

Le conseil en évolution professionnelle (CEP)

Emetteurs :

Direction de la Stratégie, des Opérations et des Relations Extérieures - Direction de la sécurisation des parcours professionnels

Correspondants :

Direction de la sécurisation des parcours professionnels

Destinataires

Les directeurs régionaux
Le directeur de Pôle emploi services
Les directeurs régionaux adjoints
Les directeurs régionaux délégués
Les directeurs territoriaux
Les directeurs territoriaux délégués
Les directeurs d'agence
Les correspondants régionaux DDO
Les correspondants réglementaires
Les référents réglementaires et applicatifs
Les correspondants régionaux DSRE
Les Correspondants Régionaux Orientation
Les directeurs de la stratégie et des relations extérieures
Les correspondants partenariats
Le médiateur

Publication au Bulletin officiel de Pôle emploi

Non

Diffusion sur l'espace réservé aux DR

Non

Code classement

3040

Annexes

1 - fiches des 17 « geste-métier »
2 - plaquette institutionnelle conseil en évolution professionnelle

Complète, remplace, ...

- Complète l'instruction n°2013-57 du 11 juin 2013 relative à l'offre de services en orientation

Source(s)

- Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (JORF n°55 du 6 mars 2014)
- Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail



L'essentiel à retenir

Dans un contexte de mutations économiques fortes, rapides et durables, Pôle emploi doit continuer de faire évoluer le niveau de service apporté aux demandeurs d'emploi vers une plus grande personnalisation et un meilleur accompagnement des transitions professionnelles.

Pôle emploi 2020 prévoit ainsi une différenciation plus marquée des services entre les modalités :

- de suivi pour les demandeurs d'emploi capables de réaliser leurs démarches seuls et notamment grâce aux services en auto délivrance, tout en bénéficiant de la possibilité de solliciter leur conseiller référent en tant que de besoin ;
- d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi ayant besoin de l'intervention pro active du conseiller pour réussir leur mobilité professionnelle.

C'est dans ce contexte que Pôle emploi se mobilise en outre pour la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle. Ce nouveau droit, dont dispose chaque actif, est défini par la loi du 5 mars 2014 et formalisé par l'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail : « *Le conseil en évolution professionnelle (CEP) a pour ambition de favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel des actifs. Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires.* »

Fournir au demandeur d'emploi de l'information sur le marché du travail, les formations et les certifications, l'accompagner dans la formalisation de son projet professionnel et lui apporter un appui dans la mise en œuvre de son plan d'action pour son objectif de retour à l'emploi sont des actes métier que les professionnels de Pôle emploi réalisent déjà.

Pour autant, comme le rappelle la convention tripartite 2015-2018, « *Le conseil en évolution professionnelle fixe des exigences plus fortes à Pôle emploi en matière de diagnostic de la situation du demandeur d'emploi, de ses compétences et de ses motivations, mais aussi de poursuite de la montée en compétence des conseillers, de traçabilité et de pilotage, afin de mettre le conseil en évolution professionnelle au cœur de l'offre de services de Pôle emploi.* ». Pour ce faire, Pôle emploi doit s'appuyer sur « *l'expertise des conseillers, à travers leur formation, l'enrichissement de leur outillage, pour qu'ils puissent améliorer leur diagnostic, répondre aux enjeux de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle et s'approprier pleinement les offres de services* ».

Il ne s'agit donc pas d'un nouveau dispositif mais bien de l'ambition de délivrer un conseil de qualité pour accompagner les demandeurs d'emploi dans leur mobilité professionnelle.

La déclinaison à Pôle emploi du **conseil en évolution professionnelle doit donc naturellement s'intégrer à l'offre de services différenciée et personnalisée et se traduire avant tout dans la qualité des gestes métier des conseillers et psychologues du travail.**

Ainsi la mise en place du conseil en évolution professionnelle à Pôle emploi passe par :

- Une meilleure distinction des demandeurs d'emploi en suivi de ceux qui bénéficient d'un accompagnement,
- La refonte du diagnostic et son amélioration qualitative dès le premier entretien,
- La mise à disposition auprès du conseiller d'un outil d'aide au diagnostic (« pas à pas »),
- Un renforcement de la connaissance du marché du travail et de sa mobilisation dans le cadre du conseil au demandeur d'emploi,
- La complémentarité d'expertise entre les équipes en orientation spécialisée et les conseillers,
- Une meilleure formalisation des échanges avec le demandeur d'emploi,
- Une attention renforcée à la qualité du service rendu.

Pour réaliser ce saut qualitatif attendu en matière d'accompagnement, un plan de développement de compétences ambitieux est mis en place à partir de fin mars 2015, et ce dans la continuité de la formation « Orientation Tout au Long de la Vie » qui a permis d'installer les fondamentaux de l'orientation dans les pratiques métier.

Ce plan de développement de compétence se traduit par la formation en 2015 des conseillers relevant de la modalité d'accompagnement renforcé ainsi que les psychologues, et en 2016, des conseillers relevant de la modalité guidé.

La mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle fera l'objet d'un pilotage et d'une évaluation de ses résultats.



Partie 1. Qu'est-ce que le Conseil en Evolution Professionnelle ?



1. La création du Conseil en évolution professionnelle (CEP) par la loi

L'article 22 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 a créé le conseil en évolution professionnelle.

Le niveau élevé du chômage, la discontinuité croissante des trajectoires professionnelles et l'accélération des mutations économiques conduisent de plus en plus à considérer la formation professionnelle comme un levier décisif de l'accès, du maintien et du retour à l'emploi. En créant le conseil en évolution professionnelle, la loi relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale apporte à tous les actifs un appui à leur besoin de réflexion sur leur évolution professionnelle et le cas échéant, de mobilisation de la formation.

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

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

2. Une offre de services portée par cinq opérateurs nationaux et mise en œuvre dans le cadre du Service public régional de l'orientation

Le conseil en évolution professionnelle est assuré par cinq opérateurs nationaux : Cap emploi, Pôle emploi, Missions locales, Fongecif et APEC. Il peut également être délivré par des opérateurs régionaux désignés par le conseil régional, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles (CREFOP).

Le contenu du conseil en évolution professionnelle est défini par l'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail, publié par le ministre chargé de la formation professionnelle. Ainsi formalisé, le conseil en évolution professionnelle propose trois contenus qui couvrent le champ de la réflexion sur le projet professionnel :

- niveau 1 : **accueil individualisé**. Il s'agit d'analyser la demande de la personne, de lui permettre d'accéder à de l'information sur les métiers, le marché du travail et les formations et de lui permettre d'accéder au niveau 2 si elle souhaite poursuivre sa démarche.
- niveau 2 : **conseil personnalisé**. Il s'agit d'accompagner la personne dans sa réflexion sur son souhait d'évolution professionnelle, en lien avec le marché du travail, jusqu'à la formalisation du (des) projet(s) et la stratégie de mise en œuvre
- niveau 3 : **accompagnement personnalisé**. Il s'agit, à partir de la formalisation du (des) projet(s) et de la stratégie, de construire le plan d'action et d'accompagner sa mise en œuvre.

Le passage par les 3 niveaux ne constitue pas un parcours obligatoire. Par ailleurs, **un conseiller ou un psychologue référent pour la personne est désigné pour les niveaux 2 et 3** uniquement.

Sur quelles dimensions le CEP fait-il évoluer notre offre de services ?

- Un accompagnement différencié : Le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle, pour les niveaux 2 et 3, précise : « *Les différents publics bénéficiaires relèvent de la responsabilité institutionnelle des organismes qui, dans le cadre de leurs missions, sont chargés de leur suivi et de leur accompagnement.* ». Ceci nous conduit à mieux distinguer les demandeurs d'emploi en suivi de ceux qui sont en accompagnement par une amélioration du diagnostic du conseiller co-construit avec le demandeur d'emploi tout au long de son parcours.

En effet, les modalités d'accompagnement visent principalement à répondre aux besoins des demandeurs d'emploi en mobilité professionnelle et portent intrinsèquement les objectifs du conseil en évolution professionnelle, à la différence du suivi qui suppose que le demandeur d'emploi soit en capacité de réaliser lui-même son projet en s'appuyant notamment sur les services en auto-délivrance

- Une mise en perspective de notre connaissance du marché du travail : Le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle précise que « le conseil accompagne les projets d'évolution professionnelle, en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires (...) ». Il convient donc d'inscrire l'accompagnement des demandeurs d'emploi et donc le conseil en évolution professionnelle en perspective de la connaissance que nous avons du marché du travail, des besoins de main d'œuvre des entreprises et des analyses prospectives des transformations à venir des métiers et des qualifications dans les territoires. L'articulation entre les conseillers à dominante entreprise et les conseillers en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi s'inscrit dès lors comme une condition de réussite du conseil en évolution professionnelle.
- Un enrichissement des guides relatifs aux modalités de suivi et d'accompagnement (MSA) : Le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle a été décliné en 17 fiches « Gestes métier – CEP » qui viendront enrichir les Guides MSA, repères des conseillers en matière d'accompagnement.

Il est à noter que les évolutions apportées par le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle, si elles conduisent à enrichir et faire progresser la qualité de nos actes métiers, ne remettent pas en cause les obligations du demandeur d'emploi : le demandeur d'emploi reste toujours tenu de démontrer notamment qu'il a accompli des actes positifs et répétés de recherche d'emploi (Article L.5411-6 du code du travail).

- Une formalisation plus systématique et qualitative du suivi du parcours du demandeur d'emploi : Les opérateurs qui délivrent le conseil en évolution professionnelle respectent le même cahier des charges. Il y a donc continuité de service dans la délivrance du conseil en évolution professionnelle par plusieurs opérateurs pour un même bénéficiaire. Le travail initié par un opérateur n'est pas remis en cause par un autre mais au contraire repris et poursuivi. Il doit faire l'objet d'une formalisation précise du plan d'actions co-construit avec le demandeur d'emploi. A cet égard, Pôle emploi participera aux initiatives visant à favoriser les échanges de bonnes pratiques entre opérateurs.

Partie 2. Améliorer qualitativement le diagnostic dès le premier entretien

Lors du premier entretien :

La qualité du suivi ou de l'accompagnement du demandeur d'emploi s'appuie sur la pertinence du diagnostic de sa situation et de ses besoins. Le diagnostic prend notamment en compte son degré d'autonomie et le niveau de maturation de son projet. Il sera établi à compter de 2016 dans le cadre de l'entretien de situation qui permettra, en outre, de déterminer et d'initier le **suivi ou l'accompagnement le plus pertinent pour le demandeur d'emploi**.

Dans le cadre de l'accompagnement :

L'accompagnement s'inscrit dans un parcours progressif et dynamique co-construit avec le demandeur d'emploi :

- Il nécessite en premier lieu la bonne identification de ses compétences acquises, transférables ou à développer et la définition de ses cibles professionnelles,
- Le diagnostic partagé est requestionné à chaque entretien,
- Lors de chaque contact, le conseiller référent, ou le psychologue du travail, et le demandeur d'emploi s'accordent sur l'objectif qu'ils se donnent. Ils conviennent de l'axe de travail et celui-ci est reporté et, le cas échéant, actualisé dans le dossier du demandeur d'emploi dans AUDE.

- Le conseiller ou le psychologue du travail, en accord avec le demandeur d'emploi, adapte les services et la manière de les délivrer au fil du parcours. A chaque fois que nécessaire, cette adaptation donne lieu au changement d'axe de travail voire de modalité de suivi ou d'accompagnement.

Tout au long de l'accompagnement, il conviendra d'accompagner les demandeurs d'emploi sur deux dimensions :

- **une dimension pédagogique** : leur apprendre à développer leurs compétences à s'orienter afin d'être en capacité de décider par eux-mêmes
- **une dimension opérationnelle** : aider les demandeurs d'emploi dans leur réflexion jusqu'à la formalisation de leur(s) projet(s) d'évolution professionnelle, leur(s) stratégie(s) et leur(s) plan(s) d'action.

Partie 3. Enrichir l'accompagnement réalisé par les conseillers et les psychologues

Le cahier des charges précise le niveau d'exigence attendu des actes métiers qui concourent au conseil en évolution professionnelle. Il est commun à l'ensemble des opérateurs. Il est donc nécessaire que chacun des partenaires mette en visibilité le travail qu'il réalise afin que chaque bénéficiaire d'un conseil en évolution professionnelle puisse inscrire sa réflexion dans une perspective d'orientation tout au long de sa vie, c'est-à-dire tout au long de sa carrière professionnelle au cours de laquelle il sera amené à rencontrer différents opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Chaque attendu du cahier des charges a fait l'objet de la conception d'une fiche descriptive « geste métier CEP ». Ces 17 fiches métier identifient de manière exhaustive l'ensemble des contenus pouvant être réalisés au cours des niveaux 1, 2 et 3 du conseil en évolution professionnelle. Elles viendront enrichir les guides MSA qui seront actualisés et diffusés prochainement.

Ces fiches « geste métier » ont également pour vocation à partager avec les autres opérateurs du conseil en évolution professionnelle le contenu du travail réalisé.

Le conseil en évolution professionnelle consacre par ailleurs le conseiller référent au cœur de la relation d'une offre de services personnalisée et adaptée aux besoins de la personne.

Aujourd'hui, ensemble, conseillers et psychologues du travail Pôle emploi proposent deux niveaux de réponse différents au demandeur d'emploi (généraliste et spécialisé) et ces deux niveaux permettent de couvrir l'ensemble des besoins et de personnaliser les réponses qui lui sont apportées. L'articulation entre conseillers et psychologues du travail, d'ores et déjà mise en œuvre dans le cadre de la prestation « regards croisés », doit être renforcée et systématisée :

- o Conforter les échanges conseiller / psychologue à la prescription et au bilan d'une prestation pour favoriser la fluidité de l'accompagnement.
- o Installer des temps de partage orientation généraliste / spécialisée afin d'enrichir les gestes professionnels des uns et des autres.

Lorsque le conseiller estime que le travail de conseil en évolution professionnelle nécessite l'expertise du niveau spécialisé de l'orientation, il peut solliciter un psychologue du travail pour favoriser l'élaboration du projet du demandeur d'emploi. Le psychologue du travail peut intervenir alors selon deux modalités :

- soit ponctuellement dans le cadre d'une prestation interne,
- soit dans le cadre d'un suivi délégué interne prescrit par les conseillers pour les demandeurs d'emploi dont le besoin d'appui est le plus complexe et nécessite les compétences spécifiques de l'orientation spécialisée. Dans ce cadre, le psychologue du travail prend en charge la délivrance du conseil en évolution professionnelle.

Techniquement, le suivi délégué se traduit de la manière suivante :

- Modalité « **accompagnement renforcé** »
- Modalité : suivi délégué interne (INT)
- Action : « orientation spécialisée »
- Durée : durée sur proposition du psychologue suite au diagnostic co-construit avec le demandeur d'emploi

- Rôle du psychologue : référent du Conseil en évolution professionnelle.

Dans ce cas, le psychologue du travail est **garant de la cohérence de l'ensemble du contenu du conseil en évolution professionnelle** :

- il est le référent du demandeur d'emploi pendant le conseil en évolution professionnelle ;
- en fonction des organisations régionales retenues, un portefeuille pourra lui être confié.

Le psychologue s'appuie sur les fiches descriptives de chaque item du conseil en évolution professionnelle pour son travail d'accompagnement du demandeur d'emploi ainsi que sur les supports disponibles dans le guide méthodologique de l'orientation - complément spécifique psychologue du travail.

Prescrire Activ'projet et intégrer ses résultats dans la poursuite de l'accompagnement

La prestation Activ'projet se substitue aux :

- prestations externes : Confirmer son Projet Professionnel (CPP), Cap projet professionnel et Construire son Parcours de Formation (CPF) lorsque celle-ci fait l'objet d'une sous-traitance à partir du 1^{er} juillet 2015
- prestations internes : CPP et CPF à partir du 1^{er} octobre 2015

La prestation Activ'projet ayant été conçue dans la perspective de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle, elle en porte les deux objectifs : un objectif pédagogique de développement des compétences à s'orienter et un objectif opérationnel de formalisation du (des) projet(s) professionnel(s).

La prestation Activ'projet s'organise autour de 2 thématiques et travaille sur 4 compétences à s'orienter :

- Thématique « bilan »
 - ↳ Confronter ses caractéristiques personnelles aux caractéristiques du métier
 - ↳ Expliciter son expérience, ses choix et son projet professionnel
- Thématique « projet »
 - ↳ Trouver des pistes de métiers diversifiées
 - ↳ Prioriser des pistes de métiers.

Activ'projet est prescrite par le conseiller référent. Elle peut être réalisée en externe, par des prestataires, ou, en interne, par les psychologues du travail.

La réalisation d'Activ'projet par des prestataires

La prestation Activ'projet a été conçue dans le respect des nouveaux principes de mobilisation des prestataires :

- un cahier des charges peu prescriptif : les prestataires ont des marges de manœuvre pour concevoir et proposer des contenus innovants
- un accent mis sur la qualité de la prescription et le lien entre le prestataire et Pôle emploi pour renforcer la pertinence de l'intervention externe au service de l'accompagnement du demandeur d'emploi

La réalisation d'Activ'projet par les psychologues du travail

La prestation Activ'projet sera également mise en œuvre en interne par les psychologues du travail pour venir en appui des conseillers. Le psychologue du travail ne prescrit pas de prestation Activ'projet dans la mesure où il délivre directement lui-même les contenus de cette prestation.

Les modalités de délivrance interne, définies dans le cadre d'un groupe de travail avec l'appui de psychologues du travail de plusieurs régions, seront formalisées et intégrées au complément spécifique du GMO pour mise en œuvre au 01/10/2015.

Partie 4. Mobiliser les services adaptés

La délivrance du conseil en évolution professionnelle est un **levier pour renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans l'adaptation de leurs compétences professionnelles aux besoins du marché du travail**. Pour cela, les conseillers et les psychologues du travail délivreront le conseil en évolution professionnelle au moyen des différents **entretiens professionnels** dont ils font bénéficier les demandeurs d'emploi.

Aucune sous-traitance du conseil en évolution professionnelle n'est autorisée mais le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle précise que ses opérateurs « *...peuvent toutefois recourir à des prestations externes en appui du processus de définition et de mise en œuvre du projet d'évolution professionnelle* ».

La mobilisation de ces services ou prestations fait l'objet d'une décision partagée et d'une co-construction entre le conseiller référent ou le psychologue du travail et le demandeur d'emploi. Ce dernier doit comprendre l'intérêt de faire appel à une expertise complémentaire au bénéfice de l'élaboration de son projet professionnel ou de l'adaptation de ses compétences aux besoins du marché du travail. Le conseiller référent ou le psychologue du travail et le demandeur d'emploi qui choisissent de mobiliser un service ou une prestation complémentaire s'accordent également sur le travail qui sera réalisé avec un autre professionnel et sur les tâches qu'aura à réaliser le demandeur d'emploi.

Les prestations Pôle emploi

A titre d'illustration, **les prestations qui traitent de la dimension « projet »** peuvent utilement venir enrichir le conseil en évolution professionnelle.

<p style="text-align: center;">Interne</p> <p>(en fonction des organisations régionales et territoriales)</p>	<p>Niveau spécialisé de l'orientation</p> <p>Activ'projet (à compter du 01/10/2015)</p> <p>Rendez-vous « Rebond » (REB)</p> <p>Regards croisés (RGC)</p>
	<p>Niveau généraliste de l'orientation</p> <p>Atelier « Identifier ses atouts et compétences – Passeport orientation formation »</p> <p>Atelier « Rechercher des informations pour mieux connaître un secteur d'activité »</p> <p>Atelier « Décider de se former ? »</p> <p>Atelier « Savoir choisir son organisme de formation »</p> <p>Ateliers « kits sectoriels » (AOKS)</p> <p>Atelier « se préparer a la validation des acquis de son expérience »</p> <p>Méthode d'appui à l'orientation par simulation (MAOS)</p> <p>Autres prestations disponibles et pertinentes pour le contenu du conseil en évolution professionnelle</p>
<p style="text-align: center;">Externe</p>	<p>Activ'projet</p> <p>PMSMP</p> <p>ECCP</p> <p>OPCRE</p> <p>EPCRE</p> <p>Atelier « Identifier ses atouts et compétences – Passeport orientation formation »</p> <p>Atelier « Rechercher des informations pour mieux connaître un secteur d'activité »</p> <p>Atelier « Décider de se former ? »</p> <p>Atelier « Savoir choisir son organisme de formation »</p>

Tableau des prestations « projet » et mise en œuvre du nouveau marché prestation à partir du 01/07/2015

A la fin du service ou de la prestation complémentaire, **le conseiller référent ou le psychologue du travail et le demandeur d'emploi consacreront un temps de travail sur les apports du service ou de la prestation**.

L'ingénierie de formation

Il s'agit vérifier, en fonction du projet de la personne et de sa stratégie de mise en œuvre, l'éligibilité de la personne à l'un ou l'autre ou une combinaison des dispositifs de financement de la formation professionnelle, et à l'aider à le mobiliser. Il convient donc de vérifier notamment l'éligibilité :

- Au contrat de professionnalisation
- A la POE individuelle
- A l'AFPR
- Au Cif CDD
- Au Cif-intérimaire
- Aux formations financées par le Conseil Régional
- Aux dispositifs spécifiques collectifs des collectivités territoriales
- Aux POE collectives
- Aux formations collectives de Pôle emploi
- De la formation au Compte Personnel De Formation (CPF)
- Aux aides de l'Agefiph
- Aux dispositifs spécifiques individuels des collectivités territoriales
- A l'AIF.

La mobilisation du DIF portable par un demandeur d'emploi est remplacée par le CPF depuis le 1^{er} janvier 2015. Les dispositions relatives au Compte Personnel de Formation sont décrites dans l'instruction N°2015-8 du 30 janvier 2015 «Le compte personnel formation » auxquelles il convient de se référer.

Le geste métier correspondant est par ailleurs détaillé dans la fiche descriptive n°16 « Ingénierie financière dans le cadre d'un parcours de formation » et complétée par la fiche descriptive n°17 « Mobilisation du compte personnel de formation dans le cadre du conseil en évolution professionnelle ».

Les services en ligne

Pôle emploi dispose d'une large palette de services en ligne qui permet de répondre aux contenus attendus du niveau 1 du conseil en évolution professionnelle. Voici quelques exemples non exhaustifs :

Apporter de **l'information sur le marché du travail** et les tendances socio-économiques :

- IMT : Information Marché du Travail. IMT donne un accès simple et rapide aux informations du marché du travail pour un métier, un secteur d'activité ou une région : <http://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/accueil>
- BMO : Besoin de Main d'œuvre. L'enquête besoin en main d'œuvre mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir : <http://bmo.pole-emploi.fr>

Apporter de **l'information sur les métiers**, les compétences, les qualifications :

- Les fiches métiers : ROME. Le répertoire opérationnel des métiers et des emplois pour mieux connaître les métiers, les compétences attendues, les qualifications nécessaires, les activités réalisées, etc. : <http://pole-emploi.fr/candidat/les-fiches-metiers-@/index.jspz?id=681>
- Le RNCP : le répertoire national des certifications professionnelles porte une information à jour sur les diplômes, titres professionnels et les certificats de qualification : <http://www.cncp.gouv.fr>

Apporter de **l'information sur les formations** :

- Le CPF : le Compte Personnel Formation. Le portail CPF permet à chaque actif de consulter son compte personnel formation et de trouver une formation pouvant être mise en œuvre dans le cadre du CPF : <http://www.moncompteformation.gouv.fr>
- Le portail interrégional formation emploi : le site du réseau des Carifs Oref permet de faire une recherche de formation dans l'ensemble des catalogues des Carifs régionaux : <http://www.intercariforef.org/formations/recherche-formations.html>

Enrichir le parcours du demandeur d'emploi en s'appuyant sur **les services digitaux** :

Dans le cadre de l'offre de services digitale disponible sur l'emploi store à compter du 2 juillet, des cours en ligne dits « MOOC's », des jeux ludo-éducatifs (« serious games »), des applications pour smartphone, etc. seront mis en ligne. De manière non exhaustive, quelques services pourront plus particulièrement être proposés en lien avec le conseil en évolution professionnelle :

- « Learning game » « demain je change de métier » : une méthodologie de recherche d'informations de premier niveau dans le cadre de l'évolution professionnelle

- « e-learning » « demain je me forme » : une méthode et des outils pour un premier niveau de réflexion sur la mise en œuvre d'une formation
- « MOOC » « construire son projet professionnel » : ce MOOC se donne pour objectif d'apprendre à l'utilisateur une méthode pour réfléchir à son orientation professionnelle. Une méthode qu'il pourra réutiliser tout au long de son parcours professionnel.
- B.A.BA « les compétences en orientation » : découvrir et comprendre les compétences à s'orienter. L'utilisateur peut ensuite auto-évaluer son niveau de maîtrise de chaque compétence

Les périodes d'immersion (PMSMP) pour découvrir un métier ou valider un projet

Les périodes d'immersion (instruction n° 2014-84 du 22 décembre 2014 «Immersion professionnelle : les périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)») seront mobilisées dans le cadre du travail sur le projet.

Conseiller ou psychologue du travail et demandeur d'emploi travailleront à partir des décalages éventuellement observés entre la représentation que se faisait initialement le demandeur d'emploi et les résultats issus de son immersion professionnelle, afin d'envisager soit :

- de confirmer son projet professionnel en lien avec le métier observé en identifiant des éventuels axes de progrès.
- d'explorer d'autres pistes professionnelles plus conformes à ses aspirations.

L'immersion professionnelle doit permettre au demandeur d'emploi accompagné par le conseiller, d'identifier ses propres ressources et de progresser dans l'acquisition de compétences à s'orienter.

Partie 5. Formaliser explicitement les échanges et réaliser le bilan : le document de synthèse

Le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle précise que « *Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse (sur les niveaux 2 et 3 du conseil en évolution professionnelle). Ainsi, le bénéficiaire est destinataire d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié, la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en œuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de formation envisagé. Ce document est formalisé selon un modèle commun aux organismes délivrant le conseil en évolution professionnelle.* »

L'édition du document de synthèse peut intervenir à n'importe quel moment du travail élaboré entre le conseiller et le demandeur d'emploi.

Le **document de synthèse récapitule l'ensemble des services** qui compose le conseil en évolution professionnelle : les prestations, les ateliers et l'ensemble des conclusions d'entretien ; il s'agit de toutes les actions réalisées au cours de l'accompagnement.

La trame de ce document est en cours de conception par un groupe de travail pluripartite (opérateurs CEP, représentants de l'ARF (Association des Régions de France), un membre du COPANEF et DGEFP). L'objectif est d'identifier les éléments présents dans les systèmes d'information afin de pouvoir éditer un document récapitulatif sans saisies supplémentaires.

Tous les services mobilisés, ainsi que toutes les conclusions d'entretiens réalisés feront l'objet d'une consolidation pour fabriquer et éditer le document de synthèse remis au demandeur d'emploi. Le conseiller référent ou le psychologue du travail veilleront à **la qualité de la rédaction des conclusions d'entretien** et s'assureront qu'elles sont bien comprises.

Le conseil en évolution professionnelle prend fin de facto dans l'un des cas suivants :

- **Fin d'accompagnement sur le projet d'évolution professionnelle** : le conseiller ou le psychologue du travail convient avec le demandeur d'emploi que le travail sur le projet professionnel tel qu'initialement identifié conjointement lui a permis d'acquérir la capacité de réaliser seul ses démarches. Dès lors, il est positionné en modalité suivi et bénéficie dans ce cadre d'un contact auprès de son conseiller référent en cas de sollicitation, ainsi que de la palette des services digitaux de l'Emploi store.

- **Reprise d'emploi.**
- **Cessation d'inscription ou radiation** : dans ce cas de figure, la personne concernée peut faire le choix de poursuivre son conseil en évolution professionnelle auprès d'un autre opérateur.

Partie 6. Poursuivre la montée en compétences des conseillers et des psychologues du travail

Pour délivrer le conseil en évolution professionnelle, Pôle emploi s'appuiera sur l'expertise des conseillers et des psychologues du travail acquise au travers de la délivrance du module de formation OTLV. Ce module de formation a permis en effet d'installer les fondamentaux de l'orientation dans leurs pratiques métier. Les modules OTLV à destination des managers donnent les repères pour accompagner les équipes dans la délivrance des services.

Dans l'objectif de consolider ce socle de compétences en orientation professionnelle, le module « Délivrer le conseil en évolution professionnelle » est mis à disposition des CIDC. Il permettra la formation :

- en 2015, des conseillers relevant de la modalité renforcée ainsi que des psychologues du travail,
- en 2016, de l'ensemble des conseillers relevant de la modalité guidée.

Un outil d'auto-diagnostic sera élaboré en complément des évaluations de formation à chaud et à froid afin que les conseillers et psychologues du travail puissent évaluer eux-mêmes l'acquisition de leurs compétences en matière de conseil en évolution professionnelle.

Rappel des modules mis à disposition au titre du Conseil en évolution professionnelle

Deux modules de formation ont d'ores et déjà été mis à disposition :

- « Le Conseil en Evolution Professionnelle : conseil, territoire et instances » (1 jour)

Ce module de formation à destination de l'encadrement aborde la loi du 5 mars 2014 et ses impacts pour Pôle emploi, la place de Pôle emploi dans le service public régional de l'orientation (SPRO), la déclinaison à Pôle emploi du Conseil en évolution professionnelle (CEP) et du compte personnel de formation (CPF) dans la perspective de l'orientation tout au long de la vie (OTLV) :

- « Délivrer le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) » (3 jours)

Ce module est à destination des conseillers et des psychologues du travail qui vont délivrer le conseil en évolution professionnelle. L'articulation de l'orientation généraliste et spécialisée est essentielle pour réussir la délivrance du conseil en évolution professionnelle. Il conviendra donc, autant que faire se peut, de **créer des groupes de formation mixtes avec des conseillers et des psychologues du travail**. La nouvelle modalité pédagogique dite de « pédagogie inversée », permet de personnaliser le contenu de la formation en fonction des besoins différenciés des stagiaires.

Enfin, des modules complémentaires viendront enrichir les compétences de l'ensemble du réseau sur des contenus spécifiques liés à l'évolution professionnelle :

- « Utilisation du questionnaire d'Intérêts Professionnels de Pôle Emploi – IPPE » (3 jours + 2 jours de retour sur expérience et renforcement)
- « Animation de la prestation « Méthode d'Appui à l'Orientation par Simulation » (2 jours)
- « Animation des ateliers d'orientation - KITS SECTORIELS (AOKS) » (2 jours)

Pour l'orientation spécialisée, un travail a été mené pour analyser les besoins en formation spécifique des psychologues du travail, tels qu'issus des conclusions d'un groupe de travail réunissant des psychologues du travail, des correspondants régionaux orientation et des chargés de missions de la Direction Générale mais également de l'analyse des demandes de formation des 678 EPA des psychologues du travail, menés d'avril à juin 2014.

Pour répondre à l'ensemble des besoins exprimés, trois grandes catégories ont été identifiées :

- « modules communs orientation généraliste et spécialisée ». Exemple : Conseil en évolution professionnelle (CRSCVO) ; lutte illettrisme (CRSCLL) ; Etre tuteur à PE (CRSCTU), etc.
- « module spécifiques à l'orientation spécialisée ». Quatre thématiques ont été identifiées pour lesquelles des modules de formation vont être conçus : Les obstacles à l'orientation ; Techniques d'entretien en psychologie de l'orientation ; Les tests ; L'offre de services en orientation spécialisée

- « participation à colloques ». Deux colloques par an, sur des thématiques liées à l'Orientation, la Formation, l'Emploi et/ou la VAE. Ces participations à colloque font l'objet d'un accompagnement managérial en amont et un partage d'expérience au retour.

Partie 7. Piloter et évaluer les résultats du conseil en évolution professionnelle

Rôle des managers

Les Directeurs d'agence, avec l'appui des Responsables d'équipe, accompagnent les conseillers et les psychologues du travail dans la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.

Les responsables d'équipe, appuyés des directeurs d'agence, assurent le suivi de la délivrance de services de qualité en veillant particulièrement à la bonne **appropriation des contenus métier** ainsi qu'à l'atteinte des attendus fixés par le cahier des charges du conseil en évolution professionnelle :

- l'amélioration qualitative du diagnostic,
- la bonne identification des axes de travail et la personnalisation du service,
- l'affectation pertinente du demandeur d'emploi dans la modalité d'accompagnement qui correspond à ses besoins,
- la meilleure articulation de l'orientation généraliste et spécialisée,
- la mobilisation à bon escient de la prestation Activ'projet.

Ils veilleront dans ce cadre à l'ajustement des comportements professionnels comme par exemple le réflexe des conseillers et des psychologues du travail à mobiliser les acquis des modules de formation OTLV et conseil en évolution professionnelle dans toutes leurs rencontres avec les demandeurs d'emploi (Fiches « geste métier - CEP » : Personnalisation du service, posture professionnelle, alliance de travail, référentiel de compétences à s'orienter, réaliser soi-même ou prescrire à bon escient).

Pilotage interne : construction d'un tableau de bord trimestriel

Les **indicateurs de l'actuelle convention tripartite** évaluent notamment les résultats atteints dans le retour à l'emploi, ainsi que l'efficacité et la qualité du service rendu, en particulier à travers les indicateurs suivants :

- ICT1 : Nombre de retours à l'emploi
- ICT 2 : Nombre de retours à l'emploi durable
- ICT3 : Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi en catégories ABC
- ICT4 : Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi

La qualité du service rendu sera pour sa part mesurée par **la satisfaction des demandeurs d'emploi** telle que restituée par les enquêtes locales sur les thèmes et questions suivantes :

- L'écoute du professionnel de Pôle emploi
 - ↳ Questionnaire Suivi - Q8.4 : Et globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité des échanges avec votre conseiller référent ?
- L'élaboration du projet
 - ↳ Questionnaire premier entretien - Q6.3 : Diriez-vous que cet entretien avec votre conseiller référent vous a permis de : envisager de nouvelles pistes de recherche d'emploi (élargir si besoin votre recherche à d'autres métiers ou secteurs d'activité, envisager une formation....) ?
 - ↳ Questionnaire Suivi - Q8.1 : Plus particulièrement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'appui de votre conseiller référent sur les points suivants : Préciser votre projet professionnel ou envisager de nouvelles pistes de recherche d'emploi ?
- L'aide à la réflexion sur le projet et le lien avec le marché du travail
 - ↳ Questionnaire premier entretien - Q6.2 : Diriez-vous que cet entretien avec votre conseiller référent vous a permis de : vérifier que vos démarches correspondent à la situation du marché du travail (bien cibler ou démarcher des entreprises...) ?
 - ↳ Questionnaire Suivi - Q8.3 : Plus particulièrement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'appui de votre conseiller référent sur les points suivants : Obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent ?

- L'accompagnement à la formalisation d'un projet de formation
 - ↳ Questionnaire premier entretien - Q6.7 : Diriez-vous que cet entretien avec votre conseiller référent vous a permis de : Faire le point sur un éventuel besoin de formation ?
 - ↳ Questionnaire Suivi - Q7.4 : Globalement, ce suivi vous a-t-il permis : De faire le point sur un éventuel besoin de formation ?

Les résultats des enquêtes locales permettront également de mesurer l'appréciation que les demandeurs porteront sur la qualité de la formalisation des conclusions d'entretien en termes de clarté et de la bonne compréhension par le demandeur des démarches à réaliser :

- ↳ Questionnaire premier entretien - Q6.5 : Diriez-vous que cet entretien avec votre conseiller référent vous a permis de : déterminer les prochaines actions à mettre en œuvre pour favoriser votre retour à l'emploi
- ↳ Questionnaire Suivi - Q8.2 : Plus particulièrement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'appui de votre conseiller référent sur les points suivants : Préciser les actions à mettre en œuvre pour favoriser votre retour à l'emploi

Enfin, la **dynamique de parcours** traduite en étapes vers le retour à l'emploi pourra être appréciée par le changement de modalité de suivi et d'accompagnement et les modification d'axes de travail.

Ces indicateurs feront l'objet d'un tableau de bord trimestriel de déploiement et pourront, en tant que de besoin, alimenter le socle d'indicateurs national commun aux cinq opérateurs.

Le socle d'indicateurs commun aux cinq opérateurs :

Le socle d'indicateurs national prévu au cahier des charges du conseil en évolution professionnelle a été défini à l'issue d'un groupe technique piloté par l'Etat et composé de représentants de l'ARF, du COPANEF, des opérateurs, Intercarif Centre-Inffo.

Le socle d'indicateurs national a pour objectifs de :

- **Partager une même information entre tous les opérateurs et les acteurs du quadripartisme** pour :
 - Permettre une consolidation nationale
 - Décliner les indicateurs au niveau régional
- **Assurer un suivi du conseil en évolution professionnelle et de sa montée en charge en identifiant :**
 - le volume des bénéficiaires : il s'agit de l'ensemble des demandeurs d'emploi ayant démarré un accompagnement guidé, renforcé ou intensif
 - le profil des bénéficiaires : âge, sexe, bénéficiaires de l'obligation d'emploi
 - les motifs majeurs de sollicitation : Pôle emploi utilisera les axes de travail pour renseigner l'un des 2 motifs "Faire reconnaître ou adapter ses compétences" et "Travailler à son projet professionnel" ; l'axe "Adaptation au marché du travail" correspondra au motif "Faire reconnaître ou adapter ses compétences" et l'axe "Elaborer son projet professionnel" correspondra au motif "Travailler à son projet professionnel" ; les autres axes de travail alimenteront le champ « autre »
 - les services principalement mobilisés: volume et nature des services mis en œuvre (entretiens, prestations, immersions, formations dont formations qualifiantes, formations mobilisant le compte personnel formation)

Ces données relatives à la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle par Pôle emploi seront issues du système d'informations au niveau national pour alimenter l'extranet commun aux opérateurs.

Des tableaux de bord mensuels seront produits par la DGEFP à destination :

- du niveau national:
 - Ministère (DGEFP, Cabinet du Ministre, DARES...)
 - CNEFOP
 - Têtes de réseau (dont Direction Générale Pôle emploi)

- du niveau régional:
 - DIRECCTE
 - CREFOP
 - Conseils régionaux
 - Opérateurs régionaux (dont Directions Régionales Pôle emploi)

L'évaluation de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle :

Afin d'apprécier la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle, deux évaluations sont prévues :

- En mars 2016, à l'issue du cycle de formation des conseillers en modalité d'accompagnement renforcé et des psychologues du travail. ;
- En mars 2017, à l'issue du cycle de formation des conseillers en modalité d'accompagnement guidé.

Ces évaluations seront réalisées sur la base des indicateurs mentionnés plus haut ainsi qu'à partir de la consolidation des résultats des auto-diagnostics réalisés par les conseillers et les psychologues du travail.

Le directeur général adjoint
en charge de la Stratégie, des Opérations
et des Relations Extérieures

Thomas Cazenave

