

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.