un diagnostic partagé des besoins, et demande au conseiller de savoir :

- identifier en commun les objectifs avec le salarié et les voies pour y arriver ;
- soutenir la personne au cours de la réalisation de ses démarches de construction d'un projet professionnel et, le cas échéant, l'apprentissage et la capitalisation d'une méthodologie à la construction de projet ;
- le cas échéant, ajuster la stratégie en fonction de l'évolution du projet ;
- réguler, avec les partenaires, les aléas et éventuelles difficultés.

Le conseil et l'accompagnement mis en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle permettent au bénéficiaire de :

- mieux connaître ses motivations et ses compétences (issues des expériences professionnelles et personnelles), en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité ;
- d'acquérir une méthodologie de construction du projet professionnel, notamment en matière de recherche d'un contexte ou d'un environnement professionnel qui corresponde à ses aspirations ;
- de définir le projet professionnel et d'en apprécier la faisabilité au regard des opportunités identifiables d'insertion professionnelle ;
- d'être accompagné dans sa mise en œuvre en mobilisant notamment des entretiens de conseil individuels physiques et/ou téléphoniques, des entretiens individuels VAE, des ateliers projet, un suivi dématérialisé, l'usage d'outils complémentaires ;
- D'identifier les besoins éventuels de formation.

**L'exploration des emplois et activités possibles** est soutenue par des ateliers projets qui facilitent le développement de l'autonomie, le questionnement, l'analyse, la recherche d'informations, le pouvoir d'agir.

Le marché de l'emploi concerné peut aussi bien être interne qu'externe aux entreprises des bénéficiaires concernés ou prendre en compte les opportunités d'accès à des emplois publics.

Les bénéficiaires ont, quelle que soit la profondeur du conseil délivré, besoin de se confronter au marché pour évaluer leur potentiel, identifier des opportunités d'emploi ou d'activité, de cerner les compétences clés requises pour un poste / une fonction cible, identifier leurs compétences transférables et ainsi de pouvoir se projeter dans une prochaine voire nouvelle activité professionnelle.

**La formalisation du projet** : chaque service rendu fait l'objet d'une restitution sous forme d'un livrable détaillant le cas échéant un plan d'actions. Le conseil propose également au bénéficiaire de s'approprier l'usage d'un e portfolio ou passeport orientation-formation qui l'aidera à formaliser l'historique de sa vie professionnelle.

## 2.1. 2.3 La validation du projet de formation :

Dans le cas où la mobilisation d'une formation est souhaitée et identifiée comme utile pour réaliser le projet professionnel envisagé, le conseiller en évolution professionnelle détermine avec le bénéficiaire le parcours le plus adapté à sa situation, mobilise la validation des acquis de l'expérience chaque fois que possible en accord avec la personne, et propose les solutions d'ingénierie financière adaptées à la situation de la personne, **qu'elles mobilisent le compte personnel de formation ou non.**

Le conseiller procède avec la personne à l'analyse du besoin de formation au regard des caractéristiques du projet professionnel, et des capacités et aptitudes et potentialités d'apprentissage, comme des pré-requis de formation. Ils déterminent ensemble le programme de formation ou la certification à rechercher. A cet égard, le conseiller peut solliciter des organismes de formation la réalisation d'une évaluation pré-formatrice.

### **Accueil de projets autonomes**

Le Conseil en évolution professionnelle permet la validation directe des projets bâtis de façon autonome par les personnes, sous réserve de leur compatibilité au regard des critères de prise en charge applicables.

### **Ingénierie financière du parcours de formation**

Le conseiller recherche la ou les réponse(s) formation répondant au besoin exprimé et dans un délai d'accès raisonnable, en priorisant les actions programmées au plan collectif dès lors qu'elles répondent au besoin individuel. Le conseiller s'assure de l'éligibilité de la formation au regard des critères de prise en charge applicables.

Le cas échéant, selon les conditions posées par les aides individuelles au financement de formation mobilisées, le conseiller assure une aide opérationnelle dans la recherche et la sélection de l'organisme de formation pouvant accueillir la personne.

Le projet de formation établit et identifie les objectifs qualifiants ou certifiant projetés, et précise le cas échéant après accord de l'employeur si la réalisation envisagée se déroule pendant le temps de travail. Pour les demandeurs d'emploi, le conseiller informe la personne de ses droits à rémunération et aides aux frais associés pour la ou les actions de formation identifiées.

Lorsque le compte personnel formation est mobilisé, le conseiller renseigne le SI du compte en précisant la nature de la formation validée, l'ingénierie financière mobilisée avec l'accord des financeurs concernés.

Le conseiller confirme au postulant l'accord de prise en charge et son inscription en formation.

## **3 LES CARACTERISTIQUES ET LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES**

Le service rendu dans le cadre du conseil en évolution professionnelle est personnalisé et adaptable en termes de :

- modalité de délivrance graduée : entretien ponctuel jusqu'à un accompagnement approfondi, en libre service, en collectif, en face à face individuel, ou à distance ;
- contenu : différents outils, différentes méthodes, en fonction des préférences des personnes ou des situations, dont le conseil et la relation à distance.

L'accompagnement mobilise des prestations individuelles et collectives, et favorise, par une co-construction du plan d'actions, l'émergence d'un projet professionnel réaliste. La personne définit le **mode relationnel souhaité** pour bénéficier du service (face à face, téléphone, webcam...). Le conseiller est disponible par mail et téléphone tout au long du parcours d'accompagnement. Les entretiens en présentiel sont individuels ou collectifs selon leur objet.

## 2.2. 3.1 Les services à distance

Un service interactif à distance peut être organisé autour de programmes d'informations et de services progressifs, composés d'exercices adaptés à la situation singulière de chaque bénéficiaire, qui permettent à chacun de s'investir dans la mesure de sa disponibilité.

La modalité à distance peut être mise en œuvre dans le cas de services 100% à distance ou bien comme alternative au présentiel.

Le service à distance du CEP peut comprendre :

- un module d'information mobilisant une plateforme téléphonique et facilitant une orientation tout public sur les différents acteurs et dispositifs d'orientation et d'accompagnement ;
- des pages internet dédiées sur les sites des opérateurs en charge, voire un portail commun dédié au CEP
- des services en libre accès permettent à la personne d'obtenir un premier niveau d'information ; et de disposer d'outils pour alimenter sa réflexion sur son évolution professionnelle (situation du marché de l'emploi sur le territoire ou sectoriel, consulter les fiches emploi/compétences/formations ...) ou bénéficier d'un appui à la construction de projet pour permettre de maîtriser une méthode, de posséder des connaissances, d'expérimenter, d'échanger (l'usage de modules projet actuellement développé permet ces apprentissages en s'appuyant sur les méthodes de e-Learning).

## 2.3. 3.2 Les prestations mobilisables dans le cadre de conseils en évolution professionnelle

Les conseillers en charge du CEP peuvent mobiliser des prestations en cours du processus d'appui à la définition de projets :

- **Notamment, un bilan de compétences** peut être mobilisé. Le bilan, selon les termes du cahier des charges du financeur, donne lieu à une restitution en forme de synthèse transmise avec l'accord du bénéficiaire à l'opérateur qui assure le conseil en évolution professionnel.
- prestation de positionnement et l'évaluation cognitive,
- accompagnement VAE (contact avec l'organisme valideur, accompagnement à la construction du dossier de recevabilité et à la préparation à l'entretien avec le jury),
- Soutien personnalisé au projet de création ou reprise d'entreprise.

Ces prestations, mobilisées en fonction du besoin, sont définies et mobilisées auprès d'un tiers expert par le réseau en charge du CEP. Elles sont financées dans les conditions habituelles. Ces prestations donnent lieu avec l'accord du bénéficiaire à une restitution (synthèse) auprès de l'organisme chargé du conseil.

## 3.

***Le Dossier Documentaire de l'UODC***

**Le travail de Conseil en Evolution Professionnelle**

**Une valse à quatre temps**

**- Partie II -**

■ **Le CEP par la MIP de Louhans..... pp. 16-44**

- Présentation de la MIP de Louhans

Site web MIP de Louhans ([www.mip-louhans.asso.fr](http://www.mip-louhans.asso.fr))

- L'entretien CEP, une valse à 4 temps...

Nathalie Cœur, *MIP de Louhans (Bourgogne)*, 2015

- Comment la co-construction salarié/conseiller permet un conseil adapté à la personne ?

Nathalie Cœur, *MIP de Louhans (Bourgogne)*, 2014

- Questions d'Ecodocs à... Nathalie Cœur

Jean-Marc Chevassus-Clément, Site web JSL ([www.lejisl.com](http://www.lejisl.com)), octobre 2014

# Mission d'Information Professionnelle de Louhans

## Ses Missions

Informier tout public sorti du système scolaire (jeunes, adultes, demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs indépendants, professionnels de l'orientation, organismes de formation) sur :

- les métiers
- les formations
- le financement des formations
- les concours administratifs
- la VAE (Validation des acquis de l'expérience)

La MIP traite environ 2 000 demandes par an.

## Son Statut

Association loi 1901 depuis 1994 (Président : Christian MARIE, chef d'entreprise)

## Ses Financeurs

- Le Conseil Régional de Bourgogne
- La Communauté de communes de Louhans

## Son Equipe

*Nathalie Coeur*



Responsable de la structure

- Reçoit le public en entretien individuel
- Met en place et coordonne les projets
- Est la référente VAE

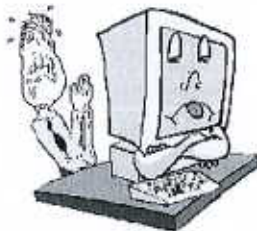
*Céline Contant*

Conseillère

- Reçoit le public en entretien individuel



*Perrine Lesavre*



Documentaliste/Animatrice nouvelles technologies

- Met à jour le site
- Anime l'espace Internet
- Participe à l'élaboration du *Bref Infos* et des *fiches métier*

*Cécile Daboval*



Secrétaire Documentaliste

- Met à jour le fichier concours
- Gère le secrétariat courant et la comptabilité
- Met à jour la documentation formation

### Ses Horaires

- du lundi au vendredi
- de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h

### Ses Coordonnées

MIP (Mission d'Information Professionnelle)  
BP 133  
4, promenade des Cordeliers  
71500 Louhans  
Tel : 03 85 76 08 25  
Site : [www.mip-louhans.asso.fr](http://www.mip-louhans.asso.fr)

### Son Réseau

La MIP de Louhans fait partie du réseau des MIFE de Bourgogne (Creusot, Autun). Il existe environ 40 structures identiques en France (Intermife)

# Louhans

MISSION D'INFORMATION PROFESSIONNELLE - MIP

## Présentation de la MIFE

### Les maisons de l'information sur la formation et l'emploi sont

des structures de proximité créées à l'initiative des collectivités territoriales et de l'état, spécialisées dans l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui à la mobilité professionnelle des adultes. des espaces locaux d'animation et de promotion de la formation professionnelle continue, au service des personnes et du développement local.

### Les MIFE

- accueillent tout public sorti du système scolaire, jeunes et adultes, demandeurs d'emploi ou salariés, travailleurs indépendants, etc...
- travaillent en lien avec les partenaires institutionnels de la formation et de l'emploi au service du public, des élus et des entreprises.
- proposent à toute personne une guidance professionnelle personnalisée : une aide à l'élaboration et l'accompagnement de tout projet professionnel.
- sont une vitrine territoriale pour la promotion de la formation professionnelle continue et le développement de l'emploi.
- ont mis en place des pratiques d'information et de communication sur la formation et l'emploi, et des pratiques de guidance professionnelle personnalisée.

### Plan d'accès à la MIFE

- 
- [Actualités récentes](#)

### Site de la MIP de Louhans

Ce mois ci : Métier Notre fiche sur le métier d'Interprète Médiateur en langue des signes Notre nouvelle fiche sur le métier de Surveillant de Nuit Venez découvrir nos autres fiches dans la rubrique "Métier" Concours Les avis des concours dont les dossiers sont à retirer Bref I [...]

- 
- [Présentation de la MIFE](#)
  - [Actualités de la MIFE](#)

### **Louhans**

4 Promenade des Cordeliers

BP 133

71500 LOUHANS CEDEX

[www.mip-louhans.asso.fr](http://www.mip-louhans.asso.fr)

03 85 76 08 25

## L'entretien CEP, une valse à 4 temps...

L'entretien CEP, qu'il se déroule en une ou plusieurs fois comporte généralement quatre temps qui ne s'enchaînent pas toujours de manière chronologique et qui peuvent se réinviter au cours de l'entretien à tout moment.

- ▶ Le premier temps est celui de **la clarification des motivations** qui amène le salarié à rencontrer un conseiller CEP.
- ▶ Le deuxième temps est celui de **la vérification du projet**, voire parfois de l'invalidation du projet.
- ▶ Le troisième temps est celui de **l'ouverture du champ des possibles**, celui où le conseiller est force de propositions pour élargir l'horizon professionnel du salarié.
- ▶ Le dernier temps est celui **de la mise en œuvre du ou des projets**, de l'élaboration de stratégies pour une mise en action.

Chacun de ces temps est nourri par les éléments apportés par le salarié et par le conseiller dans un principe de co-construction, l'objectif étant d'amener le salarié à faire des choix éclairés, en toute connaissance de cause. Salarié et conseiller cheminent ensemble.

La co-construction amène le conseiller, sans jugement sur les projets évoqués et sans visée adéquationniste qui orienterait le salarié vers une logique liée uniquement au marché du travail, à prendre en compte aspirations et contraintes et à amener le salarié à entreprendre un projet futur, viable et réaliste, pour lui éviter l'échec ainsi que le renoncement qui en découle.

***Le temps de la clarification : « bonjour, qu'est-ce qui vous amène ? »***

80% des salariés qui consultent le conseiller en évolution professionnelle du louhannais et du tournugeois viennent en entretien pour envisager une reconversion professionnelle.

A la question « qu'est-ce qui vous amène ? » posée en début d'entretien, les raisons invoquées par le salarié sont diverses : problèmes de santé physique ou psychologique ne permettant plus d'exercer le métier, horaires de travail devenus incompatibles avec la situation familiale, mésentente avec l'employeur ou avec les collègues, crise de sens ou de valeur, souffrance au travail, perte d'intérêt pour le poste, parfois inquiétude pour l'emploi...

Le salarié pose son problème de manière globale, sans nécessairement que soit clair pour lui les motivations réelles qui l'amènent à agir : les raisons exprimées sont parfois multiples mais c'est un élément considéré par le salarié comme décisif qui décidera de sa mise en mouvement. « C'est la fameuse goutte qui fait déborder le vase ».

Le salarié attend souvent longtemps avant de faire la démarche de venir en entretien parce qu'il culpabilise de vouloir changer de travail dans un contexte de chômage important ou parce que l'entourage (amis, collègues, famille) le décourage. C'est pourquoi, lorsqu'il arrive enfin en entretien, il est à saturation et a souvent tendance à confondre son « ras le bol » de l'emploi occupé ou de l'entreprise avec le métier en lui-même.

Il faut donc l'amener à faire le tri, notamment par une méthode de questionnement qui lui permet également d'identifier ses contraintes et ses freins, éléments très importants lorsque l'on aborde les étapes de vérification et d'ouverture du champ des possibles.

*Exemple de Mme G, assistante de service sociale :*

Mme G exprime en début d'entretien sa saturation du métier.

*« Je crois que je me suis trompée de métier. Mais ça me gêne un peu d'être là, dans votre bureau. J'ai un CDI à temps plein, j'ai mon diplôme depuis trois ans et je veux déjà changer...C'est incroyable que j'ai pu me tromper d'orientation comme ça car depuis que je suis adolescente, je suis bénévole dans des associations, j'ai fait des colos avec des jeunes en difficultés sociales. La relation d'aide, c'est un sentiment très fort chez moi. J'ai fait trois d'études pour rien. »*

*« Qu'est-ce qui vous pose problème ? »*

*« Je reçois des personnes en grande détresse et je ne vois pas ce que je peux faire pour elles. »*

*« Peut-être que la problématique de ces personnes en particulier est trop lourde à porter. Il faudrait peut-être seulement changer de public ? »*

*« J'ai déjà travaillé en polyvalence de secteur et en service social en hôpital. Et j'avais ressenti la même chose. »*

*« Qu'est-ce que vous ressentez réellement ? »*

*« Je ne vois aucune solution à leur problème, je n'ai aucun levier pour agir, ça me met constamment en situation d'échec. J'absorbe toute cette souffrance et je ne peux pas la transformer pour agir. »*

*« Alors, il me semble que c'est assez clair. Il faut envisager de changer de métier. »*

Le fait d'identifier ce qui lui posait problème a permis de proposer un autre métier du travail social moins impliquant émotionnellement et permettant davantage d'être en position d'agir.

Parfois la raison invoquée n'est qu'une des raisons exprimées, les raisons réelles étant passées sous silence, consciemment ou pas. Le salarié avance parfois « masqué », il a besoin d'un temps de mise en confiance avant de pouvoir invoquer ce qui le pousse réellement à changer : le lieu est-il neutre, la parole peut-elle être libre pour que je puisse me dévoiler ?

*Exemple de Mme R, actuellement conductrice de ligne dans une entreprise de plasturgie. Elle est titulaire d'un Bac Pro en plasturgie qui l'amènerait normalement à occuper un poste de régleur sur presse :*

Elle vient en entretien en expliquant qu'elle souhaite changer totalement de travail parce que les horaires sont devenus incompatibles avec sa vie familiale. Elle veut des horaires de journée. Autre motif qui semble lui tenir très cœur : elle ne veut plus porter de vêtements de travail (charlotte, chaussures de sécurité ...)

Les raisons invoquées semblent à priori clairement identifiées par la salariée. Je passe à l'étape 3 (propositions de métiers) car elle n'a pas de projets particuliers de reconversion.

Je lui propose d'évoluer vers d'autres métiers dans le secteur de la plasturgie qui lui permettraient de répondre à ses contraintes sans pour autant changer totalement d'orientation tels que le bureau d'études pour élaborer des moules, le service qualité ou encore la logistique pour occuper un poste en gestion de production.

Aucune de ces propositions ne lui convient alors que les horaires sont en journée et que pour certains, elle ne porte pas de vêtements de travail. Donc, il y a une autre raison qui la pousse à se reconvertir que je n'ai pas identifiée.

Après plusieurs autres propositions, je lui pose la question suivante :

*« Je ne comprends pas, voilà plusieurs métiers qui, sans avoir besoin de quitter l'entreprise, semblent à priori correspondre à vos contraintes et pourtant vous ne semblez pas intéressée. Qu'est-ce qui vous retient ? ».*

Mme R. bouge légèrement sur sa chaise, visiblement gênée :

*« En fait, je ne vous ai pas tout dit. J'ai fait ma formation en alternance dans une première entreprise de plasturgie. Quand un poste de régleur s'est présenté, il a été confié à un salarié qui venait d'arriver dans l'entreprise. J'ai alors quitté la société pour une autre dans laquelle j'ai négocié lors de mon embauche d'évoluer vers un poste de régleur quand une place se libérerait. Il y a quelques semaines, un poste s'est libéré et a été confié encore une fois à un autre. Quand j'ai demandé pourquoi, on m'a dit que j'étais trop petite et pas assez forte pour ce genre de poste. Je suis dégoûtée, en fait, je ne veux plus entendre parler de plasturgie. »*

Le conseiller est revenu plusieurs fois à la phase de clarification au cours de cet entretien tant qu'il n'a pas compris pourquoi la personne ne s'emparait pas des propositions qui, sur un plan purement objectif, semblaient pourtant correspondre à sa demande.

Ne pas amener le salarié à clarifier le projet, c'est prendre le risque de passer à côté d'éléments fondamentaux qui peuvent changer le cours de l'entretien.

### ***Le temps de la vérification des projets : du projet fantasmé à la réalité***

Lorsque l'on a amené le salarié à clarifier ses motivations à changer d'orientation, on peut envisager l'étape suivante, celle qui consiste à vérifier que les projets de reconversion envisagés par le salarié soient choisis en toute connaissance de cause, ce qui n'est pas toujours le cas.

On trouve souvent trois types de projets fantasmés :

- Le projet valorisant : lorsque le salarié vient en entretien, il a souvent commencé préalablement à chercher des idées de reconversion parce qu'il ne veut pas venir les mains vides en entretien ou parce qu'il a tout simplement envie de quelque chose de précis depuis longtemps. Il s'est construit une certaine représentation d'un métier, en occultant tous les aspects négatifs auquel il n'a en règle générale pas pensé ou qu'il ne connaît pas.

Puisqu'il est dans l'obligation de se reconvertir, il choisit ce qui lui fait plaisir et ce qui lui donne une image de lui-même valorisante. C'est enfin l'occasion de faire quelque chose qui lui plaît alors qu'il a jusqu'à présent plutôt occupé des postes par nécessité.

*« J'aime conduire et j'aime le contact avec les personnes. J'ai pensé à « ambulancier »  
« J'aime la nature, l'environnement, j'ai pensé aux espaces verts »*

*« J'aime le contact avec les personnes âgées. Je voudrais être près d'elles pour les aider à manger, les faire marcher. J'ai pensé à « aide-soignante »  
« J'adore tout ce qui est lié à la maison. J'ai pensé à agent immobilier ».*

- Le projet « métiers clichés » par manque d'idées lorsque l'environnement social et professionnel du salarié est peu diversifié  
*« Je voudrais faire de la vente de vêtements », « je voudrais travailler dans la sécurité », « je voudrais être esthéticienne ».*

- Le projet réaction  
*« Je suis commercial, j'ai 48 ans et je ne supporte plus les objectifs, cette pression constante. Je trouve maintenant ce métier vide de sens. J'aimerais être utile aux autres, contrairement à ce que je fais maintenant. »  
« Je suis assistante sociale, je ne supporte plus ce métier. J'ai toujours aimé les livres. Je voudrais devenir bibliothécaire ».*

Le conseiller doit rétablir la réalité des métiers, évoquer les fonctions occupées, les contraintes notamment posturales quand les personnes souffrent de handicap, les qualités requises, le marché du travail, l'éloignement parfois de l'offre de formation, la difficulté de financer la formation...

Il ne doit pas laisser le salarié se fourvoyer par méconnaissance du métier. Le salarié qui entreprend une reconversion par méconnaissance de cause et qui finalement ne pourra pas mettre en œuvre sa reconversion devra retourner à son point de départ avec le sentiment de l'échec, de l'impasse et du renoncement. Le salarié est en général pris par des contraintes familiales et financières qui ne lui permettent pas de recommencer une nouvelle démarche.

*« Attention, vous souhaitez être ambulancier. Savez-vous que l'ambulancier a une amplitude de dix à douze heures de travail par jour avec des astreintes de nuit et de week-end ? Vous m'avez dit (contraintes analysées lors de la clarification) que vous étiez seul(e) avec des petits enfants à charge. Le métier sera-t-il compatible ? »*

*« Une aide-soignante aide à la prise des repas et au déplacement mais l'essentiel de son travail consiste à faire des toilettes, des changes. Elle est aussi confrontée en maison de retraite notamment, à la démence et à la mort. Aviez-vous connaissance de ces aspects du métier ? »*

*« Vous souffrez d'un problème de hernie discale et vous voulez travailler en vente de vêtements. Vous aurez beaucoup de manipulation en réserve, beaucoup de cartons à ouvrir, de vêtements à mettre sur portant. »*

### **3<sup>ème</sup> temps, ouvrir le champ des possibles ou « raconte-moi les métiers »**

Lorsque le conseiller fait prendre conscience au salarié, lors de l'étape de vérification, de l'inadéquation de son projet, la plupart du temps, le salarié en convient. Il a cette *remarque* « *c'est bien de discuter avec vous parce que je n'avais pas vu les choses sous cet angle* ». Mais il dit aussi « *Et alors, qu'est-ce que je peux faire maintenant ?* »

Le conseiller ne peut évidemment pas laisser partir le salarié à cette étape de l'entretien. Ce dernier attend maintenant des propositions. Il attend de sortir de l'entretien en disant « *c'est bien, je n'aurais jamais pensé à ça* ».

Le conseiller doit permettre au salarié de ne pas réfléchir seul. Il doit élargir son horizon, être force de propositions, ouvrir le champ des possibles.

Le conseiller peut aborder cette phase de l'entretien de deux manières selon le motif de la reconversion.

Lorsque la personne doit changer de métier par nécessité, suite à un problème de santé par exemple et qu'elle « aime toujours » son travail, le conseiller propose en premier lieu ce qu'il nomme le « pas de côté ». Il s'agit de réutiliser le passé et les connaissances de la personne pour un autre poste ou un autre métier que le métier initial, plus compatible avec la nouvelle contrainte.

*Le pas de côté, c'est proposer par exemple (parmi d'autres propositions) :*

- ▶ une reconversion de commercial en matériel de boulangerie (fournil, chambre de fermentation) à un boulanger allergique à la farine,
- ▶ une reconversion à l'encadrement de tableaux à un ébéniste qui a un problème de dos car il connaît les essences de bois et il possède la précision du geste et des connaissances en histoire de l'art,
- ▶ une reconversion de moniteur auto-école groupe lourd à un conducteur routier qui a un certain goût pour la transmission des savoirs et qui veut arrêter la route.

Lorsque la personne souhaite une reconversion totale, le conseiller part dans l'inconnu. C'est un travail « sans filet », c'est pourquoi il a besoin d'être outillé.

Le questionnement est un outil très utile. Il est parfois intimement mêlé au travail de clarification : « *qu'aimeriez-vous garder de votre ancien métier ? Qu'est-ce que vous ne voudriez surtout pas retrouver ? Qu'est-ce qui vous manquait ?*

Exemple de Mme P, conseillère en parfumerie, titulaire d'un Brevet Professionnel esthétique :

Un congé parental de six mois a permis à Mme P de prendre du recul sur sa situation professionnelle. Elle souhaite maintenant changer de métier. Ces motivations sont bien identifiées : contraintes horaires difficilement supportables pour un métier dont elle considère qu'il n'est plus porteur de valeurs qui lui semblaient importantes. On lui demande de vendre des produits en fonction d'une marque qu'il faut promouvoir et non plus en fonction des besoins des clients.

« Pourquoi ne pas changer d'enseigne ? »

« J'en ai fait plusieurs, elles ont toutes la même politique de vente. »

« Pourquoi ne pas reprendre un commerce indépendant où vous ne seriez plus tributaire d'une politique commerciale qui ne vous correspond pas ? »

« Je préfère le travail en équipe. »

« Pourquoi ne pas faire esthéticienne, revenir à un emploi plus technique et non plus commercial ? »

« Non, je ne veux pas être esthéticienne. D'ailleurs, j'ai très vite bifurqué vers la parfumerie ? »

« Alors pourquoi avoir fait un BP esthétique ? »

« Pour être esthéticienne en milieu hospitalier. »

« Ah, et pourquoi ? »

« Pour me sentir utile, apporter quelque chose... »

« Il me semble que la relation d'aide est importante pour vous. Les femmes qui sortent d'un congé parental ont souvent, même si ce projet n'est pas toujours fondé, envie de travailler auprès d'enfants. Ca n'est pas votre cas ? »

« Si, je voudrais être assistante familiale mais la maison ne s'y prête pas, alors je garde le projet pour plus tard. »

Le conseiller, faisant le lien entre enfant et relation d'aide, propose à Mme P deux métiers : « auxiliaire de puériculture », notamment en milieu hospitalier ou en pouponnière où elle retrouverait la problématique des enfants en difficultés sociales et « moniteur éducateur », notamment en IME et en foyers de l'enfance.

Elle adhère immédiatement aux deux projets. Le conseiller, pour être sûr que Mme P ne fantasme pas ces métiers, reprend ici la phase 2 de « vérification des projets ».

*« Attention, pour auxiliaire de puériculture, les écoles les plus proches sont à Pontarlier, Dijon et Besançon. Vous avez une petite fille, ça sera possible pour vous ? »*

*« Attention, pour moniteur éducateur, les études sont sur deux ans et les écoles sont à Besançon, Dijon, Bourg et Lyon. »*

*« je vous propose de vous préparer aux concours d'entrée et de faire des stages pratiques pour vous mettre réellement en situation, être sûre qu'il n'y ait pas un décalage entre votre perception du métier et la réalité ».*

Le conseiller s'appuie beaucoup sur le CV (ou parfois sur l'absence de CV qui en dit long sur les peurs du salarié : peur que le CV paraisse vide, peur de l'aspect rédactionnel, peur de présenter un CV « à l'ancienne » parce que l'on ne maîtrise pas l'outil informatique, souhait de masquer une partie de sa vie...).

Le CV permet de travailler sur la notion de compétences, d'aborder la recherche d'emploi. Il permet de faire parler le salarié à partir d'éléments concrets, souvent riches d'enseignement et parfois minimisés mais qui peuvent être déterminants lors d'une réorientation comme l'illustre l'exemple de Mme V.

#### Exemple de Mme V :

Mme V cherche à quitter son entreprise pour des problèmes de contraintes horaires qui s'avèrent, après discussion, être des problèmes de conflits avec des collègues (elle est chef d'équipe dans une unité de production en agro-alimentaire et ne se sent pas à l'aise dans l'encadrement d'équipe). Elle aimerait faire autre chose, mais ne sait pas quoi. Pas d'étape ici de vérification du projet car elle n'émet aucun souhait, aucune idée. Après plusieurs dizaines de minutes et de nombreuses propositions (qualité, gestion administrative...), le conseiller est face à une paroi lisse, sans prise.

Le CV est ici d'un grand secours. Tout en bas, dans la partie « divers », la salariée a noté « confection de bouquets de fleurs séchées ».

Ca ne pourrait être qu'un passe-temps mais le conseiller explore quand même cette piste.

*« Vous aimez les fleurs ? »*

*« Oui je fais des bouquets de fleurs séchées. J'en ai fait pour mon mariage, j'ai même été remarquée par une fleuriste qui m'a proposé de faire une formation pour m'embaucher ensuite. »*

*« Et pourquoi ne pas faire fleuriste ? »*

*« Parce que ça ne se fait qu'en apprentissage et j'ai passé l'âge ! »*

*« Vous savez qu'il existe le CIF pour vous reconvertir » (Explications du CIF)*

Le conseiller revient sur la thématique des fleurs. *« Vous avez l'air créative, vous faites d'autres choses ? »*

*« J'aime beaucoup le dessin. J'ai fait aussi les plans de maison pour plusieurs de mes amis. Les maisons sont construites maintenant. »*

*« Ah bon ! Mais vous savez que c'est aussi un métier. Il existe même une formation en Saône et Loire qui vous permet d'apprendre à utiliser un logiciel utilisé chez les constructeurs de maison. »*

*« Ah, je crois que ça m'intéresserait peut-être encore plus que les fleurs ! »*

Le conseiller propose des métiers, le salarié réagit aux propositions. La co-construction, présente tout au long de l'entretien, prend tout son sens lors de cette étape. Le conseiller raconte les métiers. Les métiers prennent corps, forme, le salarié les visualise et se positionne. « Ca oui, ça me plairait pour telle raison, ça non pour telle autre raison. Le conseiller prend en compte les éléments que lui donne le salarié, rebondit en proposant un métier, amenant le salarié à se repositionner constamment, validant ou pas les propositions.

Le conseiller permet au salarié de ne pas réfléchir seul, de bouger ses repères et ses marges, de déplacer ses curseurs personnels pour qu'il réfléchisse plus largement.

Le conseiller s'outille par sa connaissance fine des métiers et par des outils qu'il peut se créer. Dans l'exemple ci-dessous, le conseiller utilise des documents appelés « schémas étoilés » car ils proposent une vision panoramique de secteurs différents ou de métiers organisés sous une même thématique. Ces outils sont très utiles dans cette phase d'exploration des métiers car ils amènent le salarié à se positionner et au conseiller à être force de propositions.

#### Exemple de Mme K :

Mme K est employée dans une entreprise d'agro-alimentaire en CDI en préparation de commandes. Les relations sont très conflictuelles avec l'employeur et Mme K est actuellement en arrêt maladie, considérée en accident de travail pour dépression liée au harcèlement dans l'entreprise. Elle a une licence de géographie obtenue au Maroc. Elle est arrivée en France depuis quelques années, a élevé ses enfants et a souhaité retrouver un emploi pour être active et sortir de la maison. Cet emploi n'est donc pas un choix.

Après que Mme K ait exposé sa situation, le conseiller la questionne sur ce qu'elle aimerait faire. Elle lui parle des métiers de la logistique. Le conseiller aborde la phase de vérification de projet en lui expliquant la réalité des différents métiers de la logistique et s'aperçoit très vite qu'elle ne connaît pas ces métiers auxquels elle a pensé uniquement parce qu'ils

faisaient partie de son environnement immédiat. Ils abordent donc l'étape 3 d'ouverture du champ des possibles car elle n'a plus aucune idée de reconversion.

Le conseiller commence sa phase de questionnement :

*« Pourquoi avez-vous choisi des études de géographie ? »*

*« Le sujet m'intéressait et j'aime bien apprendre. »*

*« Y a-t-il quelque chose qui vous a plu dans votre travail actuel ? »*

*« Pas grand-chose. C'est un travail où l'on ne sert à rien, où l'on ne réfléchit pas et où je n'ai aucune possibilité de progression possible. Seul intérêt de ce métier, c'est un travail où l'on bouge, où l'on n'est pas statique. »*

*« Vous dites que vous faites un métier où l'on ne sert à rien. C'est important pour vous d'avoir le sentiment de servir à quelque chose ? »*

*« Oui, j'aimerais un métier avec davantage de contacts mais je ne sais pas quoi. »*

Mme K dit déjà beaucoup de choses. Elle veut un métier qui bouge, avec du contact, dans lequel elle se sente utile, dans lequel elle puisse progresser. Elle nous dit aussi qu'elle aime bien apprendre.

Le conseiller s'est outillé d'un schéma, dit « schéma étoilé », qui aborde très succinctement les grands secteurs où l'on trouve des métiers de contact. Ce schéma permet d'aborder les métiers propres à chacun de ces secteurs.

Le conseiller lui tend le schéma.

*« Vous avez plusieurs types de contacts : contact administratif, social, santé, commercial, pédagogique, technique. »*

Nous abordons les secteurs les uns après les autres. J'évoque les métiers de chaque secteur pour qu'elle les visualise.

*« Que pensez-vous, après explications, du secteur administratif ? »*

*« Non, c'est trop statique pour moi. Je m'ennuierais. »*

*« Et les métiers qui mettent en pratique l'approche pédagogique ? Moniteur auto-école, éducatrice de jeunes enfants, professeur des écoles ? »*

*« Non, j'aime beaucoup mes enfants mais je n'aurais pas la patience. J'ai plus de patience avec les adultes. »*

*« Et le secteur commercial ? »*

*« Non, je ne veux pas forcer le client, je m'épanouirais plutôt dans une relation d'aide. »*

*« Alors, ça peut concerner les métiers du secteur social ou de la santé ? Vous représentez-vous travaillant auprès de personnes handicapées ou en difficultés sociales ? »*

*« Non, c'est plutôt le soin qui m'intéresse, l'aspect technique aussi. Le public me semble plus varié, les tâches aussi. Mais vous entendez quoi par métiers de la santé ? »*

Après une approche globale par secteur, le conseiller « zoome » pour aborder plus finement les métiers de la santé. Là aussi, le conseiller s'est outillé d'un schéma étoilé pour aborder les métiers des secteurs sanitaire et social (voir schéma ci-joint). Le conseiller aborde donc chacun des métiers en en donnant les caractéristiques, les fonctions, les contraintes :

*« Certains métiers sont plutôt techniques comme prothésiste dentaire, d'autres liés à la rééducation, d'autres plus liés au touché. »*

Là encore, Mme K se positionne à chaque métier au fur et à mesure qu'elle les visualise.

Compte tenu des indications données au cours de l'entretien (envie d'apprendre, de progresser, de bouger, d'avoir un métier et un public varié, d'être dans une relation d'aide), je lui propose infirmière. Elle adhère rapidement.

Je vérifie qu'elle ne fantasme pas le métier.

*« Etes-vous à l'aise avec la souffrance et la mort que vous allez rencontrer au cours de ce métier ? Vous avez des enfants petits, attention les horaires sont décalés... »*

Elle valide tous mes arguments et me dit que ce choix de métier fait aussi écho à des choses plus personnelles car il la réconciliera avec son père avec lequel elle était un peu fâchée, son père acceptant mal qu'elle ait arrêté ses études et n'ait pas de métier.

#### **4<sup>ème</sup> temps, celui de la finalisation du projet et de la « mise en mouvement »**

Ce dernier temps est celui qui doit permettre au salarié de rendre son projet viable et opérationnel, celui où le conseiller propose d'élaborer une stratégie de parcours en articulant outils et sources de financement. La notion de conseil prend ici tout son sens.

Ce 4<sup>ème</sup> temps n'est d'ailleurs pas toujours placé en dernière position, il est souvent présent tout au long de l'entretien car chaque projet envisagé au cours de l'entretien est examiné à la lueur de la faisabilité notamment financière.

La personne sort souvent de son entretien avec différents scénarios possibles ou une feuille de route sur laquelle figure une ligne du temps où sont indiquées par exemple les différentes étapes d'un CIF, permettant au salarié de se projeter dans le temps.

Exemple de Mme K cité plus haut :

Mme K souhaite, à l'issue de l'entretien, opter pour le projet d'infirmière. Les études durent trois ans et le conseiller propose à Mme K différents scénarios possibles pour mettre en œuvre son projet.

- Scénario A : CIF pendant un an puis licenciement pour inaptitude et allocation retour à l'emploi formation (AREF) pendant deux ans (Mme K travaille depuis plus de deux ans donc ouvre deux ans l'allocation chômage)

Au préalable, Mme K doit vérifier auprès de son OPACIF qu'une première année d'étude d'un cursus de 3 ans est accessible en CIF.

*Le licenciement pour inaptitude est envisagé compte tenu de la situation de Mme K en arrêt dernièrement pour accident du travail.*

- Scénario B : le CIF n'est pas accepté

Licenciement pour inaptitude puis AREF pendant deux ans et RFF (rémunération de fin de formation) pendant la 3<sup>ème</sup> année (la RFF peut être envisagée car le métier d'infirmier fait partie de la liste des métiers en tension de Pôle emploi).

- Scénario C : Le licenciement pour inaptitude n'est pas accepté.

Mme K peut demander la rupture conventionnelle et partir sur le scénario B

- Scénario D : rien de tout cela ne fonctionne

Mme K, que son mari peut soutenir financièrement pendant la 1<sup>ère</sup> année, peut démissionner (elle propose elle-même cette option, expliquant qu'elle ne restera pas dans l'entreprise quoi qu'il arrive) et opter pour le contrat réciproquant pour la 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> années (mesure mise en place par le Conseil Régional de Bourgogne pour pallier le déficit d'infirmières)

- Scénario E :

Mme K démissionne et peut chercher un poste pour la rentrée de septembre d'assistant d'éducation en collège ou lycée. Ce poste, renouvelable plusieurs années de suite, peut permettre de prendre le temps de préparer, voire d'échouer le concours d'entrée et de rouvrir des droits à l'allocation chômage pour de nouveau bénéficier de l'AREF + RFF.

Mme K repart de l'entretien en disant « ah, finalement, il y a des solutions ! », ce qui permet de mesurer d'ailleurs à quel point les salariés arrivent parfois en entretien en ayant déjà intégré le renoncement. Cette expression permet également de comprendre dans quelle solitude se trouve le salarié et tout le bénéfice qu'il peut attendre d'un dispositif tel que le CEP qui lui permet d'avoir enfin un interlocuteur identifié.

### **La VAE, comme outil stratégique de gestion de parcours :**

La VAE est un excellent outil de « mise en mouvement du salarié », y compris dans le cadre d'une reconversion professionnelle. Il participe aussi à l'élaboration de stratégies dans le parcours du salarié.

Il permet souvent la restauration de l'estime de soi. C'est par exemple flagrant chez les assistantes maternelles qui souhaitent se reconvertir. Le fait de rester à la maison depuis plusieurs années entraîne très fréquemment une perte de confiance et une certaine crainte du monde extérieur. Le fait également que l'entourage ne valorise pas toujours cet emploi comme un vrai métier contribue à cette perte de confiance. Obtenir un diplôme par la VAE va créer une certaine appétence à faire une formation.

Outre la restauration de l'estime de soi, la VAE est une sorte « de rampe de lancement », elle crée un élan, une dynamique, elle contribue à la mise en mouvement, elle rassure.

Le salarié ressent souvent la démarche de reconversion professionnelle comme un saut dans le vide. Le fait de faire une démarche VAE alors que l'on est encore salarié permet d'amortir l'effet généré par cette transition professionnelle.

*Exemple de Mme L, vendeuse en magasin d'électro-ménager. Son entreprise connaît quelques difficultés économiques. Mme L pense qu'il est temps d'anticiper et pourquoi pas de se reconvertir. Elle souhaite devenir professeur de yoga. Après discussion, elle prend conscience que ce projet sera difficilement viable sans activité complémentaire. Le conseiller et Mme L réfléchissent ensemble à d'autres activités complémentaires tandis qu'elle prend contact avec les écoles qui forment au diplôme de yoga (suite à une recherche de formation faite par le CEP). Elle est encore hésitante. « Faut-il que je reste dans l'entreprise encore quelques temps ? Si oui, ne sera-t-il pas trop tard pour mettre en œuvre une formation ? Si l'entreprise dépose le bilan avant que j'ai pu me reconvertir, je risque d'arriver sur le marché du travail sans diplôme... »*

*Elle s'interroge comme la plupart des salariés qui souhaitent se reconvertir. Le temps du salarié est souvent un temps plein d'hésitations et d'inertie.*

*Le Conseiller regarde de nouveau son CV (elle vient en entretien pour la 2<sup>ème</sup> fois). « Pouvez-vous me décrire un peu vos tâches dans le magasin ? »*

*Il s'avère, après discussion, que Mme L a une expérience qui pourrait lui permettre sans doute d'obtenir un diplôme de type bac pro. Cette perspective d'arriver sur le marché du travail mieux armée et de commencer à préparer l'avenir sans trop de bouleversements la séduit immédiatement. Le conseiller l'oriente alors vers un Point relais conseil en VAE.*

La VAE induit également d'autres effets. Il peut être un élément de stratégie pour raccourcir un parcours de formation et faciliter l'accès à un diplôme. Voir dans ce livre l'article sur la

co-construction où l'obtention d'un diplôme de l'aide à domicile par la VAE peut être proposée par le conseiller pour permettre au salarié d'obtenir le diplôme d'aide-soignant sans être obligé de passer le concours d'entrée, très difficile à obtenir.

La VAE peut encore être proposée par le conseiller pour favoriser l'attribution d'un CIF car le fait d'avoir initié une démarche de VAE est souvent un critère prioritaire des OPACIF.

### ***Les connaissances de la formation professionnelle et de son environnement, conditions nécessaires pour exercer la fonction de conseiller en évolution professionnelle***

Le conseiller en évolution professionnelle ne peut aborder ce type d'entretien sans être outillé. Il ne peut vérifier les projets, être force de propositions et aider à la mise en œuvre de stratégies que s'il maîtrise lui-même de nombreuses connaissances :

- ▶ Connaissance fine des métiers : il ne suffit pas d'avoir une vision globale, mais idéalement de descendre précisément jusqu'à la connaissance du poste de travail

- ▶ *Lorsque le conseiller reçoit une personne souffrant d'un problème de dos et souhaitant devenir AMP (aide-médico psychologique), il faut pouvoir lui déconseiller de travailler en maison d'accueil spécialisé où résident des personnes polyhandicapées qu'elle devra manipuler et plutôt exercer en foyer d'hébergement ou en foyer occupationnel où les personnes sont moins dépendantes*

- ▶ Connaissance du marché du travail et de la structuration de l'emploi par métier : la préoccupation essentielle des salariés reçus en entretien CEP est de savoir s'ils trouveront du travail à la suite de leur reconversion professionnelle. Il est nécessaire de connaître le marché de l'emploi en général mais surtout celui du bassin d'emploi du salarié, les personnes reçues étant en règle générale peu mobiles au-delà d'un rayon de 30 à 40 kms.

- ▶ *Concernant AMP, le conseiller doit pouvoir indiquer au salarié que l'essentiel des postes se trouvent auprès d'adultes en MAS et FAM et lui communiquer le site internet pour trouver des terrains d'enquête ou de stage, voire d'emploi par la suite.*

- ▶ Connaissance de l'offre de formation : différents métiers peuvent être présents sur un bassin d'emploi mais l'offre de formation pour être formé à ces métiers peut être loin. Connaître l'offre de formation et son positionnement géographique, c'est contribuer à rendre viable un projet. De nombreux projets de salariés sont invalidés pour cause d'éloignement du lieu de formation.

- ▶ *Pour AMP, le conseiller doit pouvoir prévenir le salarié que les formations sont dans telle ville, que le concours d'entrée est à telle date... pour que le salarié se rende compte si ses contraintes familiales par exemple sont compatibles avec les lieux de formation.*

► Connaissance des types de financement mobilisables destinés aux salariés mais aussi aux demandeurs d'emploi (voir l'exemple de Mme K).

L'aspect financier étant une préoccupation majeure et légitime du salarié, il est très important de ne pas engager le salarié dans un projet qui ne soit pas viable financièrement. La maîtrise des financements existants permet au conseiller d'élaborer avec le salarié des stratégies et de le mettre en position de faire des choix (voir Mme K).

*Il est préférable de pouvoir dire à une personne qui veut devenir AMP que la formation comporte beaucoup de périodes pratiques et que les règles de financement de l'OPACIF dont dépend son entreprise ne lui permettront pas de bénéficier de son salaire pendant toute la période pratique. Si la personne ne peut se passer de plusieurs mois de salaire, elle va sans doute renoncer à son projet et va rediscuter avec son conseiller d'une autre orientation ou d'un autre choix stratégique pour parvenir à réaliser sa formation.*

Plus la personne est informée en amont, moins elle risque le découragement. S'apercevoir au moment de déposer son dossier que le projet n'est pas viable peut être un motif de renoncement.

On voit ici qu'une information fiable, actualisée et maîtrisée nourrit le conseil et peut orienter différemment le cours d'un entretien.

**« Le CEP, c'est mieux que ce que j'ai trouvé sur internet »**

**ou**

**Comment la co-construction salarié/conseiller permet un conseil adapté à la personne**

La co-construction salarié/conseiller permet au salarié :

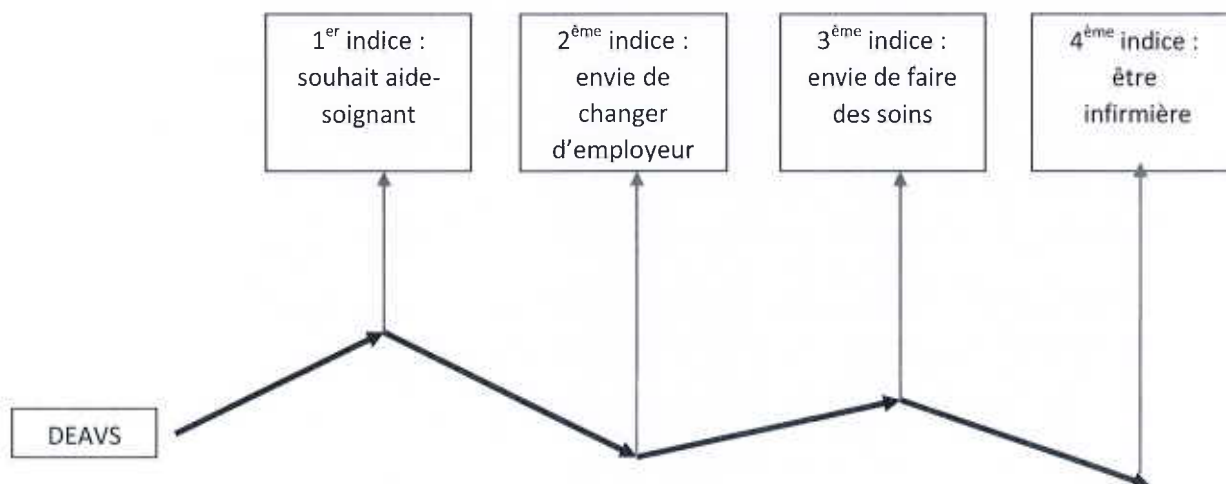
- de faire émerger un projet ou ligne de conduite qui lui corresponde
- d'être en situation de faire des choix et d'élaborer des stratégies

Le déroulement de l'entretien co-construit induit, par les éléments ou indices apportés par le salarié, suite au questionnement du conseiller et aux informations données par ce dernier, une succession de changements de cap, de changements d'aiguillage et de rebonds qui peut transformer considérablement la demande initiale et aboutir à une ou des solutions beaucoup plus adaptées à la personne que ce qu'elle a énoncé au départ.

La co-construction permet au salarié, par le dialogue avec le conseiller, les questions qui lui sont posées et les informations qui lui sont données d'aller là où il n'irait pas seul. La co-construction amène constamment le salarié (et le conseiller qui s'adapte tout au long de l'entretien) à changer la position de « ses curseurs internes » et à modifier « les marges » qu'il s'est construit en réfléchissant seul à son problème. Le schéma ci-dessous matérialise par une ligne brisée les différents changements de direction au cours de l'entretien dont le contenu est donné ci-après. Chaque angle est un indice fourni par le salarié, indice qui va permettre au conseiller de donner d'autres informations ou de proposer d'autres stratégies d'action.

Première demande de la salariée : le DEAVS

- ▶ 1<sup>er</sup> indice : souhait de devenir aide-soignante
- ▶ 2<sup>ème</sup> indice : envie de changer d'employeur
- ▶ 3<sup>ème</sup> indice : envie de faire des soins
- ▶ 4<sup>ème</sup> indice : souhait depuis toujours = être infirmière



***Quelle méthode ou technique utilise le conseiller pour conduire l'entretien impliquant une co-construction avec le salarié ?***

► Le conseiller, par un questionnement établi selon une trame prédéfinie et/ou en saisissant « au vol », par une écoute attentive, les éléments donnés par le salarié, va utiliser les indices fournis et va amener des informations qui vont permettre au salarié de se positionner de nouveau, voire de donner de nouveaux indices. Le dialogue ci-dessous montre comment s'articule les indices suite aux questionnements et à l'information donnée.

► Le conseiller, par sa maîtrise de la connaissance des métiers, du marché de l'emploi, du droit de la formation et de l'offre de formation, apporte au salarié des informations agissantes puisqu'elles peuvent modifier le cours de l'entretien. L'information ne vient pas en seconde partie d'un entretien, après que l'on ait travaillé avec le salarié à l'élaboration d'un projet professionnel, elle est partie intégrante de la co-construction du projet. Les informations données au cours de l'entretien, comme le montre le dialogue ci-dessous, vont aider la personne à définir différentes stratégies, à les hiérarchiser dans le temps. Dans le dialogue qui suit, le conseiller va mobiliser des connaissances sur les métiers du secteur sanitaire et social, sur le marché de l'emploi et les conventions collectives de l'aide à domicile et du service aux personnes, sur le droit de la formation et plus particulièrement sur une connaissance fine des OPACIF et de leurs délais de traitement des dossiers. Le conseiller CEP ne peut envisager mener son entretien sans maîtriser ce type de connaissances, l'information n'étant pas déconnectée de la partie conseil mais faisant partie du conseil. On peut considérer que l'information nourrit le conseil et inversement.

## Déroulement de l'entretien

L'entretien met en présence Mme D, salariée en CDI et aide à domicile dans une société privée de services à la personne et une conseillère CEP. Titulaire du Titre professionnel d'ADV (assistante de vie aux familles) mais considérant qu'elle occupe des fonctions relevant de l'auxiliaire de vie sociale, elle souhaite obtenir un niveau de qualification supérieur. Elle est en poste dans cette entreprise depuis 1an et ½ et est rémunérée, selon elle, de manière satisfaisante.

**Mme D :** Je voudrais obtenir le DEAVS (diplôme d'auxiliaire de vie sociale). J'aimerais avoir un diplôme en rapport avec les tâches que j'effectue actuellement.

**Le conseiller :** Il y a deux manières d'obtenir le DEAVS :

- grâce à votre expérience par la VAE mais vous n'avez pas encore trois ans d'expérience dans la fonction
- par la formation, notamment dans le cadre du CIF si vous souhaitez vous former à votre initiative

Il existe également « la mention complémentaire d'aide à domicile » qui est équivalente au DEAVS et qui peut également être obtenue par la formation ou la VAE. Le contenu est un peu différent et sera peut-être mieux adapté, notamment en VAE. Vous pourrez contacter un point relais conseil pour connaître le contenu du référentiel et voir s'il est adapté.

Le conseiller donne des informations (et donc mobilise des connaissances) :

- sur la VAE et le CIF
- sur les diplômes de l'aide à domicile, et notamment sur la mention complémentaire, peu connue du secteur de l'aide à domicile. Ce diplôme est plus facile à obtenir par la VAE que le DEAVS qui implique de travailler auprès de plusieurs publics, ce qui n'est pas le cas de Mme D.

Le conseiller peut mobiliser cette information car il pratique aussi la fonction de conseiller en VAE.

La personne a deux choix de diplôme dont l'un sera sans doute plus adapté que l'autre à sa situation et évitera peut-être une VAE partielle en cas de choix de ce mode de validation.

Elle sait aussi qu'il existe deux modes d'obtention possible du diplôme et que l'obtention par la VAE doit être différée.

**Le conseiller :** Pourquoi vouloir obtenir un diplôme supérieur puisque vous êtes dans une structure qui ne reconnaît pas la convention collective et que, par ailleurs, le salaire semble vous convenir. Ce n'est donc pas pour le salaire ?

**Questionnement :** Le conseiller pose cette question car il relève quelque chose qui manque de cohérence dans la démarche du salarié ou qui n'est pas exprimé. Si le salaire lui convient, pourquoi vouloir le diplôme ? Besoin de reconnaissance professionnelle ?

La question mobilise de manière implicite sa connaissance de la convention collective (il sait qu'il y a 3 catégories A, B et C dans cette convention qui déterminent le salaire perçu) et sa connaissance des entrees du secteur de l'aide à domicile et du service aux personnes.

**Mme D :** Cette démarche, c'est pour le futur. Je voudrais devenir aide-soignante.

Premier indice donné par la salariée suite au questionnement du conseiller (1<sup>er</sup> angle du schéma de la ligne).

**Le conseiller :** Si votre objectif à terme est d'être aide-soignante, votre diplôme actuel vous donne déjà 3 modules sur les 8 que comporte ce diplôme. Le DEAVS ou la mention complémentaire d'aide à domicile vous en donnerait un de plus. Quelle est la plus-value ? Pourquoi ne pas préparer directement le diplôme d'aide-soignante en CIF ? Savez-vous que vous pouvez intégrer un cursus partiel qui vous dispense du concours et vous permet d'intégrer directement les 3 modules restant ?

L'indice donné par la salariée est déterminant pour la suite de l'entretien. Il permet de comprendre l'objectif réel de la salariée et de lui amener une solution plus directe et peut-être plus adaptée. Au lieu de viser un diplôme qui allonge le parcours, le conseiller en propose une qui le raccourcit. La salariée est en position de faire un autre choix que celui qu'elle imaginait au départ. La technique du questionnement et les informations amenées par le conseiller (connaissance du cursus partiel, connaissance des équivalences et dispenses de modules) modifient le cours de l'entretien et la représentation que la salariée avait en arrivant.

**Le conseiller :** Je voudrais savoir ce qui motive votre envie de devenir aide-soignante ? Qu'avez-vous envie de changer réellement ? Changer d'employeur ou changer de métier ?

**Mme D :** Un peu les deux. Changer d'employeur car l'organisation du travail de la structure et les plannings tels qu'ils sont proposés me font faire trop de kilomètres non payés...et aussi...

**Le conseiller :** Et aussi ?...

**Mme D :** L'employeur n'est pas très correct avec les salariés et je vais maintenant au travail la boule au ventre.

**Le conseiller :** Combien de temps pensez-vous pouvoir encore rester dans l'entreprise ? Un an, davantage ?

**Mme D :** Un an maximum. Je suis d'ailleurs prête à démissionner s'il le faut.

**Le conseiller :** Pourquoi ne pas changer d'employeur tout simplement. Le diplôme que vous avez est très demandé par les associations d'aide à domicile. Pourquoi vouloir être aide-soignante ?

**Mme D :** Parce que j'aime davantage les soins que les tâches ménagères.

Le conseiller a posé la question de ce qui motive réellement la démarche car il arrive très fréquemment que le salarié veuille changer de profession alors qu'il veut en fait changer d'employeur. Cette question amène le salarié à réfléchir à ce qui pose réellement problème et à faire le tri. Le salarié pose souvent le problème qu'il rencontre de manière globale. Le questionnement du conseiller permet de sérier chaque élément du problème. Le métier ne vous convient plus ? Qu'est-ce qui pose problème, le salaire, les horaires, le temps de travail, l'ambiance, l'ennui, un problème de santé ? Cette question est très importante pour la suite de l'entretien. Si le problème est l'employeur, l'entretien peut évoluer vers de la technique de recherche d'emploi (aide à l'élaboration du CV, de la lettre de motivation, recherches d'entreprise). Tandis que s'il s'agit du métier, la solution relève plutôt de la formation.

**2<sup>ième</sup> et 3<sup>ième</sup> indices donnés par Mme D suite au questionnement du salarié.** Mme D veut changer d'employeur mais veut aussi faire du soin et non plus du ménage, ce qui exclut l'aide à domicile où les salariées sont toujours polyvalentes. Ces deux indices sont très importants à aussi puisqu'ils vont amener le conseiller à faire d'autres propositions et à établir avec la salariée d'autres stratégies.

**Le conseiller :** Compte-tenu de ce que vous me dites, vous pourriez opter pour quatre solutions possibles qui peuvent à plus ou moins long terme vous permettre de devenir aide-soignante.

*Solution n°1 :* faire un CIF car l'OPACIF dont dépend votre entreprise peut traiter votre demande dans l'année, même si un dossier sur trois seulement est accepté

*Solution n°2 :* changer d'employeur et rejoindre une association d'aide à domicile en CDI. Par contre, ces dernières dépendent d'un OPACIF dont les délais pour obtenir un CIF sont d'au moins 2 ans

*Solution n°3 :* changer d'employeur et rejoindre une association d'aide à domicile qui peut vous proposer des CDD d'une durée cumulée de 4 mois et demander un CIF/CDD. Même si l'employeur est le même, donc dépend du même OPACIF, le CIF/CDD est un dispositif qui est traité dans l'année.

*Solution n°4 :* candidater dans une maison de retraite. Le diplôme ADVF est également très prisé par ces structures qui pourront vous prendre en remplacement d'ASH faisant fonction d'aide-soignante. Les remplacements pouvant se succéder pendant plusieurs mois, vous pourriez passer, pendant ce temps, le concours d'aide-soignante financé par le Conseil Régional (votre diplôme vous dispensant de l'oral) ou à terme préparer une VAE d'aide-soignante, sachant que 3 modules sur 8 sont déjà validés.

Ce qui pourrait être envisagé, c'est d'opter pour les solutions 2, 3 ou 4 si la première ne fonctionne pas dans l'année, en cas de refus de prise en charge de l'OPACIF ou de non acceptation dans une école, les personnes retenues en cursus partiel étant peu nombreuses.

En cas de démission, si vous deviez réellement en arriver là, vous pourriez retrouver vos droits à l'allocation chômage si vous travaillez 91 jours ou 3 mois. Avant d'envisager la démission, vous pouvez aussi proposer à votre employeur une rupture conventionnelle.

**Propositions du conseiller :** l'objectif est de permettre à la salariée de faire des choix qui lui correspondent. Les différentes questions posées par le conseiller ont donné des indices qui l'amènent à faire la synthèse de la situation et à faire des propositions. Le problème étant ici, et l'employeur, et le métier, les propositions sont faites de manière à résoudre les deux. Le conseiller ne choisit rien, il propose en fonction des indices donnés par la salariée et en fonction de ses connaissances de la formation continue.

**Informations données par le conseiller et connaissances mobilisées :**

- ▶ connaissance des dispositifs CIF/CDI et CIF/CDD
- ▶ connaissances des délais d'attente des OPACIF
- ▶ connaissance des associations du secteur et de leur besoins en recrutement
- ▶ connaissance à minima du droit du travail (rupture conventionnelle) et du système d'allocations chômage

Les informations données ici sont, encore une fois, totalement agissantes. Maîtrisées, elles permettent au conseiller « d'être homme/femme orchestre » et de « jongler » avec les dispositifs pour être force de propositions et bâtir avec la personne des stratégies adaptées.

**Le conseiller :** Je voulais vous poser une question : pourquoi vous être formée au diplôme d'ADVF si votre souhait était plutôt le soin.

**Mme D :** En fait, depuis toujours, j'aurais voulu être infirmière mais ma famille m'a peu poussée à faire des études, je n'ai pas eu le Bac et ça s'est arrêté là.

**Le conseiller :** Vous pourrez peut-être parvenir à terme à votre objectif de départ. Lorsque vous serez titulaire du diplôme d'aide-soignante depuis trois ans, vous pourrez également vous présenter au concours d'infirmière même sans avoir le Bac. Mais vous reviendrez me voir à ce moment-là !!!

**Le conseiller :** Que pensez-vous de ces différentes possibilités ?

**Mme D :** Ca me rassure de savoir que je ne suis pas bloquée. J'avais l'impression en venant ici que je ne pouvais rien faire. J'ai cherché sur internet, j'ai trouvé des choses, mais pas de solutions. Je vais opter pour le CIF dans un premier temps chez cet employeur et je tenterai les autres solutions si mon dossier est refusé. Je ne manque pas de solutions !

**Le conseiller :** Je crois que cela fait déjà beaucoup d'informations à intégrer. Je vais les écrire schématiquement sur une **feuille (feuille de route)** et je vais vous faire une **ligne du temps** qui vous indiquera les différentes dates importantes pour votre dossier CIF. Vous pourrez lire cela à tête reposée à la maison et me rappeler si besoin. Je vous donne également un document détaillé sur le CIF avec modèle d'autorisation d'absence, conseil pour la lettre de motivation, etc...

**Nouvel indice de Mme D.** Son souhait depuis toujours est de devenir infirmière.

**Questionnement du conseiller :** pourquoi cette question ? Parce que quelque chose restait encore une fois non expliqué, incohérent. Pourquoi s'être formé à ce diplôme au lieu de passer directement celui d'aide-soignante ?

**Information mobilisée :** connaissance du métier d'infirmière et des conditions d'accès au métier. Suite à l'indice donné et à sa connaissance du métier d'infirmière, le conseiller donne à la salariée la possibilité de se projeter dans le temps et d'entrevoir la réalisation de ce qui la motive depuis longtemps.

- Point fait par le conseiller pour connaître la position du salarié à l'issue de l'entretien, car le salarié peut être très vite captif de la parole du conseiller. Il faut lui laisser la possibilité, en fin d'entretien, de ne pas valider les propositions.

- Document reformulant les solutions proposées et ligne du temps pour permettre à la personne de situer dans le temps les différentes démarches à faire.

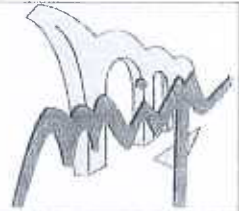
## Résumé de la feuille de route remise au salarié



MIP (Point Relais Conseil en Evolution Professionnelle)

4 promenade des Cordeliers  
BP 133  
71500 LOUHANS

☎ 03.85.76.08.25.  
mip.louhans@wanadoo.fr  
www.mip-louhans.asso.fr



### CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE FEUILLE DE ROUTE

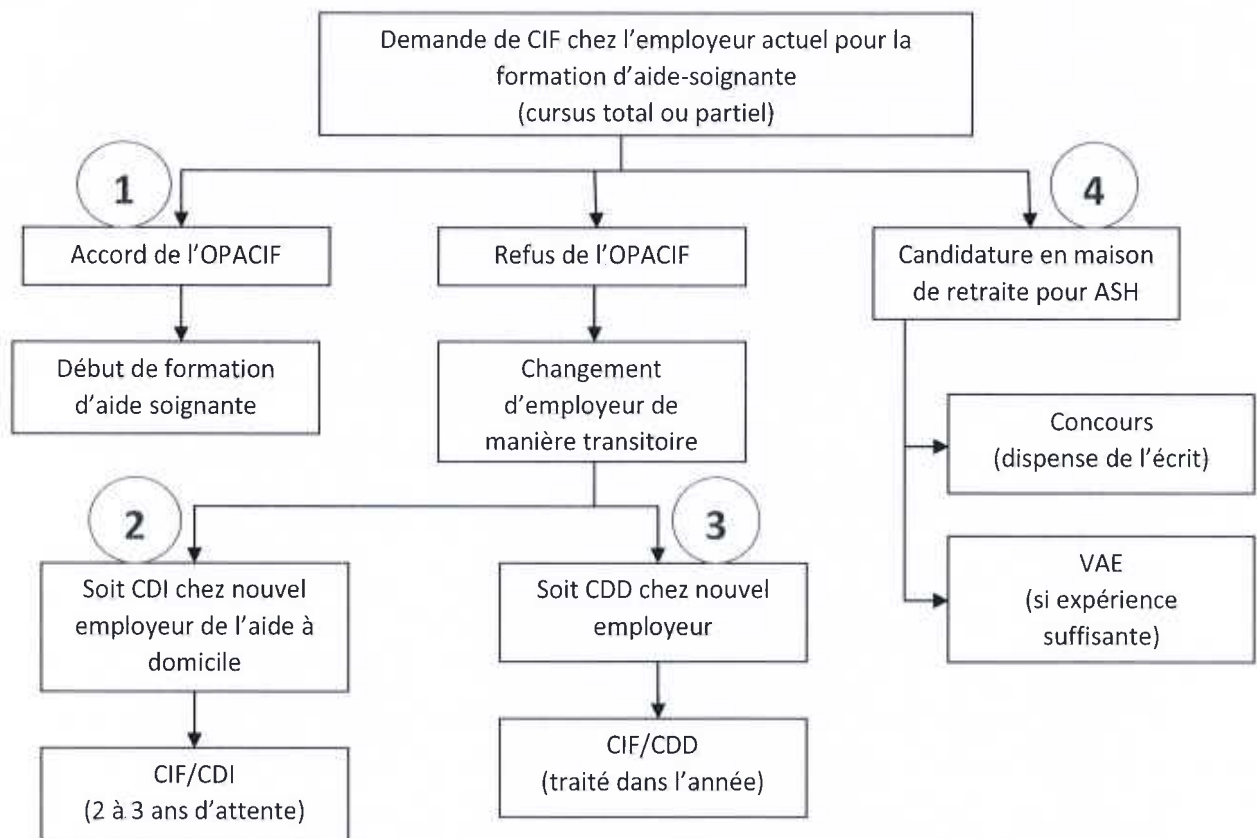
Reçu(e) par :

Date du 1<sup>er</sup> entretien : / / 2014

Compteur DIF :

Documents remis : Ligne du temps + document sur le CIF

Demande initiale, contexte de la demande, projet à l'issue du CEP :



La schématisation proposée par le conseiller permet aux co-contractants de s'entendre sur le contenu de l'entretien. Par sa reformulation, elle permet au conseiller de voir ce que valide la salariée et elle permet à la salariée de se projeter dans le temps et de repartir avec un document qui lui servira à revivre le déroulement de l'entretien.

La co-construction aura permis de progresser par ouvertures successives, par propositions de choix, enrichies par les informations ciblées apportées par le conseiller, informations agissantes qui nourrissent de leur contenu chacune des ouvertures.



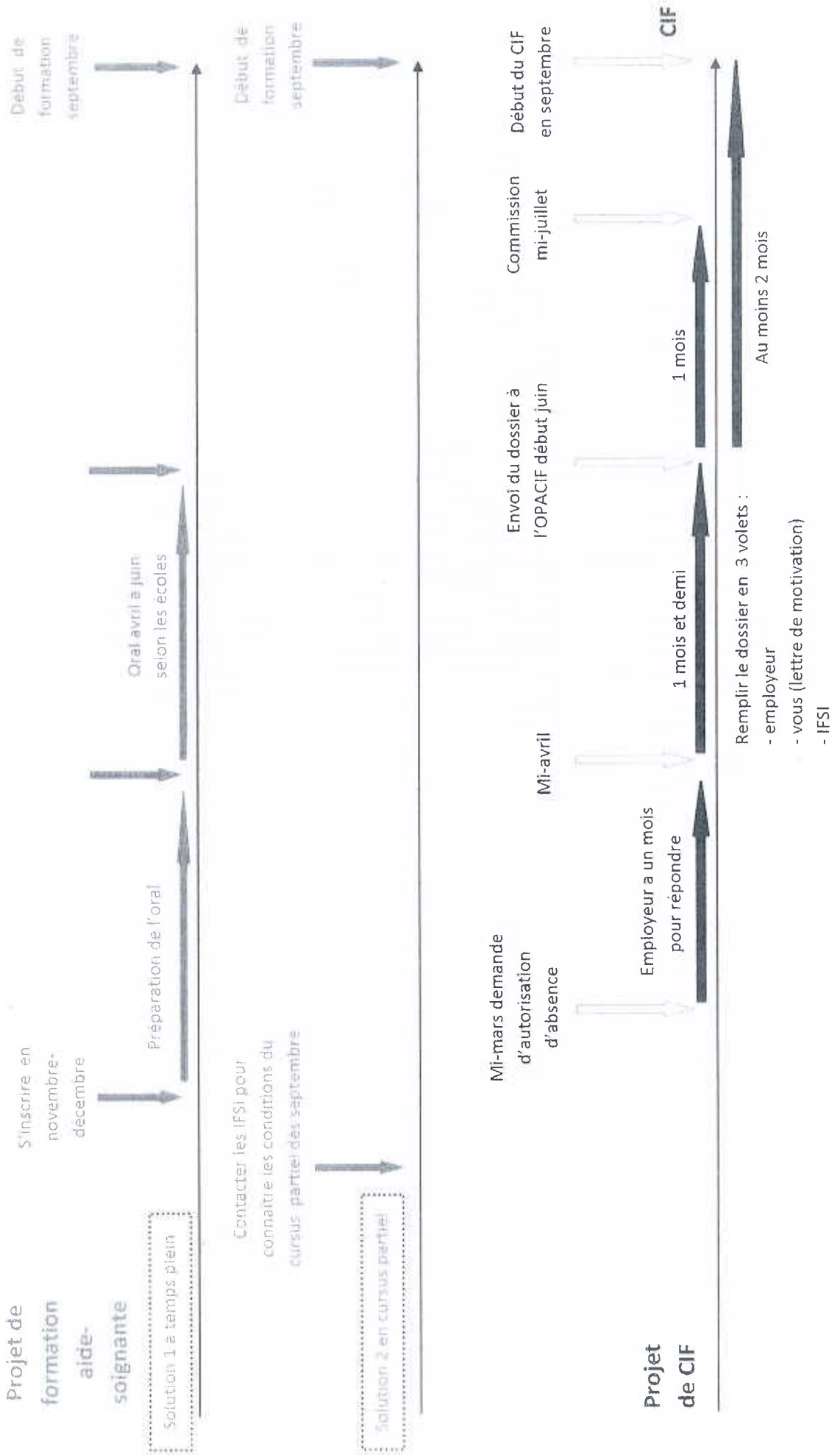
4 promenade des Cordeliers - BP 133 - 71500 LOUHANS  
 ☎ 03.85.76.08.25  
 www.mip-louhans.asso.fr

## « Ligne du temps »

16/06/2014



Bourgogne  
 conseil régional



# Questions d'Ecodocs à... Nathalie Cœur, directrice de la MIP de Louhans

le 20/10/2014 à 10:14 | Jean-Marc Chevassus-Clément



Nathalie Cœur, directrice de la MIP de Louhans

**La Mission d'information professionnelle (MIP) de la Bresse et du Tournugeois est une association intégrée dans le réseau MIFE de Bourgogne dont le rôle est d'informer les publics sortis du système scolaire concernant les métiers, les formations et la VAE (validation des acquis de l'expérience). Le Conseil régional lui a confié cette tâche de "conseil en évolution professionnelle" depuis le 1er janvier 2013. Nathalie Cœur, directrice de la MIP de Louhans, en précise les contours.**

## **En quoi consiste le "conseil en évolution professionnelle" ?**

« Il consiste à informer et orienter un public de salariés (CDI, CDD, Intérim), de fonctionnaires, d'emplois d'avenir. Il s'agit de comprendre et d'analyser les besoins de ce public pour l'amener à réfléchir, dans de bonnes conditions, sur la pertinence d'un changement d'orientation et sur les différents dispositifs de formation. L'idée est que les salariés disposent d'interlocuteurs privilégiés pour être bien informés sur les évolutions possibles. »

## **Concrètement, comment se dispense cette information ?**

« Nous accordons un, voire deux entretiens, avec les personnes qui nous consultent pour confronter leur projet à la réalité du métier envisagé et du marché de l'emploi. L'intérêt est de prendre de la distance et de développer une vision globale en amenant le salarié à réfléchir sur sa situation professionnelle afin qu'il puisse trier et clarifier les motifs de sa démarche. Nous regardons ensemble les métiers existants, les caractéristiques – car il faut prendre également en compte les changements sur la vie personnelle et familiale du salarié qu'implique la démarche – les formations et leur financement. Cela aboutit à la définition d'une feuille de route qui reprend toutes les étapes que la personne devra suivre. »

## **Et quel bilan en faites-vous ?**

« Nous avons reçu près de 200 personnes sur une année, la réorientation est motivée pour 26 % par des problèmes de santé et d'inaptitude sur un poste, 23 % par un souhait d'évolution professionnelle, 36 % par un changement de métier et 9 % par la souffrance au travail. 81 % des salariés reçus étant en CDI, nous constatons surtout que les démarches ne sont pas du tout liées à la précarité de l'emploi. »

***Le Dossier Documentaire de l'UODC***

**Le travail de Conseil en Evolution Professionnelle**

Une valse à quatre temps

**- Partie III -**

▪ **Le CEP : analyses complémentaires** ..... pp. 45-80

- Le Conseil en évolution professionnelle : enjeux et perspectives  
André Chauvet, *Site web André Chauvet conseil* ([www.andrechauvetconseil.com](http://www.andrechauvetconseil.com)), 2014
- Le conseil en évolution professionnelle  
Créfor Haute-Normandie, Point d'actualité sur la formation continue et l'emploi, hors-série n°8,  
*Site web Créfor Haute-Normandie* (<http://infodoc.crefor-hn.fr>), mars 2014
- Conseil en évolution professionnelle : quel impact sur le bilan de compétences ?  
Nicolas Deguerry, *Site web Orientactuel* (<http://orientactuel.centre-info.fr>), 2014
- Le Conseil en évolution professionnelle, regard d'une praticienne en orientation  
Alice Vielajus, *Site web Les pratiques de la formation* ([www.pratiques-de-la-formation.fr](http://www.pratiques-de-la-formation.fr)), avril 2014
- Conseil en évolution professionnelle : l'UNML propose un outil d'appui aux réflexions territoriales  
*Site web UNML* ([www.unml.info](http://www.unml.info)), novembre 2014
- Pour Philippe Dole, « Le conseil en évolution professionnelle est un enjeu considérable »  
*Site web Orientation Pays-de-la-loire*, ([www.orientation-paysdelaloire.fr](http://www.orientation-paysdelaloire.fr)), janvier 2015
- La valeur formative du travail : preuves et pratiques  
Valérie Grasset-Morel, *Site web Débat Formation* ([www.debatformation.fr](http://www.debatformation.fr)), novembre 2014

# POINT D'ACTUALITÉ SUR LA FORMATION CONTINUE & L'EMPLOI

Le Conseil en évolution professionnelle

**Hors-série #8**  
**Mars 2014**

# SOMMAIRE

La genèse .....	3
Le Groupe de concertation multipartite : expertise sur la mise en œuvre du CFP et du CEP .....	9
Projet de cahier des charges du Conseil en évolution professionnelle .....	11
Des expériences de Conseil en évolution professionnelle .....	16
L'implication des acteurs du Conseil en évolution professionnelle .....	18
Revue d'actualité .....	19

L'ensemble des documents signalés sont consultables au centre de documentation du Crefor

Conception-réalisation : **Emmanuel CHRISTAIN**

*La Grande conférence sociale de juillet 2012 avait inscrit, dans sa feuille de route, une négociation interprofessionnelle sur la sécurisation de l'emploi, pour apporter des solutions nouvelles à quatre grands défis du marché du travail : la lutte contre la précarité du travail, l'anticipation des mutations économiques, la recherche de solutions collectives pour sauvegarder l'emploi, la refonte des procédures de licenciement collectif.*

*L'accord national interprofessionnel conclu le 11 janvier 2013, à l'issue de cette négociation, répond à ces défis de façon globale.*

*La loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi traduit l'équilibre de l'accord du 11 janvier et les engagements des signataires.*

*Parmi les évolutions dont elle est porteuse, on trouve la création de nouveaux droits individuels pour les salariés qui intègre le compte personnel de formation (CPF) auquel est adjoint le Conseil en évolution professionnelle (CEP).*

*La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale issue de l'Ani du 14 décembre 2013 en précise les contours.*

## **Le cheminement du Conseil en évolution professionnelle (CEP) dans les textes**

---

### **L'ANI du 11 janvier 2013**

**Titre II – Renforcer l'information des salariés sur les perspectives et les choix stratégiques de l'entreprise pour renforcer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences**

#### **Article 16 - Création d'un Conseil en évolution professionnelle**

*Pour permettre l'accès de tous les salariés, notamment des salariés des TPE PME, à un conseil en évolution professionnelle, en dehors de l'entreprise, une offre de service d'accompagnement claire, lisible et de proximité est proposée aux salariés, visant l'évolution et la sécurisation professionnelle.*

*Cette information/conseil doit permettre au salarié :*

- d'être mieux informé sur son environnement professionnel (évolution des métiers sur les territoires...),
- de mieux connaître ses compétences, pouvoir les valoriser et identifier les compétences nécessaires à acquérir,
- de repérer des offres d'emploi adaptées à ses compétences.

*Pour assurer l'effectivité de ce droit au conseil à l'évolution professionnelle, tout salarié bénéficie :*

- de la possibilité d'utiliser son compte personnel de formation pour accéder à ce conseil en évolution professionnelle,
- d'un droit à l'information sur l'existence de ce service et sur les possibilités d'y accéder.

*Pour que tous les salariés puissent effectivement accéder à ce service, il devra être proposé sur chaque territoire, grâce à la coordination des opérateurs publics et paritaires existants sur l'orientation, la formation et l'emploi.*

*L'articulation avec les pouvoirs publics et les dispositifs tels que le service public de l'orientation, devra être discutée avec l'ensemble des interlocuteurs concernés, notamment dans le cadre du débat sur la décentralisation.*

*Dans l'attente, et dans l'objectif d'assurer la réelle effectivité de ce service, les partenaires sociaux s'engagent à entamer, dans les deux mois de l'entrée en vigueur de l'accord, un travail avec les opérateurs paritaires qui participent aux réseaux d'accueil des publics salariés, notamment les Fongecif et l'APEC.*

ANI du 11 janvier 2013 : [http://direccte.gouv.fr/IMG/pdf/ANI\\_securisation\\_de\\_l\\_emploi-2.pdf](http://direccte.gouv.fr/IMG/pdf/ANI_securisation_de_l_emploi-2.pdf)

La loi du 14 juin 2013 entérine la création du compte personnel de formation et du Conseil en évolution professionnelle

Les dispositions relatives à la formation professionnelle figurant dans l'accord national interprofessionnel du 11 janvier traduisent l'importance croissante que les partenaires sociaux accordent à l'objectif de sécuriser les parcours professionnels au moyen d'une formation adaptée à l'évolution de l'environnement professionnel et aux parcours personnels.

(...) le compte personnel de formation est un droit individuel d'initiative de formation, ouvert à tous les actifs et défini en fonction de leurs besoins. Ce droit individuel se voit assorti de garanties collectives au nombre desquelles figure un dispositif d'accompagnement, le Conseil en évolution professionnelle.

(...) La loi établit un lien entre l'existence d'un droit et l'accompagnement de son titulaire, comme le montre la création conjointe du Conseil en évolution professionnelle.

(...) L'accompagnement proposé par le Conseil en évolution professionnelle est indissociable du droit d'initiative renforcé par le compte personnel de formation.

*Source : Rapport n° 847 tome1 sur le projet de loi relatif à la sécurisation de l'emploi, 27 mars 2013*

### **La transposition de l'ANI dans la loi du 14 juin 2013**

La loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi intègre

#### **• le compte personnel de formation**

Le chapitre 1er du Titre 1er du Livre 1er de la sixième partie du Code du travail consacré aux *Objectifs et contenu de la formation professionnelle* est complété par l'article 5 de la loi.

L'article L. 6111-1 est complété par la phrase suivante :

*« [La formation professionnelle tout au long de la vie] constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés. »*

et les alinéas suivants :

*« Afin de favoriser son accès à la formation professionnelle tout au long de la vie, chaque personne dispose dès son entrée sur le marché du travail, indépendamment de son statut, d'un compte personnel de formation. Le compte personnel de formation est comptabilisé en heures et mobilisé par la personne lorsqu'elle accède à une formation à titre individuel, qu'elle soit salariée ou demandeuse d'emploi. Il est intégralement transférable en cas de changement ou de perte d'emploi et ne peut en aucun cas être débité sans l'accord exprès de son titulaire. **Le service public de l'orientation mentionné à l'article L. 6111-3 est organisé pour assurer l'information, le conseil et l'accompagnement des personnes qui envisagent de mobiliser leur compte personnel de formation.** Le compte est alimenté :*

*1° Chaque année selon les modalités prévues aux articles L. 6323-1 à L. 6323-5 ;*

*2° Par des abondements complémentaires, notamment par l'Etat ou la région, en vue de favoriser l'accès à l'une des qualifications mentionnées à l'article L. 6314-1, en particulier pour les personnes qui ont quitté le système scolaire de manière précoce ou qui, à l'issue de leur formation initiale, n'ont pas obtenu de qualification professionnelle reconnue.*

*Peuvent être mobilisés en complément du compte les autres dispositifs de formation auxquels son titulaire peut prétendre. »*

## • le Conseil en évolution professionnelle

Sur la base de l'article 16 de l'accord du 11 janvier, l'article 5 de la loi crée l'article L. 6314-3 au sein du chapitre IV du Titre 1er du Livre III de la sixième partie du Code du travail relatif au *Droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelles*.

*« Tout salarié bénéficie d'un conseil en évolution professionnelle dont l'objectif prioritaire est d'améliorer sa qualification. Cet accompagnement, mis en œuvre au niveau local dans le cadre du service public de l'orientation prévu à l'article L. 6111-3, lui permet :*

*1° D'être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;*

*2° De mieux connaître ses compétences, de les valoriser et d'identifier les compétences utiles à acquérir pour favoriser son évolution professionnelle ;*

*3° D'identifier les emplois correspondant aux compétences qu'il a acquises ;*

*4° D'être informé des différents dispositifs qu'il peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle.*

*Chaque salarié est informé, notamment par son employeur, de la possibilité de recourir à cet accompagnement. »*

*Consulter la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi*

## L'ANI du 14 décembre 2013

### **Titre II. Soutien des branches professionnelles aux entreprises pour dynamiser leur compétitivité en développant les compétences et les qualifications de leurs salariés**

*Article 10. Observatoire prospectif des métiers, des qualifications et des compétences*

*(...) Les Commissions Paritaires Nationales pour l'Emploi (CPNE) identifient, parmi les informations produites par les OPMQC, celles ayant vocation à être rendues publiques sous une forme adaptée, pour permettre aux jeunes et à leurs familles, aux demandeurs d'emploi, aux salariés et aux entreprises ainsi qu'au service public régional de l'orientation aux réseaux mettant en œuvre le Conseil en évolution professionnelle, de connaître les secteurs professionnels concernés, les métiers et leurs évolutions prévisibles.*

### **Titre III - Sécuriser les parcours tout au long de la vie professionnelle grâce au compte personnel de formation**

#### **Chapitre 6 - Mobilisation du compte personnel de formation par le demandeur d'emploi**

*Article 20. Les règles de mobilisation du compte personnel de formation par les demandeurs d'emploi doivent leur permettre de faciliter et d'accélérer leur accès à la formation pour retrouver un emploi.*

*(...)Le demandeur d'emploi peut s'appuyer sur le Conseil en évolution professionnelle défini au titre V du présent accord pour conforter son projet professionnel.*

### **Titre V. Conseil en évolution professionnelle**

*Article 32.*

*Toute personne peut bénéficier, à titre gratuit, d'un conseil en évolution professionnelle dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à son départ en retraite, quel que soit son statut.*

*Ce conseil doit permettre à chaque personne de mieux identifier ses aptitudes ou compétences professionnelles et l'aider dans son orientation professionnelle.*

*Son objectif est de favoriser l'élaboration et la conduite d'un projet professionnel, que ce projet nécessite ou pas la mise en œuvre d'une formation ou que cette formation soit mise en œuvre ou non dans le cadre du compte personnel de formation. Il doit contribuer au repérage des personnes confrontées à des situations d'illettrisme ou au manque de savoirs de bases.*

*Afin de préciser les modalités de mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle, un cahier des charges est défini par les partenaires sociaux, l'État et les conseils régionaux au niveau national. Au niveau régional, ces derniers veillent à ce que son application conduise à la constitution ou au renforcement d'un partenariat territorial effectif entre les différents acteurs accrédités à ce titre. Le Conseil en évolution professionnelle permet au salarié et au demandeur d'emploi :*

*- d'être informé des différents dispositifs qu'il peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle ;*

- de mieux connaître ses compétences, de les valoriser et d'identifier les compétences utiles à acquérir pour élaborer puis conduire son projet et favoriser ainsi son évolution professionnelle ;
- d'être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers aux niveaux régional et national ;
- d'identifier les emplois correspondant aux compétences et qualifications qu'il a acquises ;
- de disposer d'une information complète sur les possibilités de formation existante aux niveaux régional, si possible par bassin d'emploi, et national.

À cette fin, les réseaux en charge du Conseil en évolution professionnelle ont accès à l'ensemble de l'offre de formation nationale et du territoire afin de faciliter l'information et la validation de projet de formation, qu'ils mobilisent ou non le compte personnel de formation. Ils ont également accès aux données utiles sur le marché de l'emploi du territoire, par secteur, fournis par les observatoires et services d'études des branches, des régions ou du service public de l'emploi.

Ce conseil est mis en œuvre au niveau local sur la base d'un service de proximité et de services à distance communs ou coordonnées entre les opérateurs, dans le respect d'un cahier des charges élaboré conjointement par le CPNFPE, l'État et les conseils régionaux.

Le cahier des charges permet notamment :

- de garantir un maillage territorial permettant à chaque personne d'accéder à un service de conseil et d'accompagnement à proximité de son lieu de vie ou de travail ;
- de renforcer la cohérence des informations accessibles aux conseillers et aux personnes qui les sollicitent ;
- de renforcer la professionnalisation des pratiques de conseil et d'accompagnement.

Le bénéficiaire doit pouvoir accéder à l'information utile à l'élaboration de son projet, dans le respect de la confidentialité de ce dernier, sans multiplier les sollicitations auprès de différents prestataires.

ANI du 14 décembre 2013 : <http://www.emploi.gouv.fr/files/files/ANIformation14decembre2013.doc.pdf>

## **La transposition de l'ANI dans la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**

Adopté en Conseil des ministres le 22 janvier 2014, le projet de loi relatif à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a été voté définitivement par les députés et les sénateurs les 26 et 27 février 2014. Son article premier, qui pose les principes et modalités essentielles de fonctionnement du CPF (compte personnel de formation) a été examiné en commission des Affaires sociales de l'Assemblée nationale le 29 janvier, puis en première lecture à l'Assemblée le 6 février.

Le Sénat a définitivement adopté, jeudi 27 février 2014, le projet de loi, dans sa version issue de la CMP (commission mixte paritaire) réunie le 24 février, par 188 voix pour et 133 contre. Après le vote de l'Assemblée nationale la veille, le projet de loi est ainsi définitivement adopté par le Parlement après un examen mené en quatre semaines, selon une procédure accélérée. La nouvelle loi est publiée au Journal officiel n° 55 du 6 mars 2014.

L'article 22 consacré au **Service public de l'orientation** et au **Conseil en évolution professionnelle** vise à faire de la région un chef de file en matière d'orientation, au regard de sa compétence de droit commun en matière de formation professionnelle des jeunes et des adultes à la recherche d'un emploi ou d'une nouvelle orientation professionnelle.

La loi précise aussi les contours du Conseil en évolution professionnelle créé par la loi du 14 juin 2013. Une concertation quadripartite associant l'État, les régions, les organisations syndicales et patronales a en effet permis depuis lors de préciser les contours de ce conseil, ouvert à tous les actifs, qui sera mis en œuvre par au moins cinq réseaux nationaux de conseil et les acteurs régionaux désignés, dans le cadre du service public régional de l'orientation.

Les dispositions générales définissant la formation professionnelle sont prévues par le chapitre 1er du titre 1er du Livre 1er de la sixième partie du code du travail. La formation professionnelle tout au long de la vie, qui est une obligation, « s'exerce avec le compte personnel de formation et prend appui sur un service public de l'orientation ».

D'ailleurs dans le chapitre 1er et dans les titres du livre premier de la sixième partie du code du travail, les mots « de la formation professionnelle » sont remplacés par les mots « de la formation et de l'orientation professionnelles ».

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>

## • Le Service public de l'orientation

Le chapitre 1er du Titre 1er du Livre 1er de la sixième partie du Code du travail consacré aux *Objectifs et contenu de la formation et de l'orientation professionnelles* est donc complété par l'article 22 de la loi

Une section 1 intitulée « La formation professionnelle tout au long de la vie » et une section 2 intitulée « L'orientation professionnelle tout au long de la vie » sont insérées.

L'article L. 6111-3 est complété par les alinéas suivants :

*« L'État et les régions assurent le service public de l'orientation tout au long de la vie.*

*« L'État définit, au niveau national, la politique d'orientation des élèves et des étudiants dans les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur. Avec l'appui, notamment, des centres publics d'orientation scolaire et professionnelle et des services communs internes aux universités en charge de l'accueil, de l'information et de l'orientation des étudiants mentionnés, respectivement, aux articles L. 313-5 et L. 714-1 du code de l'éducation, il met en œuvre cette politique dans ces établissements scolaires et d'enseignement supérieur et délivre à cet effet l'information nécessaire aux élèves et aux étudiants.*

*« La région coordonne les actions des autres organismes participant au service public régional de l'orientation ainsi que la mise en place du Conseil en évolution professionnelle, assure un rôle d'information et met en place un réseau de centres de conseil sur la validation des acquis de l'expérience.*

*« Les organismes consulaires participent au service public régional de l'orientation.*

*« Une convention annuelle conclue entre l'État et la région dans le cadre du contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles prévu au I de l'article L. 214-13 du code de l'éducation détermine les conditions dans lesquelles l'État et la région coordonnent l'exercice de leurs compétences respectives dans la région. »*

De plus le premier alinéa de l'article L. 6111-5 est ainsi rédigé :

*« Sur le fondement de normes de qualité élaborées par la région à partir d'un cahier des charges qu'elle arrête, peuvent être reconnus comme participant au service public régional de l'orientation tout au long de la vie les organismes qui proposent à toute personne un ensemble de services lui permettant : ».*

## • Le Conseil en évolution professionnelle

Une section 3 intitulée « le conseil en évolution professionnelle » est créée.

*« Art. L. 6111-6. – Toute personne peut bénéficier tout au long de sa vie professionnelle d'un conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel. Ce conseil gratuit est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation mentionné à l'article L. 6111-3.*

*« Le conseil accompagne les projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires. Il facilite l'accès à la formation, en identifiant les qualifications et les formations répondant aux besoins exprimés et les financements disponibles, et il facilite le recours, le cas échéant, au compte personnel de formation.*

*« L'offre de service du conseil en évolution professionnelle est définie par un cahier des charges publié par voie d'arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle. Cette offre prend notamment en compte l'émergence de nouvelles filières métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique.*

*« Le conseil en évolution professionnelle est assuré par les institutions et organismes mentionnés au 1° bis de l'article L. 5311-4 [Cap emploi] et aux articles L. 5312-1 [Pôle emploi], L. 5314-1 [Missions locales] et L. 6333-3 [Opacif], par l'institution en charge de l'amélioration du fonctionnement du marché de l'emploi des cadres créée par l'accord national interprofessionnel du 12 juillet 2011 relatif à l'association pour l'emploi des cadres [Apec], ainsi que par les opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles mentionné à l'article L. 6123-3*

En créant un **Conseil en évolution professionnelle**, les partenaires sociaux relèvent de nouveau les limites du **bilan de compétences** créé par la loi n° 91-1405 du 31 décembre 1991 relative à la formation professionnelle et à l'emploi.

Tout au long des années 2000, les différents accords nationaux interprofessionnels relatifs à la formation ont tenté de pallier ces carences en proposant de nouveaux dispositifs d'information et de bilan mieux adaptés à l'objectif de sécurisation des parcours.

L'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 visait à « *permettre à chaque salarié d'être acteur de son évolution professionnelle grâce aux entretiens professionnels dont il bénéficie ou aux actions de bilan de compétences ou de validation des acquis de l'expérience auxquelles il participe* ».

Cet accord souhaite qu'un « **passerport formation** et les travaux de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de sa branche professionnelle (permettent) à chaque salarié d'être en mesure d'élaborer et de mettre en œuvre un projet professionnel(...) »

La création d'un **bilan d'étape professionnel** a été demandée par les accords du 11 août 2008 relatif à la modernisation du marché du travail et du 14 novembre 2008 relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Les partenaires sociaux envisageaient un bilan nettement distinct de l'entretien annuel d'évaluation qui ne serait pas nécessairement réalisé dans l'entreprise.

L'article 12 de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a défini ce bilan d'étape professionnel comme « un diagnostic réalisé en commun par le salarié et son employeur (devant permettre au salarié d'évaluer ses capacités professionnelles et ses compétences et à son employeur de déterminer les objectifs de formation du salarié ». L'entretien est réservé aux salariés disposant de deux ans d'ancienneté et sa périodicité est fixée à cinq ans.

La loi en a renvoyé les conditions d'application à la négociation collective qui n'a pas abouti.

En complément du bilan d'étape professionnel, la loi du 24 novembre 2009 prévoit la création d'un « *passerport orientation-formation* », « *mis à disposition de toute personne* » et qui serait notamment alimenté par les conclusions du bilan d'étape professionnel.

Ce dispositif n'a pas pu entrer en vigueur ; la loi renvoyant à un décret dont le projet a reçu en avril 2010 un avis négatif du Conseil d'État.

Il ne subsiste plus aujourd'hui du projet initial qu'un site internet, financé par les partenaires sociaux, présentant un modèle de document que chacun est libre d'imprimer pour y indiquer sa propre perception de son expérience et de ses compétences. [site internet : <http://www.passeportformation.eu>]

La loi du 24 novembre 2009 a créé un **délégué à l'information et à l'orientation (DIO)** chargé de mettre en place « *un service dématérialisé gratuit et accessible à toute personne* » permettant de « *disposer d'une première information et d'un premier conseil personnalisé en matière d'orientation et de formation professionnelles* » et « *d'être orienté vers les structures susceptibles de lui fournir les informations et les conseils nécessaires à sa bonne orientation professionnelle* ». [site internet [www.orientation-pour-tous.fr](http://www.orientation-pour-tous.fr)]

Selon un rapport de l'IGAS, ce site n'a pas apporté de réelle valeur ajoutée et, surtout, n'a pas permis d'accroître la fréquentation<sup>1</sup>.

Selon la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, le DIO perd la charge de la mise en place de ce service. Il semble donc appelé à disparaître.

---

<sup>1</sup> Inspection générale des affaires sociales, « Le service public de l'orientation : état des lieux et perspectives dans le cadre de la prochaine réforme de décentralisation », janvier 2013

## Le Groupe de concertation multipartite : expertise sur la mise en œuvre du CFP et du CEP

---

Conformément à la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi, « une concertation est engagée avant le 1er juillet 2013 entre l'Etat, les régions et les organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel sur la mise en œuvre du compte personnel de formation. »

Ainsi une concertation multipartite, ou quadripartite, est menée entre l'État, représenté par les ministères du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social et celui de l'Éducation nationale, les régions représentées par l'ARF (Association des régions de France) et les huit organisations syndicales et patronales interprofessionnelles représentatives au niveau national.

Une lettre de mission transmise mardi 23 juillet 2013 par Michel Sapin à Jean-Marie Marx, le directeur général de l'Apec, appelé à présider ce groupe multipartite, précise les attentes du ministre du Travail et cadre le champ d'action de ce groupe.

Cette lettre de mission rappelle que ce groupe multipartite a été mis en place « parallèlement » à la préparation de la négociation interprofessionnelle sur la formation professionnelle qui s'ouvrait en septembre 2013.

L'objectif initial du groupe était de « compléter les conditions de mise en œuvre et de financement [du CPF] qui concerne aussi des publics dont la formation ne relève pas exclusivement du champ de compétence des partenaires sociaux ». Ses travaux sont élargis à « la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle en lien avec la rénovation du SPO (service public de l'orientation) »

*La lettre de mission : [http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/lettre-de-mission\\_im-Marx\\_Groupe-multipartite\\_CPF-CEP.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/lettre-de-mission_im-Marx_Groupe-multipartite_CPF-CEP.pdf)*

### Synthèse des débats

---

La Concertation quadripartite s'est réunie du 1er octobre au 19 décembre 2013, réunissant dans un exercice sans précédent de discussion en parallèle d'une négociation collective, l'Etat, les régions et les organisations syndicales et patronales représentatives au niveau national et interprofessionnel, afin de préciser les conditions de mise en œuvre du compte personnel de formation et du Conseil en évolution professionnelle.

Un document de synthèse des débats du groupe de concertation multipartite a été publié le 20 décembre 2013 à l'issue des travaux de ce groupe.

Cette synthèse aborde les six points suivant :

- Définition du périmètre du compte ;
- les modalités de déploiement du compte ;
- La mobilisation du compte par les jeunes sortis sans qualification reconnues du système scolaire ;
- La mise en œuvre du CPF par les demandeurs d'emploi ;
- L'occasion donnée par la mise en œuvre du CPF d'accompagner l'évolution de l'offre de formation et de certification ;
- Le Conseil en évolution professionnelle ;
- Une gouvernance quadripartite.

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/Concertation-quadrupartite\\_Synthese-des-debats.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/Concertation-quadrupartite_Synthese-des-debats.pdf)*

## ***Le soutien de l'expertise de l'Igas***

---

### ***Le gouvernement charge l'Igas d'appuyer le groupe quadripartite sur la mise en œuvre du compte personnel de formation et sur le Conseil en évolution professionnelle.***

Michel Sapin, ministre en charge de la Formation professionnelle a confié le 9 septembre 2013 à l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) des missions d'évaluation sur la gestion et la traçabilité du compte personnel de formation pour les employeurs et financeurs et sur le Conseil en évolution professionnelle.

Il s'agit d'appuyer les travaux du groupe quadripartite (État, régions, organisations syndicales et patronales) qui portent sur ces sujets et qui visent à préparer le projet de loi sur la formation professionnelle, parallèlement à la négociation nationale interprofessionnelle.

La lettre de mission indique que l'Igas devait travailler sur la définition du cahier des charges du compte personnel de formation en termes par exemple de « gestion des droits » et « de principes d'alimentation et d'utilisation du système d'information » et était appelée à appuyer le groupe de concertation quadripartite.

*La lettre de mission : [http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/lettre-de-mission\\_Igas\\_CPF-CEP.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/lettre-de-mission_Igas_CPF-CEP.pdf)*

### ***Les rapports de l'Igas***

#### ***L'environnement du Conseil en évolution professionnelle et les premiers questionnements (24 octobre 2013)***

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP\\_Igas\\_Environnement-du-CEP-et-premiers-questionnements.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP_Igas_Environnement-du-CEP-et-premiers-questionnements.pdf)*

#### ***Le périmètre du Conseil en évolution professionnelle : les services attendus et premières hypothèses chiffrées (12 novembre 2013)***

Au sommaire de la présentation

1. Le CEP : un processus de conseils et d'accompagnement personnalisé
2. Les finalités, principes et valeurs qui fondent le CEP
3. Les autres conditions exprimées par les membres de la concertation
4. Les objectifs et travaux à poursuivre à l'issue de la réunion du 30/10
5. Le CEP : un conseil et/ou un accompagnement personnalisé et différencié
6. Quel processus d'accompagnement ?
7. S' informer, s'orienter, construire son projet
- 7bis. Construction du projet et fonctions du processus de conseil et d'accompagnement
8. Des sources d'informations aux usages à différencier
9. Système d'acteurs et centres ressources d'informations
10. Nombre de bénéficiaires annuels: hypothèses chiffrées
11. Quelques notions de coûts
12. Conclusions provisoires et suite des travaux

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP\\_Igas\\_Perimetre-du-CEP-services-attendus-et-premieres-hypotheses-chiffrees.ppt](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP_Igas_Perimetre-du-CEP-services-attendus-et-premieres-hypotheses-chiffrees.ppt)*

#### ***Le système de gestion du compte personnel de formation : première formulation des besoins des utilisateurs (12 novembre 2013)***

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CPF\\_Igas\\_Systeme-de-gestion-du-CPF\\_premiere-formulation-des-besoins-des-utilisateurs.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CPF_Igas_Systeme-de-gestion-du-CPF_premiere-formulation-des-besoins-des-utilisateurs.pdf)*

#### ***Le système de gestion du compte personnel de formation : esquisse de cahier des charges (26 novembre 2013)***

*[http://docs.crefor-hn.fr/local/infodoc/CPF\\_Igas\\_Systeme-de-gestion-du-CPF\\_esquisse-de-cahier-des-charges.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/local/infodoc/CPF_Igas_Systeme-de-gestion-du-CPF_esquisse-de-cahier-des-charges.pdf)*

#### ***Les fiches thématiques préparatoires au futur cahier des charges du Conseil en évolution professionnelle (28 novembre 2013)***

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP\\_Igas\\_Fiches-thematiques-preparatoires-au-futur-cahier-des-charges-du-CEP.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP_Igas_Fiches-thematiques-preparatoires-au-futur-cahier-des-charges-du-CEP.pdf)*

#### ***Projet de cahier des charges du Conseil en évolution professionnelle (8 décembre 2013)***

*[http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP\\_Igas\\_projet-de-CdC-du-CEP\\_20131208.pdf](http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/CEP_Igas_projet-de-CdC-du-CEP_20131208.pdf)*

### **PREAMBULE ET PROPOSITIONS D'ELEMENTS DE METHODE POUR LE DEPLOIEMENT DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

*Le conseil en évolution professionnelle est un conseil permettant à chaque personne entrée ou souhaitant entrer dans la vie active, de contribuer à accroître ses aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en facilitant l'élaboration d'un projet professionnel, notamment dans le cadre d'une mobilité interne ou externe, et en lui permettant également d'exercer un droit d'initiative et itératif en matière de qualification professionnelle.*

*Le conseil en évolution professionnelle est délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation. Tous les opérateurs qui mettent en œuvre cette offre de service sont également membres du service public régional de l'orientation. Dans ce contexte, le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle respecte la charte connue du SPRO. Les conditions de coordination entre les opérateurs du conseil en évolution professionnelle et les autres opérateurs du service public régional de l'orientation, pouvant le cas échéant donner lieu à des partenariats spécifiques aux territoires, relèvent de l'animation des régions au titre du service public régional de l'orientation.*

*Le conseil doit être assuré par des acteurs nationaux chargés de mission de conseil, d'accompagnement et de validation de projet pour les personnes engagées dans la vie active, sur une base légale : Les OPACIF, l'APEC, Pôle Emploi, les Missions locales, et les Cap Emploi.*

*En outre, le conseil peut également être assuré par d'autres acteurs répondant au cahier des charges du CEP, au moyen d'une accréditation en région. Le conseil ne peut être assuré par un organisme de formation, pour raison de conflits d'intérêts.*

*La délivrance du conseil en évolution professionnelle implique une posture neutre, et la capacité à proposer un regard externe sur la « faisabilité » du projet. La professionnalisation des conseillers est indispensable à la mise en œuvre du conseil. Elle doit permettre de consolider et d'harmoniser les pratiques de conseil en évolution professionnelle et d'orientation au sein du SPRO, tout en assurant le renfort d'expertise attendu en matière d'ingénierie de parcours de formation.*

*A cet effet, trois leviers sont notamment mobilisés :*

- Des actions de professionnalisation (formation, échanges de bonnes pratiques), des têtes de réseaux en charge de la mise en œuvre du CEP.
- Une capitalisation et une mise à disposition de ressources et d'outils.
- La création d'un titre professionnel de « conseiller en évolution professionnelle » courant 2014 si l'opportunité en est confirmée.

*Le pilotage du CEP devrait être assuré de manière conjointe par l'Etat, les Régions et les partenaires sociaux :*

- au niveau national au sein du conseil national de l'emploi de la formation et de l'orientation professionnelle ;
- au niveau régional dans le cadre du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle.

*Le présent projet de cahier des charges présente successivement :*

- les objectifs du conseil en évolution professionnelle ;
- la définition des principaux services attendus pour assurer l'information, l'accueil, le conseil et l'accompagnement des bénéficiaires dans la construction de leur projet ;
- les caractéristiques et la mise en œuvre des services.

*Il est mis en application par les cinq opérateurs désignés pour assurer le conseil en évolution professionnelle ainsi que le cas échéant par ceux accrédités à cet effet au plan régional.*

## 1. LES OBJECTIFS DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le Conseil en évolution professionnelle est mis en œuvre dans le cadre du service public de l'orientation prévu à l'article L. 6111-3.

Le conseil a pour objet d'offrir à toute personne qui le souhaite une écoute et un accès à une information de qualité et contextualisée qui permet :

- d'être informé sur son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;
- de mieux connaître ses compétences, de les valoriser et d'identifier les compétences utiles à acquérir pour améliorer sa qualification et favoriser son évolution professionnelle ;
- d'identifier les emplois correspondant aux compétences qu'il a acquises ;
- d'être informé des différents dispositifs qu'il peut mobiliser pour réaliser un projet d'évolution professionnelle ;
- de disposer d'une information complète sur les possibilités de formation existante.

Chaque salarié est informé, notamment par son employeur, de la possibilité de recourir à cet accompagnement. Chaque demandeur d'emploi en est également informé.

Ce Conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire :

- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire le projet professionnel ;
- de vérifier la faisabilité de son projet ;
- de valoriser ou faire reconnaître son expérience ;
- de cerner le cas échéant les compétences ou qualifications à acquérir et développer et de construire un parcours de formation, de pouvoir contacter son conseiller en évolution professionnelle dans le cadre de ce parcours de formation.

Le conseil est accessible à toute personne entrée ou entrant dans la vie active, quel que soit son statut. Il doit permettre à chaque personne de contribuer à accroître ses aptitudes, compétences ou qualifications professionnelles, en lui conférant la capacité d'assurer elle-même ses choix professionnels (informations individualisées, aide à la clarification de sa situation, de ses priorités, de ses objectifs, élaborer une ou des stratégies).

Le conseil favorise et facilite l'élaboration et la conduite d'un projet professionnel, notamment dans le cadre d'une mobilité interne ou externe à l'entreprise, ou dans le cadre d'un emploi public, de la recherche et l'accès à un emploi ou de la création - reprise d'une entreprise, que ce projet nécessite ou pas la mise en œuvre d'une formation, mobilisant ou non le compte personnel de formation.

Ainsi, à l'initiative du salarié, le conseil délivré en dehors de l'entreprise, peut s'articuler avec l'entretien professionnel dans l'entreprise. Il permet au salarié comme au demandeur d'emploi de mieux identifier ses compétences, celles requises pour un poste/une fonction cible, ses compétences transférables, et le cas échéant de formuler un projet de formation.

Le conseil peut ainsi conduire à la mobilisation d'une action de formation, et le cas échéant, à la mobilisation du compte personnel de formation. Il assure alors le parcours de formation et son montage financier, et la notification des modalités d'accès à la formation.

Le conseil respecte la confidentialité, le principe de neutralité vis-à-vis de l'entreprise, et les choix du bénéficiaire. Chaque salarié est informé, notamment au sein de l'entreprise par son employeur et les instances représentatives du personnel, de la possibilité de recourir à cet accompagnement.

Un continuum de service et les moyens de liaisons entre opérateurs du CEP sont assurés afin de permettre aux personnes en cas de changement de situation ou d'opérateur de bénéficier d'une continuité de conseils.

Le conseil est gratuit pour ses bénéficiaires et ne nécessite pas la mobilisation du compte personnel de formation.

## 2. SERVICES ATTENDUS DANS LE CADRE DU CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le Conseil en évolution professionnelle propose un accueil individualisé, une information de qualité et contextualisée, un conseil de premier niveau en orientation à tout public, ainsi qu'un conseil approfondi et l'accompagnement au projet et à la formation des publics qui relèvent de la responsabilité institutionnelle des acteurs qui en sont chargés.

Un état des lieux de ses atouts, capacités d'investissement personnel et d'adaptation est assuré au bénéficiaire.

Le conseil en évolution professionnel facilite la mobilisation pour *les personnes connaissant des difficultés* d'apprentissage, voire d'illettrisme, de programmes et parcours adaptés, afin de pouvoir accéder à un premier niveau de qualification.

Les personnes en situation *d'inaptitude ou de handicap* bénéficient de conseils et accompagnements permettant de faciliter leur maintien dans l'emploi, la transition vers un nouveau métier, ou le retour dans l'emploi, intégrant les besoins spécifiques liés à leur inaptitude ou handicap, notamment dans le cadre du parcours de formation souhaité.

### 2.1 Accueil, information, conseil de premier niveau

L'accueil et l'analyse de la demande permet d'identifier le service le mieux adapté au besoin (accueil dématérialisé par Internet, accueil immédiat en permanence avec pré-diagnostic, accueil téléphonique, entretien diagnostic physique ou téléphonique, ...).

Cet accueil information est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du SPRO. Le cas échéant, le conseiller indique le réseau mettant en œuvre le conseil en évolution professionnelle à même de lui offrir le service le plus pertinent répondant à son besoin. Dans ce cas, le conseiller prend contact avec le réseau pressenti pour assurer la continuité de prise en charge.

#### Une information générale et/ou individualisée

Le conseil repose sur des informations fiables et adaptées à un usage grand public, actualisées et territorialisées :

- données socio-économique en termes de tendances ;
- diagnostics intéressant le territoire considéré (intégrant l'analyse des recrutements, les offres et études prospectives sur l'emploi, les travaux des observatoires des métiers et qualifications des différentes branches, ceux des observatoires des transitions professionnelles (OTP), études sur les mobilités professionnelles et géographiques, les études prospectives et relatives à la GPECT, les portraits territoriaux sur les données socio-économiques, sur les questions des métiers, d'emploi et de formation des OREF ;
- l'information sur l'offre de formation (données régionales et base de données nationale).

Il permet de découvrir les services, prestations mobilisables (réunion d'information en présentiel, espace ressources documentaires, réunion d'information VAE, espace Info Bilan, ...), acquérir une méthode d'analyse d'informations, intégrer ces informations dans la construction du projet. Ces phases d'information permettent de guider le bénéficiaire au travers d'outils d'informations (sites, documentations, évènementiels, partenaires etc.).

### 2.2 Conseil approfondi de second niveau et accompagnement

Le conseil et l'accompagnement mis en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle commence par un diagnostic partagé des besoins, et demande au conseiller de savoir :

- identifier en commun les objectifs avec le salarié et les voies pour y arriver ;
- soutenir la personne au cours de la réalisation de ses démarches de construction d'un projet professionnel et, le cas échéant, l'apprentissage et la capitalisation d'une méthodologie à la construction de projet ;
- le cas échéant, ajuster la stratégie en fonction de l'évolution du projet ;
- réguler, avec les partenaires, les aléas et éventuelles difficultés.

Le conseil et l'accompagnement mis en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle permettent au bénéficiaire de :

- mieux connaître ses motivations et ses compétences (issues des expériences professionnelles et personnelles), en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité ;

- d'acquérir une méthodologie de construction du projet professionnel, notamment en matière de recherche d'un contexte ou d'un environnement professionnel qui corresponde à ses aspirations ;
- de définir le projet professionnel et d'en apprécier la faisabilité au regard des opportunités identifiables d'insertion professionnelle ;
- d'être accompagné dans sa mise en œuvre en mobilisant notamment des entretiens de conseil individuels physiques et/ou téléphoniques, des entretiens individuels VAE, des ateliers projet, un suivi dématérialisé, l'usage d'outils complémentaires ;
- d'identifier les besoins éventuels de formation.

**L'exploration des emplois et activités possibles** est soutenue par des ateliers projets qui facilitent le développement de l'autonomie, le questionnement, l'analyse, la recherche d'informations, le pouvoir.

Le marché de l'emploi concerné peut aussi bien être interne qu'externe aux entreprises des bénéficiaires concernés ou prendre en compte les opportunités d'accès à des emplois publics.

Les bénéficiaires ont, quelle que soit la profondeur du conseil délivré, besoin de se confronter au marché pour évaluer leur potentiel, identifier des opportunités d'emploi ou d'activité, de cerner les compétences clés requises pour un poste / une fonction cible, identifier leurs compétences transférables et ainsi de pouvoir se projeter dans une prochaine voire nouvelle activité professionnelle.

**La formalisation du projet** : chaque service rendu fait l'objet d'une restitution sous forme d'un livrable détaillant le cas échéant un plan d'actions. Le conseil propose également au bénéficiaire de s'approprier l'usage d'un e portfolio ou passeport orientation-formation qui l'aidera à formaliser l'historique de sa vie professionnelle.

### **2.3 La validation du projet de formation :**

Dans le cas où la mobilisation d'une formation est souhaitée et identifiée comme utile pour réaliser le projet professionnel envisagé, le conseiller en évolution professionnelle détermine avec le bénéficiaire le parcours le plus adapté à sa situation, mobilise la validation des acquis de l'expérience chaque fois que possible en accord avec la personne, et propose les solutions d'ingénierie financière adaptées à la situation de la personne, **qu'elles mobilisent le compte personnel de formation ou non.**

Le conseiller procède avec la personne à l'analyse du besoin de formation au regard des caractéristiques du projet professionnel, et des capacités et aptitudes et potentialités d'apprentissage, comme des pré-requis de formation. Ils déterminent ensemble le programme de formation ou la certification à rechercher. A cet égard, le conseiller peut solliciter des organismes de formation la réalisation d'une évaluation pré-formation.

#### **Accueil de projets autonomes**

Le Conseil en évolution professionnelle permet la validation directe des projets bâtis de façon autonome par les personnes, sous réserve de leur compatibilité au regard des critères de prise en charge applicables.

#### **Ingénierie financière du parcours de formation**

Le conseiller recherche la ou les réponse(s) formation répondant au besoin exprimé et dans un délai d'accès raisonnable, en priorisant les actions programmées au plan collectif dès lors qu'elles répondent au besoin individuel. Le conseiller s'assure de l'éligibilité de la formation au regard des critères de prise en charge applicables.

Le cas échéant, selon les conditions posées par les aides individuelles au financement de formation mobilisées, le conseiller assure une aide opérationnelle dans la recherche et la sélection de l'organisme de formation pouvant accueillir la personne.

Le projet de formation établit et identifie les objectifs qualifiants ou certifiant projetés, et précise le cas échéant après accord de l'employeur si la réalisation envisagée se déroule pendant le temps de travail. Pour les demandeurs d'emploi, le conseiller informe la personne de ses droits à rémunération et aides aux frais associés pour la ou les actions de formation identifiées.

Lorsque le compte personnel formation est mobilisé, le conseiller renseigne le SI du compte en précisant la nature de la formation validée, l'ingénierie financière mobilisée avec l'accord des financeurs concernés.

Le conseiller confirme au postulant l'accord de prise en charge et son inscription en formation.

### 3. LES CARACTERISTIQUES ET LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

Le service rendu dans le cadre du conseil en évolution professionnelle est personnalisé et adaptable en termes de :

- modalité de délivrance graduée : entretien ponctuel jusqu'à un accompagnement approfondi, en libre-service, en collectif, en face à face individuel, ou à distance ;
- contenu : différents outils, différentes méthodes, en fonction des préférences des personnes ou de situations, dont le conseil et la relation à distance.

L'accompagnement mobilise des prestations individuelles et collectives, et favorise, par une coconstruction du plan d'actions, l'émergence d'un projet professionnel réaliste. La personne définit le **mode relationnel souhaité** pour bénéficier du service (face à face, téléphone, webcam...). Le conseiller est disponible par mail et téléphone tout au long du parcours d'accompagnement. Les entretiens en présentiel sont individuels ou collectifs selon leur objet.

#### 3.1. Les services à distance

Un service interactif à distance peut être organisé autour de programmes d'informations et de services progressifs, composés d'exercices adaptés à la situation singulière de chaque bénéficiaire, qui permettent à chacun de s'investir dans la mesure de sa disponibilité.

La modalité à distance peut être mise en œuvre dans le cas de services 100% à distance ou bien comme alternative au présentiel.

Le service à distance du CEP peut comprendre :

- un module d'information mobilisant une plateforme téléphonique et facilitant une orientation tout public sur les différents acteurs et dispositifs d'orientation et d'accompagnement ;
- des pages internet dédiées sur les sites des opérateurs en charge, voire un portail commun dédié au CEP ;
- des services en libre accès permettent à la personne d'obtenir un premier niveau d'information ; et de disposer d'outils pour alimenter sa réflexion sur son évolution professionnelle (situation du marché de l'emploi sur le territoire ou sectoriel, consulter les fiches emploi/compétences/formations ...) ou bénéficier d'un appui à la construction de projet pour permettre de maîtriser une méthode, de posséder des connaissances, d'expérimenter, d'échanger (l'usage de modules projet actuellement développé permet ces apprentissages en s'appuyant sur les méthodes de e-learning).

#### 3.2 Les prestations mobilisables dans le cadre de conseils en évolution professionnelle

Les conseillers en charge du CEP peuvent mobiliser des prestations en cours du processus d'appui à la définition de projets :

- **notamment, un bilan de compétences** peut être mobilisé. Le bilan, selon les termes du cahier des charges du financeur, donne lieu à une restitution en forme de synthèse transmise avec l'accord du bénéficiaire à l'opérateur qui assure le conseil en évolution professionnel ;
- prestation de positionnement et l'évaluation cognitive ;
- accompagnement VAE (contact avec l'organisme valideur, accompagnement à la construction du dossier de recevabilité et à la préparation à l'entretien avec le jury) ;
- Soutien personnalisé au projet de création ou reprise d'entreprise.

Ces prestations, mobilisées en fonction du besoin, sont définies et mobilisées auprès d'un tiers expert le réseau en charge du CEP. Elles sont financées dans les conditions habituelles. Ces prestations lieu avec l'accord du bénéficiaire à une restitution (synthèse) auprès de l'organisme chargé du conseil.

Philippe DOLE – Mission IGAS CEP – 08 décembre 2013

## Des expériences de Conseil en évolution professionnelle

---

*Si la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi a créé le Conseil en évolution professionnelle, certaines régions n'ont pas attendu le vote de la loi pour lancer leur propre expérience de la mesure.*

### **Précurseurs du CEP : les Pays-de-la-Loire**

---

#### **Des conseils gratuits pour aider les salariés à évoluer**

*C'est un service d'information et d'orientation dont peuvent bénéficier gratuitement les salariés. Le Conseil en évolution professionnelle (CEP) a déjà soutenu le parcours de 1 000 personnes en Pays-de-la-Loire.*

En Pays de la Loire, 170 000 personnes changent de métier chaque année, dont 35 000 simultanément de métier et d'entreprise. Les parcours professionnels linéaires sont de plus en plus rares, en particulier pour les salariés les moins qualifiés. Depuis 2009, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) offre à tous un service d'information personnalisé. « Le CEP ouvre au salarié des entretiens gratuits avec des spécialistes capables de les guider dans les domaines de l'évaluation des compétences, de la formation et de l'emploi. Issu d'une réflexion menée au sein de la Copire (Commission paritaire interprofessionnelle régionale pour l'emploi) et mis en œuvre par la Région avec l'appui du Fongecif, ce dispositif permet aux salariés de bâtir leur projet de façon confidentielle et adaptée à leur situation indique le site internet de la Région.

#### **4 200 bénéficiaires d'ici 2015**

Expérimenté avec succès depuis 2010 sur quelques territoires, il est désormais étendu à toute la région, s'imposant comme le principal outil pour orienter des actifs en emploi vers les interlocuteurs de leur territoire (personnes, institutions...) les plus aptes à les aider à construire leur projet, avec l'objectif d'atteindre 4 200 bénéficiaires en décembre 2015.

Un budget de 760 000 € est consacré au service de conseil en évolution professionnelle financé par la Région, les partenaires sociaux et le Fongecif Pays de la Loire qui en assure l'animation.

Des précisions sur le site du Fongecif : <http://www.fongecif-pdl.fr/index.aspx?r=121>

*Source : le site du conseil régional des Pays-de-la-Loire : <http://www.paysdelaloire.fr>*

### **Le CEP en Champagne-Ardenne : une nouvelle offre de service des Espaces métiers**

---

A travers l'objectif de sécurisation des parcours professionnels et pour donner sens à la formation tout au long de la vie, la Région Champagne-Ardenne a mis en place au sein des Espaces métiers un nouveau service : le Conseil en évolution professionnelle.

Un conseiller du Fongecif Champagne-Ardenne apporte un premier niveau d'informations aux personnes qui s'interrogent sur leur avenir professionnel. Du fait des parcours professionnels des salariés de moins en moins linéaires, ce conseil s'inscrit dans une démarche individuelle, confidentielle et gratuite. Il constitue pour les salariés une porte d'entrée permettant, d'obtenir des réponses adaptées, avant même de s'engager dans des démarches (bilan de compétences, Validation des Acquis de l'Expérience, Congés Individuel de Formation...).

Ce service accessible à tous, permet aux salariés de bénéficier, en dehors de leur cadre de travail, d'un temps pour réfléchir sur leurs parcours professionnels. C'est alors l'occasion d'analyser leurs besoins et leurs attentes, de diagnostiquer leur situation actuelle, de les aider à élaborer et/ou consolider un projet professionnel.

Expérimentée sur les territoires de Charleville-Mézières et de Troyes depuis octobre 2011, cette offre est maintenant proposée sur Epernay, Reims et Chaumont.

Les différentes actions conduites autour de l'évolution professionnelle en direction du public salarié, axe prioritaire en 2012 et reconduit en 2013, ont permis de mettre en évidence le bien-fondé de ce nouveau service expérimenté sur certains territoires.

*Source : AriforMAG, n° 34, novembre 2012*

Accessible à tous les salariés bourguignons, ce service permet de bénéficier, en dehors du cadre de l'entreprise, d'entretiens confidentiels pour réfléchir à son parcours professionnel. Il s'inscrit dans le cadre du Plan pour les continuités professionnelles signé en mars 2012 par la Région, l'Etat et les partenaires sociaux.

Ce plan a été mis en place pour favoriser la mobilité, l'évolution professionnelle et sécuriser les parcours des salariés. Depuis le 2 avril 2012, il est possible de se rendre dans l'un des points relais conseils répartis dans les quatre départements pour profiter de cet accompagnement. « Au travers des entretiens conseils, le salarié bénéficie d'un temps pour réfléchir à son parcours, sans contrainte, en toute confidentialité et confiance, explique Stéphanie Hudeley, conseillère à la Maison de l'emploi et de la formation de Haute Côte-d'Or. L'idée est de donner les moyens aux salariés d'être acteurs de leur carrière et de leur choix d'évolution. »

### **Une réponse adaptée**

Formation, reconversion, promotion, changement d'emploi, qualification, validation des acquis... Les conseillers en évolution professionnelle sont là pour aider et aiguiller le salarié. « Notre rôle est de l'éclairer sur le champ des possibilités, de construire ensemble une réponse adaptée à son projet et de le guider dans sa mise en œuvre, afin qu'il ait toutes les clés pour pouvoir atteindre son objectif. »

Et pour être au fait des derniers dispositifs et outils créés, les conseillers en évolution professionnelle ont suivi plusieurs journées de formation à Dijon. A la Maison de l'emploi et de la formation de Haute Côte-d'Or, trois personnes assurent le conseil en évolution professionnelle sur un territoire très vaste. « Notre secteur s'étend de Montigny-sur-Aube au nord à Arnay-le-Duc au sud. Nous allons au plus près des salariés en organisant des permanences délocalisées, pour assurer l'égal accès de tous à ce service. »

Dans le contexte actuel de crise économique, il est souvent nécessaire d'évoluer pour sécuriser son avenir professionnel. « L'exigence de la mobilité dans l'emploi et l'évolution permanente des métiers conduisent un nombre croissant de salariés à s'interroger sur leur carrière. Le conseil en évolution professionnelle devient donc un enjeu majeur. »

La plaquette mode d'emploi du conseil en évolution professionnelle bourguignon :

[http://www.region-bourgogne.fr/download.php?voir=0&document\\_id=10858](http://www.region-bourgogne.fr/download.php?voir=0&document_id=10858)

*Source : le site du conseil régional de Bourgogne : <http://www.region-bourgogne.fr>*

### *L'Afpa acteur du Conseil en évolution professionnelle.*

---

Le Conseil d'Orientation de l'Afpa a confirmé sa volonté que l'association s'implique dans le développement du conseil en évolution professionnelle.

Depuis 3 ans, l'Afpa a en effet mené des expériences permettant de bâtir une nouvelle offre de service originale et complémentaire des dispositifs existants : la plate-forme évolution/emploi. Elle va être déployée au deuxième semestre 2013.

#### *La plate-forme évolution / emploi*

Cette offre de services en conseil en évolution professionnelle de l'Afpa s'adresse en priorité aux actifs, demandeurs d'emploi et salariés d'entreprise, à tous les moments de leur parcours professionnel.

Elle vise à apporter à chacun de ces publics une guidance personnalisée pour :

- améliorer sa connaissance de l'environnement économique, la demande des entreprises, les qualifications recherchées, les tendances du marché du travail,
- mieux mesurer ses compétences, mieux identifier ses possibilités d'évolution, découvrir de nouveaux métiers, confirmer un choix d'orientation professionnelle,
- construire son parcours de formation adapté à ses besoins et à ses possibilités,
- choisir l'opérateur de formation adapté et organiser le financement de sa formation,
- construire et entretenir ses réseaux relationnels pour réaliser son projet professionnel,
- organiser son parcours en capitalisant ses expériences.

La **plateforme Évolution / Emploi** s'organise autour de 4 ateliers :

- « J'identifie mes compétences »
- « Je découvre des métiers de mon territoire »
- « Je m'informe sur le marché du travail »
- « Je prépare mon parcours vers l'emploi »

Seul l'atelier « Je découvre des métiers de mon territoire » est systématique. Au regard des attentes de la personne et du prescripteur potentiel du service, l'Afpa propose un « menu à la carte » composé d'un ou plusieurs autres ateliers optionnels. Pour développer la **plateforme Évolution / Emploi**, l'Afpa recherchera la construction de partenariats opérationnels. Plusieurs expériences sont déjà en cours ou à l'étude, en Basse-Normandie, Bretagne, Picardie, PACA, Alsace, Lorraine, Nord – Pas-de-Calais, Aquitaine.

*Source : Débat Formation, n° 18, juillet 2013*

### *Les Missions locales anticipe la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle*

---

Mobilisé dans l'expérimentation du Service Public Régional d'Orientation au sein des 8 régions (1), le réseau des Missions Locales sera directement concerné par la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle, prévu par l'avant-projet de loi relatif à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

C'est pourquoi l'UNML a été associée par le FFSP à une démarche de réflexion inter réseaux au côté des Carif, Fongecif, Pôle emploi et Apec.

L'objectif de ce groupe de travail est de capitaliser les pratiques d'accompagnement de chacun des réseaux et de faire émerger des points de convergence qui pourraient donner lieu à la production d'un cadre de références commun au conseil en évolution professionnelle.

Défini comme un « droit de l'actif à s'orienter tout au long de la vie et mobilisable dans des conditions à définir », le Conseil en évolution professionnelle se présenterait sous la forme d'un accompagnement à géométrie variable susceptible de servir des projets de formation professionnelle, de mobilité externe ou dans l'emploi, de création/reprise d'entreprise ou de formation.

Déconnecté de tout caractère prescriptif, le CEP s'appuierait sur des acteurs territoriaux dûment qualifiés, dont les Missions Locales, agissant sous la coordination des Régions. Chefs de file, ces dernières auraient la responsabilité de veiller à la qualité et à l'équité territoriale du service par diverses actions de type « mutualisation », « capitalisation des pratiques » et « partage d'outils ». Présenté comme un « droit à l'information », la visibilité du Conseil en Evolution Professionnelle est assurée par l'employeur et « mis en œuvre au niveau local dans le cadre du service public de l'orientation », selon un principe d'universalité, de simplicité et de lisibilité pour l'utilisateur.

Une première rencontre des quatre réseaux concernés le 18 décembre 2013 a permis d'échanger sur les références professionnelles respectives, en partant de l'idée que la fonction de « conseil » ne peut pas se limiter à un dispositif. C'est d'abord un métier avec des valeurs, des pratiques, des organisations...

Cette première journée de travail nous a permis d'échanger dans le cadre de 3 tables rondes sur :

- Pour chaque réseau, les principes qui fondent l'activité de conseil et d'accompagnement, ses formes et modalités,
- L'impact des évolutions sur le service à rendre et le professionnalisme nécessaire,
- Le regard croisé des différents réseaux sur la question de la professionnalisation.

Une intervention en fin de séance de Philippe DOLE de l'IGAS a rappelé rapidement l'état d'avancement de la mission d'appui quadripartite et précisé ce que pourrait être le cahier des charges de la mise en œuvre du CEP. Ce dernier devra être suffisamment précis sur les principes, valeurs et actes professionnels mobilisés. La notion de convergence entre les réseaux est donc à trouver sur les territoires.

L'enjeu de cette réflexion pour l'UNML est de pouvoir anticiper la mise en œuvre du Conseil en Evolution Professionnelle en portant la parole des Missions Locales et leurs propositions, afin de favoriser des modalités de coopérations territoriales et ainsi de contribuer à la recherche de la cohérence et du sens de l'orientation et de l'accompagnement au service des jeunes.

Aquitaine, Auvergne, Bretagne, Centre, Limousin, Pays de la Loire, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes

Source : site internet de l'UNML

## Revue d'actualité

---

### **En 2013, le Conseil en évolution professionnelle (CEP) couvrira la moitié des Pays de la Loire**

Réunis au sein de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale pour l'emploi (Copire) les partenaires sociaux et la Région des Pays de la Loire ont mis en œuvre, à titre expérimental, le service de Conseil en évolution professionnelle (CEP). Les critères retenus sont un service gratuit, à l'initiative des salariés, non prescriptif et en dehors de l'entreprise

Source : LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION, n° 1910, 28 février 2013

(Réf : DOC00047983)

### **La Bourgogne se dote d'un plan pour les continuités professionnelles et lance un dispositif de conseil en évolution professionnelle**

Pour améliorer le niveau d'information des Bourguignons, le PCP (Plan pour les continuités professionnelles) prévoit, parmi ses premières mesures, la mise en place d'une prestation de conseil en évolution professionnelle, qui sera accessible gratuitement à tous, en dehors du cadre de l'entreprise, grâce à l'ouverture d'un site internet et d'un numéro vert dédiés.

Source : AEF, n° 163120, 28 février 2012

(Réf : DOC00043380)

### **La Région Bourgogne lance un service de « Conseil en évolution professionnelle »**

Si la loi relative à la sécurisation de l'emploi prévoit la mise en place d'un « Conseil en évolution professionnelle », celui-ci est déjà mise en place dans certaines régions. Le Conseil régional de Bourgogne vient de lancer le sien...

Source : GERLACH Aurélie. - L'INFFO FORMATION, n° 834, 16 au 31 mai 2013, pp. 28-29

(Réf : DOC00049146)

### **Le conseil en évolution professionnelle, intérêt partagé**

Au sommaire du dossier consacré au conseil en évolution professionnelle :

- Un nouvel outil de sécurisation des parcours ;
- Marie-André Séguin (CFDT) : « un élément central de l'orientation et la formation tout au long de la vie » ;
- l'Afpa, acteur du conseil en évolution professionnelle ;
- La boîte à outil du salarié acteur de son parcours professionnel.

Source : DEBAT FORMATION, n° 18, juillet 2013, pp. 16-21

(Réf : DOC00049837)

### **Cinq chantiers FPSP pour structurer les Fongecif**

Depuis 1983, les Fongecif prennent en charge le financement du congé individuel de formation, mais aussi depuis une quinzaine d'années, cette fois s'impliquent dans le conseil et l'accompagnement des usagers. Quid des Fongecif de demain, alors que les imminents « Compte personnel de formation » (CPF) et « Conseil en évolution professionnelle » (CEP) s'apprêtent à étendre la notion même d'individualisation de la formation ?

<http://orientactuel.centre-inffo.fr/Cinq-chantiers-FPSP-pour.html>

Source : ORIENTACTUEL, n° 30, 20 décembre 2013

(Réf : DOC00051346)

### **Université d'hiver de la formation professionnelle**

La table ronde d'actualité intitulée « Compétences et formation : comment les mettre en œuvre », tenue lors de l'Université d'hiver de la formation professionnelle, jeudi 30 janvier 2014, a permis de mettre en avant les leviers qui permettront à la réforme de la formation de porter ses fruits :

- le CPF (compte personnel de formation) ;
- le renforcement des fonctions des Opca ;
- Le passage « d'une obligation de payer à une obligation de faire » pour les entreprises ;
- l'intérêt du développement du CEP (conseil en évolution professionnelle).

Source : LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION, n° 2102, 31 janvier 2014

(Réf : DOC00051966)

### **Formation professionnelle : des leviers pour replacer l'individu au centre**

Compte personnel, entretiens et conseil en évolution professionnelle, les bases sont jetées. Le projet de loi examiné par le Parlement suscite toutefois diverses questions.

LANDRIEU Valérie

Source : LES ECHOS, 3 février 2014, p. 36

(Réf : DOC00052087)

### **Vote du service public de l'orientation version 2014**

À peine plus de trois ans après le vote de la loi du 24 novembre 2009 qui instaurait le service public de l'orientation, la version 2.0 a été tranchée par les députés le 7 février 2014, à l'occasion du vote solennel du projet de loi relatif à la formation professionnelle, à l'emploi et au dialogue social.

Renforcement de la dimension régionale avec l'article 12.

Un conseil en évolution professionnelle fléché, l'autre grande nouveauté du projet de loi en matière de droit attaché à la personne.

Source : LE QUOTIDIEN DE LA FORMATION, 10 février 2014

(Réf : DOC0005201)

### **La nouvelle loi sur la formation professionnelle, définitivement adoptée**

300 amendements et trois jours de débats au Sénat.

Un « déplacement des curseurs » vers les Régions.

Le « Collectifs des présidents » fait entendre sa voix, à l'heure de la préparation des 67 décrets d'application.

Une réforme « au service de l'entreprise ».

Et si la réforme ouvrait le marché des PME aux éditeurs de formation digitale ?

Source : L'INFFO FORMATION, n° 851, 1er au 14 mars 2014



Le CREFOR est un Groupement d'Intérêt Public administré par l'Etat, la Région et les Partenaires sociaux

« Point d'Actualité » est une publication bi-mensuelle gratuite du CREFOR Haute-Normandie. Directeur de la publication : Luc Chevalier.

Information et Rédaction : Emmanuel Christain.

Conformément à la loi "Informatique & libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. (Déclaration à la CNIL n° 756690)

© Point d'Actualité 2003/2014

# Conseil en évolution professionnelle : quel impact sur le bilan de compétences ?

Par Centre Inffo

**Serge Rochet, délégué général de la fédération nationale des centres interinstitutionnels de bilans de compétences, nous présente sa vision de l'articulation entre le nouveau dispositif de conseil et d'accompagnement créé par la loi du 5 mars 2014 et le bilan de compétences. Entretien.**

**“Une opportunité historique d'évolution du bilan de compétences”**

*Le conseil en évolution professionnelle va-t-il concurrencer le bilan de compétences ?*

**Serge Rochet :** La toute première chose, essentielle à dire, est que le CEP est une excellente chose ! Nous nous battons depuis 1986 pour qu'il y ait un service rendu universel en matière de conseil en évolution professionnelle, c'est donc déjà pour nous un élément de satisfaction. Deuxièmement, cela va enfin permettre de faire un lien de proximité entre les besoins bruts d'une personne et les dispositifs à sa disposition. Ne serait ce que pour parler de bilan de compétences, seule une très faible proportion de salariés se mobilise puisque nous recevons chaque année à peine 1 % de la population active. Donc, le CEP ne va pas nuire au bilan de compétences, bien au contraire, cela va induire une meilleure information et promotion sur les trois droits que sont la formation professionnelle, la VAE et le bilan de compétences. Entre la volonté des partenaires sociaux d'universaliser le service à travers le CEP, qui concerne théoriquement 100 % des travailleurs, et les 1 % que nous touchons, il y a forcément du grain à moudre...

*Où se situe l'enjeu ?*

**Serge Rochet :** L'enjeu n'est pas sur la disparition du bilan de compétences, mais sur la bonne articulation avec la vision stratégique de l'État et des partenaires sociaux, dans un système qui se veut optimisé et élargi au plus grand nombre. Il y a vraiment un processus global de mise en cohérence du système, maillant des acteurs différents et les co-responsabilisant dans le cadre de l'accompagnement d'un même parcours, du conseil à la formation si nécessaire. Nous nous inscrivons à 200 % dans cette perspective, aux antipodes d'une posture de défense d'un réseau, d'une prestation ou de pratiques que l'on a connues. Ainsi, le nouveau système est pour nous l'opportunité de mettre en oeuvre une véritable réforme du bilan de compétences, appuyée sur une homogénéité de services sur l'ensemble du territoire, intégrée à un système global et cohérent.

*Que souhaitez-vous améliorer ?*

**Serge Rochet :** Nous allons développer trois axes. Premièrement, il faut optimiser le temps de travail [1] du bilan, notamment en travaillant sur les inter-sessions. Le fait que le bilan s'inscrive désormais dans un parcours d'accompagnement plus vaste grâce à l'arrivée du CEP est aussi un plus. Le deuxième grand volet, c'est celui du collectif : là où les CIBC mettent en place de véritables séquences pédagogiques éducatives collectives, il y a un gain en matière de résultats. Enfin, le troisième grand volet de travail repose sur la capacité à travailler à distance, comme le fait déjà par exemple le CIBC de Savoie avec le e-bilan. Sur ces trois volets, nous préparons un plan de professionnalisation structuré et déclinable par région pour nos quelque 550 conseillers. La définition de ce plan sera d'ailleurs l'un des objets principaux des assises

qui se tiendront à l'occasion de notre colloque du 4 septembre [2]. Nous sommes donc très loin de développer une posture défensive et inquiète.

### *Les CIBC sont-ils candidats à la mise en œuvre régionale du CEP ?*

**Serge Rochet :** C'est une question délicate. La réponse doit s'appuyer sur un cadre déontologique qui ferait qu'un CIBC, qui serait aussi agréé au CEP, puisse séparer les genres et avoir un conseil neutre en matière de dispositifs.

### *Cette nécessité "déontologique" ne va-t-elle pas être réhabilitaire pour les Régions ?*

**Serge Rochet :** Les Régions ont toute liberté pour associer d'autres réseaux professionnels qui leur paraîtraient opportuns territorialement. Il faut trouver des réponses précises et une vigilance particulière. Qu'est-ce qui est majeur dans cette question de la mise en place du CEP ? La qualité du service rendu au bénéficiaire et, donc, le professionnalisme et les compétences du conseiller en évolution professionnelle. À cet égard, le Conseil régional de Bourgogne a fait le choix, depuis 2004, de co-professionnaliser les réseaux des Maisons de l'emploi et des CIBC.

Nous ne sommes pas dans la même démarche que Pôle emploi, qui emmène 25 000 agents en formation de trois jours sur l'orientation active... L'important, c'est l'interculturalisme, c'est de permettre de développer des plans de professionnalisation qui maillent les réseaux. Là, lorsqu'on parle de CEP, on parle bien de coresponsabilité et d'universalité. Il s'agit donc bien que les Missions locales, les Fongecif, l'Apec, Pôle emploi et Cap emploi parlent un même langage. C'est la force du Conseil régional d'avoir développé les mêmes compétences en matière de conseil aux personnes dans deux réseaux. S'agissant de la Bourgogne, où le conseil en évolution professionnelle est mis en oeuvre depuis 2013, nous avons distingué les consultants qui faisaient du CEP de ceux qui faisaient d'autres prestations du CIBC. Par ailleurs, il n'y a pas concordance entre la mission de service public, qui relève des instances régionales, et les prestations de services développées par les CIBC : l'union ou la fédération régionale des CIBC ne sont pas producteurs de services, ce sont des forces d'ingénierie, d'échanges et de développement de compétences. En ce qui me concerne, je ne mélange pas les discussions lorsque je rencontre les différents responsables nationaux sur ces sujets. Je ne suis pas là pour défendre un positionnement CIBC dans le cadre du CEP, je pense que cela relève des initiatives régionales, de la mise en place du service public régional de l'orientation (SPRO) et des logiques territoriales qui peuvent être très particulières. Je défends par contre le rôle spécifique, initiateur et innovant, que peut jouer notre réseau dans la réforme du bilan de compétences.

### *C'est-à-dire ?*

**Serge Rochet :** Très concrètement, il est pour nous essentiel de garder au bilan de compétences sa caractéristique de modèle, ne serait-ce que pour répondre aux caractéristiques de la loi de 1991 et des textes associés : le bilan de compétences doit continuer de travailler sur la globalité d'un projet professionnel, de l'information préliminaire au plan d'action. Ensuite, nous aurons beaucoup plus de facilité à avoir un contrôle qualité sur un modèle que sur une prestation extrêmement modulable et "parcellisable". Il y a aujourd'hui trois grands volets de difficultés et de défaillances en matière de qualité pour le bilan de compétences. Le premier volet touche à la nécessité de réactualiser les repères méthodologiques, qui pour un certain nombre sont en décalage avec les besoins des personnes et des organisations. Le deuxième concerne la très forte hétérogénéité des prestataires et le troisième l'hétérogénéité des procédures d'agrément des Fongecif et des Opca.

### ***Que proposez-vous ?***

**Serge Rochet :** La mise en place d'une certification Afnor du bilan de compétences. L'avantage, c'est d'avoir un process objectif et externe à toutes les instances, soit de décision, soit de financement, soit de réalisation. Nous savons bien que la dimension régionale est très souvent un appui dans la dynamique des dispositifs, mais il peut aussi y avoir des inconvénients dans la diversité interrégionale de ce qui se met en oeuvre. Ne serait-ce que pour prendre en compte les problématiques de mobilité géographique des individus, un service comme le bilan de compétences doit répondre à des caractéristiques nationales. Il est insensé que le service soit différent selon que l'on soit à Paris, Guéret ou Bordeaux, or c'est aujourd'hui malheureusement ce qui se passe. L'idée d'une norme nationale, gérée et contrôlée de façon objective par un organisme spécialisé et externe nous paraît une démarche de fond importante. Si l'on revient sur la méthodologie du bilan de compétences, l'idée est d'apporter un élément de modulation tout en restant dans le cadre légal. Cette modulation peut tenir compte de trois types de variables : le bilan est-il intégré ou non dans un parcours d'accompagnement comme le CEP ? Le bénéficiaire arrive-t-il avec un projet à peu près établi où est-il sur un questionnement général ? Quel est son degré d'autonomie ? Ces trois variables permettent d'avoir une idée d'un bilan qui pourrait varier de façon très importante, entre 10 heures et 24 heures. Nous travaillons aujourd'hui de façon très concrète sur les séquences pédagogiques qui étieraient tout ça.

### ***Quand doit-on solliciter le CEP et le bilan de compétences ?***

**Serge Rochet :** Dans la logique des choses, tel que le souhaitent l'État et les partenaires sociaux, la clé d'entrée universelle, c'est le CEP. Ce qui n'empêchera pas qu'il y aura toujours des salariés qui souhaiteront uniquement avoir un traitement ponctuel et très individuel de leur demande via un bilan de compétences.

En Bourgogne, les statistiques 2013 montrent que les salariés engagés dans le CEP viennent très rarement pour des problèmes de projet. Ce qui arrive en premier, c'est le désir d'avoir une connaissance plus précise de leur situation et, très souvent, ils expriment un mal-être et une perte de sens au travail. Le conseiller en évolution professionnelle transmet alors tout un ensemble d'informations sur les dispositifs dont elle pourrait bénéficier et, en fonction des besoins, la personne se dirige ensuite soit vers l'organisme spécialisé qui correspond à sa situation, soit vers le bilan de compétences. Dans ce cas, le conseiller en évolution professionnelle a normalement déjà fait une analyse de la situation et des besoins, donc, la première phase du bilan de compétences est pratiquement faite.

L'enjeu est de mailler les compétences et de coresponsabiliser chacun. Nous ne sommes pas sur un sous-bilan mais sur un bilan global qui optimise et module ses séquences en fonction des objectifs de la personne et de ce qui s'est fait en amont. Il s'agit d'assembler ces différentes données dans un processus cohérent et global qui aboutit à l'élaboration et à la formalisation d'un projet, avec le souci qu'un certain nombre d'informations, notamment le projet et la formation, puissent être communicables à un tiers, sans déroger à la loi.

*par Nicolas Deguerry, Centre Inffo, 2014*

[1] *Vingt-quatre heures*

[2] *Premières assises annuelles des professionnels de l'orientation tout au long de la vie, organisées conjointement au colloque européen "Bilan de compétences : enjeux individuels et collectifs au service de la continuité des parcours professionnels", Paris, 4 septembre 2014.*

## **Le Conseil en évolution professionnelle, regard d'une praticienne en orientation**

Justine GIRAUD, psychologue et conseillère en parcours professionnel à la Cité des métiers de Paris sur le pôle « organiser son parcours professionnel et de formation », pôle dédié au conseil sur la formation continue.

A l'heure de l'adoption de la nouvelle loi sur la formation professionnelle, vous avez souhaité recueillir les observations d'une praticienne de l'orientation. C'est en cette qualité que je réponds aujourd'hui à vos questions. S'interroger sur « le conseil en évolution professionnelle » paraît effectivement important à l'heure où cette démarche s'inscrit dans la loi comme un droit pouvant être exercé par tous. Mais qu'entendons-nous par « conseil en évolution professionnelle » et quelles en seront ses applications ? Nul ne peut le dire aujourd'hui car cette activité reste assez peu définie dans la loi. Je pense que sa définition et son application dépendront toujours du point de vue de celui qui s'y réfère et de ses priorités (les décideurs, les financeurs ou les praticiens). En tant que psychologue et conseillère en parcours professionnel à la Cité des métiers de Paris, je pense qu'il est très pertinent d'offrir des lieux susceptibles d'accueillir une diversité de demandes. De mon point de vue de praticienne, de telles structures sont nécessaires pour prendre en compte les mécanismes sous-jacents à l'élaboration d'un projet d'orientation professionnelle. Évoluer ne se décrète pas, mais reste un cheminement. C'est cette notion de mouvement qu'il est important de mettre en avant. Il n'est pas rare, par exemple, qu'une personne venant à la Cité avec une question sur la création d'entreprise reparte avec l'idée d'une formation à entreprendre pour consolider son projet initial. Et dans un lieu unique, elle a pu réfléchir aux différents aspects que revêt son projet.

### **Comment caractériseriez-vous les attentes et les demandes, en matière d'orientation, des publics que vous recevez à la Cité des Métiers ?**

Il m'est difficile de vous répondre en généralisant sur les caractéristiques et l'évolution des demandes du public accueilli car celles-ci sont extrêmement variées, c'est ce qui définit d'ailleurs en partie les Cités des métiers. Elles constituent des lieux ouverts à tous quel que soit le questionnement des personnes sur leur parcours professionnel. De plus, je constate que chaque demande d'orientation est particulière, singulière. C'est d'ailleurs en cela qu'un concept comme celui de « conseil en évolution professionnelle » ouvert à tous et à n'importe quel moment du parcours est intéressant. Cela semble plus en cohérence avec ce que j'observe dans ma pratique. Il est important d'offrir des lieux permettant de soutenir les prémices de la réflexion des personnes, et pas seulement lorsqu'il arrive une difficulté dans leur parcours, comme la perte d'un emploi. Cela me semble plus dynamique, plus en phase avec la notion d'évolution professionnelle. Il ne s'agit pas là uniquement de réparer mais de construire quelque chose.

### **A quel(s) moment(s) de leur parcours professionnel les personnes s'adressent-elles à vous (pendant l'emploi, en période de recherche d'emploi...) ?**

Si l'on observe néanmoins les chiffres concernant les demandes sur le pôle où j'interviens à la Cité des métiers, on note qu'une majorité des personnes sollicitant un entretien sont des demandeurs d'emploi. Ils cherchent généralement à accéder à une qualification et donc à se repérer dans l'offre de formation qui leur est réservée. Nous accueillons également 30% de salariés envisageant de se former pour évoluer ou se reconvertir professionnellement. Nous manquons de visibilité pour ces derniers. La cité est en effet bien plus identifiée comme un lieu ressource par les demandeurs d'emploi et par les structures qui les accompagnent.

### **Le contexte actuel de l'emploi induit-il des comportements différents des personnes en matière d'orientation ?**

Si je devais noter une évolution sur le public accueilli, ce serait une amplification de situations très précaires pour les personnes tant au niveau matériel qu'au niveau émotionnel. Nous avons d'ailleurs constaté un allongement des entretiens pour ces raisons. Il faut prendre le temps d'accueillir la demande de ces personnes fragilisées dans leur vie et dans leur emploi pour ensuite pouvoir travailler avec elles. Autre évolution notable, dans le contexte actuel de crise économique longue, nous recevons de plus en plus de personnes qui anticipent d'être ou sont en situation de licenciement économique. Nous accueillons des personnes qui étaient en poste depuis des années et n'avaient jamais été amenées à se préoccuper du chômage. Si certains peuvent appréhender cette situation comme une opportunité de changement - alors qu'ils n'avaient jamais osé franchir le pas, pour beaucoup, il s'agit d'une situation extrêmement

déstabilisante, qui soulève la question de leur employabilité dans un contexte de chômage important.

**Depuis que vous pratiquez cette activité de conseil, quelles sont les évolutions que vous avez pu observer concernant les demandes des personnes que vous accueillez en matière d'orientation ?**

Selon moi, c'est le fort besoin de certitude et de sécurité qui caractérise le plus les demandes aujourd'hui. C'est ce qui rend plus complexe les entretiens car dans le contexte socio-économique actuel qui peut parler de certitude. Si à mon sens, il n'y a pas forcément de moment précis induisant un questionnement sur son évolution professionnelle et sur les moyens à mettre en œuvre pour celle-ci, il y a toujours cette incertitude qui plane, créatrice de doute et qui peut pousser certaines personnes dans une forme d'immobilisme. Si une situation de chômage subi peut forcer ce questionnement, une situation d'ennui sur un poste peut aussi induire un questionnement aussi important mais dans ce cas le changement peut apparaître comme une prise de risque trop importante (crainte de dégrader la relation avec son employeur lors d'une demande de CIF, ou de ne pas retrouver un poste équivalent au retour de formation...). Le contexte économique actuel amplifie ces peurs et on peut le comprendre. Dans ces deux cas bien différents, je préfère parler de transition plutôt que d'évolution professionnelle, qui serait selon moi plutôt le but à atteindre. Ces personnes vivent la confusion d'être dans une situation qui ne leur convient pas et cherchent des possibilités d'en changer, mais cette transition peut apparaître coûteuse par rapport au bénéfice espéré. Il y a tout un chemin de réflexion à parcourir avant d'atteindre ce but qu'est l'évolution et l'une des premières choses à faire me semble-t-il est de définir ce à quoi l'on aspire. Et nous, praticiens, tentons de soutenir cette réflexion et d'envisager avec la personne les différents chemins possibles pour y arriver. Évoluer me semble induire un mouvement vers le haut or dans cette période de marasme économique les personnes vivent – voire subissent – le plus souvent des changements professionnels auquel ils doivent s'adapter. Le terme d'évolution professionnelle ne semble pas tout à fait représentatif du questionnement des personnes que je rencontre au quotidien. Le questionnement des personnes est plus complexe et aujourd'hui les carrières sont de moins en moins linéaires. Il s'agit le plus souvent de s'adapter au marché du travail. Trouver sa place dans une économie qui ne veut pas toujours de vous alors que vous êtes diplômé ou au contraire trop peu qualifié. J'espère sincèrement que cette nouvelle loi facilitera la consolidation des parcours professionnels et à terme permettra une évolution des personnes vers un poste ou un métier auquel elles aspirent. Évoluer c'est changer et cela implique la fin de quelque chose. S'agit-il de faire un pas en avant (aller vers un nouveau poste n+1) ? De faire un pas de côté (se reconvertir par souhait ou obligation) ? Ce qui est sûr c'est qu'il s'agit de transiter vers le nouveau projet. Michèle Roberge dans son essai sur la nature des transitions cite Bridges qui évoque « ce difficile processus qui consiste à laisser aller la vieille situation, à subir la confusion d'être nulle part, d'être entre deux et de se lancer en avant encore dans une nouvelle situation »

**Quelles sont, d'après vous, les difficultés que rencontrent les publics en matière d'orientation aujourd'hui ?**

Il y en a de nombreuses et je m'attarderai sur deux : La première difficulté est de réussir à gérer la confusion de ces périodes de transition professionnelle. Il devrait y avoir une acceptation bienveillante de l'errance en orientation et les dispositifs auront beau avoir toutes les bonnes intentions du monde, il sera toujours difficile d'avancer sans prendre en compte cette période de confusion. Ce qui peut être d'autant plus déstabilisant pour les professionnels de l'orientation c'est que cette confusion, ces questionnements peuvent apparaître alors même que le projet de changement est souhaité. Cela peut se traduire par des propos « je voudrais être sûr de ne pas me tromper », « je voudrais avoir votre avis pour savoir car je ne sais pas où m'orienter ». Ils sont selon moi le signe du stress et de l'anxiété que peuvent générer le passage vers la nouvelle situation. Notre rôle de praticien dans ces situations-là est de permettre à travers les entretiens que nous menons, et lorsque cela est possible, une mise à distance de ce stress. Ces affects peuvent parfois empêcher les personnes d'analyser leur situation avec lucidité et pragmatisme. L'inquiétude et la confusion peuvent alors envahir la personne et l'empêcher de réfléchir, d'agir. La deuxième difficulté que je citerai, et cela peut paraître paradoxal à l'heure où l'information n'a jamais été aussi accessible, c'est justement de gérer et de décrypter ce flot d'informations. Ce n'est pas parce qu'elle est disponible que l'information est intelligible pour le grand public. Le vocabulaire utilisé reste le plus souvent un jargon peu accessible. Les personnes ont besoin d'avoir des points de repère par rapport à leur propre situation et ceci est une condition importante pour diminuer la première difficulté que j'ai citée.

**Quel est, selon vous l'enjeu principal pour faciliter l'orientation aujourd'hui au service de l'emploi ?**

Pour moi l'enjeu aujourd'hui c'est de faciliter l'accès aux informations sur l'emploi et les dispositifs pour y accéder (ex : comment financer mon besoin de formation ?), et de soutenir les personnes dans leur réflexion au cours ces périodes de transition, sans jugement et sans injonction. Ainsi ces personnes pourront prendre leur décision en conscience malgré l'incertitude. Alors seulement pourra s'installer la motivation, l'engagement vers l'avant. Le mouvement pourra se créer et peut-être l'évolution professionnelle souhaitée pourra se concrétiser.



## **Conseil en évolution professionnelle : l'UNML propose un outil d'appui aux réflexions territoriales**

Représentation du réseau | mardi 25 novembre 2014

Afin d'accompagner la mise en oeuvre du Conseil en évolution professionnelle (CEP), l'UNML propose aux élus et professionnels du réseau des Missions Locales un outil d'appui aux réflexions territoriales. Cet outil reprend le cadre législatif, les méthodes, les pratiques d'intervention, ainsi que les perspectives du CEP. Ce document a vocation à être enrichi au fur et à mesure des informations ou négociations à venir. En effet, sans attendre la stabilisation de l'ensemble des réflexions en cours, le conseil d'administration de l'UNML réuni le 19 novembre dernier a souhaité qu'un document reprenant les résultats de ses travaux soit communiqué au réseau des Missions Locales.

### **Télécharger le document : "CEP/l'outil d'appui aux réflexions territoriales"**

Ce document a pour objectif d'informer les administrateurs et les professionnels du réseau des Missions Locales autour de deux enjeux :

- Proposer un support de présentation de l'offre de services « génériques » des Missions Locales auprès des instances nationales de concertation et de coordination pour la mise en oeuvre du Conseil en Evolution Professionnelle et du Compte Personnel de Formation,
- Outiller les Associations Régionales des Missions Locales dans le cadre de leur réflexion territoriale. Ce document présente le tronc commun de l'offre de services de l'ensemble des Missions Locales et a vocation à être enrichi par les pratiques locales des Missions Locales au regard de leur contexte territorial d'intervention.

Ce document est le fruit des travaux menés par l'UNML depuis 12 mois.

En effet, représentant le réseau des Missions Locales dans les instances nationales des politiques publiques, l'UNML a contribué aux travaux de réflexion préalable à la mise en oeuvre des dispositions de la loi du 5 mars 2014 : service public régional d'orientation (SPRO), Conseil en évolution professionnelle (CEP) et compte personnel de formation (CPF). Sans attendre la stabilisation de l'ensemble des réflexions en cours, le conseil d'administration de l'UNML réuni le 19 novembre dernier a souhaité qu'un document reprenant les résultats de ses travaux soit communiqué au réseau des Missions Locales.

L'UNML participe activement aux nombreuses rencontres nationales de travail avec la DGEFP et les 4 autres acteurs du CEP à la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2014 : groupe de travail national de coopération inter réseaux (Fongecif, FPSPP, APEC, Intercarif, Pôle Emploi, AGEFIPH), analyse des compétences du Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) » au regard du CEP, cahier des charges du Conseil en Evolution Professionnelle, système d'information du compte personnel de formation, gouvernance quadripartite, etc. L'UNML a également conduit la réflexion avec un groupe de travail composé des responsables politiques et techniques des 8 Associations régionales des Missions Locales concernées par l'expérimentation du Service Public Régional de l'Orientation.

Le réseau des Missions Locales, par son expérience et ses compétences acquises depuis plus de 32 ans est à même de prendre en compte les évolutions liées au CEP ou au CPF. Toutefois, afin d'adapter les compétences des professionnels du réseau à ces nouvelles dispositions, l'UNML a mené des négociations avec la DGEFP pour assurer le financement d'une politique nationale de formation. La CPNEF a retenu à ce titre ces actions comme prioritaires au plan national en consacrant une partie des crédits à leur financement. Les contenus et modalités d'organisation de ces actions sont en cours de finalisation et seront rapidement communiqués, les négociations avec la DGEFP étant en bonne voie.

Même si des chantiers sont toujours en cours avec des rencontres nationales prévues jusqu'à la mi-décembre, il est apparu important aux membres du conseil d'administration d'informer les élus et professionnels du réseau des Missions Locales, qui sont d'ores et déjà sollicités à l'échelon régional. Le [document à télécharger ici](#) a vocation à être enrichi au fur et à mesure des informations ou négociations à venir.

# POUR PHILIPPE DOLE, « LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE EST UN ENJEU CONSIDÉRABLE »

**Lors de la matinée organisée au Mans par le Cafoc et le Carif-Oref sur la réforme de la formation professionnelle 2014, l'intervention de Philippe Dole, inspecteur général des affaires sociales, était attendue. Retour sur ses propos.**

**RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
DES FONDEMENTS DE 1971 À LA LOI DU 5 MARS 2014** **Matinée du 27 mai / Le Mans**

**LOI DU 5 MARS 2014**

« *La loi du 5 mars 2014 se recentre sur la personne. Elle fait le pari de la confiance, de l'intelligence des acteurs et de la valeur, c'est un pari de coordination.* » L'accent est mis sur la qualification et le principe de convergence entre la démarche de la personne et celle de l'entreprise est clairement posé. La démarche d'évolution du salarié doit se concilier avec l'intérêt de développement de l'entreprise. L'intérêt de l'entreprise est de trouver des salariés performants conduisant à la performance de l'entreprise.

L'entretien tous les deux ans, ainsi que le bilan de carrière avec le salarié tous les six ans doivent être garants de l'évolution de carrière du salarié. Celui-ci bénéficie d'un droit d'initiative en mettant son capital sur la table, via son compte personnel de formation, et l'intérêt de l'entreprise est d'y répondre. Le cadre législatif responsabilise l'entreprise, d'où l'intérêt du dialogue entre salarié et entreprise. Il s'agit bien d'une relation contractuelle.

## **Le Conseil en évolution professionnelle donne un pouvoir d'initiative à la personne**

« *Concernant le Conseil en évolution professionnelle (CEP), nous sommes sur un changement de paradigme : on donne à la personne un pouvoir d'initiative, un pouvoir de décision. Pour les demandeurs d'emploi, le système se basait sur une dépendance vis-à-vis de l'offre de formation et un mécanisme de prescription de formation, ça, c'est fini.* » Le CEP induit un changement par rapport à la prescription.

Le professionnel qui met en œuvre le CEP assure un acte de co-construction. Les choix finaux doivent être faits par la personne et non pas par le conseiller. « *L'objectif de la loi, le sens profond, c'est un droit individuel, dans un environnement solidaire.* » La responsabilité collective doit apporter des garanties de qualité, de discernement et de maturation du projet afin que la personne fasse des choix réalistes.

## **La co-construction remplace la prescription**

Autre élément important : le principe de la continuité. Il faut un processus d'information partagée. De nombreux points restent obscurs pour l'utilisateur, par exemple, l'Organisme paritaire collecteur agréé (Opca) dont il dépend, ou bien les délais de réponses des

financeurs qui parviennent parfois après le début d'une action de formation. Il faut à présent épargner les étapes complexes à l'usager. Important aussi : le principe de gratuité du CEP.

Le projet de la personne, sa gestion, son assemblage et sa finalisation doivent être co-construits, il n'y a pas de prescription. La notion de projet professionnel peut s'avérer compliquée pour la personne licenciée. Elle doit reprendre confiance, travailler sur l'estime de soi, c'est pourquoi il doit y avoir maintenant recours à des prestations adaptées à la situation des personnes.

On ne partait pas de rien, le Congé individuel de formation (CIF), tout comme la Validation des acquis de l'expérience (VAE), le contrat de sécurisation professionnelle sont des dispositifs qui font appel à l'initiative individuelle et au principe de co-construction. « *Le CEP est une nouvelle posture par rapport à la personne, ce qui est recherché, c'est son autonomie. Et c'est un enjeu considérable.* »

Lire notre synthèse documentaire *Réforme de la formation professionnelle. Des fondements de 1971 à la loi du 5 mars 2014* (<http://www.rencontresreformeformation.fr/node/5>)

## **Le Conseil en Evolution Professionnelle : enjeux et perspectives**

Les professionnels de la formation, du conseil, du bilan de compétences, quelle que soit leur structure d'appartenance, sont en attente, plus ou moins inquiète, de la mise en œuvre prochaine de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Les décrets sortent progressivement et de nombreuses interrogations demeurent sur les impacts de cette loi tant sur le paysage général de la formation professionnelle continue, que sur les organisations (financeurs, prestataires de formation, de conseil ou de bilan de compétences) et le service à rendre. Les débats sont ouverts et chacun y va de son interprétation. Nous nous garderons de tout pronostic, des négociations essentielles, étant encore à venir. Il nous paraît néanmoins utile d'accorder une attention particulière au Conseil en Evolution Professionnelle, service créé par la loi et à priori opérationnel au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Nous essaierons de répondre à deux questions simples : pour répondre à quels besoins et attentes ? Et à quelles conditions ?

### **1- Le CEP répond à quels besoins ou attentes ?**

La mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle s'inscrit dans une continuité de réflexions tant nationales qu'européennes autour de la conduite des parcours professionnels : loi de 2009 avec la création d'un droit à l'orientation, mise en œuvre du service public Régional de l'orientation, textes européens sur les questions d'orientation ou encore sur la valorisation des savoirs d'expérience informels... plusieurs constats sont à l'origine de ces textes.

Tout d'abord le constat que les transitions sont plus nombreuses et les trajectoires de moins en moins linéaires. Cela paraît une évidence. Mais il s'agit d'aller au-delà d'un simple constat factuel. Et de discerner sous l'apparente banalité du propos, le changement de paradigme que cela implique. Plus de transitions, c'est également...

Des négociations et transactions sans cesse renouvelées

Des arbitrages incessants entre les paramètres situationnels et les aspirations à une vie professionnelle mobilisatrice

Une difficile conciliation entre l'aspiration à une position sociale, le maintien d'éléments de sécurité personnels et familiaux et le besoin de « mettre du sien », de se réaliser dans son activité de travail

d'engagement dans des projets professionnels nécessairement incertains voire aléatoires.

De nouvelles formes de précarité et de vulnérabilité se développent. Quelles pratiques de conseil et d'accompagnement peuvent contribuer à mobiliser une croyance et un pouvoir agir alors que tout peut inciter au renoncement et au fatalisme ?

## **2- Quelles seraient les conditions pour que ce nouveau service puisse s'inscrire durablement dans le paysage et contribuer à la continuité des parcours professionnels de chacun ?**

Bien évidemment, la question des moyens mobilisés conditionne l'impact de ce nouveau service. Et par ailleurs, son articulation avec les SPRO régionaux est essentielle. Mais ces deux points nécessiteront des développements spécifiques que nous n'aborderons pas ici.

### **Clarifier le service à rendre**

Si on évoque sans cesse le conseil personnalisé et l'accompagnement individualisé, les termes sont rarement définis avec précision. Ces différents usages renforcent la difficulté à trouver un consensus d'autant que certains dispositifs privilégient des démarches de conseil expert proches de la prescription. Le débat entre un service centré usager (autonomie et responsabilité, citoyen acteur) et un service centré développement économique (logique d'ajustement voire d'adéquation) n'est pas nouveau. Il se tend voire se caricature dans une période de crise où les solutions peuvent apparaître rares et pas toujours pérennes. Les débats sur le CEP ont clairement montrés des tensions sur ce point. Il peut apparaître une ambiguïté quand on affirme à la fois la fin de la prescription, la valorisation de l'initiative individuelle et dans le même temps le choix sélectif de formations finançables sur des critères pas toujours compréhensibles pour le public.

Il y a donc des **ambiguïtés** tant sur la finalité de du conseil et de l'accompagnement, son contenu mais également la posture et le professionnalisme requis pour le mettre en œuvre. Le cahier des charges a clarifié un certain nombre de points essentiels (personnalisation, posture non prescriptive...) mais c'est en situation que l'on pourra repérer ces impacts. La question de l'homogénéité du service rendu est centrale.

### **Intégrer plusieurs approches**

Mais il y d'autres enjeux dans la mise en œuvre du CEP. Ils sont bien sûr **professionnels** (comment rendre le service aux personnes dans les meilleures conditions, en leur laissant prendre la décision que les concerne mais sans les abandonner face à la complexité du système ? quelle posture occuper qui ne se contente pas de renvoyer les personnes à des responsabilités qui peuvent leur paraître trop lourdes ? que **citoyens** (comment faciliter la mobilisation du pouvoir d'agir dans des vies professionnelles plus chaotiques, moins linéaires, plus holistiques qui sont susceptibles de générer découragement renoncement, lassitude pour les moins habitués à naviguer ?). Sur ce

plan, le CEP doit pouvoir accueillir les personnes et appréhender leur problématique dans une approche non linéaire, plus itérative, plus globale où la personnalisation réelle sera fondamentale. Personnaliser, c'est proposer un **service inédit** pour chaque personne dans le sens d'une cohérence entre les objectifs partagés avec elle et les ressources mises à sa disposition et qu'elle peut (ou pas) utiliser. En ce sens, la diversité des modalités possibles est une condition sine qua non.

Ce pari suppose de concevoir le conseil et l'accompagnement dans une quadruple approche (combinables en fonction de la situation) :

**Opérationnelle** : recherche d'une solution adéquate au regard de la situation de la personne

**Stratégique** : développement de compétences à évoluer et à s'adapter

**Sociale** : construction de repères et identification des soutiens source de persévérance et de croyance dans son pouvoir d'action

**Sensée** : mobilisation dans des actions ou projets qui ont de la valeur à ses propres yeux

Cela nécessite de ne pas opposer de simples demandes d'informations à des interrogations plus complexes, de les prendre en compte en modulant la forme et le contenu du service. Le Conseil en évolution professionnelle doit pouvoir y répondre selon une modalité adéquate. Cela suppose de passer d'une approche prescriptive ou simplement soutenance à une **approche plus stratégique**, faciliter les interactions personne / environnement et privilégier une approche situationnelle c'est-à-dire...

Analyser ensemble la situation et identifier des leviers d'action (d'où la personne part et ce qu'elle peut faire évoluer)

Formaliser les appuis de son expérience (compétences, réseau...)

Lui permettre d'élaborer des scénarii d'évolution professionnelle en facilitant l'investigation de l'environnement socio-économique

Aider à la décision en travaillant sur ses critères de choix et ses priorités

Initier des compromis mobilisateurs, identifier des étapes, construire des situations de rebond...

Par ailleurs, tout cela suppose une synergie et des collaborations au niveau des acteurs du territoire entre des professionnels qui n'ont pas tous les ressources méthodologiques ou l'expertise approfondie nécessaire (formalisation des compétences, création d'entreprise, médiation de l'information...).

C'est à la fois un enjeu de développement d'un service pour le plus grand nombre mais également un défi pour plus d'équité sociale.

# La valeur formative du travail : preuves et pratiques

 [debatformation.fr/essentiel-formation/la-valeur-formative-du-travail-preuves-et-pratiques](http://debatformation.fr/essentiel-formation/la-valeur-formative-du-travail-preuves-et-pratiques)

**Quelle est la valeur formative du travail ? Quels sont les apports de la loi du 5 mars 2014 dans la relation formation-emploi ? Comment la réforme de la formation favorise-t-elle la logique de parcours ? Ces questions ont nourri le débat d'un séminaire organisé par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) le 5 novembre dernier.**



Où en sont les acteurs (partenaires sociaux, Etat, Régions, territoires, entreprises) dans l'activation de la relation formation-emploi ? Les outils créés par la loi du 5 mars 2014 sont-ils en mesure de la favoriser ? Peut-on en expérimenter de nouveaux ? Le groupe de travail initié par la DGEFP a esquissé des pistes de réponses lors du colloque organisé le 5 novembre 2014.

Quatre chantiers donnant lieu à des expérimentations occupent simultanément la DGEFP : les périodes de mise en situation en milieu professionnel (pour les demandeurs d'emploi et les salariés en insertion) auxquelles la loi de 2014 a apporté une base juridique unique, les contrats aidés qui doivent devenir de « vrais contrats aidants » (environnement de travail, poste et formations proposés...), l'appui territorial à la fonction RH dans les TPE/PME (dossier partagé avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), et l'identification des situations formatives de travail. Sur ce dernier point, une expérimentation doit être lancée avec les financeurs de la formation afin d'identifier les actions qui sont formatives tout en étant aux confluences de la formation. Bâtir des situations de formation à partir de situations de travail peut en outre avoir l'avantage de régler une partie de la question de « l'appétence » pour la formation.

## **Parcours : la Bourgogne et le Travail temporaire prennent de l'avance**

Les notions de parcours de formation et de sécurisation des parcours sont également en connexion étroite avec la question du travail. Le nouveau Conseil en évolution professionnelle (CEP) articulé avec le compte personnel de formation (CPF) vise à faciliter la construction de ces parcours. Avec deux ans d'avance, la région Bourgogne a expérimenté cet outil d'accompagnement gratuit. « Les personnes qui mobilisent le CEP ont toutes un grain de sable dans leur parcours. Dans 80 % des cas, elles ont un projet de reconversion », témoigne Nathalie Cœur, directrice de la Mission d'information professionnelle (MIP) de Louhans (Saône-et-Loire). « Nous leur apportons de la matière pour leur permettre de bâtir leur projet. Nous prenons en compte leurs désirs sans prendre parti, leurs disponibilités et délais, leur capacité financière afin de ne pas les conduire à l'échec et à la résignation », poursuit-elle. La MIP a identifié « quatre temps » : la clarification du projet (« Qu'est-ce qui pousse ces personnes à vouloir se reconverter : Burn out, contraintes familiales... ») ; la vérification de sa faisabilité (« Ce n'est pas réaliste de vouloir devenir ambulancier avec cinq enfants en bas âge ») ; la co-construction du projet en partant d'indices ou d'éléments dits ou non dits (« La MIP est force de proposition ; c'est de l'accompagnement au changement ») ; et la mise en œuvre du projet de la personne (solutions de formation ou de validation des acquis de l'expérience, recherche de financement...).

La branche du travail temporaire a, elle aussi, pris de l'avance dans le champ de l'ingénierie de parcours. Grâce à sa mission d'Opacif, le FAF-TT, l'Opca de la branche a appris à traiter les demandes individuelles et à accompagner les personnes dans le montage d'un dossier. Plus récemment, cette branche qui dispose déjà d'un Fonds professionnel pour l'emploi (FPE-TT) et d'un Fonds d'action sociale du travail temporaire (Fastt), s'est dotée d'un Fonds de sécurisation des parcours des intérimaires (FSPI). Depuis 2010, elle expérimente également en Franche-Comté avec le FAF-TT et le Fastt un programme (« 1 000 parcours ») pour favoriser la formation d'intérimaires peu qualifiés. Ces parcours mêlent périodes de mission, formations qualifiantes et accompagnement social.

## **Le CEP : « un tout autre métier »**

« Mais nous allons toutefois devoir faire un tout autre métier en tant qu'opérateur du CEP », remarque Pascale d'Artois, directrice générale du FAF-TT. « Il va exiger que l'on travaille collectivement sur les outils disponibles, sur des partenariats avec des structures très différentes (services d'information, organismes de formation, prestataires de bilans de compétences, financeurs). Nous devons travailler ensemble au service des bénéficiaires et pas en concurrence. » À cet égard, le CEP sera « un outil de GPEC territoriale ».

Pascale d'Artois relève un autre enjeu pour les acteurs du CEP qui va consister à « homogénéiser sur un même territoire les informations qui seront mises à disposition des bénéficiaires » par les cinq opérateurs (Pôle emploi, Cap emploi, Apec, missions locales, Opacif). Pour Philippe Dole (Igas) qui a présidé à l'élaboration du cahier des charges du CEP, le défi de ce dispositif passe par « la professionnalisation des réseaux qui seront en charge de cet accompagnement ». Certains vont devoir, par exemple, « sortir de la démarche prescriptive et de l'injonction de se former ». En Pays-de-la-Loire, où le CEP a été mis en place à titre expérimental en 2010, « seules 5 % des demandes visent une formation ».

### **Une liberté « vertigineuse » pour les entreprises**

Du côté des entreprises adhérentes de l'institut Entreprise & Personnel, « à la différence de la question de l'ingénierie financière, la question des parcours n'est pas du tout posée, même si elles font un lien entre la formation et la GPEC », explique Sophie Pagès, directrice de projet. À cet égard, la loi du 5 mars 2014 offre des libertés aux entreprises avec la suppression de l'obligation fiscale, mais ces libertés semblent parfois « vertigineuses » au point « d'inciter certaines entreprises au conservatisme ». Certaines « ont même la nostalgie de la déclaration 2483...

L'entretien professionnel « préoccupe beaucoup » les entreprises poursuit Sophie Pagès : risque d'un télescopage avec d'autres dispositifs d'entretien, repérage du bon niveau de management pour mener ces entretiens, risque légal en cas de non respect des obligations liées à cet entretien tous les deux ans. Les entreprises ont en outre un « gros doute » sur le CEP, un Ovni qui se déroulera hors de l'entreprise. Elles expriment la crainte de messages contradictoires et brouillés entre ce qui sera diffusé dans l'entreprise et en dehors. Certains acteurs RH commencent cependant à prendre conscience du triptyque : compte personnel de formation (CPF), entretien professionnel, CEP qui crée les conditions d'un co-investissement sur la base d'une logique d'itinéraire. Problème : si les entreprises qui doivent renégocier leurs accords formation y réfléchissent, la plupart n'ont pas le temps de « l'arrêt sur image ». Le passage de l'ancien monde au nouveau va demander du temps. Or certains acteurs prédisent déjà une nouvelle réforme.

**Valérie Grasset-Morel**

*Le Dossier Documentaire de l'UODC*

**Le travail de Conseil en Evolution Professionnelle**

Une valse à quatre temps

**- Partie IV -**

■ **Vidéos de référence sur le sujet** ..... pp. 81-87

- Les postures des professionnels de l'accompagnement et leurs effets. Redonner du pouvoir d'agir avec un bilan de compétences

André Chauvet, *Site web Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), avril 2013

- Le métier d'accompagnement du retour à l'emploi. Entre tensions et possibles

D. Demazière et JM Blanc, *Site web Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), mars 2013

- Accompagner les personnes : pratiques, effets, précautions

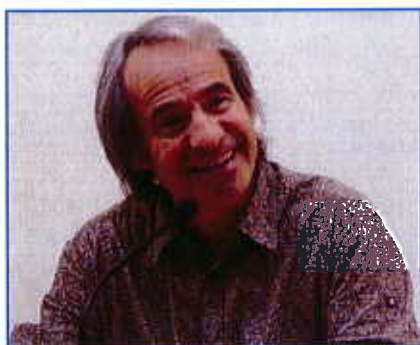
Marie-Hélène Doublet, *Site web Université ouverte des compétences* ([www.uodc.fr](http://www.uodc.fr)), décembre 2010

## Les postures des professionnels de l'accompagnement et leurs effets

### Redonner du pouvoir d'agir avec un bilan de compétences

**André Chauvet**

Consultant, directeur de André Chauvet Conseil



**Quel processus permettrait de développer le pouvoir d'agir des personnes qui décident de s'engager dans un bilan de compétences ?** Et qu'est-ce que l'observation des pratiques d'accompagnement dans le cadre du bilan peut nous dire plus généralement des pratiques et du métier d'accompagner les personnes ?

Ces questions sont particulièrement vives à un moment où **les évolutions du travail peuvent donner aux professionnels un sentiment d'impuissance** devant ce qu'ils ressentent comme une dégradation des conditions leur permettant de bien faire leur travail.

#### Les Séquences :

- 1. Vingt ans de bilan de compétences : trois constats (05:57)
- 2. Des pratiques d'accompagnement et du bilan de compétences à remettre en cause (05:26)
- 3. Bilan de compétences : trois questions à mettre en débat (02:25)
- 4. Le bilan de compétences : un texte de loi source d'ambiguïtés (03:59)
- 5. Deux présupposés du bilan de compétences : l'appariement personnes /emplois, le « projet » (02:43)
- 6. La posture du conseiller bilan de compétences : que nous apprend l'observation des situations ? (05:20)
- 7. Deux postures dans l'accompagnement des personnes : l'interprétative, la délibérative (06:35)
- 8. Redonner du pouvoir d'agir dans le chaos : quel devenir pour le bilan de compétences ? (03:56)
- 9. Est-ce qu'on ne relâche pas les gens trop tôt après un bilan de compétences ? (rebond 1) (02:42)
- 10. Sortir du « projet professionnel », aller vers une logique de « scénarios » (rebond 2) (05:59)
- 11. Bilan de compétences : demain des prestations collectives ? (rebond 3) (03:04)
- 12. Redonner du pouvoir d'agir dans le chaos : quel devenir pour le bilan de compétences ? (03:56)
- 13. Le bilan de compétences est-il adapté pour l'accompagnement « tout au long de la vie » ? (03:30)
- 14. Accompagnement et bilan de compétences : des leçons utiles pour l'école et l'orientation scolaire ? (rebond 6) (03:26)
- 15. Pratiques d'accompagnement, présentiel, face-à-face : un système aujourd'hui construit sur la défiance (rebond 7) (03:51)
- 16. Le métier d'accompagner : une éthique, un professionnalisme, des règles de l'art (rebond 8) (03:39)

- **17.** Pratiques d'accompagnement, pratiques du bilan : en France, à l'étranger, de quels modèles s'inspirer ? (rebond 9) (06:18)
- **18.** Le bilan de compétences : à mettre à la poubelle ? ... Les compétences aussi ?! (06:34)
- **19.** Est-ce oui ou non à certaines pratiques d'accompagnement et de bilan ? Un besoin d'espaces de « disputes professionnelles » (rebond 11) (03:46)

**Les Mots-clefs :**

Accompagnement, Bilan compétences, Conseiller professionnel, Orientation professionnelle, Accompagnement salarié, Analyse pratiques, Méthode orientation, Méthodologie entretien

Vidéo séquencée n°149 / Durée : 1:24:33  
Prise de vue : 8 janvier 2013 / Date d'édition : 16 avril 2013

## Le métier d'accompagnement du retour à l'emploi Entre tensions et possibles

**Didier Demazière, Jean-Marie Blanc**

Sociologue, spécialiste des questions du chômage - Directeur de l'Institut Apec du Conseil



« **L'accompagnement** » est devenu en quelques années le mot clef de nombreuses politiques publiques. De la qualité de l'accompagnement dépendraient la survie des jeunes entreprises, la santé des personnes âgées, de meilleures chances de retour à l'emploi, etc.

En ce qui concerne le chômage, il est devenu tellement massif et récurrent dans les sociétés occidentales qu'un peu partout **des politiques d'accompagnement** se sont au fil du temps inventées, déployées, installées. Elles peuvent avoir des effets, au-delà des déplacements dans l'ordre de la file d'attente.

### Les Séquences :

- 1. Professionnaliser des professionnels de l'accompagnement : sciences humaines plutôt que sciences du management (Marc Glady) (04:46)
- 2. De nouvelles « normes » pour les professionnels de l'accompagnement : trois questions essentielles (Marc Glady) (03:42)
- 3. Le travail d'accompagnement du retour à l'emploi : une nébuleuse de pratiques (Didier Demazière) (08:29)
- 4. Le métier de conseiller à Pôle emploi : la tension entre accompagnement et contrôle (Didier Demazière) (05:31)
- 5. L'introuvable référentiel du métier d'accompagnement à l'emploi (Didier Demazière) (07:52)
- 6. Professionnels de l'accompagnement et chômeurs : un drôle de jeu de rôles (Didier Demazière) (08:42)
- 7. Le travail d'accompagnement vers l'emploi : une activité foncièrement « morale » (Didier Demazière) (02:55)
- 8. Accompagner le chômage de masse : une professionnalité à construire (Didier Demazière) (02:07)
- 9. L'Apec : un accompagnement sans la contrainte réglementaire du contrôle (Jean Besançon, Jean-Marie Blanc) (03:15)
- 10. L'accompagnement : entre éthique et esthétique du métier (Jean-Marie Blanc) (03:53)
- 11. Accompagner : « un jeu de dupes... » (Jean-Marie Blanc) (02:35)
- 12. Accompagner : «... mais un passionnant et utile métier d'entre-deux » (Jean-Marie Blanc) (01:48)
- 13. Accompagner : aider la personne à donner du sens au changement (Jean-Marie Blanc) (02:46)
- 14. Accompagner : sortir de la dictature du projet (rebond 1 : Jean-Marie Blanc) (05:18)
- 15. Accompagner : un métier qui peut être enthousiasmant (rebond 2 : Jean-Marie Blanc) (02:13)

- **16.** Accompagner comme à l'APEC : est-ce possible à Pôle emploi ? (rebond 3 : Jean Besançon, Didier Demazière) (03:29)
- **17.** Consultant, conseiller ou prestataire... : l'accompagnant précaire ? (rebond 4 : Didier Demazière, Jean-Marie Blanc) (02:31)
- **18.** Accompagner le retour à l'emploi : un métier pas assez professionnalisé (rebond 5 : Jean-Marie Blanc, Didier Demazière) (04:01)
- **19.** Pratiques d'accompagnement : que peut apporter un master professionnalisant ? (rebond 6 : Jean-Marie Blanc, Marc Glady) (03:10)
- **20.** Accompagner le retour à l'emploi : un métier pas assez professionnalisé (rebond 7 : Jean-Marie Blanc, Didier Demazière) (04:22)
- **21.** Accompagnement des chômeurs : on ne peut échapper à la question de l'efficacité ! (rebond 8 : Jean-Marie Blanc, Didier Demazière) (04:11)

### **Les Mots-clefs :**

Accompagnement, Métier insertion, Conseiller insertion, Conseiller professionnel, Chômeur, Réinsertion professionnelle, Orientation professionnelle, Service public emploi, Pôle emploi, Apec

Vidéo séquencée n°148 / Durée : 1:28:17

Prise de vue : 16 octobre 2012 / Date d'édition : 14 mars 2013

## Accompagner les personnes : pratiques, effets, précautions

**Marie-Hélène Doublet**

Chargée d'étude et de recherche CIBC64



**Les pratiques d'accompagnement sont innombrables. Elles ont « explosé » ces dernières années.** Peut-être parce que les personnes sont - bien plus vivement qu'autrefois - directement aux prises **personnellement** avec la question du changement.

**La question est d'importance et ne peut être abordée à la légère, entre bonnes recettes et anathèmes.** Elle met au centre la question du sujet dans les organisations, dans les entreprises, dans le travail.

**Elle questionne la pratique des professionnels...**

### Les Séquences :

- 1. L'accompagnement : un « bricolage » dans le bon sens du terme (02:27)
- 2. À la recherche de la bonne solution. Trois histoires professionnelles : trois échecs... (05:27)
- 3. Professionnalisation des accompagnateurs : un vide théorique et méthodologique (05:48)
- 4. Deux grandes catégories de pratiques : la « pratique experte » et le « tenir conseil » (03:33)
- 5. Posture des accompagnateurs : quels effets pour les bénéficiaires ? (02:40)
- 6. Comment professionnaliser les professionnels de l'accompagnement ? (05:59)
- 7. Les pratiques d'accompagnement : vers l'adaptation, vers l'émancipation des bénéficiaires (03:44)
- 8. Une typologie des pratiques d'accompagnement : coaching, cocooning, « pouvoir d'agir » (04:57)
- 9. Rendre l'individu stratège : une finalité de l'accompagnement (05:21)
- 10. Accompagnement : y a-t-il des bonnes et des mauvaises pratiques ? Exemples (11:52)
- 11. Poser le cadre de l'accompagnement, créer des situations « pédagogiques » (là où souvent il n'y a pas de solution) (06:03)
- 12. L'accompagnement : un enjeu social fort, une profession à défendre (04:59)
- 13. Le lâcher prise de l'accompagnateur (rebond 1) (02:19)
- 14. L'accompagnateur et l'institution : aborder la problématique du changement (rebond 2) (03:52)
- 15. Quelles solutions pour accompagner les très bas niveaux de qualification ? (rebond 3) (04:50)
- 16. La dictature du « projet » (rebond 4) (03:33)
- 17. Prolifération d'indicateurs : rendre le « pouvoir d'agir » aux professionnels de l'accompagnement (rebond 5) (02:12)
- 18. Vers des communautés de pratiques pour les professionnels de l'accompagnement ? (rebond 6) (05:26)

- 19. Le praticien accompagnateur : des valeurs à incarner (rebond 7) (05:42)
- 20. Accompagner des projets de carrière, des projets de vie, dans l'incertitude : comment s'y prendre ? (rebond 8) (02:53)

**Les Mots-clefs :**

Recherche formation, Métier insertion, Orientation professionnelle, Conseiller orientation, Conseiller professionnel, Accompagnement social, Analyse pratiques, Méthodologie entretien

Vidéo séquencée n°114 / Durée : 1:34:02

Prise de vue : 19 octobre 2010 / Date d'édition : 20 décembre 2010