

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DU DIALOGUE SOCIAL

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

NOR : ETS1414403A

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

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – 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.

**Art. 2.** – La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 16 juillet 2014.

FRANÇOIS. REBSAMEN

### A N N E X E

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

#### PROJET DE CAHIER DES CHARGES DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

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

#### *Préambule*

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

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

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

Il est délivré par :

- les réseaux d'organismes expressément mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail en raison de leur couverture du territoire national et de leurs missions en matière de conseil et d'accompagnement. Constituant un « noyau dur » de cinq opérateurs « CEP », ces réseaux d'organismes sont : Pôle emploi, les Cap emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (APEC), les missions locales et les organismes paritaires agréés au titre du congé individuel de formation ;

- les organismes désignés par la région sur le fondement de l'article L. 6111-6 du code du travail comme opérateurs régionaux du CEP, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

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

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

Sa mise en œuvre opérationnelle nécessite la coordination des opérateurs du conseil en évolution professionnelle à un double niveau, national et régional.

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

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

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

Le CNEFOP, en lien avec les CREFOP, procède à l'évaluation du conseil en évolution professionnelle.

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

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

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

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

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

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

#### CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'OFFRE DE SERVICES DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est assuré par les opérateurs nationaux mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail ainsi que par des opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation.

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

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

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

- le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.

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

#### **1.1. Définition et finalités du conseil en évolution professionnelle**

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

Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer la capacité de la personne à faire ses propres choix professionnels et à évoluer professionnellement, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, de ses compétences et de ses qualifications professionnelles.

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

Il est délivré à l'initiative de la personne.

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

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

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

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

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

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

Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire :

- de disposer d'un temps d'écoute et de recul sur son parcours professionnel ainsi que d'un suivi par un référent dans les différentes phases du conseil en évolution professionnelle ;
- d'accéder à une information individualisée ;
- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de préciser son projet professionnel ;
- de vérifier sa faisabilité ;
- de cerner, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;
- de construire un plan d'actions permettant notamment d'identifier les interlocuteurs, les leviers et les financements disponibles pour mettre en œuvre son projet.

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

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

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

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

- premier niveau : un accueil individualisé ;
- deuxième niveau : un conseil personnalisé ;
- troisième niveau : un accompagnement à la mise en œuvre du projet professionnel.

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

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

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

### 2.1. Premier niveau : un accueil individualisé

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

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

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

- de mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ;
- d'être informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).

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

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

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

### 2.2. Deuxième niveau : un conseil personnalisé

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

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

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

Il doit permettre au bénéficiaire :

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

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

- la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ;
- le respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet.

Le respect de ces principes de co-construction doit permettre d'éviter une approche prescriptive du CEP et conditionne la réussite du projet d'évolution professionnelle. Il doit en conséquence faire l'objet d'une attention particulière des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Lorsque la personne exprime un projet d'évolution professionnelle, elle bénéficie d'un appui à la construction et la formalisation de ce projet ainsi qu'à l'élaboration d'une stratégie, selon des modalités déterminées au préalable avec le conseiller.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle ;
- les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes ;
- le cas échéant, le parcours de formation envisagé ;
- les dispositifs et prestations à mobiliser ;
- le plan de financement ;
- et, à titre indicatif, un calendrier prévisionnel.

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

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

#### *L'ingénierie financière*

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

A ce titre, le conseiller :

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

#### *La révision possible du plan d'actions*

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

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

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

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

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

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

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

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

Ils appliquent le principe de neutralité.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.

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

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

#### *Les missions du conseiller en évolution professionnelle*

Le conseiller doit être en capacité :

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

#### *La posture du conseiller en évolution professionnelle*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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