

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

(Commun à l'ensemble des lots)
(CCTP n°2019-04-04 en date du 5 avril 2019)
(Version modifiée en date du 18/06/2019)



Objet du marché :

SERVICE DE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE
Délivré par les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences

Pouvoir adjudicateur :

FRANCE COMPETENCES
11 RUE SCRIBE
75009 PARIS

Accord-cadre à bons de commande et à marchés subséquents



France compétences
11 rue Scribe - 75009 - Paris
tél. 01 81 69 01 40 - fax 01 81 69 01 42
www.francecompetences.fr

SIRET : 130 024 565 00017 – Code APE : 84 13Z
Autorité nationale de régulation et de financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage

SOMMAIRE

DEFINITIONS ET REFERENCES	3
1. CONTEXTE ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
1.1. Les ambitions du CEP et de l'accord-cadre	4
1.1.1. Le conseil en évolution professionnelle : levier essentiel au service de la liberté de choisir son avenir professionnel	4
1.1.2. Les ambitions de l'accord-cadre	6
1.2. Objet, allotissement, publics et unités d'œuvre de l'accord-cadre	8
1.2.1. Objet.....	8
1.2.2. Allotissement	8
1.2.3. Objectif	9
1.2.4. Public concerné par l'accord-cadre	9
1.2.5. Unités d'œuvre de l'accord-cadre	10
1.2.6. Déclenchement, clôture et délais d'exécution des unités d'œuvre	11
2. DESCRIPTION DES UNITES D'OEUVRE	12
2.1. Description des unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires	12
2.1.1. Unité d'œuvre 0 : « Aiguillage » (UO0)	12
2.1.2. Unité d'œuvre 1 : Premier niveau de conseil personnalis (UO1)	13
2.1.3. Unité d'œuvre 2 : Accompagnement personnalisé (UO2)	14
2.2. Unités d'œuvre dédiées aux moyens et au pilotage du service	19
2.2.1. Unité d'œuvre 3 : Initialisation du service (UO3)	19
2.2.2. Unité d'œuvre 4 : Pilotage et moyens (UO4).....	20
2.2.3. Unité d'œuvre 5 : Réversibilité/transférabilité (UO5)	21
3. MOYENS.....	22
3.1. Moyens humains et profils requis	22
3.2. Moyens informatiques	23
3.3. Plan d'accessibilité du service	24
3.4. Plan de Promotion du CEP	25
3.5. Plan de partenariat	26
3.6. Plan d'Assurance qualité	27
3.7. Gestion des réclamations et coopération avec le médiateur de France compétences	27
4. PILOTAGE.....	28
4.1. Objectifs et modes de pilotage	28
4.2. Instances de suivi et de pilotage	29
4.2.1. Comitologie par titulaire	29
4.2.2. Comitologie tous titulaires	31
4.3. Indicateurs de pilotage	32
ANNEXE 1 : CAHIER DES CHARGES DU CEP DEFINI PAR ARRETE	36
ANNEXE 2 : DONNEES D'ACTIVITE FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI EN CONTINU	47
ANNEXE 3 : SPECIFICATIONS SUR LE SYSTEME D'INFORMATION	56
ANNEXE 4 : COMPETENCES ET REGISTRES D'INTERVENTION DU CONSEILLER CEP	58

DEFINITIONS ET REFERENCES

Le Titulaire : désigne l'opérateur économique qui conclut le marché avec le représentant de France compétences

France compétences : désigne le pouvoir adjudicateur, l'Acheteur.

Les Parties : désigne à la fois France compétences et le Titulaire

Le Bénéficiaire : Actif mobilisant le service de conseil en évolution professionnelle auprès d'un des Titulaires du présent accord-cadre.

CEP : Conseil en évolution professionnelle tel que défini et décrit dans le cahier des charges défini par l'arrêté du 29 mars 2019 : « 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, formaliser et mettre en œuvre une stratégie d'évolution professionnelle (insertion ou évolution professionnelle, développement des compétences, certification professionnelle, mobilité interne ou externe, reconversion, transition professionnelle, reprise ou création d'activité,...)».

Les annexes au présent CCTP sont :

- Annexe 1 : Cahier des charges du CEP défini par arrêté
- Annexe 2 : Données d'activité faisant l'objet d'un suivi en continu
- Annexe 3 : Spécifications sur le Système d'Information
- Annexe 4 : Compétences et registres d'intervention du conseiller CEP

1. CONTEXTE ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE

1.1. Les ambitions du CEP et de l'accord-cadre

1.1.1. Le conseil en évolution professionnelle : levier essentiel au service de la liberté de choisir son avenir professionnel

Le principe d'un conseil en évolution professionnelle (CEP) accessible à tout actif en faisant la demande, posé par les partenaires sociaux dès 2013, a été affirmé dans la loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

Le premier cahier des charges commun, défini par arrêté en juillet 2014, précisait les finalités du CEP et structurait un cadre commun pour l'offre de services à déployer par les opérateurs alors désignés par la Loi (Pôle emploi, l'APEC, les Missions locales, les Cap emploi, les Fongecif et Opacif).

En 2018, les bilans de quatre ans de mise en œuvre ont montré que les attendus du CEP s'incarnaient progressivement dans l'offre de services des opérateurs, et qu'avec le CEP, les postures de conseil et les pratiques d'accompagnement avaient évolué progressivement vers plus de co-construction (plutôt que de prescription) et de personnalisation du service rendu. Ils soulignaient en complément la nécessité d'accroître l'accessibilité du CEP aux actifs occupés et de mieux l'inscrire dans son environnement.

La Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, qui vise à renforcer les dispositions permettant aux individus d'être acteurs et décideurs de leur propre devenir professionnel, conforte le CEP et cible des moyens dédiés pour son déploiement auprès des actifs occupés.

La Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 dispose que 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.

Le conseil est gratuit et est mis en œuvre dans le cadre du service public régional de l'orientation.

Les opérateurs du CEP :

- Accompagnent la personne dans la formalisation et la mise en œuvre de ses projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques et sociaux existants et prévisibles sur les territoires¹ ;
- Accompagnent les salariés dans le cadre de leurs projets de transition professionnelle² ;
- Facilitent l'accès à la formation, en identifiant les compétences de la personne, les qualifications et les formations répondant aux besoins qu'elle exprime ainsi que les financements disponibles ;

¹ Article L. 6111-6 du code du travail

² Article L. 6323-17-2-II du code du travail

- Assurent une information directe des personnes sur les modalités d'accès à ce conseil et sur son contenu³ ;
- Partagent les données relatives à leur activité de conseil⁴.

Les décrets d'application et plus largement les dispositions du code du travail en vigueur stipulent plus spécifiquement que les opérateurs CEP :

- Appuient, le travailleur salarié - préalablement à sa démission et qui souhaite bénéficier de l'allocation d'assurance chômage - dans l'établissement d'un projet de reconversion professionnelle, soumis à la Commission Paritaire Interprofessionnelle Régionale (CPIR), qui valide son caractère réel et sérieux⁵ ;
- Assurent une information sur les principes, sur les modalités de mise en œuvre et de financement de la validation des acquis de l'expérience et un conseil sur l'identification des certifications en rapport direct avec son expérience, le cas échéant, en s'appuyant sur un bilan de compétences⁶ ;
- Assurent un accompagnement global et personnalisé de la personne titulaire du compte personnel d'activité afin de l'aider à exercer ses droits pour la mise en œuvre de son projet professionnel⁷ ;
- Réalisent à la demande du salarié la déclaration spécifique à l'abondement du CPF (compte personnel de formation) par l'intermédiaire des services dématérialisés⁸ ;
- Analysent la formation demandée par le titulaire du compte professionnel de prévention afin de déterminer si celle-ci permet d'accéder à un emploi non exposé ou moins exposé aux facteurs de risques professionnels, et dans l'affirmative fournissent une attestation⁹.

La Loi désigne les opérateurs qui délivrent le CEP : Pôle emploi, l'APEC, les Missions locales, les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap Emploi », et, à partir de 2020, les opérateurs régionaux financés et sélectionnés par France compétences.

L'arrêté en date du 29 mars 2019 fixe un nouveau cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle. L'ensemble des opérateurs est tenu au respect de ce cahier des charges.

³ Article L. 6111-6 du code du travail

⁴ Article L. 6111-6 du code du travail

⁵ Article L. 5422-1-1 du code du travail

⁶ Article R. 6421-1 du code du travail

⁷ Articles L. 5151-1 et R. 5151-5 du code du travail

⁸ Article D. 6323-3-1 du code du travail

⁹ Article R. 4163-19 et R. 4163-20 du code du travail.

Le cahier des charges du CEP défini par arrêté du 29 mars 2019 établit :

Les finalités du CEP : faire le point sur sa situation et, le cas échéant, élaborer, formaliser et mettre en œuvre une stratégie d'évolution professionnelle ; contribuer, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.

L'offre de services : elle doit être organisée autour de deux niveaux de conseil, un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne et un accompagnement personnalisé.

Les principes de mise en œuvre : gratuité, égalité d'accès et accessibilité, confidentialité, impartialité, neutralité, mais aussi coordination des interventions des opérateurs pour garantir une continuité de service, professionnalisation des équipes et posture de facilitateur du conseiller.

Les modalités de mise en œuvre : personnalisation de l'offre de service, co-construction du projet et coopérations au service de l'ingénierie de parcours.

(Le cahier des charges du CEP défini par arrêté est présenté en annexe 1 du présent CCTP)

En tant que processus d'appui mobilisable par tout actif en faisant la demande, le CEP tient ainsi un rôle pivot pour permettre aux actifs d'être acteurs de leur parcours d'évolution professionnelle et/ou de développement des compétences, dans un contexte où les transformations du travail sont à la fois rapides, profondes et difficilement prévisibles, et où le paysage de l'emploi et de la formation est encore à bien des égards complexe à appréhender par les individus. Il est « un levier essentiel au service de la sécurisation des parcours des actifs, du développement de l'autonomie des personnes et ainsi de leur capacité à choisir leur avenir professionnel »¹⁰.

1.1.2. Les ambitions de l'accord-cadre

L'article L. 6123-5 du code du travail issu de la Loi du 5 septembre 2018 confie à France compétences la mission d'organiser et de financer le conseil en évolution professionnelle (CEP) à destination de l'ensemble des actifs occupés, hors agents publics.

A ce titre, France compétences se fixe deux ambitions principales.

Développer le recours au CEP des actifs occupés du secteur privé

Les bilans de la loi de 2014 ont établi que le CEP n'avait pas encore acquis la notoriété suffisante pour être mobilisé, dans toutes ses dimensions, par les actifs, notamment occupés, pourtant susceptibles d'en avoir besoin.

¹⁰ Arrêté du 29 mars 2019 Première phrase du cahier des charges relatif à l'offre de service du CEP.

La période qui s'ouvre, par l'affectation de moyens dédiés, doit concourir au développement du recours au service, en le faisant progressivement mieux connaître et en le rendant plus accessible, dans la diversité des demandes et des besoins.

Le présent accord cadre entend donc inciter les Titulaires à déployer les moyens du recours au service : ils doivent notamment participer activement à la promotion du CEP auprès des actifs occupés du secteur privé et proposer des conditions d'accessibilité au service qui répondent aux exigences du cahier des charges du CEP défini par arrêté. France compétences opérera un suivi resserré de la réalité du recours au CEP par les actifs occupés, pour mieux ajuster en continu les objectifs fixés aux opérateurs et commandes associées.

Promouvoir un CEP de qualité

Le choix de mobiliser des opérateurs régionaux sélectionnés par un marché public s'accompagne d'une volonté de promouvoir et de réguler la qualité de service du CEP.

A ce titre, le présent accord-cadre est construit dans l'objectif de promouvoir une qualité du service conforme aux attendus du cahier des charges du CEP défini par arrêté. Il est volontairement peu prescriptif sur l'ingénierie de délivrance du service pour inviter les opérateurs à innover et à proposer des modalités de mise en œuvre les plus pertinentes et les plus adaptées à un service CEP de qualité.

Afin d'articuler une logique d'achat inhérente aux marchés publics et les principes et modalités de délivrance du service tels que définis par le cahier des charges CEP défini par arrêté :

- L'accord-cadre définit des unités d'œuvre, pour articuler le besoin de « calibrer » les temps et ressources nécessaires et le principe de personnalisation¹¹ (qui implique de ne pas standardiser les contenus, temps et ressources du service rendu) : le titulaire doit ainsi adapter la mise en œuvre des unités d'œuvre (mobilisation des différents objectifs et éléments constitutifs, temps passé par le conseiller, délais d'exécution) à la demande et aux besoins du bénéficiaire.
- Il prévoit, pour garantir la continuité de service qui figure au cahier des charges du CEP défini par arrêté, que les actifs occupés du secteur privé peuvent continuer, s'ils le souhaitent, à bénéficier du service auprès du Titulaire en cas de changement de statut (démissionnaires, fin de CDD, fin de mission intérimaire, etc.).
- France compétences sera par ailleurs particulièrement attentive à la mise en œuvre, par le Titulaire, d'actions de coopérations avec les acteurs du territoire. Ces coopérations sont en effet indispensables aux projets et aux parcours, car, afin que le CEP soit un « fil rouge de l'accompagnement professionnel », le Titulaire doit non seulement structurer la complémentarité de son offre avec les autres accompagnements mobilisés ou

¹¹ Le cahier des charges du CEP défini par arrêté stipule, au titre de la personnalisation du service, que : « l'offre de service proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet ainsi qu'à son autonomie (...). Cette offre de service peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (...). A ce titre, le conseiller détermine et adapte avec le bénéficiaire (...) le contenu et les modalités d'accompagnement personnalisés, répondant à ses besoins et à son projet ».

mobilisables par le bénéficiaire¹² mais aussi faciliter le recours par les bénéficiaires, aux ressources, dispositifs et expertises complémentaires utiles à leurs parcours (ingénierie de parcours).

Dès l'accord-cadre notifié, France compétences s'attachera à promouvoir, à réguler et à évaluer la qualité du service CEP rendu par les Titulaires :

- Des modalités strictes de suivi, de pilotage, d'audit et d'évaluation de la mise en œuvre des exigences du présent accord-cadre ont été définies pour permettre de réguler en continu la qualité du service rendu ;
- Les bénéficiaires seront interrogés sur la qualité et l'utilité perçue du service ; en fonction des réponses et de la qualité de la prestation dispensée, le Titulaire pourra percevoir une « prime » d'incitation à la qualité¹³ ;
- Un processus de médiation accessible aux actifs occupés du secteur privé, qui ont eu recours, ou ont souhaité avoir recours, au service CEP déployé par un opérateur régional désigné est mis en œuvre par France compétences, conformément aux dispositions du Décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018. Le médiateur contribue à la qualité du service du CEP ;
- France compétences, commanditaire du présent accord-cadre, se voit par ailleurs confié par l'Etat le suivi de la mise en œuvre et l'évaluation du CEP au niveau national, en associant des représentants des opérateurs du conseil en évolution professionnelle, dont les opérateurs régionaux.

1.2. Objet, allotissement, publics et unités d'œuvre de l'accord-cadre

1.2.1. Objet

Le présent accord-cadre a pour objet la délivrance, par le Titulaire, du CEP pour les actifs occupés du secteur privé qui en font la demande.

1.2.2. Allotissement

Le présent accord-cadre est divisé en 19 lots.

L'accord-cadre est ainsi alloti :

- Lot 1 - Île-de-France
- Lot 2 - Auvergne-Rhône-Alpes
- Lot 3 - Hauts-de-France
- Lot 4 - Nouvelle-Aquitaine
- Lot 5 - Grand Est
- Lot 6 - Occitanie
- Lot 7 - Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Lot 8 - Pays de la Loire

¹² Prestations associées d'accompagnement professionnel mobilisables par les actifs (bilans de compétences, accompagnement VAE, appui à la création ou à la reprise d'entreprise) ; entretien professionnel, dû par l'employeur au salarié, ou tout autre service d'accompagnement proposé par l'employeur ; tout autre service d'accompagnement du champ social, travail, ou santé.

¹³ Dans les conditions définies au paragraphe 15.3 du CCAP du présent accord-cadre.

- Lot 9 - Normandie
- Lot 10 - Bretagne
- Lot 11 - Bourgogne-Franche-Comté
- Lot 12 - Centre-Val de Loire
- Lot 13 - La Réunion
- Lot 14 - Guadeloupe
- Lot 15 - Martinique
- Lot 16 - Corse
- Lot 17 - Guyane
- Lot 18 - Mayotte
- Lot 19 - Prestations de sécurisation d'un dispositif

Pour l'ensemble des lots à l'exception du lot n°19, l'objet du lot indiqué ci-dessus correspond à la délivrance du service sur la zone géographique correspondant à l'intitulé du lot.

Le lot n°19 a vocation à intervenir en cas de défaillance ou de difficulté rencontrée sur un ou plusieurs des autres lots.

1.2.3. Objectif

Le Titulaire délivre le CEP aux actifs occupés du secteur privé qui en font la demande. Le CEP est entendu comme « un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer, formaliser et mettre en œuvre une stratégie d'évolution professionnelle¹⁴ ». Ses attendus, principes et modalités de mise en œuvre sont décrits dans le cahier des charges défini par l'arrêté du 29 mars 2019. Ils sont précisés par le présent accord-cadre.

1.2.4. Public concerné par l'accord-cadre

Le CEP étant délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation (SPRO)¹⁵, le service d'accueil et d'orientation (correspondant à l'unité d'œuvre 0 ci-après décrite) doit être délivré par le Titulaire à tout actif, quel que soit son statut.

Toutes les autres unités d'œuvre décrites au paragraphe suivant et constituant le service CEP du Titulaire sont délivrées aux actifs occupés (hors agents publics) qui en font la demande, conformément aux dispositions de la Loi du 5 septembre 2018.

La population active occupée (ou population active ayant un emploi) comprend, au sens du recensement de la population, « les personnes qui déclarent être dans l'une des situations suivantes :

- Exercer une profession (salariée ou non), même à temps partiel ;
- Aider une personne dans son travail (même sans rémunération) ;
- Être apprenti, stagiaire rémunéré ;

¹⁴ Cahier des charges du CEP défini par arrêté.

¹⁵ Article L. 6111-3 du code du travail

- Être chômeur tout en exerçant une activité réduite ;
- Être étudiant ou retraité mais occupant un emploi. »

Compte tenu de la possibilité, pour d'autres opérateurs du CEP, de délivrer le service à des actifs occupés, il est défini en complément que :

- Le Titulaire délivre le conseil uniquement aux actifs occupés qui ne sont pas déjà accompagnés par un autre opérateur du CEP¹⁶ ;
- Au-delà de ce premier principe, le choix de l'opérateur du CEP est laissé à l'initiative des actifs occupés ;
- Les actifs occupés qui sollicitent le service auprès d'un opérateur régional sont informés de l'existence des autres opérateurs du CEP, et plus spécifiquement de l'existence de services ciblés pour les cadres à l'APEC, pour des personnes en situation de handicap dans les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap Emploi », pour les jeunes dans les Missions locales, pour les demandeurs d'emploi, dont ceux qui ont une activité réduite, chez tous ces opérateurs et à Pôle emploi. Ces publics, en particulier les cadres et les demandeurs d'emploi ayant une activité très réduite, ne constituent donc pas une cible première pour le Titulaire.

Pour garantir le principe de continuité qui figure au cahier des charges défini par arrêté, le Titulaire peut continuer de conseiller les actifs occupés qui le souhaitent lorsqu'ils changent de statut (démissionnaires, fin de CDD, fin de mission intérimaire, etc.).

Chaque actif mobilise le service CEP auprès de l'opérateur régional compétent sur son bassin de vie (lieu de résidence principale) ou d'emploi (son lieu de travail). Ce principe peut faire l'objet d'exceptions (exemples : mobilité géographique envisagée, opérateur régional d'une région limitrophe plus proche). Ces exceptions devront être justifiées par l'opérateur auprès de France compétences, qui pourra en encadrer la régularité ou le périmètre.

Dans le cadre du pilotage de l'exécution de l'accord-cadre, une priorisation de certains profils d'actifs pourra être définie.

1.2.5. Unités d'œuvre de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est composé de six (6) unités d'œuvres :

Trois (3) unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires :

- Unité d'œuvre 0 : « Aiguillage »
- Unité d'œuvre 1 : Premier niveau de conseil personnalisé¹⁷
- Unité d'œuvre 2 : Accompagnement personnalisé

¹⁶ Dans le cas d'un bénéficiaire inscrit à Pôle emploi accompagné par le Titulaire, Pôle emploi continue d'exercer sa mission de suivi (sans pour autant que l'on puisse considérer qu'il y ait double accompagnement). La coordination des opérateurs régionaux et les échanges de données avec Pôle emploi (notamment) sera précisée par France compétences au lancement de l'accord cadre.

¹⁷ Corrépondant au niveau 1 du cahier des charges du CEP défini par arrêté : « accueil individualisé adapté au besoin de la personne »

- Dont Unité d'œuvre 2.1. Appui à la formalisation du projet
- Dont Unité d'œuvre 2.2. Appui à la mise en œuvre du projet (mobilisable par le bénéficiaire nécessairement après une UO2.1)

Trois (3) unités d'œuvre liées aux moyens et au pilotage du service ¹⁸ :

- Unité d'œuvre 3 : Initialisation
- Unité d'œuvre 4 : Pilotage et moyens
- Unité d'œuvre 5 : Réversibilité et transférabilité

L'accord-cadre est traité principalement par l'émission de bons de commande. Ces bons de commandes concernent tout ou partie des unités d'œuvres (UO). L'accord-cadre pourra par ailleurs faire l'objet de marchés subséquents dans les conditions définies au CCAP.

1.2.6. Déclenchement, clôture et délais d'exécution des unités d'œuvre

Le service, à compter de l'UO1¹⁹, est dû aux actifs occupés (hors agents publics) tels que définis ci-dessus au paragraphe « Public concerné par l'accord-cadre ».

Le service CEP est enclenché à l'initiative et à la demande de la personne (bénéficiaire).

La personne peut décider d'accéder au service directement avec l'UO2 sans passer préalablement par l'UO1.

Le bénéficiaire ne peut toutefois accéder à l'UO2.2 sans bénéficier préalablement de l'UO2.1.

Chaque unité d'œuvre est déclinée de manière personnalisée, selon des modalités et un rythme qui lui sont propres. Le délai d'exécution des unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires est néanmoins encadré dans le temps de la manière suivante :

- UO 0 : réalisation immédiate, sans délais ;
- UO 1 : deux (2) mois à compter de la date d'engagement de l'UO 1 ;
- UO 2.1 : six (6) mois à compter de la date d'engagement de l'UO 2.1 ;
- UO 2.2 : dix-huit (18) mois à compter de la date d'engagement de l'UO 2.1.

Les unités d'œuvre sont closes comme suit :

- UO0 : immédiatement
- UO1 : à la signature par le bénéficiaire du livrable « état des lieux partagé »
- UO2.1 : à la signature par le bénéficiaire du livrable « projet professionnel »
- UO2.2. : à la remise d'une trace écrite du bénéficiaire mentionnant son souhait de clore l'accompagnement
- Toutes unités d'œuvre : automatiquement à la fin du délai de réalisation de l'unité d'œuvre si la personne n'a plus sollicité le conseil et qu'elle n'a signé aucun livrable (la personne est alors réputée avoir « abandonné »).

Toute personne peut demander à nouveau à bénéficier du CEP dès après la clôture du service précédent (étant entendu que France compétences, dans le cadre de ses contrôles et audits,

¹⁸ Cf. 2.2.

¹⁹ Pour rappel, l'UO 0 est due à tous les actifs quel que soit leur statut.

pourra demander au Titulaire toutes pièces lui permettant de justifier d'une fréquence trop importante de service successif pour une même personne).

Les conditions de paiement des unités d'œuvre à leur clôture sont prévues à l'article 16 du CCAP.

2. DESCRIPTION DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre définies ci-après doivent être exécutées dans le respect des principes et modalités énoncés dans le cahier des charges du CEP défini par arrêté et des stipulations du présent accord-cadre.

La description est commune à tous les lots.

2.1. Description des unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires

2.1.1. Unité d'œuvre 0 : « Aiguillage » (UO0)

Finalités

En amont de la mise en œuvre du service CEP tel que défini dans les unités d'œuvre suivantes (UO1 et UO2), le titulaire met en place tout dispositif permettant à tout actif qui en formule la demande²⁰ :

- D'être informé sur le service CEP et ses modalités de délivrance ;
- D'identifier l'opérateur ou le partenaire le plus à même de répondre à sa demande au regard de sa situation (statut, demande, problématique, etc.).

Modalités de mise en œuvre

Le service est principalement délivré à distance. Un accueil physique pour les actifs qui le souhaitent doit néanmoins être systématiquement proposé et présenter les plus grandes facilités d'accessibilité.

Délais d'exécution

La réalisation du service est immédiate, sans délai.

Temps moyen estimé par conseiller

Dix (10) minutes en moyenne par bénéficiaire, étant entendu que cette durée est estimative et que le temps passé est adapté à la demande et au besoin du bénéficiaire.

Livrables

Les données d'activité relatives à l'Unité d'œuvre 0 (telles que définies à l'annexe 2 du présent CCTP et renseignées dans le Système d'Information (SI) conformément aux dispositions du

²⁰ Comme indiqué au paragraphe « public concerné par l'accord cadre » du présent CCTP, le CEP est délivré dans le cadre du SPRO. En conséquence, le Titulaire, au même titre que les autres opérateurs du CEP et que les membres du SPRO, propose ce service à tout actif en faisant la demande, quel que soit son statut.

paragraphe 3.2) constituent le livrable à remettre à France compétences à l'issue de ce service.

En complément, le Titulaire remet trimestriellement un relevé de consommation du bon de commande en cours.

2.1.2. Unité d'œuvre 1 : Premier niveau de conseil personnalisé (UO1)²¹

Finalités

Le premier niveau de conseil personnalisé permet au bénéficiaire de :

- Disposer d'un temps d'écoute et de recul sur sa situation professionnelle ;
- Exprimer sa demande et commencer à caractériser son besoin ;
- Appréhender les objectifs, les principes et les modalités de mise en œuvre du service de CEP proposé, et notamment la possibilité de bénéficier d'un accompagnement personnalisé ;
- Accéder à un premier niveau d'information individualisé et adapté à sa situation et à son besoin : identification des acteurs, dispositifs, prestations, ressources mobilisables, environnement professionnel et évolution des métiers²² ;
- Choisir de recourir à l'accompagnement personnalisé ou de clore le service ;
- Le cas échéant, co-définir, avec un conseiller, la nature, la profondeur et les modalités de l'accompagnement personnalisé.

Modalités de mise en œuvre

Le service est délivré en mode présentiel. Toutefois, en fonction du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance. Ils répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel.

Les principes et modalités de délivrance établis au cahier des charges du CEP défini par arrêté sont respectés : personnalisation, co-construction, posture de facilitateur du conseiller, gratuité, égalité d'accès et accessibilité, confidentialité, impartialité, neutralité, mais aussi coordination des interventions des opérateurs pour garantir une continuité de service.

Délais d'exécution

Deux (2) mois maximum à compter de la date d'engagement de l'UO1.

Temps moyen estimé par conseiller

²¹ Correspondant au niveau 1 du cahier des charges du CEP défini par arrêté : « accueil individualisé adapté au besoin de la personne »

²² Le cahier des charges du CEP défini par arrêté précise : « Information actualisée, territorialisée, adaptée à un usage public sur les évolutions et dynamiques du marché du travail pouvant impacter son projet : situation de l'emploi, des métiers concernés, des qualifications ou formations requises, prise en compte de l'émergence des nouvelles filières ou de nouveaux métiers en lien avec la transition écologique et énergétique ».

Deux (2) heures en moyenne par bénéficiaire, étant entendu que cette durée est estimative et que le temps passé est adapté à la demande et au besoin du bénéficiaire.

Livrable

Le Titulaire réalise avec le bénéficiaire un livrable intitulé « État des lieux partagé ».

Ce livrable décrit l'analyse partagée de la situation du bénéficiaire, les informations échangées dans ce cadre, la décision (ou non) de poursuivre l'accompagnement, et les prochaines étapes d'accompagnement (opérateur, contenus, objectifs, modalités).

France compétences fournira la trame de ce livrable au lancement de l'accord-cadre.

Ce livrable est signé par le conseiller et le bénéficiaire du CEP (accompagné de la mention « lu et approuvé » de la main du bénéficiaire). Cette signature peut être électronique sous réserve de l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, selon l'article 1367 du Code civil. Le Titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires à satisfaire les demandes de bénéficiaires conseillés à distance de signer sur des documents « papier » (ex : envois postaux d'exemplaires papier en cas de relation de conseil à distance).

Le livrable atteste de la démarche du bénéficiaire, et, le cas échéant, de sa volonté de poursuivre par un accompagnement personnalisé avec le Titulaire (UO2).

Un exemplaire au format papier ou électronique est remis au bénéficiaire immédiatement à la clôture de l'UO1. Un autre exemplaire est transmis à France compétences selon les modalités mentionnées en annexe 3 du CCTP.

En complément, le Titulaire remet trimestriellement un décompte de consommation du bon de commande en cours.

2.1.3. Unité d'œuvre 2 : Accompagnement personnalisé (UO2)²³

L'accompagnement personnalisé permet au bénéficiaire d'accéder à un appui pour la formalisation de son projet d'évolution professionnelle, puis pour la mise en œuvre de ce projet.

Unité d'œuvre 2.1. Appui à la formalisation du projet (UO2.1)

Finalités

L'appui en UO 2.1 permet au bénéficiaire de :

- Caractériser et préciser ses besoins et ses priorités en matière d'évolution professionnelle ;
- S'approprier toute information utile sur le marché du travail, l'offre d'emploi, de formation, de certification, les dispositifs, prestations, services, expertises et financements mobilisables ;
- Définir et formaliser son projet en matière d'évolution professionnelle ;

²³ Correspondant au niveau 2 du cahier des charges du CEP défini par arrêté : « accompagnement personnalisé ».

- Vérifier par tous moyens (documentaire, période de travail ou de mise en situation, rencontres...), la faisabilité et la pertinence de son projet au regard de sa situation, de son environnement professionnel, des besoins des territoires et des tendances socio-économiques ;
- Valoriser les compétences acquises, en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité, et identifier le cas échéant les compétences à acquérir pour favoriser l'évolution professionnelle ciblée ;
- Formaliser un plan d'action pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle, comprenant les étapes et objectifs intermédiaires, les actions à conduire, et, le cas échéant, l'ingénierie de parcours et l'ingénierie financière.
La définition du plan d'action doit permettre de préciser les dispositifs, prestations (notamment de développement des compétences) et appuis complémentaires (notamment dans les champs travail, social, santé) à mobiliser, les démarches personnelles à effectuer, les éventuelles découvertes métiers, périodes de mises en situation en milieu professionnel (PMSMP²⁴), expériences d'emploi ou formations en situation de travail utiles, les étapes et le calendrier du parcours d'évolution professionnelle et/ou de développement des compétences, et le plan de financement.
- Être accompagné dans le recours aux ressources, situations de travail, dispositifs, prestations, services, expertises et financements utiles.

Plus spécifiquement, le bénéficiaire peut :

- Être accompagné, s'il est salarié démissionnaire et souhaite une reconversion, pour formaliser son projet de reconversion professionnelle à soumettre à la CPIR (elle-même chargée d'en attester le caractère réel et sérieux afin que l'actif puisse bénéficier de l'allocation de retour à l'emploi)²⁵ ;
- Être informé sur les principes, sur les modalités de mise en œuvre et de financement de la validation des acquis de l'expérience et être conseillé sur l'identification des certifications en rapport direct avec son expérience, le cas échéant, en s'appuyant sur un bilan de compétences²⁶ ;
- Être accompagné, en tant que titulaire du compte personnel d'activité, pour exercer ses droits pour la mise en œuvre de son projet professionnel²⁷ ;
- Demander, s'il est salarié, au Titulaire de réaliser pour lui la déclaration spécifique à l'abondement du CPF (compte personnel de formation)²⁸ ;
- Se voir délivrer, s'il est titulaire d'un compte professionnel de prévention, une analyse de la formation qu'il demande afin de déterminer si celle-ci permet d'accéder à un emploi non exposé ou moins exposé aux facteurs de risques professionnels et dans l'affirmative, se voir délivrer une attestation²⁹.

²⁴ Arrêté du 13 novembre 2014 relatif au modèle de déclaration des conventions de mise en situation en milieu professionnel mentionnées à l'article L. 5135-4 du code du travail

²⁵ Article L. 5422-1-1 du code du travail

²⁶ Article R. 6421-1 du code du travail

²⁷ Articles L. 5151-1 et R5151-5 du code du travail

²⁸ Article R. 6323-3-1 du code du travail

²⁹ Article R. 4163-19 et R 4163-20 du code du travail.

Modalités de mise en œuvre

L'accompagnement est déployé dans le respect des principes et modalités prévus par le cahier des charges du CEP défini par arrêté :

- Le service est délivré en mode présentiel. Toutefois, en fonction du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance. Ils répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel.
- L'accompagnement doit être co-construit et personnalisé dans son contenu (le service rendu est adapté à la situation et au projet du bénéficiaire) comme dans ses modalités de mise en œuvre.
- La posture du conseiller est celle d'un facilitateur qui repose sur la capacité d'être à l'écoute et à soutenir la personne dans ses démarches mais en aucun cas imposer une stratégie ou un plan d'action, ni le choix d'un organisme de formation ou d'un prestataire de service.
- Les principes de gratuité, égalité d'accès et accessibilité, confidentialité, impartialité, neutralités sont respectés.

Le service s'inscrit dans une démarche dynamique et itérative.

Un référent unique, que le bénéficiaire peut contacter sans préalable formel tout au long de son accompagnement, est désigné lors de l'engagement de l'accompagnement personnalisé (UO2.1). Il est le « fil rouge » de l'accompagnement, il en assure la cohérence, notamment lorsqu'une partie de l'accompagnement est réalisée par un tiers, mieux à même de répondre aux besoins de la personne accompagnée (exemples : compétences spécifiques du conseiller en ingénierie de parcours de développement de compétences ou en ingénierie financière).

En réponse à la diversité d'attentes et de besoins des bénéficiaires, le Titulaire est en capacité de proposer une large combinaison d'approches méthodologiques : interactions synchrones ou asynchrones, individuelles ou collectives, en présentiel ou à distance, travaux solitaires (outils autoadministrés, recherches, etc.) ou en interaction (enquêtes, entretiens, etc.), médiation active avec les employeurs du territoire pour mobiliser des périodes de travail adaptées au parcours de chaque bénéficiaire, et tout autre outil(s) ou méthode(s) susceptible(s) de répondre aux finalités du service.

Délais d'exécution

Six (6) mois maximum, à compter de la date d'engagement de l'UO 2.1.

Temps moyen estimé par conseiller

Quatre (4) heures en moyenne par bénéficiaire, étant entendu que cette durée est estimative et que le temps passé est adapté à la demande et au besoin du bénéficiaire.

Livrables

Le Titulaire réalise avec le bénéficiaire un livrable intitulé « Projet professionnel »³⁰.

(Les « projets de transition professionnelle »³¹ ou « projets de reconversion »³² que certains bénéficiaires prépareront avec le Titulaire au titre du CEP pour le déposer à la CPIR constitueront tout ou partie de ce livrable et devront répondre aux exigences des Commissions d'instruction des CPIR).

Ce document décrit :

- Le projet d'évolution professionnelle du bénéficiaire ;
- Une analyse de la situation du bénéficiaire au regard de ce projet (dont un document de formalisation des compétences le cas échéant et une description de la mesure des écarts nécessitant le cas échéant un plan d'action) ;
- Les principales informations partagées sur le marché du travail, l'offre d'emploi, de formation, de certification, les dispositifs, les prestations associées, financements, services et expertises mobilisables ;
- Le plan d'actions, dont le parcours de développement des compétences et le plan de financement formalisés le cas échéant ;
- Le cas échéant, la liste des organismes de la région délivrant les prestations souhaitées par le bénéficiaire. Les dispositions de l'article 19.3.4 du CCAP définissent notamment que, lorsque le bénéficiaire souhaite recourir à une prestation, le Titulaire a l'obligation de fournir une liste de tous les organismes présents dans la région susceptibles de proposer cette même prestation et de laisser le choix de l'organisme au bénéficiaire ; l'application de cette clause fera l'objet d'une attention particulière de France compétences (indicateur, interrogation des bénéficiaires, pièces à fournir en cas d'audit), d'autant plus si le Titulaire est en mesure de délivrer cette prestation ;
- Le souhait (ou non) de bénéficier d'un appui à la mise en œuvre du projet.

France compétences fournira la trame de ce livrable au lancement de l'accord-cadre.

Ce livrable est signé par le conseiller et le bénéficiaire du CEP (accompagné de la mention « lu et approuvé » de la main du bénéficiaire). Cette signature peut être électronique sous réserve de l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, selon l'article 1367 du Code civil. Le Titulaire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires à satisfaire les demandes de bénéficiaires conseillés à distance de signer sur des documents « papier » (ex : envois postaux d'exemplaires papier en cas de relation de conseil à distance).

Ce livrable atteste, le cas échéant, de l'engagement du bénéficiaire à mobiliser l'appui à la mise en œuvre son projet (UO2.2)

Un exemplaire au format papier ou électronique est remis au bénéficiaire immédiatement à la clôture de l'UO2.1. Un autre exemplaire est transmis à France compétences selon les modalités mentionnées en annexe 3 du CCTP.

³⁰ Ce document est assimilable au document de synthèse décrit dans le cahier des charges défini par arrêté.

³¹ Article L.6323-17-2-II du code du travail

³² Article L5422-1-1 du code du travail

En complément, le Titulaire remet trimestriellement un décompte de consommation du bon de commande en cours.

Unité d'œuvre 2.2. Appui à la mise en œuvre du projet (UO2.2)

Finalités

L'appui en UO2.2. permet au bénéficiaire, dans le prolongement de l'UO2.1 de :

- Se sentir soutenu dans ses démarches et être appuyé tout au long de la mise en œuvre de son plan d'actions ;
- Disposer, à sa demande, d'un référent qui intercède pour son compte auprès des interlocuteurs pertinents pour la mise en œuvre de son plan d'actions ;
- Actualiser son plan d'actions et/ou ses modalités de mise en œuvre si des éléments viennent remettre en cause ou modifier le projet d'évolution professionnelle ;
- Être accompagné dans la capitalisation des étapes de parcours (échanges sur les étapes et les acquis du parcours) ou, le cas échéant, faire un point de situation à la fin de son parcours de développement des compétences (échanges sur les acquis de la formation et les perspectives qu'elle ouvre pour le bénéficiaire).

Modalités de mise en œuvre

L'accompagnement est déployé dans le respect des principes et modalités prévus par le cahier des charges du CEP défini par arrêté. Il s'inscrit dans une démarche dynamique et itérative. Un référent unique, que le bénéficiaire peut contacter sans préalable formel tout au long de son accompagnement, est désigné lors de l'engagement de l'accompagnement personnalisé (UO2.1) et poursuit l'accompagnement en UO2.2.

Délais d'exécution

Dix-huit (18) mois maximum à compter de la date d'engagement de l'UO 2.1.

Temps moyen estimé par conseiller

Deux (2) heures en moyenne par bénéficiaire, étant entendu que cette durée est estimative et que le temps passé est adapté à la demande et au besoin du bénéficiaire.

Livrables

Les données d'activité relatives à l'Unité d'œuvre 2.2, telles que définies à l'annexe 2 du présent CCTP et renseignées dans le Système d'Information (SI) conformément aux dispositions du paragraphe 3.2, constituent le livrable à remettre à France compétences à l'issue de ce service.

En complément, le Titulaire remet trimestriellement un décompte de consommation du bon de commande en cours.

2.2. Unités d'œuvre dédiées aux moyens et au pilotage du service

2.2.1. Unité d'œuvre 3 : Initialisation du service (UO3)

Finalités

Cette unité d'œuvre doit permettre au Titulaire d'installer le service afin de le délivrer dans sa totalité et dans les meilleures conditions de qualité et d'efficacité au 1^{er} janvier 2020.

Modalités de mise en œuvre

Pour ce faire, le Titulaire doit :

- Participer à des échanges de cadrage avec France compétences et à la réunion de lancement du Comité de régulation ;
- Mettre en place le dispositif tel que prévu dans son offre technique et conforme aux exigences du présent CCTP (en termes matériel, organisationnel, immobilier, méthodologique, logistique, technique, humain, et informatique), permettant de délivrer au 2 janvier 2020 le service.
 - o La remontée des données décrites en annexe 2 du présent CCTP sera effectuée selon deux modalités.
 - Une première solution sera mise en place pour permettre la saisie des données et le dépôt des justificatifs sur une plateforme sécurisée qui sera disponible dès la phase d'initialisation.
 - Une seconde solution, basée sur un accrochage type API, sera mis en production au plus tard 1^{er} mars 2020.
 - Les spécifications de cet accrochage seront communiquées au titulaire, au plus tard le jour de la notification de l'accord-cadre. Sa mise en œuvre, par le titulaire devra être effective au plus tard le 30 mars 2020.
- Préparer le déploiement des plans :
 - o D'accessibilité du service ;
 - o De promotion du service CEP dans les conditions fixées à l'article 3.4 du présent CCTP ;
 - o De partenariat afin de structurer les coopérations essentielles à la mise en œuvre du CEP dans les conditions fixées à l'article 3.5 du présent CCTP ;
 - o De professionnalisation ;
 - o D'assurance qualité dans les conditions fixées à l'article 3.6 du présent CCTP.

Délais d'exécution

A compter de la notification de l'accord-cadre jusqu'au 1er janvier 2020 au plus tard.

Livrables

A l'issue de cette phase d'initialisation, le Titulaire peut garantir :

- L'ouverture de lieux d'accueil en présentiel conformes aux exigences définies au paragraphe 3.3 du présent CCTP ;
- La mise en place des équipes répondant aux exigences définies au paragraphe 3.1 du CCTP ;

- L'existence d'un Système d'Information (SI) répondant aux exigences définies au paragraphe 3.2 du CCTP et le bon fonctionnement des échanges de données validé par une recette technique et fonctionnelle ;
 - L'existence d'un site internet répondant aux exigences définies au paragraphe 3.2 du CCTP.
- Le Titulaire remet au plus tard le 1^{er} janvier 2020 à France compétences :

- Son plan d'accessibilité et tout élément attestant des premières actions déployées ;
- Son plan de promotion et tout élément attestant des premières actions déployées ;
- Son plan de partenariat et tout élément attestant des premières actions déployées ;
- Son plan de professionnalisation et tout élément attestant des premières actions déployées ;
- Son plan d'assurance qualité et tout élément attestant des premières actions déployées ;
- Son dossier SI : schéma général de ses bases de données métier (MCD) précisant leur rattachement aux activités exercées, modèle détaillé (MPD) des tables utilisées strictement dans le cadre de l'activité CEP, Plan de Reprise d'Activité répondant aux exigences mentionnées à l'annexe 3 du CCTP ainsi que les informations prouvant que les exigences RGPD telles que décrites à l'annexe 1 du CCAP sont respectées ;
- L'ensemble de la documentation sur le dispositif permettant de déployer le service prévu dans son offre technique et conforme aux exigences du présent CCTP, en termes matériel, organisationnel, immobilier, méthodologique, logistique, technique, humain (y compris les CV de chaque membre de l'équipe du Titulaire) et informatique (site internet).

France compétences procédera au plus tard le 2 mars 2020 à un audit, portant notamment sur les réalisations à garantir, mentionnées dans les finalités de cette unité d'œuvre.

2.2.2. Unité d'œuvre 4 : Pilotage et moyens (UO4)

Finalités

La présente unité d'œuvre a pour objectif de couvrir l'ensemble des modes de pilotage et des moyens concourant à une mise en œuvre de qualité du service CEP.

Modalités de mise en œuvre

Au titre de cette unité d'œuvre, le Titulaire doit :

- Mettre à disposition en continu et actualiser les moyens matériels, organisationnels, immobiliers, méthodologiques, logistiques, techniques, humains, et informatiques (SI et site internet) pertinents pour la mise en œuvre d'un service de qualité ;
- Déployer :
 - o Le plan d'accessibilité ;
 - o Le plan de promotion du CEP au niveau régional (plaquettes, flyers, présentations, informations collectives dans des bassins d'emploi, dans des entreprises etc.) ;
 - o Le plan de partenariat ;
 - o Le plan de professionnalisation ;
 - o Le plan d'assurance qualité ;
- Piloter la mise en œuvre du service sur le territoire régional ;
- Participer au pilotage du marché tel que conduit par France compétences ;

- Participer aux instances telles que définies au paragraphe 4.2. du CCTP, et être en lien, autant que de besoin, avec l'interlocuteur désigné de France compétences ;
- Conduire une politique d'amélioration continue du service (du service rendu en interaction avec les bénéficiaires, des plans d'actions et moyens déployés), cette politique étant traduite par la mise en place de plans de progrès définis et suivis au sein du Comité de pilotage Titulaire défini au 4.2. du présent CCTP ;
- Partager ses données (telles que décrites en annexe 2 du présent CCTP) avec France compétences et fournir les indicateurs (tels que décrit au 4.3 du présent CCTP) ;
- Collaborer sur les travaux d'audit, d'études et d'évaluation.

Délais d'exécution

Cette prestation se déroule en continu, tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

Livrables

Il est attendu du Titulaire les livrables suivants :

- Un relevé d'actions trimestriel précisant les réalisations en termes de promotion-communication (et dates des principales actions associées), accessibilité, coopérations partenariales, développement des compétences des collaborateurs, modalités mises en place pour répondre aux réclamations qui sont adressées et leurs effets, actions déployées dans le cadre du plan d'assurance qualité, et toutes évolutions relatives aux moyens matériels, organisationnels, immobiliers, méthodologiques, logistiques, techniques, humains, et informatiques et site internet mobilisés pour rendre le service du CEP ;
- L'ensemble des données prévues en annexe 2 au présent CCTP ;
- Les comptes rendus de réunion du Comité de suivi et du Comité de pilotage ;
- Les éventuels plans de progrès.

2.2.3. Unité d'œuvre 5 : Réversibilité/transférabilité (UO5)

Finalités

Avant l'expiration de la durée contractuelle ou en cas de résiliation anticipée totale ou partielle de l'accord-cadre ou d'un marché subséquent, pour quelque motif que ce soit, une période de réversibilité est mise en œuvre par le Titulaire. Le prestataire s'engage à élaborer un plan de réversibilité au cours de l'exécution du présent accord-cadre et à le mettre à jour annuellement.

Le Titulaire s'engage, lors de la fin de l'accord-cadre, à transférer l'ensemble des éléments de documentation, de données et de savoir-faire à un tiers désigné par France compétences ou, le cas échéant, à France compétences elle-même, ce dans le but de lui permettre de reprendre la suite de cette activité sans qu'il y ait d'interruption ou de perte de qualité du niveau du service rendu.

Modalités de mise en œuvre

Le Titulaire remet un dossier de réversibilité/ transférabilité qui comprend l'ensemble des documents permettant la parfaite et complète reprise des éléments relatifs au CEP, notamment :

- La documentation technique et fonctionnelle décrivant les processus, les modes opératoires, les actions à réaliser, les contacts, les données disponibles, etc. ;
- L'historique des incidents, sur un (1) an et une synthèse des principaux points de vigilance à connaître.

Il établit un planning prévisionnel du déroulement de la réversibilité.

Le Titulaire rencontre et échange avec le tiers désigné par France compétences afin de lui permettre la réalisation de l'ensemble des prestations.

Délais d'exécution

Le planning prévisionnel du déroulement de la réversibilité est communiqué dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification du bon de commande correspondant.

La transmission des éléments et l'accompagnement doivent être organisés de manière à ce que, dans un délai de trente (30) jours calendaires, à compter de la date de notification du bon de commande correspondant, l'activité puisse être assurée par le nouvel interlocuteur.

Livrables

Le Titulaire remet à France Compétences les livrables suivants (les modalités de livraison seront déterminées avec le Titulaire) :

- Un planning prévisionnel de réversibilité/transférabilité ;
- Un dossier de réversibilité/transférabilité ;
- Tout autre élément permettant la totale réversibilité/transférabilité du CEP.

3. MOYENS

3.1. Moyens humains et profils requis

Moyens humains requis

L'équipe proposée par le Titulaire doit être composée a minima des profils suivants :

- Un directeur de projet, qui pilote le déploiement et le suivi du service CEP au sein de son organisme (voire du groupement) et en lien avec France compétences ;
- Un manager, qui déploie l'offre de services, évalue et promeut les compétences individuelles et collectives des équipes en charge du CEP³³ ;
- Des profils conseillers dont des conseillers experts en ingénierie de parcours de développement des compétences. Ces profils conseillers déploient les unités d'œuvre d'interaction avec les bénéficiaires (l'UO0 « aiguillage » peut néanmoins être réalisée par des profils de chargé(s) d'information) ;
- Un Interlocuteur dédié de France compétences. Celui-ci est nommé pour le suivi et le pilotage. Il peut déléguer une partie des échanges techniques à un autre collaborateur qui aurait des compétences ou des fonctions spécifiques (correspondant SI notamment, dans le respect de la réglementation sur la gestion des données nominatives).

³³ Selon la taille de l'équipe ou du site, il peut être prévu que le Directeur de projet soit en même temps le manager.

Profils de qualification et d'expérience requis

Tout conseiller doit :

- Avoir obtenu une certification de niveau 5 (anciennement III) correspondant à Bac +2 dans le domaine de l'insertion ou des transitions professionnelles et se prévaloir d'une expérience d'au minimum un (1) an dans ces domaines d'activités ;
Ou
- Se prévaloir d'une expérience dans le champ de l'accompagnement des transitions professionnelles d'une durée d'au minimum trois (3) ans.

Si le Titulaire utilise des outils psychométriques répondant aux critères de validité, les intervenants doivent être habilités et formés à leurs utilisations.

Profils de compétences et professionnalisation des équipes en charge du conseil en évolution professionnelle

Pour identifier les compétences pertinentes pour déployer un service de Conseil en évolution professionnelle, le Titulaire se réfère au rapport réalisé en 2017 pour le compte de l'Etat et du CNEFOP et relatif à l'analyse des activités et compétences attendues par les conseillers du conseil en évolution professionnelle³⁴ (liste des compétences fournies en annexe 4 du présent CCTP ; rapport fourni parmi les annexes non contractuelles).

Le Titulaire s'engage à conduire des actions de professionnalisation et de développement des compétences de son personnel, en référence à ce rapport.

Le Titulaire peut être sollicité par les partenaires du territoire sur des actions de professionnalisation ou d'échanges de pratiques adressées à tous les conseillers CEP. Il juge de l'opportunité d'y participer (ou pas), en cohérence avec son plan de partenariat et son engagement de coopération avec les acteurs du territoire.

3.2. Moyens informatiques

Le Titulaire dispose d'un système d'information adapté, qui doit garantir sa capacité à :

- Piloter et gérer la qualité du service qu'il fournit,
- Transmettre à France compétences les informations exigées, via un point d'échange unique, à savoir :
 - o Les données telles que listées à l'annexe 2 du présent CCTP : transmission quotidienne ;
 - o Les indicateurs tels que listés au paragraphe 4.2 du CCTP : transmission mensuelle ;

³⁴ AFPA pour la DGEFP et le CNEFOP, analyse des compétences mises en œuvre dans le cadre du CEP, 2018

- Les livrables relatifs à chaque Unité d'œuvre : transmission à chaque clôture d'une UO bénéficiaire, à la clôture de l'UO 3, trimestriellement pour l'UO 4 et deux mois avant la fin du marché pour l'UO 5.
- A s'adapter aux évolutions techniques et fonctionnelles (notamment développements, paramétrages et méthodologies).

A cette fin, le Titulaire devra veiller à fournir une solution et des services garantissant le fonctionnement des interfaces avec les applicatifs utilisés par France compétences. Les spécificités de ce système sont précisées en annexe 3 du CCTP.

Les locaux du Titulaire sont équipés de matériel informatique avec le meilleur niveau de connexion internet disponible sur la zone géographique concernée, de solutions d'impression adaptées, d'un système de téléphonie adaptée, des logiciels permettant la bonne réalisation des prestations.

Il est demandé au Titulaire d'être équipé d'une solution de visioconférence compatible avec celle de France compétences (Starleaf ou solution équivalente), pour pouvoir communiquer et réaliser des Comités de suivi à distance.

Le Titulaire dispose d'un site internet présentant le service CEP, son offre de service, ses modalités d'accès, l'existence du médiateur de France compétences.

Il met à disposition des ressources informatives sur les dispositifs emploi formation mobilisables, les données socio-économiques du territoire, fiches métiers, organismes pouvant être mobilisés. Le site internet constitue un premier niveau d'informations et d'aiguillage, il doit être lisible et compréhensible pour les bénéficiaires et contenir des informations actualisées.

3.3. Plan d'accessibilité du service

France compétences, dans le présent accord-cadre, établit, conformément au cahier des charges défini par arrêté, que le CEP doit être délivré en proximité des bassins de vie et d'emploi, et qu'il doit être accessible.

Au titre des locaux et des moyens de l'accessibilité du service, il est défini que :

- Les services peuvent être dispensés :
 - En présentiel dans les locaux de l'opérateur ;
 - A distance si cette modalité est demandée ou acceptée par la personne ;
 - Dans tout autre lieu (locaux d'un partenaire, bureau itinérant...) à condition que soit respecté le principe de confidentialité et en accord avec la personne.
- Le délai entre une première demande de rendez-vous et un premier échange avec un conseiller ne dépasse pas trente (30) jours ouvrés.
- Les horaires et plages d'ouverture :
 - Sont adaptés aux publics reçus et tiennent compte de leurs besoins ;
 - Prévoient à ce titre une accessibilité sur des horaires élargis ou décalés a minima deux journées par semaine (par horaire élargi, on entend a minima le matin de 8h à 9h30, le midi entre 12h et 14h et le soir entre 17h et 19h30) ;

- Garantissent une continuité de service y compris pendant les congés d'été et sur la période des fêtes de Noël (hors jours fériés).
- L'offre de services :
 - Est compréhensible, lisible et accessible et doit notamment à ce titre être présentée dans un langage et des supports intelligibles et adaptés à tous.
- Les locaux :
 - Sont adaptés aux publics reçus et tiennent compte de leurs besoins, de leurs contraintes de vie et de mobilité ;
 - Satisfont à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment en matière de conditions d'hygiène, d'accessibilité (notamment taux personnes à mobilité réduite) et de sécurité pour l'accueil du public.
 - Sont adaptés à la finalité du service et doivent à ce titre :
 - Permettre de réaliser les entretiens avec les bénéficiaires dans des conditions garantissant la confidentialité et la sérénité des échanges. Par exemple, aucun entretien ne pourra avoir lieu dans des locaux de type « open space ».
 - Être de taille suffisante pour accueillir les bénéficiaires, en entretien individuel et en groupe dans des conditions optimales ;
 - Être attractifs pour susciter chez un bénéficiaire le souhait de poursuivre son parcours ;
 - Proposer un espace contenant le matériel, la documentation (emploi-formation, organismes, données socio-économiques...) et les outils nécessaires pour les travaux personnels à réaliser au cours de l'accompagnement ;
 - Permettre la mise en place de la méthodologie figurant dans l'offre technique du Titulaire.

3.4. Plan de Promotion du CEP

La promotion du CEP est un enjeu majeur, dont la responsabilité est co-portée, conformément aux dispositions du cahier des charges défini par arrêté.

La communication des pouvoirs publics au niveau national portera sur la formation professionnelle en général, CEP compris. Les acteurs régionaux pourront communiquer également.

Pour sa part, France compétences :

- Communiquera sur sa mission d'organisation et de financement du CEP des actifs occupés lors de ses interventions dans les milieux de la formation professionnelle ;
- Proposera une page dédiée au Conseil en évolution professionnelle accessible depuis le site web de France compétences. Cette page permettra notamment à tout actif d'identifier son opérateur régional et ses coordonnées, selon sa région ;
- Mettra à disposition des opérateurs régionaux qu'elle finance un Kit de communication (messages clés, visuels clés déclinés sous différents supports : bannière, encart presse,

affiche, carte, salon, etc....) afin d'harmoniser la communication du CEP réalisée par les opérateurs régionaux auprès des actifs et des partenaires relais sur les territoires.

Le Titulaire, responsable du recours au service CEP qu'il déploie, s'engage à conduire toute opération de promotion du CEP :

- Vers les actifs occupés du secteur privé ;
- Vers les acteurs partenaires et institutions susceptibles de relayer la communication auprès des actifs sur les territoires, par exemple : entreprises, instances représentatives du personnel (IRP), organisations syndicales représentatives de salariés, organisation professionnelles représentatives des employeurs, acteurs du service public de l'orientation, acteurs du champ travail, santé, social sur les territoires, etc.

Il définit à cette fin un plan de promotion du CEP, dans lequel il peut prévoir de mobiliser tous types de canaux de communication, y compris des informations collectives et des actions de proximité sur les lieux de vie ou dans les entreprises.

Il utilise le logo CEP tel que défini pour l'ensemble des opérateurs CEP sur l'ensemble des documents de communication. France compétences lui fournit ce logo.

3.5. Plan de partenariat

Le Titulaire doit définir puis mettre en œuvre par tout moyen, tout au long de l'accord-cadre, un plan de partenariat.

Ce plan doit lui permettre de structurer les coopérations utiles qui doivent :

- Contribuer à la promotion du service de CEP auprès des actifs occupés du secteur privé.
- Lui permettre d'identifier les ressources, dispositifs, expertises et services mobilisables auprès des partenaires du territoire (dans les champs emploi, formation, orientation, mais aussi social, travail ou encore santé), et en faciliter le recours par les bénéficiaires, voire intercéder pour leur compte, à leur demande auprès de ces partenaires ;
- Lui permettre de se coordonner et de préciser les complémentarités du service CEP rendu par le Titulaire avec :
 - Les autres opérateurs du CEP,
 - Les entreprises (précision des articulations entre le rôle RH de l'entreprise et la mission CEP, promotion de l'information sur le CEP par l'entreprise notamment lors de l'entretien professionnel, mobilisation de situations de travail dans les parcours d'évolution professionnelle et a fortiori de développement des compétences),
 - Les prestataires et acteurs proposant des actions concourant au développement des compétences (bilans de compétences, accompagnement VAE, action de formation, action de formation par apprentissage), des appuis à la création ou à la reprise d'entreprise ou des accompagnements dans les champs social, travail, santé.

Le Titulaire doit prévoir, dans son plan de partenariat, qu'au-delà des sollicitations de France compétences, il pourra être sollicité par la Région dans le cadre de son rôle de coordination

des acteurs du SPRO, par la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (CPIR) et par le Comité régional emploi formation orientation professionnelles (CREFOP) dans le cadre des travaux de suivi de la mise en œuvre du CEP. Il devra répondre positivement aux invitations sauf à démontrer que les manifestations concernées ne sont pas en lien avec le service CEP ou que les sollicitations sont trop nombreuses pour être toutes honorées.

France compétences informera le Titulaire de tout partenariat conclu au niveau national qui pourrait avoir une incidence sur le plan de partenariat du Titulaire.

3.6. Plan d'Assurance qualité

Le Titulaire s'engage à adapter son plan d'assurance qualité (PAQ) aux exigences du cahier des charges du CEP défini par arrêté et aux prescriptions de l'accord-cadre.

Dans ce cadre, il devra notamment :

- Diffuser aux bénéficiaires une information précise sur ses engagements qualité, sur le possible recours au médiateur de France compétences et sur l'existence d'enquêtes bénéficiaires ;
- Être force de proposition puis mettre en place l'amélioration continue du service, de ses pratiques, processus, moyens, outils, et livrables dans le cadre de son plan d'assurance qualité adossé au plan de progrès (livrable de l'unité d'œuvre 4, défini et suivi au sein du Comité de pilotage Titulaire) ;
- Mettre en place un système de management de la qualité de service au sein de son organisation et de ses sous-traitants éventuels, dont il demeure responsable en toute circonstance, pour garantir la même qualité de service quel que soit la société impliquée.

3.7. Gestion des réclamations et coopération avec le médiateur de France compétences

Le décret n° 2018-1331 du 28 décembre 2018 relatif à l'organisation et au fonctionnement de France compétences prévoit que le médiateur de France compétences est compétent pour instruire les réclamations individuelles des bénéficiaires au conseil en évolution professionnelle (CEP) des actifs occupés du secteur privé, qui sera dispensé à partir de 2020 par les Titulaires sélectionnés par France compétences.

Le médiateur de France compétences est un tiers indépendant, neutre, impartial qui intervient sur demande d'un bénéficiaire du service CEP.

Le médiateur n'étant pas un service client, les réclamations portées devant le médiateur doivent avoir été précédées d'une première réclamation auprès du Titulaire concerné. En conséquence, chaque Titulaire désigne un correspondant Médiation qui s'engage à répondre avec diligence aux demandes du médiateur. Ce correspondant peut être l'interlocuteur dédié ou une personne désignée par lui (de préférence le manager).

Ainsi, l'utilisateur est invité à porter sa première réclamation auprès de son opérateur CEP régional. Celui-ci doit lui délivrer un accusé de réception dans un délai raisonnable (7 jours à

compter de la réception de son courrier de réclamation) et lui répondre dans un délai maximum de 45 jours suivant la réception du courrier de réclamation.

Le Titulaire trace dans son SI les réclamations, puis, dans son relevé d'action qui constitue le livrable de l'UO4, les modalités mises en place pour répondre aux réclamations qui lui sont adressées ainsi que les effets de ses actions.

Dans le cas où la réponse apportée par le Titulaire suite à une réclamation n'apporte pas satisfaction au bénéficiaire, celui-ci a la possibilité de saisir le médiateur de France compétences. Cette saisie est réalisée selon plusieurs modalités : par courrier ou à partir du formulaire en ligne du site de France compétences.

Lorsque le médiateur de France compétences est saisi d'une demande recevable d'un bénéficiaire, il en informe rapidement le Titulaire concerné et entame un dialogue avec lui afin d'identifier les pistes de résolution du différend.

L'existence et le rôle du médiateur de France compétences doivent être portés à la connaissance des usagers du CEP : ils doivent figurer sur le site internet de l'opérateur CEP ainsi que sur l'ensemble des documents et courriers adressés aux usagers.

4. PILOTAGE

4.1. Objectifs et modes de pilotage

Les outils et modes de pilotage du présent accord cadre doivent permettre à France compétences de :

- Garantir la mise en œuvre, par le Titulaire, d'un service répondant aux exigences du présent accord-cadre ainsi que, le cas échéant, de plans de progrès définis dans le cadre des Comités de pilotage Titulaire. ;
- Apprécier en continu, à travers l'activité des opérateurs, le recours au service par les actifs occupés du secteur privé (taux de recours, profils ayant recours, motifs de recours au service, délais de réalisation de l'accompagnement...), étant entendu que ce premier marché, par sa nouveauté, ne permet pas de calibrer de manière fine les hypothèses de recours au CEP.

Pour répondre à ces objectifs de pilotage, France compétences suit mensuellement les indicateurs de pilotage de l'activité et semestriellement les indicateurs de pilotage de la qualité du service (ces indicateurs sont décrits au paragraphe 4.3. du présent CCTP).

A cette fin, France compétences :

- Recueille les données d'activité (ces données sont décrites à l'annexe 2 du présent CCTP) ;
- Réalise des enquêtes qualité et utilité perçues auprès des bénéficiaires dès la clôture des UO1, UO2.1. et UO2.2. (Les Titulaires seront informés de la teneur et des modalités de ces enquêtes dès après la notification) ;
- Réalise ou mandate un tiers pour effectuer des audits masqués de l'UO 0 auprès du Titulaire ;

- Réalise ou mandate un tiers pour opérer des audits auprès du Titulaire (article 18 du CCAP) ;
- Réalise ou mandate un tiers pour effectuer un contrôle qualité des livrables (article 18 du CCAP) ;
- Définit annuellement, avec le Titulaire, un plan de progrès ;
- Est destinataire du rapport annuel du médiateur de France compétences ;
- Est en lien avec les CPIR dans le cadre de leur mission de suivi du CEP.

Par ailleurs, l'Etat confie à France compétences le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle au niveau national en associant des représentants des opérateurs du conseil en évolution professionnelle. France compétences réalisera à ce titre des travaux d'études, d'enquêtes, et d'évaluation du CEP. Le Titulaire, ses partenaires et les bénéficiaires du service qu'il délivre peuvent être mobilisés dans le cadre de la réalisation de ces travaux.

4.2. Instances de suivi et de pilotage

4.2.1. Comitologie par titulaire

Interlocuteurs dédiés

Les Parties devront désigner chacune un interlocuteur dédié qui devra les représenter et prendre toutes les décisions nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre conformément aux dispositions figurant à l'article 12 du CCAP. Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie les coordonnées de son interlocuteur dédié dans les meilleurs délais à compter de la signature du présent accord-cadre.

Un Comité de suivi Titulaire

Un Comité de suivi mensuel est mis en place. Il associe France compétences et le Titulaire.

Il se déroule par téléphone ou visioconférence.

Il peut ne pas se réunir les mois au cours desquels est organisé un Comité de pilotage. La périodicité peut être plus importante durant la phase d'initialisation du service et autant que de besoin au cours de l'exécution du présent accord-cadre.

Les dates et l'ordre du jour des réunions sont arrêtés par les représentants de France compétences, et portés à la connaissance du Titulaire, au plus tard 48 heures avant la tenue de la réunion.

Le Comité de suivi est composé notamment par :

- L'interlocuteur dédié de France compétences ;
- L'interlocuteur dédié du Titulaire ;
- Toute personne nécessaire eu égard à l'ordre du jour.

Le Comité de suivi porte notamment sur les points suivants :

- Le suivi en continu du service tel que déployé par le Titulaire ;
- L'état des facturations ;

- Les commandes à venir.

Le Titulaire rédige et transmet les comptes rendus des discussions et décisions dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réunion. France compétences vise et apporte les éventuelles modifications des comptes rendus dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant leur réception afin qu'ils deviennent contradictoires. En cas de désaccord, le Titulaire ou France compétences peuvent inscrire leurs observations à l'ordre du jour du Comité suivant. En l'absence de visa de France compétences dans le délai indiqué ci-dessus, le compte-rendu est réputé approuvé.

Les décisions prises par le Comité de suivi sont des précisions apportées en cours d'exécution de l'accord-cadre au titre de l'exécution des prestations et, à ce titre, s'imposent aux Parties. Elles ne peuvent toutefois être interprétées comme une modification de l'accord-cadre, celui-ci ne pouvant être valablement amendé qu'en vertu d'un accord exprès écrit et signé par les Parties.

Un Comité de pilotage Titulaire

Un Comité de pilotage est mis en place. Il associe France compétences et le Titulaire.

Il se réunit a minima une (1) fois par an, en visioconférence ou dans les locaux de France compétences. La première année, il se réunit deux (2) fois. En cas de difficultés majeures en cours d'exécution, chacune des parties peut demander la tenue d'un Comité de pilotage exceptionnel.

Les dates et l'ordre du jour des réunions sont arrêtés par les représentants de France compétences, et portés à la connaissance du Titulaire, au plus tard cinq (5) jours avant la tenue de la réunion.

Ce Comité est composé a minima :

- Du Directeur Territoires et Partenariats de France compétences ;
- Du Directeur des Affaires Juridique de France compétences ;
- De l'interlocuteur dédié de France compétences ;
- Du responsable et de l'interlocuteur dédié (si différent) du Titulaire.

Il est chargé du suivi du bon déroulement de l'accord-cadre. Ses échanges portent a minima sur :

- Le suivi quantitatif de l'activité ;
- Le suivi qualité du service rendu ;
- Les points de coordination identifiés par France compétences ou le Titulaire nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre ;
- La définition et le suivi du plan de progrès permettant de piloter en continu l'amélioration du service rendu ;
- Le contrôle de réfaction des coûts ;

- L'état sur les facturations pour l'ensemble des commandes du Titulaire.

Le Titulaire prépare les supports nécessaires au Comité de pilotage et les communique à France compétences au plus tard 72 heures avant sa tenue. Il en assure le secrétariat.

Le Titulaire rédige et transmet les comptes rendus des discussions et décisions dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réunion. France compétences vise et apporte les éventuelles modifications des comptes rendus dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant leur réception afin qu'ils deviennent contradictoires. En cas de désaccord, le Titulaire ou France compétences peuvent inscrire leurs observations à l'ordre du jour du Comité suivant. En l'absence de visa de France compétences dans le délai indiqué ci-dessus, le compte-rendu est réputé approuvé.

4.2.2. Comitologie tous titulaires

Un Comité de régulation est mis en place, qui associe France compétences et l'ensemble des Titulaires.

Ce Comité est réuni au lancement du marché dans les locaux de France compétences, puis une fois par an. Les Titulaires qui le souhaitent, et notamment les Titulaires hors France Métropolitaine, peuvent participer à distance (visioconférence).

Ce Comité est composé :

- Du Directeur général ou du Directeur général adjoint de France compétences ;
- Du Directeur Territoires et Partenariats de France compétences ;
- Du Directeur des Affaires Juridique de France compétences ;
- Des interlocuteurs dédiés ³⁵CEP de France compétences en lien avec chacun des Titulaires ;
- Des responsables des Titulaires.

Il permet :

- De lancer l'accord-cadre et de fournir à cette occasion aux Titulaires toutes les informations utiles ;
- De partager et d'échanger sur le bilan annuel de la mise en œuvre de l'accord-cadre ;
- D'échanger sur d'éventuels plans de progrès concernant l'ensemble des Titulaires ;
- D'échanger sur les éléments réglementaires ou opérationnels (partenariats, dispositifs, financements, etc.) ayant une incidence sur l'activité.

³⁵ France compétences pourra compter plusieurs interlocuteurs dédiés, chaque Titulaire étant en relation dédiée avec un seul d'entre eux.

4.3. Indicateurs de pilotage

Des indicateurs de pilotage de l'accord-cadre sont définis. Des indicateurs d'analyse sont par ailleurs définis pour permettre d'apprécier le recours et la mise en œuvre du CEP, à des fins d'étude des usages du CEP et d'éventuels ajustements des ambitions.

Ces indicateurs peuvent faire l'objet d'évolution en cours d'exécution de l'accord cadre. D'autres indicateurs d'analyse peuvent être structurés par France compétences à partir des données partagées, pour mieux analyser les pratiques de recours et de mobilisation des services CEP notamment.

1.1	Engagements	Pilotage de la consommation des bons de commande	Engagement UO 0	Effectifs d'actifs occupés reçus en UO 0 / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
1.2			Engagements UO1	Effectif d'actifs occupés engagés en UO1 / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
1.3			Engagements UO2.1	Effectif d'actifs occupés engagés en UO2.1 / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
1.4			Engagements UO2.2	Effectif d'actifs occupés engagés en UO2.2 / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
2.1	Analyse du recours		Taux de recours au service SPRO	Effectif d'actifs reçus en UO 0 / Population active régionale	Exploitation : mensuelle
2.2.			Taux de recours au CEP	Effectif d'engagements en CEP (UO1 + UO2) / Population « CEP » régionale ³⁶	Exploitation : mensuelle

³⁶ Population cible CEP régionale = actifs en emploi moins les cadres (sauf DOM hors Martinique) et les agents publics. Source INSEE, Enquête de recensement.

2.3			Taux de recours au CEP selon la CS	% de bénéficiaires par Catégorie sociale/ Population « CEP » régionale	Exploitation : mensuelle
2.4			Taux de recours au CEP selon le statut	% de bénéficiaires par Statuts/ Population « CEP » régionale	Exploitation : mensuelle
3			Développement du recours	% évolution des effectifs d'actifs occupés engagés en UO1 +UO2 en année N+1 par rapport à l'année N au même mois	Exploitation : mensuelle
4.1	Clôtures et facturations	Pilotage de la consommation des bons de commande	Clôture et facturation UO 0 (BC en cours)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO 0 (et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
4.2			Clôture et facturation UO1 (BC en cours)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO1 (et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
4.3			Clôture UO2.1 (BC en cours)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO2.1. (Et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
4.4			Clôture UO2.2. (BC en cours)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO2.2. (Et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par le bon de commande en cours	Exploitation : mensuelle
5.1	Pilotage de l'accord cadre		Clôture et facturation UO 0 (Tous BC)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO 0 (et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par l'ensemble des bons de commandes émis depuis la notification de l'accord cadre	Exploitation : mensuelle
5.2			Clôture et facturation UO1 (Tous BC)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO1 (et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par l'ensemble des bons de commandes émis depuis la notification de l'accord cadre	Exploitation : mensuelle
5.3			Clôture et facturation	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO2.1 (et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs	Exploitation : mensuelle

			UO2.1 (Tous BC)	occupés ciblés par l'ensemble des bons de commandes émis depuis la notification de l'accord cadre	
5.4			Clôture et facturation UO2.2 (Tous BC)	Effectif d'actifs ayant clôturé l'UO2.2(et donnant lieu à facturation) / Effectifs d'actifs occupés ciblés par l'ensemble des bons de commandes émis depuis la notification de l'accord cadre	Exploitation : mensuelle
6.1.	Parcours	Analyse des parcours	Ingénierie de parcours	% d'UO2 clôturées au cours desquelles le bénéficiaire a mobilisé une prestation complémentaire	Exploitation : mensuelle
6.2			Délais UO1	Délai moyen de réalisation UO1 entre engagement et clôture volontaire	Exploitation : mensuelle
6.3			Délais UO2.1	Délai moyen de réalisation UO2.1. entre engagement et clôture volontaire	Exploitation : mensuelle
6.4			Délais UO2.2.	Délai moyen de réalisation UO2.2. entre engagement et clôture volontaire	Exploitation : mensuelle
6.5			Abandons UO1	Effectif d'UO1 clôturées à la fin du délai de réalisation imparti sans l'accord de la personne (abandons)	Exploitation : mensuelle
6.6			Abandons UO2.1	Effectif d'UO2.1 clôturées à la fin du délai de réalisation imparti sans l'accord de la personne (abandons)	Exploitation : mensuelle
6.7			Abandons UO2.2	Effectif d'UO2.2 clôturées à la fin du délai de réalisation imparti sans l'accord de la personne (abandons)	Exploitation : mensuelle
6.8			Ré-engagements quasi-immédiats	% de bénéficiaires ayant clôt une UO2 qui se réengagent avant les trois mois qui suivent la clôture	Exploitation : mensuelle
7.1.			Moyens	Analyse des moyens	Temps moyen homme UO0
7.2.	Temps moyen homme UO1	Effectif UO0 facturées/ effectif ETP mobilisés pour la réalisation de l'UO1			Exploitation : Semestrielle
7.3.	Temps moyen homme UO2.1	Effectif UO0 facturées/ effectif ETP mobilisés pour la réalisation de l'UO2.1			Exploitation : Semestrielle

7.4.			Temps moyen homme UO2.2	Effectif UO0 facturées/ effectif ETP mobilisés pour la réalisation de l'UO2.2	Exploitation : Semestrielle
8.1	Qualité	Pilotage de l'accord cadre	Qualité et utilité Perçue	% de bénéficiaires déclarant que le service rendu a été de qualité et utile (indice calculé sur la base des questionnaires adressés aux bénéficiaires par France compétences à la clôture des UO 1, 2.1 et 2.2).	Exploitation : Semestrielle
8.2			Diversité des services	% de mobilisation de chaque type de service (définis par la table de référence des données annexe 2)	Exploitation : Semestrielle
8.3			Qualité accueil aiguillage	% de contacts mystères estimant que le service rendu a été de qualité à l'UO 0	Exploitation : Semestrielle
8.4			Délais de 1er RDV	Délais entre contact UO0 ou demande de rdv en ligne et premier rendez vous	Exploitation : Semestrielle
8.5			Qualité livrables	% de livrables par UO jugés conformes par rapport à l'échantillon des livrables faisant l'objet d'un contrôle de service fait	Exploitation : Semestrielle
8.6			Taux de mobilisation d'une prestation du Titulaire (dit « d'auto prescription »)	% de prestations (complémentaires au CEP) mobilisées par le bénéficiaire auprès du Titulaire/ totalité des prestations complémentaires au CEP mobilisées	Exploitation : Semestrielle
8.7			Gestion des réclamations	% de réclamations auprès du Titulaire qui sont suivies d'une réclamation auprès du médiateur de France compétences / effectif de réclamations auprès du Titulaire	Exploitation : Semestrielle

L'indicateur 8.1 permet de calculer la prime définie au paragraphe 15.3 du CCAP et dont les modalités de calcul figurent à l'article 16.2. du CCAP.

ANNEXE 1 : Cahier des charges du CEP défini par Arrêté

Le 1 avril 2019

JORF n°0076 du 30 mars 2019

Texte n°24

Arrêté du 29 mars 2019 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail

NOR: MTRD1909505A

ELI:<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/29/MTRD1909505A/jo/texte>

La ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment son article L. 6111-6 ;

Vu le décret du 17 décembre 2015 portant nomination de la déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle,

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

Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à compter du 1er janvier 2020.

Article 3

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 À L'OFFRE DE SERVICES DU CONSEIL EN

ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE (CEP)

L'accompagnement des personnes tout au long de leur vie professionnelle constitue un levier essentiel au service de la sécurisation des parcours des actifs, du développement de l'autonomie des personnes et ainsi de leur capacité à choisir leur avenir professionnel.

Dans cette perspective, le présent cahier des charges a pour objet de présenter les finalités, le contenu, les principes et modalités de mise en œuvre et de suivi du conseil en évolution professionnelle.

L'ensemble des opérateurs est tenu au respect du présent cahier des charges afin d'assurer :

- l'universalité de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle au bénéfice des actifs tout au long de leur vie professionnelle ;
- l'unicité quel que soit l'opérateur qui le met en œuvre et la diversité des publics et des personnes conseillés.

Le présent cahier des charges établit 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 ;
- la promotion, la coordination des acteurs, et le suivi du conseil en évolution professionnelle.

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

1.1. La définition et les 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, formaliser et mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences, la certification professionnelle, la mobilité interne ou externe, la reconversion, la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc. Il prend la forme d'une offre de services telle que définie dans la deuxième partie 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 contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.

1.2. Les bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle est accessible à tout actif 1 quel que soit son statut.

Ses bénéficiaires sont en conséquence les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou

non, les salariés du secteur privé à temps complet ou partiel, les travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, ou autoentrepreneurs, et les salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires. Le conseil en évolution professionnelle est également ouvert aux étudiants et retraités lorsqu'ils occupent ou recherchent un emploi.

1.3. Les attendus du conseil en évolution professionnelle pour les bénéficiaires

Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire de disposer d'un temps d'écoute, de recul et d'appui sur sa situation professionnelle, afin :

- d'exprimer sa demande et de clarifier son besoin ;
- d'accéder à une information personnalisée et pertinente ;
- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de définir son projet professionnel ;
- de vérifier la faisabilité et la pertinence de son projet au regard notamment de sa situation, de son environnement professionnel, des besoins des territoires, et des tendances socio-économiques ;
- d'identifier, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;
- d'identifier les ressources et les appuis favorisant la mise en œuvre de son projet (dispositifs, prestations complémentaires, financement...);
- de formaliser sa stratégie d'évolution ;
- d'être soutenu tout au long de la mise en œuvre de sa stratégie.

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

Le conseil en évolution professionnelle s'organise en deux niveaux :

- premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne ;
- second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé.

Cette structuration n'implique pas une mise en œuvre systématique en deux étapes successives. Elle constitue deux niveaux de conseil dont la délivrance doit être ajustée en fonction des souhaits et des besoins du bénéficiaire, notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet.

Par ailleurs, la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ne remet pas en cause les droits et obligations liés au statut du bénéficiaire (par exemple : le projet personnalisé d'accès à l'emploi [PPAE] pour un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi).

2.1. Le premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne

Le premier niveau de conseil permet au bénéficiaire de procéder à un premier niveau d'analyse de sa situation et de sa demande, de décider de la poursuite éventuelle de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.

Plus précisément, ce premier niveau de service permet au bénéficiaire :

- d'exprimer sa demande ;
- de comprendre les objectifs et les modalités de délivrance du conseil en évolution professionnelle ;
- d'accéder à un premier niveau d'information individualisé et adapté à son besoin afin de :
 - mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire (information actualisée, territorialisée, adaptée à un usage public sur les évolutions et dynamiques du marché du travail pouvant impacter son projet : situation de l'emploi, des métiers concernés, des qualifications ou formations requises, prise en compte de l'émergence des nouvelles filières ou de nouveaux métiers en lien avec la transition écologique et énergétique) ;
 - identifier les démarches possibles (formations, prestations, services, aides, compensations, etc.) et adaptées à son besoin ainsi que les acteurs susceptibles de les appuyer.

Ce premier niveau doit permettre au bénéficiaire de disposer d'un état des lieux partagé avec le conseiller de sa demande et de son besoin. Cet état des lieux permet d'éclairer le bénéficiaire sur les suites à donner à sa démarche et éventuellement d'assurer une continuité entre le premier et le second niveau.

2.2. Second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé

Le second niveau doit permettre au bénéficiaire :

- de clarifier sa demande, de caractériser et préciser ses besoins et ses priorités en matière d'évolution professionnelle ;
- d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre de son projet en fonction des demandes et besoins qu'il a exprimés.

Plus précisément, ce second niveau de conseil doit permettre au bénéficiaire :

- d'accéder à une information personnalisée, pertinente, compréhensible, lisible et accessible, sur l'offre d'emploi, de formation, de certification, les acteurs, dispositifs, prestations complémentaires et financements disponibles, qui soit utile à l'élaboration, à l'analyse de l'opportunité et de la faisabilité, puis à la mise en œuvre de son projet ;
- d'être accompagné dans la construction du plan d'action comprenant 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 et, le cas échéant, l'ingénierie de parcours. La définition du plan d'action doit également permettre de préciser :
 - les dispositifs et prestations à mobiliser, notamment le recours à des prestations complémentaires ;
 - les démarches personnelles à effectuer et, le cas échéant, l'appui méthodologique qu'elles nécessitent ;
 - le plan de financement ;
 - et un calendrier prévisionnel ;
- d'être accompagné dans le recours aux prestations complémentaires, ressources,

financements, dispositifs et expertises complémentaires utiles à leurs parcours (ingénierie de parcours).

2.3. Le rendu compte au bénéficiaire

Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié et 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 développement des compétences envisagé.

Le premier niveau du conseil en évolution professionnelle peut également donner lieu à la formalisation d'un document (par exemple dans les cas où le bénéficiaire changerait d'opérateur) précisant notamment, la demande du bénéficiaire, la clarification de son besoin, le type d'informations qui lui ont été délivrées, sa décision de poursuivre ou non l'accompagnement par un conseiller en évolution professionnelle et, le cas échéant, son orientation vers l'opérateur le plus pertinent pour délivrer le conseil.

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, ainsi que dans le respect des principes suivants :

- la gratuité : l'offre de services du conseil en évolution professionnelle est gratuite pour le bénéficiaire ;
- l'égalité d'accès et l'accessibilité au conseil en évolution professionnelle est garantie pour tous les actifs, quels que soient leur demande et leur statut ;
- le conseil en évolution professionnelle est délivré en proximité des bassins de vie et d'emploi, et sur l'ensemble du territoire ;
- les locaux et les horaires sont adaptés aux publics reçus, et tiennent compte de leurs besoins, de leurs contraintes de vie et de mobilité ;
- l'offre de services du conseil en évolution professionnelle doit être compréhensible, lisible et accessible pour tous, notamment pour les publics en situation de handicap et pour les personnes en situation d'illettrisme. Elle est ainsi présentée dans un langage et des supports intelligibles et adaptés à la personne ;
- le conseil en évolution professionnelle est délivré en mode présentiel. Toutefois, en fonction de la nature de l'offre de 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 ;

- la confidentialité : l'opérateur est tenu à la discrétion professionnelle. Les informations personnelles qui sont communiquées par le bénéficiaire au cours du conseil en évolution professionnelle ne peuvent être divulguées en dehors des données partagées par les

opérateurs dans le cadre de l'article L. 6353-10 du code du travail. Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaires en préservant leur anonymat ;

- l'impartialité : l'opérateur se doit de ne pas porter de jugement sur le bénéficiaire et son projet ;
- la neutralité : les opérateurs du conseil en évolution professionnelle appliquent le principe de neutralité. A cette fin, le recours par les actifs bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle à des prestations de formation ou d'accompagnement rendues par ces mêmes opérateurs doit être limité et encadré par France compétences qui finance ces opérateurs au titre du conseil en évolution professionnelle.

3.2. Les opérateurs

Le conseil en évolution professionnelle est délivré par :

- les institutions et organismes expressément mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail : Pôle emploi, les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap emploi », l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) et les missions locales ;
- les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences conformément aux règles de la commande publique, après avis du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles. Les opérateurs régionaux sont financés par France compétences et accompagnent les actifs occupés, hors agents publics.

3.2.1. Coordination des interventions des opérateurs

Le conseil en évolution professionnelle est délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation.

Tous les opérateurs du conseil en évolution professionnelle, y compris les opérateurs régionaux, proposent un service d'accueil et d'orientation à tout actif quel que soit son statut.

L'aiguillage vers l'opérateur le plus pertinent vise à garantir une continuité de service - en cas de changement de statut 2, les actifs qui le souhaitent peuvent continuer à être accompagnés par le même opérateur.

La coordination entre opérateurs vise notamment à prévenir un double accompagnement, par deux opérateurs, au titre du conseil en évolution professionnelle.

En effet, les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi peuvent, à leur demande, être accompagnés par un autre opérateur au titre du conseil en évolution professionnelle, notamment l'opérateur régional financé par France compétences (soit parce que le demandeur d'emploi est également en activité, soit parce qu'il a changé de statut en cours d'accompagnement). Dans ce cas, Pôle emploi exerce sa mission de suivi des demandeurs d'emploi sans que l'on puisse considérer qu'il y ait double accompagnement au titre du conseil en évolution professionnelle.

Enfin, les opérateurs se coordonnent et garantissent un échange de données pour éviter un double accompagnement (et donc un double financement pour les mêmes actions d'accompagnement) du bénéficiaire et pour permettre un suivi du parcours du bénéficiaire par Pôle emploi.

3.2.2. La professionnalisation des équipes en charge du conseil en évolution professionnelle

La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des opérateurs 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.

Aussi, tous les opérateurs de conseil en évolution professionnelle s'engagent à conduire des actions de professionnalisation et de développement des compétences de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.

A cette fin, les opérateurs peuvent se référer au rapport réalisé en 2017 à la demande de l'Etat, par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et relatif à l'analyse des activités et compétences attendues par les conseillers du conseil en évolution professionnelle.

3.2.3. La posture du conseiller en évolution professionnelle

Les actions de professionnalisation des équipes doivent permettre au conseiller en évolution professionnelle d'adopter 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.

3.3. Les modalités de mise en œuvre de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle

Afin d'assurer un service de qualité, les opérateurs du conseil en évolution professionnelle s'engagent à respecter les modalités de mise en œuvre suivantes pour les deux niveaux de conseil en évolution professionnelle.

3.3.1. La personnalisation de l'offre de services

L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap). Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).

A ce titre, le conseiller détermine avec les bénéficiaires le contenu (dans le respect de la

définition des niveaux de conseil décrits dans le présent cahier des charges) et les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet.

Le conseil peut être délivré sous diverses formes, à adapter au besoin du bénéficiaire : informations, entretiens individuels, ateliers collectifs (étant entendu que le collectif n'empêche pas la personnalisation), mobilisation de prestations, mobilisation d'aides ou compensations, recours à des expertises complémentaires.

Aussi, le cas échéant, des segments de l'offre de services peuvent être délivrés dans un cadre collectif, notamment afin d'articuler actions individuelles et collectives ou pour tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur. A titre d'illustration, le premier niveau d'information délivré sur les dispositifs existants peut être dispensé dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller. Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle permettant la délivrance d'informations pertinentes au regard des besoins de chaque bénéficiaire.

3.3.2. La co-construction du projet

Le projet est co-construit entre le bénéficiaire et le conseiller.

Dans cette perspective, le conseiller et le bénéficiaire peuvent procéder ensemble, notamment :

- à l'analyse de la faisabilité du projet, y compris en termes de financement, de délai et de pertinence
- à l'identification des compétences du bénéficiaire ou de ses qualifications à faire connaître, à acquérir ou à développer et de ses éventuels besoins d'actions concourant au développement de compétences ;
- à l'analyse de la possibilité de réaliser des découvertes de métiers ou des expériences d'emploi (PMSMP, actions de formation en situation de travail - AFEST);
- à la construction de l'ingénierie de parcours permettant d'atteindre ces objectifs ;
- à l'étude de l'opportunité du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires et à l'identification des ressources et expertises mobilisables à cet effet (acteurs, dispositifs, financements, aides, compensations...).

3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours

L'opérateur interagit et coopère avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles au parcours des actifs qu'il conseille.

a) Le recours à des prestations complémentaires :

Lorsque la mise en œuvre du projet nécessite le recours à des prestations complémentaires (ex. : formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, ou encore

prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises...), les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.

A ce titre, l'opérateur :

- identifie les prestataires et financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;
 - s'assure de la mobilisation des aides humaines et techniques et des compensations pour les personnes en situation de handicap ;
 - s'assure que les prestataires envisagés satisfont aux critères de qualité mentionnés à l'article R. 6316-1 du code du travail ;
 - vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;
- a un rôle d'intermédiation, si le bénéficiaire en exprime le besoin, avec les prestataires et 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.

En outre, si le bénéficiaire le souhaite, l'accompagnement par l'opérateur du conseil en évolution professionnelle se poursuit pendant le déroulement de la prestation et à l'issue de la prestation.

b) La mobilisation de ressources et expertises complémentaires :

Pour rendre possibles et faciliter l'ingénierie de parcours et la bonne information des actifs sur les besoins en compétences et les opportunités d'emploi sur les territoires, l'opérateur doit être en capacité de mobiliser, en interne ou en externe, des ressources et expertises complémentaires dans le champ de l'emploi et de la formation mais plus largement dans les domaines du social, du travail, de la santé, de l'économie.

Le recours à ces ressources et expertises complémentaires doit permettre de mobiliser des leviers et de limiter les freins à la mise en œuvre des projets d'évolution professionnelle.

4. La promotion, la coordination des acteurs et le suivi du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une action coordonnée de l'ensemble des acteurs, au niveau des territoires et au niveau national.

4.1. La promotion du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une promotion par les différents acteurs :

- à l'initiative des opérateurs qui informent leur public sur le conseil en évolution professionnelle ;
- à l'initiative des employeurs et des instances représentatives du personnel au niveau des

branches professionnelles et de l'entreprise. Ainsi, les salariés sont informés au sein de l'entreprise de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle, notamment à l'occasion de leur entretien professionnel ;

- à l'initiative des commissions paritaires interprofessionnelles régionales
- à l'initiative des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel ;
- et à l'initiative des pouvoirs publics, associant le cas échéant les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Des actions de promotion sur le conseil en évolution professionnelle peuvent être renforcées en direction de certains publics, notamment en fonction des caractéristiques socioprofessionnelles ou de leur état de santé ou de leur handicap, pour les plus éloignés de l'emploi ou ceux particulièrement exposés à une mobilité professionnelle volontaire ou non.

4.2. Le suivi de la mise en œuvre et la coordination des acteurs

4.2.1. Les modalités de suivi et de coordination des acteurs

Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle nécessite une coordination des acteurs à un double niveau.

a) Au niveau national :

L'Etat confie à France compétences le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle au niveau national en associant des représentants des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Le suivi de la mise en œuvre est réalisé sur la base d'un socle d'indicateurs communs à l'ensemble des réseaux d'opérateurs du conseil en évolution professionnelle et peuvent être complétés par des travaux d'évaluation.

L'Etat facilite les coopérations entre les opérateurs et notamment incite à la réalisation d'actions de professionnalisation ou de communication conjointes ou l'élaboration d'outils communs.

b) Au niveau régional :

La région coordonne les actions de l'ensemble des organismes participant au service public régional de l'orientation, notamment les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Cette coordination est réalisée en cohérence avec les objectifs et orientations définis dans le cadre du contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP).

Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle est réalisé, au niveau régional, par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales. Ce suivi est partagé dans le cadre d'un groupe de travail réuni au sein du CREFOP.

Ce suivi donne également lieu à la transmission annuelle d'un rapport par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales à France compétences.

4.2.2. Le partage des données relatives à l'activité de conseil en évolution professionnelles

Les opérateurs du conseil en évolution professionnelle sont tenus de partager les données relatives à leur activité de conseil dans les conditions prévues à l'article L. 6353-10 du code du travail et, le cas échéant, les informations relatives aux actions d'accompagnement du bénéficiaire dans la concrétisation de son projet de formation. Ils garantissent que leurs systèmes informatisés de gestion permettent un suivi des personnes accompagnées, de l'activité mise en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle et des prestations complémentaires.

1 Définition INSEE des actifs, au sens du recensement de la population.

2 Ce principe ne peut toutefois s'appliquer au CEP mis en œuvre par Pôle emploi en cas de cessation d'inscription.

Fait le 29 mars 2019.

Pour la ministre et par délégation :
La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle,
C. Chevrier

ANNEXE 2 : Données d'activité faisant l'objet d'un suivi en continu

Ces données, parmi lesquelles figurent les données à partager par les opérateurs en application de la loi du 5 septembre 2018, pourront être amenées à évoluer à mesure des exigences imparties à chacun des opérateurs du CEP et au regard des évolutions des données exigées par les dispositions réglementaires.

Les données relatives au bénéficiaire, à la mise en œuvre du service par l'opérateur et aux réclamations sont transmises selon les modalités décrites en annexe 3. Les données sur les coûts et moyens sont transmises selon les mêmes modalités, mais semestriellement.

1. Données relatives au bénéficiaire

Données	Description	Obligatoire
Identifiant du bénéficiaire	N° d'identifiant du bénéficiaire chez l'opérateur, au format de l'opérateur	Oui dès l'UO 0
NIR ³⁷	NIR	A préciser
Nom	Nom de naissance / nom usuel du bénéficiaire	Oui dès l'UO 0
Prénom	Prénom du bénéficiaire	Oui dès l'UO 0
Sexe	Sexe du bénéficiaire	Oui à partir de l'UO 1
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire au format AAAA-MM-JJ	Oui dès l'UO 0
Adresse du bénéficiaire	Numéro de voie	Oui à partir de l'UO 1
	Type de voie	
	Nom de la voie	
	Nom de la commune	

³⁷ Numéro d'Inscription au Répertoire, dont disposent tous les assurés sociaux. L'obligation comme les conditions de recueil et de traitement du NIR par les opérateurs régionaux du CEP, actuellement en partie encadrées par la législation en vigueur (décret n°2019-341 du 19 avril 2019), devraient être précisées dans la période que couvre l'accord - cadre. Les Titulaires seront informés des obligations qui leur incombent. Si cette information devait être recueillie, pour des raisons évidentes de structuration du lien de confiance entre le conseiller et le bénéficiaire, elle n'aurait pas vocation à être demandée dès le début du premier contact. Elle serait renseignée a minima à la clôture de l'UO1 ou à défaut d'UO1, de l'UO2.1.

Données	Description	Obligatoire
	Code postal	
N° de département de l'entreprise	Département de résidence de l'entreprise en cours. Pour les résidents à l'étranger (frontaliers), le code 00 est utilisé.	Non
Code postal de l'entreprise	Code postal de l'entreprise	Non
Nom de la commune de l'entreprise	Nom de la commune de l'entreprise	
Structure	Structure interne à l'opérateur à laquelle est rattaché le bénéficiaire (antenne régionale, site, ...)	Oui à partir de l'UO 1
Personne porteuse de handicap	Qualité de la personne porteuse de handicap, répondant à l'obligation d'emploi. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Non 1
Niveau de formation	Niveau de formation en entrée de la mesure. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui à partir de l'UO 1
Secteur d'activité	Secteur d'activité de la dernière entreprise ou de l'entreprise actuelle. Conforme au niveau « section » du code NAF.	Oui à partir de l'UO 1
Taille entreprise	Taille de la dernière entreprise ou de l'entreprise actuelle. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui à partir de l'UO 1
Catégorie sociale	Catégorie sociale du bénéficiaire en entrée (dernier poste occupé ou poste actuel). Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui à partir de l'UO 1
Libellé du secteur	Libellé du secteur.	Oui à partir de l'UO 1
Libellé de la profession	Libellé de la profession.	Oui à partir de l'UO 1
Statut	Statut au regard de la situation d'emploi. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui à partir de l'UO 0

Données	Description	Obligatoire
Entrée dans l'entreprise	Mois et année d'entrée dans l'entreprise	Oui à partir de l'UO1
Adresse Mail	Adresse email.	Oui à partir de l'UO 1
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone	

2. Données relatives à la mise en œuvre du service par l'opérateur

Données	Description	Obligatoire
UO O		
Numéro de dossier	Numéro national de dossier ³⁸	Oui
Date d'engagement UO	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Date de clôture UO	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Numéro de décompte de consommation	Le format sera déterminé par France compétences.	Oui si une date de clôture est renseignée
Référence du bon de commande attaché à un engagement	Au format AAAA-Lotww-UOxx-yy-zzzz Soit : AAAA : année sur 4 chiffres ; ww : N° du lot de l'opérateur (de 01 à 18) ; xx : N° de l'UO soit : 00, 01, 2.1 ou 2.2 ; yy : N° d'ordre du bon de commande dans l'année pour l'UO concernée, sur 2 chiffres ; zzzz : N° d'ordre de l'UO consommée par rapport à la référence du bon de commande ci-dessus, sur 5 chiffres ex : 2020-Lot08-UO2.1-02-00256	Oui

³⁸Le format à respecter est le suivant :

OO	AA	MM	UU	XXXXXX
Identifiant de l'opérateur – 2 AN	Deux derniers chiffres de l'année en cours	Mois en cours, de 01 à 12	UO concernée : 00,01,21,22	Compteur numérique incrémental, à six chiffres, remis à zéro en début de mois

Données	Description	Obligatoire
Origine de la démarche	Personnes ou structure relais vers le CEP. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : individuelle, entreprise, autres opérateurs CEP ...	Oui
Motif de sollicitation	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : faire le point sur sa situation professionnelle, faire reconnaître et adapter ses compétences, travailler à son projet professionnel.	Oui
Motif de sollicitation détaillé	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée (items détaillés). Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : évoluer vers un poste à responsabilités, changer de métiers ou de secteur professionnel, créer ou reprendre une entreprise ...	Oui
Aiguillage	Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : Autres opérateurs CEP, rendez-vous CEP interne, autres services (hors CEP)	Oui
Date interaction	Au format AAAA-MM-JJ :	Oui
Mode de contact	Une table de référence sera proposée. A titre d'exemple : Présentiel, Email, téléphone, chatbox ...	Oui
UO 1		
Numéro de dossier	Numéro national de dossier	Oui
Date d'engagement UO	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Date de clôture UO	Au format AAAA-MM-JJ :	Oui
Numéro de décompte de consommation	Le format sera déterminé par France compétences.	Oui si une date de clôture est renseignée
Référence du bon de commande attaché à un engagement	Au format AAAA-Lotww-UOxx-yy-zzzz Soit : AAAA : année sur 4 chiffres ; ww : N° du lot de l'opérateur (de 01 à 18) ; xx : N° de l'UO soit : 00, 01, 2.1 ou 2.2 ; yy : N° d'ordre	Oui

Données	Description	Obligatoire
	du bon de commande dans l'année pour l'UO concernée, sur 2 chiffres ; zzzzz : N° d'ordre de l'UO consommée par rapport à la référence du bon de commande ci-dessus, sur 5 chiffres ex : 2020-Lot08-UO2.1-02-00256	
Origine de la démarche	Personnes ou structure relais vers le CEP. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : individuelle, entreprise, autres opérateurs CEP ...	Oui
Motif de sollicitation	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : faire le point sur sa situation professionnelle, faire reconnaître et adapter ses compétences, travailler à son projet professionnel.	Oui
Motif de sollicitation détaillé	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée (items détaillés). Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple évoluer vers un poste à responsabilités, changer de métiers ou de secteur professionnel, créer ou reprendre une entreprise ...	Oui
Date(s) interaction(s)	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Mode(s) de contact	Une table de référence sera proposée. A titre d'exemple : Présentiel, atelier collectif, Email, téléphone, chatbox ...	Oui
Motif de clôture	Indique si la personne a clôturé volontairement et pourquoi, ou si la clôture a été réalisée automatiquement en fin de délais de réalisation. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui
UO 2		
Numéro de dossier	Numéro national de dossier	Oui
Date d'engagement UO	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Date de clôture UO	Au format AAAA-MM-JJ :	Oui

Données	Description	Obligatoire
Numéro de décompte de consommation	Le format sera déterminé par France compétences.	Oui si une date de clôture est renseignée
Référence du bon de commande attaché à un engagement	Au format AAAA-Lotww-UOxx-yy-zzzzz Soit : AAAA : année sur 4 chiffres ; ww : N° du lot de l'opérateur (de 01 à 18) ; xx : N° de l'UO soit : 00, 01, 2.1 ou 2.2 ; yy : N° d'ordre du bon de commande dans l'année pour l'UO concernée, sur 2 chiffres ; zzzzz : N° d'ordre de l'UO consommée par rapport à la référence du bon de commande ci-dessus, sur 5 chiffres ex : 2020-Lot08-UO2.1-02-00256	Oui
Origine de la démarche	Personnes ou structure relais vers le CEP. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : individuelle, entreprise, autres opérateurs CEP ...	Oui
Motif de sollicitation	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : faire le point sur sa situation professionnelle, faire reconnaître et adapter ses compétences, travailler à son projet professionnel.	Oui
Motif de sollicitation détaillé	Motif de sollicitation du CEP à l'entrée (items détaillés). Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : évoluer vers un poste à responsabilités, changer de métiers ou de secteur professionnel, créer ou reprendre une entreprise ...	Oui
Type de service	Type de service mobilisé. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : identification et valorisation des compétences, élaboration d'un parcours de formation, investigation métiers/secteurs, PMSMP... Plusieurs choix seront possibles.	Oui
Description du service rendu	Saisie libre.	Oui pour l'UO2.2

Données	Description	Obligatoire
Prestations complémentaires	Indique le(s) prestation(s) complémentaire(s) réalisées au cours de l'accompagnement UO2. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : action de formation (dont formation qualifiante), bilan de compétences, accompagnement VAE, appui à la création d'entreprise, autres (mobilité, social, santé, qualité de vie au travail...).	Oui
Mobilisation d'une prestation complémentaire du Titulaire (dit « auto prescription »)	Indique si la prestation complémentaire est réalisée par le Titulaire (mandataire ou co-traitant en cas de groupement)	Oui
Financement de formation mobilisé	Indique le type de financement mobilisé pour les actions de formation réalisées au cours de l'accompagnement UO2. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui
Découvertes métiers, action de formation en situation de travail ou expériences d'emploi	Indique le(s) découvertes métiers ou expériences d'emploi mobilisées au cours de l'accompagnement UO2. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple PMSMP, mission courte sur un autre poste que celui occupé, action de formation en situation de travail ...	Oui
Projet de reconversion professionnelle	Indique si un projet de reconversion professionnelle a été déposé à la CPIR : Dispositif démissionnaire	Non
Etat du projet à la clôture	Etat de réalisation du projet à la clôture. Une table de référence sera communiquée par France compétences. A titre d'exemple : reconversion, transition professionnelle, création/reprise d'entreprise ... (projetée/ réalisée)	Oui pour l'UO2.2
Date(s) interaction(s)	Au format AAAA-MM-JJ	Oui
Mode(s) de contact	Une table de référence sera proposée. A titre d'exemple : Présentiel, atelier collectif, Email, téléphone, chatbox ...	Oui

Données	Description	Obligatoire
Motif de clôture	Indique si la personne a clôturé volontairement, ou si la clôture a été réalisée automatiquement en fin de délais de réalisation. Une table de référence sera communiquée par France compétences.	Oui

3. Données relatives aux réclamations

Données	Description	Obligatoire
Réclamation reçue par l'opérateur	Existence, date et Motif de la réclamation écrite du bénéficiaire reçue par l'opérateur.	Oui
Réponse de l'opérateur à une réclamation	Existence et date de réponse par l'opérateur.	Oui
Mobilisation du médiateur	Existence et date d'une demande d'accès au dossier par le médiateur	Oui

4. Données relatives aux moyens et aux coûts (ces données sont transmises annuellement)

4.1. Moyens

Données	Obligatoire
ETP mobilisés pour la réalisation du service sur l'UO0	Oui
ETP mobilisés pour la réalisation du service sur l'UO1	Oui
ETP mobilisés pour la réalisation du service sur l'UO2.1	Oui
ETP mobilisés pour la réalisation du service sur l'UO2.2	Oui
Nombre d'implantations territoriales avec locaux	Oui
Effectif par implantation territoriale avec locaux	Oui
Code postal des implantations territoriales avec locaux	Oui
Code postal d'autres points d'accès physique au service (locaux mis à disposition, autres modalités)	Oui

4.2. Coûts

Données	Obligatoire
Coût jour moyen d'un ETP mobilisé pour la réalisation du service en UO0	Oui
Coût jour moyen d'un ETP mobilisé pour la réalisation du service en UO1	Oui
Coût jour moyen d'un ETP mobilisé pour la réalisation du service en UO2.1	Oui
Coût jour moyen d'un ETP mobilisé pour la réalisation du service en UO2.2	Oui
Masse salariale affectée à l'activité CEP	Oui
Frais immobiliers	Oui
Frais de Ressources logicielles / développement SI	Oui
Frais de promotion du service	Oui
Frais de Développement de partenariats	Oui
Autres frais	Oui

ANNEXE 3 : Spécifications sur le système d'information

1. Principes d'échanges d'informations et de stockage des données

Le point d'échange des données entre le titulaire et France compétences doit être unique.

Protocole d'échanges

Les échanges entre les opérateurs CEP, France compétences et tout autre organisme choisi par France compétences dans le cadre de l'activité CEP devront répondre à deux impératifs :

- Être sécurisés lors de l'établissement d'une connexion (authentification),
- Être sécurisés lors des échanges (cryptage).

Dans un premier temps, les échanges s'effectueront par le protocole FTPs. La connexion sera authentifiée, et ne pourra se faire qu'à partir d'une adresse IP autorisée à la connexion sur le serveur de France compétences. Le Titulaire devra donc communiquer l'adresse utilisée et s'assurer qu'elle est fixe.

Les formats utilisés lors des échanges respecteront le Référentiel Général d'Interopérabilité dans sa version 2 en date du 20 avril 2016, notamment dans le cadre du présent marché :

- Document: ODF, PDF,
- Service Web: SOAP v1.2, WSDL, InterOPS,

La remontée des données décrites en annexe 2 sera effectuée selon deux modalités :

- Saisie des données et dépôt des justificatifs sur une plateforme sécurisée, à travers des IHM qui seront disponibles lors la phase d'initialisation (UO3).
- Un accrochage type API, qui sera mis en production au plus tard 1^{er} mars 2020.

Les spécifications de l'accrochage via API seront communiquées au titulaire, au plus tard le jour de la notification de l'accord-cadre. Sa mise en œuvre, par le titulaire devra être effective au plus tard le 30 mars 2020.

Étanchéité des données

Afin de garantir l'étanchéité entre les différents métiers que le candidat pourrait exercer, et restreindre l'accès volontaire ou accidentel à des informations confidentielles et/ou des données personnelles, les données liées au parcours CEP devront être stockées dans une base de données dédiée à cet usage.

Sauvegarde des informations

Toutes les données relatives à l'exécution des parcours CEP doivent faire l'objet d'une sauvegarde a minima quotidienne.

Ces exigences s'appliquent aussi bien aux échanges de type formatés (csv, tableur, xml) qu'aux contenus textuels ou binaires (livrables).

Actualisation des données

L'émission quotidienne d'une nouvelle fiche permet l'actualisation des données et l'historisation des événements dans le SI de France compétences. Le lien se fera alors sur : identifiant du dossier, date, heure, et un timestamp.

Conservation des informations

La durée de conservation des données est mentionnée à l'annexe n°1 du CCAP.

Évolutions futures des échanges d'information

L'organisation générale des opérateurs participant à la formation professionnelle en France va s'enrichir dans un délai d'une à deux années après le lancement du présent accord-cadre. Dans ce contexte, les données exigées des Titulaires peuvent être amenées à évoluer, ainsi qu'à être partagées avec des applications telles que le SI CPF, ou encore AGORA (outil mis en place pour gérer et mettre à disposition les éléments de parcours relatifs à la formation).

Afin de respecter les règles de sécurité qui s'imposeront alors, mais aussi de rester dans les standards utilisés dans les Ministères sociaux, la mise en œuvre du protocole INTEROPS A2.0 dans les échanges de données et les connexions entre opérateurs pourrait être exigée. Cette mise en œuvre se fera avec l'appui technique de France compétences qui fixera alors un calendrier d'intégration au SI que l'opérateur devra respecter.

2. Périodicité des envois

Les données sont transmises à France compétences de manière quotidienne. Un créneau sera précisé à chaque Titulaire.

Les indicateurs sont transmis à France compétences mensuellement. Un créneau sera précisé à chaque Titulaire : jour du mois, heure.

Les autres livrables sont déposés :

- Au fil de l'eau pour les UO 1 et 2 (dès clôture) ; dans le cadre du transfert quotidien
- À la fin des deux (2) mois d'initialisation pour l'UO 3 ;
- Trimestriellement pour l'UO 4 ;
- Deux (2) mois avant la fin de l'accord-cadre pour l'UO 5.

France compétences déterminera l'arborescence et la règle de dénomination des fichiers.

3. Reprise d'activité

Le Titulaire prévoit un Plan de Reprise d'Activité pour assurer la reprise de ses services en cas de sinistre.

- La procédure de reconstruction des serveurs si ceux-ci devenaient indisponibles,
- La procédure de reconstruction des postes de travail si ceux-ci devenaient indisponibles,
- Une durée maximale d'interruption admissible (RTO) de trois (3) jours. :

Le PRA est régulièrement testé, et mis à jour si nécessaire en fonction des évolutions du système d'information.

ANNEXE 4 : Compétences et registres d'intervention du conseiller CEP

Compétences pour la mise en œuvre du service CEP

En 2018, la DGEFP et le CNEFOP ont commandé une analyse des compétences mises en œuvre dans le cadre du CEP. Ce travail s'inscrivait dans la perspective de la création d'une certification, qui n'a pas encore vu le jour. Les compétences identifiées sont mentionnées ici pour permettre au Titulaire d'identifier les compétences utiles au déploiement du service et pour orienter les plans de développement des compétences à déployer par le Titulaire. Tout travail complémentaire de précision des compétences attendues des opérateurs du CEP qui serait réalisé en cours d'exécution de l'accord-cadre sera porté à la connaissance du Titulaire.

- C1. Conduire un entretien de repérage de la demande
 - C2. Mettre en place une relation de confiance pour établir une alliance de travail
 - C3. Guider dans la recherche d'information et l'utilisation des services et médias numériques
 - C4. Réaliser avec la personne une analyse de la situation
 - C5. Guider la démarche d'exploration pour aider aux choix professionnels
 - C6. Aider à identifier et valoriser les acquis et les compétences
 - C7. Co-construire des stratégies d'évolution ou de transition professionnelle
 - C8. Co-construire un parcours de professionnalisation
 - C9. Accompagner la mise en œuvre de parcours d'évolution ou de transition professionnelle
 - C10. S'approprier et mettre à disposition des informations socio-économiques
 - C11. Préparer et animer une activité collective
 - C12. Gérer ses activités et ses écrits professionnels
 - C13. Mettre en œuvre une attitude réflexive dans sa pratique
 - C14. Travailler en réseau et en partenariat sur un territoire
 - C15. Interagir avec des tiers pour sécuriser les parcours
 - C16. Délivrer un conseil sur son champ d'expertise
 - C17. Réaliser l'ingénierie financière d'un projet
- + Compétences transversales

(Source : AFPA pour la DGEFP et le CNEFOP, analyse des compétences mises en œuvre dans le cadre du CEP, 2018)

Registres d'intervention attendus des conseillers

Les travaux de professionnalisation conduits entre 2014 et 2018 ont par ailleurs conduit à identifier trois registres d'intervention attendus des conseillers CEP. Ils sont présentés ici à titre indicatif.

- **Premier registre : la dimension relationnelle et interpersonnelle de Conseil personnalisé** qui permet la mise en place d'un processus d'écoute et de confiance tout en respectant les règles éthiques de neutralité, impartialité et confidentialité. Il s'agit non seulement d'aider la personne à exprimer sa demande, analyser sa situation, identifier ses priorités mais surtout d'identifier différents scénarios ou hypothèses d'évolution

professionnelle susceptibles de l'intéresser. Dans ce cadre, une analyse des compétences acquises lors de son parcours peut être un appui nécessaire.

- **Deuxième registre : la dimension médiation de l'information.** Pour évaluer la pertinence et la faisabilité des hypothèses et scénarii envisagés, le Conseiller en évolution professionnelle doit permettre l'appropriation et l'utilisation d'informations multiples : dispositifs de financement mobilisables, structures pouvant apporter un appui complémentaire sur le territoire, organismes de formation, centres de bilan et accompagnateurs VAE, acteurs validant des financements de formation, etc... Une attention particulière est portée au volet appropriation de l'information relative au marché du travail (notamment les secteurs et entreprises qui recrutent sur le territoire, les compétences requises par secteur d'activité, l'organisation du travail associée...), et à la confrontation avec la situation et le projet de la personne.
- **Troisième registre : la dimension ensemble.** La complexité perçue des dispositifs nécessite une réflexion sur la manière dont la personne, bénéficiaire du service peut être aidée dans la sollicitation et la mobilisation de ressources de différentes natures : interlocuteurs, dispositifs, mesures, financements, abondements... Le conseil doit non seulement l'informer mais surtout lui permettre de les agencer et de les utiliser dans sa propre situation. Il s'agit pour le conseiller CEP d'aller au-delà d'un simple échange d'information en contribuant à créer des synergies territoriales. A titre d'illustration, l'une des missions d'un conseiller en évolution professionnelle peut être de co-construire avec la personne et les organismes de formation un parcours « pour apprendre », qui prenne en compte ses compétences acquises, ses attentes et besoins, les modalités pédagogiques qui lui conviennent le mieux et les capacités d'individualisation de l'organisme formateur, tout en veillant à assurer une cohérence et une continuité du parcours de la personne. Cette ingénierie complexe (parcours et financement) suppose des coopérations avec les autres acteurs permettant de faire les montages locaux nécessaires à la réussite des parcours des personnes.