



**Rapport 2017**  
**sur le suivi et la mise en œuvre**  
**du Conseil en Evolution Professionnelle**  
**(CEP) et du Compte Personnel de**  
**Formation (CPF)**

## Sommaire

Introduction.....	5
Préambule : Deux droits qui s’inscrivent dans la réforme plus globale et systémique de la formation professionnelle.....	6
Partie I : Un conseil en évolution professionnelle qui redessine le paysage de l’accompagnement .....	12
L’ambition du CEP.....	12
<b>A. Des opérateurs mobilisés .....</b>	<b>14</b>
<b>1. Une prise de conscience collective du saut qualitatif induit par le CEP .....</b>	<b>14</b>
1.1 Un panier de services mieux maîtrisé.....	14
a) Une nouvelle dynamique qui alimente la réflexion stratégique des opérateurs .....	14
b) Une offre de services CEP qui conduit à de nouvelles modalités d’accompagnement pour répondre aux attendus du panier de services .....	16
1.2 La professionnalisation des conseillers au cœur des réflexions stratégiques des opérateurs.....	18
a) La professionnalisation du conseiller CEP : un enjeu partagé .....	18
b) La professionnalisation « croisée » des conseillers .....	21
1.3 L’opportunité d’une démarche Qualité de service du CEP.....	23
<b>2. Un CEP qui se déploie mais reste méconnu du grand public.....</b>	<b>24</b>
2.1 Un CEP qui rencontre son public ?.....	24
a) Le public bénéficiaire : une montée en charge significative .....	24
b) Un pilotage quantitatif qui doit devenir qualitatif .....	26
c) Les actifs occupés : une cible centrale.....	27
d) De nouvelles perspectives ouvertes : de la nécessité d’identifier les conseils en évolution professionnelle des indépendants et agents des fonctions publiques .....	28
e) Le CEP reste méconnu du grand public .....	29
2.2 Un Conseil tout au long de la vie, qui s’inscrit dans un paysage « qui fait système » .....	29
a) Le CEP et l’entretien professionnel, doivent devenir des leviers mutuels de développement .....	29
b) Une articulation qui se construit avec le bilan de compétences .....	30
<b>Articulation CEP et bilan de compétences modulaires .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Le CEP, futur pivot de la sécurisation de tous les parcours professionnels.....</b>	<b>33</b>
<b>1. Le CEP place l’individu au cœur du conseil .....</b>	<b>33</b>
1.1 Un accompagnement qui vise le développement du pouvoir d’agir de son bénéficiaire .....	33
a) De l’importance de la posture du conseiller en CEP et du diagnostic .....	33
b) Le CEP, est un processus d’appui qui peut avoir une dimension apprenante.....	35
1.2 Les services numériques, entre risque et opportunité.....	36
a) L’opportunité ouverte par les services livrés sur le portail du CPA .....	36
b) Le nécessaire développement de l’offre digitale .....	37
<b>2. Le CEP, ensemblier des dispositifs EFOP utiles aux besoins de la personne.....</b>	<b>38</b>
2.1 L’ancrage du CEP dans le SPRO, une opportunité pour tous.....	38
a) Le développement coordonné des accueils .....	38
b) Le défi de la qualité de l’information délivrée.....	39
2.2 Le CEP, ensemblier des dispositifs des politiques publiques de l’emploi, de l’orientation et de la formation de son territoire .....	40
a) Le nécessaire renforcement de la coordination des animations nationale et régionale .....	40
b) Le défi posé par l’ingénierie de parcours du CEP .....	40
c) Le renouveau attendu des partenariats opérationnels, au service de l’intelligence territoriale .....	41
Partie II : La marche vers l’universalité d’alimentation du CPF nécessite le renforcement de son pilotage stratégique .....	44
Le CPF, un droit individuel régulé - Petits rappels autour des ambitions et modalités de régulation négociées à la création du CPF.....	44
<b>1. Un droit individuel universel .....</b>	<b>44</b>
<b>2. Une ambition certifiante visée.....</b>	<b>44</b>
<b>3. Des abondements, facteurs de dialogue renouvelé entre salarié et entreprise, demandeur d’emploi et financeurs de formation.....</b>	<b>45</b>

<b>4.</b>	<b>Des conditions d'usage régulées qui permettent l'émergence de droits opposables .....</b>	<b>45</b>
	Un compte en heures .....	45
	Des listes de « formations » éligibles .....	46
	L'émergence de droits opposables .....	46
<b>A.</b>	<b>Le CPF a trouvé son public, malgré des modalités de mobilisation qui restent à améliorer .....</b>	<b>47</b>
<b>1.</b>	<b>Une progression régulière et homogène des projets financés .....</b>	<b>47</b>
1.1	Qui mobilise et finance le CPF .....	47
1.2	Pour quelle formation ? .....	51
a)	Les listes mobilisées .....	51
b)	Les certifications mobilisées .....	51
c)	Les typologies de pédagogies de formations mobilisées .....	54
1.3	Le Bilan financier 2016 du CPF .....	54
<b>2.</b>	<b>Des conditions de mobilisation qui restent à améliorer .....</b>	<b>58</b>
2.1	Le site internet du CPF, qui a beaucoup évolué en 2016, doit encore renforcer les services associés à la mobilisation du CPF .....	58
a)	L'information sur les certifications reste largement perfectible mais est dépendante des réformes structurelles à venir sur « l'information source » en matière de certifications et d'information sur la formation .....	58
	✓ Renforcer les services de recherche/consultation sur l'offre de formation menant à des certifications éligibles proposées par le site internet du CPF reste indispensable .....	58
	✓ L'information sur la certification et la formation a besoin d'un cadre réglementaire garant de sa qualité et de son homogénéité .....	59
b)	Des difficultés techniques qui perdurent pour consulter « sa » liste de certifications éligibles et connaître l'offre associée .....	61
	✓ Le code CPF, victime de la confusion déjà évoquée entre l'offre de certification et l'offre de formation, ne permet pas de faire un lien direct avec une certification .....	61
	✓ Une difficulté identifiée sur les listes de branche, qui laisse songeur .....	61
2.2	Le SI du CPF, pièce maitresse de la fluidité d'usage et de la capacité de pilotage .....	62
a)	Les accrochages indispensables au SI du CPF sont lents à se mettre en place .....	62
b)	La mise en place de circuits courts pour les salariés et les demandeurs d'emploi nécessite de clarifier au préalable les prérogatives et responsabilités attendues de chacun .....	63
c)	Les fonctionnalités nécessaires à l'ensemble des opérateurs du CEP .....	66
d)	La future plateforme Agora : l'indispensable mutualisation des données sur les parcours de formation .....	67
	Zoom sur l'enjeu de l'information sur l'insertion post formation .....	69
<b>B.</b>	<b>Le nécessaire renforcement du pilotage stratégique du CPF .....</b>	<b>70</b>
<b>1.</b>	<b>La marche vers l'universalité d'alimentation du CPF nécessite de mieux appréhender ses conséquences sur l'écosystème du CPF .....</b>	<b>70</b>
1.1	Les nombreuses avancées de 2016 .....	70
a)	Un CPF plus généreux .....	70
b)	Un CPF bénéficiant à plus de catégories d'actifs .....	71
c)	Un élargissement progressif du périmètre des certifications éligibles .....	73
1.2	Des conséquences sur l'écosystème du CPF peu anticipées, à mieux appréhender pour l'avenir .....	73
a)	Des enjeux de coordination entre financeurs considérablement accrus .....	73
b)	Les conditions d'accrochage au SI du CPF .....	75
c)	A terme, le suivi des mobilités (changements de statut et de créancier) et leur impact sur les financeurs du CPF devra être organisé .....	75
<b>2.</b>	<b>Pour un pilotage renforcé pour mieux maîtriser (et donc communiquer sur) le CPF et assurer sa nécessaire agilité de gestion .....</b>	<b>76</b>
2.1	La régulation par les listes de formations éligibles implique de renforcer le travail d'observation des besoins en compétences et des statistiques d'insertion mais reste confronté à la complexité du paysage de la certification professionnelle .....	76
a)	Un processus d'élaboration vertueux mais exigeant qu'il faut encore renforcer .....	76
b)	Des « listes » du CPF confrontées à la complexité du paysage de la certification professionnelle .....	78
	✓ L'importance d'un développement coordonné des Blocs de compétences au sein des certifications recensées au RNCP entre l'offre « de droit » et les CQP .....	80

✓ Les formations réglementaires, une difficulté qui reste prégnante .....	81
2.2 Pour un renforcement de la régulation financière du CPF au service de l'effectivité du droit au CPF ...	81
a) La portée et le niveau de financement des heures acquises.....	82
b) Le développement de véritables stratégies d'abondement passe par le renforcement du pilotage financier national et régional du CPF .....	84
✓ Le pilotage quadripartite en région .....	85
<b>En conclusion :</b> .....	<b>88</b>
Recommandations 2017.....	90
Bilan de suivi des recommandations du CNEFOP 2016.....	92
Sommaire du Tome 2 .....	107

## Introduction

---

Le présent Rapport est le deuxième rapport produit par le CNEFOP dans le cadre de ses missions propres de suivi de la mise en œuvre du compte personnel de formation (article L. 6323-9 du code du travail) et du conseil en évolution professionnelle (arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP).

Pour cette année encore, sans préjuger de l'avenir, le CNEFOP a fait le choix d'un rapport commun pour assumer ces deux exercices, convaincu que l'accès au conseil et l'accès à la formation sont deux branches essentielles pour ne pas dire consubstantielles de la sécurisation des parcours.

En méthode, le CNEFOP a choisi cette année de recourir systématiquement à l'envoi de questionnaires écrits auxquels il a été demandé des réponses écrites, ce qui a permis de fournir une matière très riche à exploiter.

Ainsi, pour élaborer ce rapport, 13 types de questionnaires ont été adressés aux 96 acteurs du champ concernés par le CEP et/ou le CPF. 44 réponses ont été reçues et exploitées, complétées par 29 auditions.

Ce faisant, ce rapport a essentiellement travaillé des informations communiquées par les membres du Conseil : c'est pourquoi le rapport annuel du CNEFOP ne saurait se substituer à des travaux d'évaluation indépendants. Pour autant, ainsi coproduit par les acteurs eux-mêmes, l'exercice a l'immense mérite de les fédérer et témoigner d'une dynamique collective réelle.

Egalement invité à évaluer la mise en œuvre des recommandations de l'année 2016, le rapport ne peut que témoigner de l'évident défaut de pilotage de cette première génération de recommandations. La situation a d'ailleurs aussi sensiblement complexifié la réalisation de ce rapport car le secrétariat général du CNEFOP a manqué d'informations continues pendant l'année 2016, raison pour laquelle, le présent rapport porte également des recommandations d'ordre méthodologique sur les suites à donner.

Enfin, au regard de l'importance donnée par nombre d'acteurs auditionnés à la nécessité de replacer les deux nouveaux droits que sont le CPF et le CEP dans le contexte plus systémique de la réforme du 5 mars 2014, ce rapport commence par un préambule dédié.

## Préambule : Deux droits qui s'inscrivent dans la réforme plus globale et systémique de la formation professionnelle

---

Sans prétendre faire une analyse exhaustive de la réforme de 2014, il apparaît important de retracer ici l'ambition globale de la réforme. Cette dernière a actionné plusieurs leviers distincts pour réussir à déclencher un changement de paradigme en matière de formation professionnelle continue.

A l'heure où l'objectif unanimement partagé est de renforcer la sécurisation des parcours des personnes dans un marché du travail où un quart des actifs sont en précarité d'emploi<sup>1</sup>, comme en atteste le document d'orientation adressé aux partenaires sociaux en juillet 2013, la réforme de 2014 a souhaité « renforcer la sécurisation des parcours professionnels – au niveau individuel pour chaque actif comme au niveau collectif de l'entreprise ». Cette sécurisation des parcours engage chaque acteur et implique de renforcer :

- Les aspects de **coresponsabilité** autour d'un « droit d'accès à la qualification de tous les actifs » effectif et d'une « stratégie nationale coordonnée », partagée entre l'Etat, les régions et les entreprises,
- La reconnaissance du développement des compétences des salariés comme levier d'implication dans leur travail et de sécurisation du parcours professionnel des salariés en même temps qu'un moyen de renforcer l'attractivité et la compétitivité de l'entreprise.
- Les **droits attachés à la personne**, quelle que soit l'évolution de son statut, afin de sécuriser les mobilités professionnelles ...
- ... qui s'appuient sur **les garanties collectives** (accompagnement garant de l'émancipation recherchée) propres à rendre effectifs les droits créés tant sur les enjeux d'accompagnement que de meilleure allocation des ressources disponibles par des mécanismes de solvabilisation mutualisés des projets de formation les plus longs, généralement qualifiants.

Ainsi, la loi du 5 mars place **l'effectivité du droit à la qualification, tout au long de la vie**, au cœur des priorités de la formation professionnelle parce que les formations qualifiantes offrent des « repères professionnels sur le marché du travail »<sup>2</sup>. Cette ambition se décline au sein de l'ensemble des dispositifs de la formation professionnelle continue :

- Le service public régional de la formation professionnelle confié aux régions qui doit permettre de contribuer à **rendre effectif l'accès de tous**, jeunes, demandeurs d'emploi et actifs en transition professionnelle subie ou choisie, **à un premier niveau de qualification** lorsqu'ils en sont dépourvus ;
- La création du compte personnel de formation, mobilisable quel que soit le statut de la personne, centré sur une sélection (listes éligibles) de certifications (les mal nommées « formations certifiantes ») du RNCP, des CQP et CQPI et des certifications inscrites à l'Inventaire, et financé au moyen d'un financement dédié ;
- Le renforcement des moyens alloués au CIF ;
- Le recentrage de la période de professionnalisation sur l'accès à des qualifications<sup>3</sup> reconnues.

---

<sup>1</sup> En 2008, 70% des embauches se faisaient en CDD ; au premier trimestre 2013, ce sont 83,7% d'entre elles qui se sont réalisés en CDD, selon la Dares – analyses n° 34, mai 2014. De 1982 à 2011, la part des formes particulières d'emploi a plus que doublé, passant de 5 % à 12 % de l'emploi total. Surtout, chez les plus jeunes, cette part n'a cessé d'augmenter avant de se généraliser : en 2011, chez les 15-24 ans, près de la moitié des emplois occupés sont des formes particulières d'emploi, contre un emploi sur six en 1982 (Insee, marché du travail, séries longues). **Ce faisant, « le marché de l'emploi a certes accru sa vitesse d'ajustement aux variations cycliques mais au prix de fortes inégalités qui, au bout du compte, réduisent sa performance globale. Les salariés précaires ou flexibles ont peu accès à la formation, les entreprises n'ayant aucun intérêt à les former puisqu'elles ne les gardent pas. Et pour les salariés qui en bénéficient, les formations sont souvent trop spécialisées, leur permettant d'être plus efficaces à leur poste mais non de développer des compétences générales.»** CAS, 2010 « les mobilités des salariés ».

<sup>2</sup> Article 13 de l'ANI du 14 décembre 2013

<sup>3</sup> La redéfinition par l'article L.6324-1 du code du travail de l'objet des périodes de professionnalisation autour des typologies de

Ainsi ces trois dispositifs permettent d'augmenter sensiblement les possibilités et moyens dédiés au financement des formations qualifiantes.

- La possibilité d'accéder à des parties de certifications, qui offre l'occasion de relancer la dynamique de réingénierie des certifications initiée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 afin que toutes les certifications inscrites au RNCP soient effectivement structurées autour de blocs de compétences homogènes, facilitant ainsi l'acquisition progressive d'une certification complète dans une logique de parcours, l'accès à la VAE et/ou à des parcours mixant VAE et formation.

La réforme crée en outre **de nouvelles opportunités de liberté et d'investissements pour les entreprises** avec :

- La suppression de la dépense obligatoire de 0,9% pour le plan de formation des entreprises de 300 salariés et plus,
- Le développement du dialogue social de branche, avec un renforcement des modalités concrètes de négociation triennale obligatoire sur les conditions de travail et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences<sup>4</sup>, comme au sein de l'entreprise autour des priorités du plan de formation et de la GPEC<sup>5</sup>,
- Une mutualisation renforcée au profit des TPE (20% de la contribution FPSPP).

Dans la continuité des lois de refondation de l'école et relative à l'enseignement supérieur et à la recherche, la loi du 5 mars tend également à faciliter le développement d'une véritable culture de l'orientation tout au long de la vie adossée à des réseaux de conseil, à travers :

- Le **développement de l'éducation au choix**, qui, via le parcours d'avenir, le socle commun de connaissances et compétences de l'éducation nationale, vise la construction du projet d'orientation et plus largement l'autonomie d'organisation et le livret personnel de compétences<sup>6</sup> ;

---

formation est un autre signe de ce recentrage sur la formation qualifiante, au bénéfice des salariés les moins qualifiés, les conditions d'accès à la période étant assouplies, notamment au bénéfice des salariées des structures de l'IAE en CDDI.

<sup>4</sup> **Article L2241-4** : Les organisations liées par une convention de branche ou, à défaut, par des accords professionnels se réunissent, au moins une fois tous les trois ans, pour négocier sur les conditions de travail, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, et sur la prise en compte de la pénibilité du travail. La négociation peut également porter sur le contrat de génération...

La négociation sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences peut se décliner à l'échelle du territoire et s'appuie sur les travaux de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications mis en place par la commission paritaire nationale de l'emploi au niveau de chaque branche, tout en veillant à l'objectif de mixité des métiers. Cet observatoire porte une attention particulière aux mutations professionnelles liées aux filières et aux métiers de la transition écologique et énergétique...

Il convient néanmoins de préciser que les négociations triennales sur la GPEC existaient et étaient obligatoires depuis la loi Borloo de 2005.

<sup>5</sup> **Article L. 2242-1** : Dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives, l'employeur engage : ... 3° Tous les trois ans, dans les entreprises d'au moins trois cents salariés mentionnées au premier alinéa de l'article L. 2242-13, une négociation sur la gestion des emplois et des parcours professionnels...

**Article L. 2323-15** : La consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi porte sur l'évolution de l'emploi, les qualifications, le programme pluriannuel de formation, les actions de prévention et de formation envisagées par l'employeur, l'apprentissage, les conditions d'accueil en stage, les conditions de travail, les congés et l'aménagement du temps de travail, la durée du travail, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et les modalités d'exercice du droit d'expression des salariés dans les entreprises où aucun délégué syndical n'a été désigné ou dans lesquelles aucun accord sur le droit d'expression n'a été conclu...

**Article L. 2323-17** : En vue de la consultation prévue à l'article L. 2323-15, l'employeur met à la disposition du comité d'entreprise, dans les conditions prévues à l'article L. 2323-9 : ... 3° Les informations sur le plan de formation du personnel de l'entreprise ; 4° Les informations sur la mise en œuvre des contrats et des périodes de professionnalisation et du compte personnel de formation...

<sup>6</sup> **Art. L. 331-7 du code de l'éducation** : L'orientation et les formations proposées aux élèves tiennent compte du développement de leurs aspirations et de leurs aptitudes et des perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire. Elles favorisent la représentation équilibrée entre les femmes et les hommes parmi les filières de formation. Afin d'élaborer son projet d'orientation scolaire et professionnelle et d'éclairer ses choix d'orientation, un parcours individuel d'information, d'orientation et de découverte du monde économique et professionnel est proposé à chaque élève, aux différentes étapes de sa scolarité du second degré. Il est défini, sous la responsabilité du chef d'établissement et avec l'élève, ses parents ou son responsable légal, par les conseillers d'orientation-psychologues, les enseignants et les autres professionnels compétents. Les administrations concernées, les collectivités territoriales, les organisations professionnelles, les entreprises et les associations contribuent à la mise en œuvre de ce parcours.

- Le **renforcement des droits à l'orientation tout au long de la vie qui doit permettre à tout actif** d'avoir régulièrement l'occasion de prendre le temps de la réflexion sur son parcours professionnel. Cette ambition se matérialise par la création :
  - ✓ Du conseil en évolution professionnelle, qui invite à structurer **une ossature nouvelle des missions de service public et de l'offre de services des principaux opérateurs de conseil existants**, enfin fédérés autour d'un cahier des charges non seulement commun mais créant de nouvelles responsabilités de mutualisation et de coordination ;
  - ✓ De **l'entretien professionnel obligatoire, tous les deux ans**, pour l'ensemble des salariés. Axés sur les compétences, expériences et perspectives professionnelles de la personne, ces nouveaux droits doivent contribuer à aider chaque actif à devenir et demeurer acteur de son parcours professionnel ; l'entretien est en outre l'occasion pour l'employeur d'informer ses salariés de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle, comme le rappelle le cahier des charges du CEP.
  - ✓ **L'entretien professionnel de bilan, tous les 6 ans<sup>7</sup>**, qui doit permettre de vérifier que le salarié a bénéficié au cours des 6 dernières années des entretiens professionnels consacrés aux perspectives d'évolution professionnelle et d'apprécier s'il a :
    1. suivi au moins une action de formation ;
    2. acquis des éléments de certification par la formation ou par une validation des acquis de son expérience ;
    3. bénéficié d'une progression salariale (hors prime d'ancienneté) ou professionnelle.
  - ✓ Le **renforcement des conditions concrètes de dialogue social interne à l'entreprise sur l'ensemble des enjeux de développement des compétences**
  - ✓ La réforme du service public régional de l'orientation, avec des régions reconnues « chef d'orchestre » des nombreux et divers acteurs du SPRO. Les régions ont désormais la possibilité d'animer et coordonner ces acteurs au service d'une véritable territorialisation des diagnostics, outils et capacités à conseiller les personnes au regard de leur contexte de vie professionnelle et privée (mobilités, contraintes diverses).

*L'accord collectif relatif aux compétences à EDF SA 2016-2019,  
Illustration du cercle vertueux recherché*

Suivant de près un accord de branche signé en 2015, l'accord d'entreprises d'EDF SA 2016-2019 conclu à l'automne 2016, témoigne de la volonté d'aller plus loin en matière de dialogue social sur les questions de formation professionnelle pour :

- améliorer la visibilité des enjeux « formation » vis-à-vis des salariés ;
- accompagner les transformations clés auxquelles doit faire face l'entreprise ;
- développer l'accès à des formations certifiantes, gages de qualité et de sécurisation de parcours ;
- accompagner la modernisation des pratiques pédagogiques
- promouvoir les formations « promotionnelles » mobilisées pour changer de catégorie socio-professionnelle, à l'initiative du salarié, en recourant à son CPF
- faciliter l'accès à la formation sur temps de travail, l'abondement de l'entreprise sur les certifications « à enjeux » identifiées par elle.

Poursuivant ces objectifs, l'accord négocié s'organise autour de la structure suivante :

- **anticiper l'évolution de l'emploi et des compétences**, en renforçant la démarche GPEC aux différents niveaux de l'entreprise et développer la prospective,

<sup>7</sup> signe que cet entretien est fondamental, dans les entreprises d'au moins 50 salariés, lorsque le salarié n'a pas bénéficié durant six ans d'un entretien professionnel et d'au moins 2 des 3 mesures prévues au II de l'article L.6315-1 qui définit l'entretien professionnel, un abondement correctif de 100h à son CPF est prévu par l'article L. 6323-13 du code du travail.

- **favoriser la mobilité et dynamiser les parcours professionnels**, en favorisant la mobilité, renforçant l'accompagnement des salariés sur leurs parcours, maintenant une dynamique d'ascenseur social par la formation, et facilitant les parcours externes à l'initiative des salariés,
- **former autrement pour adapter et développer les compétences**, en adaptant l'approche de la formation, et en promouvant une formation plus efficace et innovante,
- **favoriser l'insertion professionnelle et le transfert de compétences** en poursuivant la dynamique de l'alternance et les contrats de génération
- **enrichir le dialogue social sur les compétences**, dans le cadre des instances représentatives du personnel, en pilotant la mise en œuvre de l'accord et en créant des instances conventionnelles sur la Gpec et la prospective, l'emploi sur les territoires, la formation.

Au cœur de cette dynamique RH, les salariés d'EDF SA ont la possibilité de mobiliser deux types d'accompagnement par un conseiller en parcours professionnel interne à l'entreprise (150 ETP), ou par un conseil en évolution professionnelle, externe, délivré par l'Unagecif (5 ETP). La complémentarité entre ces deux accompagnements est présentée comme suit : le niveau 1 du CEP est réputé traité par l'Unagecif. Pour la mise en œuvre de services équivalents aux niveaux 2 et 3 du CEP, si le projet est un projet interne à l'entreprise ou de mobilité entre filiales du groupe, le salarié est plutôt orienté vers un conseiller en parcours professionnel ; si le projet concerne une création d'entreprise ou un projet de mobilité vers l'extérieur, l'Unagecif assure l'accompagnement.

Toutes les entreprises ne peuvent peut-être pas aboutir à des accords aussi ambitieux mais le CNEFOP a souhaité mettre en visibilité cet accord pour illustrer les enjeux systémiques de la réforme de 2014, ici parfaitement intégrés.

Enfin, la réforme tend à **renforcer la qualité et la capacité d'adaptation des politiques de l'emploi, de l'orientation et de la formation au moyen d'un pilotage quadripartite renforcé**, afin de sécuriser l'effectivité d'un regard stratégique partagé par l'ensemble des parties prenantes. Cette capacité collective est en effet de nature à permettre d'ajuster ou dépasser les difficultés techniques et opérationnelles rencontrées à l'occasion de son déploiement tout en restant fidèle aux intentions politiques de la réforme, avec :

- La création de la gouvernance quadripartite et paritaire nationale et régionale (CNEFOP et CREFOP),
- La réforme des branches professionnelles,
- La réécriture des objectifs du Contrat de Plan Régional et de Développement de la Formation et de l'Orientation Professionnelles,
- Des outils conventionnels ajustés : carte des formations, convention de coordination, etc...

En termes financiers, la réforme conduit à :

- Créer un système sensiblement simplifié de collecte unique de 1% à la place des trois collectes Plan, Pro et CIF qui portaient sur 1,6% de la masse salariale pour les entreprises de 11 salariés et plus;
- Allouer 3,8 milliards d'euros aux formations certifiantes<sup>8</sup> contre 1,88 avant<sup>9</sup> ;
- Presque doubler les fonds affectés au financement de formations à l'initiative des personnes (CIF + CPF 2015), 2,2 milliards contre 1,2 avant (CIF + DIF 2013).

<sup>8</sup> Chiffres Dares 2015 : CPF+ CIF+ contrat de professionnalisation+ période de Pro en 2015

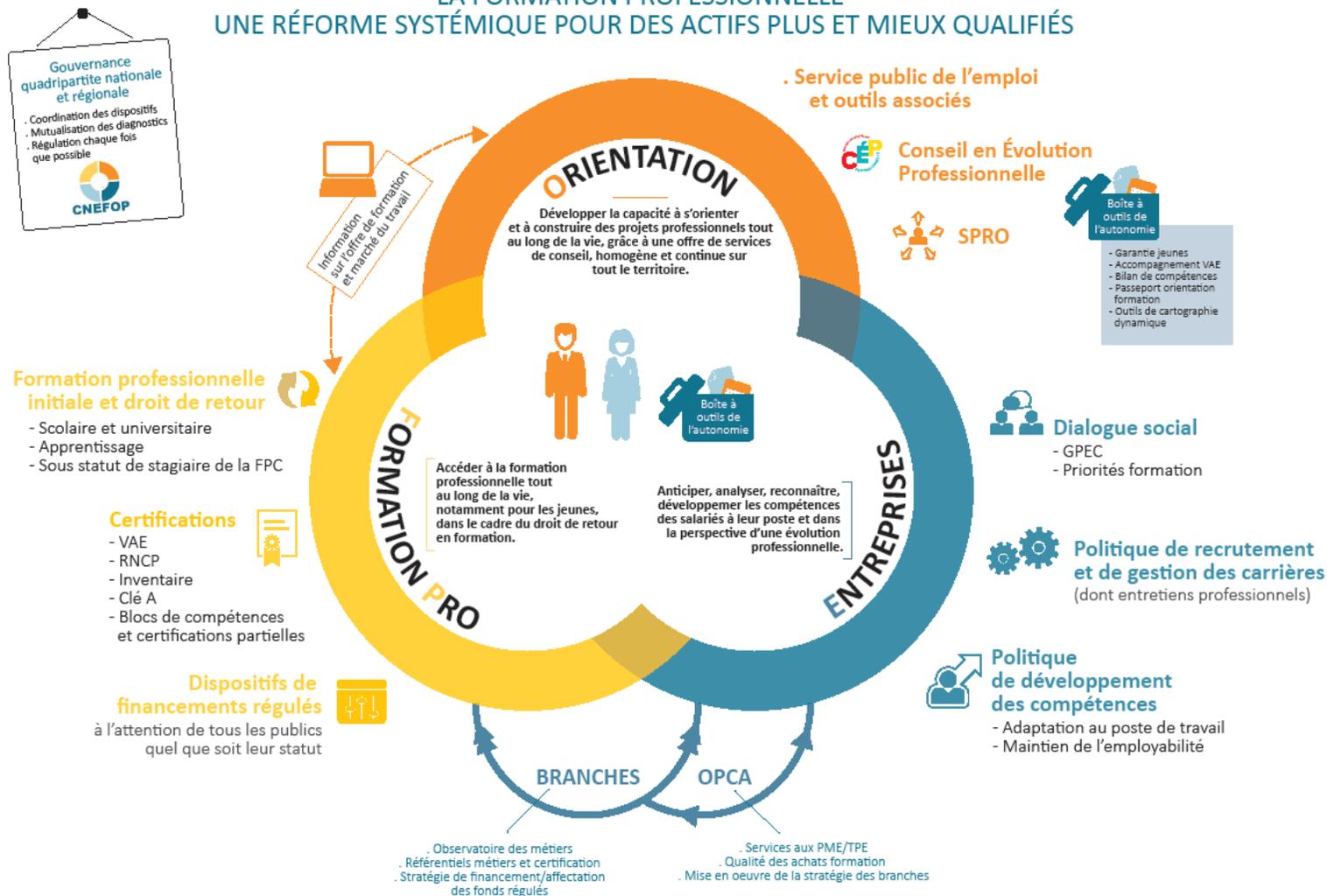
<sup>9</sup> Chiffres Dares 2013 : CIF+ contrat de professionnalisation

Pour conclure sur la réforme de 2014, renforcée depuis par les lois de 2015 et 2016, il semble important de retenir que la loi a recherché les moyens de réduire les tensions entre les besoins des entreprises et les aspirations individuelles, **en renforçant sensiblement** :

- ✓ **Les leviers de développement de l'autonomie des personnes**, ou capacité de transition, qui ne se commande pas mais peut se développer. Elle vise deux objectifs distincts mais très complémentaires, que sont la maîtrise de leurs compétences acquises et valorisables d'une part, de leur marché de l'emploi d'autre part ( via la généralisation de la culture de l'orientation engagée, la professionnalisation du conseil en évolution professionnelle, l'instauration de l'entretien professionnel, l'évolution du dialogue social interne à l'entreprise sur le champ de la formation et de la GPEC, la création du compte personnel de formation, la valorisation des formations certifiantes ...);
- ✓ **Les leviers de régulation ancrés sur les besoins des entreprises, des branches et des territoires** avec la création du service public régional de la formation professionnelle, du chef de filât confié aux régions sur le service public régional de l'orientation, de la gouvernance quadripartite (CNEFOP et CREFOP) autour de mission de coordination renforcée et de la gouvernance paritaire (COPANEF et COPAREF), avec des missions propres importantes pour le déploiement de différents dispositifs de formation professionnelle continue, la réforme des branches professionnelles en cours, le mécanisme des listes de formations éligibles, la redéfinition des objectifs du CPRDFOP impliquant un effort important de professionnalisation de tous les acteurs et opérateurs, de fait, engagé ;
- ✓ Le tout pour tenter de renforcer, pour reprendre les termes de Bernard Gazier, les capacités proactives, **collectives et individuelles**, d'adaptation des dispositifs et des parcours individuels, dans un cadre respectueux des aspirations individuelles (contrairement aux politiques adéquationnistes), en d'autres termes parvenir à enclencher le **cercle vertueux de la coresponsabilité institutionnelle (l'Etat, les régions et les entreprises) de la sécurisation des parcours permettant de créer un environnement capacitant pour les individus.**

Ce paysage reposé, les auditions réalisées et les informations collectées à l'occasion du présent rapport confirment que le conseil en évolution professionnelle redessine le paysage de l'accompagnement -I- alors que la marche vers l'universalité d'alimentation du CPF nécessite le renforcement de son pilotage stratégique -II-.

# LA FORMATION PROFESSIONNELLE UNE RÉFORME SYSTÉMIQUE POUR DES ACTIFS PLUS ET MIEUX QUALIFIÉS



## Partie I : Un conseil en évolution professionnelle qui redessine le paysage de l'accompagnement

---

Le présent rapport fait le point sur l'avancée du déploiement du CEP après deux ans d'existence. Après une année 2015 de mobilisation rapide des acteurs pour assurer le lancement du CEP, l'année 2016 marque un tournant dans l'appropriation de l'offre de services associée au droit de tout actif à bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle. Avec une montée en charge réelle, mais qui doit encore être renforcée d'un point de vue qualitatif, le CEP s'inscrit dans le paysage de l'accompagnement : le rapport témoigne du consensus de l'ensemble des opérateurs à s'engager dans un mouvement de transformation qualitative du métier d'accompagnement –A– et pointe les défis qui restent collectivement à relever pour donner au CEP toute sa dimension systémique –B–.

Mais pour commencer, il apparaît important de rappeler les objectifs qui ont présidé à la création du CEP.

### L'ambition du CEP

---

En créant le conseil en évolution professionnelle, le législateur a souhaité assurer aux publics les plus précaires, dans et hors de l'emploi, les moyens de devenir acteurs de leur parcours professionnel, c'est-à-dire de disposer d'un réel pouvoir d'initiative en matière d'insertion et de formation.

Le législateur a ainsi assigné au CEP la lourde tâche de construire de la continuité dans la discontinuité des parcours professionnels. En effet, dans un contexte caractérisé par un niveau d'incertitude et de complexité élevé et des parcours de moins en moins linéaires, rendre effectif le droit à l'orientation tout au long de la vie professionnelle, suppose d'amener chaque actif à développer sa capacité à faire des choix de façon éclairée, en fonction des contextes et des enjeux de territoire, à un moment donné. Cette capacité devient impérative dans la mesure où les trajectoires professionnelles de plus en plus heurtées exposent de manière croissante les individus, comme l'indique André Chauvet<sup>10</sup>, à « des négociations et transactions sans cesse renouvelées », ainsi qu'à « des arbitrages incessants entre les paramètres situationnels et les aspirations à une vie professionnelle mobilisatrice ». Ce à quoi il faut ajouter l'enjeu prégnant du développement des compétences et la place nouvelle que devrait occuper la formation dans les années à venir, en lien notamment avec le déploiement du CPF.

Or il convient de rappeler, dans le prolongement des travaux d'Armatya Sen<sup>11</sup> évoqués par André Chauvet, :

- d'une part, le droit formel (celui qui est donné à tous) se distingue du droit effectif (intégrant la possibilité que chacun l'exerce dans sa propre situation), et
- d'autre part « les inégalités entre les individus ne s'apprécient pas au regard de leurs seules dotations en ressources mais de leurs capacités à les convertir en libertés réelles ».

Ce constat conduit Sen à introduire la notion de « capabilités » et à raisonner en termes de « libertés d'action » et de « capacités à faire ». **Le CEP a donc précisément vocation à accompagner les individus pour leur permettre d'exercer réellement et pleinement ce droit à l'orientation tout au long de la vie professionnelle. L'enjeu central d'équité sociale sous-jacent à l'effectivité de ce droit, n'est donc pas uniquement de « créer des services pour que le droit existe pour tous mais bien que chacun puisse y accéder ».**

---

<sup>10</sup> Conseil en évolution professionnelle/ SPRO : arrière-plan, centralité, enjeux et conditions de développement, janvier 2017.

<sup>11</sup> L'idée de justice, 2009

Le changement de paradigme porté par le CEP s'articule autour de quatre lignes de force :

- **La co-construction à l'initiative du bénéficiaire** : « tenir conseil » pour reprendre l'expression de A Lhotellier implique la mise en place d'une « alliance de travail » entre le bénéficiaire du CEP et le conseiller. Ce dernier doit non pas « faire à la place » ni imposer ses préconisations dans une logique prescriptive, mais bien au contraire proposer aux individus parties prenantes de la construction de leur projet un appui qui les aide à opérer et concrétiser des choix éclairés en mettant à leur disposition des ressources (informations, outils, méthodes...) pour élargir leur champ des possibles et renforcer leur capacité à décider et à agir. Ce qui suppose comme l'indique André Chauvet « de remettre le point de vue du professionnel à sa juste place » : « c'est moins un diagnostic expert qu'un travail de délibération partagé dont il sera question, une délibération pour agir ».
- **Le développement du « pouvoir d'agir » du bénéficiaire** : Le CEP a pour finalité première d'accompagner et d'outiller le bénéficiaire dans sa réflexion d'évolution professionnelle, la construction d'un projet et sa mise en œuvre ancrée dans la réalité des territoires ; mais il peut également contribuer à développer chez l'individu des réflexes de questionnements, et l'inciter de manière progressive et itérative à améliorer sa capacité à s'auto-orienter et à opérer en autonomie des choix professionnels appropriés à sa situation et à son contexte ;
- **La personnalisation du service** : chaque situation est unique, chaque bénéficiaire doit être pris dans sa singularité. Ce qui disqualifie toute pratique d'accompagnement reposant sur une logique de déploiement de dispositifs standardisés et juxtaposés ; Ce qui valorise au contraire une logique de service intégrée via la construction de stratégies individualisées, centrées sur les besoins des personnes et réajustées au fur et à mesure de l'avancement de la réflexion. Comme l'indique André Chauvet, le basculement dans cette logique de service est ambitieux mais central. « Les dispositifs et prestations ne sont que des ressources, par nature spécifiques, ciblées, souvent éphémères, qui doivent être mises au service de l'utilisateur pour qu'il les utilise au mieux dans sa situation ». Dans ces conditions, le CEP, conformément à sa fonction d'ensemblier, « n'est pas un service en plus qu'il faut articuler avec les dispositifs existants mais bien le service qui structure l'ensemble des ressources ».
- **Le décroisement des dispositifs et des acteurs**, organisés en réseau au service de la personne accompagnée afin de fluidifier les parcours, en apportant les réponses les plus pertinentes aux besoins exprimés dans une perspective d'efficacité et de non redondance, mais aussi en déchargeant le bénéficiaire de toute la complexité à laquelle il peut être confronté dans la concrétisation de son projet.

Le CEP tend donc à devenir vecteur d'évolution des finalités et de changement des formes d'accompagnement conduisant à de nouvelles organisations de travail et offres de services chez les opérateurs

## A. Des opérateurs mobilisés

Ce changement de paradigme peine parfois à être pleinement perçu par tous les opérateurs CEP et son appropriation se fait progressivement et de manière différente selon les opérateurs. Certains ont d'abord considéré que c'était un simple prolongement de ce qu'ils faisaient déjà, d'autres que c'était une transformation « à la marge », d'autres enfin, se sont d'emblée confrontés à la difficulté de mettre en œuvre cette nouvelle offre de services.

Cela étant, la prise de conscience par les opérateurs CEP du saut qualitatif induit par la mise en œuvre du CEP est désormais acquise et le déploiement s'ancre progressivement dans les stratégies de territoires.

### 1. Une prise de conscience collective du saut qualitatif induit par le CEP

#### 1.1 Un panier de services mieux maîtrisé

L'intensification du déploiement du CEP a généré en 2016 de nouvelles dynamiques au sein des réseaux d'opérateurs conduisant ceux-ci à engager une véritable réflexion stratégique sur le métier et les organisations. Le CEP devient progressivement un élément central autour duquel se redessinent les différentes offres de services et la façon de les délivrer.

##### a) Une nouvelle dynamique qui alimente la réflexion stratégique des opérateurs

Si chacun s'accorde à considérer que ce travail exigeant et structurellement impactant pour les organisations ne peut s'inscrire que dans la durée, des niveaux d'appropriation différents restent encore perceptibles suivant les réseaux.

Pour autant, l'ensemble des acteurs se sont attachés en 2016 à l'exercice attendu de clarification de l'articulation du CEP avec le reste de leur offre de services (Recommandation [R1] du 1<sup>er</sup> rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CPF et du CEP<sup>12</sup>).

Ainsi :

- **Les Fongecif et Opacif** : Engagés dans une démarche de conduite du changement dès 2015, les Fongecif et Opacif ont poursuivi en 2016 la restructuration de leur offre de services et l'adaptation de leurs organisations.

Ainsi, dans le cadre d'une animation FPSPP, au cours de l'année 2016, le réseau des Fongecif s'est engagé dans un vaste « chantier » d'harmonisation de son offre afin de proposer un support commun de qualité de service au public sur les 3 niveaux et 11 services CEP identifiés, tout en permettant de s'adapter aux contextes locaux. Il convient de rappeler que le développement du Conseil au sein des fongecifs est récent et date du début des années 2000. Au départ, cette activité de conseil n'était pas inscrite dans les missions légales de ces structures ni ne faisait l'objet d'un financement spécifique. La création du CEP entraîne une nouvelle évolution du service de conseil dépassant le seul cadre de l'instruction d'une demande de financement de congés de formation. Le déploiement du CEP a ainsi créé une véritable dynamique entre les métiers du conseil et ceux, historiques, de l'instruction administrative et financière. La naissance du CEP a permis d'amplifier la démarche et de « convaincre » les quelques Fongecif restés réticents.

---

<sup>12</sup> Recommandation [R1] : Expliciter pour chaque opérateur du SPE l'articulation entre le CEP et le reste de son offre de services

- **Apec** : S'intégrant dans la mission principale de sécurisation des parcours professionnels des cadres salariés ou en recherche d'emploi de l'APEC, le CEP a trouvé sa place dans l'offre de services de l'opérateur qui a particulièrement mis l'accent sur l'enjeu et les moyens du diagnostic de situation afin d'assurer une réponse adaptée, y compris en réinterrogeant la demande initiale qui lui est formulée.

Avec une approche orientée « usager » et « résultat » nécessitant la maîtrise de toute la chaîne de valeur, l'APEC s'est particulièrement attachée en 2016 à identifier et développer des partenariats opérationnels que ce soit avec des financeurs, d'autres acteurs de l'accompagnement ou des entreprises.

- **Pôle emploi** : S'appuyant sur l'ensemble des évolutions mises en place depuis 2012, Pôle emploi a réinterrogé en profondeur son approche du métier de l'accompagnement en faisant du CEP un élément central de sa stratégie<sup>13</sup> : il a spécialisé ses équipes, et isolé le contrôle de la recherche d'emploi du conseil en évolution ; Il a opéré une clarification des services qui relèvent du périmètre CEP en distinguant désormais :
  - ✓ le « 1<sup>er</sup> entretien » consacré à un diagnostic partagé de la situation et de l'autonomie du demandeur d'emploi dans l'élaboration et la mise en œuvre de sa stratégie de retour à l'emploi,
  - ✓ un service de « suivi » dans une approche d'intermédiation du marché du travail s'appuyant sur la capacité des personnes à opérer leurs propres choix.
  - ✓ un service d'accompagnement dans une approche de conseil en évolution professionnelle s'appuyant sur une personnalisation et une intensivité du contact direct.

De fait, le déploiement du CEP est toujours en cours au sein du réseau de Pôle emploi. Ainsi, l'opérateur national conduit incontestablement un effort important pour mettre en œuvre le CEP, et sa philosophie centrée sur la co-construction et l'exercice des libertés individuelles marquant une rupture attendue avec des années de posture prescriptive, le tout dans un contexte de chômage particulièrement élevé.

- **Les missions locales** : Le décret n°2016-1855 du 23 décembre 2016 relatif au parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie et à la garantie jeunes<sup>14</sup> intègre désormais le CEP comme élément structurant de l'offre d'accompagnement à la construction de parcours des jeunes et à leur mise en œuvre.

Au-delà de la clarification réglementaire, les missions locales doivent se saisir de l'opportunité de l'intégration du CEP, tant dans l'offre de services elle-même que dans la manière dont elle est délivrée au jeune, en se départissant du prisme prégnant du système d'information et des logiques de dispositifs inhérentes à leur modèle économique.

La création d'un Délégué Ministériel aux Missions Locales<sup>15</sup>, en charge notamment du pilotage du système d'information, du programme national d'animation et d'évaluation qui permet notamment l'organisation de la capitalisation et de la diffusion des bonnes pratiques peut ainsi assurer une homogénéité d'appropriation de ces enjeux par le réseau.

- **Les Cap emploi** : Un important travail de clarification de l'offre de services, notamment des niveaux 2 et 3 des Cap emploi a été engagé en 2016 afin de formaliser les interactions à l'œuvre avec le CEP

<sup>13</sup> Retour Pôle emploi questionnaire opérateurs du CEP – 09/02/2017

<sup>14</sup> « Art. R. 5131-5.-Dans le cadre des orientations stratégiques définies à l'article R. 5131-4, les missions locales mettent en œuvre le droit à l'accompagnement, en lien avec l'ensemble des organismes susceptibles d'y contribuer, dans le cadre du conseil en évolution professionnelle mentionné à l'article L. 6111-6. »

<sup>15</sup> Décret n°2016-1371 en date du 12 octobre 2016

et de l'intégrer pleinement dans leur offre de services à destination des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi. L'évolution inhérente associée du système d'information reste à poursuivre.

Avec l'élargissement des missions des Cap emploi au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés dans l'objectif de favoriser la sécurisation de leurs parcours professionnels, l'article 101 de la loi travail ouvre de nouvelles perspectives en termes de mise en œuvre du CEP.

Conçu comme levier de la sécurisation des parcours professionnels, le CEP prend progressivement sa place dans l'offre de services de chaque opérateur, même si le contexte dans lequel les uns et les autres interviennent (service public de l'emploi ou conseils aux salariés) peut rendre cette acculturation plus ou moins complexe.

#### **b) Une offre de services CEP qui conduit à de nouvelles modalités d'accompagnement pour répondre aux attendus du panier de services**

L'ambition globale du CEP est de permettre à tout actif, quel que soit son statut et l'opérateur CEP auquel il s'adresse, d'accéder à tout moment de sa vie et en tout point du territoire à une même offre de services, structurée par un cahier des charges<sup>16</sup> autour de 3 niveaux qui n'ont pas vocation à être mis en œuvre de manière systématique, linéaire ou continu :

- **Un accueil individualisé** (niveau 1) qui permet d'analyser la demande de la personne, de délivrer une information personnalisée et d'identifier, le cas échéant, l'opérateur du CEP ou autre (notamment du SPRO) le mieux à même de répondre à son besoin. Cependant, comme le précise André Chauvet, pour être véritablement utile et personnalisé, ce premier niveau de service doit être plus qu'un aiguillage et davantage « un appui à la compréhension des informations recueillies et un début d'utilisation dans sa propre situation ».
- **Un conseil personnalisé** (niveau 2) qui permet, en fonction des besoins exprimés de la personne :
  - 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 elle dispose ou qu'elle 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.
- **Un accompagnement personnalisé** à la mise en œuvre du projet professionnel permettant la co-construction d'un plan d'actions à conduire, y compris en matière de formation, en fonction des différentes étapes et objectifs identifiés, le plan de financement éventuellement associé et le calendrier prévisionnel et un suivi du plan d'actions réajusté au fil de la mise en œuvre.

Les avancées pour assurer un service sur la totalité des 3 niveaux sont indéniables en 2016 et particulièrement perceptibles dans certains réseaux :

- Mise en place du niveau 2 pour les Fongecif et évolution sur le niveau 3 en passant d'une ingénierie administrative et financière de traitement de demande à une ingénierie de parcours
- Apec : enrichissement de l'offre de services avec la création de services spécifiques notamment Diagnostic Formation, Solution Formation

---

<sup>16</sup> Arrêté du 16 juillet 2014

- Pôle emploi : Création d'Activ'projet, prestation construite à l'appui de la mise en œuvre du CEP, délivrée en interne comme en externe, qui vise « un objectif pédagogique de développement des compétences à s'orienter et un objectif opérationnel de formalisation du (des) projet(s) professionnels » organisé autour de deux thématiques et travaillant 4 compétences à s'orienter<sup>17</sup> :
  - Confronter ses caractéristiques personnelles aux caractéristiques du métier
  - Expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel
  - Trouver des pistes de métiers diversifiés
  - Prioriser des pistes de métiers

Le panier de services, issu des travaux du groupe national de travail piloté par la DGEFP, est désormais reconnu par l'ensemble des opérateurs comme le socle commun qui doit structurer toute l'offre CEP pour garantir cohérence et homogénéité sur l'ensemble du territoire et quel que soit l'opérateur.

Toutefois, la traduction opérationnelle du référentiel d'activités reste en phase d'appropriation, l'offre de chaque opérateur adossée au « panier de services du CEP » se construisant chemin faisant.

L'ambition d'ensembliser de parcours que porte le CEP conduit en effet les opérateurs à un important effort de réorganisation des services délivrés et un enrichissement de leur offre tant par élargissement des thématiques jusqu'alors traitées que par la multiplicité des modalités de délivrance.

Le CEP se révèle ainsi source d'innovations, l'évolution de l'offre pouvant également se faire à la faveur d'expérimentations (Appel à projet du FPSPP sur les bilans de compétences, expérimentation Saint-Dié financée par la Région Lorraine par exemple).

#### **Exemples de nouveaux services ou de nouvelles modalités de délivrance de l'accompagnement pour développer la capacité du CEP à répondre aux différents besoins**

- Développement de modules de e-learning tels que « 20 minutes chrono » de l'AFDAS « pour visiter ou revisiter les fondamentaux de la mobilité professionnelle » accessible sur demande auprès du conseiller CEP, le MOOC « construire son projet professionnel » ou « développer son autonomie digitale » sur l'Emploi Store
- Création d'outils web interactifs : simulateur de marché de l'APEC qui permet de confronter son projet à la réalité du marché ou de « serious game » tels que la boussole du financement du Fongecif Ile de France, qui, selon le parcours du personnage permet d'obtenir une réponse personnalisée sur les financements accessibles <https://boussole.fongecif-idf.fr/>
- Plateforme web qui offre des possibilités d'action directe par les bénéficiaires : prise de RDV en ligne, portefeuilles de compétences, archivage des échanges d'informations, téléchargements des documents d'appui au projet : plateforme UBIKA de l'APEC, espace web personnalisé [mon-cep.afdas.com](http://mon-cep.afdas.com)
- Développement des entretiens téléphoniques (Fongecif Ile de France,...) et par visioconférences
- Développement de services reposant sur des approches en collectif : 17 réunions d'information proposées chaque semaine par le Fongecif Ile de France et des ateliers méthodologiques pour construire le projet, trouver de l'information... en complément du suivi par entretien avec le conseiller

Cette phase créative témoigne de la dynamique d'appropriation du changement qu'implique le CEP pour passer d'une approche prescriptive, organisée autour d'une offre standardisée, à une logique de services, ou le « *conseiller devient le service* »<sup>18</sup>. **L'adaptation de la « boîte à outils » du conseiller CEP à l'élargissement de ses champs et modes d'intervention induit par la délivrance du CEP est essentielle.**

<sup>17</sup> Instruction Pôle emploi n°2015-10 du 1<sup>er</sup> juillet 2015 relative au conseil en évolution professionnelle

<sup>18</sup> Jean Bassères - audition de Pôle emploi du 23 mars 2017

**Cependant, le CEP ne se réduit pas à une accumulation d'outils et de prestations, ce que doit garantir l'important investissement en matière de professionnalisation par ailleurs mis en œuvre axés sur la qualité des postures et du service global délivré.**

L'importante digitalisation des outils et le multi-canal induisent en effet pour les conseillers de nouvelles pratiques professionnelles, tant en matière de délivrance du service qui ne peut faire l'économie d'un conseil personnalisé qu'en matière d'accompagnement à l'utilisation de ces services (importance par exemple du développement de tutoriel).

**Quel que soit le niveau d'autonomie des bénéficiaires, la plus-value du CEP est d'offrir à chaque bénéficiaire un appui et une aide à la décision prenant en compte l'ensemble des éléments de sa situation qu'aucun outil numérique ne peut encore aujourd'hui remplacer.**

Les opérateurs inscrivent dans le temps le travail de construction de leur offre, tant pour s'adapter aux besoins des bénéficiaires, que pour tenir compte des enjeux de coordination et de mutualisation à opérer entre eux.

## **1.2 La professionnalisation des conseillers au cœur des réflexions stratégiques des opérateurs**

### **a) La professionnalisation du conseiller CEP : un enjeu partagé**

Au-delà des outils, la mise en œuvre du CEP suppose une évolution importante du métier de l'accompagnement sur laquelle tous les acteurs s'accordent désormais.

Point de passage incontournable pour assurer la montée en charge du CEP, la professionnalisation des conseillers s'est poursuivie, voire amplifiée, en 2016, visant pour l'essentiel à accompagner :

- Le **changement de posture** du conseiller sur lequel tous les opérateurs s'accordent : Le CEP demande en effet aux conseillers d'adopter une posture de « guidance » pour conduire la personne à acquérir ou renforcer son autonomie dans sa démarche d'élaboration de son projet professionnel et de ses choix de parcours. Il suppose une approche globale de la personne et de sa problématique, valorisant l'expérience acquise et facilitant l'identification ou l'élargissement du « champ des possibles » lorsque la personne en exprime le souhait (diagnostic, conduite d'entretiens CEP, construction de portefeuilles de compétences, travail sur le projet professionnel...)
- Le **développement des compétences d'ingénierie de parcours, incluant** l'ingénierie financière.

Les degrés d'appropriation des enjeux de conduites de changement conduisent toutefois à une intégration verticale plus ou moins forte des plans de professionnalisation :

- Approche systémique chez Pôle emploi couvrant l'ensemble des conseillers et psychologues du travail et de la chaîne managériale<sup>19</sup>
- Actions ciblées mixant actions nationales et actions locales pour les réseaux des missions locales (actions collectives portées par la branche professionnelle et plan de formation des ARML) ou des Fongecif (plan de professionnalisation du FPSPP et actions mises en œuvre dans les SPRO) par exemple.

---

<sup>19</sup> 17 831 professionnels ont reçu la formation CEP entre 2015 et 2016 soit la totalité des conseillers – Réponse Pôle emploi au questionnaire CEP

Or, ainsi que le souligne Bernard Masingue, « le fait d'appartenir à une institution ne fabrique pas nécessairement un professionnel du conseil. La professionnalisation du CEP est une condition indispensable de la pertinence et de l'intelligence du système<sup>20</sup> ». Posée en ces termes, la question de la professionnalisation renvoie à la nécessité de s'accorder sur un référentiel homogène de compétences partagées, là où chacun construit aujourd'hui ses propres outils de formation, soit en interne (université Pôle emploi, centre de formation Chéops), soit en faisant appel à des organismes de formation externes (CNAM pour les missions locales, AFPA pour les Cap emploi par exemple).

Largement diffusé auprès de l'ensemble des professionnels, le guide « Repères » du CEP a, à ce titre, constitué une base commune sur laquelle les différents opérateurs se sont appuyés pour la construction d'outils à destination des conseillers CEP (Vademecum dans le réseau des missions locales, Kit CEP dans le réseau des Cap emploi par exemple). Il reste toutefois d'une appropriation inégale suivant les opérateurs.

La fiche « Paniers de services du CEP » (recommandation [R6] du 1<sup>er</sup> rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CPF et du CEP<sup>21</sup>), diffusée à partir de l'été 2016 dans le cadre des bilatérales animées par la DGEFP, s'attache pour sa part à poser le cadre de l'approche d'un service personnalisé à rendre par le conseiller CEP tel qu'attendu, tant en termes de contenu que de modalités et d'outils mobilisables.

### Le « Panier de services du CEP »

Quel que soit l'opérateur, le CEP permet à tout actif de bénéficier à son initiative et sans conditions d'accès spécifiques, à tout ou partie des services suivants, répondant à :

#### *Ses besoins d'information (Niveau 1)*

- Un accueil personnalisé, sous quelle que forme que ce soit, pour faire le point sur sa situation
- Des informations individualisées, facilement accessibles, notamment sur son environnement socio-économique pour se documenter et identifier les potentialités en matière d'orientation et d'insertion professionnelle
- Un premier niveau de conseil, sans rendez-vous, pour appréhender sa situation et être mis en relation avec l'interlocuteur le plus pertinent pour répondre à son besoin

#### *Ses besoins en termes d'analyse et de réflexion sur sa situation (Niveau 2)*

- Un appui à l'identification, la valorisation, la reconnaissance de ses compétences
- Un appui à l'identification de son contexte de travail et de ses possibilités d'évolution interne
- Un appui à l'identification de ses contraintes personnelles et à leur hiérarchisation
- Un appui à l'élargissement de son « champ des possibles »
- Un appui à la définition de cibles professionnelles, à leur hiérarchisation dans le temps, en intégrant leur faisabilité
- Un appui à la définition d'une stratégie en identifiant les « écarts à la cible », les actions à mener pour les réduire et sécurisant les « points critiques »

#### *Ses besoins pour la mise en œuvre de son projet professionnel (Niveau 3)*

- Un appui à la formalisation du plan d'actions et de son réajustement au fil de la mise en œuvre
- Un appui à la mobilisation des ressources utiles à la réalisation du plan d'actions et au choix des prestataires
- Une fonction de médiation entre les différents acteurs susceptibles de faire avancer le projet
- Une prise en charge de la complexité des situations qu'il peut rencontrer dans la mise en œuvre de son projet

<sup>20</sup> Bernard MASINGUE – audition du 2 février 2017

<sup>21</sup> Recommandation [R6] : Enrichir le guide « Repères du CEP » d'une fiche précisant les différents services, méthodes, prestations, expertises qui peuvent utilement être mobilisés par le conseiller CEP, à l'appui notamment du niveau 2 du CEP

Le rapport du CNEFOP « Faut-il certifier le Conseil en évolution professionnelle » pointe la nécessité de donner de la visibilité sur l'offre de formation et de certification préparant à exercer ce métier ou ces fonctions<sup>22</sup> mais également et surtout de produire un référentiel de compétences partagées de nature à apprécier que les conseillers détiennent l'ensemble des compétences requises pour délivrer un CEP de qualité, quelque soit le contexte organisationnel de mise en œuvre qui devra, dans un second temps, évidemment être pris en compte.

Les travaux confiés fin 2016 par la DGEFP à l'AFPA visent à identifier avec les opérateurs les impacts de la mise en œuvre du CEP sur les compétences à mobiliser au sein des organisations notamment du fait :

- De la création de nouveaux outils et de nouvelles formes de délivrance de services comme par exemple l'e-conseil ;
- De la prise en charge de publics plus variés et pas nécessairement cœur de cible de l'opérateur : anticipation de la montée en charge des actifs salariés ;
- De la mobilisation de partenariats et prestations associées.

Ces travaux de co-construction, avec l'ensemble des opérateurs, d'un référentiel de compétences associé au « panier de services du CEP », permettront de disposer de préconisations de nature à nourrir leur réflexion sur leurs propres processus de professionnalisation.

Cette étape acquise, la question de la création d'une certification CEP pourra être posée. Comme déjà précisé, le CNEFOP considère qu'« une stratégie « offensive » de structuration de la certification aurait pour effet de donner un signal fort des compétences attendues sur le champ EFOP et, partant, de faire converger l'offre de formation vers le développement de ces compétences ».<sup>23</sup>

Cependant, l'éventuelle certification du métier de CEP est source de tensions avec les opérateurs qui perçoivent cette évolution comme un risque d'ingérence dans leur gestion RH. La crainte, légitime, doit pouvoir être apaisée en rappelant notamment que la création éventuelle d'une certification ou d'un titre CEP n'aboutira en aucun cas à la création d'une profession réglementée<sup>24</sup>.

Ainsi, les travaux en cours ne présupposent pas d'une intention d'aboutir à une certification d'un titre ou diplôme de CEP. A minima, la mise en visibilité des compétences à mobiliser au niveau de chaque service à rendre dans le cadre du CEP est de nature à permettre de créer de la souplesse et de la diversité dans les ressources mobilisées par les opérateurs :

- Le référentiel de compétences stabilisé permettra d'engager une réflexion commune sur la rénovation des titres et certifications existantes, l'élaboration de blocs de compétences partagés qui permettraient la création de passerelles.
- Ces travaux seront également de nature à proposer un socle partagé au développement d'une professionnalisation inter-opérateurs qui reste encore très « confidentielle » à ce jour.

---

<sup>22</sup> « Force est de constater que l'offre de certification de compétences professionnelles en lien avec le conseil, l'accompagnement, l'orientation, voire explicitement le CEP, est multiple et qu'elle a tendance à s'étendre sous l'impulsion des organismes de formation, via les mécanismes d'éligibilité au CPF.

Ainsi, indépendamment d'une éventuelle action volontariste de promotion de la certification des conseillers CEP, l'offre de certification va se développer. »

<sup>23</sup> Rapport CNEFOP « faut-il certifier le CEP ? » du 13 décembre 2016

<sup>24</sup> Recommandation [R3] du rapport CNEFOP « faut-il certifier le CEP ? » du 13 décembre 2016

## **b) La professionnalisation « croisée » des conseillers**

Le 1<sup>er</sup> rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CPF et du CEP avait fait le constat d'une mise en œuvre des actions de professionnalisation pour l'essentiel basée sur des démarches propres à chaque réseau, même si certaines actions communes, essentiellement dans le cadre de collaborations bilatérales, pouvaient être observées.

Ainsi, le CNEFOP recommandait-il le développement d'une professionnalisation inter-opérateurs, qu'elle s'effectue dans le cadre d'actions de formation ou d'échanges de pratiques, tant à un niveau national avec l'appui de la DGEFP, qu'à un niveau territorial sous l'impulsion des régions<sup>25</sup>.

La mise en œuvre des plans de professionnalisation du CEP reste, en 2016, principalement basée sur des démarches propres à chaque réseau et continue donc à poser la question des complémentarités tant entre opérateurs, qu'entre le niveau national et territorial.

Or la montée en gamme de l'ensemble des opérateurs du CEP passe par une connaissance mutuelle des points d'excellence et spécificités de chacun qui doit dépasser les partenariats naturels liés aux habitudes de travail entre opérateurs ou réseaux et s'ancrer dans les territoires.

Les échanges de pratiques et d'expérience se développent au sein de deux différents espaces d'expression au niveau national : La ComCEP pour les conseillers et le groupe de travail opérateurs piloté par la DGEFP, tous deux très appréciés de leurs utilisateurs.

### **La COMCEP**

La COMCEP, communauté digitale des conseillers en évolution professionnelle, a été initiée par la DGEFP en lien avec les Régions. Elle est financée par les représentants des réseaux nationaux d'opérateurs du CEP et développée par Centre Inffo, l'UODC et le Réseau des Carif-Oref. Ce forum national d'échanges a vocation à contribuer à la qualité du déploiement du conseil en évolution professionnelle sur l'ensemble du territoire. Ouverte à tous les professionnels délivrant du conseil en évolution professionnelle issus des 5 réseaux (ou 13) nationaux d'opérateurs : Apec, Cap Emploi, Fongecif et Opacif, Missions locales, Pôle Emploi.

Le Forum est animé par des pairs, ouverte aux conseillers de ces réseaux sur la base du volontariat et selon une stratégie de déploiement décidée par le réseau (car parfois en complémentarité avec une communauté digitale interne).

Il poursuit les objectifs suivants :

- échanger et apprendre entre pairs, de tous réseaux
- résoudre des situations-problème de façon réactive et souple,
- approfondir et mutualiser des « bonnes pratiques » et approches du métier,
- disposer de ressources pertinentes et de qualité, à tout moment (vidéos, liens, documents, méthodes/outils)

Cet outil est complémentaire aux actions de professionnalisation et de formation développées par les différents réseaux nationaux du conseil en évolution professionnelle, qui permet de répondre à des préoccupations d'un conseiller dans un délai très court, en étant accessible à tout moment et sur supports multiples (PC, smartphone, tablette) pour répondre aux préoccupations et interrogations des conseillers

#### **Organisation :**

5 financeurs : • APEC • Chéops : réseau des conseillers Cap Emploi • FPSPP : pour le réseau des Fongecif et les Opacif hors champ • Pôle emploi • UNML : réseau des Missions locales

3 porteurs : • Centre Inffo : portage administratif & financier, ressources doc • UODC : plateforme et ressources vidéo • RCO : lien entre ComCEP et acteurs du territoire, ressources

<sup>25</sup> Recommandation [R9] : Développer la professionnalisation « croisée » des conseillers

**Gouvernance :**

Elle est assurée par les représentants des financeurs et opérateurs nationaux du CEP, de la DGEFP, des Régions et des porteurs du projet.

- Le comité de pilotage oriente la stratégie de la ComCEP : fonctionnement, financement et déploiement de la communauté, sélection de sujets de recherche (2 /an)
- Le comité opérationnel assure la liaison entre la ComCEP et les dispositifs de professionnalisation nationaux et territoriaux des conseillers en évolution professionnelle (4/an)

Reste que le déploiement d'un CEP plus qualitatif aura tout à gagner à construire des modalités renforcées de professionnalisation « croisée » aux niveaux national et territorial en s'appuyant sur les actions et les expertises développées par l'ensemble des opérateurs. Cette professionnalisation croisée constitue en effet un terreau indispensable à la connaissance et reconnaissance des opérateurs du CEP entre eux. Elle permet non seulement de contribuer à la professionnalisation de chacun mais surtout à faciliter la coopération et la coproduction de services et d'outils attendus des réseaux du CEP. Elle est généralement mise en œuvre sous l'impulsion de l'Etat et de la région, avec l'appui du réseau des Carif-Oref.

**Exemples d'approches de formation développées en mutualisation permettant le développement d'une connaissance mutuelle entre conseillers CEP des différents opérateurs****- Des formations mises en œuvre dans le cadre d'accords nationaux :**

Le programme national de professionnalisation des FONGECIF porté par le FPSPP et ouvert en 2016 aux OPACIF propose une série de modules de formation pour accompagner l'évolution des pratiques d'accompagnement en lien avec l'offre de services nationales des Fongecif. Son ouverture aux conseillers des OPACIF favorise les échanges de pratiques entre différents opérateurs :

- Comment repérer les expériences riches de compétences ?
- Faciliter la prise en compte des dispositifs de création d'activité
- Gestion des situations difficiles

Mais également, des actions liées à des partenariats opérationnels comme la participation de Fongecifs aux actions de formation de l'Agefiph pour l'accompagnement des travailleurs handicapés

**- Développement à l'échelon régional d'actions de formation ou d'actions d'animations** (ex ateliers d'échanges de pratiques) **CEP inter-opérateurs** financées par les conseils régionaux dans le cadre du SPRO ou porté par les Carif Oref, portant aussi bien sur le niveau 1 (le multi accueil par exemple) que sur les niveaux 2 (VAE et CEP) ou 3 (ingénierie de parcours, ingénierie financière) :

- Actions mises en place par le PRAO (Carif Auvergne Rhône-Alpes), le CARIF Espace-Compétences de PACA, ou le Carif de Corse
- Actions mises en place par les Régions Normandie, Grand Est, Bourgogne Franche-Comté, Occitanie, Aquitaine Cap métiers, etc... au titre du SPRO.

Si le volontarisme des opérateurs en matière de professionnalisation et de mutualisation est indéniable (propositions d'ouverture des actions aux autres réseaux que ce soit notamment par le FPSPP ou par Pôle emploi<sup>26</sup>), cette professionnalisation « croisée » mériterait peut-être, d'être mieux :

- Structurée, en s'appuyant sur un référentiel partagé de compétences liées aux activités menées sur l'intégralité des 3 niveaux par l'ensemble des conseillers CEP, transférable à l'ensemble des opérateurs existants ou à venir ;

<sup>26</sup> Proposition de Pôle emploi d'ouvrir à l'ensemble des opérateurs CEP l'accès à ses formations labellisées dispensées par l'Université Pôle emploi

- Concertée, en initiant un travail d'identification et de mutualisation de l'ensemble des actions de professionnalisation menées pour aboutir à la mise en place d'un inventaire des actions accessibles à tous les opérateurs répondant aux préconisations de professionnalisation issues des travaux de l'AFPA ;
- Pilotée nationalement pour assurer une mise en cohérence entre opérateurs et une articulation avec les actions d'animation des territoires par des Régions

### 1.3 L'opportunité d'une démarche Qualité de service du CEP

L'objectif d'homogénéisation de la qualité du service rendu sur l'ensemble du territoire est donc central. Il ouvre la réflexion sur la façon à assurer l'exigence d'une qualité partagée effective, garante de l'universalité de service pour l'utilisateur, indépendamment de l'opérateur délivrant le CEP et de son amélioration continue. Le 1<sup>er</sup> rapport sur la mise en œuvre du CPF et du CEP avait pointé la question et formulé une recommandation concernant la nécessité d'une instruction approfondie sur :

- *« l'opportunité de « certifier le CEP » en recensant et en pondérant les arguments en présence*
- *l'identification du périmètre et des conditions de mise en œuvre d'une certification »<sup>27</sup>*

Instruite dans le cadre de la Commission « Parcours professionnels » du CNEFOP au cours du second semestre 2016, cette question a fait l'objet d'un rapport<sup>28</sup> dans lequel le CNEFOP formule 5 recommandations parmi lesquelles celle d'encourager les opérateurs à s'engager dans une certification de services.

Cette approche, de nature à encourager la pleine intégration du référentiel de services du CEP dans les offres des opérateurs, rencontre un écho favorable de la part de ceux-ci mais également de la DGEFP sous réserve :

- que le référentiel soit travaillé en associant l'ensemble des opérateurs du CEP
- que la démarche s'inscrive dans les logiques d'engagements Qualité déjà en place lorsque c'est le cas,
- d'en laisser la pleine initiative à chaque opérateur.

A ces conditions, une démarche Qualité CEP est perçue comme un élément d'appui pour le management et la conduite du changement que les opérateurs du CEP sont en train d'opérer. En outre, une telle démarche « Qualité du CEP » peut favoriser le développement d'une culture commune et d'une cohérence nationale du CEP.

Aujourd'hui, les certifications déployées s'inscrivent surtout dans des logiques de management par la qualité (s'assurer que toute la chaîne qui conduit à la délivrance du CEP est organisée de manière à produire la qualité de service attendu) ce qui est tout à fait essentiel et doit être préservé. Cependant, elles ne portent pas sur le service (la qualité des services rendus correspondants au panier de services du CEP est-elle avérée). Il est donc essentiel d'engager une réflexion quadripartite pour définir ce qui doit être mesuré (organisation, moyens, résultats ...), tant au regard de la satisfaction du bénéficiaire que de l'utilité du service rendu, au cœur de l'enjeu du saut qualitatif.

<sup>27</sup> Recommandation [R10] : Instruire la question de la certification du CEP au sein du CNEFOP

<sup>28</sup> Rapport du CNEFOP « Faut-il certifier le conseil en évolution professionnelle ? » adopté en séance plénière du 13 décembre 2016

## 2. Un CEP qui se déploie mais reste méconnu du grand public

Si le nombre de bénéficiaires de CEP a doublé entre 2015 et 2016, cette progression, évidemment satisfaisante, ne doit pas masquer deux difficultés qui restent à dépasser :

- La nécessité d'améliorer sur le plan qualitatif les indicateurs de suivi du CEP
- la faible notoriété du CEP

### 2.1 Un CEP qui rencontre son public ?

#### a) Le public bénéficiaire : une montée en charge significative

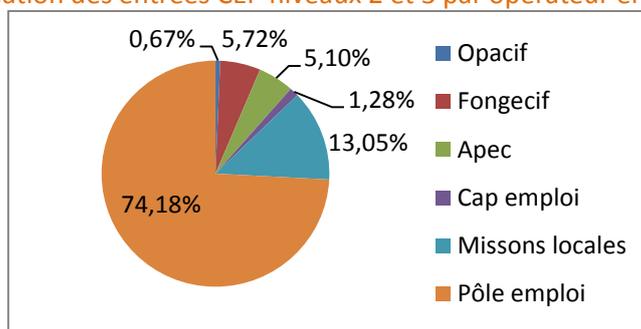
L'année 2016 est marquée par la livraison du tableau de bord de l'activité des opérateurs du CEP sur les niveaux 2 et 3. Cet outil est le résultat de travaux du groupe thématique quadripartite « Socle national des indicateurs CEP », animé par la DGEFP. Ce groupe a réalisé un important travail d'appropriation partagée des indicateurs, du dictionnaire de données et du contrat d'interface du CEP pour que chaque réseau soit en capacité de transmettre des données équivalentes. L'exercice a d'ailleurs obligé certains acteurs à revoir leur approche SI pour être en capacité de transmettre les données définies dans le tableau de bord du conseil en évolution professionnelle. Ce mouvement impliquera également des travaux de convergence de SI régionaux en ce qui concerne d'autres réseaux. Ce groupe national quadripartite permet par ailleurs d'accompagner dans la durée les réseaux afin de sécuriser la qualité des données transmises.

La mise en place d'un tableau de bord permettant de piloter la montée en charge du CEP passe par un important travail de mise en cohérence des systèmes d'information pilotés par la DGEFP dont la stabilisation technique des remontées des flux sur la plateforme de collecte de données CEP dédiée est prévue pour la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2017 pour l'ensemble des opérateurs.

Ce travail d'homogénéisation des périmètres a ainsi permis d'agrèger les données 2016 des différents opérateurs en levant toute ambiguïté sur le fait que celles-ci recouvrent bien une réalité de mise en œuvre du CEP au regard de leur propre offre de services.

Le suivi des réseaux, dans le cadre du pilotage des indicateurs, fait ainsi état de 1 541 544<sup>29</sup> bénéficiaires d'un CEP pour les niveaux 2 et 3 caractérisant une forte montée en charge du déploiement du CEP sur l'année 2016 (Rappel 2015 : 732 195 bénéficiaires).

#### Ventilation des entrées CEP niveaux 2 et 3 par opérateur en 2016<sup>30</sup>



Nb : L'ensemble des données transmises relèvent de la responsabilité de chaque opérateur dans le paramétrage de leur système d'information. Ainsi en dépit du travail d'homogénéisation des périmètres s'accordant sur le type et le niveau de services CEP rendus, la granularité de l'agrégation des services reste propre à chaque opérateur avec des clefs d'entrée qui peuvent être différentes. Il convient donc d'interpréter ces données avec prudence.

<sup>29</sup> Données DGEFP 2016 en cours de stabilisation au 17 mars 2017

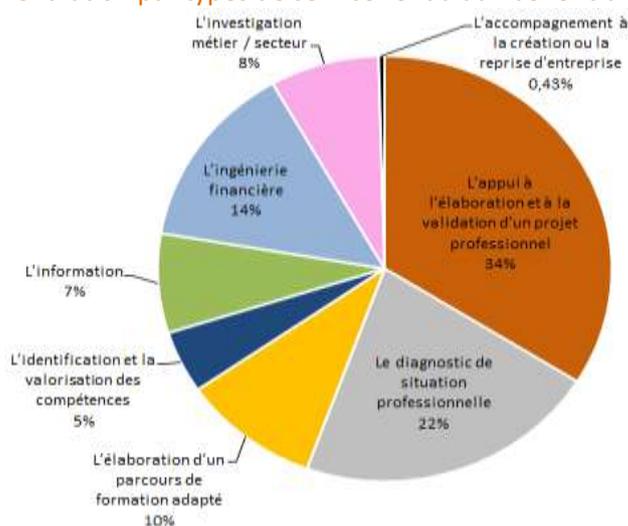
<sup>30</sup> Source : Données au 31/12/2016 issues de l'extranet DGEFP au 17 mars 2017 sauf pour Pôle emploi et les missions locales (données transmises en février 2017 par l'opérateur à partir de son SI)

Ainsi la très forte évolution du nombre de CEP entre 2015 et 2016 de Pôle emploi est-elle liée à la nature du périmètre retenu par l'opérateur pour identifier les services CEP : ensemble des services CEP délivrés par des conseillers formés. De fait en 2016, la totalité des conseillers et psychologues du travail étant formés au CEP, les prestations qu'ils délivrent entrent dans le périmètre des données remontées à la plate-forme nationale.

De même, pour les missions locales, la nature du périmètre retenu par l'opérateur pour identifier les services CEP est-elle basée sur les premiers accueils. Ceux-ci ayant diminué sur l'année 2016, une baisse mécanique des CEP est enregistrée entre 2015 et 2016 sur le réseau des missions locales

Abstraction faite du choix de périmètre de chaque opérateur, le dictionnaire de données et les précisions du contrat d'interface SI passé avec les 13 réseaux d'opérateurs nationaux permettent de définir des indicateurs traçant, de façon homogène, les services qualifiés d'équivalents à ceux prévus au cahier des charges du CEP en les classant par grandes typologies de services rendus aux bénéficiaires.

Ventilation par types de service rendu aux bénéficiaires<sup>31</sup>



Toutefois, si ces éléments quantitatifs répondent à un besoin de pilotage de la montée en charge, la réflexion engagée entre opérateurs pour s'accorder sur la définition du service CEP rendu conduit à une transformation de la façon d'appréhender les systèmes d'information en s'attachant à la modalité et à la capacité de tracer la personnalisation du service<sup>32</sup>.

La mise à disposition des données à l'ensemble des acteurs de la gouvernance régionale (région, services de l'Etat, CREFOP, COPAREF), devra en conséquence s'accompagner d'un travail pédagogique pour inscrire le pilotage dans une dimension qualitative plus que quantitative.

L'activité CEP de niveau 1 reste aujourd'hui toujours complexe à tracer, l'enjeu étant à ce niveau de recueillir des informations qui soient proportionnelles à un service rendu de façon anonyme auprès de l'ensemble des acteurs du SPRO. Au-delà du CEP lui-même, elle doit répondre aux besoins des régions de pouvoir apprécier l'activité de leur SPRO. A ce titre, il convient de clarifier « qui » et « comment » est donné suite à la recommandation [R8] du 1<sup>er</sup> rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CPF et du CEP<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> Source : extranet DGEFP analyse des données au 31/1/2017 pour la réunion indicateurs

<sup>32</sup> DGEFP-MISI : Spécifications techniques de la remontée d'information sur le conseil en évolution professionnelle 11/01/2017

<sup>33</sup> Recommandation [R8] : Relancer un chantier national, associant notamment les opérateurs et Régions, visant à définir des indicateurs de pilotage pour le niveau 1 du CEP

## **b) Un pilotage quantitatif qui doit devenir qualitatif**

Tout le monde s'accorde sur le fait que le pilotage quantitatif actuel du CEP n'est pas suffisant. Ainsi, Carine Chevrier a commenté la situation en ces termes : « Lors de la mise en place d'une nouvelle disposition, on a tendance à se rassurer en y associant un certain nombre de chiffres. Une telle approche est, certes, importante pour la visibilité de l'action publique. Cependant, le CEP n'est pas un dispositif mais un cadre de référence qui vient guider toutes les démarches d'évolution professionnelle, qui se traduisent ensuite dans des dispositifs portés par les opérateurs. C'est pourquoi il est difficile de comptabiliser un nombre de conseils en évolution professionnelle ».

Dans ce contexte, les contractualisations de l'Etat avec les opérateurs du CEP dans le cadre des dialogues de gestion sont des leviers importants pour accompagner les acteurs et le développement de leur activité dès lors que les indicateurs qualitatifs sont bien choisis. Les enjeux d'un pilotage qualitatif portent sur des dimensions traditionnellement non tracées dans les tableaux de bord :

- L'ingénierie de parcours : capacité à construire des parcours optimisés par la mobilisation de plusieurs outils/dispositifs et à construire des articulations entre plusieurs acteurs en toute transparence pour l'utilisateur
- Continuité de service entre opérateurs en ayant une entrée bénéficiaire et non opérateur, le CEP s'inscrivant dans le temps
- Satisfaction de l'utilisateur

Il sera par ailleurs intéressant de suivre la démarche évaluative que l'APEC va essayer de mener pour évaluer les économies générées par une approche préventive de la sécurisation des parcours professionnels.

**Des tels indicateurs qualitatifs sont notamment indispensables pour instruire la question du financement du développement du CEP qui doit être posée.** En effet, le CEP a permis de redéfinir l'offre de services structurante des opérateurs désignés pour le mettre en oeuvre et s'est inscrit, à ce titre, dans une logique de déploiement à iso ressources. Pour autant, lorsque sera objectivée l'augmentation souhaitée de la mobilisation du CEP, la question du financement des moyens nécessaires pour répondre à cette hausse des sollicitations devra être possible, dans le cadre des conventions d'objectifs et de moyens (COM) à venir que les différents opérateurs négocient avec l'Etat.

Pour l'heure, les opérateurs ont surtout cherché à augmenter leur capacité de réponse par une réflexion sur les organisations de travail et le développement d'une offre de services multimodale.

Cependant, certains opérateurs ont d'ores et déjà été conduits à étoffer leurs équipes, en accord avec la DGEFP. Le CEP implique également une augmentation du temps de travail des fonctions administratives et de coordination en appui pour absorber la complexité des situations traitées.

## Effectif contribuant à la délivrance du CEP en ETP en 2015 et 2016

	au 31/12/2015 en ETP*				au 31/12/2016 en ETP*			
	Niveau 1	Niveaux 2 et 3	Les 3 niveaux	Total	Niveau 1	Niveaux 2 et 3	Les 3 niveaux	Total
Réseaux FONGECIF/OPACIF**	172	106	193	471	176	117	208	501
APEC	22	195	—	217	27	204	—	231
CAP-EMPLOI***	28	124	488	640	36	146	530	712
Pôle emploi	15 151	—	15 848	30999	14395	—	16283	30678
Missions locales****	1 101	—	7645	8746	ND	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>16 468</b>	<b>418</b>	<b>24 167</b>	<b>41 053</b>	<b>14622</b>	<b>459</b>	<b>16996</b>	

\* ETP = Equivalent temps plein - \*\* Données sur 19 Fongecif-Opacif sur 21 - \*\*\* Données sur 65 opérateurs - les données correspondent à un nombre de conseillers mobilisables sur le CEP et non des ETP pour les Cap emploi - \*\*\*\* Données non transmises pour 2016

Ces chiffres à interpréter avec prudence au regard de l'intensité variable du service rendu, notamment au seul niveau 1 du CEP

Les données recouvrent l'ensemble des personnes délivrant directement le CEP, qu'elles soient salariées, mises à disposition quelle que soit leur ancienneté, titulaires d'un contrat aidé ou d'un contrat en alternance. Elles illustrent la diversité des organisations : conseillers intervenant sur les 3 niveaux ou sur certains niveaux seulement. La progression du nombre de conseillers dédiés au CEP, de l'ordre de 6 % en moyenne mais avec des écarts importants selon les réseaux, illustre, les données manquantes neutralisées, l'effort de réorganisation des opérateurs. La pression s'intensifie toutefois avec une augmentation de la taille des portefeuilles et une mobilisation plus importante de ressources en temps masqué.

Il apparaît dès lors nécessaire de concevoir et mettre en place, en sus des indicateurs quantitatifs installés :

- des indicateurs qualitatifs partagés pour réellement mesurer la profondeur du service rendu
- des indicateurs spécifiques propres à promouvoir le co-investissement et la mutualisation des investissements et des outils conçus.

Ainsi, si à ce stade la question du financement du développement du CEP paraît assurée sur les deux années à venir<sup>34</sup>, notamment par la prise en compte de cet enjeu par la DGEFP, certains réseaux se font d'ores et déjà l'écho d'une mise sous tension (missions locales, Fongecif). La question de l'adaptation des ressources des opérateurs et du modèle économique du CEP pour financer le développement quantitatif et qualitatif attendu est cependant posée : le cas des actifs occupés est à ce titre particulièrement illustratif.

### c) Les actifs occupés<sup>35</sup> : une cible centrale

La question de l'appréciation de la montée en charge du CEP ne peut se déconnecter de celle de l'esprit qui a conduit à sa création : un droit universel à un accompagnement personnalisé que tout actif peut mobiliser gratuitement en vue de favoriser l'évolution et la sécurisation de son parcours professionnel tout au long de la vie.

Or, un des enjeux majeurs du CEP est d'être effectivement accessible aux 25.8<sup>36</sup> millions d'actifs occupés qui souhaiteraient y recourir, et notamment à ceux d'entre eux qui chaque année connaissent une mobilité, subie ou choisie<sup>37</sup>.

<sup>34</sup> DGEFP – Audition CNEFOP CEP-CPF du 19/01/2017

<sup>35</sup> Au sens de l'INSEE, la population active occupée regroupe l'ensemble des personnes qui ont un emploi

<sup>36</sup> Tableaux de l'Economie Française – Insee Références Editions 2016 : 22,8 millions d'actifs salariés et 3 millions d'actifs non-salariés

<sup>37</sup> 26% de la population active occupée ont connu au cours des 12 derniers mois une transition, dont 8,8% qui enchaînent les contrats courts de différentes natures (CDD, intérim, multi-activité), 5,1% sortent d'une période de chômage et quelques 10% étaient en emploi stable mais ont souhaité en changer, selon l'Observatoire des trajectoires professionnelles, données mars 2017.

En effet, alors que les trajectoires des actifs sont de moins en moins linéaires, les changements de statuts (privé, public, indépendant) plus fréquents<sup>38</sup>, le nombre de personnes (50%) « occupant des métiers qui ne correspondent pas à leur spécialité de départ » de plus en plus important<sup>39</sup>, le CEP, doit effectivement être accessible aux actifs occupés.

De fait, les bénéficiaires interrogés témoignent du besoin qui était le leur de bénéficier d'un service qui puisse les aider à accompagner un souhait de mobilité parce que l'emploi occupé ne leur proposait plus les perspectives qu'ils attendaient ; Ce que confirme la hausse significative des sollicitations (notamment au travers de contacts mail et téléphoniques) et d'une évolution croissante des flux d'activité depuis la mise en œuvre du CEP chez les opérateurs en contact avec les actifs salariés (Fongecif-Opacif, APEC).

L'intérêt du CEP pour les actifs salariés est confirmé au niveau global, avec une progression de ceux-ci de près de 37 % sur l'année 2016, quand bien même la part relative des actifs salariés est minorée par la surreprésentation du public « demandeurs d'emploi ».

Ainsi, même si l'accompagnement de ce public en emploi est généralement moins intensif que pour le public « demandeurs d'emploi », et la frontière entre actifs occupés et demandeurs d'emploi souvent poreuse notamment en termes de modalités de prise en charge sur les territoires, la nécessité d'accompagner le développement des moyens dédiés à la mise en œuvre du CEP au bénéfice des actifs occupés (731 ETP dédiés) est manifeste». Le sujet concerne notamment les salariés dont la dégradation de l'état de santé risque d'avoir un impact sur son maintien en emploi.

#### **d) De nouvelles perspectives ouvertes : de la nécessité d'identifier les conseils en évolution professionnelle des indépendants et agents des fonctions publiques**

Dans ce contexte, il ne peut être affiché d'universalité du CEP si ce dernier ne couvre pas les agents des fonctions publiques et les indépendants.

S'agissant des agents des fonctions publiques, l'ordonnance n° 2017-53 du 19 janvier 2017 définit un droit à l'accompagnement personnalisé destiné à aider à élaborer et mettre en œuvre pour chaque agent public, à sa demande, son projet professionnel, notamment dans le cadre du CEP. Il s'appuie sur les conseillers carrière de la fonction publique.

Cette « non externalisation » du service de conseil propre au mode d'organisation de la fonction publique peut se comprendre au regard de l'enjeu des mobilités professionnelles au sein de la fonction publique dont la gestion RH repose sur des logiques de gestion statutaire et des pratiques très hétérogènes. Le CEP internalisé peut devenir un levier pour les mobilités internes, les conseillers carrière disposant d'une connaissance de l'ensemble de l'offre disponible, ouvrant ainsi des possibilités de réflexion plus large aux agents. Restera à permettre aux agents de ces fonctions publiques souhaitant travailler un projet de mobilité extérieure aux fonctions publiques à avoir des interlocuteurs du CEP indépendants de leur employeur et outillés pour les accompagner.

S'agissant des indépendants, le ou les réseaux en charge de les accompagner ne sont pas encore clairement désignés : il importe de clarifier cet aspect rapidement.

---

<sup>38</sup> D'après l'étude de Tavan, 37% des personnes aujourd'hui à la retraite ont changé de statut au moins une fois au cours de leur carrière « Public, privé, indépendant : des changements de statuts nombreux au fil des carrières », in l'emploi, nouveaux enjeux, éditions 2008, col. Insee Références, 2008

<sup>39</sup> Bernard GAZIER – Audition CEP-CPF du CNEFOP du 02/02/2017

### e) Le CEP reste méconnu du grand public

**Cependant, le CEP reste méconnu du grand public** : Les opérateurs constatent que les premiers contacts se nouent pour l'essentiel à l'occasion de situations nécessitant une réponse immédiate (situation de « crise » au travail, recherche de solution pour monter un projet, orientation par les OPCA avant d'accepter un financement CPF, orientation par des services RH d'entreprises qui ne peuvent apporter de réponse positive aux aspirations de leur salarié...).

Bien sûr, les campagnes de communication, à l'image de celle lancée nationalement par le FPSPP à l'automne 2016 (« J'OSE »)<sup>40</sup> et relayée sous différentes déclinaisons et supports dans les régions (Bus « CEP Tour » en région PACA, sites internet, flyers, etc...) ont permis d'initier une communication dédiée.

Cependant, il semble indispensable de relancer une ou des campagnes de communication valorisant une approche « services » facilitée par la formalisation du panier de services du CEP pour faire connaître au grand public les services concrets mis en œuvre dans le cadre du CEP.

Ces campagnes de communication devraient notamment cibler les entreprises et valoriser le lien étroit du CEP avec les entretiens professionnels en se calant sur la saisonnalité habituelle de ces derniers, au début de l'année civile.

Si les campagnes de communication souhaitées par tous sont mises en œuvre, la difficulté restera de parvenir à maîtriser l'inflation des sollicitations au regard des besoins dédiés pour y pourvoir.

## **2.2 Un Conseil tout au long de la vie, qui s'inscrit dans un paysage « qui fait système »**

« Dans une économie de l'aléa, l'accompagnement est une nécessité absolue »<sup>41</sup>. Encore faut-il que le service soit connu, accessible, qu'il réponde à la diversité des besoins et que les personnes soient convaincues de l'importance de prendre l'initiative d'une telle démarche.

Pour rendre effectif le droit à l'accompagnement du CEP, il est donc essentiel que la culture et les compétences en orientation soient développées et entretenues tout au long de la vie. Dans cette perspective, capitalisant sur le « parcours d'avenir » scolaire, le SPRO, le CEP, l'entretien professionnel, le Bilan de compétences et plus largement l'ensemble de l'offre d'accompagnement interne aux entreprises ou externe à ces dernières mais mobilisée par elles et présentes sur le marché, font système pour assurer cet accompagnement et entretenir les compétences, tout au long de la vie.

### a) Le CEP et l'entretien professionnel, doivent devenir des leviers mutuels de développement

Quand bien même les bénéficiaires n'identifient pas encore le CEP lui-même, il est indéniable que l'offre de services du CEP apporte une réponse jusque-là inexistante à une demande sociale forte, qu'elle soit liée à des logiques d'anticipation ou des situations subies.

Les bénéficiaires sont à la recherche d'un service qui puisse les accompagner sur de nombreuses problématiques : besoin d'être écouté, conseillé, d'avoir des réponses, des solutions, souvent dans l'immédiateté et en dehors du prisme de leur employeur.

---

<sup>40</sup> Recommandation [R11] : Mettre en œuvre un plan de communication sur le CEP associant ses différents opérateurs, et valorisant l'entrée par les services offerts par tous.

<sup>41</sup> Bernard Masingue – Audition CEP-CPF du CNEFOP du 02/02/2017

L'anonymat et l'inconditionnalité propre au premier niveau du CEP permet de nouer un contact et d'établir une relation de confiance, qui peut désormais aller au-delà d'une simple réponse technique à une demande d'information et s'inscrire dans un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets et des évolutions professionnels.

L'opérateur CEP doit pouvoir jouer le rôle « d'un tiers de confiance »<sup>42</sup> auprès des salariés qui peuvent ainsi trouver un espace d'écoute et d'expression neutre, pour aborder des questions qu'ils ne souhaitent pas partager avec leur employeur lors de l'entretien professionnel ou auprès duquel ils ne trouvent pas de réponse.

Ainsi, ce droit individuel est étroitement lié à l'entretien professionnel, qu'il peut aider à préparer ou à prolonger en tirant toutes les conséquences qui s'imposent<sup>43</sup>. Il permet d'ouvrir la réflexion des salariés sur leur évolution professionnelle, que la mobilité puisse s'inscrire dans l'entreprise mais également hors de celle-ci. Il est un temps de respiration et peut être, pour le salarié, l'opportunité de préparer cet entretien.

Le CEP ne peut, en revanche être un service de sous-traitance de l'entretien professionnel, désormais obligatoire tous les deux ans ni se substituer à la responsabilité de l'employeur.

Pour répondre à la demande potentielle d'appui RH externalisée des entreprises, le marché des prestations d'appui RH, de bilans ou d'accompagnements des restructurations est parfaitement à même de développer une offre commerciale répondant à ce besoin.

L'essentiel est que le conseil en évolution professionnelle reste le pivot de l'offre de service du service public de l'accompagnement des personnes tout au long de leur vie professionnelle, qui lui, « ne peut faire l'objet d'une marchandisation »<sup>44</sup>.

## **b) Une articulation qui se construit avec le bilan de compétences**

Le CEP pose naturellement la question de son articulation avec le bilan de compétences, et plus généralement les prestations existantes portant sur les services attendus par son cahier des charges (ex : accompagnement VAE, à la création d'entreprise etc.), qu'il soit mobilisé, ou non, dans le cadre d'un CEP<sup>45</sup>. S'agissant du Bilan de compétences, la loi Travail l'a rendu éligible au CPF. Ainsi, les inquiétudes qui pesaient sur son financement sont partiellement levées et son lien avec le CEP réaffirmé<sup>46</sup>. Reste à mieux expliciter leur lien. C'est l'objet d'une expérimentation engagée par les partenaires sociaux et dont les résultats sont imminents. Les éléments présentés ci-dessous concernant le bilan de compétence initie une réflexion plus générale à conduire sur l'ensemble du champ des prestations associées.

---

<sup>42</sup> Bertrand Lamberti - APEC- Audition CNEFOP CEP-CPF du 23/02/2017

<sup>43</sup> Pour preuve, le cahier des charges du CEP précise que ce dernier 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.**

<sup>44</sup> Audition au CNEFOP du Medef, de la CFDT, de FO et de la CGT

<sup>45</sup> Recommandation [R7] : Préciser l'articulation du bilan de compétences avec le CEP et élargir ses objectifs à la dimension d'orientation tout au long de la vie. A ce titre, préciser les conditions de son financement et notamment son éligibilité au CPF

<sup>46</sup> Article D.6323-8-1 du code du travail : « Le bilan de compétences peut notamment être effectué dans le cadre du conseil en évolution professionnelle [...]. A cet effet, le titulaire du compte est informé de la possibilité de s'adresser à un organisme de conseil en évolution professionnelle, préalablement à sa décision de mobiliser ses heures pour effectuer un bilan »

## **L'expérimentation engagée par les partenaires sociaux**

C'est dès 2015 qu'un groupe de travail paritaire a été chargé par le COPANEF de réfléchir à des évolutions du Bilan de compétences. Un premier rapport, en avril 2015, a proposé l'expérimentation engagée par le FPSPP qui a proposé aux OPACIF d'expérimenter une « modularisation » du bilan de compétences en tant que prestation associée au CEP. Cette expérimentation se termine fin juin et le rapport d'évaluation n'a pas encore été livré. Cependant, quelques enseignements, qui devront être confirmés, peuvent être mis en exergue.

### **En quoi les prestations expérimentées se distinguent-elles des bilans de compétences classiques ?**

Conçus comme des prestations distinctes et complémentaires, les bilans de compétences modularisés (BCM) se distinguent des bilans de compétences classiques (BC) en premier lieu par leur durée significativement plus courte et des conditions de mobilisation adaptées. Cependant, les outils et méthodes de travail restent « classiques » et le profil des bénéficiaires est identique. Les prestations expérimentées sont clairement individualisées et tiennent compte de la situation de la personne et de ses objectifs. Enfin, si l'expérimentation n'a pas permis d'aboutir à la modélisation d'une modularisation du bilan de compétences, elle a cependant permis de dégager des premières hypothèses en matière de typologies.

### **Articulation CEP et bilan de compétences modulaires**

Les BCM ont été mobilisés au niveau 2 du CEP. Mais bien qu'étant reconnue comme créatrice de valeur, l'articulation entre les deux dispositifs (CEP-BCM) ne s'est pas révélée toujours évidente pour les acteurs concernés. L'interaction opérationnelle entre eux est restée faible et concentrée sur l'amont de la prestation. En aval, le retour vers le conseiller CEP pour la poursuite de l'accompagnement, avec prise en compte des résultats du BCM, n'a pas été systématique. Enfin, l'outil « fiche de liaison » (prévu dans l'expérimentation pour l'articulation CEP-BCM) doit faire l'objet d'améliorations significatives.

### **Premiers enseignements de l'expérimentation**

Le bilan de compétences s'avère cohérent avec les finalités de la loi de 2014 et ses objectifs s'articulent nécessairement avec ceux du CEP. Le recours au bilan de compétences doit s'inscrire dans un parcours en lien avec le CEP dans une offre globale d'accompagnement de la personne qui vise à favoriser, pour chaque actif qui le souhaite, l'engagement dans un parcours sécurisé d'évolution professionnelle.

A cet effet, la médiation exercée par le conseiller CEP est de nature à préciser la demande et à prolonger les effets de la prestation. Mais cela nécessite de clarifier la répartition des rôles et des modes de coopération entre les acteurs qui doivent être articulés autour d'un objectif commun : appuyer les bénéficiaires dans leur capacité à objectiver et à opérer leurs propres choix, dans la perspective de sécuriser leur mise en mouvement. Cet objectif réaffirmé :

- exige de fonder l'engagement du bénéficiaire vers le bilan de compétences sur une analyse du besoin d'être accompagné (en termes d'objectifs et de modalités notamment) qu'il aura partagée avec le conseiller CEP et le prestataire de bilan.
- nécessite que le bénéficiaire soit informé des différentes modalités d'accompagnement possibles et éclairé sur les spécificités respectives du bilan de compétences et du CEP et leurs complémentarités.
- implique également une intervention renforcée des prestataires de bilan de compétences en matière de sensibilisation du bénéficiaire au rôle joué par le CEP en aval et en amont du Bilan de compétences.
- réinterroge de ce fait fortement l'enjeu d'harmonisation des pratiques au regard des indicateurs qualité qui doivent être redéfinis et des pratiques de « sélection » par les OPACIF des prestataires de bilan de compétences.

### **La réflexion en cours du groupe de travail du Copanef**

Cette réflexion, qui n'est pas encore finalisée, ambitionne de proposer des évolutions pour le BC qu'il soit engagé dans le cadre du CEP ou hors de tout accompagnement. Les premiers enseignements conduisent à retenir que le BC, s'il poursuit les mêmes finalités que le CEP, est essentiellement ponctuel alors que le Cep, lui, est itératif, mobilisable à souhait par un actif tout au long de sa vie professionnelle.

Cela donne au CEP une place essentielle, sinon centrale, dans le système d'orientation, de conseil et d'accompagnement des actifs et implique de construire des relations de coopération avec les prestataires de bilan (information, incitation, partage, ...) mais également d'organiser leurs rôles et leurs responsabilités.

Le bilan de compétences intervient comme une ressource supplémentaire mobilisable dans des situations spécifiques (incertitude forte, complexité des problématiques, approfondissement technique nécessaire, difficultés...) lorsque le niveau de profondeur de l'analyse nécessaire à la situation du bénéficiaire suppose plus de temps et des moyens appropriés.

Si la médiation du conseiller CEP est de nature à préciser la demande il s'avère que les notions d'autonomie et de maturité du projet de la personne sont peu opérationnelles et difficilement modélisables. Sur ce plan, la construction d'outils communs d'analyse visant une réelle personnalisation est un enjeu méthodologique important.

## B. Le CEP, futur pivot de la sécurisation de tous les parcours professionnels

Promouvant le développement de la capacité de chacun à intégrer l'ensemble des ressources permettant d'opérer des choix éclairés d'orientation professionnelle tout au long de la vie, le CEP doit renforcer **la capacité à développer le pouvoir d'agir des bénéficiaires** (1) et s'inscrire dans l'écosystème emploi – formation – travail – économie – entreprise pour transformer structurellement la façon d'appréhender l'accompagnement des transitions professionnelles, souhaitées ou contraintes, comme la gestion prévisionnelle des compétences (2).

### 1. Le CEP place l'individu au cœur du conseil

#### 1.1 Un accompagnement qui vise le développement du pouvoir d'agir de son bénéficiaire

« L'enjeu du CEP n'est pas un enjeu d'adéquation à des besoins immédiats, mais de construction d'un parcours, au-delà de l'adéquation à un poste immédiatement à pourvoir. Dans un contexte économique en transformation permanente, la mise en mouvement de chacun est une nécessité. Les étapes varient selon les personnes, mais l'estime de soi et la révélation des compétences existantes sont des préalables indispensables<sup>47</sup> ».

C'est pourquoi le CEP « contribue tout au long de la vie active de la personne à «améliorer la capacité [du bénéficiaire] à faire ses propres choix professionnels et à évoluer professionnellement»<sup>48</sup> pour lui permettre de mieux anticiper et d'agir face aux évolutions professionnelles le touchant, et ce tout au long de sa vie professionnelle. Ce faisant, il consacre la valorisation de l'initiative personnelle dans le processus de sécurisation du parcours et fait du développement de la capacité à faire des choix éclairés et à agir un enjeu en soi de l'accompagnement.

Or cet enjeu reste encore à investir pleinement par les opérateurs. Cela nécessite certainement au préalable de partager une définition de ce que « la capacité à faire des choix éclairés et à agir » recouvre, induit, et comment elle se caractérise, ce qui n'est pas encore suffisamment explicité. En effet, si les enjeux de postures et de diagnostics sont en cours d'identification (a), le repérage et les conditions de développement de cette capacité, qui devrait conduire le CEP à devenir chaque fois que c'est possible un accompagnement apprenant, ne sont pas encore investis (b).

#### a) De l'importance de la posture du conseiller en CEP et du diagnostic

La qualité de la posture du conseiller est essentielle pour respecter l'autonomie de choix de la personne, la prendre en compte dans sa singularité, mettre en œuvre une « alliance de travail » pour l'aider à intégrer progressivement l'ensemble des ressources nécessaires à son projet et à construire une stratégie ajustée pour le mener à bien. Elle est la garante d'une approche non-prescriptive et dynamique, personnalisée, continue, itérative, qui aide la personne à expliciter sa demande, l'outiller et y trouver une réponse adéquate.

<sup>47</sup> Philippe DEBRUYNE, Audition du COPANEF du 26/01/2017

<sup>48</sup> Cahier des charges du conseil en évolution professionnelle – Arrêté du 16 juillet 2014

C'est un bouleversement de nombre de pratiques qui est ainsi induit : « La mise en place d'un droit et d'un dispositif comme le CEP ne peut être assimilée à l'application de décisions et de prescriptions, et le travail des conseillers ne peut être pensé, ni comme l'application de procédures prédéfinies, ni comme la mobilisation à l'identique de compétences professionnelles déjà construites et disponibles »<sup>49</sup>.

Dans ce contexte, la question de l'autonomie est d'abord abordée par le biais du diagnostic situationnel, qui permet notamment d'apprécier la « capacité » des personnes car « toutes (...) ne peuvent être aidées de la même façon » et il importe de « s'intéresser non pas à la liberté formelle des personnes mais à leur liberté réelle »<sup>50</sup>. Evaluer le degré d'autonomie et caractériser les modalités d'apprentissage de la personne pour permettre d'ajuster l'offre et la pratique sont donc centraux dans la construction des services des opérateurs ; lesquels sont invités à contribuer à développer la capacité à agir de la personne en l'accompagnant dans la conception et la mise en œuvre de son projet.

Les opérateurs s'appuient sur divers outils d'aide au diagnostic « maison » pour cerner les caractéristiques de la personne, y compris les éventuels freins périphériques à l'emploi (santé, handicap, mobilité...) et les critères d'employabilité « a priori » (qualification, expérience,...) : outils du guide méthodologique de l'orientation (GMO) de Pôle Emploi, diagnostic qu'il est possible de pré-remplir en ligne et qui sera complété lors de l'entretien avec le conseiller CEP au Fongecif Ile de France, diagnostic de situation à l'APEC, « brique diagnostic initial » dans le système I-Milo des missions locales...

Cependant, on sait que les caractéristiques des personnes ne peuvent, à elles seules, suffire à établir leur degré d'autonomie pour faire face à la situation qui est la leur, aux difficultés qu'elles rencontrent, aux questions qu'elles se posent et qui les ont conduites à recourir à un conseil en évolution professionnelle : l'échange direct avec la personne permet au conseiller d'apprécier l'aide et le service dont elle a besoin, en faisant avec elle le diagnostic et l'analyse de sa situation, ses ressources et ses attentes.

Privilégiant le face à face, le diagnostic peut ainsi être établi lors d'un premier entretien (Pôle emploi) ou au travers d'entretiens en « entonnoir » (Fongecif, Apec, Missions locales). L'introduction du collectif dans ces périodes d'analyse peut également être de nature à ouvrir les possibilités au-delà de la seule lecture du conseiller. Il gagnerait à être développé. Mais au-delà de l'état des lieux initial, **c'est bien la capacité du conseiller à ajuster de manière continue et itérative, avec la personne, le diagnostic, pour ouvrir le champ des possibles qui constitue une clef de la réussite d'un diagnostic, tout comme la capacité à pouvoir, en fin de CEP, apprécier le chemin parcouru.**

La posture du conseiller est donc essentielle.

Dans cette perspective, clarifiée, il faut insister sur le fait que si les importants investissements des opérateurs pour mettre à disposition des outils en auto-délivrance, de services ou d'information ciblée voire personnalisée, sont essentiels, tant pour permettre de concentrer l'accompagnement sur le public qui en a le plus besoin, que pour compléter un accompagnement en CEP, ces outils ne suffisent pas pour travailler spécifiquement au développement de la capacité à faire des choix éclairés et à agir des personnes.

Alors, dans la perspective de concrétiser l'enjeu du CEP, il paraît important de tirer les conséquences du fait que la capacité à faire des choix éclairés et à agir est une compétence à développer.

---

<sup>49</sup> Patrick Mayen – Le conseil en évolution professionnelle – Editions Raisons et Passions 2<sup>ème</sup> trimestre 2015

<sup>50</sup> Bernard GAZIER, Audition du CNEFOP du 02/02/2017, mobilisant Armatya SEN

## **b) Le CEP, est un processus d'appui qui peut avoir une dimension apprenante**

Au risque de se répéter, le CEP doit contribuer à aider chacun à améliorer sa capacité à analyser sa situation et à formaliser son projet, en lien avec son environnement social et professionnel, ainsi qu'à repérer, expliciter et verbaliser ses compétences. Cet appui réflexif, proposé au bénéficiaire sur son expérience passée et projetée constitue un facteur clé de la capacité à agir, vise à outiller les personnes pour qu'elles parviennent à penser leur évolution professionnelle.

Or ces objectifs peuvent s'apparenter aux objectifs pédagogiques travaillés dans le cadre des compétences transversales que nombre de certificateurs ont travaillé ces dernières années comme en témoignent notamment les récents travaux de l'AEFA<sup>51</sup> ou de France stratégie<sup>52</sup>. Or, parmi ces compétences transversales, un certain nombre d'entre elles servent directement cette capacité à s'orienter dans une phase de transition professionnelle. Ce sont :

- « Communiquer à l'oral, notamment dans le monde professionnel,
- « Communiquer à l'écrit dans le monde professionnel,
- « Utiliser les outils numériques et l'informatique,
- « Gérer des informations
- « S'organiser dans son activité professionnelle,
- « Apprendre et se former tout au long de la vie,
- « Construire son parcours professionnel ».

Ainsi ces compétences, désormais bien structurées en termes d'ingénierie de certification et de formation, peuvent être explorées, travaillées, renforcées en formation. C'est un outil de plus mobilisable par le CEP. En outre, cela signifie qu'en terme de méthode, les certificateurs qui développent ces référentiels pourraient peut-être partager dans le cadre de démarches de professionnalisation avec les conseillers en évolution professionnelle, leurs expertises et savoirs faire sur le repérage et l'acquisition de ces compétences spécifiques.

Appliqué à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet, l'accompagnement pourrait devenir apprenant autant que possible, et le bénéficiaire davantage acteur de sa transition par l'apprentissage et l'exercice d'une capacité à agir, à circonscrire et entreprendre les actions nécessaires à son projet, à se saisir des opportunités, dans le contexte qui est le sien.

**En effet, c'est en aidant la personne à faire ce qu'elle a à faire pour son propre projet, que le conseil en évolution professionnelle peut lui permettre par la même occasion de faire des apprentissages qui pourront lui servir par la suite pour identifier, selon les « moments » de sa vie professionnelle, si elle a à nouveau besoin de recourir à ce service ou si elle peut conduire seule son travail d'orientation sur son parcours et son évolution professionnelle.**

---

<sup>51</sup> Evaluer les compétences transversales, Guide AEFA, Erasmus +, décembre 2016

<sup>52</sup> Cf. le rapport de France Stratégie sur « Compétences transférables et transversales », d'avril 2017, extrait page 42 : « La création et la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle accordent une place centrale à l'identification des compétences détenues par les individus pour favoriser leurs mobilités professionnelles et la sécurisation de leurs parcours. L'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au CEP (version consolidée au 14 septembre 2016) précise que **le conseil personnalisé doit permettre au bénéficiaire « 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) (...), et d'identifier les emplois correspondant aux compétences dont il dispose ou qu'il serait susceptible d'occuper en complétant ses compétences ». On le perçoit à travers cette définition, le CEP repose sur une démarche de la personne qui s'engage dans le processus et donc sur sa relative autonomie dans l'identification de ses compétences. **Au-delà du repérage des compétences détenues, il s'agit de savoir également les mobiliser pour élaborer un projet professionnel. Le conseiller CEP peut intervenir en appui dans cette démarche, les outils de repérage et de formalisation des compétences transférables fournissent ainsi des informations qualifiées pour répondre à cet objectif ».**

**En d'autres termes, pour reprendre l'analyse de Patrick Mayen, le CEP doit conduire la personne à savoir « analyser les tenants et aboutissants de son évolution professionnelle, pour analyser sa situation et en tirer des conclusions et des conséquences pratiques, des décisions d'action et leur mise en œuvre »<sup>53</sup>.** L'acquisition de ces capacités ne s'opère pas, en effet, sans un travail simultané sur les opportunités et possibilités que présente l'environnement, ou qu'il s'agit de faire émerger, sur les éléments de l'environnement qu'il peut s'agir de modifier ou de faire évoluer, avec l'aide du conseiller.

Concrètement, cela induirait que le conseiller CEP veille à ce que sa pratique d'accompagnement permette, autant que possible à la personne de s'approprier l'ensemble des informations et des services proposés et de conscientiser les acquisitions qu'elle réalise, pour être en capacité de les réutiliser dans d'autres situations, d'autres contextes, au besoin en réinterrogeant le diagnostic ou l'analyse partagée de la situation, à l'aune du chemin parcouru.

En effet, la capacité à faire des choix éclairés et à agir s'éprouve « en situation » et « ne s'apprend pas d'un point de vue disciplinaire : c'est la confrontation avec l'autre qui crée cette capacité d'autonomie. C'est parce que la personne peut échanger avec son voisin, c'est parce que son voisin n'a pas la même compétence que lui que l'autonomie peut prendre forme<sup>54</sup>».

Ainsi, pour éprouver et développer cette capacité, les « collectifs de pairs » dans l'accompagnement du CEP, que développent certains opérateurs (Fongecif Ile de France, accompagnement Garantie jeunes des missions locales ou AIJ de Pôle emploi), devraient certainement être développés.

De même, les outils numériques d'accompagnement à l'évolution professionnelle pourraient être plus systématiquement proposés comme des MOOCs ou formations à distance permettant non seulement d'accéder à un service ou une information mais de développer la ou les compétences associées, évaluées en amont et en aval.

Enfin, l'évaluation des progrès réalisés à certaines étapes clés de l'accompagnement pourrait être développée notamment dans la perspective de venir enrichir le portefeuille de compétences de la personne.

Ce faisant c'est dans « l'employabilité de long terme » ou de « performance » des personnes que le CEP investit, au service de la sécurisation des parcours : cette capacité des individus à envisager leur avenir, à réorganiser leurs compétences, et enfin à en acquérir de nouvelles<sup>55</sup>.

## **1.2 Les services numériques, entre risque et opportunité**

### **a) L'opportunité ouverte par les services livrés sur le portail du CPA**

Le 1<sup>er</sup> rapport du CNEFOP sur la mise en œuvre du CPF et du CEP avait fait le constat de la nécessité de créer un site internet national dédié au CEP. Cependant, la création du compte personnel d'activité (CPA) par la Loi du 8 août 2016 s'est traduite, début janvier 2017, par l'ouverture d'un portail public qui offre notamment un premier niveau d'informations et de services en matière d'orientation.

---

<sup>53</sup> Patrick MAYEN – op cit

<sup>54</sup> Laurence MARTIN, Audition de l'APP du 02/02/2017

<sup>55</sup> « Former les accompagnateurs en transitions professionnelles pour structurer l'accompagnement des transitions professionnelles dont les marchés du travail européens ont besoin », par MM Frédéric Bruggeman, Bernard Gazier et Eric Régnier, Contribution au Projet Skilt, Commission Européenne, novembre 2014

Toutefois, le site du CPA ne fait pas de liens explicites avec le CEP et ses réseaux. Les usages possibles des informations saisies dans les pages personnelles, les modalités de capitalisation des informations et acquis d'expérience identifiés à l'occasion d'un CEP par exemple, ne sont pas travaillés.

C'est pourquoi il semble indispensable de développer des pages dédiées au CEP, co-construites avec les opérateurs du CEP, offrant des services explicitement associés au CEP<sup>56</sup>, pensés en complémentarité de ce que proposent les opérateurs, en plus d'être un point d'entrée pour prendre contact avec un opérateur CEP. Il semble notamment important d'explicitier le fait que les services livrés dans le cadre du portail du CPA correspondent au moins pour partie au « **passport orientation, formation, compétences** » annoncé par le code du travail<sup>57</sup> enrichi des traces et acquis d'un accompagnement CEP.

Cet outil, dès qu'il sera doté d'un « porte-documents » personnel, sera en effet particulièrement important pour clarifier le fait que c'est à la personne de décider d'informer ou non son conseiller CEP des démarches précédemment réalisées, pour lui permettre de reprendre le fil du travail engagé ou au contraire repartir d'une page blanche, si c'est son choix.

Dans tous les cas, ces pages web dédiées au CEP permettraient de lui donner la visibilité nationale recherchée tout en renforçant les services en ligne en matière de conseil en évolution professionnelle, renvoyant ensuite sur les sites nationaux des opérateurs pour aller plus loin, en cohérence notamment chaque fois que ce sera le cas, avec l'accompagnement individuel mis en œuvre.

Par ailleurs, le CPA introduit la notion d'accompagnement global dont il reste à définir la nature, le périmètre ainsi que les acteurs, ce qui permettra en outre de clarifier son articulation avec le CEP<sup>58</sup>.

**Ainsi, le site national du CPA peut constituer un levier de développement du CEP, dès que les différents droits auxquels le CPA permet d'accéder seront mieux identifiés.**

## **b) Le nécessaire développement de l'offre digitale**

De fait, le développement de l'offre digitale est perçue par les opérateurs du CEP comme un incontournable dans leur offre de services. Elle offre, grâce aux algorithmes développés, une puissance de recherche et de mise à disposition immédiate et en tous lieux d'informations sans commune mesure avec les outils traditionnels. L'année 2016 se caractérise par un effort conséquent des opérateurs CEP sur les outils du numérique.

### L'emploi Store de Pôle emploi

Lancé début juillet 2015 par Pôle emploi, l'Emploi store est un portail donnant un libre accès à des services digitaux proposés par tous les acteurs de l'emploi et de la formation, qu'ils soient publics ou privés, en accès internet classique ou sur application mobile : coaching, e-learning, moteur de recherches, quiz, réseaux sociaux, simulateurs ou simple service d'information, l'emploi store centralise plus de 250 sites, notés et commentés par les utilisateurs pour améliorer la recherche d'emploi, affiner le projet professionnel, mieux connaître le marché du travail...

<sup>56</sup> Dont la galaxie des métiers, le test de positionnement et les pages de passeport personnel déjà livrés

<sup>57</sup> Article L6323-8 du code du travail relatif à la création d'un passeport d'orientation, de formation et de compétences qui recense les formations et les qualifications suivies dans le cadre de la formation initiale et continue ainsi que les acquis de l'expérience professionnelle

<sup>58</sup> « Le titulaire du compte personnel d'activité a droit à un accompagnement global et personnalisé destiné à l'aider à exercer ses droits pour la mise en œuvre de son projet professionnel. Cet accompagnement est fourni notamment dans le cadre du conseil en évolution professionnelle », Article L.5151-1 du code du travail

Reste qu'il semble indispensable, pour accompagner le développement de ces services, de maintenir une vigilance collective afin :

- de garantir la **complémentarité assumée et travaillée de ces derniers avec l'accompagnement** proposé par les réseaux mobilisables ; ces outils numériques doivent faciliter l'accompagnement en présentiel ou à distance autant que permettre aux personnes les plus autonomes de travailler leur projet. Les conseillers doivent être formés à en connaître l'ensemble des fonctionnalités non seulement pour venir en appui des personnes qui le souhaiteront mais aussi comme levier de dynamisation du conseil ;
- d'organiser la mutualisation des principaux outils dans des conditions adaptées aux différents publics cibles : en effet, ces outils numériques demandent des investissements importants qu'il convient de mutualiser d'autant qu'il est par ailleurs essentiel que leur développement poursuivent notamment l'objectif d'accompagner les personnes les moins autonomes ou rencontrant des freins, quels qu'ils soient... ;
- de veiller à ce que les opérateurs du CEP qui proposent une offre de service essentiellement en ligne, développent les partenariats nécessaires pour permettre aux personnes qu'ils suivent et qui le souhaiteraient de bénéficier d'un CEP en présentiel.

## **2. Le CEP, ensemblier des dispositifs EFOP utiles aux besoins de la personne**

### **2.1 L'ancrage du CEP dans le SPRO, une opportunité pour tous**

#### **a) Le développement coordonné des accueils**

L'animation des SPRO est encore en construction avec un impact de la réforme territoriale qui conduit à des inégalités de mise en œuvre sur les territoires. Or la capacité du SPRO à mobiliser et coordonner l'ensemble des acteurs, qu'ils soient ou non opérateurs du CEP, mais partageant une culture commune du SPRO et un ancrage territorial, est fondamental pour assurer le plein déploiement, dans la durée, du CEP.

De fait, les travaux visant à « installer une véritable conduite de projet pour l'élaboration et la mutualisation des outils d'intérêt général du niveau 1 du CEP et du SPRO »<sup>59</sup> n'en sont qu'à leurs prémices, les régions partageant une analyse commune des problématiques sur lesquelles elles entendent renforcer leur action.

Si cette situation ne fait nullement obstacle au déploiement du CEP, elle est de nature à en limiter l'essor territorial. En effet, en l'absence de coordination recherchée entre SPRO et CEP, les uns et les autres ne mobilisent peut être pas aussi bien qu'attendu l'expertise disponible sur le territoire, ce dont sont garantes les régions « chef d'orchestre » du SPRO. La façon dont elles appréhendent l'animation est donc déterminante pour la structuration de l'ensemble des ressources du territoire au service du SPRO.

#### **Une illustration d'actions mises en œuvre dans le cadre du SPRO du Languedoc-Roussillon**

-La dynamique d'animation régionale repose sur une longue tradition du partenariat dans la Région Languedoc-Roussillon. S'appuyant sur une charte régionale du SPRO signée en 2015, le COPIL régional SPRO anime 15 Comités de Coordination Territoriaux SPRO (bassins d'emploi) à destination des conseillers de l'ensemble des opérateurs dont les Fongecif, les OPACIF et l'APEC qui y ont été intégrés. La Région a créé un extranet SPRO (GECCO) à destination de l'ensemble des conseillers des opérateurs avec mise en ligne d'informations, calendriers partagés, calendriers de toutes les manifestations régionales, diffusion des comptes-rendus de réunion,...et en partenariat avec les opérateurs du SPRO un site internet « meformerenregion.fr » proposant un 1<sup>er</sup> niveau d'information.

<sup>59</sup> Recommandation [R5] du rapport CNEFOP 2015 sur la mise en œuvre du CPF et du CEP

Elle a par ailleurs développé un programme de formation inter-opérateurs à destination des conseillers : métiers de conseillers, illettrisme, handicap,... Cette animation a dynamisé les parteranariats existants avec la signature d'une convention entre Fongecif, APEC, Uniformation, Unifaf, Afdas, FAF-TT pour organiser leur collaboration sur le 1<sup>er</sup> niveau du CEP.

De l'animation régionale SPRO sont nées diverses actions tel un document diffusé à l'ensemble des opérateurs du SPRO sur l'orientation des publics pour les niveaux 2 et 3 du CEP ou encore la possibilité pour tous les conseillers de l'ensemble des opérateurs CEP

La mise en œuvre dans les SPRO d'accueils personnalisés permettant à l'utilisateur d'accéder à des informations fiables, actualisées et personnalisées et d'identifier les démarches ainsi que les interlocuteurs les plus pertinents pour engager une réflexion d'orientation ou d'évolution professionnelle est nécessaire pour étendre le potentiel d'accueil, indispensable pour une plus grande proximité.

Au-delà des enjeux de coordination, la réussite du niveau 1 au sein des SPRO suppose donc une montée en gamme de l'ensemble des acteurs du SPRO, hors opérateur CEP, délivrant un service CEP de niveau 1.

La mise en visibilité du « panier de services CEP » pour le bénéficiaire devrait, dès lors, être de nature à clarifier les rôles de chacun sur les territoires et distinguer les acteurs de niveau 1, des opérateurs du CEP délivrant les niveaux 2 et 3, dont le nombre reste aujourd'hui limité aux 5 réseaux d'opérateurs fixés par la loi.

#### **b) Le défi de la qualité de l'information délivrée**

La démultiplication des relais d'information ne doit pas se faire au détriment de la qualité de l'information et générer une forme de dilution. Au-delà des sites nationaux<sup>60</sup>, l'enjeu de la qualité de l'information délivrée est directement lié à la capacité à mutualiser une information de nature à éclairer les enjeux économiques des territoires et à fournir des données exploitables sur le champ EFOP tant par les professionnels que par les usagers.

Elle suppose donc une double logique de mise à disposition d'informations appropriables de diverses natures :

- Au niveau des professionnels : les réseaux ont à leur disposition de nombreux portails et outils. Au-delà, du nombre et de l'hétérogénéité de la qualité et de la fiabilité de l'information, un des enjeux, qui relève de la responsabilité directe de chaque opérateur, est de s'assurer que les conseillers aient connaissance et accès à cette information. Cette question peut être particulièrement prégnante dans les réseaux peu verticalisés alors qu'elle est un ressort important de la qualité du service délivré.
- Au niveau des usagers : la mise à disposition de données socio-économiques pertinentes au regard des enjeux économiques du bassin d'emploi, d'informations sur l'offre de formation, les ressources et acteurs mobilisables doit dépasser le simple fond documentaire au profit d'outils d'aide à la décision qui, sans laisser la personne seule livrer à elle-même, développent sa prise d'initiative.

<sup>60</sup> Site du réseau des Carif-Oref pour rechercher une formation, outil du FPSPP pour identifier l'OPCA recherché, Emploi store

## 2.2 Le CEP, ensemble des dispositifs des politiques publiques de l'emploi, de l'orientation et de la formation de son territoire

Le déploiement du CEP fait l'objet d'animations nationale et régionale à renforcer (a). Celles-ci permettront d'accompagner la nécessaire mise en réseau des acteurs du CEP (dans un premier cercle) et de l'ensemble des opérateurs du champ EFOP (dans un second cercle), pour mieux mobiliser le « champ des possibles » ce qui, pour partie, peut se faire « du national » (b) mais pour l'essentiel sera affaire de dynamique territoriale des acteurs de la région (c).

### a) Le nécessaire renforcement de la coordination des animations nationale et régionale

Compte tenu des enjeux induits par le déploiement du CEP, l'articulation entre le pilotage du niveau 1 du CEP, commun au SPRO, et des niveaux 2 et 3 pose globalement la question de l'articulation entre les enjeux nationaux et les enjeux régionaux.

Au-delà du contexte de fusion dans certaines régions ayant pu freiner les dynamiques d'animation coordonnées avec l'ARF, désormais dénommée « Régions de France », deux éléments ressortent particulièrement qui rendent toujours d'actualité la recommandation [R14] du rapport CNEFOP 2015 sur la mise en œuvre du CPF et du CEP<sup>61</sup> :

- La difficulté à inscrire les orientations nationales dans les mises en œuvre locale. « La notion d'horizontalité des acteurs, de la souplesse, de la coordination locale est essentielle. [...] Il ne faut pas que la verticalité ne l'emporte sur l'horizontalité »<sup>62</sup>
- L'absence de données de suivi de la mise en œuvre du CEP qui fait écho à un pilotage ressenti comme très centralisé et sans articulation avec les CREFOP

L'animation nationale des opérateurs du CEP est pilotée par la DGEFP, en présence des Régions et des partenaires sociaux, donc dans une configuration quadripartite. La difficulté des Régions à assurer leur présence au sein de ce groupe, au 1<sup>er</sup> semestre 2016, dans un contexte de fusion et de renouvellement post-électoral, a conduit à la suspension des travaux de ce groupe. Par ailleurs, il n'y a pas encore (voir plus haut la question des disparités territoriales) d'animation coordonnée des régions entre elles, au sein de « Régions de France ». La désignation – en cours - d'un chef de file en charge de cette animation coordonnée pour les Régions pourrait aider à y parvenir.

Ces espaces d'animation réactivés, il sera important de vérifier que leurs travaux respectifs sont coordonnés et se complètent tant dans l'identification des difficultés rencontrées, que dans leur capacité à diffuser au sein de chaque réseau les avancées, retours d'expérience, recommandations et autres bonnes pratiques identifiées en région comme au national, notamment au regard du défi posé par le niveau 3 du CEP.

### b) Le défi posé par l'ingénierie de parcours du CEP

L'ambition posée par le CEP est grande : elle implique des opérateurs non seulement qu'ils développent leur expertise et capacité d'accompagnement en matière **d'ingénierie de formation** mais au delà, qu'ils développent leur capacité à accompagner la mise en oeuvre d'une stratégie d'insertion sur la durée, en capitalisant sur chaque étape d'expérience, formation etc.

---

<sup>61</sup> Recommandation [R14] Poursuivre le soutien aux opérateurs en combinant plus harmonieusement l'animation de niveau national et celle confiée aux Régions par la loi

<sup>62</sup> François Bonneau – Audition CNEFOP des Régions de France du 22/02/2017

S'agissant de **l'ingénierie financière**, le rapport de l'IGAS sur la formation des demandeurs d'emploi<sup>63</sup> l'a fortement dénoncé : l'accès à la formation des demandeurs d'emploi est aujourd'hui un véritable « parcours du combattant » en termes administratifs et financiers. Le CEP est aussi une réponse à ce constat, qui demande aux conseillers en évolution professionnelle d'être en capacité de faire l'ingénierie financière de tout parcours de formation, quel(s) que soi(en)t le(s) dispositif(s) et le(s) financeur(s) mobilisé(s)<sup>64</sup>.

Cependant, pour progresser réellement, au-delà des fonctionnalités techniques qui seront évoquées dans la partie sur le CPF, les opérateurs du CEP continuent d'attendre la mise en place des cadres collectifs régionaux attendus par le cahier des charges du CEP pour faciliter cette ingénierie fine au plus près des territoires.

Plus encore, s'agissant de **l'ingénierie de parcours**, le CEP tout particulièrement doit permettre de mobiliser de façon pertinente l'ensemble des dispositifs et acteurs utiles à la mise en œuvre du projet lui-même ou au financement de celui-ci. Il doit en outre, systématiquement, capitaliser sur l'ensemble de expériences professionnelles, mesures, ateliers, évaluations, dans une logique de parcours, tant que la personne estime avoir besoin de cet accompagnement vers un emploi durable. La plus-value attendue du CEP tient en la capacité de ses opérateurs à gérer cette complexité.

C'est dans ce contexte que le CNEFOP a mis au programme de travail 2017 de la commission « Parcours professionnels », la valorisation de la « boîte à outils » du CEP (prestations, financements, acteurs partenaires etc.) mobilisable afin de recenser ces différents dispositifs, identifier les situations auxquelles ils répondent, que ce soit en termes d'insertion, de construction de projet ou de formation et sécuriser que tous les opérateurs du CEP aient une vision partagée du « champ des possibles » théorique.

Ce recensement livré, l'essentiel se jouera sur les territoires, selon la capacité des acteurs à initier et contribuer à une stratégie territoriale de sécurisation des parcours.

### **c) Le renouveau attendu des partenariats opérationnels, au service de l'intelligence territoriale**

Les opérateurs du CEP doivent sécuriser cette capacité à mobiliser l'ensemble des dispositifs et plus largement des « énergies » disponibles sur le territoire. Chaque opérateur doit s'inscrire dans une dynamique et contribuer à la coopération des acteurs du champ EFOP, avoir établi des modalités de mobilisation ponctuelles ou plus pérennes, permettant au référent de parcours de contribuer au mieux à la sécurisation des parcours des personnes qu'il conseille. Ainsi, chaque conseiller en évolution professionnelle pourra plus facilement connaître ses modalités de mobilisation et être au clair sur son rôle de référent de parcours de plus ou moins long terme.

Ainsi, le CEP appelle au renforcement des articulations opérationnelles avec les autres acteurs du territoire, qu'ils soient, ou non, opérateurs du CEP, dès lors qu'ils contribuent à la sécurisation des parcours.

Ce faisant, le CEP aura développé ce « troisième bloc, le moins connu jusqu'à présent » de l'accompagnement qui consiste à « créer et entretenir un réseau au sein des structures partenaires », afin d'être en capacité « d'analyser les caractéristiques de son territoire et identifier les acteurs professionnels pertinents, créer et maintenir des contacts avec les entreprises, avec les administrations, et les services publics »<sup>65</sup>, bref l'ensemble des professionnels contribuant à la sécurisation des transitions professionnelles.

---

<sup>63</sup> Inspection générale des affaires sociales, RM2013-150P, « Evaluation partenariale de la politique de formation professionnelle des demandeurs d'emploi », septembre 2013

<sup>64</sup> L.6323-23, 2<sup>ème</sup> alinéa, obligation à laquelle fait également échos le niveau 3 du CEP

<sup>65</sup> Sécuriser les parcours professionnels, initiatives et responsabilités, coordonné par Bernard Gazier et Carole Tuchsirer, Liaisons sociales aout 2015, p. 145

De fait, on observe déjà, sous l'impulsion de la mise en œuvre du CEP, de nouvelles dynamiques partenariales.

#### Des coopérations partenariales qui se créent sur les territoires autour du CEP

Partenariat créé entre l'AFDAS et le FAF-TT à l'occasion de l'EURO 2016 pour orienter vers le Fongecif les personnes ayant travaillé sur l'EURO en capitalisant sur cette expérience pour les accompagner dans l'élaboration de leur projet en les informant sur les métiers qui recrutent. Cette action s'appuie par ailleurs sur un partenariat avec les OPCA qui ont identifié des besoins récurrents dans le cadre du plan 500 000.

Partenariat entre le Fongecif Rhône-Alpes et le FAFIH visant à travailler l'articulation CEP/Politique RH et GPEC d'entreprises, tout en permettant aux bénéficiaires de pouvoir bénéficier d'un financement de leur formation notamment au titre du CIF CDD pour lesquels les critères d'accès ont été assouplis.

Co-construction avec l'appui du Conseil régional de Centre Val de Loire, de la Direccte et du COPAREF d'une réponse à un appel à projet FPSPP, pour la première fois commune à l'ensemble des opérateurs du CEP dans une approche collaborative très large pour associer les champs d'expertise de tous : Fongecif (CEP), Pôle emploi (sourcing), OPCALIA et AGEFOS-PME (relation entreprises)...

Partenariat entre l'APEC et l'OPCALIM dans l'optique d'optimiser l'accompagnement des entreprises dans leur démarche de développement RH tout en contribuant à la sécurisation des parcours professionnels des salariés cadres.

Mise en place par Pôle emploi de convention de délégation de prescription de PMSMP au profit des Fongecif afin de permettre à ceux-ci de mobiliser ces périodes dans la mise en œuvre du niveau 2 du CEP.

Mise en place de permanences d'accueil et d'information de l'AFDAS dans les locaux de Pôle emploi pour les intermittents du spectacle ou co-animation ou animation tournante d'ateliers ou d'forums entre opérateurs du CEP comme par exemple les ateliers « Espaces Métiers Aquitains » co-animés par Pôle emploi, la mission locale et Cap emploi.

Ce type de coordination entre opérateurs d'un même territoire est à développer, tant il est vrai que pour assurer la sécurisation des parcours, le développement des compétences individuelles s'insère nécessairement dans un contexte collectif de dynamique d'accompagnement (Les compétences collectives du territoire) qui est absolument essentiel. En effet, comme nous l'a enseigné B. Schwartz, l'individu ne se forme que s'il y a intérêt : ce n'est donc pas parce qu'on dispose d'un droit formel à se former qu'on le mobilise : **il est indispensable de créer les facteurs de convergence entre ce droit formel, les ressources, et l'envie de s'en servir.** C'est ce dont le CEP doit devenir garant.

Pour faciliter cette dynamique, **chaque CREFOP dont la mission centrale est d'assurer la coordination des dispositifs EFOP sur le territoire**<sup>66</sup>, a certainement une responsabilité particulière à assumer pour :

- compléter le recensement des dispositifs propres à son territoire,
- vérifier que tous les opérateurs du CEP les connaissent et savent comment les mobiliser,
- plus largement animer la chaîne des acteurs, des opérateurs du CEP, aux membres du SPRO, en passant par les représentants de l'offre de formation, les entreprises de transitions, et les autres ...
- pour observer les transitions effectives du territoire et adapter, autant que faire se peut, les conseils associés qui peuvent être délivrés

<sup>66</sup> Article L. 6123-3 du code du travail

- enfin, développer des projets pour expérimenter de nouvelles pratiques collaboratives, autour de l'enjeu du remplacement des personnes pendant la durée de la formation par exemple, ou les parcours de transitions passant par l'IAE, l'ESS etc...

**C'est ainsi que l'agilité du territoire, au service de la sécurisation des parcours, sera pleinement activée. Alors, le CEP, droit à l'accompagnement pivot de l'ambition collective de sécurisation des parcours, pourra prendre sa pleine mesure et contribuer à faciliter l'usage des droits individuels comme l'efficacité de la mise en œuvre des dispositifs des politiques EFOP.**

En synthèse, les recommandations du CNEFOP pour accompagner le déploiement du CEP, et qu'il s'efforcera de suivre dans l'année à venir, sont :

<b>Recommandations</b>
<b>R1</b> - Assurer un suivi renforcé du déploiement du panier de service du CEP
<b>R2</b> - Réaliser chaque année avec les opérateurs, avec le bilan RH du CEP, un bilan des actions de professionnalisation mises en œuvre
<b>R3</b> - Réaliser le <b>référentiel de compétences du CEP</b> et la note d'opportunité pour actualiser ou réaliser un nouveau titre/diplôme associé
<b>R4</b> - Réaliser un <b>référentiel Qualité du service CEP</b> avec l'ensemble des opérateurs du CEP
<b>R5</b> – Clarifier le sens et la place des services livrés dans le cadre du portail CPA au regard du « <b>passerport orientation, formation, compétences</b> » annoncé par le code du travail
<b>R6</b> - Intégrer, dans le cadre d'un comité éditorial quadripartite, des pages dédiées au CEP et services numériques associé sur le site du CPA et une fiche dédiée aux usages attendus du site dans le guide repère du CEP
<b>R7</b> - Structurer le projet « CEP ensemble » (ingénierie de parcours) en lien étroit avec les CREFOP en intégrant la problématique de l'infra régional

En outre, reste opportun de :

- Mutualiser/généraliser les outils (notamment de cartographie dynamique) et ressources entre opérateurs du CEP
- Diffuser les tableaux de bord des niveaux 2 et 3 du CEP au niveau des CREFOP
- Inciter à élaborer des campagnes de communication sur les enjeux du CEP en amont des campagnes d'entretiens professionnels.

## Partie II : La marche vers l'universalité d'alimentation du CPF nécessite le renforcement de son pilotage stratégique

---

À l'occasion de sa première édition, le rapport du CNEFOP avait pris soin de rappeler les mécanismes constitutifs du CPF, souvent jugés trop complexes. Il avait également constaté qu'en pratique les difficultés de déploiement rencontrées témoignaient de difficultés structurelles des politiques de la formation professionnelle continue, que la mise en œuvre du CPF exigeait de dépasser.

Un an plus tard, cette analyse reste largement valable. Les auditions comme les divers articles publiés ces derniers temps sur le sujet ont cependant convaincu le Conseil de la nécessité de revenir sur les mécanismes fondamentaux du CPF avant de constater que **le CPF rencontre incontestablement son public, malgré des conditions de mobilisation encore perfectibles -A-**. Les nombreuses évolutions qu'a connu le cadre légal et réglementaire de mobilisation du CPF en 2016 (et début 2017), nécessitent pour l'avenir un **renforcement général du pilotage stratégique du CPF pour maintenir et assurer la pérennité et l'agilité attendue du CPF dont la crise de croissance est déjà perceptible -B-**.

### Le CPF, un droit individuel régulé - Petits rappels autour des ambitions et modalités de régulation négociées à la création du CPF

---

La « mécanique » du CPF poursuit l'ambition suivante : accompagner le développement d'un droit d'accès individuel à la formation tout en assurant la régulation sociale et financière globale du système, au moyen de trois leviers.

#### 1. Un droit individuel universel

Le compte personnel de formation organise un accès universel à la formation en ce qu'il est ouvert à tous les actifs, dès leur entrée sur le marché du travail. Cependant, en 2014, le financement des seules heures acquises des salariés et des demandeurs d'emploi est organisé. Il permet alors, à tous les salariés, sans délai de carence<sup>67</sup> de capitaliser des heures de formation<sup>68</sup>. Avec la loi du 8 août 2016, les fonctionnaires et indépendants peuvent ou vont pouvoir à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 également capitaliser des heures acquises.

Ces heures sont acquises à la personne, qui peut choisir de les mobiliser sans limite de temps, quel que soit son statut au moment où elle mobilise son compte. Elles seront financées par un créancier, distinct selon le statut de la personne : l'OPCA de l'entreprise pour les salariés, le FPSPP pour les demandeurs d'emploi, l'employeur public pour les fonctionnaires, le FAF indépendant pour ces derniers...

#### 2. Une ambition certifiante visée

Afin de financer les parcours certifiants d'une durée supérieure à 150 heures, le compte personnel peut faire l'objet **d'abondements**. Ces **derniers** permettent au titulaire d'un compte de mobiliser les autres dispositifs de financement de la formation professionnelle auxquels il est éligible :

- une période de professionnalisation, un budget du plan de formation de l'entreprise ou un CIF<sup>69</sup>, selon les

---

<sup>67</sup> Le DIF imposait un délai de carence de 4 mois qui excluait les plus précaires des salariés

<sup>68</sup> Au rythme de 24h par an pour un contrat à plein temps, jusqu'à 150h.

<sup>69</sup> Article L. 6323-20, II du code du travail

termes de la négociation du salarié avec son employeur, ou de l'accord d'entreprise dédié à la stratégie de mobilisation de la formation dans l'entreprise<sup>70</sup>, pour les salariés,  
- les formations mises en œuvre dans le cadre du service public régional de la formation, les formations conventionnées de Pôle emploi, les aides individuelles à la formation de Pôle emploi ou de l'Agefiph, un Cif-CDD, etc., pour les demandeurs d'emploi.

Ainsi, **le compte personnel de formation est conçu pour fédérer**, chaque fois que cela sera utile au projet de la personne, les financements existants. Il devrait, ce faisant, **favoriser la solvabilisation d'un maximum de projets de formation qualifiante grâce à l'effet levier que représente le financement garanti des heures acquises**. Il pourrait également faire évoluer les stratégies de financement des financeurs qui ont la possibilité de mobiliser des financements individuels ou des achats collectifs pour couvrir les besoins pour lesquels ils sont sollicités.

Autre moyen de faciliter la mobilisation du compte personnel, l'accès à des parties de certifications composant les certifications éligibles est ouvert<sup>71</sup>. Cette nouvelle faculté doit permettre de faciliter les parcours progressifs d'accès à la certification ou mixant formation et reconnaissance des acquis dès que les référentiels de certifications recensés par le RNCP auront été revus en ce sens.

Surtout, pour que ce compte fonctionne dans la durée et assure la meilleure allocation possible des fonds qui y sont dédiés, plusieurs mécanismes de régulation sont mis en place.

### **3. Des abondements, facteurs de dialogue renouvelé entre salarié et entreprise, demandeur d'emploi et financeurs de formation**

Parce que les formations conduisant à la certification sont généralement longues, un mécanisme d'abondement est mis en place qui vient compléter la capacité de financement individuelle plafonnée à 150h. Ce mécanisme a ainsi la vertu de faire du CPF l'occasion d'un dialogue renouvelé entre les salariés et leur employeur, facteur d'engagements réciproques promus par l'article 4 de l'ANI du 13 décembre 2013<sup>72</sup>.

### **4. Des conditions d'usage régulées qui permettent l'émergence de droits opposables**

#### **Un compte en heures**

Le CPF est un **compte en heures** et non un compte en euros afin d'assurer un maximum de souplesse dans la gestion des enveloppes dédiées à son financement (0,2% OPCA et FPSPP) et ce faisant une forme de solidarité entre projets et métiers, les écarts réels de coût horaire des formations variant sensiblement selon l'objet de la formation suivie. Clairement, le CPF en heure donne aux OPCA un rôle essentiel de régulation prix comme de contrôle qualité de ces formations<sup>73</sup>.

S'agissant des demandeurs d'emploi, la situation est similaire alors même que le niveau de prise en charge des heures acquises par le FPSPP<sup>74</sup> est de 9€ de l'heure. En effet ce niveau de prise en charge, forfaitaire pour d'évidentes facilités de gestion entre le FPSPP et Pôle emploi, a été fixé après analyse du coût moyen horaire des formations financées par Pôle emploi. C'est donc la qualité de la politique d'achat de Pôle

<sup>70</sup> Article 5 et 6 de l'ANI du 14 décembre 2014 ; L. 2323-35 et L. 2242-15 du code du travail

<sup>71</sup> Article L. 6323-6 II, 1° du code du travail

<sup>72</sup> « L'entreprise définit avec le salarié, avant son départ en formation, la nature des engagements auxquels elle souscrit, si l'intéressé suit avec assiduité la formation et satisfait aux évaluations prévues. Ces engagements portent sur les conditions dans lesquelles le salarié accède en priorité, dans un délai d'un an à l'issue de la formation, aux fonctions disponibles correspondant aux connaissances ainsi acquises et sur l'attribution de la classification correspondant à l'emploi occupé. Ces engagements portent également sur les modalités de prise en compte des efforts accomplis par le salarié ».

<sup>73</sup> En application de l'art L. 6316-1 du code du travail et du décret d'application du 30 juin 2015

<sup>74</sup> Art. 3 sur les Conditions d'intervention financière du FPSPP de 2015

emploi qui assure l'équilibre financier du financement des heures acquises des demandeurs d'emploi.

Dans tous les cas, **le compte personnel de formation n'a jamais été conçu comme un chèque** confié au titulaire du compte laissé seul face à l'offre de formation. En l'état du peu d'information sur le marché de la formation professionnelle (consultation des programmes, devenir des cohortes, prix etc.), les financeurs des heures acquises ont en effet les moyens de peser utilement sur l'offre pour éviter l'emballlement des coûts et gérer au mieux l'enveloppe allouée au financement de ces heures.

### **Des listes de « formations » éligibles**

Le CPF reconnaît aux partenaires sociaux, gestionnaires du « 0,2% CPF » et du « 0,2% FPSPP » qui financent les heures acquises du CPF, la possibilité de déterminer les **certifications qualitativement sélectionnées** parce qu'elles permettent de développer les compétences que les entreprises recherchent et ainsi de renforcer la régulation politique autour de la pertinence des certifications.

Partant de cet objectif, chaque liste a un rôle précis<sup>75</sup>, déjà relevé dans le précédent rapport. Pour autant ces listes doivent normalement être transparentes pour le bénéficiaire qui consulte sur le site du CPF « sa » liste de certifications éligibles, correspondant à sa situation, statutaire et géographique.

Cependant, la mise en œuvre de ces listes a mis en lumière l'urgence de :

- « Moderniser » techniquement le RNCP ainsi que de normaliser la description utilisée par l'ensemble des bases de données qui servent à la confection des listes : les travaux de la DGEFP, avec l'appui du réseau des Carif-Oref, du Copanef et de la CDC derrière le SI du CPF y conduisent partiellement.
- « Outiller » l'appréhension des données sur les perspectives métiers-compétences et sur l'offre de formation.

Ces chantiers sont en cours.

### **L'émergence de droits opposables**

Enfin, ce cadre régulé permet de reconnaître un droit d'initiative renforcé aux titulaires d'un compte personnel de formation. En effet, c'est grâce à la « présélection » des formations financées par le CPF qu'il est possible de rendre opposable le droit d'accès à la formation :

- Ainsi, l'inscription au projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) de la formation financée avec les 150h heures inscrites du compte est désormais de droit<sup>76</sup>. Cette inscription assure à la personne, si elle est indemnisée par l'assurance chômage, le maintien de son revenu de remplacement dans la limite de ses droits.
- De même, côté « salarié », quand CléA, ou un accompagnement VAE, est mobilisé hors temps de travail, le droit au financement de la formation ne peut être refusé<sup>77</sup>.

---

<sup>75</sup> Les listes de branche ont vocation à couvrir les métiers spécifiques à leur champ conventionnel et à répondre aux besoins de progression de compétences et de mobilité intra branche de leurs salariés...

Les listes régionales ont vocation à couvrir les spécificités territoriales et la mobilité géographique infra régionale tout particulièrement des demandeurs d'emploi...

La liste nationale interprofessionnelle doit permettre de couvrir :

- les métiers qui ne sont pas spécifiques à un champ professionnel (métiers support),
- les métiers à fort besoin de recrutement ou qui doivent être priorités pour des raisons identifiées (métiers d'avenir, métiers stratégiques, situation de pénibilité ...),
- les besoins de mobilité professionnelle interbranche et géographique interrégionale.

<sup>76</sup> Article L. 6323-22, alinéa premier du code du travail

<sup>77</sup> Article L. 6323-6 -I-

## A. Le CPF a trouvé son public, malgré des modalités de mobilisation qui restent à améliorer

### 1. Une progression régulière et homogène des projets financés

#### 1.1 Qui mobilise et finance le CPF

L'usage du CPF s'est fortement accéléré en 2016. Au 31 décembre 2016 :

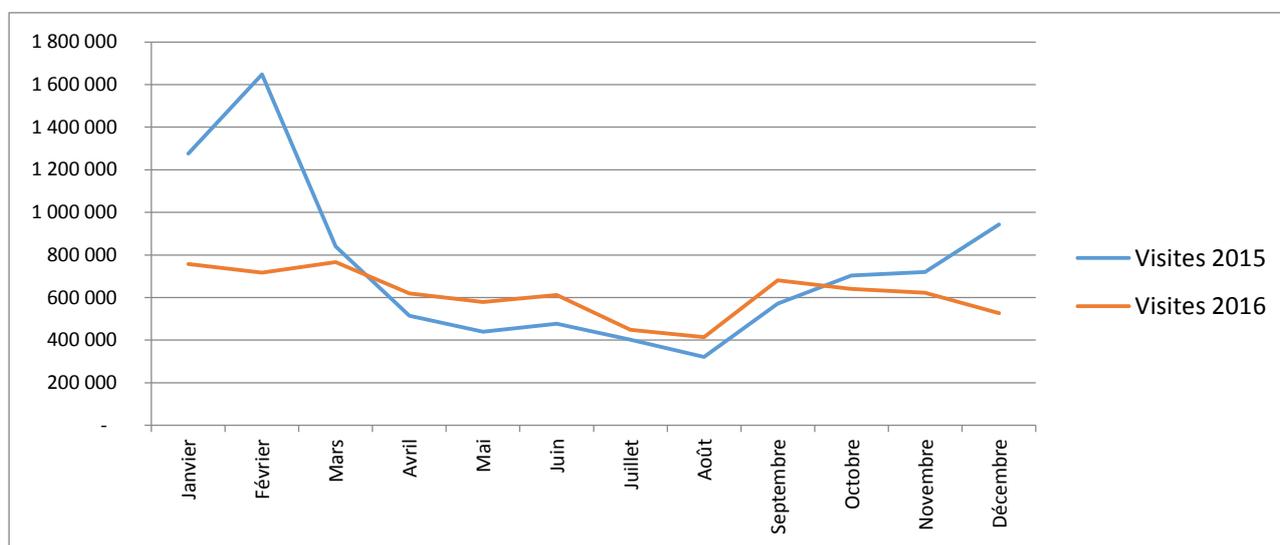
- **3 809 451 comptes personnels formation étaient activés** (contre 2 496 809 à fin 2015), soit une progression de + 52,5% par rapport à 2015. Cependant, ce chiffre est faible au regard des 45,6 millions de comptes ouverts.

De fait, François Bonneau, Président de la région Centre Val de Loire, auditionné au titre de Région de France, s'est interrogé sur la raison de cette nécessaire « activation » et propose, **pour simplifier tant l'image que l'accès au CPF**, que le compte de formation soit ouvert systématiquement à l'entrée sur le marché du travail conduisant à supprimer formellement l'étape d'activation, remplacée par une ouverture annoncée par les pouvoirs publics et la création d'un code personnel pour la consultation de son CPF.

Dans ce schéma, à l'instar du compte/n° de sécurité social, chaque nouveau titulaire serait systématiquement et **positivement informé** de l'ouverture de son compte par un courrier permettant à cette occasion d'expliquer le CPF et d'informer sur les réseaux de conseil pouvant faciliter l'accès à la formation tout au long de la vie.

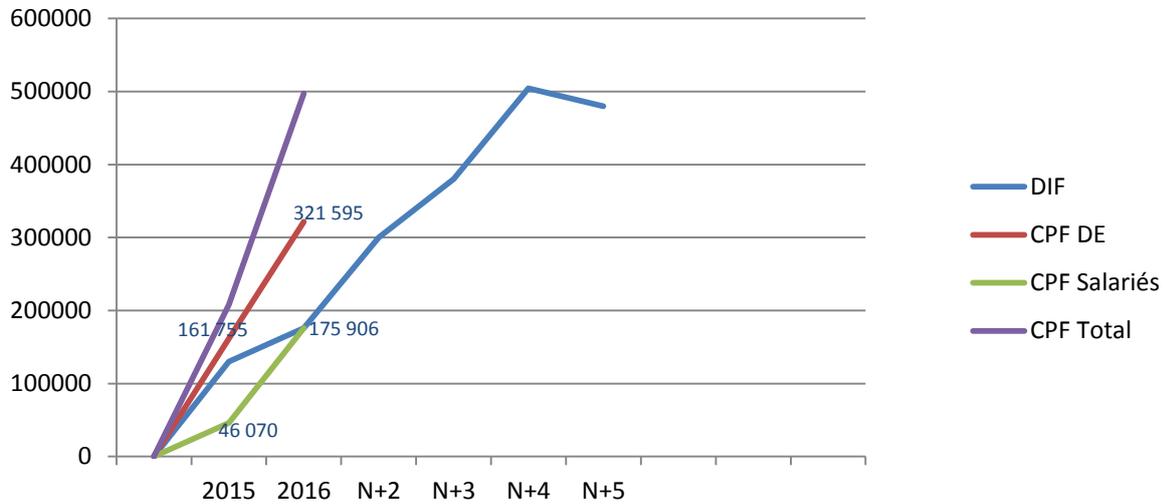
Ce serait « simplement » à l'occasion de la première visite sur le site du Compte, comme sur Amélie.fr (pour continuer l'analogie), que le titulaire n'aurait plus qu'à définir son code d'accès pour accéder à son compte personnel.

Les visites du site internet [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) sont désormais relativement stables.



Source : CDC

### Comparaison DIF/CPF - Montée en charge (par nombre de dossiers)



Source : CDC

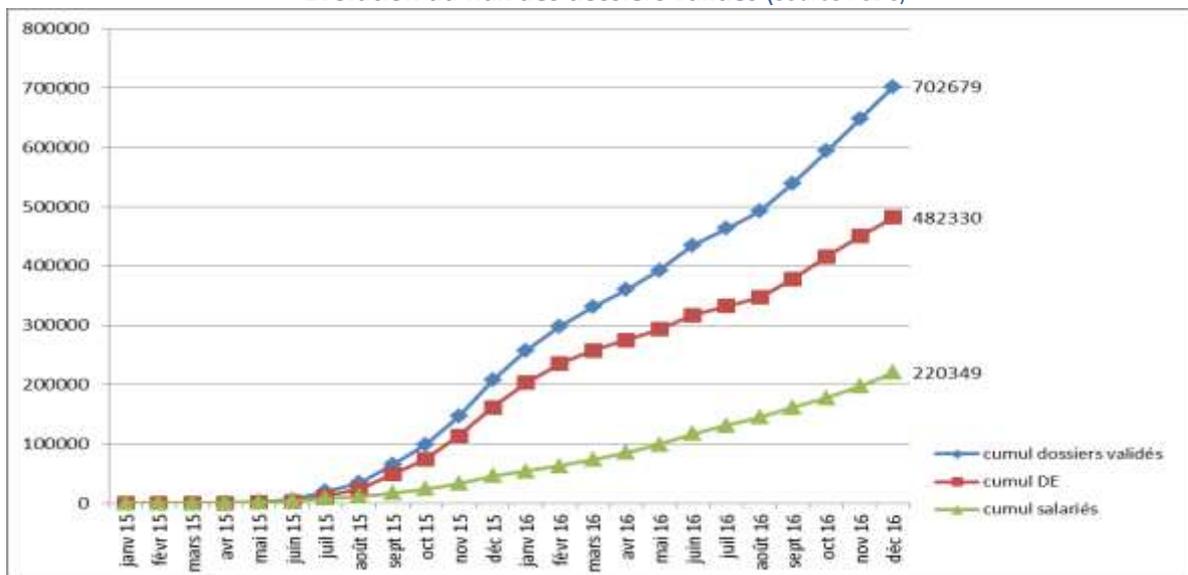
Comme l'indique ce graphique, la vitesse de montée en charge les deux premières années d'existence est sensiblement supérieure pour le CPF qu'elle ne l'a été pour le DIF.

S'agissant du nombre de dossiers CPF : **497 501 dossiers de formation ont été validés** en 2016 (contre 207 825 en 2015) soit une progression de **+ 139%** :

- Le **volume de dossiers de formation des demandeurs d'emploi a été multiplié par 2** par rapport à 2015 avec 321 595 dossiers en 2016 contre 161 755 dossiers en 2015. Très concrètement, le rythme de dossiers déposés est passé de 4.000 dossiers par mois en 2015 à plus de 13.000 en 2016.
- La **forte progression est encore plus marquée pour les dossiers de salariés** dont le volume a quasiment été multiplié par 4 (3,8) pour passer de 46 070 en 2015 à 175 906 à fin 2016. Néanmoins l'écart déjà très important en 2015 entre le nombre de dossiers de formation DE et salariés s'est légèrement accru en 2016.

Près de 40% des dossiers validés (185 186) mobilisaient les seules heures acquises du CPF.

### Evolution du flux des dossiers validés (Source : CDC)



Ces 497 501 dossiers de formation représentent plus de 12,3 millions d'heures de CPF/DIF financées. Au total, ce sont près de 216.270.000 heures de formation qui ont été financées via le CPF depuis son lancement.

	Heures DIF + CPF			Heures FPSPP			Heures autres abondements			Total
	2015	2016	Total	2015	2016	Total	2015	2016	Total	
Demandeurs d'emplois	910 133	4 206 923	5 117 056	12 264 324	21 072 056	33 336 380	64 130 823	93 710 883	157 841 706	196 295 142
salariés	2 324 625	8 099 221	10 423 846	3 935	340	4 275	2 380 686	7 165 964	9 546 650	19 974 771
<b>Total</b>	<b>3 234 758</b>	<b>12 306 144</b>	<b>15 540 902</b>	<b>12 268 259</b>	<b>21 072 396</b>	<b>33 340 655</b>	<b>66 511 509</b>	<b>100 876 847</b>	<b>167 388 356</b>	<b>216 269 913</b>

Source : CDC

S'agissant de la **durée moyenne des formations réalisées, cette dernière** est, en 2016, sensiblement plus longue côté demandeurs d'emploi avec 370h là où les formations suivies par les salariés sont en moyenne de 87h.

#### Les bénéficiaires du CPF

En %

	2015			2016			Ensemble		
	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble
Nombre de dossiers validés ou clos (1)	161 748	46 050	207 798	321 511	175 249	496 760	483 259	221 299	704 558
Part de dossiers validés ou clos	77,8	22,2	100	64,7	35,3	100	68,6	31,4	100
Sexe									
hommes	57,2	56,6	57,1	57,6	56,7	57,2	57,4	56,7	57,2
femmes	42,8	43,4	42,9	42,4	43,3	42,8	42,6	43,3	42,8
Age									
Moins de 26 ans	24,8	3,6	20,1	22,5	5,3	16,5	23,3	5	17,5
De 26 à 49 ans	63,2	77,3	66,3	62,8	75	67,1	62,9	75,4	66,9
50 ans ou plus	12	19,1	13,6	14,7	19,7	16,4	13,8	19,6	15,6

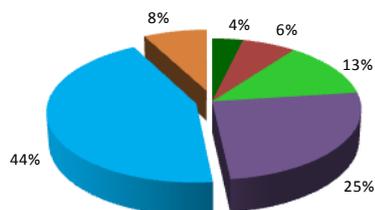
Source: Dares, base de données issue du SI CPF de la CDC

(1) dossiers validés ou clos mais non annulés

Lecture: en 2015, 57,2% des personnes en recherche d'emploi qui ont mobilisé leur CPF sont des hommes

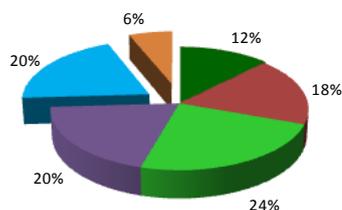
**S'agissant des profils des personnes qui mobilisent leur CPF**, il apparaît que l'âge constitue un facteur assez différenciateur en fonction du type de public concerné. En effet, si seulement 5% des salariés qui ont mobilisé leur CPF ont moins de 26 ans ; c'est le cas de plus de 23% des personnes en recherche d'emploi. La part des personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi est de 1,1%.

## Demandeurs d'emploi



assiette = 131 186 dossiers avec niveau renseigné  
Source : CDC, au 1<sup>er</sup> janvier 2017

## Salariés



assiette = 225 367 dossiers avec niveau renseigné



De plus, les personnes disposant d'un faible niveau de qualification (niveau V et infra) restent très bien représentées avec 52% des dossiers (renseignés sur cette valeur) validés et clos de demandeurs d'emploi et 26% des salariés.

## Répartition des dossiers validés par financeur

	DE		Salariés		Total	
	dossiers	%	dossiers	%	dossiers	%
FPSP	480 376	52,5%	55	0,1%	480 431	47,2%
Pôle Emploi	178 019	19,5%	12	0,0%	178 031	17,5%
Régions	187 895	20,5%	466	0,5%	188 361	18,5%
OPCA	10 869	1,2%	59 688	58,7%	70 557	6,9%
OPACIF	1 864	0,2%	13 501	13,3%	15 365	1,5%
Employeur	87	0,0%	18 547	18,2%	18 634	1,8%
Titulaire	53 987	5,9%	8 197	8,1%	62 184	6,1%
AGEFIPH	508	0,1%	99	0,1%	607	0,1%
Autres	1 626	0,2%	1 085	1,1%	2 711	0,3%

Source : CDC, 2016

S'agissant des **organismes financeurs**, on observe logiquement une forte concentration des organismes financeurs ; cette dernière s'avère encore plus marquée pour le public des salariés que pour celui des demandeurs d'emploi. En effet, presque 59% des dossiers de salariés sont financés par les OPCA, viennent ensuite par ordre décroissant les entreprises (18,2%) et les Opacif (13,3%) ; 52,5% des dossiers de demandeurs d'emploi correspondent à une prise en charge par le FPSPP, 20,5% par les Régions et 19,5% par Pôle Emploi. Il convient par ailleurs de noter que la part de dossiers financée en propre par le titulaire n'est pas négligeable : elle s'élève à 5,9% pour les demandeurs d'emploi et à 8,1% pour les salariés.

## 1.2 Pour quelle formation ?

### a) Les listes mobilisées

Sur le sujet, un premier niveau d'analyse montre que :

- **C'est la LNI qui est la plus mobilisée**, tant par les demandeurs d'emploi (61% des dossiers validés) que par les salariés (56%) ; viennent ensuite les listes COPAREF Demandeurs d'emploi (38% des dossiers DE) et les listes CPNE (38% des dossiers salariés).
- La proportion des certifications inscrites sur les listes utilisées au moins une fois est très différente d'une liste à l'autre :
  - ✓ 71% des certifications inscrites en LNI ont été mobilisées au moins une fois,
  - ✓ 50% des certifications inscrites en LRI « demandeurs d'emploi »,
  - ✓ 15% seulement de celles inscrites sur les listes CPNE
- Si les dossiers validés représentent un éventail important des certifications inscrites sur les différentes listes, **un nombre restreint de certifications concentre la grande majorité des dossiers validés : les 10 formations les plus demandées représentent un dossier « demandeurs d'emploi » sur 3 et près de 60% des dossiers salariés.** Cette forte concentration des dossiers est visible pour toutes les listes.
- **En termes de type de certification**, on peut noter le **poids prépondérant de celles inscrites à l'inventaire : 41% des dossiers « demandeurs d'emploi » et 73% des dossiers salariés.**  
Les formations qualifiantes (CQP et/ou inscrites au RNCP) sont majoritaires chez les demandeurs d'emploi (52% des dossiers) ; en revanche cette part est logiquement plus faible chez les salariés au regard du poids de formations à l'inventaire, qui s'élève à 27% des formations choisies. Les formations non certifiantes sont finalement peu nombreuses : 7% des seuls dossiers « demandeurs d'emploi ».  
Enfin, 22% des dossiers mobilisent des formations inscrites sur les listes LRI DE.

Au-delà de ces données statistiques, le COPANEF, avec l'appui technique du FPSPP, doit conduire des travaux qualitatifs auprès des bénéficiaires pour mieux comprendre les ressorts de la mobilisation du CPF par les intéressés, et souhaite également entamer l'analyse des parcours des personnes ayant utilisé leur CPF. Des travaux statistiques permettant d'appréhender les taux d'emploi post-CPF pour chaque formation inscrite sur les listes seront mis en place et leur analyse associera étroitement les éditeurs de listes, notamment les COPAREF.

### b) Les certifications mobilisées

Ainsi, alors que les listes ont été fortement critiquées en ce qu'elles limitaient le choix des bénéficiaires, l'observation précise des objets de formation choisis montre une **concentration importante de ces choix.**

#### Nombre de certifications mobilisées

	Demandeurs d'emploi			Salariés		
	Nb certifications mobilisables	Nb Certif mobilisées		Nb certifications mobilisables	Nb Certif mobilisées	
<b>National</b>	9 324	208	34%	11 062	3 214	29%

Source : CDC, au 1er janvier 2017

Par ailleurs, la moitié des demandes de CPF mobilisent une formation issue de l'inventaire.

Niveau du titulaire bénéficiaire de la formation	Inventaire			
	Nb dossiers	DE	Salariés	Part des dossiers
Niveau I (supérieur à la maîtrise)	23 848	2 546	21 302	6,9%
Niveau II (licence ou maîtrise universitaire)	30 577	3 921	26 656	8,9%
Niveau III (BTS, DUT)	41 606	7 662	33 944	12,1%
Niveau IV (BP, BT, bac. professionnel)	37 755	13 822	23 933	11,0%
Niveau V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)	54 862	30 311	24 551	15,9%
Niveau V bis (préqualification)	12 111	4 514	7 597	3,5%
Information non communiquée	143 337	121 907	21 430	41,7%
<b>Total</b>	<b>344 096</b>	<b>184 683</b>	<b>159 413</b>	<b>100%</b>
<b>Nb total dossiers</b>	<b>704 062</b>	<b>49%</b>		

Source : CDC

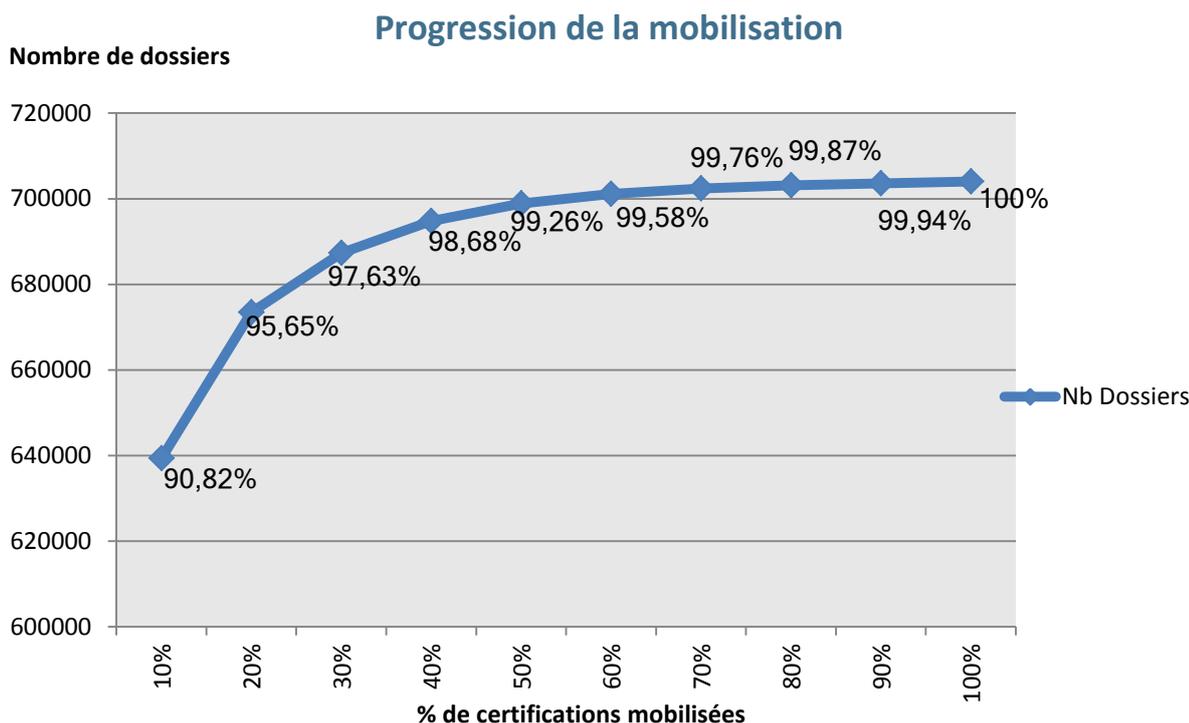
En matière d'interprétation, il convient d'être prudent dans l'analyse des données mentionnées dans le tableau ci-dessus compte tenu de la part très importante de dossiers DE pour lesquels l'information relative au niveau de qualification du titulaire n'est pas communiquée.

Source : CDC

Rang	Objets éligibles les plus mobilisées par les Demandeurs d'Emploi	Rang	Objets éligibles les plus mobilisées par les salariés
1	CléA (socle de connaissances et de compétences professionnelles)	1	BULATS (test d'anglais)
2	Stage de préparation à l'installation (SPI)	2	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
3	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1	3	TOSA
4	Diplôme d'État d'aide-soignant	4	Accompagnement VAE
5	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	5	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
6	Formation continue obligatoire (FCO) - transport de marchandises	6	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3
7	Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) - transport de marchandises	7	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
8	Accompagnement VAE	8	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1
9	CQP agent de prévention et de sécurité - salariés	9	CléA (socle de connaissances et de compétences professionnelles)
10	Titre professionnel assistant(e) de vie aux familles (dernière session 2016)	10	Stage de préparation à l'installation (SPI)

(En annexe 4, se trouvent les tableaux des certifications les plus mobilisées par niveau de qualification du titulaire).

Les certifications les plus demandées sont CléA ainsi que l'aide à la création d'entreprise pour les demandeurs d'emploi, les formations de Langue Anglaise pour les salariés. **Ce constat soulève des interrogations au regard de la finalité assignée à l'élaboration des listes dans la mesure où les formations les plus utilisées relèvent des formations éligibles de droit, et de formations non certifiantes.** Ce constat semble témoigner d'un usage proche de celui qui prévalait dans le cadre du DIF, quand bien même le nombre d'heures financé est, lui, nettement plus important (91h en moyenne pour les salariés contre une durée moyenne de 22 heures en 2010 pour le DIF<sup>78</sup>).



Le graphique ci-dessus met en exergue la forte concentration des dossiers sur un nombre limité de certifications : presque 91% des dossiers ne couvrent que 10% des certifications potentiellement mobilisables.

#### Zoom sur la part de mobilisation du CPF sur CléA

S'agissant des certifications les plus demandées, CléA arrive en tête des dossiers demandeurs d'emploi, et représente 8% du total des dossiers validés en 2016.

Parmi les formations débutées à compter du 1er juillet 2016 avec le code CPF 201 :

- pour les formations PE : les heures DIF/CPF couvrent en moyenne 32.5% des formations CléA (1.5% d'heures DIF/CPF acquises, 31% de dotation FPSPP), soit 87.5h pour une **durée moyenne de 269h** ;
- pour les formations Régions : les heures DIF/CPF couvrent en moyenne 21% des formations CléA (0.3% d'heures DIF/CPF acquises, 20.7% de dotation FPSPP), soit 97.5h pour une **durée moyenne de 464 h**.

L'écart de près de 200h en moyenne sur les parcours Cléa selon que le financeur est Pôle emploi ou la Région est relativement étonnant alors que le mécanisme de positionnement individuel spécifique à CléA devrait au contraire permettre de lisser les spécificités des publics s'orientant vers tel ou tel financeur...

<sup>78</sup> Bref Cereq 299-2 de mai 2012

### c) Les typologies de pédagogies de formations mobilisées

	Formation entièrement présentielle		Formation entièrement à distance		Formation mixte	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Niveau I	93%	79%	0%	2%	6%	19%
Niveau II	98%	85%	0%	2%	2%	13%
Niveau III	96%	86%	0%	1%	4%	13%
Niveau IV	97%	88%	0%	0%	3%	12%
Niveau V	98%	90%	0%	0%	1%	10%
Sans niveau spécifique	89%	76%	0%	3%	11%	21%
<b>Total</b>	<b>94%</b>	<b>81%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>17%</b>

Source : CDC

La hausse sensible des formations mixtes est à noter. La FOAD reste marginale mais les modalités de financement via le CPF en heures ne facilitent certainement pas cette mobilisation. Il faudra surveiller cet indicateur quand les modalités de prise en charge dans le cadre du CPF des forfaits pour le financement de la formation, désormais possibles, auront été arrêtées. Il conviendra sans doute également dans le souci d'appréhender la diversification des formats pédagogiques de s'intéresser au développement des Actions de Formation en Situation de Travail, qui font aujourd'hui l'objet d'une expérimentation initiée par la DGEFP, le COPANEF et le FPSPP.

### 1.3 Le Bilan financier 2016 du CPF

L'exercice n'était pas possible à réaliser l'année dernière par manque de recul et de données. Désormais le rapport du CNEFOP s'efforcera de suivre les flux financiers drainés par le CPF, au titre du financement des heures acquises comme des abondements.

#### Le niveau de collecte :

Les collectes perçues par les OPCA au 28 février 2016 sur le 0.2% CPF se sont élevées à plus de 850 millions<sup>79</sup>.

#### Le niveau des dépenses :

Suivant très logiquement la croissance du nombre de dossiers validés en 2016, dans un contexte de plan 500.000 qui a boosté toutes les dépenses de formation, la dépense directe associée au CPF (0,2 CPF OPCA et FPSPP) est passée d'environ 363 M€ en 2015, à environ 658 M€ ( ??) en 2016, et une dépense totale d'abondement acquis de 1789 M€.

En 2015, les OPCA ont engagé en 2015, au bénéfice de 55.000 CPF, la somme de 198.6 millions d'euros d'engagements. Ils ont utilisé les mesures d'assouplissement dites « REBSAMEN » à hauteur de :

- 36.7 millions au développement de la formation des salariés des entreprises dont l'effectif est compris entre plus de 10 et moins de 50 salariés, dans le cadre du plan de formation,
- 88.2 millions au financement des périodes de professionnalisation,

<sup>79</sup> Source ESF 2015 parties 2 et 3 et enquêtes FPSPP

Ce faisant, à l'issue de l'exercice 2015, les OPCA bénéficiaient de ressources non engagées pour plus de 444 millions.

En 2016, Au regard des données déclarées par les OPCA sur les neuf premiers mois de l'année<sup>80</sup>, **la tendance pour 2016 est une hausse significative des engagements pris** : sur la base des chiffres disponibles au moment de la rédaction du présent rapport, environ 114.000 stagiaires ont bénéficié d'un CPF pour un montant d'engagements qui avoisine les 420 millions d'euros.

Pour 2017, si une telle tendance se confirmait, avec l'ajout des nouvelles catégories d'actions éligibles (bilans de compétence et création / reprise d'entreprise), **il est probable que, dès 2017, à conditions de prises en charge équivalentes, les financements du CPF pourraient ne pas satisfaire l'ensemble des demandes. En revanche, le financement des heures inscrites acquises ne pose pas de difficulté**, celles-ci ne représentant qu'une part minoritaire des dépenses jusqu'à présent constatées : 85 M€ en 2015 (51h CPF / DIF mobilisées en moyenne pour un coût horaire moyen de 20 €/h) et 309 M€ en 2016 (en moyenne 47h de CPF).

A terme, en revanche, à moyen constant, au regard de la dynamique actuelle de mobilisation du CPF, et sans savoir anticiper l'impact de l'éligibilité au CPF du permis de conduire et du bilan de compétences, les 855.400 € de la collecte OPCA, auxquels s'ajoute le budget d'intervention du FPSPP dédié au financement des heures acquises des demandeurs d'emploi, pourraient être consommés d'ici peu de temps<sup>81</sup>. Il faudra alors réinterroger les conditions de financement du CPF.

---

<sup>80</sup> Enquêtes flash trimestrielles FPSPP 2016 hors FAFSEA (enquêtes non retournées)

<sup>81</sup> 850 millions du 0,2% CPF OPCA peuvent couvrir 200 000 CPF salarié à 150h [coût pédagogique (1500€) + rémunération (3000€) = 4500€ x 200 000 CPF = 900M) ; Aujourd'hui la durée moyenne de CPF salariés est de 75h ce qui multiplie par 2 le nombre de CPF finançables sur les seules heures acquises soit 400 000. En outre, selon les stratégies de mobilisations sur ou hors temps de travail, ce volume peut augmenter.

**Tableau des dépenses affectées au CPF (SI, heures acquises et heures abondées)**

	<b>Financeurs</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>SI du CPF</b>	Etat = 9 M€	5.05 M€	3 M€
Budget global Prévisionnel : 32.5 M€ (annexe financière 2014)	FPSPP = 25.4 M€, dont 3M€ dès 2014	4.4 M€	13.2 M€
<b>CPF Demandeurs d'emploi</b>	FPSPP heures acquises/DIF/ FPSPP forfait 100h	Pôle emploi : 72 M€ Régions : 84 M€ <b>Total heures acquises : 156 M€</b>	Pôle emploi : 107 M€ Régions : 146 M€ <sup>82</sup> <b>Total heures acquises : 253 M€</b>
	abondements PE	127.6 M€	253 M€ <sup>83</sup>
	abondements régions	281 M€ <sup>84</sup>	622 M€ <sup>85</sup>
	<b>Total CPF DE</b>	<b>564.6 M€</b>	<b>1 128 M€</b>
<b>CPF Salariés</b>	CPF Salariés heures acquises OPCA	<b>203 M€<sup>86</sup></b>	<b>393 M€<sup>87</sup></b>
	CPF Salariés parcours complets OPCA		
	CPF Salariés abondement		255.6 M€ <sup>88</sup>
	CPF Salariés CIF FPSPP	<b>4 M€</b>	<b>12.78 M€</b>
	CPPP		0€
	<b>Total CPF salarié</b>	<b>207 M€</b>	<b>661.38 M€</b>
<b>Total budgets dédiés au CPF</b>		<b>771.6 M€</b>	<b>1789.38 M€</b>

(Source FPSPP)

<sup>82</sup> Données issues des enquêtes d'octobre 2016 intégrant les projections à fin décembre 2016.

<sup>83</sup> Chiffre calculé sur la base d'un prorata effectué sur les engagements à fin août 2016 et appliqué aux dépenses CPF identifiées en janvier 2017 (% représenté par le montant CPF sur le total réel pris en charge par Pôle emploi).

<sup>84</sup> Chiffre calculé sur la base d'un prorata effectué sur les bilans transmis à ce jour et appliqué à l'ensemble des Régions (% représenté par le montant CPF sur le total réel pris en charge par la Région).

<sup>85</sup> Chiffre calculé sur la base d'un prorata effectué sur les engagements à fin août 2016 et appliqué à l'ensemble des Régions sur les dépenses projetées à fin décembre (% représenté par le montant CPF sur le total réel pris en charge par la Région).

<sup>86</sup> Source ESF 2015 : montant des engagements 2015, tous types de financement confondus.

<sup>87</sup> Source enquête CPF 4T2016 du FPSPP (déclaratif OPCA sur le financement uniquement 0.2% CPF). La CDC dispose peut-être de données plus précises

<sup>88</sup> Source enquête CPF 4T2016 du FPSPP (déclaratif OPCA sur le financement uniquement 0.2% CPF). La CDC dispose peut-être de données plus précises

### Budgets des financeurs pouvant abonder le CPF

	2011	2013	2015		2016	
	Budget d'intervention ou collecte	Budget d'intervention ou collecte	Budget d'intervention ou collecte	Budget abondements	Budget d'intervention ou collecte	Budget abondements
<b>Régions</b>	1954 M€ <sup>89</sup>	1996 M€	2393 M€			
<b>Pôle emploi</b>	389 M€ <sup>90</sup>	414 M€	515 M€			
<b>FPSPP heures acquises/ DIF</b>			171.6		255.4	
<b>OPCA (CPF)</b>			855.4 M€ <sup>91</sup>	730.5M€ <sup>92</sup>	X <sup>93</sup>	
<b>Opcas (pro)</b>	1799 M€	1916 M€	1664.5 M€ + 207 M€ de péréquation <sup>94</sup>	1.7M€ <sup>95</sup>	X <sup>96</sup>	
<b>Opacif (CIF)</b>	745 M€ CIF CDI + 219 M€ CIF CDD	783 M€ CIF CDI + 227 M€ CIF CDD	824 M€ CDI et 249 M€ CDD <sup>97</sup>		X <sup>98</sup>	
<b>CPPP</b>						
<b>FPSPP CIF</b>			119.45 M€	4.727 M€	98.277 M€	14.7
<b>Agefiph</b>	97 M€	125 M€	101,5 M€			
<b>Titulaire du CPF</b>				NC		
<b>Total</b>						

(Sources FPSPP et Dares)

<sup>89</sup> Enquête DARES auprès des conseils régionaux données corrigées

<sup>90</sup> Comptes Pôle emploi

<sup>91</sup> Base ESF 2015

<sup>92</sup> Source ESF 2015 Dérogations REBSAMEN : 36.7 M€ à destination des actions Plan de formation des entreprises de 10 à 49 et 88.2 M€ au financement des périodes de Pro, soit 855.4 M€ - 36.7 M€ - 88.2 M€ = 730.5 M€

<sup>93</sup> Les collectes CPF 2016 seront collectées par les OPCA au 28 février 2017 + impact des entreprises qui internaliseront leur 0.2% inconnu

<sup>94</sup> Base ESF 2015 concernant les collectes et montant définitif de la péréquation au titre de 2015

<sup>95</sup> Base ESF 2015. Il convient également de noter que le plan de formation + versements volontaires + versements conventionnels ont également financé des CPF à hauteur de 5.5M€

<sup>96</sup> Les collectes PROF 2016 seront collectées par les OPCA au 28 février 2017

<sup>97</sup> Base ESF 2015

<sup>98</sup> Les collectes CIF 2016 seront collectées par les OPCA au 28 février 2017

## 2. Des conditions de mobilisation qui restent à améliorer

« Le SI du CPF influence les organisations, les champs de responsabilité, le rôle de chaque acteur. Son pilotage stratégique est fondamental pour assurer que l'outil est bien au service des objectifs de politique publique souhaités et non l'inverse<sup>99</sup> ».

C'est pourquoi chaque année, au risque d'être très technique, ce rapport s'efforce d'entrer dans cette matière complexe pour mettre en visibilité les principales difficultés rencontrées et objectifs d'évolution.

Le SI du CPF a d'abord été conçu comme un SI dit « de back office » destiné à gérer 45,6 millions de comptes personnels de formation, l'alimentation en heures acquises pour l'ensemble des salariés (demain les fonctionnaires, indépendants, etc.), la consultation des listes éligibles et l'élaboration de la demande de prise en charge associée.

Celui-ci s'améliore de façon continue mais reste insuffisamment interconnecté (2-2). L'interface internet, quant à elle, a fait de réels progrès d'ergonomie en 2016, mais doit encore renforcer les services associés à la mobilisation du CPF (2-1).

### 2.1 Le site internet du CPF, qui a beaucoup évolué en 2016, doit encore renforcer les services associés à la mobilisation du CPF

Notamment, **l'information sur les certifications éligibles et la capacité d'anticipation des financements associés doivent encore être renforcés.**

- a) L'information sur les certifications reste largement perfectible mais est dépendante des réformes structurelles à venir sur « l'information source » en matière de certifications et d'information sur la formation
- ✓ **Renforcer les services de recherche/consultation sur l'offre de formation menant à des certifications éligibles proposées par le site internet du CPF reste indispensable**

Malgré l'onglet « chercher ma formation », le site national du CPF propose un service moins efficace que celui du site national du réseau des Carif-Oref, qui permet notamment de consulter les sessions ouvertes en lien avec les certifications éligibles. Cela oblige les particuliers comme les conseillers en évolution professionnelle à **manipuler différents sites** pour monter une formation, ce qui évidemment ne simplifie pas une démarche pourtant déjà complexe, comme le montre le tutoriel suivant :

<http://www.moncompteformation.gouv.fr/mon-compte-personnel-de-formation/mes-demarches/je-suis-salarie-et-jai-la-capacite-de-monter-seul-mon-dossier>.

Il convient donc d'organiser la possible consultation directe, depuis le site CPF, du service proposé par les CARIF-OREF.

De façon plus globale, profitant de la dynamique de développement du site du CPA, il semble indispensable de renforcer les outils directement mobilisables pour élaborer son projet de formation en autonomie à savoir, à minima, de rendre possible :

- une recherche par secteur et métier sur l'offre de certification éligible et de formation associée :
  - o Permettant de géo-localiser cette offre,
  - o Permettant de connaître les taux d'insertion au niveau de la certification et de chaque organisme de formation
- une comparaison des prix publics,

<sup>99</sup> Président du Copanef lors de son audition au CNEFOP

- la disponibilité des places sur l'offre collective programmée par financeur
- le référencement qualité des organismes de formation

✓ **L'information sur la certification et la formation a besoin d'un cadre réglementaire garant de sa qualité et de son homogénéité**

Dépassant les enjeux propres au SI du CPF, le rapport 2016 avait déjà pointé le sujet, les difficultés rencontrées à afficher une information de qualité sur les certifications éligibles dépend largement de la qualité des informations sources sur :

- **L'information sur les certifications qui devrait systématiquement préciser :**
  - les certificateurs,
  - les valideurs,
  - l'offre de formations éventuellement habilitée,
  - les équivalences et autres possibles reconnaissances,
  - les contenus en termes de compétences et activités cibles,
  - le cas échéant, la possibilité de préparer la certification progressivement par bloc ou à l'occasion d'un parcours mixant VAE et parties de certification, enfin les dates et conditions de passation de la certification d'une part,
- **L'information sur les formations** conduisant (ou pas) à une ou des certifications et éligibles au CPF, y compris les sessions de formation/sessions de certification ouvertes d'autre part,

**Or ces deux aspects restent confusément mélangés**, et la mise en œuvre de l'inventaire semble contribuer à entretenir cette confusion, ce dont témoigne le Réseau des Carifs-Orefs : ne sachant pas toujours qu'une certification est déposée par un certificateur et un valideur, les organismes de formation se trompent parfois de code Certif Info et ne sont pas toujours habilités à délivrer la certification qu'ils déclarent...

Actuellement, comme l'a déjà pointé le rapport 2016, le flux Offre Info, géré par le réseau des CARIF-OREF, est la capitalisation de flux régionaux qui ne répondent que partiellement aux besoins nouveaux d'information sur la formation<sup>100</sup> même si des progrès continuent d'être enregistrés grâce aux dynamiques croisées de la mise en œuvre du CPF et du plan 500.000 :

- Les OF sont beaucoup plus sensibles à l'enjeu de la publication sur la base nationale et plus attentifs sur les informations qu'ils saisissent ; en particulier sur les mises à jour des dates.
- La saisie des OF s'est développée et avec elle le périmètre « réel » des BDD vers l'offre non conventionnée éligible au CPF (croissance de la base RCO de près de 103% depuis 2015).
- La description de l'offre repose sur des référentiels facilitant l'industrialisation et l'harmonisation de la description ainsi que les formats d'échange
  - ✓ Formacode
  - ✓ Certif Info, principal élément d'homogénéité documentaire sur les intitulés, objectifs, programmes, Formacode principal, objectifs généraux...
  - ✓ LHEO qui a clairement « gagné en reconnaissance » et permet de cadrer les saisies des Carif-Oref et des organismes de formation.

**le Formacode** est le Thesaurus de l'offre de formation, produit et géré par Centre Inffo, en partenariat avec des acteurs publics. Il décrit toutes les caractéristiques de l'offre de formation à travers un code alphanumérique : nature, domaine, spécialité de formation, public accueilli, modalités pédagogiques, localisation géographique...

<sup>100</sup> Les bases régionales d'information sur la formation sont nées pour mettre en visibilité des jeunes et demandeurs d'emploi l'offre de formation financée par les conseils régionaux.

**Offre Info** est le référentiel de l'offre de formation national produit et géré par le réseau des Carif-Oref. La collecte de l'information est réalisée par l'ensemble des Carif-Oref de chaque région, dans le cadre d'une mise à jour quotidienne.

Il est composé de l'offre de formation professionnelle continue publique et privée, de l'offre de formation par alternance. Ce référentiel est distribué quotidiennement auprès des partenaires suivants :

- Pôle emploi pour les outils Aude formation, La bonne formation, KAIROS
- Caisse des dépôts et consignations pour le CPF
- Les missions locales (I-MILO)
- Des sites publics (Orientation pour tous, Alternance ...)

Sa consultation peut être réalisée au travers du site [www.intercariforef.org](http://www.intercariforef.org).

En mai 2017, le référentiel Offre Info recense 384 902 actions de formations mises en œuvre par 32 418 organismes de formation.

**Certif Info** est un référentiel documentaire de certification, coproduit par le réseau des Carif-Oref et l'Onisep pour :

- mutualiser le travail de veille quotidienne (création, mise à jour, archivage) des sources officielles sur les titres et diplômes : Journal officiel, bulletins, RNCP, IDEO, arrêtés d'habilitation du ministère de l'enseignement supérieur...
- améliorer la qualité et la cohérence de l'indexation du référentiel de l'offre de formation professionnelle initiale et continue
- faciliter la mise en place de sites ou de services web sur l'offre de formation tout au long de la vie, la VAE, la relation emploi – formation...
- permettre le référencement par les éditeurs de listes, des certifications éligibles au compte personnel de formation

Certif Info recense en mai 2017 : 22 429 certifications actives et 30.000 archivées.

L'actualisation attendue des langages communs de description que sont Lhéo (formation) et Lhic (certification), au programme de la mission Systèmes d'information de la DGEFP, contribuera également à la montée en qualité de l'information.

De même, les travaux initiés par RCO pour affiner la « charte de saisie » commune au réseau afin d'améliorer l'homogénéité documentaire, évidemment nécessaire, ne sauraient de ce point de vue compenser le besoin d'un cadre commun partagé et opposable.

Cependant, **le projet de décret sur les bases régionales de formation qui doit assurer l'harmonisation du périmètre de l'offre de formation recensée, renforcer la qualité de la description de l'offre de formation et sécuriser la diffusion à l'ensemble des SI qui utilisent ces données , reste attendu.**

Désormais il est impératif que toutes les bases régionales d'information sur la formation mettent en visibilité toute l'offre de formation mobilisable sur le territoire régional, qu'elle soit ou non éligible au CPF, qu'elle vise plutôt les salariés ou les demandeurs d'emploi : il faut mettre en visibilité du grand public, comme des conseillers en CEP, toute l'offre de formation pour permettre à tous de définir son projet et mobiliser l'ingénierie financière la mieux adaptée.

Outre le périmètre de l'offre de formation à recenser, le cadre réglementaire doit définir/homogénéiser les données de description attendues pour assurer une description complète de l'offre de formation intégrant les données d'identification des organismes de formation (Mon activité formation (ex Pactole)/Datadock), les certifications qui peuvent être préparées voire présentées au sein de l'OF (intitulé, compétences et activités cibles), l'offre de formation permettant de préparer la certification, enfin, le détail des sessions de formation/le cas échéant les sessions de certification ouvertes.

**b) Des difficultés techniques qui perdurent pour consulter « sa » liste de certifications éligibles et connaître l'offre associée**

La consultation des listes reste délicate pour des raisons techniques diverses qui méritent d'être éclairées :

- ✓ Le code CPF, victime de la confusion déjà évoquée entre l'offre de certification et l'offre de formation, ne permet pas de faire un lien direct avec une certification

Les mal nommées listes de « formations éligibles » sélectionnent, non pas des formations, mais des « certifications éligibles » choisies par le Copanef, les branches et les Coparef. Bien sûr, certaines sont choisies par plusieurs éditeurs de liste. Or, pour référencer ces certifications dans le SI du CPF, **un code CPF différent a été alloué à chacune des certifications recensées** dès lors que la certification appartient à une liste différente. La conséquence est qu'une même certification génère des codes (totalement) différents, ce qui :

- Provoque des doublons et complique la recherche des certifications éligibles
- Complique sensiblement la capacité à accrocher à ces codes l'offre de formation associée.

Dans ce contexte, le fichier (XML) généré par le réseau des Carif-Oref relatif à l'information sur l'éligibilité CPF **comporte un problème structurel** : s'il permet d'identifier l'ensemble des « codes CPF » correspondant à chacune des listes ayant rendu éligible le diplôme, il n'est fiable que si **une formation est associée à un seul titre-diplôme–certification ou habilitation, c'est-à-dire dans le schéma d'une certification monopole d'un organisme de formation. Or cette situation est loin d'être systématique puisque nombre de diplômes, titres et CPQ peuvent être préparés au sein de différents organismes et réseaux de formation.**

Pourtant, capter et mettre en visibilité l'ensemble de l'offre de formation préparant à une même certification est cruciale notamment parce qu'un certain nombre de Conseils régionaux conçoivent des formations permettant d'accéder à plusieurs certifications d'un même secteur selon le parcours choisi par la personne. Or, dans de tels cas, l'ensemble des codes CPF mobilisables sont associés sans qu'on ne puisse identifier, à quel titre ou diplôme, ils font référence.

L'alternative serait qu'une base de données relationnelle allouant un code CPF par certification et permettant de gérer les variables sources/liste, publics, territoires soit créée. De fait, le réseau des Carif-Oref trouvé une solution, en cours de déploiement, qui permet d'identifier les codes CPF liés à chacun des diplômes proposés au sein d'une même formation, ce qui facilite le montage de dossier en évitant les confusions.

De même pour limiter les difficultés d'identification et le nombre de dossiers rejetés, Il faut rapidement permettre une consultation directe du site CPF de **l'outil de recherche de l'offre de formation de RCO**, afin que le résultat de cette recherche puisse être directement basculé dans le dossier de demande de prise en charge avec le code CPF correspondant. Ce mode opératoire permettrait de sensiblement diminuer le nombre de dossiers « non conformes » pour les opérateurs CEP intervenant en accompagnement des DE et garantissant la mobilisation du CPF pour les seules certifications « éligibles ».

- ✓ Une difficulté identifiée sur les listes de branche, qui laisse songeur...

Dans le cas d'un salarié, l'identification des certifications auxquelles il est éligible reste délicate en raison de la **difficulté d'identifier la liste de branche à laquelle il est éligible**. En effet, si l'intitulé de la **convention collective appliquée** au salarié est bien spécifié sur son bulletin de paie (et récupérable via la DSN), cette indication ne permet pas d'identifier **la convention collective applicable à l'entreprise**. Or pour certains salariés, la convention collective à laquelle il est rattaché est distincte de celle dont dépend son entreprise.

En outre, les informations précises manquent pour apprécier le sujet comme il le faudrait (volumétrie et typologie des salariés concernés par cette situation).

Mais parce que c'est l'entreprise qui finance le CPF via le 0,2% collecté par son OPCA, a été décidé que la « bonne » CPNE était celle de l'entreprise et non celle appliquée au salarié. C'est la raison pour laquelle c'est le code APE attribué par l'Insee pour caractériser l'activité principale de l'entreprise en référence à la NAF qui est demandé au salarié. Mais ce code n'est pas un critère satisfaisant car il est, pour un grand nombre de cas, commun à plusieurs branches.

Le résultat, ce sont des refus de financement par les OPCA lorsque ceux-ci s'aperçoivent que la certification choisie par le salarié est issue d'une autre CPNE. Pour tenter de dépasser la difficulté, le FPSPP est en train de travailler à une table de correspondance permettant de croiser APE et IDCC...

## 2.2 Le SI du CPF, pièce maitresse de la fluidité d'usage et de la capacité de pilotage

Le SI du CPF a incontestablement beaucoup évolué en un an. Reste que la dynamique d'accrochage des SI partenaires est insuffisante et que des fonctionnalités sont à développer dans un contexte d'usages clarifié.

### a) Les accrochages indispensables au SI du CPF sont lents à se mettre en place

L'accrochage des SI des acteurs institutionnels qui jouent un rôle dans la mobilisation du CPF, qu'ils soient CEP ou financeur, est fondamental pour fluidifier les conditions de mobilisation du CPF.

Le CNEFOP l'a pointé dès l'année dernière, l'accrochage au SI du CPF, dans le contexte de très grande diversité des données et des SI du champ EFOP, est très complexe et nécessairement long à organiser. Pour autant, **ces accrochages**, au moyen d'un web service, **sont indispensables** pour assurer des échanges d'informations utiles dans des conditions de délai et de qualité satisfaisantes au regard du service attendu pour le titulaire du CPF qui le mobilise : c'est l'accrochage qui évite les doubles saisies et très bientôt permettra la transmission dématérialisée des dossiers de demande de prise en charge.

Dans ce contexte, l'année passée est principalement marquée par **l'accrochage du SI de Pôle emploi** au SI du CPF, dès la fin 2015, pour les dossiers financés par Pôle emploi puis pour la validation des dossiers (avril 2016) et enfin pour la clôture des dossiers (octobre 2016). Ce qui a permis de fluidifier le traitement des données de nombreux dossiers.

**En revanche, les accrochages des SI des autres acteurs, financeurs du CPF ou opérateurs du CEP ont marqué le pas :**

#### *État des lieux des accrochages au SI du CPF (Voir annexe VI du rapport)*

##### **Coté financeurs**

**Les OPCA/Cif** : 12 OPCA sont accrochés, 5 sont en cours d'accrochage, et 2 sont en stand-by dans l'attente de la pour refonte de leur SI

**Les Fongecif** : 12 fongecif sont accrochés, 3 en cours d'accrochage.

**Les régions**, la réforme territoriale a clairement eu un impact déstabilisant à court terme sur la dynamique collaborative enclenchée autour du SI CPF à sa création. Les processus ainsi que les SI gérant les dispositifs de formation professionnelle sont en reconstruction dans nombres de régions ayant fusionné.

**Coté opérateurs du CEP**, hors Pôle emploi, seul l'accrochage des Missions locales au SI du CPF est programmé à court terme :

- Le SI du réseau Cap emploi est financé par l'Agefiph et doit être totalement refondé prochainement
- L'APEC n'a pas souhaité valider les dossiers dans le SI CPF en raison du faible nombre de dossiers de formation montés chaque année et ne dispose que **d'un accès gestionnaire** (à définir) qui lui permet de ...
- l'accrochage de l'Milo, des missions locales, est prévu pour la fin de l'année 2017.

**La situation explique le quasi-monopole de Pôle emploi**, financeur du CPF et opérateur du CEP, qui est le seul opérateur national dont le SI est accroché au SI du CPF. Il est donc le seul à **pouvoir saisir et valider les financements des dossiers CPF de demandeurs d'emploi**, qu'il valide la mobilisation de ses propres dispositifs de financement de formation ou ceux des régions qui lui ont donné délégation.

De fait, Pôle emploi assume depuis 2015 une charge administrative de saisine des dossiers CPF des DE extrêmement lourde. En effet, malgré certains progrès d'automatisation permis par le Webservice, les dossiers « incomplets »<sup>101</sup> rejetés par le Webservice restent nombreux et obligent le Back Office de Pôle emploi (saisie manuelle des dossiers par 50 ETP) à saisir près de 50% des dossiers.

La situation a généré des tensions palpables qui ne doivent pas faire oublier le fait que le back office de Pôle emploi permet depuis deux ans de faire fonctionner le SI du CPF en l'absence de l'accrochage indispensable de tous les acteurs de la chaîne de mobilisation du CPF.

En revanche, la situation ne peut durer, elle pèse notamment sur la capacité des opérateurs du CEP d'assumer leur mission de conseil jusqu'au bout en cas d'ingénierie financière complexe à monter. En attendant, la mise en place depuis le 12 décembre 2016 par Pôle emploi du WebService pour les dossiers financés par les Régions constitue un progrès majeur.

**b) La mise en place de circuits courts pour les salariés et les demandeurs d'emploi nécessite de clarifier au préalable les prérogatives et responsabilités attendues de chacun**

Depuis 2014 sont en cours des travaux sur le « circuit court » qui doivent permettre à un salarié ou à un demandeur d'emploi d'envoyer directement son dossier au financeur par voie dématérialisée, sans avoir à passer par un CEP ou l'envoi papier d'un dossier PDF.

**Le circuit court pour les salariés devrait prochainement être livré** : Déjà, depuis janvier 2017, le titulaire peut initialiser son dossier dans le SI CPF en renseignant son statut, sa région et sa branche professionnelle et en donnant son accord pour mobiliser ses heures acquises. Il est redirigé vers son employeur s'il veut faire cette formation sur son temps de travail mais peut, sinon, télécharger son dossier au format PDF pour le transmettre à son OPCA.

Les évolutions prévues en 2017 permettront au titulaire salarié de pouvoir transmettre son dossier directement depuis le SI-CPF vers le SI de son OPCA, via un Webservice. D'un point de vue technique, cette dématérialisation des parcours salariés et des demandeurs d'emploi pourrait être accompagnée de la mise en place d'une **messagerie interne dans le SI CPF** et d'un tutoriel de simulation de prise en charge financière d'un dossier de formation. **Le titulaire salarié n'aura plus besoin de télécharger son dossier que**

<sup>101</sup> Les échanges non automatisés entre les régions, missions locales et cap emploi d'une part et Pôle emploi d'autre part pour saisir et piloter les dossiers « régions » sont sources :

- d'erreurs matérielles,
- de données manquantes (les fichiers données par les régions n'étant pas homogènes au regard des données utiles pour le SI CPF)
- et de difficultés d'identification dans la mesure où le SI CPF utilise le NIR comme identifiant mais pas les Régions qui utilisent l'IDE

## **l'OPCA recevra directement.**

Pour le public « demandeurs d'emploi », l'instruction est en cours pour identifier les modalités de dématérialisation des échanges et définir un circuit court. Dans ce contexte, Pôle emploi a annexé au questionnaire retourné au CNEFOP la proposition suivante :

### **Annexe à la réponse au questionnaire de Pôle emploi**

Possibilité de processus pour une mobilisation du CPF en « circuit court » dans le cas des aides individuelles à la formation de Pôle emploi :

Etape 1 : le demandeur d'emploi active son compte sur le portail CPF ou depuis son espace personnel, et recherche une formation sur pole-emploi.fr (mise en ligne du catalogue CARIF-OREF sur pole-emploi.fr prévue depuis mars 2017, avec des filtres de recherches complémentaires) ou « La bonne formation » (services spécifiques comme le moteur de financement du projet) ;

Etape 2 : le demandeur d'emploi a pris contact avec l'organisme, a participé à une information collective et sollicite à l'issue un devis. Autre possibilité : le demandeur d'emploi réalise une demande de devis à partir de son espace personnel, l'organisme de formation en est informé par flux automatisé

Etape 3 : l'organisme de formation saisit le devis dans son espace ;

Etape 4 : si le nombre d'heures de la formation est intégralement couvert par les heures du compte du demandeur d'emploi, ce dernier a consenti à mobiliser ses heures et que le coût horaire est pris en charge en totalité par le FPSPP<sup>102</sup>, le devis est automatiquement validé, sans intervention d'un conseiller, et le demandeur d'emploi n'a plus qu'à confirmer son inscription sur les dates de la session retenue.

Le FPSPP et l'organisme de formation en sont automatiquement informés. Les flux financiers se font directement entre le FPSPP et l'organisme de formation, sous réserve de la confirmation par Pôle emploi de l'entrée en formation du demandeur d'emploi et de son assiduité.

Cependant, cette proposition fait difficulté pour plusieurs raisons :

- Elle implique que le FPSPP développe des relations directes avec les organismes de formation, ce qu'il n'est pas équipé pour faire ;
- Elle implique une généralisation de l'usage du devis et donc de l'accès individuel en formation lorsqu'on mobilise son CPF, ce qui n'a jamais été le projet : un CEP et/ou le financeur ont la possibilité, dans le respect du besoin exprimé de la personne, de vérifier qu'une formation collective ou un devis présentant un meilleur rapport qualité prix est disponible.

En fait, cette étape vers la dématérialisation totale du « circuit court » nécessite de clarifier et mieux expliciter les prérogatives de chacun dans le choix final de l'organisme de formation (titulaire, conseil en évolution professionnelle, financeurs ou financeurs acheteur), car une question reste mal appréhendée : **qui est garant du bon rapport qualité prix de la formation choisie ?**

Or à cette question, les membres du CNEFOP considèrent, à une large majorité, que la suppression de toute intermédiation entre le titulaire d'un CPF et les organismes de formation, au nom de l'autonomie d'usage du CPF n'est pas souhaitable.

Le projet porté par le CPF n'est pas de créer un marché totalement désintermédié entre les individus, dont la démarche est solvabilisée, et l'offre de formation, car l'autonomie d'usage, si elle est promue, ne se décrète pas et ne saurait être imposée car :

- Les moins autonomes doivent pouvoir être accompagnés ;

<sup>102</sup> 9 euros remboursés aujourd'hui par le FPSPP

- en l'état de faible transparence de l'offre de certification et de formation, tant en termes de contenus de programme, de perspective d'insertion que de coûts, il n'est pas raisonnable de supprimer l'intermédiation des financeurs et/ou des opérateurs mandatés par eux. Ce serait en effet la promesse de coûts en forte progression et d'une dégradation du rapport qualité/prix au détriment de la collectivité comme du bénéficiaire de la formation.

Dans ce contexte, il importe de réaffirmer que **le compte personnel de formation est un droit individuel régulé, qui fait reposer sur ses financeurs la responsabilité d'assurer l'intermédiation nécessaire entre les individus et l'offre de formation pour garantir des financements au meilleur rapport qualité/prix et par voie de conséquence, limiter, autant que faire se peut, les restes à charges supportés par les individus.**

Le raisonnement vaut pour l'ensemble des réseaux de conseil en évolution professionnelle et financeurs ayant l'occasion de développer des stratégies de financement mobilisant des achats collectifs, qu'il s'agisse des Opca qui pourraient demain anticiper les besoins en « CléA », « permis de conduire » ou « bilans de compétences » en mettant en place des accords-cadres négociés avec des fournisseurs présélectionnés, ou de Pôle emploi et des régions qui mobilisent des marchés publics lorsqu'ils peuvent anticiper les besoins récurrents et des aides individuelles.

#### **Proposition de clarification des prérogatives et responsabilité de chaque acteur**

##### ✓ **Les prérogatives du titulaire**

- Le libre choix de la certification éligible
- Le choix de l'offre de formation sous réserve du contrôle « qualité/prix »

##### ✓ **Les prérogatives des différents financeurs du CPF**

Deux grandes catégories de financeurs méritent d'être mieux distinguées pour préciser l'analyse des enjeux :

- Le FPSPP et la CNAV (C3P) sont des financeurs institutionnels dont la particularité est d'être exclusivement en situation de refinancement d'un financeur acheteur ; eux-mêmes n'achètent jamais directement et n'ont, ainsi, aucune relation directe avec l'offre de formation.
- Les autres financeurs, titulaire compris, sont tous potentiellement des financeurs/acheteurs : ils **sont garants de la qualité et du prix de la formation sélectionnée**. Le titulaire est susceptible de demander un nouveau devis ou un conseil en évolution professionnelle pour améliorer l'ingénierie de formation et financière de son projet.  
Cependant, chaque fois que plusieurs financeurs sont mobilisés pour financer un dossier, il est impératif qu'un financeur/acheteur soit désigné pour sélectionner l'offre de formation/valider le devis, et selon les modalités partenariales négociées, assurer l'avance de fonds avant de se faire rembourser ou laisser chacun payer sa quote-part directement auprès de l'offre de formation.

Cette clarification semble d'autant plus nécessaire qu'en ce début d'année 2017, est entrée en vigueur le décret du 30 juin 2015 qui attend des **financeurs de formations, dont celles mobilisées dans le cadre du CPF, qu'ils vérifient la qualité des formations qu'ils financent**, qu'ils mobilisent des achats collectifs ou des aides/prises en charges individuelles.

Pour conclure sur le sujet, le fait que le CPF, droit individuel à la formation, puisse mobiliser une place sur une formation collective programmée ne doit pas être regardé comme anormal. C'est au contraire indispensable à l'équilibre financier du CPF. L'essentiel, le droit individuel, réside dans le fait que le projet du titulaire, en termes d'objectifs de certification, soit respecté.

Reste qu'il faut certainement avoir une vigilance particulière sur certaines pratiques, encore prescriptives, voire d'organismes de formation qui recrutent directement et ne peuvent voir le CPF que comme une ligne budgétaire à percevoir sans considération pour le sens et la qualité de la démarche du titulaire.

Ces pratiques doivent évoluer. Ce qui suppose sans doute de faire œuvre de pédagogie pour informer largement sur ses principes constitutifs, **les droits qu'il ouvre, l'intérêt d'y recourir, et cela même s'il contient peu d'heures dans la mesure où sa mobilisation témoigne de la motivation de la personne.** Ce qui est légitimement apprécié par un certain nombre de financeurs, d'autant que la mobilisation du CPF permet de financer plus de formation pour plus de personnes.

### **c) Les fonctionnalités nécessaires à l'ensemble des opérateurs du CEP**

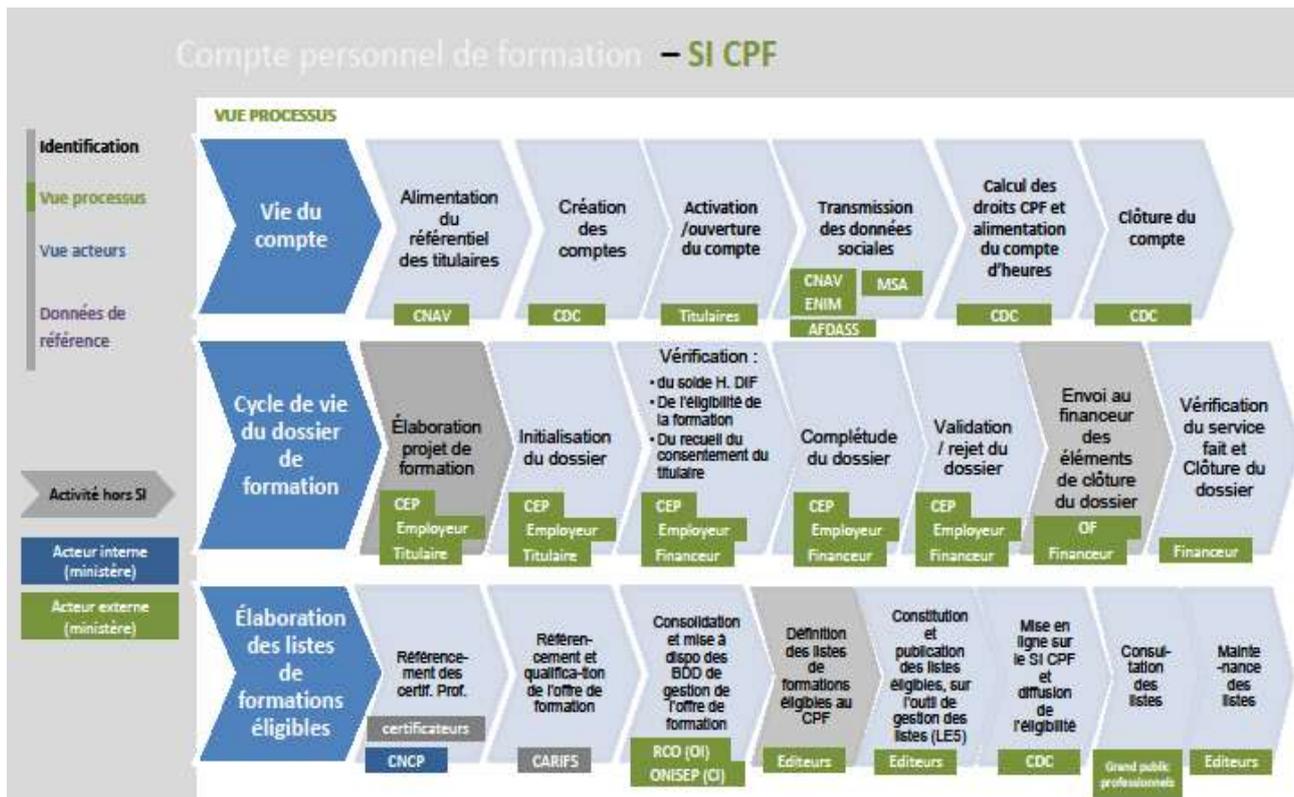
On sait que le SI du CPF a d'abord et avant tout été conçu pour gérer les millions de comptes à créer et alimenter et élaborer le dossier de demande de prise en charge. Dans l'urgence de son élaboration, il est clair que l'interface avec les réseaux du conseil en évolution professionnelle a été sous-estimée.

L'enjeu n'est pas seulement de pouvoir accompagner les personnes dans l'élaboration de leur dossier de demande de prise en charge mais **également d'assumer la mission qui est la leur en termes d'ingénierie de financement**, nécessitant d'être en dialogue avec l'ensemble des financeurs branchés au CPF afin :

- De connaître les conditions de prise en charge de chacun (et leur évolution éventuelle)
- Les délais d'instruction
- Le sens de la décision afin de pouvoir gérer de façon réactive des décisions de refus
- La coordination des financeurs subsidiaires ou secondaires

Pour l'heure, **aucun espace de dialogue ou d'échanges d'informations automatisées entre opérateurs du CEP et financeurs du CPF n'est organisé** de sorte que le suivi, par les conseillers du CEP, de l'effectivité des prises en charge par les financeurs n'est pas possible : le conseiller en CEP ne sait pas si le dossier est validé, n'a pas la possibilité, en cas de refus, de monter immédiatement une nouvelle demande auprès d'un autre financeur potentiel...

Or, **la situation explique largement l'absence de prévisibilité et de fluidité** dans la mobilisation du CPF qui **entache fortement son image.**



Source CDC/RCO

#### d) La future plateforme Agora : l'indispensable mutualisation des données sur les parcours de formation

Nombre des difficultés rencontrées pour la mise en œuvre d'un SI CPF fluide entre opérateurs divers tient à l'absence d'identifiant unique mobilisé par l'ensemble des acteurs<sup>103</sup> et de mutualisation des données sur les **entrées, interruptions et sorties de formation** de l'ensemble des publics en formation. Cette mutualisation, que doit permettre la plateforme Agora, objet de la Recommandation 28 du rapport 2016, est indispensable pour mettre en relation continue l'ensemble des acteurs : Conseils en évolution professionnelle/Organismes de formation/financeurs/employeurs (pour l'évaluation de l'impact).

Le projet est désormais bien engagé, porté par une disposition de la Loi Travail (article 81), désormais codifiée :

« Art. L. 6353-10.-Les organismes de formation informent les organismes qui financent la formation, dans des conditions définies par décret, du début, des interruptions et de l'achèvement de la formation, pour chacun de leurs stagiaires, et leur communiquent les données relatives à l'emploi et au parcours de formation professionnelle dont ils disposent sur ces stagiaires.

« Les organismes financeurs, l'organisme gestionnaire du système d'information du compte personnel de formation mentionné au III de l'article L. 6323-8 et les institutions et organismes chargés du conseil en évolution professionnelle mentionnés à l'article L. 6111-6 partagent les données mentionnées au premier alinéa du présent article, ainsi que celles relatives aux coûts des actions de formation, sous forme dématérialisée et dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. » ;

<sup>103</sup> Aujourd'hui le SI du CPF ne connaît que le NIR ; les régions que l'IDE (identifiant des demandeurs d'emploi)

5° L'article L. 6341-6 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Les collectivités territoriales mentionnées au premier alinéa du présent article transmettent chaque mois à Pôle emploi les informations individuelles nominatives relatives aux stagiaires de la formation professionnelle inscrits sur la liste mentionnée à l'article L. 5411-1 dont elles financent la rémunération. »

Ce chantier, qui est d'une complexité formidable, nécessite au préalable de normaliser la sémantique de l'ensemble du champ formation dans le nouveau contexte de l'article 14<sup>104</sup> de la Loi numérique qui définit les données de référence dont la qualité doit être garantie par les pouvoirs publics.

Pour autant, il est l'occasion de coordonner et enfin de piloter des travaux de normalisation que l'IGAS a encore récemment affirmé comme indispensables pour faciliter l'interopérabilité des systèmes et la mise en place d'outils de pilotage aujourd'hui bien trop précaires<sup>105</sup>. Interfacé avec la DSN, Agora permettra en outre de disposer enfin de données conséquentes sur le devenir des personnes post formation, qui manquent aujourd'hui cruellement tant à des fins d'information du grand public sur les formations que de pilotage et d'évaluation d'impact.

---

<sup>104</sup> Art. L. 321-4.-I du code des relations entre le public et l'administration :

« La mise à disposition des données de référence en vue de faciliter leur réutilisation constitue une mission de service public relevant de l'Etat. Toutes les administrations mentionnées au premier alinéa de l'article L. 300-2 concourent à cette mission.

« II.- Sont des données de référence les informations publiques mentionnées à l'article L. 321-1 qui satisfont aux conditions suivantes :

« 1° Elles constituent une référence commune pour nommer ou identifier des produits, des services, des territoires ou des personnes ;

« 2° Elles sont réutilisées fréquemment par des personnes publiques ou privées autres que l'administration qui les détient ;

« 3° Leur réutilisation nécessite qu'elles soient mises à disposition avec un niveau élevé de qualité.

« III.- Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités de participation et de coordination des différentes administrations. Il fixe les critères de qualité que doit respecter la mise à disposition des données de référence. Il dresse la liste des données de référence et désigne les administrations responsables de leur production et de leur mise à disposition. »

<sup>105</sup> Rapport IGAS 2015-032R, sur l'évaluation des informations statistiques disponibles sur les politiques publiques et paritaires de formation professionnelle continue, février 2016

### Zoom sur l'enjeu de l'information sur l'insertion post formation

La recommandation 33 de 2016 recommandait de « **Stabiliser une méthodologie unique et obligatoire de suivi de la qualité des parcours professionnels** des personnes certifiées pour l'ensemble des certifications souhaitant être recensées au RNCP et à l'inventaire ». La capacité à éclairer le grand public comme les décideurs sur les suites de parcours des bénéficiaires de la formation professionnelle est en effet un enjeu récurrent sur lequel il existe peu d'outil.

En effet, les informations, exigées par la CNCP, des certificateurs sur demande qui demandent à être recensés au RNCP ne sont pas « normées » et les informations recueillies à des fins d'instruction ne sont pas rendues publiques. Coté certification référencée de droit, rien n'est exigé par la CNCP et jusqu'à la loi travail, seuls les masters avaient obligation de publier des informations sur le sujet<sup>106</sup>, obligation méconnue et peu mobilisée quand elle existe.

Désormais, grâce à l'article 81 de la loi travail<sup>107</sup> l'Etat va publier une « enquête nationale qualitative et quantitative relative aux taux d'insertion professionnelle à la suite des formations dispensées dans les centres de formation d'apprentis, dans les sections d'apprentissage et dans les lycées professionnels ». Ainsi « Un élève ou un apprenti ne peut s'inscrire dans un cycle ou une formation sans avoir préalablement pris connaissance des taux de réussite et d'insertion professionnelle correspondants ».

Cette enquête, IVA-IPA, organisée par le ministère de l'éducation nationale auprès des sortants, 7 mois après la fin de la formation, permettra de connaître le taux d'insertion par groupe de spécialité et diplôme, le taux d'emploi après obtention ou non du diplôme et le type de contrat de travail conclu.

Ces résultats seront publiés sur les sites de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de l'emploi, première étape de mise en visibilité avant que le service public régional de l'orientation et le Conseil en évolution professionnelle s'en saisissent.

Cette enquête ne peut aller plus loin et notamment poursuivre l'évolution de la qualité d'insertion à 18 mois et plus, faute de moyens. En revanche, une fois la plateforme Agora créée, branchée sur les données de la DSN, il sera possible de bénéficier de données continues pour appréhender la qualité tendancielle de l'insertion des personnes passées par telle ou telle formation.

Au-delà, l'enquête Générations du Cereq pourrait être un autre vecteur mobilisé pour apprécier ces trajectoires d'insertion à moyen et long terme.

<sup>106</sup> [https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/insertion\\_professionnelle/](https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/insertion_professionnelle/)

<sup>107</sup> Nouveaux articles L. 6111-8 du code du travail et L. 401-2-1 du code de l'éducation

## **B. Le nécessaire renforcement du pilotage stratégique du CPF**

### **1. La marche vers l'universalité d'alimentation du CPF nécessite de mieux appréhender ses conséquences sur l'écosystème du CPF**

#### **1.1 Les nombreuses avancées de 2016**

La loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels et, plus récemment, la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté ont apporté de nombreuses évolutions dans les conditions de mobilisation du compte dont l'impact reste à mesurer. Ce faisant, le législateur a souhaité un CPF plus généreux :

- en heures acquises à l'attention des moins qualifiés ou des plus précaires,
- en objectifs de certifications éligibles au CPF
- en catégories d'actifs capitalisant les heures acquises, engageant ainsi la marche vers l'universalisation de son financement

Cependant les conditions de concertation entre les financeurs ainsi rendus solidaires, comme les études d'impact quant aux conséquences de cette nouvelle générosité, sur la soutenabilité du CPF, semblent à ce jour insuffisantes et doivent donc à l'avenir être sensiblement renforcées autour d'outils mutualisés de pilotage national et régional à bâtir.

#### **a) Un CPF plus généreux**

Trois mesures visent à favoriser l'accès à la certification des actifs les moins qualifiés ou en situation de précarité face à l'emploi.

- ✓ Le plafond des heures acquises du CPF est porté à 400h avec un crédit de 48h/an pour les salariés non qualifiés<sup>108</sup>
- ✓ Les jeunes sortis sans qualification ont droit à un abondement de la région à hauteur du nombre d'heures nécessaires à l'accès à la qualification choisie dès lors qu'elle est au programme régional de formation<sup>109</sup>.
- ✓ Au-delà de l'accord d'entreprise ou de branche prévu dès 2014, l'employeur peut également augmenter l'alimentation du CPF des salariés à temps partiel jusqu'au niveau de celui des salariés à temps plein, ou majorer les droits des travailleurs saisonniers<sup>110</sup>.

---

<sup>108</sup> Art. L. 6323-11-1.-Pour le salarié qui n'a pas atteint un niveau de formation sanctionné par un diplôme classé au niveau V, un titre professionnel enregistré et classé au niveau V du répertoire national des certifications professionnelles ou une certification reconnue par une convention collective nationale de branche, l'alimentation du compte se fait à hauteur de quarante-huit heures par an et le plafond est porté à quatre cents heures.

<sup>109</sup> Art. L. 6323-7.-Le droit à une durée complémentaire de formation qualifiante, mentionné à l'article L. 122-2 du code de l'éducation, se traduit, lorsque cette formation est dispensée sous le statut de stagiaire de la formation professionnelle, par l'abondement du compte personnel de formation à hauteur du nombre d'heures nécessaires au suivi de cette formation. Ces heures sont financées par la Région au titre du droit d'accès à un premier niveau de qualification mentionné au deuxième alinéa du I de l'article L. 6121-2 du présent code. Le cas échéant, l'abondement mentionné au premier alinéa du présent article vient en complément des droits déjà inscrits sur le compte personnel de formation pour atteindre le nombre d'heures nécessaire à la réalisation de la formation qualifiante.

Cet abondement n'entre pas en compte dans les modes de calcul des heures créditées chaque année sur le compte et du plafond de cent cinquante heures du compte personnel de formation mentionné à l'article L. 6323-11.

Par dérogation à l'article L. 6323-6, les formations éligibles au titre du présent article sont celles inscrites au programme régional de formation professionnelle.

<sup>110</sup> L'article L. 6323-11

## **b) Un CPF bénéficiant à plus de catégories d'actifs**

En revanche, la loi du 5 mars n'avait « sécurisé » « que » les conditions de capitalisation des heures acquises des salariés de droit privé et de financement de ces heures sous statut de salarié ou de demandeur d'emploi.

La loi du 8 août 2016 complète donc l'arsenal des possibilités pour permettre à plus d'actifs de capitaliser et consommer leurs heures de formation : désormais, et à échéance de 2017 pour les fonctionnaires et 2018 pour les indépendants, ces catégories d'actifs pourront également capitaliser des heures dites « acquises », consommables ensuite qu'ils aient ou non changé de statut entre temps.

### **Les agents publics**

Conformément à l'ordonnance du 19 janvier 2017 portant diverses dispositions relatives au compte personnel d'activité, le CPF des agents publics (fonctionnaires et contractuels) est créé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les compteurs du CPF fonctionnaires tournent, et les droits à DIF capitalisés ont été entièrement repris.

Cette évolution est majeure car adapter le CPF à la fonction publique dite de carrière, où les concours « généraux » dominent, y compris pour progresser en interne, construits sur des logiques de sélectivité généraliste assez éloignée de la validation de compétences professionnelles précises, est une gageure.

Cependant, pour ces mêmes raisons, le CPF des fonctionnaires et contractuels est un CPF « adapté » car s'il garde le mécanisme de capitalisation d'heures CPF acquises du CPF universel, il propose des règles de mobilisations originales :

- il n'y a pas de budget spécifique dédié au financement du CPF : c'est l'employeur public qui doit réguler sur son budget global le financement des besoins de formation « au poste de travail » et de préparation à concours et les projets individuels qui lui seront présentés. Les 48h/an avec un plafond de 400h pour les fonctionnaires de catégorie C ne disposant pas de certifications de niveau V ne semblent pas ouvrir droit à une obligation de priorisation de financement côté employeur public, même si on imagine qu'en pratique ce sera le cas.
- Il n'y a pas de mécanisme d'abondement organisé, mais un droit à la consommation anticipée d'heures non encore acquises (comme pour le DIF). La traçabilité de cette consommation anticipée et ses conséquences en termes de gestion entre les créanciers d'heures acquises en cas de sortie de la fonction publique entre temps restent à stabiliser, étant précisé que l'accrochage des employeurs publics à la CDC sera progressif et prévu pour durer jusqu'en 2020
- Toute formation est éligible, même si l'accès à des formations certifiantes est affirmé comme prioritaire. La situation peut paraître plus souple que le régime général mais renforce en pratique l'obligation de régulation budgétaire sur le seul employeur public ;
- CléA bénéficie d'un droit de priorité « sous réserve des contraintes de service »,
- Enfin, un droit à mobiliser ses heures CPF pour préparer les concours (temps de révision dans la limite de 5 jours)

C'est donc seulement à l'usage que pourront être appréciés les critères de priorisation et modalités de régulation entre les besoins collectifs et individuels exprimés par les agents publics que les employeurs publics auront mis en œuvre.

### **Les agents consulaires<sup>111</sup>**

Les conditions d'usage du CPF pour ces agents sont proches de celles des salariés de droit privé (notamment la reprise des heures DIF) à la nuance près que c'est aux commissions paritaires nationales des réseaux consulaires qu'il appartient :

- d'élaborer les listes de certifications éligibles
- de déterminer les modalités d'abondement du Compte par l'employeur
- de choisir si les frais afférents à la mobilisation du compte sont mutualisées entre les employeurs consulaires, ou s'ils sont mutualisés par adhésion à un OPCA

### **Les travailleurs indépendants**

La loi Travail étend enfin le CPF aux professions libérales, aux professions non-salariées, aux artistes auteurs, aux salariés de droit privé du secteur public<sup>112</sup> ; ce qui permet notamment d'ouvrir l'usage du CPF aux personnes en contrat aidé et aux apprentis du secteur public.

En conséquence, la liste des financeurs du CPF s'étend aux fonds d'assurance formation des non-salariés, aux chambres régionales de métiers et de l'artisanat, aux communes<sup>113</sup>. Cependant, bien que l'alimentation du compte CPF des non-salariés s'effectue selon les mêmes modalités que pour les salariés, en l'absence de contribution spécifique associée, le financement des heures "CPF" s'opère sur les contributions existantes.

Aussi, la contribution au FAF étant inférieure à 1% (min de 0.15% du plafond de la sécurité sociale pour les travailleurs de la pêche maritime, 0.25% pour les professions libérales et 0,35 % pour les artistes auteurs), la capacité des FAF à financer le CPF et par conséquent la réalité du droit au CPF pour les non-salariés est interrogée.

### **Les personnes handicapées des établissements ou services d'aide par le travail**

Enfin, les personnes travaillant en Esat (établissement et service d'aide par le travail) peuvent, enfin, mobiliser leur compte personnel de formation. En effet, l'article 43 de la loi fixe les conditions d'alimentation, de financement et de mise en œuvre du CPF de ces travailleurs. La loi du 5 mars 2014 avait prévu que pour les travailleurs handicapés accueillis dans un établissement et service d'aide par le travail, un décret préciserait les conditions dans lesquelles le CPF ferait l'objet d'abondements en heures complémentaires (article L6323-4 III du Code du travail dans sa rédaction issue de la loi du 5 mars 2014).

Ce texte n'a jamais été pris. La loi du 8 août 2016 pallie cette carence<sup>114</sup>. La contribution légale est fixée à 0,2 % d'une partie forfaitaire de la rémunération garantie versée aux travailleurs handicapés fixée par décret, à l'OPCA de l'ESAT. Les conditions de mobilisation sont alignées sur celles du droit commun.

---

<sup>111</sup> Ordonnance n° 2017-43 du 19 janvier 2017 mettant en œuvre le compte personnel d'activité pour différentes catégories d'agents des chambres d'agriculture, des chambres de commerce et des chambres de métiers et de l'artisanat

<sup>112</sup> Art. L. 6323-25.-La contribution prévue aux articles L. 6331-48, L. 6331-53 et L. 6331-65 du présent code et à l'article L. 718-2-1 du code rural et de la pêche maritime finance les heures de formation inscrites dans le compte personnel de formation des travailleurs indépendants, des membres des professions libérales et des professions non salariées, de leurs conjoints collaborateurs et des artistes auteurs.

<sup>113</sup> « Art. L. 6323-27.-L'alimentation du compte se fait à hauteur de vingt-quatre heures par année d'exercice de l'activité jusqu'à l'acquisition d'un crédit de cent vingt heures, puis de douze heures par année de travail, dans la limite d'un plafond total de cent cinquante heures.

« L'alimentation du compte est subordonnée à l'acquittement effectif de la contribution mentionnée aux articles L. 6331-48 et L. 6331-53 et au 1° de l'article L. 6331-65 du présent code ainsi qu'à l'article L. 718-2-1 du code rural et de la pêche maritime.

« Lorsque le travailleur n'a pas versé cette contribution au titre d'une année entière, le nombre d'heures mentionné au premier alinéa du présent article est diminué au prorata de la contribution versée.

<sup>114</sup> Articles L6323-33 et s. du Code du travail

### c) Un élargissement progressif du périmètre des certifications éligibles

La loi Travail a, en premier lieu, fait le choix de rendre **l'accompagnement à la VAE opposable** au même titre que l'accès à CléA.

En outre, **quatre nouvelles typologies de formations** sont rendues éligibles au CPF<sup>115</sup>:

1. Les bilans de compétences,
2. Les actions de formation d'accompagnement et de conseil dispensées aux créateurs et repreneurs d'entreprises,
3. Le permis de conduire
4. Enfin, les actions de formation destinées à permettre aux bénévoles et aux volontaires en service civique d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de leur mission, dès lors que ces formations sont financées par les heures acquises au titre du compte engagement citoyen.

Les débats autour de ces objets de formation ont essentiellement porté sur la nécessité pour le CPF de rester dédié au développement des compétences de ses titulaires.

Ces nouveaux objets de formation éligibles, à l'instar de CléA et de l'accompagnement VAE, dérogent au principe des listes de formations éligibles pour être ouvertes à tous.

En pratique, certaines de ces formations promettent d'être très demandées ce qui impliquera de surveiller de près les consommations.

Comme ce sont des formations courtes, elles consommeront essentiellement des heures acquises prioritaires en financement mais ne manqueront pas de poser la question du niveau de prise en charge horaire et des éventuels restes à charge ... (voir ci-dessous)

## **1.2 Des conséquences sur l'écosystème du CPF peu anticipées, à mieux appréhender pour l'avenir**

Cette multiplication des publics qui bénéficiera de financements fléchés sur leur CPF est évidemment une bonne nouvelle. Elle pose cependant trois séries de questions redoutables, sous-estimées à ce stade :

- ✓ Les enjeux de coordination entre financeurs du CPF sont sensiblement accrus
- ✓ Les conditions d'accrochage au SI du CPF associées
- ✓ La nécessaire solidarité financière entre financeurs, tant pour le financement des heures acquises que pour savoir gérer les dossiers de personnes en cumul d'emploi et/ou de statuts

### a) Des enjeux de coordination entre financeurs considérablement accrus

Avec la multiplication des financeurs du CPF, **vont mécaniquement se développer les cas de dossiers portés par des titulaires bénéficiant de statuts d'emplois multiples.**

Pour ne prendre, à titre d'illustration, que le cas des indépendants, ils sont 2,7 millions, hors secteur agricole, dont 28 % d'auto-entrepreneurs (756 000) qui déclarent à 46 % que l'activité ainsi mise en œuvre n'est pas leur principale activité...

---

<sup>115</sup> Article 39 de la loi du 8 août 2016 modifiant l'article L. 6323-1 et Article 66 de la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté modifiant l'article L. 6323-1

Dans ce contexte, le SI du CPF **doit sortir de l'organisation actuelle binaire qui demande à tous les titulaires, même en cumul de statuts, de choisir entre les statuts de « salarié » et de « demandeur d'emploi »** pour monter un dossier.

En outre, la situation impose **aux financeurs ainsi rendus co-responsables de coordonner les modalités de leurs interventions financières respectives**, à l'instar de l'accord négocié entre l'AFDAS, Pôle emploi et le FPSPP qui a permis au SI CPF, depuis le début de l'année 2017, de s'enrichir d'un parcours spécifique aux intermittents. Ce parcours clarifie le financement par Pôle emploi de l'AREF et permet d'ajouter des abondements avec un montant et/ou un nombre d'heures (comme pour les salariés) et pouvant utiliser l'abondement FPSPP (comme pour les DE).

Désormais, les financeurs du CPF (et le SI CPF) doivent apprendre à coordonner leur action au bénéfice :

#### **- des titulaires qui, sans changer de statut, cumulent les employeurs**

Aujourd'hui le SI sait gérer jusqu'à 3 employeurs pour un même salarié. **Cependant, en cas de pluralité d'OPCA financièrement engagés, la prise en charge des coûts pédagogiques est plus délicate et la prise en charge de la rémunération est quasi impossible.** Des pistes de réflexion existent, qui nécessiteront dans tous les cas un outil de pilotage renforcé (voir dernière partie) pour vérifier l'équilibre des créances effectivement supportées entre financeurs concernés, voire pour répartir a posteriori les coûts à supporter par chacun.

#### **- des titulaires qui cumulent les statuts d'emploi**

Il est en effet indispensable de mieux maîtriser et anticiper les modalités de gestion des dossiers des personnes qui cumulent les statuts d'emploi, dont le nombre promet de considérablement augmenter avec l'ouverture du CPF aux indépendants.

Concrètement, ceci signifie que **les modalités de saisine, rang de saisine ou règles de cumul ou de suppléance entre financeurs doivent être très sensiblement complétées<sup>116</sup>**, négociées et pilotées en commun par les financeurs pour assurer le financement d'un maximum de dossiers dans un cadre de gestion garant de la pérennité financière du CPF, et permettre aux opérateurs du CEP de mobiliser l'ensemble des financements effectivement disponibles.

Pour commencer, les efforts attendus pour une meilleure coordination entre financeurs pourraient s'exercer au bénéfice des **salariés de l'IAE**, pour lesquels l'essentiel reste en effet à faire :

- Ils n'ont pas la possibilité de consulter de façon simultanée l'ensemble des listes qui sont les leurs puisqu'ils cumulent les statuts de salarié et de demandeur d'emploi
- Leurs financeurs d'abondements théoriquement mobilisables ne sont clairement pas coordonnés :
  - o Les financements salariés sont très divers d'un OPCA à l'autre.

---

<sup>116</sup> Aujourd'hui les règles de « décrémentation » des heures CPF sont les suivantes :

- Heures DIF
- Heures CPF
- Dotation FPSPP
- Dotation additionnelle Coparef
- Abondement pénibilité
- Abondement suite à accord (Etat/branche/Région)
- Autres abondements dans l'ordre de saisie de ces derniers
- Abondement Agefiph
- Abondement du Titulaire

- o Les financements salariés et DE s'ignorent au lieu de se coordonner ; les seconds conditionnant leur éventuelle prise en charge à un refus formel des premiers au lieu de construire une stratégie de financement complémentaire plus agile qui permettrait de financer des parcours plus ambitieux pour ce public, cœur de cible de la politique de sécurisation des parcours...

#### **b) Les conditions d'accrochage au SI du CPF**

La nécessité d'anticiper au plus tôt l'interopérabilité avec le SI du CPF est assez bien illustrée par le cas du C3P dont les points sont disponibles à des fins de formation depuis juillet 2016 mais dont les conditions de mobilisation viennent seulement d'être précisées. De sorte qu'a priori, en 2016, aucun dossier n'aura mobilisé de points C3P...

#### **Le Compte de prévention de la pénibilité professionnelle**

Le C3P est un financeur potentiellement important du CPF puisque les 20 premiers points du C3P sont obligatoirement mobilisés pour financer une formation de nature à accompagner une évolution professionnelle vers un métier moins pénible et qu'un point du C3P vaut 25h à 12 €.

Les points sont mobilisables depuis juillet dernier mais le Cerfa de demande de mobilisation des points vient tout juste d'être publié sur le site du C3P.

Concrètement, pour mobiliser des points du C3P pour financer une formation, le processus est le suivant :

Le nombre de points pénibilité est affiché sur le site du C3P ainsi que dans le CPA mais pas encore dans le SI CPF, où n'est visible pour le gestionnaire qui suit le titulaire du compte que l'indication de la présence ou non de points pénibilité.

La demande de transformation de point en heures CPF est faite par le titulaire auprès de la CNAV qui calcule la transformation des points en heures. Etant précisé qu'en cas de formation au coût horaire supérieur à 12 €, il est possible, dans le cadre du C3P uniquement, de mobiliser plus de points que d'heures nécessaires à la formation pour financer le surcoût.

Dans le dossier CPF, les gestionnaires informés par la CNAV peuvent saisir l'abondement C3P en indiquant le montant en euros et le nombre d'heures (calculés et réservés sur le site CNAV). Ces montants en heures et en euros sont transmis à la validation et à la clôture du dossier de formation au SI-C3PAV qui retourne alors au gestionnaire CPF l'autorisation ou non de mobiliser cet abondement pour valider puis solder le dossier.

S'agissant des nouveaux publics bénéficiaires, les très nombreux SI des employeurs des fonctions publiques seront interfacés progressivement d'ici à 2020.

Les travaux pour préparer l'interfaçage des autres doivent démarrer au plus tôt, d'autant que le besoin de coordination renforcée entre financeurs des personnes à statut multiples est indispensable.

#### **c) A terme, le suivi des mobilités (changements de statut et de créancier) et leur impact sur les financeurs du CPF devra être organisé**

Avec le CPF, les heures acquises sont allouées selon des règles négociées par certains acteurs mais peuvent être mises au débit de tiers, selon le statut de la personne titulaire du CPF au moment où elles mobilisent son CPF.

Ainsi chaque fois que le législateur ou le pouvoir réglementaire décide d'augmenter le nombre d'heures acquises par telle ou telle catégorie de personnes, il crée une créance qui peut impacter différents acteurs. C'est normal pour un droit qui se veut universel ; cependant cela nécessite un minimum de pilotage partagé entre ces différents créanciers potentiels et une homogénéité des conditions de financement si on ne veut pas créer de déséquilibres structurels dans la gestion financière du CPF, d'autant plus nécessaire qu'aucune étude d'impact n'a été établie en amont des décisions d'ouverture du CPF aux fonctionnaires et indépendants.

## **2. Pour un pilotage renforcé pour mieux maîtriser (et donc communiquer sur) le CPF et assurer sa nécessaire agilité de gestion**

Dans un contexte où la critique la plus récurrente adressée au CPF est que ses conditions actuelles de mobilisation ne permettent pas de connaître à l'avance « ses droits », c'est-à-dire les droits qu'il ouvre. Le renforcement du pilotage du CPF passe par deux leviers distincts : la régulation par les listes de certifications éligibles et la régulation par les financements.

La critique doit être entendue et la solution recherchée dans la simplification des conditions d'utilisation qui passera nécessairement par l'amélioration qualitative des conditions d'élaboration (et de consultation) des listes et le renforcement de la mise en réseau et de la convergence des pratiques des financeurs. C'est à ces conditions en effet qu'il sera possible de donner suffisamment de repères de service et de condition d'engagement pour que les titulaires puissent anticiper les délais de réponse et la probabilité de la prise en charge.

### **2.1 La régulation par les listes de formations éligibles implique de renforcer le travail d'observation des besoins en compétences et des statistiques d'insertion mais reste confronté à la complexité du paysage de la certification professionnelle**

#### **a) Un processus d'élaboration vertueux mais exigeant qu'il faut encore renforcer**

En 2016, après avoir rappelé la raison d'être du mécanisme des listes éligibles, une demi-douzaine de recommandations du CNEFOP<sup>117</sup> ciblaient la simplification des procédures et des mécanismes d'emboîtement des listes par les structures en charge de l'élaboration des listes (COPANEF, COPAREF et CPNE), afin de tenter d'améliorer les conditions d'élaboration, de saisie et de consultation des listes de formation, encore insatisfaisantes.

La mise en ligne des listes est désormais assurée, au-delà de la consultation possible sur le Site national du CPF depuis le site [www.paritarisme-emploi-formation.fr](http://www.paritarisme-emploi-formation.fr), ouvert depuis le début de l'année 2017.

---

<sup>117</sup> [R18] Préciser et simplifier le rôle et les mécanismes d'emboîtement des listes de formations éligibles

[R19] Demander au COPANEF de proposer une procédure d'élaboration des listes de branches et régionales pour aider les partenaires sociaux siégeant en CPNE et COPAREF à mieux appréhender l'importance et objectiver ce qui distingue l'offre de certification qui les intéresse de l'ensemble des autres certifications

[R20] **Prévoir une procédure transparente de saisine** par les certificateurs qui ne savent pas aujourd'hui à qui s'adresser pour faire connaître leur certification et demander son éligibilité, sur le modèle du mode opératoire Copanef/CPU de décembre 2015.

[R21] Mettre en place, en cas de besoin, des mécanismes de déport permettant aux mandataires qui pourraient être en conflit d'intérêt de ne pas prendre part à l'exercice d'élaboration des listes.

[R22] Veiller à rendre lisible la présentation des PRF et actions de formation financées par Pôle emploi aux fins d'examen par le COPAREF pour l'élaboration de la LRI (liste de certification ou de formation avec, dans ce dernier cas, une motivation dédiée à la qualité de l'insertion attestée)

[R24] Fusionner les listes des CPNAA émanant des OPCA interprofessionnels

Il permet à chaque éditeur (COPAREF ou CPNE) d'informer sur la dernière version de sa liste et les modalités d'élaboration de celle-ci. C'est également sur ce site que les partenaires sociaux publient les critères de constitution des listes éligibles, conformément à l'obligation légale issue de la loi Travail<sup>118</sup>.

Les listes témoignent des priorités d'emploi de l'interprofession, de la branche ou du territoire ; elles doivent être les garantes de la prise en compte des métiers émergents, en creux elles témoignent des métiers menacés. L'élaboration de ces listes a notamment présenté l'avantage de mettre les branches sous tension en les invitant à identifier, grâce notamment au concours des OPMQ, des certifications réputées pertinentes au regard :

- d'une part, des besoins en compétences, actuels et prévisibles, des acteurs économiques ; –
- d'autre part, du rendement de ces certifications en termes d'accès/retour à l'emploi et de leur capacité à œuvrer à la sécurisation des parcours professionnels en améliorant le signalement des individus sur le marché du travail.

En outre, les Régions de France comme les partenaires sociaux interrogés témoignent du fait que **l'exercice a permis de renforcer le dialogue Branche/observatoires/Régions**. L'observation avec du recul désormais possible, de ce qui est réellement consommé, des besoins non couverts doit permettre aux listes de témoigner de façon de plus en plus fine des besoins de certifications et compétences.

Pour rappel, les listes nationales de branche permettent de couvrir tous les métiers spécifiques à la branche, la progression des compétences des salariés de la branche et la mobilité intrabranche (dont progression verticale).

Les listes régionales interprofessionnelles permettent de couvrir toutes les spécificités territoriales, la mobilité géographique infra régionale tout particulièrement des demandeurs d'emploi.

La LNI, quant à elle, vise à garantir une universalité d'accès aux formations/certifications pour tous les bénéficiaires potentiels indifféremment de leur région de résidence, de leur branche de rattachement, ou de leur statut. La LNI doit ainsi favoriser la transversalité, c'est-à-dire la mobilité professionnelle interbranche et géographique inter-région et couvrir en particulier des métiers à fort besoin de recrutement/formation ou devant être priorités pour d'autres raisons (métiers stratégiques, d'avenir, etc.) et qui nécessitent un sourcing au-delà de la région/de la branche pour lesquels les besoins ont été initialement identifiés.

Ces finalités assignées à chacune des trois grandes catégories de listes, et les modes d'élaboration distincts qui les caractérisent, expliquent des variations dans les certifications/formations recensées sur chacune des listes. Néanmoins, certains des acteurs auditionnés dans le cadre de la préparation de ce rapport s'interrogent sur l'ampleur des écarts observables entre, d'une part les listes à destination des demandeurs d'emploi d'un territoire à l'autre, et d'autre part, les listes salariés et demandeurs d'emploi. Ce niveau élevé d'hétérogénéité souligne la nécessité de renforcer la transparence sur la méthodologie appliquée par les Coparef, alors que le rapport de l'année dernière avait déjà souligné la nécessité de les doter d'une méthodologie partagée.

Par ailleurs, les listes ont vocation à être des produits vivants qui s'améliorent chemin faisant par itérations successives. « La question n'est pas d'élargir les listes dans une logique quantitative (ce qui serait une manière de ne pas assumer nos responsabilités), mais de démontrer le sens qu'elles ont et de les **faire évoluer dans la perspective permanente de l'emploi** » (présidence du Copanef, site [www.paritarisme-emploi-formation.fr](http://www.paritarisme-emploi-formation.fr)).

---

<sup>118</sup> Article 79 de la loi travail, nouvel article L. 6323-16 du code du travail : « II.- Pour l'établissement des listes mentionnées aux 1° à 3° du I du présent article, les instances concernées déterminent les critères selon lesquels les formations sont inscrites et publient ces listes. Celles-ci sont actualisées de façon régulière. »

En revanche, est ressorti des auditions l'idée selon laquelle les listes ne doivent pas servir à la régulation financière du CPF. **L'explicitation semble importante** alors que certains acteurs ont pu plaider pour le « nécessaire » resserrement des listes : **les listes doivent rester l'expression des besoins avérés en certifications et compétences** ; au pilotage financier des financeurs d'assurer l'équilibre économique des enveloppes associées (voir point 2.2 ci-dessous).

**Enfin, la démarche de construction des listes éligibles au CPF –sachant que ce dispositif se distingue structurellement du DIF par le rattachement de ce droit individuel indépendamment de son statut mais aussi par l'accès à la certification qu'il doit permettre – a eu comme bénéfice de mettre en mouvement et en évidence les nécessités d'évolution du système de certification, et corrélativement la nécessité de le réformer.** « Le système de certification n'était pas prêt. Mais c'était bien là le problème ! Le CPF a bousculé le système (...). Ce n'est qu'un début. La transformation à mener est profonde, en termes de lisibilité, de reconnaissance et, surtout, de recomposition autour des blocs de compétences. Sans le CPF, cette question n'aurait pas avancé. Aujourd'hui, elle est au centre du débat et réinterroge l'ensemble des acteurs, de l'Éducation nationale aux partenaires sociaux, en passant par l'ensemble des certificateurs publics et privés » (**présidence du Copanef, site [www.paritarisme-emploi-formation.fr](http://www.paritarisme-emploi-formation.fr)**).

#### **b) Des « listes » du CPF confrontées à la complexité du paysage de la certification professionnelle**

Nombre d'acteurs auditionnés l'ont souligné : la complexité et le manque de lisibilité du paysage de l'offre de certification pèsent sur le processus d'élaboration des listes. Le récent rapport de l'IGAS et l'IGAENR saisi d'une demande d'évaluation de la politique de certification professionnelle<sup>119</sup> éclaire largement le sujet. La mise en œuvre du CPF a mis en lumière les limites de la politique publique en matière de certification qui doivent être corrigées. L'enjeu, structurel, a notamment deux déclinaisons qui concernent particulièrement la mise en œuvre du CPF, au-delà du fait de porter la vision des besoins socio-économiques en emplois et compétences des éditeurs de listes (CPNE, COPAREF et COPANEF) : le développement des blocs de compétences et les formations obligatoires de l'inventaire.

Pour mieux le comprendre, un petit rappel du contexte peut être utile. Depuis la loi de modernisation sociale de 2002, le « répertoire national des certifications professionnelles » (RNCP) est destiné à marquer la reconnaissance publique des diplômes et titres à finalité professionnelle ainsi que des certificats de qualification des branches professionnelles. Ce répertoire **est structuré autour d'un double principe : décrire le contenu des certifications professionnelles en termes de compétences et distinguer clairement formation et certification**, dans le but, notamment, de favoriser la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Ainsi l'exposé des motifs de la loi de 2002 précise que le RNCP est la réponse attendue au constat suivant : « ... la multiplicité des titres et diplômes délivrés au nom de l'Etat ou par d'autres institutions privées nuit à leur lisibilité. Leurs procédures d'élaboration et de délivrance sont loin d'être homogènes, et il n'existe pas d'outil commode pour les recenser ni pour repérer parmi eux, celui qui convient le mieux au projet professionnel de l'individu ou qualifications attendues par l'entreprise ».

« L'inscription des titres et des diplômes sur une liste d'homologation ne joue pas le rôle régulateur qu'on pourrait attendre. **La procédure d'homologation a dérivé de son objet initial qui était de vérifier le bien-fondé de l'existence d'une certification au regard de l'évolution des emplois** et de lui conférer un niveau, pour devenir une sorte de « label de garantie par l'Etat » dont on ne sait plus s'il vise la certification, la formation qui y conduit, ou l'organisation qui la délivre »<sup>12</sup>.

---

<sup>119</sup> Rapport de diagnostic Evaluation de la politique de certification professionnelle n° IGAS 2015-125R1 et IGAENR 2016-046 de juillet 2016

Par la suite, la loi du 24 novembre 2009, relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, a complété le dispositif en :

- Confortant la place des CQP dans le champ de la certification et prévoyant des conditions particulières d'enregistrement des CQP au RNCP à la demande de la branche ou des branches professionnelles les ayant créés ;
- Renforçant les moyens et missions de veille de la CNCP, dans le sens d'une plus grande cohérence et complémentarité des certifications,
- Créant un « inventaire spécifique », destiné à recenser les certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situations professionnelles.

Malgré ces souhaits renouvelés de régulation, force est de constater qu'aujourd'hui, le nombre de certifications enregistrées au RNCP s'établit à près de 13 000 dont un peu moins de 10 000 étaient « actives ». Ce nombre a augmenté de 39 % au cours des deux dernières années et a plus que doublé depuis la fin 2010 (+122 %). Un tiers (34 %) sont des certifications enregistrées sur demande. Plus de la moitié (53,5 %) des certifications inscrites au RNCP sont des certifications enregistrées de droit relevant du ministère chargé de l'enseignement supérieur. Néanmoins la réforme engagée par ce département ministériel sur les « mentions nationales » devrait réduire substantiellement leur nombre dans les années qui viennent. En effet, dans un souci de plus grande lisibilité de l'offre de formation en matière de diplômes nationaux, le ministère chargé de l'enseignement supérieur a réduit drastiquement le nombre de mentions pour aboutir à 45 mentions de licences, 176 mentions de licences professionnelles et 252 mentions de masters, les établissements pouvant organiser des parcours-type déclinant, précisant ou complétant ces mentions.

Ainsi, l'inscription au RNCP des diplômes nationaux de l'enseignement supérieur se fait désormais au moyen d'une fiche nationale par mention. Sur chaque fiche de mention, un renvoi vers les sites internet des établissements qui la proposent permet d'obtenir une description des parcours-types qui y sont associés dans chacun des établissements concernés. L'inscription au RNCP est déjà réalisée pour les licences générales et est prévue pour fin 2017 pour les licences professionnelles et courant 2018 pour les masters.

S'y sont ajoutées depuis début 2015 les certifications inscrites à l'inventaire, correspondant à des compétences transversales exercées en situations professionnelles, qui ont accru la complexité de l'ensemble.

Cette augmentation du nombre de certifications et la diversification de leur nature, conjuguées à l'obsolescence du système d'information, ont contribué à la mise sous tension de la CNCP qui n'est pas en capacité de réguler réellement l'offre de certification, tant pour des raisons de capacité juridique que de moyens et d'outils.

Ce sujet renvoie à la question **du lien entre l'offre de certification et l'offre de formation**, déjà rencontrée sur les enjeux d'information, pour permettre aux personnes de distinguer les certifications que leur impose de facto un réseau de formation (celui du certificateur) des certifications habilitant une diversité d'organismes de formation. Cette distinction améliorerait également la capacité attendue de la CNCP de refuser d'inscrire une certification chaque fois qu'une autre certification équivalente et ouverte à l'habilitation d'organismes de formation existe déjà car alors ces organismes de formation ont la possibilité de se faire habilitier plutôt que de créer une nouvelle certification équivalente. Or l'absence de valorisation de cette possibilité est une des causes de la pression du marché de la formation vers le RNCP et l'accès aux listes de formations éligibles.

Pour l'heure, il en découle un manque de lisibilité du RNCP qui peut comprendre pour un même métier plusieurs certifications.

Ceci renvoie notamment à la coexistence de certifications qui ont des cibles professionnelles proches mais recouvrent de fait des périmètres différents, en termes par exemple de niveau de technicité, de spécialisation d'autonomie, ou de pondération entre activités techniques, d'organisation ou d'encadrement. Ces différences ont des conséquences sur les compétences attestées et leur organisation en blocs.

✓ **L'importance d'un développement coordonné des Blocs de compétences au sein des certifications recensées au RNCP entre l'offre « de droit » et les CQP**

Depuis la réforme du 5 mars 2014, le découpage des certifications en « blocs de compétences » apparaît essentiel pour tirer le meilleur parti du CPF en permettant aux titulaires d'obtenir des certifications en suivant plusieurs périodes de formation plus courtes et plus accessibles (contenu, financement), et d'accéder aux certifications par les différentes voies de la formation continue telles que la VAE.

Mais alors que la plupart des certificateurs ont engagé des travaux en vue du découpage de leurs certifications en « blocs de compétences », **ces travaux sont menés de manière non concertée de sorte qu'ils ne pourront pas conduire, à court terme, à des blocs de compétences homogènes susceptibles de favoriser les passerelles, ne serait-ce qu'entre les diplômes et les titres des différents ministères.**

Néanmoins certains certificateurs identifient à la fois des blocs de compétences professionnelles et des blocs transversaux dits de « compétences générales » (français, langues vivantes, mathématiques, prévention-santé-environnement, économie-droit, etc.). Ces derniers, généralement communs à toutes les spécialités d'une certification, favorisent les passerelles et les réorientations, l'acquisition d'une seconde spécialité, et, parce qu'ils attestent de compétences transversales nécessaires à l'exercice professionnel, l'accès à d'autres certifications ainsi que les réorientations professionnelles.

Les travaux entrepris au sein de la CNCP devront permettre d'explicitier et clarifier les démarches adoptées par les différents certificateurs, de faire progresser la lisibilité des intitulés et des contenus des blocs de compétences, afin de leur conférer, conformément aux principes retenus par les partenaires sociaux au sein du COPANEF une valeur de signal pour les acteurs du marché de l'emploi : salariés, demandeurs d'emploi et entreprises.

Au-delà, force est de constater que les principaux objectifs qui semblent assignés la politique publique en matière de certification mériteraient d'être renforcés en termes :

- de coordination entre les travaux des différents certificateurs, de l'étude d'opportunité à l'enregistrement au RNCP, pour construire une offre plus lisible en termes de lien avec l'emploi et mieux articulée en termes de parcours possibles ;
- le travail des CPC, accompagné d'une professionnalisation des personnes qui y siègent ;
- le cadre d'intervention de la CNCP ;
- de bonne information sur les certifications pour les individus et les entreprises ;
- de régulation de l'offre de certifications en vue de favoriser la complémentarité et la cohérence des certifications ainsi que leur adaptation aux besoins des personnes et des entreprises ;
- D'accès facilité à la certification pour les personnes dans le nouveau cadre institué par la réforme de la formation professionnelle du 5 mars 2014.

Il apparaît essentiel que le CNEFOP rappelle l'importance de cette coordination, voire mutualisation de moyens pour mieux structurer une politique publique de certification rendue plus lisible.

Il faut en revanche se féliciter du fait que le chantier SI visant à permettre techniquement l'intégration des blocs de compétences dans le SI CPF, ce qui devrait faciliter la modularisation des formations, est quant à lui bien inscrit dans la feuille de route CPF 2017.

## ✓ Les formations réglementaires, une difficulté qui reste prégnante

Le rapport 2016 a développé le sujet comme étant clairement au cœur des tensions perceptibles autour des négociations de branche sur les listes éligibles en explicitant le rappel suivant : Côté salariés, les formations dites réglementaires relèvent de la responsabilité de l'employeur ; c'est le plan qui doit financer ces formations. Seuls les cas de mobilité interne de salariés, qui continuent de pouvoir bénéficier du plan, peuvent également justifier d'une mobilisation du CPF négociée avec l'employeur.

Il n'est pas possible au CNEFOP d'apprécier cette année si sa recommandation a permis d'apaiser les débats.

Cependant, une récente étude réalisée par le CEREQ<sup>120</sup> montre que les formations obligatoires et réglementaires constituent la dépense la plus fréquente des entreprises, en particulier dans le cadre du plan de formation. Or, souligne le CEREQ, ce qui change aujourd'hui **c'est la possibilité d'un transfert de responsabilités de l'employeur vers le salarié, du fait de la réforme de la formation**. Ainsi, par exemple, des habilitations transversales inscrites à l'Inventaire sont progressivement transférées dans les listes de formations éligibles au compte personnel de formation (CPF)».

Il est donc indispensable de mieux comprendre la pression patronale à chercher des financements pour les formations réglementaires, la gouvernance quadripartite doit pouvoir apprécier le périmètre précis<sup>121</sup> et le poids économique de celles-ci. Des travaux sont en cours pour réaliser cette cartographie à la demande de la DGEFP, par Centre Inffo.

Une fois cette vision nationale partagée, au regard du poids que ces formations ont mécaniquement sur les fonds des entreprises et de la formation professionnelle, il sera alors possible de mieux réguler ces formations réglementaires, en systématisant les études d'impact justifiant le caractère obligatoire de ladite formation et des modalités économiques de mise en œuvre.

## 2.2 Pour un renforcement de la régulation financière du CPF au service de l'effectivité du droit au CPF

**Pour faire synthèse des développements qui précèdent, le renforcement de la régulation financière du CPF doit conduire à :**

- ✓ Clarifier et sécuriser les conditions de prise en charge des heures acquises,
- ✓ Clarifier (et faire la pédagogie) des différents moyens de répondre au besoin exprimé par le titulaire au regard, de l'autre impératif du CPF qui est de maîtriser collectivement le meilleur rapport qualité prix investi via le CPF,
- ✓ Faire converger autant que faire se peut les conditions de prise en charge,
- ✓ Négocier et publier les engagements de service en termes de délai de retour sur la prise en charge
- ✓ Négocier entre financeurs les rangs de priorité ou d'intervention pour la mobilisation des abondements au CPF par typologie de statut(s) d'emploi, tant pour palier de façon plus réactive à un refus que pour aller chercher un abondement supplémentaire en cas de reste à charge,
- ✓ Engager une réflexion sur la possible fusion de certains dispositifs pour clarifier le paysage des dispositifs mobilisables,

<sup>120</sup> Les formations obligatoires en entreprise : des formations comme les autres ? CEREQ, Bref n° 350, décembre 2016

<sup>121</sup> Formations hygiène et sécurité + habilitations et certifications réglementaires, c'est à dire les formations que le Code du travail ou l'ensemble des règles juridiques qui encadrent la réalisation d'une activité imposent à l'employeur

Le tout dans le cadre du développement de vraies stratégies d'abondement, négociées au niveau national et régional (b). Mais sans attendre, les auditions réalisées par le CNEFOP témoignent de la nécessité de clarifier le droit et la portée du droit au financement des heures acquises (a).

### **a) La portée et le niveau de financement des heures acquises**

Alors que les dispositions de l'article L. 6323-20 III, introduites par la loi Travail, ouvrent la faculté, « *dans des conditions définies par le conseil d'administration des OPCA* », de financer sur le 0,2% du CPF des parcours complets et non plus seulement les heures acquises, il semble important de rappeler que les heures inscrites au CPF ont un statut particulier, au cœur du droit au CPF, qui impose que leur financement soit protégé.

En effet, le code du travail est clair à ce sujet : « les heures inscrites demeurent acquises en cas de changement de situation personnelle. Elles permettent à son titulaire de financer une formation éligible au compte »<sup>122</sup>. « Les heures inscrites sont acquises et permettent à son titulaire de financer une formation éligible au compte ... »<sup>123</sup>. De fait, c'est pour financer et garantir la solvabilité de ces heures « acquises » que la collecte de 0,2% a été créée.

C'est pourquoi, dans un contexte où certains OPCA auront dépensé leur enveloppe annuelle CPF dès cette année, que de nouveaux objets de formation qui promettent d'être fortement consommateurs de fonds sont éligibles. Ce qui imposera vraisemblablement pour certains OPCA sinon de revoir leur politique de prise en charge des parcours complets, au moins d'installer un pilotage fin de l'enveloppe CPF afin de garantir leur capacité à financer l'ensemble des demandes de financement d'heures acquises sur l'année.

#### ✓ Le niveau de prise en charge des heures acquises

**Pour les salariés**, les heures acquises sont couvertes par le 0.2% collecté par l'OPCA de l'entreprise du salarié, dans la limite de plafonds de prise en charge financière, qui sont variables selon l'OPCA - allant de 15 à 100€ de l'heure/formation -, selon l'objet de la formation, et qui renvoient à des modalités différentes de validation, renforcées lorsque le coût horaire de la formation est élevé.

Le niveau de prise en charge de l'OPCA est donc tout à fait variable, comme le compte en Heures le permet, afin de financer autant que faire se peut la réalité du coût de la formation.

**Pour les demandeurs d'emploi**, le financement des heures acquises, assuré par le FPSPP, est calculé sur la base d'un forfait de 9€ de l'heure. Ce « forfait » de 9€, a été défini à l'occasion de l'accord cadre ARF-Copaneff-Etat de mai 2015<sup>124</sup> et représente le coût moyen horaire des achats et aides individuelles constaté chez Pôle emploi et dans les régions en 2014.

Il s'agit donc d'un **niveau forfaitaire** de prise en charge qui permet de lisser, pour d'évidentes facilités de gestion, le calcul du montant des sommes dues au titre des heures acquises. Il permet en outre d'intégrer le mécanisme de régulation économique des coûts des formations adossées à la stratégie d'achat attendue de l'opérateur et des régions déjà évoquée ; le tout en restant transparent pour le demandeur d'emploi.

---

<sup>122</sup> Article L. 6323-2 CT

<sup>123</sup> Article L. 6323-3 CT

<sup>124</sup> Art. 3 sur les Conditions d'intervention financière du FPSPP : « Dans le cadre de l'année transitoire 2015, le FPSPP prend en charge les frais pédagogiques et les frais annexes afférents à la formation des personnes en situation de demande d'emploi, sur la base d'un forfait de 9 €/h, dans la limite du nombre d'heures inscrites sur le compte ou du minimum de 100 heures au titre du dispositif d'abondement spécifique pour 2015, par des versements qu'il opère à la Région ».

Ce mécanisme est cependant contesté par Pôle emploi qui considère que le « forfait » de 9€ doit s'apprécier au niveau de chaque dossier de prise en charge, à l'instar de la pratique des OPCA, car le système a en réalité pour conséquence de mettre à la charge de l'opérateur un « reste à charge » important (de l'ordre de 3 € en moyenne estimé par Pôle emploi). De fait, le niveau de prise en charge du FPSPP n'a pas été revu depuis 2015.

Dans ce contexte, Pôle emploi a publié une instruction le 10 janvier 2017 sur l'Aide individuelle à la formation (AIF) qui précise que lorsque le devis d'une formation présente un taux horaire supérieur à 9€, le reste à charge peut être pris en charge par Pôle emploi, sous certaines conditions ; sinon, la différence reste à la charge du demandeur d'emploi.

Or si aujourd'hui les dossiers pour lesquels le titulaire intervient financièrement sont marginaux, une telle situation, si elle n'était pas clarifiée, serait de nature à développer les situations de « reste à charge » du titulaire. Or à ce stade, personne ne le souhaite, alors que les fonds de la collecte CPF restent disponibles.

Nombre de dossiers pour lesquels le titulaire a payé :	Tout le complément une fois les heures acquises financées	Le reste à charge après l'abonnement d'un autre financeur du CPF	Total
<b>Demandeurs d'emploi</b>	369	3 968	4 337
<b>Salariés</b>	4 346	2 395	6 741
<b>Total</b>	<b>4 715</b>	<b>6 363</b>	<b>11 078</b>

Au-delà la position de Pôle emploi pose la question du financement des heures acquises des demandeurs d'emploi : L'opérateur rappelle que le financement des heures acquises des demandeurs d'emploi est la responsabilité exclusive du FPSPP.

Le fait que toute formation financée sur les heures inscrites du CPF par un DE soit obligatoirement inscrite au PPAE ne peut avoir pour conséquence une forme de droit de tirage sur les dépenses d'intervention de Pôle emploi pour financer les heures acquises, ni faire peser sur les demandeurs d'emploi le risque de reste à charge pour financer ces heures acquises alors que le financement de ces dernières doit être assuré par le FPSPP.

- ✓ Il semble donc important de renforcer le suivi des coûts moyens constatés et d'assurer l'actualisation de la prise en charge « lissée » du FPSPP, simplifiant ainsi considérablement le calcul du montant de la prise en charge dû par le FPSPP. De fait, les dossiers saisis dans le SI du CPF précisent le coût réel de la formation, ce qui doit faciliter l'actualisation du niveau de financement des heures acquises des demandeurs d'emploi.
- ✓ Voir en Annexe V le Tableau de prise en charge par les OPCA

Il semble donc indispensable de définir un outil de suivi des coûts réels engagés par Pôle emploi et les régions pour financer les formations financées via le CPF afin de permettre l'actualisation annuelle du niveau de prise en charge du FPSPP et les mécanismes d'éventuel refinancement de Pôle emploi ou des régions en cas de constat de coûts supérieurs à la prévision initiale.

La même question se pose pour le refinancement des fongecif lorsque les heures acquises d'un CPF sont mobilisées en complément d'un CIF ou d'un congé VAE<sup>125</sup>.

Dans ce cas, et contrairement à ce qui est pratiqué pour PE, le refinancement du FPSPP aux Opacif/Fongecif, qui s'opère sur une volumétrie de dossiers sensiblement plus faible, est effectué, non pas sur une base forfaitaire de 9 euros de l'heure, mais au coût réel dans la limite d'un plafond de prise en charge de 27,45€ /H plafonné à 18.000€ (en pratique le FPSPP a financé 4666 formations pour un montant de 4.8M€ en 2015).

Ce refinancement a, dans ce cas, clairement pour objet d'abonder les ressources des OPACIF et non de compléter la prise en charge accordée par l'OPACIF au titre du CIF. Dans ce contexte, du point de vue du titulaire du CPF, la mobilisation de ses heures acquises sert à permettre au dossier de CIF d'être mieux côté et d'avoir plus de chance d'être accepté.

Ce faisant, le système actuel présente l'inconvénient de ne pas ouvrir la possibilité de mobiliser son CPF pour financer un reste à charge sur le CIF alors même que cette situation est courante en raison des conditions de prise en charge posées par le FPSPP (pour les dossiers où la rémunération est supérieure à 2X le smic, un reste à charge est systématiquement calculé correspondant au montant de la rémunération hors charges patronales x 5%). Pourtant, c'est, a priori, une des vocations possibles du CPF que de venir financer, via les heures acquises, une situation de « reste à charge » de l'individu sollicitant un dispositif de formation. Cette faculté semble d'autant plus importante à ouvrir qu'au-delà de ce reste à charge « officiel » il peut arriver que certains Opacif/Fongecif demandent aux personnes ayant déposé un dossier CIF si elles peuvent « faire un effort financier personnel supplémentaire ». De fait, la commission CIF du FPSPP s'est emparée du sujet et la prochaine convention Etat/FPSPP pourrait, le cas échéant, faire évoluer la règle.

#### **b) Le développement de véritables stratégies d'abondement passe par le renforcement du pilotage financier national et régional du CPF**

Le sujet était déjà très présent l'année dernière. Les recommandations 2016 étaient structurées autour de trois thématiques.

- ✓ Anticiper la fin des mesures Rebsamen et faciliter l'ingénierie du CPF
- ✓ Faciliter la mobilisation du CPF des personnes à statuts d'emploi multiples
- ✓ Faciliter les négociations de branches sur le CPF

Celles-ci restent totalement d'actualité, dans un contexte de montée en charge rapide, avant même l'entrée en vigueur de l'élargissement des objets finançables décidé en 2016.

Simplement, avec les dérogations « Rebsamen », pérennisées par la loi Travail, les deux premières années de mise en œuvre du CPF ont permis de mobiliser le 0,2% pour financer la totalité des parcours. Les financeurs d'abondement du CPF n'ont pas eu besoin de développer et coordonner leur stratégie de financement.

Pour autant, on l'a largement vu plus haut, **cette démarche est désormais indispensable pour permettre au CPF de devenir le levier d'une meilleure coordination et agrégation de la grande diversité des financements disponibles.**

---

<sup>125</sup> cf L. 6332-21, 4°. Le FPSPP finance les heures acquises du CPF par des versements aux OPACIF en cas de mobilisation associée à une demande de CIF CDI ou CDD et à Pôle emploi et aux régions dans le cas de mobilisation du CPF par des demandeurs d'emploi, quel que soit le dispositif mobilisé (Aide individuelle ou formation collective).

C'est à cette condition que le CPF pourra, demain, répondre aux demandes croissantes de formations professionnelles continues qualifiantes tout au long de la vie.

Déjà, est acquis techniquement que le SI du CPF est prêt à gérer jusqu'à 5 abondements par dossier. Pour chacun d'entre eux, il permet de saisir le financeur, le montant en euros et le montant en heures ; Etant précisé que la mention du montant financier ou en heures est obligatoire pour valider un dossier salarié, mais pas pour un dossier DE car à ce jour, Pôle emploi qui assure le back office pour d'autres opérateurs et régions ne connaît pas toujours ces données.

Ainsi, dès que l'ensemble des financeurs sera interfacé et les cas de dossiers rejetés par le Webservice limités, le contrôle de cohérence de la couverture du coût pédagogique côté DE et, de façon générale, le contrôle de la couverture du nombre d'heures totales de formation pris en charge pourra être renforcé.

Ainsi, réunir les conditions d'un pilotage national du CPF nécessite que :

- Tous les financeurs soient interfacés
- Que le SI du CPF permette de saisir le dispositif de financement mobilisé pour abonder en sus de l'identité du financeur
- Des règles de coordination financière aient été précisées

Alors, au niveau national, un pilotage quadripartite associant tous les opérateurs concernés pourra être mis en place.

#### ✓ **Le pilotage quadripartite en région**

Au niveau régional, Il est remarquable que plusieurs régions soient en train de monter des conférences de financeurs qui doivent permettre un pilotage stratégique renforcé des moyens mobilisés sur le territoire au service de la sécurisation des parcours et d'assurer une meilleure coordination des acteurs autour du suivi plus continu des besoins non couverts en formations ou en financements.

Ces conférences de financeurs, si elles étaient généralisées, permettraient à ces derniers d'assurer notamment l'ajustement fin de leur stratégie d'abondements autour du CPF, selon leurs publics prioritaires, les métiers qui recrutent, les autres stratégies partenariales de financement de l'accès à la formation présentes sur le territoire, etc. à l'occasion notamment de l'étude des dossiers ne trouvant pas de financement.

Ce faisant, et le lien avec la conclusion de la partie CEP de ce rapport, ces conférences contribueraient plus largement à la dynamique régionale de sécurisation des parcours.

En effet, la **sécurisation des parcours ne se construit et ne s'apprécie que dans un contexte et au regard des capacités de « redéploiement » individuelles et collectives** car c'est cette double analyse qui constitue l'espace d'opportunité mobilisable par chacun. Il est donc impératif que les CREFOP développent cette capacité collective des acteurs du champ EFOP à coordonner leurs actions au service de la sécurisation des parcours de chacun.

Ils pourront ainsi susciter la réalisation et la mutualisation d'outils comme Solutio

### Solutio du Fongecif Ile de France

Solutio est une base de données développée par le Fongecif Ile de France, en appui du conseil en ingénierie de parcours attendu du niveau 3 du CEP.

Elle recense et permet de sélectionner les solutions de financement auxquelles la personne est éligible, avec ou sans CPF, par critères d'âges, statut, département de résidence, priorités de financement, besoin ou non de voir son salaire compensé, niveau de diplôme acquis ou visé.

La base est mise à jour en continu par les conseillers et documentalistes du fongecif.

Elle recense à ce jour près de **110 dispositifs mobilisables sur la région Ile de France**, nationaux, régionaux ou locaux (ex : aide à la création d'entreprise pour des femmes par une association).

Au-delà, les acteurs du quadripartisme doivent être en capacité de formaliser et piloter **le cadre régional de la sécurisation des parcours** qui passe par la mise en commun de nombreux outils de pilotage partagés et portés à la connaissance du grand public que sont :

- La carte des acteurs de l'orientation
- La carte de l'offre de formation initiale et continue
- La carte des employeurs de transition (GE, GIEC, IAE, intérim etc...)
- La carte de dispositifs de transition mobilisable via les réseaux du CEP (garantie jeune, acco jeune de PE, Mille et un emploi en franche comté), les différents contrats aidés, formatifs ou non, les aides à la mobilité, aux logements,
- Le cadre régional de référence des financements mobilisables
- La stratégie de développement économique et des opportunités d'emplois et de formations associés

En conclusion de cette partie sur le CPF, il apparaît indispensable de renforcer le pilotage opérationnel et financier du CPF, s'appuyant un SI mieux interfacé, et associant l'ensemble des parties prenantes pour conforter la capacité de ces dernières à appréhender les enjeux partagés, l'impact de leurs décisions sur les autres acteurs impliqués et l'ajustement fin des conditions de prises en charges du CPF à un moment où la mobilisation du CPF pour financer des bilans de compétences et des permis de conduire décolle très vite.

**En synthèse**, les recommandations du CNEFOP pour accompagner le déploiement du CPF, et qu'il s'efforcera de suivre dans l'année à venir, sont :

Objet
<b>R8</b> - Assurer l'automatisme de l'ouverture du CPF (et son information)
<b>R9</b> - Adopter le décret sur les bases régionales d'information sur la formation
<b>R10</b> - Restructurer l'information sur la certification (dont équivalence et reconnaissances) et l'offre de formation associée par catégorie de certificateurs
<b>R11</b> - Développer l'ensemble des fonctionnalités servant l'autonomie d'usage du CPF (notamment outil de simulation financière adossée à la production de la <b>R14</b> ) et renforcer ses liens avec le Site du CPA (lui-même renforcé sur les aspects CEP)
<b>R12</b> - Développer les fonctionnalités nécessaires aux opérateurs du CEP et relancer la campagne d'accrochage associée

**R13** - Développer les fonctionnalités nécessaires au pilotage du CPF notamment la capacité de suivre les dispositifs de financement mobilisés à titre d'abondement

**R14** - Conduire le projet Agora

**R15** - Réaliser le cadre national de référence de l'ingénierie du CPF, ainsi que la méthode d'adaptation régionale pour faciliter et promouvoir les stratégies d'abondements, notamment au bénéfice des personnes en cumul d'emploi et de statut, mais également la connaissance et l'anticipation des droits mobilisables avec le CPF

**R16** - Finaliser et analyser la cartographie des formations réglementaires en France

**R17** - Promouvoir les conférences des financeurs en région

En outre, il serait opportun de :

- garantir la mission de garant « qualité prix » des financeurs du CPF
- Promouvoir les démarches interministérielles et avec les partenaires pour l'élaboration de blocs de compétences permettant des passerelles entre certifications publiques et paritaires (diplômes, titres et CQP)

## En conclusion :

La loi de 2014 a porté une ambition de réforme structurelle, qui a encore besoin de temps pour se déployer tout à fait. Le suivi réalisé chaque année par le CNEFOP, comme les animations nationales autour du CEP et du SI CPF semblent contribuer au pilotage des conditions de ce déploiement de longue haleine.

Surtout, si l'exercice se heurte nécessairement de l'incontestable complexité du système, il témoigne surtout de la nécessité de réussir à obtenir que seuls les professionnels aient à gérer celle-ci. Les conditions d'usage doivent encore et encore être simplifiées, ce que les opérateurs et experts en back office doivent plus systématiquement anticiper.

### La perspective du CPA

Le déploiement récent du CPA est l'occasion de renforcer cette priorité. La place de l'accompagnement dans la vie active est revisitée par le CPA par la mise en place de l'accompagnement global et personnalisé. Cela interpelle le CEP et doit donner lieu à une réflexion globale qui dépasse les seuls enjeux et moyens mobilisés au titre du CEP et du CPF (ce point sera complété notamment par la présidence).

Le pilotage stratégique du CEP et du CPF doit être conforté, au sein des CREFOP, en s'appuyant sur le rôle des Régions quant au SPRO, en veillant à proposer aux usagers un service plus fluide et coordonné, répondant aux attentes manifestées dès le premier contact, et en épargnant aux bénéficiaires des renvois entre opérateurs, dès lors que les services délivrés ne le nécessitent pas.

La mesure d'impact des résultats du point de vue de l'accès à l'emploi, doit contribuer à éclairer les choix en matière d'actions de formation, de mode de construction des projets, et de choix des certifications. Les travaux d'enquête conduits par le FPSPP dès 2017 sur les trajectoires des bénéficiaires permettront de mieux apprécier la « qualité » des dispositifs de formation.

<b>I</b>	Liste des recommandations 2017	p.
<b>II</b>	Bilan de suivi des recommandations CNEFOP 2016	p.
<b>III</b>	Tableaux DARES	p.
<b>IV</b>	Tableaux des certifications les plus mobilisées	p.
<b>V</b>	Tableaux de prise en charge par les OPCA des coûts pédagogiques et frais annexes	p.
<b>VI</b>	Accrochages au SI CFP	p.
<b>VII</b>	Questionnaires opérateurs ressources CEP	
<b>VIII</b>	Sommaire du Tome 2	p.

## Recommandations 2017

### ➤ Sur le Conseil en évolution professionnelle



Objet	Responsable	Calendrier de réalisation
<b>Recommandations suivies par le CNEFOP</b>		
<b>R1</b> - Assurer un suivi renforcé du déploiement du panier de service du CEP		
<b>R2</b> - Réaliser chaque année avec les opérateurs, avec le bilan RH du CEP, un bilan des actions de professionnalisation mises en œuvre		
<b>R3</b> - Réaliser le référentiel de compétences du CEP et la note d'opportunité pour actualiser ou réaliser un nouveau titre/diplôme associé		
<b>R4</b> - Réaliser un référentiel Qualité du service CEP avec l'ensemble des opérateurs du CEP		
<b>R5</b> - Clarifier le sens et la place des services livrés dans le cadre du portail CPA au regard du « <b>passport orientation, formation, compétences</b> » annoncé par le code du travail		
<b>R6</b> - intégrer une fiche dédiée aux usages attendus du site dans le guide repère du CEP		
<b>R7</b> - Structurer le projet « CEP ensemble » (ingénierie de parcours) en lien étroit avec les CREFOP		

➤ Sur le Compte personnel de formation



Objet	Responsable	Calendrier de réalisation
<b>Recommandations suivies par le CNEFOP</b>		
<b>R8</b> - Assurer l'automatisme de l'ouverture du CPF pour mieux communiquer sur les droits associés		
<b>R9</b> - Prendre le décret sur les bases régionales d'information sur la formation		
<b>R10</b> - Restructurer l'information sur la certification (dont équivalence et reconnaissances) et l'offre de formation associée par catégorie de certificateurs		
<b>R11</b> - Développer l'ensemble des fonctionnalités servant l'autonomie d'usage du CPF (notamment outil de simulation financière adossée à la production de la <b>R14</b> ) et renforcer ses liens avec le Site du CPA (lui-même renforcé sur les aspects CEP)		
<b>R12</b> - Développer les fonctionnalités nécessaires aux opérateurs du CEP et relancer la campagne d'accrochage associée		
<b>R13</b> - Développer les fonctionnalités nécessaires au pilotage du CPF notamment la capacité de suivre les dispositifs de financement mobilisés à titre d'abondement		
<b>R14</b> - Conduire le projet Agora		
<b>R15</b> - Réaliser le cadre national de référence de l'ingénierie du CPF, ainsi que la méthode d'adaptation régionale pour faciliter et promouvoir les stratégies d'abondements, notamment au bénéfice des personnes en cumul d'emploi et de statut, mais également la connaissance et l'anticipation des droits mobilisables avec le CPF		
<b>R16</b> - Finaliser et analyser la cartographie des formations réglementaires en France		
<b>R17</b> - Promouvoir les conférences des financeurs en région		



## Bilan de suivi des recommandations du CNEFOP 2016

### ➤ Recommandations sur le Conseil en évolution professionnelle



Thématique	Objet	Nature de la décision à prendre	Responsable	Réalisations
Faciliter le positionnement des opérateurs dans leurs rôles	[R1] Expliciter pour chaque opérateur du SPE l'articulation entre le CEP et le reste de son offre de services	Méthodologique	DGEFP	Toujours d'actualité pour ML et Cap emploi
	[R2] S'assurer que les opérateurs nationaux du CEP sont intégrés dans tous les SPRO	Méthodologique	ARF / DGEFP	Réalisé
Poursuivre le déploiement des différents niveaux de service du CEP	[R3] Veiller à ce que les CREFOP se saisissent de leur rôle de promotion du « cadre collectif régional pour l'exercice de l'ingénierie financière »	Animation	CNEFOP / CREFOP	Toujours d'actualité
	[R4] Veiller à ce que le niveau 3 du CEP porte sur l'accompagnement à la réalisation des projets d'évolution professionnelle, quels qu'ils soient, et ne se limite pas à l'ingénierie financière des projets de formation	Animation	Opérateurs DGEFP / Régions	Réalisé
	[R5] Installer une véritable conduite de projet pour l'élaboration et la mutualisation des outils d'intérêt général du niveau 1 du CEP et du SPRO	Conduite de projet	A définir	Abandonné
	[R6] Enrichir le guide « Repères du CEP » d'une fiche précisant les différents services, méthodes, prestations, expertises qui peuvent utilement être mobilisés par le conseiller CEP	Méthodologique	DGEFP / CNEFOP	Réalisé
	[R7] Préciser l'articulation du Bilan de compétences avec le CEP et élargir ses objectifs à la dimension d'orientation tout au long de la vie. A ce titre, préciser les conditions de son éligibilité au CPF.	Méthodologie + Evolution du cadre légal et réglementaire	Partenaires sociaux DGEFP	Toujours d'actualité
Enrichir le pilotage du CEP	[R8] Relancer un chantier national, associant notamment opérateurs et Régions, visant à définir des indicateurs de pilotage pour le niveau 1 du CEP.	Méthodologique	DGEFP / Opérateurs / Régions	Toujours d'actualité
Permettre aux actifs de développer leur autonomie	[R9] Développer la professionnalisation « croisée » des conseillers	Conduite de projet	Opérateurs DGEFP/Régions	Toujours d'actualité
	[R10] Instruire la question de la certification du CEP au sein du CNEFOP	Méthodologique	CNEFOP	Toujours d'actualité
	[R11] Mettre en œuvre un nouveau plan de communication sur le CEP associant ses différents opérateurs, et valorisant l'entrée par les services offerts par tous	Conduite de projet	DGEFP / Opérateurs	Toujours d'actualité
	[R12] Mettre en place un site Internet national dédié au CEP proposant des informations et des services accessibles en auto-délivrance	Conduite de projet	DGEFP	Toujours d'actualité
	[R13] Livrer rapidement le « Passeport d'orientation, de formation et de compétences » national associé au SI du CPF et l'enrichir de services et fonctionnalités	Conduite de projet	DGEFP	Toujours d'actualité

Animer les opérateurs de manière coordonnée	[R14] Poursuivre le soutien aux opérateurs en combinant plus harmonieusement l'animation de niveau national et celle confiée aux Régions par la loi	Animation	DGEFP / ARF	Toujours d'actualité
Développer l'universalité d'accès au CEP pour l'ensemble des actifs	[R15] Généraliser les pratiques de « conseil carrière » au sein de la fonction publique & Travailler avec les FAF pour étendre le CEP et le CPF aux indépendants	Evolution du cadre légal et réglementaire	Etat en interministériel DGEFP Partenaires sociaux	Toujours d'actualité

➤ **Recommandations sur le Compte personnel de formation**



Thématique	Objet	Nature de la décision à prendre	Responsable	Réalisations
Améliorer l'information sur la formation	[R16] Prendre le décret d'application prévu à l'article L. 6121-6 du code du travail sur les bases régionales d'information sur l'offre de formation afin de stabiliser le périmètre des bases d'information sur l'offre de formation et la nature des données à diffuser adaptée à l'ensemble des usages connus de ces flux.	Cadre réglementaire	DGEFP	Toujours d'actualité
	[R17] Officialiser et pérenniser les missions d'intérêt général des CARIF-OREF (information sur l'offre de formation et les conditions de sa mobilisation en appui et liens étroits avec les opérateurs du SPRO et du CEP, gestion d'outils mutualisés associés, observatoire régional,...) en tant qu'opérateurs à la gouvernance quadripartite, en appui des Conseils régionaux, des services de l'Etat et des CREFOP.	Cadre légal ou réglementaire	DGEFP/ARF	Toujours d'actualité
Simplifier l'élaboration des listes de formations éligibles	[R18] Préciser et simplifier le rôle et les mécanismes d'emboîtement des listes de formations éligibles	Evolution du cadre légal et réglementaire	DGEFP	Toujours d'actualité
	[R19] Demander au COPANEF de proposer une procédure d'élaboration des listes de branches et régionales pour aider les partenaires sociaux siégeant en CPNE et COPAREF à mieux appréhender l'importance et objectiver ce qui distingue l'offre de certification qui les intéresse de l'ensemble des autres certifications	Méthodologique	COPANEF/CPNE	Toujours d'actualité
	[R20] Prévoir une procédure transparente de saisine par les certificateurs qui ne savent pas aujourd'hui à qui s'adresser pour faire connaître leur certification et demander son éligibilité, sur le modèle du mode opératoire Copanef/CPU de décembre 2015.	Méthodologique	COPANEF/CPNE	?
	[R21] Mettre en place, en cas de besoin, des mécanismes de déport permettant aux mandataires qui pourraient être en conflit d'intérêt de ne pas prendre part à l'exercice d'élaboration des listes.	Méthodologique	COPANEF/CPNE	?
	[R22] Veiller à rendre lisible la présentation des PRF et actions de formation financées par Pôle emploi aux fins d'examen par le COPAREF pour l'élaboration de la LRI (liste de certification ou de formation avec, dans ce dernier cas, une motivation dédiée à la qualité de l'insertion attestée)	Méthodologique	COPANEF/ARF	?

	<b>[R23] Mettre en regard des listes de certifications éligibles, l'offre de formation mobilisable</b> par souci de transparence au moment du diagnostic et pour faciliter le maniement de la liste.	Méthodologique	COPANEF/DGEFP /ARF/RCO	Toujours d'actualité
	<b>[R24]</b> Fusionner les listes des CPNAA émanant des OPCA interprofessionnels	Cadre légal ?		Toujours d'actualité
Améliorer le SI du CPF	<b>[R25] Connecter le site du CPF au site national du CEP</b> portant notamment l'ensemble des informations sur l'offre de certification et de formation associée ou de formations professionnalisantes et de qualité au sens du décret du 30 juin 2015 et alimentant l'ensemble des opérateurs du SPRO et du CEP	Cadre légal si impact sur le site orientation pour tous Décision politique en opportunité sinon	DGEFP/COPANEF /ARF	Toujours d'actualité
	<b>[R26] Organiser opérationnellement et techniquement</b> (connexions SI utiles) <b>la capacité de tous à monter des dossiers mobilisant plusieurs abandements</b> en général, le financement individuel des titulaire de CPF, en principal ou en reste à charge en particulier.	Méthodologique	DGEFP/COPANEF / ARF dans le cadre du projet CPF	Toujours d'actualité
	<b>[R27] Livrer le « Passeport d'orientation, de formation et de compétences »</b> et organiser les services associés pour son appropriation et son actualisation avec l'ensemble des opérateurs concernés.	Cahier des charges à finaliser en CNEFOP	Décision de développement et de financement à donner par DGEFP/COPANEF / ARF	Toujours d'actualité
	<b>[R28] Développer la plateforme de gestion des entrées et sorties de formation</b> de l'ensemble des publics pour compléter l'outillage de la chaîne de prescription (en l'espèce la relation OF/prescripteur/financeur) et d'accompagnement post formation, conformément à la recommandation du bureau du CNEFOP du 1 <sup>er</sup> décembre 2015	Avis du CNEFOP rendu en décembre 2015 Décision ministre en opportunité	Pilotage quadripartite à construire	En cours
	<b>[R29] Veiller à faciliter les mobilités interrégionales</b> pour l'accès aux formations à recrutement interrégional ou national	Décret publié Sécurisation de la mise en œuvre	ARF	?
Améliorer l'accessibilité à l'offre de certification	<b>[R30]</b> Organiser l'information sur les équivalences et reconnaissances attachées aux certifications inscrites au RNCP ou à l'inventaire	Décision ministres en opportunité	ETAT en interministériel	Toujours d'actualité
	<b>[R31] Organiser la révision rapide, dans le cadre d'une démarche interministérielle,</b> de l'ensemble de l'offre de certification publique pour mettre en cohérence les référentiels d'activités et de compétences, mieux anticiper les passerelles	Décision ministres en opportunité	ETAT en interministériel	Toujours d'actualité
	<b>[R32] Généraliser la structuration des référentiels de certification par blocs de compétences</b> facilitant ainsi les parcours certifiants progressifs, mixant le cas échéant la VAE et des actions de formations.	Projet d'article dans le PL El Khomri	CNCP	En cours mais avec un besoin de coordination renforcé

	<b>[R33] Stabiliser une méthodologie unique et obligatoire de suivi de la qualité des parcours professionnels</b> des personnes certifiées pour l'ensemble des certifications souhaitant être recensée au RNCP et à l'inventaire	Projet d'article dans le PL El Khomri	COPANEF / CNEFOP	Toujours d'actualité
Anticiper la fin des mesures Rebsamen	<b>[R34] Anticiper la fin des mesures d'assouplissement en 2017</b> en incitant les branches et les OPCA à négocier les stratégies d'abondement du CPF par le plan et la professionnalisation	Méthodologique	DGEFP/COPANEF	Pour d'autres raisons, Toujours d'actualité
	<b>[R35] Inviter les partenaires sociaux à faire converger les conditions de prises en charge</b> (forfaits, montants plafond, frais annexes, demande d'engagement) entre dispositifs et entre financeurs	Méthodologique	COPANEF	?
	<b>[R36] Développer dans le SI la traçabilité du dispositif de financement mobilisé</b> pour le ou les abondements d'un parcours	Décision MOAS	COFIL SI CPF	Toujours d'actualité
	<b>[R37] Former les conseillers en CEP</b> au maniement des abondements du CPF	Formation	Pilotage CEP	Toujours d'actualité
Faciliter la mobilisation du CPF des personnes à statuts multiples	<b>[R38] Adapter le cadre légal, réglementaire et conventionnel du CPF au cas des personnes à statuts multiples,</b>	Cadre légal et réglementaire	DGEFP	Toujours d'actualité
	<b>[R39]</b> Intégrer ces clarifications à l'occasion de l'élaboration des cadres régionaux de référence en matière de financement et abondements mobilisables.	Méthodologique	CNEFOP/CREFOP	Toujours d'actualité
Faciliter les négociations de branches sur le CPF	<b>[R40]</b> Interdire la mobilisation du CPF pour financer une formation réglementaire obligatoire dont l'objet est de permettre de continuer à occuper le poste de travail que le salarié occupe.	Cadre légal ? Recommandations politiques ?	DGEFP/COPANEF	?
	<b>[R41] Faire procéder à une cartographie des formations obligatoires</b>		DGEFP/IGAS ?	En cours par la DGEFP
Faciliter l'ingénierie du CPF	<b>[R42]</b> Structurer des <b>groupes de travail</b> sous pilotage quadripartite, au niveau national et au sein de chaque CREFOP, <b>pour la mise en œuvre du cadre régional pour l'exercice de l'ingénierie financière.</b>	Méthodologique	DGEFP/CNEFOP/ CREFOP	Toujours d'actualité
	<b>[R43] Anticiper le développement d'outils d'aide à l'ingénierie financière</b> qui intégrera les cadres régionaux stabilisés et qui pourrait être déployé au sein des opérateurs du CEP		Projet SI CPF	Toujours d'actualité
	<b>[R44]</b> Mener un travail d'état des lieux pour <b>favoriser la convergence des modalités et niveaux de prise en charge des formations par l'ensemble</b> des financeurs	Méthodologique	ARF	Toujours d'actualité
	<b>[R45]</b> Valoriser le rôle des OPCA en matière d'ingénierie de parcours <b>pour favoriser et développer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le Conseil en Ingénierie de parcours</li> <li>➤ l'innovation pédagogique</li> <li>➤ l'appropriation et l'actualisation du passeport formation pour tracer les formations et certifications, même partielles réalisés.</li> </ul>	Impulsion stratégique +Financements associés	DGEFP/COPANEF	En cours
	<b>[R46]</b> Sécuriser l'articulation du travail des observatoires prospectifs des métiers et qualifications de branche avec les OREF régionaux.		DGEFP/ COPANEF	Toujours d'actualité



## Tableaux DARES

En %

	Sans niveau spécifique			Niveau V			Niveau IV			Niveau III			Niveau II			Niveau I		
	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble	Personnes en recherche d'emploi	Salariés	Ensemble
<b>Effectif</b>	233 330	184 140	417 470	126 472	9 170	135 642	44 546	5 103	49 649	30 435	6 919	37 354	14 331	9 077	23 408	2 915	6 867	9 782
<b>Part</b>	55,9	44,1	100	93,2	6,8	100	89,7	10,3	100	81,5	18,5	100	61,2	38,8	100	29,8	70,2	100
<b>Sexe</b>																		
hommes	64,8	58,2	61,9	55,7	62,7	56,2	45,2	41,9	44,9	39,4	38,2	39,1	37,3	44	39,9	46,5	54,3	52
femmes	35,2	41,8	38,1	44,3	37,3	43,8	54,8	58,1	55,1	60,6	61,8	60,9	62,7	56	60,1	53,5	45,7	48
<b>Age</b>																		
Moins de 26 ans	19,2	4,4	12,7	29,2	11,9	28	27,6	12,4	26	21	7,4	18,4	34,7	4,8	23,1	11,3	3	5,4
De 26 à 49 ans	63,3	74	68	61	76,9	62	61,8	78,2	63,5	69	84,9	72	57,8	85,9	68,7	75,1	87	83,5
50 ans ou plus	17,5	21,6	19,3	9,8	11,2	10	10,6	9,4	10,5	10	7,7	9,6	7,5	9,3	8,2	13,6	10	11,1
<b>CSP</b>																		
Employé	--	29,9	29,9	--	50,8	50,8	--	62,4	62,4	--	62,4	62,4	--	39,2	39,2	--	18,1	18,1
Ouvrier	--	11,5	11,5	--	28,1	28,1	--	13	13	--	3,9	3,9	--	0,5	0,5	--	0,4	0,4
Ouvrier qualifié	--	8,1	8,1	--	14	14	--	9,3	9,3	--	5,8	5,8	--	0,8	0,8	--	0,2	0,2
Technicien	--	18,4	18,4	--	4,6	4,6	--	10,9	10,9	--	19,2	19,2	--	26,3	26,3	--	15,1	15,1
Cadre	--	32,1	32,1	--	2,5	2,5	--	4,4	4,4	--	8,6	8,6	--	33,2	33,2	--	66,2	66,2
<b>Durée prévisionnelle de la formation (1)</b>																		
Moins de 100 heures	53,4	85,9	67,6	9,2	5,8	8,9	8,9	9,3	8,9	8,5	12	9,2	14,3	21,4	17,2	19,6	21,4	20,9
De 100 à 199 heures	15,6	10,9	13,5	5,1	6,2	5,2	6,4	11,3	6,9	5,7	12,6	6,9	5,6	21,4	11,9	9,9	16	14,1
De 200 à 299 heures	9,6	1,6	6,2	5	9,6	5,3	5,8	12,6	6,5	5,3	4,6	5,2	4,5	13,9	8,3	15,6	12,5	13,4
De 300 à 399 heures	7,7	1	4,8	6,9	17,2	7,6	5	4,2	4,9	5,4	3,8	5,1	3,6	8,8	5,6	6,7	16,6	13,7
De 400 à 499 heures	6,1	0,3	3,5	8,8	14,8	9,3	5,2	7,9	5,5	3,8	4,8	4	3,7	8,8	5,7	6,8	11	9,8
500 heures ou plus	7,6	0,3	4,4	65	46,4	63,7	68,7	54,7	67,3	71,3	62,2	69,6	68,3	25,7	51,3	41,4	22,5	28,1
<b>Durée prévisionnelle moyenne de la formation (heures) (1)</b>	182,1	54,6	126,4	726,5	562,8	715,4	809,7	604,1	788,6	923,8	676,8	878,1	1709,4	434,9	1214,9	577,9	367,5	430,2

Source: Dares, base de données issue du SI CPF de la CDC

Lecture: 64,8% des personnes recherche d'emploi et qui ont mobilisé leur CPF afin d'obtenir une qualification sans niveau spécifique sont des hommes

(1) Durée prévisionnelle hors durée d'accompagnement à la VAE

Niveau de diplôme Titulaire	Demandeurs d'emplois			Salariés	
	Rang	INDEX	INTITULE	INDEX	INTITULE
Niveau I (supérieur à la maîtrise)	1	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	2	84165	BULATS (test d'anglais)	84165	BULATS (test d'anglais)
	3	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84517	TOSA
	4	84451	5 jours pour entreprendre *	84546	Test Bright Language - évaluation d'Anglais professionnel
	5	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen	77500	Manager de projet
	6	84517	TOSA	86496	Project management professionnel (professionnel en management de projet)
	7	82687	Titre professionnel gestionnaire de paie	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	8	85007	Formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale	77557	Responsable en management et gestion d'activité
	9		Français langue étrangère / Intégration (FLE/FLU) - Alphabétisation	83899	Accompagnement VAE
	10	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	82611	Expert(e) en ingénierie de la communication numérique
Niveau II (licence ou maîtrise universitaire)	1	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	2	84165	BULATS (test d'anglais)	84165	BULATS (test d'anglais)
	3	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84517	TOSA
	4	84517	TOSA	83899	Accompagnement VAE
	5	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	6	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	84546	Test Bright Language - évaluation d'Anglais professionnel
	7	82687	Titre professionnel gestionnaire de paie	59656	Responsable d'activité bancaire
	8	79222	CQP agent de prévention et de sécurité - salariés	72134	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
	9	84451	5 jours pour entreprendre *	66258	Certificat de formation de base à la sécurité
	10	56922	Titre professionnel comptable assistant(e)	31056	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
Niveau III (BTS, DUT)	1	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	84165	BULATS (test d'anglais)
	2	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	3	84165	BULATS (test d'anglais)	84517	TOSA
	4	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	83899	Accompagnement VAE
	5	84517	TOSA	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	6	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen	84546	Test Bright Language - évaluation d'Anglais professionnel
	7	82687	Titre professionnel gestionnaire de paie	82302	Responsable opérationnel d'unité
	8	59627	Assistant de comptabilité et d'administration	72134	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
	9	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg	31056	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
	10	56922	Titre professionnel comptable assistant(e)	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)
Niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel)	1	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84165	BULATS (test d'anglais)
	2	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	3	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)	83899	Accompagnement VAE
	4	79222	CQP agent de prévention et de sécurité - salariés	84517	TOSA
	5	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	6	84165	BULATS (test d'anglais)	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)
	7	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen	72134	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
	8	84554	Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) - transport de marchandises	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg
	9	84517	TOSA	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)
	10	55827	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable	77069	Titre professionnel vendeur(se)-conseil en magasin

Niveau de diplôme Titulaire	Demandeurs d'emplois			Salariés	
	Rang	INDEX	INTITULE	INDEX	INTITULE
Niveau V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)	1	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84165	BULATS (test d'anglais)
	2	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	3	84557	Formation continue obligatoire (FCO) - transport de marchandises	84517	TOSA
	4	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg	83899	Accompagnement VAE
	5	55827	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	6	84554	Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) - transport de marchandises	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg
	7	55810	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R372 modifié engins de chantier catégorie 1 tracteurs et petits engins de chantier mobiles	72134	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
	8	79222	CQP agent de prévention et de sécurité - salariés	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)
	9	25039	Titre professionnel conducteur(trice) du transport routier de marchandises sur porteur	84557	Formation continue obligatoire (FCO) - transport de marchandises
	10	84517	TOSA	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)
Niveau V bis (préqualification)	1	55676	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 1 transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée inférieure à 1 mètre)	84165	BULATS (test d'anglais)
	2	84385	Stage de préparation à l'installation (SPI)	84168	Tests TOEIC (Test of English for International Communication)
	3	84482	CléA (socle de connaissances et de compétences professionnelles)	84517	TOSA
	4	84557	Formation continue obligatoire (FCO) - transport de marchandises	84482	CléA (socle de connaissances et de compétences professionnelles)
	5	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg	83899	Accompagnement VAE
	6	55827	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 5 chariots élévateurs à mât rétractable	84522	PCIE - Passeport de compétences informatique européen
	7	79222	CQP agent de prévention et de sécurité - salariés	55675	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité R389 chariots automoteurs de manutention à conducteur porté catégorie 3 chariots élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg
	8	84554	Formation initiale minimale obligatoire (FIMO) - transport de marchandises	84739	Maintenir et actualiser ses compétences de sauveteur secouriste du travail
	9	53176	Titre professionnel assistant(e) de vie aux familles (dernière session 2016)	72134	Certificat de sauveteur-secouriste du travail (SST)
	10	81122	Titre professionnel agent(e) de propreté et d'hygiène	65937	Habilitation électrique B0 chargé de travaux d'ordre non électrique, basse tension

# V

## Tableaux de prise en charge par les OPCA des coûts pédagogiques et frais annexes

Coût horaire OPCA	Accompagnement VAE	Actions visant le socle	Listes COPANEF / Liste COPANEF avec CPF abondé par l'employeur	Listes COPAREF	Liste CPNE / Listes CPNE avec CPF abondé par l'employeur	CQP	Inventaire	Bilan de compétences	
<b>ACTALIANS</b>	75 €/h Plafonné à x €	20 €/h Plafonné à 150 €	60 €/h / 15 €/h Plafonné à 150 €		60 €/h / 15 €/h Plafonné à 150 €				
<b>AFDAS</b>	100 €/h	35 €/h	35 €/h	35 €/h	35 €/h	35 €/h			
<b>AGEFOS PME</b>	50 €/h HT	50 €/h HT	50 €/h HT Cléa : évaluation initiale 600 € Evaluation finale : 300 €	50 €/h HT	50/h € HT	50/h € HT	50/h € HT	75/h € HT	
<b>ANFA</b>	50 ou 60€/ h HT	40 € / h HT	40, 50 ou 60 €, selon la nature de l'action	40, 50 ou 60 €, selon la nature de l'action	40 ou 50€ selon la nature de l'action	40€ ou 60 €/h Selon la certification préparée	Certif° & habilita° inscrites à l'inventaire et reconnues par la Branche : 50 €/h, autres 40 €/h		
<b>CONSTRUCTYS</b>	30 € / h HT	30 € / h HT	Pour les formations relevant de la catégorie des métiers techniques BTP : 30 € / h Pour les formations relevant de la maintenance et de la conduite d'engins : 45 € / h Pour les formations tertiaires : 30 € / h						
<b>FAFIEC</b>	100 € HT / heure maxi	40 € HT / heure	Listes COPANEF, COPAREF, CPNE : 40 € HT / heure sauf formations langues 25 € HT / heure			40 € HT / heure et abondement jusqu'à la totalité des heures	40 € HT / heure sauf formations langues 25 € HT / heure		

Coût horaire OPCA	Accompagnement VAE	Actions visant le socle	Listes COPANEF / Liste COPANEF avec CPF abondé par l'employeur	Listes COPAREF	Liste CPNE / Listes CPNE avec CPF abondé par l'employeur	CQP	Inventaire	Bilan de compétences	
<b>FAFIH</b>	Forfait 750 €	40 € / h maxi	30 h /h	30 h /h	30 h /h	30 € / h maxi	40 €/h pour les langues		
<b>FAFTT</b>	80 €/h HT	80 €/h HT	80 €/h HT	80 €/h HT	80 €/h HT	80 €/h HT			
<b>FAFSEA</b>	Selon la qualité de la formation								
<b>FORCO</b>	60 €/h	60 €/h	60 €/h	60 €/h	60 €/h	60 €/h			
<b>INTERGROS</b>	Plafonné 2 000 €	15 €/h HT	Formations permettant d'acquérir un diplôme ou un titre à finalité professionnelle inscrits au RNCP et figurant sur les listes de formations éligibles au CPF : 20 €/h HT	25 ou 30 €/h HT					
<b>OPCABAIA</b>	Forfait pédagogique + salaires plafonné à 2 000 €	Clé A : 15 €/h	Formations inscrites au RNCP de niveau ≤ Bac +2 : 8 000 € Formations inscrites au RNCP de niveau Bac +3/4 : 10 000 € Formations inscrites au RNCP de niveau ≥ Bac +5 : 15 000€	Forfait pédagogique + salaires plafonné à 6 000 €					
<b>OPCA DEFI</b>									
<b>OPCAIM</b>	62 €/h	45 €/h	45 €/h	45 €/h	45 €/h				
<b>OPCA 3+</b>									

Coût horaire OPCA	Accompagnement t VAE	Actions visant le socle	Listes COPANEF / Liste COPANEF avec CPF abondé par l'employeur	Listes COPAREF	Liste CPNE / Listes CPNE avec CPF abondé par l'employeur	CQP	Inventaire	Bilan de compétences	
OPCALIA	50 €/h	50 €/h	50 €/h	50 €/h	50 €/h	50 €/h			
OPCALIM			Formations certifiantes inscrites sur les listes interprofessionnelles nationales ou régionales : Prise en charge des coûts pédagogiques et des frais annexes dans la limite d'un plafond horaire fixé par décret de 13 €						
OPCA TRANSPORTS & SERVICES	60 €/h	15 €/h	15€/h	15€/h	30€/h	75 € évaluation 500 € certification			
UNIFAF	66,66 €/h		50 € / h de formation pour les certifications						

Coût horaire OPCA	Accompagnement VAE	Actions visant le socle	Listes COPANEF / Liste COPANEF avec CPF abondé par l'employeur	Listes COPAREF	Liste CPNE / Listes CPNE avec CPF abondé par l'employeur	CQP	Inventaire	Bilan de compétences	
<b>UNIFORMISATION (coûts pédagogiques)</b>	<p>Au réel avec plafond de 56 €/h HT</p> <p>avec un plafonnement à 1750€ net pour 24 heures de prestation et, si la certification visée est de niveau V, à 2 500€ net pour 72 heures de prestation</p> <p><b>ABONDEMENT</b> avec application des mêmes taux</p>	<p>Au réel avec plafond de 40 €/h HT au titre des actions de formations inférieures à 70 H</p> <p>Au réel avec plafond de 25 €/h HT au titre des actions de formation égales ou sup. à 70 H</p> <p>Pour les évaluations : Plafond de 600 € HT (préalables) et de 300 € HT (finales)</p> <p><b>ABONDEMENT</b> avec application des mêmes taux</p>	<p><u>Pour les certifications (RNCP, CQP ou Inventaire) figurant sur les listes LNI et LRI :</u></p> <p>Au réel avec plafond de 40 €/h HT au titre des actions de formations inférieures à 70 heures</p> <p>Au réel avec plafond de 25 €/h HT au titre des actions de formation égales ou supérieures à 70 heures</p> <p><u>Pour les certifications (RNCP, CQP ou Inventaire) figurant sur les listes CPNE :</u></p> <p>Au réel avec plafond de 40 €/h HT (indépendamment de la durée)</p> <p><b>ABONDEMENT</b></p> <p>avec application des mêmes taux mais, pour les formations aux tests de langue, l'abondement en heures est limité à 150 heures (déduction faite des heures disponibles par le demandeur sur son compteur CPF)</p>					<p>Au réel avec plafond de 56€/h HT</p> <p>dans la limite de 24 heures</p> <p><b>ABONDEMENT</b> avec application des mêmes taux</p>	<p><u>Préparation de l'épreuve théorique du code de la route :</u></p> <p>Au réel avec plafond de 200€ HT correspondant à un forfait de 5 heures de formation.</p> <p><u>Préparation de l'épreuve pratique du permis de conduire :</u></p> <p>Au réel avec plafond de 40 €/h HT dans la limite de 30 heures</p> <p><b>ABONDEMENT</b> avec application des mêmes taux</p>

Coût horaire OPCA	Accompagnement VAE	Actions visant le socle	Listes COPANEF / Liste COPANEF avec CPF abondé par l'employeur	Listes COPAREF	Liste CPNE / Listes CPNE avec CPF abondé par l'employeur	CQP	Inventaire	Bilan de compétences						
UNIFORMATION (frais annexes)	Oui selon règles ci-dessous pour toutes les heures (CPF ou abondement)	Oui selon règles ci-dessous pour toutes les heures (CPF ou abondement)	<p>Pour les heures CPF : Oui selon règles ci-dessous</p> <p>Pour les heures <u>abondées</u> : Oui selon les règles ci-dessous sauf pour les certifications figurant sur les listes LNI ou LRI</p>	Oui selon règles ci-dessous pour toutes les heures (CPF ou abondement)					Non					
	<table border="1"> <tr> <td>Frais de transport</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacement en train : le remboursement (aller-retour) s'effectue sur la base SNCF, 2ème classe plus supplément éventuel</li> <li>- Les frais de déplacement en agglomération (tickets de métro, de bus...) sont plafonnés à 10 € par jour et par stagiaire</li> <li>- Déplacement en voiture : les frais kilométriques sont remboursés sur la base du barème fiscal 6CV. (Les frais éventuels de péage, en revanche, ne sont remboursés que sur justificatifs),</li> <li>- Déplacement en avion : pour les résidents des DOM, sur la base "classe économique", à la condition qu'aucune offre de formation identique n'existe localement</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Frais d'hébergement (nuitée)</td> <td>Hébergement (nuit d'hôtel) : <b>110 €</b></td> </tr> <tr> <td>Frais de restauration</td> <td>           Un repas : <b>25 €</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Session de formation d'une journée ou d'une demi-journée : 1 repas maximum</li> <li>- Session de formation d'une journée avec hébergement : 2 repas maximum</li> <li>- Session de formation de plus d'une journée en continu : 2 repas maximum par jour de formation</li> </ul> </td> </tr> </table> <p>Pas de prise en charge de frais annexes pour les formations suivies en dehors de l'Union Européenne</p>									Frais de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacement en train : le remboursement (aller-retour) s'effectue sur la base SNCF, 2ème classe plus supplément éventuel</li> <li>- Les frais de déplacement en agglomération (tickets de métro, de bus...) sont plafonnés à 10 € par jour et par stagiaire</li> <li>- Déplacement en voiture : les frais kilométriques sont remboursés sur la base du barème fiscal 6CV. (Les frais éventuels de péage, en revanche, ne sont remboursés que sur justificatifs),</li> <li>- Déplacement en avion : pour les résidents des DOM, sur la base "classe économique", à la condition qu'aucune offre de formation identique n'existe localement</li> </ul>	Frais d'hébergement (nuitée)	Hébergement (nuit d'hôtel) : <b>110 €</b>	Frais de restauration
Frais de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacement en train : le remboursement (aller-retour) s'effectue sur la base SNCF, 2ème classe plus supplément éventuel</li> <li>- Les frais de déplacement en agglomération (tickets de métro, de bus...) sont plafonnés à 10 € par jour et par stagiaire</li> <li>- Déplacement en voiture : les frais kilométriques sont remboursés sur la base du barème fiscal 6CV. (Les frais éventuels de péage, en revanche, ne sont remboursés que sur justificatifs),</li> <li>- Déplacement en avion : pour les résidents des DOM, sur la base "classe économique", à la condition qu'aucune offre de formation identique n'existe localement</li> </ul>													
Frais d'hébergement (nuitée)	Hébergement (nuit d'hôtel) : <b>110 €</b>													
Frais de restauration	Un repas : <b>25 €</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Session de formation d'une journée ou d'une demi-journée : 1 repas maximum</li> <li>- Session de formation d'une journée avec hébergement : 2 repas maximum</li> <li>- Session de formation de plus d'une journée en continu : 2 repas maximum par jour de formation</li> </ul>													

ORGANISME		Méthodes WS souhaitées										Ouvert Prod	Ouv. Service Prév / Réelle	
Raison sociale	Type organisme	Consulter les dossiers de formation	Créer les dossiers de formation	Modifier les dossiers de formation	Valider les dossiers de formation	Clore les dossiers de formation	Consult. solde du compte	Consult. détail du compte	Enregistrer DIF	Rech. Certif	Vérif. Certif			
POLE EMPLOI	AUTRE	O			O		O	O					OUI	21/01/15
AGEFOS-PME	OPCA	O	N	N	O	O	O	N	N	O	O		OUI	02/07/15
FAFSEA	OPCA	O	O	O	O	O	O	N	O	O	O		OUI	01/07/15
SODEXO - FOEDERIS (éditeur)	EMPL 0,2%												NON	1 semestre 2017
FONGECIF RHONE-ALPES	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	02/10/15
FONGECIF GUADELOUPE (CIF-RA)	FONGECIF												OUI	Févr 16
FONGECIF LORRAINE (CIF-RA)	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	17/11/15
FONGECIF REUNION (CIF-RA)	FONGECIF				O	O	O	O	O	O	O		OUI	28/01/16
UNAGECIF (CIF-RA)	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	Févr 16
FONGECIF BASSE-NORMANDIE (CIF-RA)	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	29/10/15
FONGECIF Champagne Ardenne (CIF-RA)	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	11/02/16
FONGECIF Franche Comté (CIF-RA)	FONGECIF												OUI	???
FONGECIF Martinique (CIF-RA)	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	31/03/16

ORGANISME		Méthodes WS souhaitées										Ouvert Prod	Ouv. Service Prév / Réelle	
Raison sociale	Type organisme	Consulter les dossiers de formation	Créer les dossiers de formation	Modifier les dossiers de formation	Valider les dossiers de formation	Clore les dossiers de formation	Consult. solde du compte	Consult. détail du compte	Enregistrer DIF	Rech. Certif	Vérif. Certif			
<b>FONGECIF HAUTE NORMANDIE (CIF-RA)</b>	FONGECIF	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	01/02/16
<b>FONGECIF GUYANE (CIF-RA)</b>	FONGECIF												OUI	???
<b>AGECIF CAMA (CIF-R-A)</b>	FONGECIF												OUI	???
<b>OPCALIA</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	06/08/15
<b>UNIFORMATION</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	N	O	O	O		OUI	15/06/15
<b>CONSTRUCTYS</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	N	O	O		OUI	09/11/15
<b>OPCAIM</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	N	O	O		OUI	14/12/15
<b>OPCA 3+</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	N	O	O		OUI	14/12/15
<b>OPCA BAIA</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		OUI	14/12/15
<b>OPCA Transports</b>	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	N	O	O		OUI	16/12/15
<b>FONGECIF ile-de-France</b>	FONGECIF												NON	S2 2016
<b>FONGECIF Midi-Pyrénées</b>	FONGECIF												NON	2018
<b>OPCA DEFI</b>	OPCA	O	O	N	O	O	O	O	O	O	O		OUI	07/10/15
<b>FONGECIF PACA</b>	FONGECIF												NON	???

ORGANISME		Méthodes WS souhaitées											Ouvert Prod	Ouv. Service <i>Prév / Réelle</i>	
Raison sociale	Type organisme	Consulter les dossiers de formation	Créer les dossiers de formation	Modifier les dossiers de formation	Valider les dossiers de formation	Clore les dossiers de formation	Consult. solde du compte	Consult. détail du compte	Enregistrer DIF	Rech. Certif	Vérif. Certif				
FORCO	OPCA													NON	Stand by
AFDAS	OPCA	O	O	O	O	O	O	N	N	O	O			OUI	13/04/16
FAFIEC	OPCA	O	O	O	O	O	O	N	O	O	O			OUI	19/01/16
ANFA-AUTO / ASFA	OPCA	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O			OUI	17/01/17
OPCALIM	OPCA													NON	Stand by
INTERGROS	OPCA													NON	En cours d'accrochage
ACTALIANS	OPCA													NON	En cours d'accrochage
FAF.TT	OPCA													NON	PV fin de test
FAFIH	OPCA													NON	En cours d'accrochage
UNIFAF	OPCA													NON	En cours d'accrochage
MISSIONS LOCALES / I Milo		O		O			O	O							Accrochage programmé en décembre 2016

## **VIII** Sommaire du Tome 2

### **I La contribution de l'Etat**

- DGEFP
- Ministère de la Fonction Publique

### **II La contribution des régions**

- Région Centre Val de Loire
- Région Bourgogne Franche Comté
- Région Grand Est
- Région Hauts de France
- Région Normandie
- Région Occitanie

### **III La contribution des partenaires sociaux**

- COPANEF
- CFDT
- FO
- CFE-CGC

### **IV La contribution des opérateurs CEP**

- Fongecif Pays de la Loire
- Fongecif Bourgogne Franche Comté
- Fongecif Grand Est
- Fongecif Nouvelle Aquitaine
- Fongecif Auvergne Rhône Alpes
- Fongecif Normandie
- Fongecif Ile de France
- Fongecif Bretagne
- Fongecif PACA
- FAFSEA
- CHEOPS
- AFDAS
- POLE EMPLOI
- Les Missions Locales
- APEC
- UNIFORMATION
- OPCALIM
- UNAGECIF
- AGECEF CAMA
- UNIFAF

## **V La contribution des Branches OPCA**

- OPCALIA
- AGEFOS PME
- VIVEA
- OPCA TRANSPORTS
- ANFA

## **VI La contribution des acteurs divers**

- RCO
- Les structures IAE
  - ✓ Fédération des entreprises d'insertion
  - ✓ CNLRQ
  - ✓ Fédération des acteurs de la solidarité

## **Annexe**

CNEFOP  
Adresse postale : 14, Avenue Duquesne 75350 PARIS SP 07  
Tél : 01 44 38 33 85  
Document téléchargeable sur : [www.cnefop.gouv.fr](http://www.cnefop.gouv.fr)