COMMUNAUTE COMCEP
GROUPE PILOTE

29 MARS 2016

RÉDIGÉ PAR

Catherine Bourricand

Corinne Roux

Jérôme Bertino

Résultats de la première consultation du Groupe Pilote

SOMMAIRE

1- RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS 4
2- METHODOLOGIE UTILISEE 5
3- PROFIL DES PARTICIPANTS 7
4- PRINCIPAUX RESULTATS OBTENUS 9
4.1 LE CONTEXTE PROFESSIONNEL 9
4.2 LES PREMIERES REACTIONS AU PRINCIPE DU FORUM 21
4.3 LES ATTENTES A L'EGARD DU FORUM COMCEP 28
5. CONCLUSIONS 33

Préambule

Ce document présente les résultats de l'analyse du contenu de la première consultation du Groupe Pilote du projet ComCep : mise en place d'une communauté de métier digitale pour les conseillers(-ères) CEP.

Réalisé par Net Premium, il s'inscrit dans la méthodologie d'accompagnement et de pilotage d'une communauté de métier que Net Premium a développé pour ce projet, en partenariat avec l'Université ouverte des compétences (Uodc).

La réalisation de ce document et cet accompagnement viennent en appui du projet ComCep porté par Centre Inffo, l'Uodc et le réseau des Carif-Oref.

©Net Premium – Mars/Avril 2016 /Projet Communauté ComCep

I- RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS

Le conseil en évolution professionnelle (ou CEP), nouveau dispositif d'accompagnement gratuit mis à disposition de tous les actifs, a été instauré en France par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale. Cinq opérateurs nationaux sont aujourd'hui habilités à délivrer le CEP :

- ✓ Pôle Emploi
- ✓ L'Apec
- ✓ Les Missions Locales
- ✓ Les Fongecif - Opacif
- ✓ CAP Emploi

La communauté de métier pour les conseillers du CEP est une initiative de trois acteurs - Centre Inffo, l'Université ouverte des compétences (Uodc), et le Réseau des Carif-Oref – RCO - soutenue par la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) et par les cinq opérateurs nationaux.

Le projet est de mettre à disposition de tous les professionnels délivrant du CEP une communauté de métier digitale : transversale, professionnelle, attractive, régulée. Cette communauté vise à permettre à chacun, au quotidien :

- d'échanger et d'apprendre sur le métier entre pairs, de mutualiser bonnes pratiques et difficultés du travail, de disposer de ressources pertinentes et de qualité et de pouvoir échanger sur leurs usages, d'aider à résoudre des situations délicates.
- de répondre à l'enjeu national qui est de proposer un service de qualité sur l'ensemble du territoire, quel que soit l'institution et le lieu où le service est proposé
- de faciliter la mutualisation et le partage des pratiques entre les différents réseaux, chaque réseau étant porteur d'une expertise qui lui est propre.

Un groupe Pilote, constitué d'une vingtaine de conseillers CEP issus des différents réseaux dans 3 régions, a été mis en place préalablement à l'ouverture de cette communauté de métier afin de recueillir les attentes de ces professionnels et permettre d'adapter et d'ajuster l'outil en fonction de leurs attentes et s'assurer ainsi de sa réelle efficacité.

Ce document présente exclusivement la synthèse des résultats obtenus au cours de la première consultation.

2- METHODOLOGIE UTILISEE

L'étude, de nature qualitative, est **réalisée en ligne** sous la forme d'une discussion très ouverte au sein d'un espace dédié.

Elle se déroule **sous la forme de 3 consultations**

- Un **premier rendez-vous avant la mise en place du forum** afin de faire connaissance avec les participants, comprendre le contexte à l'intérieur duquel évolue leur activité de CEP et identifier leurs premières attentes à l'égard du forum de la Communauté de métiers CEP,

- Un **deuxième rendez-vous quelques jours après l'ouverture de la communauté ComCep** visant à collecter les premières impressions et réactions à son égard,

- Enfin, un **troisième rendez-vous après utilisation concrète de la communauté ComCep** dans le but de recueillir l'opinion des participants sur chacune des prestations et fonctionnalités offertes et finaliser l'affinement des fonctionnalités et des modes d'accès et d'usage

Déroulement de la 1ere consultation

Entre le 14 Mars et le 25 Mars 2016, **10 questions ouvertes ont été postées au cours de 2 mises en ligne successives**
Les questions qui ont été postées à chaque mise en ligne sont les suivantes :

Première mise en ligne

Q1 : Je vous propose tout d'abord de faire connaissance. Je vais vous demander de bien vouloir vous présenter en quelques mots en m'indiquant votre prénom ou pseudo, votre âge, sexe, le poste actuellement occupé, votre structure de rattachement, et votre ancienneté à ce poste, ainsi que les autres postes que vous avez éventuellement occupés antérieurement.
Q2 : Comment décririez-vous votre activité professionnelle en tant que conseiller CEP, ou comment l'imaginez vous si vous ne l'avez pas encore débuté de manière effective
Q3 : Quelles sont les difficultés éventuelles que vous rencontrez, ou que vous pensez rencontrer si vous n'avez pas encore délivré du CEP ?
Q4 : De quoi auriez-vous besoin pour vous aider face à ces difficultés ?

Seconde mise en ligne

Q5 : Concernant le lancement du forum de la communauté de métier digitale pour lequel nous réalisons ce test, quel est votre sentiment au sujet de sa mise en place ?
Q6 : De quoi s'agit-il selon vous ? Qu'en pensez-vous ?
Q7 : qu'en attendez-vous personnellement ? Que devra-t-il proposer concrètement pour vous être vraiment utile ? Quelles rubriques ou thématiques devra-t-il proposer ?
Q8 : Avez-vous d'éventuelles réticences à l'égard de ce type de plateforme/forum professionnelle et si oui, lesquelles?
Q9 : Que ce soit pour chercher des informations ou pour tout autre motif, vous arrive-t-il de participer à des forums sur internet à titre personnel (loisirs, réseaux sociaux …) ? Si oui, lesquels ? Qu'est-ce que vous appréciez ou appréciez moins dans ces forums ?
Q10 : Vous est-il arrivé de vous exprimer sur des forums dans le cadre professionnel ? Si oui, lesquels et pourquoi? Qu'est-ce que vous appréciez ou appréciez moins dans ces forums professionnels ?

Q10 Bis : Concernant le futur forum de la communauté de métier CEP, quelles thématiques et rubriquage vous sembleraient correspondre à vos besoins ?

3- PROFIL DES PARTICIPANTS

19 conseillers en évolution professionnelle **ont participé à ce premier rendez-vous**

La ventilation précise de l'échantillon est la suivante

Total : 19

Sexe	
- Femme	**18**
- Homme	1
Age	
- 29-30 ans	1
- 31-35 ans	2
- 36-40 ans	1
- 41-45 ans	3
- 46-50 ans	**7**
- 51 ans et +	**4**
- NRP	1
Structure de rattachement	
- Pôle Emploi	**5**
- Missions locales	2
- Apec	**4**
- CAP emploi	2
- Fongecif	**4**
- Opacif	2
Ancienneté à ce poste	
- 2 à 5 ans	6
- 6 à 10 ans	**9**
- Plus de 10 ans	4

©Net Premium – Mars/Avril 2016 /Projet Communauté ComCep

Taux de participation :

OPERATEURS	REGION	Participation à la première consultation	
APEC	BOURGOGNE	absente jusqu'au 29/3	
APEC	RHONE-ALPES	5	
APEC	RHONE-ALPES	1	
APEC	PACA	1	
APEC	PACA	3	
SOUS TOTAL		**10**	**10%**
CAP EMPLOI	BOURGOGNE	Maladie	
CAP EMPLOI	RHONE-ALPES	3	
CAP EMPLOI	PACA	5	
SOUS TOTAL		**8**	**8%**
FONGECIF	BOURGOGNE	6	
FONGECIF	BOURGOGNE	26	
FONGECIF	RHONE-ALPES	15	
FONGECIF	PACA	3	
OPACIF - AFDAS	RHONE-ALPES	7	
OPACIF - FAFTT	PACA	8	
SOUS TOTAL		**65**	**67%**
MISSIONS LOCALES	BOURGOGNE	1	
MISSIONS LOCALES	BOURGOGNE		
MISSIONS LOCALES	RHONE-ALPES	3	
MISSIONS LOCALES	PACA		
MISSIONS LOCALES	PACA		
SOUS TOTAL		**4**	**4%**
PÔLE EMPLOI	Franche Comté-BOURGOGNE	5	
PÔLE EMPLOI	Franche Comté-BOURGOGNE	4	
PÔLE EMPLOI	RHONE-ALPES	3	
PÔLE EMPLOI	RHONE-ALPES		
PÔLE EMPLOI	PACA	3	
PÔLE EMPLOI	PACA	5	
SOUS TOTAL		**20**	**21%**
TOTAL messages		**97**	**100%**

4- PRINCIPAUX RESULTATS OBTENUS

4.1 LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

4.1.1 Quelques éléments concernant le profil des participants

Un groupe de participants **quasi-essentiellement féminin** (1 seul homme).

Une ancienneté sur le poste actuel généralement **supérieure à 4 ans**

Un parcours professionnel généralement en lien avec **la formation, l'emploi et l'insertion** pour la plupart des participants.

Trois conseillers sont toutefois issus du **secteur privé** et occupaient auparavant des fonctions dans **un autre secteur d'activité** (fonctions commerciales, accueil ou communication)

A noter que trois conseillers seulement occupent un poste dédié à la fonction de CEP

Pour la plupar, la fonction de CEP se cumule avec une autre activité : conseil à l'emploi, à l'insertion, à l'orientation ou psychologue du travail.

4.1.2 Les spécificités de l'activité de CEP

L'analyse des modalités de description de l'activité en tant que CEP, nous permet de dresser deux constats :

1 – Une perception du CEP relativement homogène et globalement positive

- **<u>Au niveau des bénéficiaires</u>, le CEP est jugé intéressant car il leur permet d'accéder à un accompagnement** gratuit, effectué par des professionnels, **pour les aider dans leur cheminement professionnel**

  - *« … le CEP est une très belle initiative qui finira, je l'espère, par atteindre son objectif c'est à dire simplifier les chemins d'accès pour le public qui souhaite changer professionnellement, trouver un emploi, ou encore se former.*
    C'est une chance de pouvoir bénéficier d'un temps, d'un lieu d'écoute, de conseil et d'accompagnement par des professionnels et gratuitement en plus. » (Fongecif)

- *« Le CEP est une réponse intéressante au droit à l'évolution professionnelle et à la formation tout au long de la vie. Chaque personne a le droit de se poser des questions, à vouloir changer et évoluer et comme chaque personne est unique, ce service permet cette aide individuelle à la concrétisation de ses projets (ou non). » (CAP emploi)*

- **<u>Au niveau des conseillers</u>, le CEP est vécu comme un enrichissement de leur activité. Il crée notamment une ouverture sur les activités de l'ensemble des acteurs** dans le domaine de l'orientation et de la formation

  - *« En ce qui me concerne, j'aime cette fonction de conseil en évolution professionnelle qui permet de contribuer à l'évolution professionnelle de la personne. » (Opacif)*

  - *« Pour nous praticiens, il permet d'enrichir nos pratiques, nos connaissances en développant notre offre de service et notre collaboration avec les autres acteurs du CEP (comme cette communauté) ou les autres relais (Opacif par ex..)….Bref nous apprenons à travailler ensemble! »(Fongecif)*

2 – Le besoin de se familiariser avec la nouvelle fonction de CEP

Si pour certains conseillers, le CEP s'inscrit dans la continuité de leur activité passée…

- *« Je fais déjà du conseil en évolution professionnelle avec les personnes que j'accompagne, même si nous ne le formalisons pas en dehors de notre fichier interne » (Pôle Emploi)*

- *« Ma mission est d'accompagner des personnes licenciées économiques de petites ou moyennes entreprises durant 1 an. L'expression CEP est nouvelle, mais pour moi depuis 7 ans, c'est mon métier au quotidien. » (Pôle Emploi)*

- *« Mes missions en tant que Chargée de Mission Cap Emploi consistent à accueillir, conseiller et accompagner la personne vers l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet professionnel et/ou de formation. Ces étapes résument également les missions du conseiller en évolution professionnelle. » (CAP emploi)*

…Pour la plupart, cette fonction de CEP marque une évolution qui nécessite de réelles **adaptations dans leur approche** :

- **Les conseillers définissent le CEP avant tout comme un « accompagnement »** qui implique **une approche très globale de la personne…**

  - *« J'accueille les personnes, fait un diagnostic de leur situation lors d'un RDV de 1 heure, puis nous **co-construisons leurs parcours au fil des RDV** durant 1 an. Je les **accompagne** dans leur recherche d'emploi, dans leur projet de formation…, reconversion, qualification, dans leur souhait de créer une entreprise » (Pôle Emploi)*

- *« pour moi, **avant tout il s'agit d'un accueil de la personne, d'une écoute bienveillante, sans jugement**, d'une clarification de ses attentes et de ce que le CEP peut lui proposer » (Opacif)*

- *« c'est être capable de rebondir sur ce que dit la personne, délier le fil pour l'amener à réfléchir et à agir en conséquence de façon réaliste » (Opacif)*

- *« mes fonctions aujourd'hui consistent à **accompagner des salariés** essentiellement dans le cadre d'une prise de recul vis-à-vis de leur situation professionnelle**, dans la construction de leur projet professionnel, dans la compréhension de l'environnement emploi/formation**, dans le montage de leur projet de formation tant sur le plan pédagogique que financier » (Fongecif)*

- *« Dans ma fonction actuelle, j'accompagne les cadres et jeunes diplômés dans la gestion de leur parcours professionnel, qu'ils soient en poste ou en recherche d'emploi… Mon rôle, selon ma perception, est **d'être au côté du "client" pour l'accompagner dans sa réflexion et non faire à sa place**. Le rendre acteur de son évolution professionnelle » (Apec)*

- *« Dans le cadre du CEP, j'accompagne les personnes, et/ou je leur apporte conseil et informations. Accompagnement dans la mise en avant de leurs motivations, intérêts, compétences et dans l'émergence de leurs projets d'évolution professionnelle. Favoriser la mise en action et aider à la réflexion » (Apec)*

- *« le CEP est un **accompagnement global** qui a pour objectif **d'aider la personne à clarifier sa situation et lui apporter des clés de compréhension** de son environnement professionnel, et **des repères** sur les formations et qualifications, en appui de son projet » (Pôle Emploi)*

…Un accompagnement reposant avant tout sur l'écoute et non sur la recherche absolue de solution

- *« cela peut être juste un temps d'écoute, de prise de recul, de réflexion ou un travail déjà assez concret sur le questionnaire projet pour préparer un dossier CIF. Cela peut être aussi une aide dans sa recherche d'emploi » (Opacif)*

- *« chaque personne étant unique, on est donc plus ou moins autonome dans le travail préparatoire proposé, ce qui nécessite une adaptation de mon discours et de ma méthode » (Opacif)*

- *« une personne peut arriver avec un projet professionnel, ou sans, tout simplement pour faire le point » (Fongecif)*

Cet accompagnement est donc moins spécifiquement orienté « formation » pour les professionnels les plus spécialisés (Fongecif ou Opacif)

- *« C'est **un accompagnement** de définition et de concrétisation d'un projet professionnel, **qui n'est plus centré que sur la solution « formation »**. C'est un accompagnement plus global avec différentes issues possibles » (Opacif)*

…. même si la compétence spécifique de chaque conseiller peut aussi garantir une plus value dans le conseil apporté au bénéficiaire au final

- *« L'avantage est que nous pouvons également aider la personne sur l'ingénierie financière (en fonction des dispositifs de financement mobilisés : Plan, CIF; CPF.PP, co-financements). » (Opacif)*

- *« Je peux dire à titre personnel que j'ai jusqu'à présent la maîtrise raisonnable de l'orientation, des procédures de formation et d'accompagnement vers l'emploi pour les jeunes… » (Mission locale)*

- **Le profil du public accueilli est plus diversifié**

  - *« j'accompagne les cadres et jeunes diplômés dans la gestion de leur parcours professionnel, qu'ils soient en poste ou en recherche d'emploi » (Apec)*

  - *« si je suis amenée à accueillir une personne hors cadre Cap Emploi (qui peut être le cas) où je ne pourrai pas mobiliser nos outils… » (CAP emploi)*

- **Le CEP nécessite pour certains conseillers** – tout particulièrement pour les acteurs de la formation tels que Fongecif, *Opacif* - **un vrai changement de posture,** non uniquement centré sur la formation

  - *« J'essaie aujourd'hui de proposer mes services en amont, pour **qu'on ne soit plus identifié uniquement comme un financeur de formation.** » (Opacif)*

  - *« En effet je confirme, au Fongecif nous sommes encore bien repérés en tant que financeur. Au delà des outils de communication que nous pourrions mettre en place, je pense que ce sera un travail de fourmi de changer cette image. » (Fongecif)*

- **Il implique de développer de nouvelles compétences**

  - *« Dans mon agence, nous avons la **chance de travailler en collaboration avec une psychologue du travail** assurant les prestations projet, et cela **m'a permis de monter en compétence sur les problématiques d'orientation**…pour le niveau 3 j'ai suivi une formation de 3 jours bien insuffisante pour apprendre à monter des dossiers de formation, mais je suis très intéressée et motivée à approfondir ce champ de compétences… » (Pôle Emploi)*

Enfin, plus globalement, la mise en place du CEP oblige à définir des modalités d'organisation spécifiques et adaptées au sein des structures…des process qui restent encore à affiner….

- *« **nous formalisons depuis début janvier** 2016, sous notre logiciel informatique G2, **chaque entretien que nous qualifions** de Conseil en Evolution Professionnelle » (Fongecif)*

- *« mes missions sont de traiter les demandes de rendez-vous des cadres qui arrivent via le site apec.fr….on les rappelle et en fonction de notre échange téléphonique, on doit les diriger vers la bonne prestation….**une synthèse de cet échange est rédigée** afin que le consultant puisse en prendre connaissance avant le rendez-vous en face à face » (Apec)*

- *« Même si nos pratiques évoluent, elles s'alourdissent aussi sur le plan administratif. **L'arrivée du CEP nous contraint à tracer, expliquer** parfois même justifier davantage ce que nous faisons et souvent détriment de notre cœur de métier et du temps passé avec la personne. Et c'est bien dommage... » (Fongecif)*

➔ **Dans ce contexte, les professionnels font immédiatement part de besoins en termes d'outils** pour les aider à remplir pleinement leur mission et apporter le meilleur service possible aux bénéficiaires.

A noter que les premiers échanges sur le forum montrent d'ailleurs un intérêt très vif pour les outils utilisés par les autres structures.

- *« quels sont les différents outils que vous utilisez ? est-ce des outils internes à votre structure ou des logiciels, ou des techniques d'entretiens ? » (Fongecif)*

- *« serait-il possible de visualiser vos outils ? tel que le SWOT que je ne connais pas du tout et je pourrai mettre à votre disposition des outils sur l'analyse partagée de situation ou autre » (Fongecif)*

- *« lors de votre APS comment faites-vous pour mettre en avant le P de partagée avec le bénéficiaire ? vous écrivez à 4 mains son projet ? vous le laissez écrire lors de l'entretien… » (Fongecif)*

- *« concernant l'APS l'entretien se déroule principalement en face à face. Je n'utilise pas d'autres outils qui peuvent mettre la personne mal à l'aise, qui peut se sentir interrogée…le partage vient de l'alliance du travail qui est co-construit et permet ensuite de travailler dans une relation de confiance… » (Opacif)*

- *« je viens d'aller voir la description de ses outils c'est exactement ce type d'outil qu'il me manque à ce jour » (Pôle Emploi)*

©Net Premium – Mars/Avril 2016 /Projet Communauté ComCep

4.1.3 Les difficultés rencontrées et les besoins dans ce contexte

Deux types de difficultés sont principalement soulignés :

1 - Des difficultés en lien avec le caractère nouveau du métier et les spécificités inhérentes au rôle de CEP d'une part, et qui concernent :

- **La diversité du public, qui suppose** des profils moins connus
  - *« **Les difficultés sont nouvelles** pour ma part. Elles sont récemment dûes à la diversité du public que nous recevons…. recevoir un salarié ou ex CDD qui ouvre des droits avec le Fongecif est plus facile pour moi que de recevoir une personne "hors champ". **Je ne peux pas être experte sur tous les dispositifs** de financement… » (Fongecif)*
  - ***« à chaque dossier on a presque un cas particulier ! » (Fongecif)***
- **L'accompagnement de personnes en situation de fragilité :** personnes fragiles psychologiquement, situations de précarité, salariés peu qualifiés, insuffisamment autonomes
  - *« Lorsque la personne (salariée ou en CDD) n'a aucune idée de ce qu'elle souhaite faire à l'avenir, ne souhaite plus faire ce qu'elle fait, SANS avoir les conditions pour bénéficier d'un bilan de compétences. » (Opacif)*
  - *« nous avons également parfois **du mal à gérer les personnes fragiles psychologiquement, voire en situation précaire,** qui souhaitent bénéficier de nos conseils. Ces personnes n'étant hélas pas recevable en bilan. » (Opacif)*
  - *« Certaines des difficultés que j'ai pu rencontrer sont liées aux caractéristiques de certains publics de notre branche qui rencontrent des **difficultés en français. Les salariés peu qualifiés, peu autonomes.** On est alors vite dans l'assistance. **La compréhension mutuelle est difficile** et la mise en place d'un **accompagnement CEP pas très évidente.** » (Opacif)*
- **Le besoin de rester neutre, dans une posture d'écoute et d'accompagnement,** plus que de conseil réellement actif…
  - *« Ce qui peut être aussi difficile au quotidien c'est d'adopter une posture « neutre » et de centrer l'entretien sur la personne pour qu'elle puisse elle-même réfléchir et prendre conscience de certaines choses, sans guidance et assistance… » (Opacif)*
  - *« Globalement, je ne vois pas de difficultés particulières. Le point de vigilance, auquel je veille à être attentive est de garder une posture de facilitateur/accélérateur et non d'intervenir à la place de. » (Apec)*

©Net Premium – Mars/Avril 2016 /Projet Communauté ComCep

…. alors que la personne demande des réponses immédiates et attend une implication active de la part du conseiller

- *« Il m'est arrivé de rencontrer des difficultés pour mettre en place ces techniques d'entretien, car le public peut être en recherche de solutions rapides… Or, ma posture comme je la conçois est de ne pas apporter la solution dans l'immédiat, mais de donner la place à la réflexion, ce qui demande aussi un certain temps…. **le public nous donne cette posture d'expert**, surtout quand il s'agit des personnes peu autonomes que j'accompagne… **Il vient nous voir avec des questions concrètes, et attend de nous une réponse,** une solution à sa problématique, à ses interrogations souvent dans un délai restreint. » (Opacif)*

- **La difficulté à effectuer un suivi efficace du bénéficiaire dans la durée,** notamment dans le cas d'un public jeune assez volatile

  - *« il faut transformer l'essai des étapes précédentes par une formation qualifiante, un contrat en alternance…parfois le CEP doit laisser à la personne un temps de réflexion… le point délicat est de savoir jouer sur un registre adapté à chaque individu en sachant que nous avons un public parfois volatile. L'important est de savoir rester patient et relancer au bon moment » (Mission Locale)*

- **Enfin, plus à la marge, la difficulté à appréhender l'ensemble des formalités administratives à remplir** dans le cadre du CEP

  - *« Après avoir participé à une formation interne Cap Emploi, la mission du CEP est pour moi assez claire. Les formalités administratives un peu moins. **Les informations sur les écrits à fournir au bénéficiaire sont encore pour moi très floues. »** (CAP emploi)*

2 – Des difficultés liées à une connaissance imparfaite des moyens et outils existants d'autre part, compte tenu :

- **De la diversité des outils disponibles**

  - *« A ce jour, Internet nous propose une multitude d'outils, de tests, de cours en ligne et il est difficile de s'y retrouver. » (Pôle Emploi)*

- **Du manque de formation à l'utilisation de ces outils**

  - *« Nous avons des outils et des prestataires qui nous permettent de mettre en œuvre le CEP…mais nous ne sommes pas toujours formés à l'utilisation de l'ensemble des outils. De plus, lors de nos formations le contenu est parfois théorique sur les outils à notre disposition mais pas toujours sur la manière de les utiliser. » (Pôle Emploi)*

- **Du manque de connaissance des différentes structures intervenant au niveau du CEP** et de leurs modalités de fonctionnement respectives

  - *« Dans le cadre du CEP, ce qui est nouveau surtout, c'est la prise de contact avec les OPCA. Ce qui est difficile parfois parce qu'on n'a pas toujours le même langage, donc il faut apprendre à se connaître. » (Fongecif) « nous ne sommes pas financeur, donc les demandes*

des cadres sont très larges et impliquent d'avoir connaissance du fonctionnement des différents financeurs » (Apec)

…. Et des difficultés ressenties à créer des synergies possibles

- **Les réponses des différents interlocuteurs sont parfois lentes à obtenir**
- **Les modalités de collaboration restent à définir**

*« Concernant le niveau 3, nous avons stabilisé nos process et notre collaboration avec les OPCA (en région et au national) autour du CPF HTT**, il nous reste à penser une collaboration élargie** au bénéfice de la personne. **Une articulation des dispositifs existants** et une collaboration de tous les acteurs CEP du territoire s'impose **:** nous rencontrons encore bien souvent des **difficultés à joindre les "référents"** de parcours pour penser les logiques financières… Par ailleurs, les réponses à caractère juridique peuvent également tarder à arriver pour des situations à traiter "en urgence" (Fongecif)*

*« J'ai des **difficultés à mixer les dispositifs de financement avec les autres partenaires** (OPCA notamment) alors que c'est le but de cette réforme, faciliter le parcours du bénéficiaire... » (Apec)*

Du manque de connaissance des offres existantes en termes :

- D'offres de services
- D'offre de formation
- De financements possibles
- De dispositifs d'aides

« Difficultés à avoir une connaissance relativement exhaustive de l'offre de services interne et externe et son contenu. Bonne connaissance de l'offre de formation/critères/pré requis. Connaissance des divers financements et leur mise en œuvre. Une veille constante est nécessaire. » (Pôle Emploi)

« Difficulté d'accès aux informations sur les dispositifs d'aides » (Apec)

Et ce, alors que la mise en place du CPF (compte professionnel de formation) **n'est pas encore totalement maîtrisée par les entreprises et ne contribue pas à clarifier l'ensemble** de ces dispositifs et leurs articulations possibles.

« Je pense être suffisamment outillée. Par contre la mise en place me parait un peu laborieuse : les entreprises ne sont pas toutes au clair question CPF, quid du secteur public ? comment mettre en synergie tout le monde au profit du projet du jeune ? » (Mission locale)

« du côté du public que nous recevons, la difficulté est de comprendre le fonctionnement du dispositif CPF… » (Apec)

Au-delà de ces 2 difficultés, sont également mentionnés :

- **Le manque de temps disponible pour suivre l'actualité** concernant le CEP

  - *« la difficulté du travail du CEP est qu'il faut rester informé pratiquement en ligne des évolutions permanentes dans différents domaines que sont : l'aide à l'orientation, la validation ou confirmation d'un projet… » (Mission Locale)*

  - *« Dans le cadre du niveau 3 du CEP, j'ai accès à une communauté d'échange BLUEKIWI alimentée par les retours des autres consultants de l'Apec sur les questions traitées sur des cas pratiques. La difficulté principale se pose sur la gestion du temps à accorder à cette plateforme. » (Apec)*

- **Et de manière plus secondaire les difficultés d'organisation concernant**
  - **L'accueil du public concerné**

  - *«…nous accueillons un public de plus en plus varié…et pour assurer l'accueil de 1er niveau…nous explosons tous les scores en termes de flux…jusqu'à 6 lignes téléphoniques en attente qu'il faut gérer en plus des emails et des visites spontanées…cette activité très dense n'est pas toujours propice à l'écoute…. » (Fongecif)*

  - **La mise en place de process adaptés permettant de s'assurer du bon suivi du dossier**

  - *« On nous demande aujourd'hui d'assumer davantage la complexité du système pour nos bénéficiaires...mais pour cela **j'ai besoin déjà que l'on simplifie** nos fonctionnements internes et/ou avec nos relais et partenaires. **Je pense notamment à la traçabilité** qui est INDISPENSABLE mais aussi très chronophage telle qu'elle nous est demandée. Je passe aujourd'hui autant de temps à recevoir quelqu'un, qu'à expliquer ce que j'ai fait avec elle. » (Apec)*

  - *« Actuellement, nous avons commencé à recenser les besoins des conseillers pour intervenir en complémentarité auprès des demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent. Notre offre de service est en cours d'élaboration. A Pôle Emploi, **on parle d'orientation généraliste** (prise en charge par les conseillers) **et spécialisée** (relevant des psychologues du travail). **Les contours sont parfois flous.** » (Pôle Emploi)*

Dans ce contexte deux attentes majeures émergent :

I – La possibilité d'échanger avec les différents acteurs du réseau dans le but :

De mieux connaître les autres structures et leur activité

- *« le CEP devra s'outiller et mieux connaitre le travail d'autres CEP inclus dans la boucle SPRO. Cela représentera un travail supplémentaire qu'il est difficile d'évaluer réellement » (Mission Locale)*

- *« Le milieu de l'emploi et de la formation prof. est compliqué, parfois opaque, tellement d'acteurs! J'aurais besoin d'une meilleure connaissance/visibilité du réseau de la formation professionnelle et de l'emploi,….. » (Fongecif)*

- *« avoir une meilleure vision de l'activité des autres intervenants » (Pôle Emploi)*

…. afin de créer des synergies possibles pour un service plus efficace

- *« Pour moi il n'y a pas de miracle, il faut rencontrer les Opca et discuter de ce que chacun peut amener pour fluidifier les démarches de tout le monde » (Fongecif)*

D'échanger sur les pratiques et les expériences de chacun

- Exemples concrets
- Points de vigilance
- Echanges sur des méthodes de travail
- Scenarii d'accueil possible
- …

- *« Des espaces d'échange entre professionnels comme ce forum ou la journée workshop sont pour moi très enrichissants » (CAP emploi) « des échanges avec nos homologues CEP….ce forum tombe à point ! le partenariat, les rencontres sont primordiales que ce soit derrière un écran, un téléphone ou en face à face » (Fongecif)*

- *« Des échanges de pratiques afin de savoir comment fonctionnent d'autres conseillers, prestataires... » (Pôle Emploi)*

- *« Pouvoir échanger sur nos pratiques, avoir des exemples concrets et vécus, les conseils, les points de vigilance de mes collègues » (Mission Locale)*

- *« J'aimerais pouvoir privilégier les réunion-rencontres entre conseillers/consultants CEP pour parler vrai autour de cas concrets » (Apec) « concernant le niveau I je suis preneuse des différents scenarii d'accueil que vous êtes amenés à conduire… » (Fongecif)*

- *« Besoin d'échanger sur les méthodes » (Pôle Emploi)*

Et de partager les outils utilisés

- *« Est-il possible de partager des outils que d'autres conseillers utilisent dans leur pratique ? J'attends un partage de pratique..... Car je pense que nous avons beaucoup à apprendre des uns et des autres. » (Opacif)*

- *« Il peut être intéressant de mettre en commun nos outils sur les transferts de compétence… » (Fongecif)*

- *« Une banque de ressources d'exemples d'utilisation concrète de certains outils me permettrait parfois de les mobiliser davantage » (Pôle Emploi)*

- *« il y a un tas de support ingénieux, imaginatifs et complémentaires mais comment rendre compte de çà à la personne sans faire des choix trop orientés à sa place ? c'est bien ma question : il se fait un tas de choses ici et là mais difficile d'avoir un panorama d'ensemble à mettre à disposition et de manière assez Fun. » (Fongecif)*

2 – Des besoins en termes de moyens à différents niveaux :

Besoins d'outils (en majeur)

- *« Il me manque encore des outils : tel qu'un outil sur les transferts de compétences. Difficile d'avoir une visibilité sur tous les métiers possibles lorsqu'un Demandeur d'emploi nous expose ses compétences… Et les possibles orientations (je ne connais pas par cœur les 8000 fiches ROME/fiches métiers...) » (Pôle Emploi)*

- *« j'aimerais avoir des outils concrets, pratiques, complémentaires pour aider ce type de personne salariée ou en CDD » (Opacif)*

Besoin éventuel de formation … (plus secondairement)

- **Pour faire face aux cas spécifiques,** les plus difficiles

- *« Concernant les personnes fragiles psychologiquement ou en situation précaire, des outils ou une formation complémentaire serait la bienvenue » (Opacif)*

- *« Les difficultés que je rencontre aujourd'hui face à mon métier j'entends de PLUS EN PLUS de personnes en MAL ETRE.*
  Face à ces difficultés il serait judicieux de nous former face à ces nouvelles problématiques afin d'avoir la bonne posture afin de savoir prendre du recul. » (Apec)

- **En droit du travail pour assurer d'une très bonne qualité de conseil**

- *« Difficultés liées aux connaissances de base : il faudrait que tout professionnel ait une connaissance du droit du travail, des conventions collectives et des OPCA, on ne joue plus dans la même cour et nous n'avons pas droit à l'erreur en terme de conseil et d'orientation. » (CAP emploi)*

- **Besoin d'un accès plus efficace à l'information**
  - **Un annuaire téléphonique des CEP** de chaque réseau

    - *« Quant au niveau 3, un annuaire téléphonique recensant les coordonnées directes des CEP pour chaque réseau serait magique ! un forum comme celui-ci où l'on peut questionner des réseaux sur des situations techniques précises serait un atout indéniable » (Fongecif)*

  - **Un accès plus rapide et synthétisé à l'information**

    - *« J'aimerais aussi, comme cela a déjà été dit sur ce forum, un accès à l'information encore plus rapide et synthétique, même si de nombreuses initiatives ont déjà été menées en ce sens. » (Apec)*

4.2 LES PREMIERES REACTIONS AU PRINCIPE DU FORUM

4.2.1 Réactions et contenus projetés

Le principe de ce forum est perçu très positivement par l'ensemble des participants car il s'inscrit en parfaite cohérence avec les besoins et attentes exprimées de travailler en lien avec les autres acteurs du CEP.

- *« …la mise en place de ce forum peut être un outil essentiel aux acteurs du CEP… » (Fongecif)*
- *« initiative intéressante car « pilote » et qui arrive au bon moment » (Fongecif)*
- *L'existence de ce forum est une communication forte autour du souhait de travailler ensemble. C'est donc une très bonne initiative.. » (Apec)*
- *« je suis sûre que cela va m'aider dans ma pratique quotidienne… » (Pôle Emploi)*
- *« C'est une excellente initiative et c'est très intéressant de co-construire un forum et de participer au groupe pilote. » (Opacif)*
- *« Le lancement du forum de la communauté de métier digitale est une bonne initiative qui nous permet de découvrir métiers et pratiques d'autres environnements liés au conseil en évolution professionnel. » (Apec)*
- *« Ce que je trouve passionnant, c'est qu'enfin nous puissions échanger entre professionnels de différents parcours et sensibilités autour de ces questions clé de l'aide à l'orientation tout au long de la vie. Finalement nos publics ont des demandes communes, qu'ils soient demandeurs d'emploi ou salariés, cadres ou ouvriers : être entendus là où ils en sont de leur parcours, et accompagnés pour reconnaître et pouvoir transférer ou faire évoluer leurs compétences... Et ceci en respectant une posture d'écoute bienveillante mais active, favorable à l'émergence de solution. » (Pôle Emploi)*
- *« Le parcours et les parcours de chacun d'entre nous sont différents mais notre but se rejoint n'est ce pas ? » (Apec)*

Il est également chargé de fortes attentes en matière d'échange et de partage afin de s'avérer utile dans le cadre de la mise en place du CEP.

Ce futur forum devra en effet permettre

- D'échanger
- De confronter des idées et de s'interroger
- De trouver des réponses, d'être un lieu ressources
- De mettre en commun des outils
- De créer du lien, de mieux connaitre les métiers des autres intervenants
- D'agir en cohérence au sein du réseau
- De gagner en professionnalisation
- De prendre du recul sur sa propre activité

- *« Selon moi, la communauté CEP est un lieu d'échange autour de la mise en place du CEP » (Fongecif) « C'est un lieu de partage qui permet d'échanger, confronter, témoigner, faire évoluer sa pratique.. » (Fongecif)*

- *« C'est sans doute aussi permettre de créer du lien, de se décentrer pour mieux comprendre les postures des autres réseaux et agir en cohérence » (Fongecif)*

- *« Ce lieu de partage ouvert à tous d'ici quelques temps doit nous permettre de trouver les réponses aux questions que nous nous posons et être un lieu de ressources sur les 3 niveaux: par exemple des liens pour trouver de la documentations par thématique, une aide pour identifier des dispositifs en cofinancement, contact - ressources avec les partenaires du réseau CEP (ex: annuaire mail+tel avec nos fonctions), des outils pour la gestion de refus après commission, des pratiques sur l'utilisation du CPF, ... » (Fongecif)*

- *« Je pense qu'il s'agit d'une volonté de donner la parole aux acteurs terrain du CEP; de nous créer un espace de rencontres et d'échanges, et c'est déjà bien. » (Apec)*

- *« …créer un espace collaboratif des acteurs du CEP. Cet espace favoriserait bien les échanges de pratiques, la meilleure connaissance de nos métiers respectifs, mais aussi nos questionnements et nos difficultés, avec si possible des solutions. » (Fongecif)*

- *« Tout d'abord, c'est un lieu d'échange des pratiques, de partage des problèmes, des difficultés et des idées. Un lieu de professionnalisation, de mutualisation de nos expériences. Un lieu d'apprentissage, car je pense qu'on apprend « différemment » en échangeant avec ses pairs » (Opacif)*

- *« Ce lieu nous permettra aussi de prendre de la distance avec notre propre activité, de la regarder de l'extérieur, de prendre du recul sur certains évènements » (Opacif)*

- *« Pour moi il s'agit avant tout d'une plateforme d'échanges afin d'évoluer dans notre pratique… Je prends conscience qu'il me reste beaucoup de choses à apprendre.... notamment sur les outils et comment les exploiter au mieux » (Opacif)*

Et le fonctionnement de ce forum s'envisage dans la durée

- *« …il permet des échanges professionnels entre pairs sur une thématique. Intéressant de disposer de différents points de vue, de différentes pratiques, de s'interroger notamment dans une période de mise en place mais également par la suite lorsque les participants auront plus de recul » (Pôle Emploi)*

Deux précautions sont toutefois exprimées

Elles concernent la plateforme de test (qui est un forum d'échanges dans un espace unique et non rubriqué), mais méritent néanmoins d'être prises en compte pour la mise en place du futur forum Com Cep

- **Manque de lisibilité lié au caractère très dense** de la succession des interventions

- *« Les informations et pratiques de chacun que nous donnons dans ce forum sont DENSES TROP DENSES…pourtant toutes ces informations sont riches et intéressantes » (Apec)*

- *« Ce forum est bien sur intéressant mais à la longue illisible, trop de contenu… »* (CAP emploi)

- « difficile d'y retrouver l'essentiel et de raccrocher les wagons.. » (Pôle Emploi)

Ces remarques ayant été formulées par les participants ayant rejoint le groupe quelques jours après son démarrage.

- **Investissement en temps nécessaire pour pouvoir lire et appréhender l'ensemble des messages postés**

  - *« Démarche intéressante. C'est du temps que je dois trouver en plus pour m'y consacrer et j'avoue qu'actuellement j'en manque ! » (Apec)*

  - *« Beaucoup de texte à lire, c'est très dense tant que niveau de la forme que du fond… » (Apec)*

  - *« j'aimerais réagir mais je n'ai pas le temps de le faire » (Fongecif)*

  - *« Je reste optimiste quant à la mise en place de ce forum qui demande néanmoins un investissement temps important » (Opacif)*

En conséquence, quelques pistes d'amélioration émergent naturellement pour garantir une meilleure accessibilité et lisibilité des contenus du futur forum Com Cep.

Sont ainsi attendus :

- Un classement thématique des sujets abordés
- Une hiérarchisation visuelle de l'information
- Une identification plus claire de l'émetteur du message
- Des repères visuels

  - *« J'aurais apprécié que les questions soient réparties en thématiques sur lesquelles il suffirait de cliquer pour regrouper les réponses des uns et des autres. » (Fongecif)*
  - *« il faudrait que lorsque nous répondons ce soit clairement identifié » (Fongecif)*
  - *« Peut-être aurait il été intéressant et pertinent de mieux hiérarchiser ce forum par thème .... afin d'avoir une meilleure ergonomie de lecture ? » (Apec)*
  - *« Quand je me connecte de tomber directement sur ma page par exemple avec les réponses des internautes » (Apec)*

4.2.2 Bilan et leçons à tirer d'autres expériences de forum

Les conseillers sont, dans leur grande majorité, habitués à consulter des forums, notamment à titre privé (une seule personne ne les utilise pas)**.**

L'utilisation à titre professionnel semble plus limitée (7 personnes les utilisent)

Principaux forums consultés à titre privé : RSN, forums de voyages, bricolage, cuisine, Facebook, Viadeo, Linkedin, Twitter

A titre professionnel les réseaux utilisés sont :

- Blogger (Fongecif), et des groupes Fongecif sur Linkedin
- Communauté « numérique, apprentissage, formation, accompagnement » par Fongecif
- Google + « formation Web 2.0 » : échange et partage d'informations et d'outils numériques au sein du réseau Fongecif
- Communauté FOAD régionale : échange de pratiques collaboratives pour favoriser la formation à distance (Fongecif)
- Facebook – Viadeo – Google pour suivre l'actualité du Fongecif
- Plateforme collaborative à Pôle Emploi
- Bluekiwi ; forum interne aux consultants Apec
- Chat CPF
- Linkedin et Viadeo : outils utilisés pour la recherche d'emploi

D'une manière générale ces forums sont utilisés principalement pour :

- Rechercher de l'information
- Croiser l'information
- Echanger des informations
- Echanger sur ses pratiques

Ce qui plaît tout particulièrement dans l'utilisation de ces forums c'est l**a spontanéité des points de vue exposés, et la grande réactivité des échanges…**

Concernant les forums professionnels, leur apport est considéré comme indiscutable.

- Ils permettent de **mettre en relation des professionnels au sein de leur réseau** et d'échanger entre pairs
- Ils sont considérés par leurs utilisateurs comme un **centre de ressources**
- Ils permettent de **suivre l'actualité des autres régions**
- Ils font également office de **sources d'information générales sur l'emploi et la formation**

« Je travaille beaucoup avec Facebook, car notre page nous a permis de retrouver des acteurs CEP, ou même du milieu de la FPC (formation professionnelle continue) et de l'emploi, je peux donc suivre leurs actualités (et inversement) au quotidien: journée portes ouvertes, forum, ateliers, évènements à venir, nouveautés formation... » (Fongecif)

« Il s'agit de profiter de la richesse potentielle des échanges collaboratifs. Ces blogs et forums ont vocation à être non seulement un espace d'échange et d'analyse de pratiques mais également un centre de ressources dans lequel je trouve des documents susceptibles de conforter ma pratique en matière de Conseil en Evolution Professionnelle et tout particulièrement dans le champ de l'approche constructiviste. » (Fongecif)

- *« … j'y puise une source très riche d'informations ! Je peux y retrouver des liens voire des documents qui me permettent d'approfondir encore plus mes sujets de prédilection et réajuster mes propositions professionnelles et ma posture. » (Fongecif)*

- *« J'y trouve beaucoup d'intérêt en ce qui concerne les actualités professionnelles régionales de chacun, des sources d'informations quotidiennes sur l'emploi et la formation...l'avis de nos pairs est pour moi rassurant » (Fongecif)*

- *« Interventions ponctuelles dans le cadre de l'appropriation de nouveaux services sur un forum interne à l'Apec : blukiwi. » (Apec)*

- *« Chat CPF pour la prise d'info, réseaux pro (Viadeo, linkedin), qui sont de bons outils pour la recherche d'emploi. » (Opacif)*

Les principales limites de ces forums sont toutefois :

- d'une manière générale, leur caractère **trop chronophage**

- concernant les forums consultés à titre privé :

  - La fiabilité des informations (pas toujours vérifiées)
  - Le manque de modération de certains témoignages

- concernant les forums professionnels :

  - La masse d'information à appréhender : pas organisée, informations souvent noyées dans une masse de messages
  - Le risque de ne pas se faire comprendre

  - *« Le point négatif c'est qu'il faut faire très attention à ce qu'on écrit spontanément ! Comme j'écris vite, parfois la syntaxe n'est pas bonne et cela peut changer le sens de ce que l'on dit ! »*

Compte tenu de leur expérience des forums, une crainte pour le futur forum est ainsi fortement exprimée, celle du temps éventuellement nécessaire à lui consacrer en raison :

- **Du caractère potentiellement chronophage de ce type de forum**

  - *« Dans la mesure où mon activité doit être tracée et justifiée, la limite pourra être dans le temps que j'y consacre car cette activité n'est pas comptabilisée dans mes objectifs » (Apec)*

  - *« mes craintes ? que le forum s'étiole : se décourager si nos questions restent sans réponse. constater que les derniers échanges sont trop anciens et donc que le forum est peu ou plus fréquenté… » (Pôle Emploi)*

- **Et pour les moins habitués** (en mineur), **du besoin de familiarisation** avec ce nouvel outil

  - *« J'ai l'impression que cela va nécessite un investissement temps important au début et même régulièrement. Entre le téléphone, les personnes qui viennent sans rendez-vous, et*

tout le reste… j'ai du mal à me projeter ou alors cela demandera une réorganisation On nous demande de faire de plus en plus de choses et le temps n'est pas extensible... » (Opacif)

En conséquence 2 conditions liées à sa mise en œuvre émergent….

- **La présence d'un animateur est indispensable** pour assurer un bon suivi des échanges
- **Les modalités de fonctionnement devront être claires et rassurantes** et assurer une **confidentialité** dans les échanges

- *« Aucune crainte pour la naissance de ce type de forum. L'animation sera quand même importante pour relancer des débats éventuels ou remettre la "balle au centre" » (Fongecif)*
- *« Je n'ai pas de réticence particulière à l'égard de ce type de plateforme à condition que chacun adhère à une charte de respect entre les professionnels, qu'il y ait un cadre qui soit posé dès le départ et accepté par tous ; que nous soyons assurés de la confidentialité de ce qui se dit sur cette plateforme ! » (Fongecif)*
- *« Il faudra que cela soit bien suivi, encadré, lisible et anonyme pour ceux qui le souhaitent. » (Opacif)*

4.3 LES ATTENTES A L'EGARD DU FORUM COMCEP

4.3.1 Attentes exprimées

Les attentes exprimées à l'égard du futur forum ComCEP sont nombreuses et confirment l'intérêt potentiellement perçu de ce nouveau support d'échange entre professionnels délivrant du CEP.

Elles s'articulent autour de 4 axes :

1. **Des attentes en termes de contenu, ce forum devant apporter à ces conseillers… :**

- **Une aide effective dans leur pratique au quotidien. Ce qui passe par :**
  - **Un espace** pour poser des questions**, pour échanger**
  - **Un échange de pratiques,** et de conseils sur des situations concrètes
  - **Un éclairage sur des points très techniques**
  - **Une mutualisation des outils**
  - **Un gain en efficacité dans la recherche d'information**

- *« Me concernant, j'attends de ce forum de pouvoir à moyen / long terme, pouvoir échanger de situations rencontrées pour lesquelles j'aurais besoin d'éclairage notamment d'un point technique. » (Fongecif)*

- *« J'aimerais pouvoir y déposer mes questions, mes doutes, mes difficultés avec mes pairs, pour envisager des solutions. Echanger aussi sur des outils » (Fongecif)*

- *« Pouvoir poser des questions précises sur un cas particulier, bénéficier des conseils de personnes plus expérimentées » (Opacif)*

- *« Des échanges de pratique qui pourraient venir compléter nos compétences » (Pôle Emploi)*

- *« J'espère que ce forum nous aidera à mutualiser nos ressources ! » (Fongecif)*

- *« Ce que j'attends du futur forum de la Communauté des métiers du CEP, c'est d'acquérir une méthodologie plus fine, une palette d'outils fiables et éprouvés, afin de renforcer mon professionnalisme, d'harmoniser nos pratiques pour que le conseil en évolution professionnel soit un service de qualité. » (Pôle Emploi)*

- *« Ce forum pourra permettre je l'espère, une communication directe entre acteurs du CEP. Il est important pour moi que les communications restent à un niveau opérationnel et non pas politico institutionnel. il faut vraiment mettre tout le monde à l'aise, oser poser les questions sans tabous » (Apec)*

- *« J'ai besoin d'échanger sur ma pratique….par exemple : - j'ai une personne dans telle situation de handicap, est ce que Cap emploi peut m'expliquer si la personne vient à être licenciée pour risque d'inaptitude, dans quelles conditions elle pourra bénéficier d'un financement de sa formation par la MDPH ? Je viens d'avoir un salarié cadre qui va être licencié et qui ne peut plus bénéficier d'un financement bilan de compétences au Fongecif, quelles prestations vont lui être proposées par l'Apec pour construire son projet professionnel ? » (Fongecif)*

Un accès facilité à des supports d'information tels que :

- **L'offre de formation**
- **Une boîte à outils** donnant accès à des documents classés thématiquement / répertorier les outils existants
- L'accès à **une bibliothèque de liens professionnels** classés par thématiques
- **Un espace de veille règlementaire** sur l'évolution de la formation
- **Un accès aux dispositifs de financement** existants
- **Un accès à des personnes ressources** par région
- **Un annuaire des CEP** permettant de contacter ensuite la personne par téléphone

- *« L'idée serait de trouver des supports permettant d'y voir clair dans l'offre de formation, pouvoir identifier rapidement la formation et l'organisme correspondant.... » (Apec)*

- *« Avoir une boîte à outils dans laquelle allez piocher des documents qui seraient également classés par thématique. Avoir accès aussi à une bibliothèque de liens professionnels toujours classés par thématique. Peut être un espace de veille règlementaire sur l'évolution de la formation, des dispositifs de financement. » (Fongecif)*

- *« Sur les possibilités de financement existant en fonction de la situation de la personne et les possibilités en fonction des régions ou aides particulières » (Opacif)*

La création d'une coordination possible entre structures pour une harmonisation des pratiques et un meilleur service rendu au final

- *« …dans une logique d'articulation ou de coordination de tous les acteurs CEP » (Fongecif)*

- *« L'idée est que nous puissions harmoniser nos pratiques afin de rendre un même niveau de service aux bénéficiaires, quel que soit leur statut. » (Pôle Emploi)*

- *« La possibilité de pouvoir s'exprimer et donner son point de vue, dans une optique constructive pour tous. » (Apec)*

- *« mieux connaitre les autres structures pour mieux connaître leur prestations et donc mieux orienter les bénéficiaires » (Fongecif)*

2. **Des attentes en termes de présentation** de ce forum, pour **faciliter le repérage et assurer de trouver l'information recherchée rapidement,** ce qui passe par :

   - **Une bonne organisation visuelle** de l'information

   - **Un classement thématique** de l'information

     - *« Concrètement le forum doit s'organiser sous forme de thématiques liées au CEP afin que chacun puisse aller rapidement sur les questions qui l'intéresse. » (Pôle Emploi)*

     - *« …organisé de façon plus visuelle, avec un classement et un zoom sur les liens ou informations pratiques à consulter » (Fongecif)*

     - *« des thématiques avec des forums de discussion dédiés » (Fongecif)*

3. **La présence d'un ou plusieurs animateurs** pour relancer les débats et faciliter l'accès aux contenus

   - *« la présence d'un animateur et d'un groupe de participants régulier facilitant l'accès aux infos » (Fongecif)*

4. **Des modalités de fonctionnement performantes, qui assurent…**

   - **De la fluidité** dans les échanges
   - **Un suivi** dans les réponses apportées
   - **Une rapidité de réponse** aux questions posées
   - La possibilité d'effectuer **une recherche par mots clés**

- *« De l'information rapide. » (Apec)*

- *« Est-ce que ça va être fluide, régulier, suivi ? Et il faudrait faciliter la visibilité des informations avec une organisation et un classement par thématiques, sinon on va vite se perdre. » (Opacif)*

A noter en parallèle que la question de la possibilité de relayer ces échanges au-delà des participants à ce forum se pose

- *« Concernant la plus value je voulais juste savoir quid de toutes ces bonnes idées intéressantes, ces suggestions, ces idées de formation. Qui prend la suite pour faire des remontées au sujet de certaines évolutions possibles concernant la mise en place du CEP ? » (CAP emploi)*

4.3.2 Rubriquage et thématiques imaginés

Les quatre rubriques le plus souvent évoquées…

- Outils
- Echanges de pratiques
- Annuaires
- Recherche par mots clés

…mettent bien en évidence le souhait d'utiliser ce forum à la fois pour échanger mais aussi comme lieu ressources.

Plus précisément les contenus et rubriques imaginés s'articulent autour de :

- **La mise à disposition d'outils**

Mise en commun **des liens internet** pour:

- travailler sur le marché de l'emploi dans un secteur déterminé,
- découvrir un métier, connaitre les avantages/inconvénients d'un métier
- obtenir des témoignages d'ex-pair (ancien bénéficiaire de formation par exemple)
- rechercher une formation, un organisme de formation

Mise en commun **des outils** pour:

- travailler et faire ressortir l'expérience, les compétences, les aptitudes et qualités chez le bénéficiaire
- l'analyse partagée de situation
- aider à mobiliser le pouvoir d'agir chez le bénéficiaire
- aider à la prise de décision sans faire à la place de..

Mise à jour d'un **annuaire**:

- des acteurs CEP, avec nom, prénom, mail, fonction, spécialité, dans quel cas je peux vous être utile ?
- d'autres acteurs du milieu de la formation et de l'emploi (sur la base du volontariat

- **Les échanges de pratique et expériences**

Des **idées de thème** pour:

- animer des réunions d'information, des ateliers;

Échanges de pratiques:

- aspect techniques de prises en charge
- utilisation d'autres dispositifs existants pour une prise en charge financière
- difficultés rencontrées en entretien
- l'offre de services CEP 1/2/3

Foire aux questions diverses : libre court à notre imagination

La dimension régionale

Évènements en région:
relayer l'information en région concernant le CEP (forum, portes ouvertes, salon...)

Des rubriques par région pour pouvoir consulter les pratiques et niveau de prise en charge spécifique à une région en fonction du lieu d'habitation du bénéficiaire.

Enfin, en mineur, une personne évoque la possibilité de créer ses propres thématiques au fur et à mesure de ses interventions.

> *« Peut on imaginer sur ce futur forum que la personne qui lance une discussion, crée la thématique elle même, qui sera ensuite référencée sur le site ?! » (Fongecif)*

5. CONCLUSIONS

Pour conclure,

Si le principe du forum ComCep est indiscutablement **très attractif** pour les conseillers dès cette première consultation, sa réussite dépendra en partie de la **prise en compte des attentes exprimées en termes d'organisation et de lisibilité des contenus** postés afin d'en faciliter l'appropriation et de fluidifier les échanges.

De ce point de vue, le Groupe Pilote ayant proposé un rubriquage, il pourra servir de point de départ dès la deuxième consultation.

Cette appétence pour la mise en place d'une communauté de métier transversale est très largement alimentée par un besoin unanimement exprimé **d'échanger sur *« les bonnes façons de faire »*** qui peuvent exister ailleurs et dont chacun pourra profiter pour enrichir sa boîte à outils.

Des échanges de ce type ont déjà eu lieu dès cette première consultation.

La plupart des conseillers ayant déjà l'expérience des forums et des communautés digitales (que ce soit à titre privé ou professionnel), ils en connaissent les modes de fonctionnement et les codes, et anticipent le fait qu'une **animation** (pour favoriser les échanges, par exemple) sera indispensable.

La suite :

La prochaine et **deuxième consultation** sera principalement consacrée à tester et à affiner auprès du Groupe Pilote une **version bêta** de la future communauté de métier ComCep.

Nous affinerons avec le Groupe Pilote leurs besoins en termes de contenus, de rubriquage, de fonctionnalités.

Dès cette deuxième consultation, un accès aux ressources vidéo de l'UODC sera ouvert.