CNEFOP

Faut-il certifier le Conseil en évolution professionnelle ?

Rapport adopté par le CNEFOP
à la séance plénière du 13 décembre 2016

Sommaire

Synthèse p. 3

Introduction p. 6

1 Certification : de quoi parle-t-on ? p. 7

1.1. Certifier : une garantie de quoi ? p. 7
1.2. Certification : des usages et des enjeux diversifiés p. 8

2 Les enjeux et positions des opérateurs CEP p. 11

2.1. Les 2 archétypes du conseiller en évolution professionnelle p. 11
2.2. La gestion RH et recherche des conseillers par les opérateurs p. 14
2.3. Les impacts d'une certification perçus par les opérateurs p. 15

3 L'offre de certification p. 19

3.1. L'offre de certification des compétences p. 19
3.2. L'offre de certification de services p. 24

4 Propositions p. 29

4.1. Un enjeu transversal : clarifier les compétences nécessaires au CEP p. 29
4.2. Encourager les opérateurs à s'engager dans une démarche de certification des services CEP p. 30
4.3. Structurer l'offre de certification de compétences p. 31

Annexes p. 35

A1. Liste des personnes et organismes auditionnés p. 36
A2. Liste des membres de la commission ayant participé aux travaux p. 37
A3. Trame d'entretien avec les opérateurs du CEP p. 39
A4. Etude CNCP / RNCP et Inventaire p. 41
A5. Etude COPANEF / éligibles CPF p. 55
A6. Exemple de certificat AFNOR p. 59
A7. Glossaire p. 61

Synthèse

L'une des recommandations du premier rapport sur la mise en œuvre du CPF et du CEP[1] portait sur la nécessité d'instruire l'opportunité de « certifier le CEP ». C'est dans ce cadre que le CNEFOP propose une analyse des enjeux et formule 5 propositions.

Certification: de quoi parle-ton ?

La notion de certification est liée à la notion de garantie, le plus souvent attestée par un tiers. Appliquée au CEP, cette notion peut s'entendre de trois manières :

- **la certification des compétences** des personnes en charge du CEP, ou souhaitant le devenir ;
- **la certification du service**, qui s'intéresse à la manière dont une structure s'organise pour produire la qualité de CEP attendue
- **la certification du projet du bénéficiaire**, qui commence à apparaître chez certains recruteurs, lorsqu'ils apprécient la solidité d'un projet professionnel au travers le fait qu'il ait été préparé lors d'un CEP.

Le rapport s'intéresse aux deux premières acceptions.

Certification: des usages et enjeux diversifiés.

La certification associée au CEP emporte tout d'abord, des enjeux de politique publique :

- **Un enjeu d'homogénéité de service**, car le CEP étant délivré par 13 opérateurs, la certification, qu'elle soit de compétences ou de service, est de nature à apporter des garanties supplémentaires à un déploiement face au risque d'hétérogénéité.
- **Un enjeu de diffusion des ambitions qualitatives portées par le CEP à l'ensemble de l'accompagnement**, qui vaut tant pour les opérateurs du CEP qui sont amenés à revoir l'ensemble de leur offre de services et leurs pratiques professionnelles, que pour les opérateurs du SPRO[2] dont le niveau 1 du CEP constitue le socle minimal de services à rendre. La certification peut donc être un levier pour les Régions à qui l'animation des opérateurs du SPRO et du CEP est confiée.
- **Un enjeu de « régulation » de l'offre de certification de compétences en lien avec le conseil, l'accompagnement et l'orientation**, car celle-ci étant multiple et ayant tendance à se développer sous la seule impulsion des organismes de formation, se pose la question de l'opportunité d'une offre de certification publique « de référence », au service du saut qualitatif attendu sur l'accompagnement.

La certification est aussi susceptible d'avoir des **incidences sur les pratiques de management et de gestion des ressources humaines pour les opérateurs de l'accompagnement**, tant dans la sécurisation des processus de recrutement et de mobilité interne que pour mieux diriger leur effort de formation sur les compétences réellement attendues.

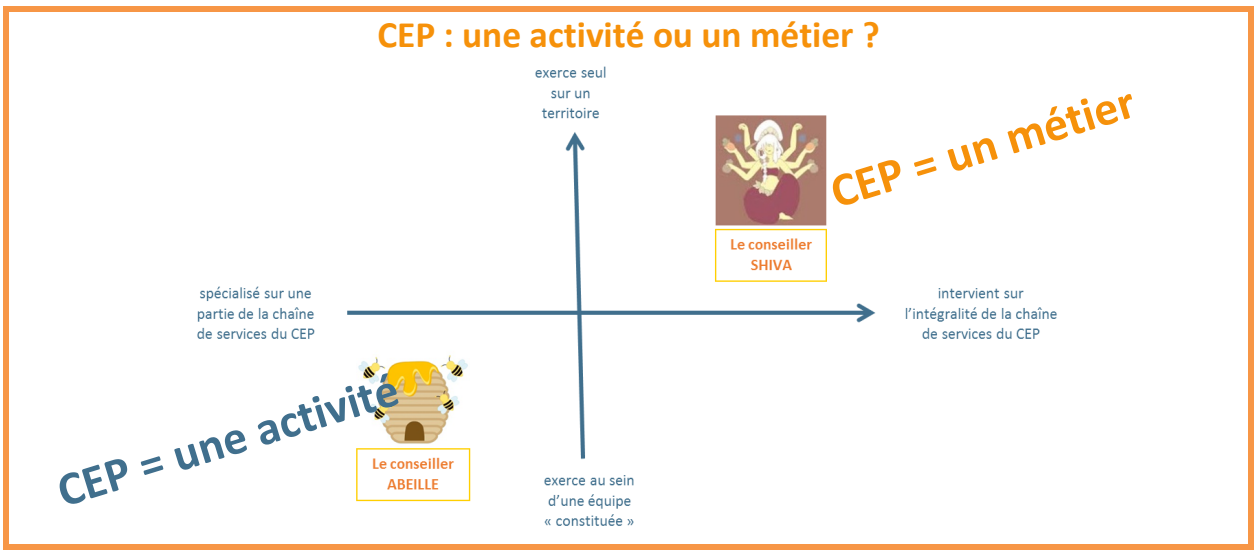
Enfin, l'existence de certifications adaptées peut permettre aux personnes (salariés des opérateurs, professionnels du SPRO et du SPE, salariés ou demandeurs d'emploi en reconversion, étudiants) de **faire des choix professionnels éclairés**, pour autant que certaines de leurs caractéristiques soient bien respectées (cohérence des compétences visées avec les compétences attendues dans le métier ou l'activité, diversité des modes d'accès –blocs de compétences, VAE…- , mise en visibilité des débouchés du marché actuel ou à venir).

[1] Premier rapport sur la mise en œuvre du Compte personnel de formation et du Conseil en évolution professionnelle – CNEFOP – Avril 2016

[2] Service public régional de l'orientation

Les enjeux et positions des opérateurs CEP par rapport à la certification

La position des opérateurs du CEP par rapport à la certification découle directement de la manière dont ils se procurent les compétences qu'ils jugent utiles pour délivrer le CEP.
Or, d'une part, **il n'y a pas consensus entre les opérateurs sur la nature des compétences nécessaires à la délivrance du CEP**. D'autre part, les **pratiques RH des opérateurs dépendent totalement de la représentation qu'ils ont du « métier » de conseiller en évolution professionnelle**, représentation qui correspond à deux archétypes[3] : le conseiller « Abeille » et le conseiller « Shiva ».



A chacun de ces archétypes, correspond une manière différente de recruter les conseillers, de structurer les emplois contribuant au CEP, de gérer la mobilité interne et les besoins en matière de professionnalisation. Ces pratiques sont détaillées dans le rapport.

Au final, les opérateurs ont une **position globale de méfiance, voire d'hostilité vis-à-vis de la certification des conseillers, et sont plus enclins à préférer une démarche de certification de service, tout en en craignant la lourdeur administrative**.

L'offre de certification *(voir détail dans le rapport)*

L'offre de certification des compétences actuelle (60 au RNCP, 19 à l'Inventaire et 20 certifications dans les listes éligibles au CPF) n'est pas spécifiquement dédiée au CEP. Elle est nombreuse et multiforme, essentiellement constituée de certifications de niveau I et II dans les domaines de la psychologie et des ressources humaines. **Au final, l'offre est peu lisible et ne permet pas de faire un appariement simple avec les compétences recherchées pour le CEP**.

L'offre de certification de service est à ce stade composée d'une seule certification explicitement en rapport avec le CEP : **le référentiel *AFNOR « REF 263 : Engagement de service – Conseil en évolution professionnelle »*,** développé à partir d'une démarche qualité antérieurement engagée dans les FONGECIF. Malgré l'indéniable plus-value de ce type de démarche pour aider à la structuration globale des services et faciliter la mobilisation des équipes autour d'un projet commun visant à améliorer leurs pratiques, **on peut s'interroger sur la capacité de ce référentiel à garantir la qualité et l'homogénéité du CEP** au sein des 13 opérateurs du fait du caractère générique des exigences exprimées et de la part importante des engagements « de forme » au détriment de ceux portant sur le contenu et la profondeur du service.

[3] Le conseiller « Abeille » et le conseiller « Shiva » constituent des archétypes au sens où ils n'existent pas à « l'état pur », mais fonctionnent néanmoins comme un « idéal implicite » qui guide la stratégie GRH des différents opérateurs.

Les 5 recommandations du CNEFOP en matière de certification du CEP

■ [R1] Produire un référentiel des compétences nécessaires au CEP
Ce référentiel élaboré sur la base d'une traduction « compétences » du Cahier des charges du CEP et du guide « Repères pour le CEP » serait validé par le CNEFOP.

■ [R2] Encourager les démarches des opérateurs visant la certification des services CEP sur la base de référentiels garantissant le contenu du service.
Pour garantir la bonne adéquation du(des) référentiels(s) au CEP, deux méthodes peuvent être proposées :

- un travail commun des opérateurs visant à se doter d'un référentiel commun unique
- un travail commun des opérateurs visant à définir un cahier des charges commun qui pourrait s'intégrer aux démarches déjà engagées par les uns ou les autres en spécifiant les exigences propres au CEP.

Dans tous les cas, le référentiel ou le cahier des charges devront être validés de manière quadripartite par le CNEFOP.

■ [R3] La certification du CEP ne doit pas aboutir à en faire une « profession réglementée ». Doivent donc être préservées :

- la liberté de recrutement des opérateurs et des modalités de reconnaissance de leurs salariés ;
- la liberté pour un salarié en poste ou en reconversion, un demandeur d'emploi ou un étudiant d'acquérir tout ou partie des compétences liées au conseil en évolution professionnelle et de les faire certifier, pour autant qu'ils aient accès à un panorama exhaustif des certifications possibles et à une description précise des compétences visées et des débouchés effectifs de chacune ;
- la liberté pour les organismes de formation de concourir à la satisfaction des besoins associés au développement du CEP, selon des méthodes pédagogiques diversifiées.

■ [R4] Structurer une offre de certifications publique ou paritaire répondant aux différents besoins identifiés et garantissant la capacité du plus grand nombre d'organismes de formation à la préparer.
Il ne s'agit pas forcément de créer de nouvelles certifications venant s'ajouter à une offre déjà peu lisible, mais plutôt de réorienter les certifications existantes, sur la base du référentiel visé dans la recommandation [R1]. L'offre de certification pourrait a minima être constituée :

- d'un ou plusieurs certificats inscrits à l'Inventaire portant sur des compétences spécifiques à l'exercice du CEP (exemples[4] : Identifier et valoriser les compétences d'une personne engagée dans une démarche CEP, Maîtriser l'offre de certification et l'offre de formation pour optimiser la construction de parcours, Evaluer l'autonomie d'une personne et l'aider à la développer, Connaître et mobiliser les ressources du territoire …)
- d'une certification de type Titre professionnel ou CQPI portant sur le métier de « conseiller/consultant SPE-SPRO »[4] et intégrant les compétences spécifiques du CEP. Le titre CIP arrivant prochainement à échéance, l'occasion doit être saisie de le faire évoluer entièrement dans le sens évoqué.
- d'une certification de type Master portant sur le domaine de « l'accompagnement au développement de l'autonomie des personnes », qui, mixant des disciplines de type psychologie/RH/pédagogie préparerait aux métiers de conseiller carrière en entreprise, intervenant en CIBC, conseiller SPE-SPRO, conseillers CEP…etc.., voire à des métiers susceptibles d'émerger dans d'autres domaines où l'« empowerment »[5] devenant un objectif officiel de politique publique, de nouvelles activités d'accompagnement devraient apparaître.

■ [R5] Sécuriser que les certifications de compétences existantes ou à venir comportent les informations utiles au choix, et notamment une description précise des compétences visées et des débouchés constatés.

---

[4] Les libellés cités à titre d'exemple ne sont pas figés dans le marbre. Ils nécessitent un travail d'ingénierie de certification, qui, lui-même ne peut être entrepris sans l'existence du référentiel de compétences de la première recommandation

[5] L'empowerment est l'octroi de plus de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques qu'ils subissent. Divers équivalents ont été proposés en français : « capacitation », « autonomisation », « responsabilisation », « émancipation » ou « empouvoir » *(source : Wikipedia)*

Introduction

Le premier rapport sur la mise en œuvre du Compte personnel de formation et du Conseil en évolution professionnelle[6] a mis en avant que :

> *« L'arrivée du CEP a des effets systémiques sur le « monde » des professionnels de l'orientation, et, d'une manière plus générale des professionnels de l'accompagnement vers l'emploi. En proposant une prestation de portée universelle, à contenu relativement normé, et délivrée par des opérateurs qui n'étaient jusqu'alors pas présents sur le champ traditionnel de l'orientation, le CEP questionne à la fois les identités professionnelles et le contenu des autres services d'accompagnement.*
>
> *L'effort conséquent de réorganisation des services et d'acquisition de nouvelles compétences généré par le CEP suscite naturellement la question de l'opportunité de faire reconnaître ce « professionnalisme » au travers d'une certification.*
> *Or cette question génère des positions assez tranchées, voire polémiques.*
> *Il y a les tenants de la certification (« si c'est un métier, ça s'apprend et ça se reconnaît »…), et les opposants (« comment certifier ce qui n'existe pas encore vraiment », « ce n'est pas un métier, c'est une fonction ou une activité», « il existe déjà le titre de CIP[7] et le diplôme de Psychologue du travail »…).*
>
> *Derrière cette controverse, c'est en fait la question de l'accès aux métiers de l'accompagnement qui est posée (y-a-t-il un diplôme ou un titre qui garantirait le professionnalisme d'un conseiller à l'entrée dans le métier?) et la question de la reconnaissance des professionnels en poste, qui, pour l'immense majorité d'entre eux, ne sont titulaires d'aucun de ces diplômes ou titres parfois évoqués et dont on ne peut pour autant nier un certain professionnalisme. »*

Parmi les recommandations formulées dans ce rapport, l'une d'elle[8] a porté sur *« la nécessité d'instruire de manière plus approfondie :*

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

C'est ainsi que la Commission « parcours professionnels » du CNEFOP, s'est saisie du sujet à l'été 2016 et que sur la base d'auditions réalisées en séance, d'entretiens conduits par le secrétariat général[9] et de l'exploitation de différents documents, elle est en mesure de présenter une synthèse des enjeux et de formuler des propositions, qui sont consignés dans le présent rapport.

Ce rapport a été adopté par [le bureau et/ou la plénière] du CNEFOP le [date]

[6] Rapport du CNEFOP – Avril 2016
[7] Conseiller en insertion professionnelle
[8] Recommandation [R10]: *Instruire la question de la certification du CEP au sein du CNEFOP*
[9] Les différents acteurs rencontrés sont listés en annexe 1 et 2

1 Certification : de quoi parle-t-on ?

1.1. Certification : une garantie de quoi ?

La notion de certification est étroitement liée à la notion de garantie. Quel qu'en soit l'objet ou les modalités, il s'agit de s'assurer que ce qui « attendu » est « tenu » et de confier à un tiers le soin d'attester que ce qui est « annoncé » est « prouvé ».

Appliquée au Conseil en évolution professionnelle, la notion de certification peut s'entendre de différentes manières :

- **la certification des compétences** des personnes qui délivrent le CEP : il s'agit alors d'obtenir la garantie que les compétences identifiées comme nécessaires sont bien détenues par les personnes en charge du CEP.
  C'est de cette acception que découlent des questions telles que la nécessité ou pas de créer ou de réviser les certifications professionnelles liées à l'accompagnement, la plus-value réelle d'un éventuel accès des personnes en poste à tout ou partie de certains diplômes ou titres, etc…

- **la certification du service :** il s'agit alors d'obtenir l'assurance que toute la chaîne qui conduit à la délivrance du CEP est organisée de manière à produire la qualité de service attendue. On s'intéresse alors à l'activité globale d'une structure : ses modes d'organisation, la manière dont elle prend en compte les retours des bénéficiaires, ses modalités de contrôle interne, la manière dont elle interagit avec son environnement …
  C'est de cette acception que découlent la plupart des démarches de management de la qualité qu'il s'agisse d'assurance qualité ou d'engagements de service.

  Dans une approche de certification de service, la compétence des conseillers est généralement identifiée comme l'un des éléments indispensables à la qualité du service. La qualité du processus de professionnalisation, la qualité de l'animation managériale et la détention de certifications professionnelles en rapport constituent autant d'éléments alimentant une « présomption de compétence ».

- **la certification du projet du bénéficiaire**. Même si cette approche semble encore marginale, elle mérite d'être citée non seulement pour illustrer la diversité de représentations qui sont attachées à la notion de certification, mais aussi, pour signaler l'émergence d'un nouveau service. Certains acteurs rencontrés ont en effet cité une pratique de la part de financeurs de formation ou de recruteurs faisant appel aux services d'un intermédiaire de placement, qui, pour apprécier la solidité du projet professionnel d'une personne en évolution ou en reconversion, préfèrent que le projet ait été élaboré dans le cadre d'un CEP et vont jusqu'à utiliser l'expression « projet/candidature *certifié(e)* CEP ».

Au final, la Commission des parcours professionnels a fait le choix de traiter la question *« Faut-il certifier le CEP ? »* sous deux angles principaux :

- **Quels sont les enjeux autour de la certification des compétences des conseillers en évolution professionnelle ? Le cas échéant, en quoi le système actuel doit-il évoluer ?**

- **Quelles sont les conditions pour qu'une démarche de certification de service soit effectivement une garantie de qualité du conseil en évolution professionnelle ?**

1.2. Certification : des usages et des enjeux diversifiés

Avant de détailler, au chapitre 2, les enjeux et positions des opérateurs CEP sur la certification, il semble nécessaire de rappeler les intérêts possibles d'une certification, dont les opérateurs ne sont pas les seuls porteurs.

Trois familles d'enjeux et d'usages peuvent être identifiées.

1.2.1. Des enjeux de politique publique

➢ Un enjeu d'homogénéité de service

L'ambition globale du CEP[10] est de permettre à tout actif d'accéder à tout moment de sa vie professionnelle et en tout point du territoire à une même offre de services[11], quel que soit son statut. Le CEP a une vocation « universelle », qui suppose une homogénéité de service rendu, en même temps que le but poursuivi de développement de l'autonomie du bénéficiaire nécessite une personnalisation, voire, une individualisation des moyens utilisés.

Le fait que l'offre de services soit délivrée par 13 opérateurs (voire plus à terme, si on intègre de possibles opérateurs régionaux) et que l'animation soit partagée entre le niveau national et le niveau régional répond bien à l'exigence d'un maillage de services pertinent. Pour autant, cela génère un risque d'hétérogénéité accrue en matière de qualité et de profondeur de service rendu.

Dans ce contexte, la certification, qu'elle soit « de service » ou « de compétences » est de nature à apporter des garanties supplémentaires à un déploiement homogène du CEP.

➢ Un enjeu de diffusion des ambitions qualitatives portées par le CEP à l'ensemble de l'accompagnement.

Le CEP n'étant pas un dispositif mais bien une offre de services globale, sa bonne mise en œuvre est de nature à faire évoluer progressivement toutes les pratiques de conseil et d'accompagnement des opérateurs, ce qui constitue un enjeu majeur dans l'optimisation des politiques de toute la chaîne EFOP[12].
La certification du CEP, quelle qu'en soit la forme, peut donc être **facteur d'accélération du saut qualitatif attendu par les artisans de la réforme de 2014**, que ce soit au travers d'un affichage plus clair des compétences attendues permettant de mieux cibler les efforts de recrutement et de professionnalisation (s'il s'agit d'une certification de compétences) ou au travers d'une démarche d'amélioration continue (s'il s'agit d'une certification de service).

Cela vaut à la fois pour les opérateurs du CEP eux-mêmes, qui, en développant le CEP sont amenés à repositionner l'ensemble de leur offre de service et les pratiques professionnelles associées ; mais aussi, pour les opérateurs du SPRO[13]. En effet, les services délivrés par le SPRO étant constitués a minima de ceux décrits dans le niveau 1 du Cahier des charges du CEP[14], la manière dont le CEP est

[10] cf. Loi du 5 mars 2014 instaurant les principes du CEP [L 6111-6 du Code du travail]
[11] cf. Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le Cahier des charges du CEP
[12] Emploi, formation et orientation professionnelles
[13] Service public régional de l'orientation
[14] Recommandation quadripartite adoptée le 10/11/2015, consignée dans le Guide « Repères pour le CEP » p.35

délivré conditionne la manière dont les autres opérateurs du SPRO sont amenés à se saisir des missions qu'ils ont à rendre.

Dans ce contexte, la certification peut être un levier pour les Régions à qui l'animation des opérateurs SPRO et CEP est confiée.

On constate d'ailleurs que certaines Régions (ex. Bretagne…) proposent aux opérateurs du SPRO, dont ceux du CEP, une démarche d'auto-évaluation et de repérage des écarts à combler. Cette manière de procéder leur permet de mieux cibler le contenu de leur animation et de « tirer vers le haut » l'ensemble des opérateurs.

De la même manière, dans les Régions qui ont fusionné, les questions de convergence du SPRO et d'homogénéité d'animation amènent certaines Régions (ex. Bourgogne-Franche-Comté) à se reposer la question des services attendus et des compétences à développer au travers l'animation.

➢ **Un enjeu de régulation du « marché de la certification » associée à la chaîne EFOP**

L'offre de certification existante sera détaillée dans le chapitre 3.
Mais d'ores et déjà, force est de constater que l'offre de certification de compétences professionnelles en lien avec le conseil, l'accompagnement, l'orientation, voire explicitement le CEP, est multiple et qu'elle a tendance à s'étendre sous l'impulsion des organismes de formation, via les mécanismes d'éligibilité au CPF.
Ainsi, indépendamment d'une éventuelle action volontariste de promotion de la certification des conseillers CEP, l'offre de certification va se développer.

Se pose donc clairement la question de savoir s'il est opportun que les pouvoirs publics (au sens large), décident de porter une offre de certification publique qui « fasse référence », au service des ambitions du CEP, en tant que tel, et du saut qualitatif attendu sur l'accompagnement.

Une stratégie « offensive » de structuration de la certification aurait pour effet de donner un signal fort des compétences attendues sur le champ EFOP et, partant, de faire converger l'offre de formation vers le développement de ces compétences.

1.2.2. Des enjeux de gestion RH pour les opérateurs de l'accompagnement

De manière générale, on peut poser comme hypothèse que l'existence d'une certification adaptée et reconnue, qu'elle soit de service, mais surtout, de compétences, est susceptible d'avoir des incidences sur les pratiques de management et la gestion des ressources humaines des opérateurs d'accompagnement :

- en évaluant de manière externe les compétences attendues, elle peut contribuer à sécuriser les processus de recrutement et de mobilité interne,
- en mettant en visibilité les compétences attendues, elle peut aider à mieux diriger l'effort de formation consenti, voire, à structurer les différents emplois.

Ces apports possibles d'une certification sont toutefois loin d'être évidents pour les opérateurs du CEP, qui comme cela sera détaillé au chapitre 2, sont sceptiques sur la capacité des certifications actuelles à garantir les compétences attendues et ont adopté des modalités de gestion RH faisant très peu appel aux certifications de compétences.

1.2.3. Des enjeux pour des choix professionnels individuels éclairés

A l'échelle des personnes, l'existence de certifications adaptées peut permettre :

- la reconnaissance d'un niveau et/ou d'une nature de compétences, facteur de valorisation de son profil professionnel,
- une aide au choix d'une formation, au travers notamment la mise en visibilité des débouchés de la certification envisagée.

Peuvent donc être intéressés par une certification de compétences :

- les salariés des opérateurs délivrant déjà le CEP,
- les salariés des opérateurs du CEP souhaitant évoluer vers des activités de CEP,
- les autres professionnels du SPRO ou du SPE,
- les salariés des autres secteurs en recherche de mobilité professionnelle,
- les demandeurs d'emploi en reconversion,
- les étudiants.

Pour autant, le recours à la certification de compétences sera largement conditionné par la qualité de celle-ci, et notamment :

- la cohérence des compétences visées par la certification avec les compétences attendues dans le métier ou l'activité,
- la diversité des modes d'accès (par exemple : découpage de la certification en blocs de compétences, accès par la VAE[15] possible, diversité des organismes de formation la préparant…)
- la mise en visibilité des débouchés du marché actuel ou à venir

…tous éléments qui, à ce jour, ne sont pas toujours réunis dans l'offre de certification.

[15] Validation des acquis de l'expérience

2 Les enjeux et positions des opérateurs CEP

Même si ce n'est pas le seul élément à prendre en compte, la manière dont les opérateurs perçoivent l'opportunité de certifier les conseillers CEP mérite d'être examinée de manière détaillée, et ce, pour au moins deux raisons :

- en tant qu'employeurs des premiers conseillers en évolution professionnelle, ils ont eu en charge la mobilisation des « bonnes compétences au bon moment » pour délivrer l'offre de services et sont donc susceptibles d'en tirer les enseignements pour les recrutements futurs (qu'il s'agisse de recrutement externe, de mobilité interne ou de professionnalisation de la fonction)
- leur perception des impacts possibles d'une certification constituent autant de pistes pour identifier les leviers et les freins à une éventuelle conduite de changement

D'un point de vue méthodologique, les entretiens conduits par le secrétariat général auprès des opérateurs à l'été 2016[16], ont été construits sur la base d'un postulat : la position d'un opérateur vis-à-vis de la certification des conseillers est la conséquence de la manière dont il se procure les compétences qu'il juge utiles pour délivrer le CEP.

L'interview de chaque opérateur a donc porté sur deux thèmes principaux[17] :

- l'analyse qu'il fait des compétences nécessaires au CEP
- la manière dont il gère ses ressources humaines pour la population des conseillers CEP ; c'est-à-dire la manière dont il les recrute, la manière dont il structure leurs emplois et la manière dont il les professionnalise.

Son intérêt pour la certification n'a été exploré qu'en dernier lieu, sous l'angle de ce qu'elle pourrait faciliter ou, au contraire, empêcher dans ses pratiques RH actuelles ou dans ses projets.

2.1. Les deux archétypes du conseiller en évolution professionnelle

Premier constat issu des entretiens avec les opérateurs : **il n'y a pas consensus sur la nature des compétences nécessaires à la délivrance du CEP**.

Le niveau de formalisation des compétences nécessaires à la délivrance du CEP est variable d'un opérateur à l'autre : tous ont a minima une « fiche de poste » basée sur les activités attendues, certains ajoutent une liste de compétences associées, d'autres enfin, vont jusqu'à un système élaboré de référentiel activités/compétences/emplois intégrant la description des compétences nécessaires aux conseillers CEP dans une démarche GPEC plus globale.

Mais au-delà du caractère plus ou moins élaboré de la formalisation (qui, compte-tenu du caractère récent du CEP n'est pas forcément choquante), le point saillant est que **les compétences évoquées par les opérateurs comme nécessaires au CEP sont finalement assez peu convergentes**. Que ce soit dans les compétences spontanément mises en avant lors des entretiens ou dans les documents fournis par les opérateurs, il est assez difficile de dégager un « socle de compétences » qui leur serait commun. Cela dépasse les inévitables divergences sémantiques de forme, habituelles lorsqu'on parle

[16] La liste détaillée des personnes rencontrées figure en annexe 2. Il s'agit des têtes de réseau des opérateurs CHEOPS, UNML, APEC, FPSPP (à l'exception de Pôle emploi qu'il n'a pas été possible de rencontrer), ainsi que des OPACIF ayant des effectifs suffisamment importants pour que la gestion RH soit significative.

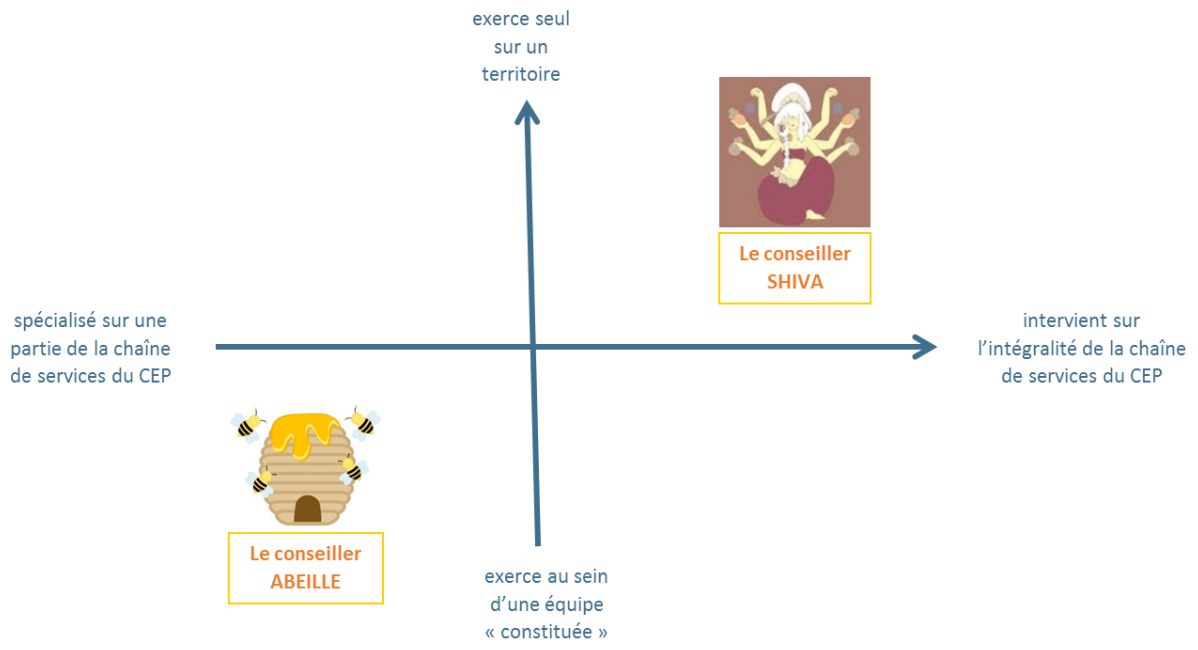
[17] La trame des entretiens avec les opérateurs figure en annexe 3.

de compétences ; c'est bien sur le fond même qu'il est difficile de dégager une vision partagée des « fondamentaux » du conseil en évolution professionnelle en matière de compétences.
Par ailleurs, **l'ancrage territorial de la démarche CEP est assez peu évoqué** ; quand il l'est surtout sous l'angle assez vague de la « connaissance des données socio-économiques » ou de la « connaissance des métiers ».

Deuxième constat : **la gestion RH des conseillers CEP est directement liée à la représentation que les opérateurs ont du « métier »** du conseiller en évolution professionnelle, vision elle-même très marquée par les conditions de délivrance du CEP.

C'est ainsi que deux grands archétypes du conseiller CEP se dégagent :

Les 2 grands archétypes du conseiller CEP



Le conseiller « Abeille » et le conseiller « Shiva » constituent des archétypes
au sens où ils n'existent pas à « l'état pur », mais fonctionnent néanmoins
comme un « idéal implicite » qui guide la stratégie GRH des différents opérateurs.

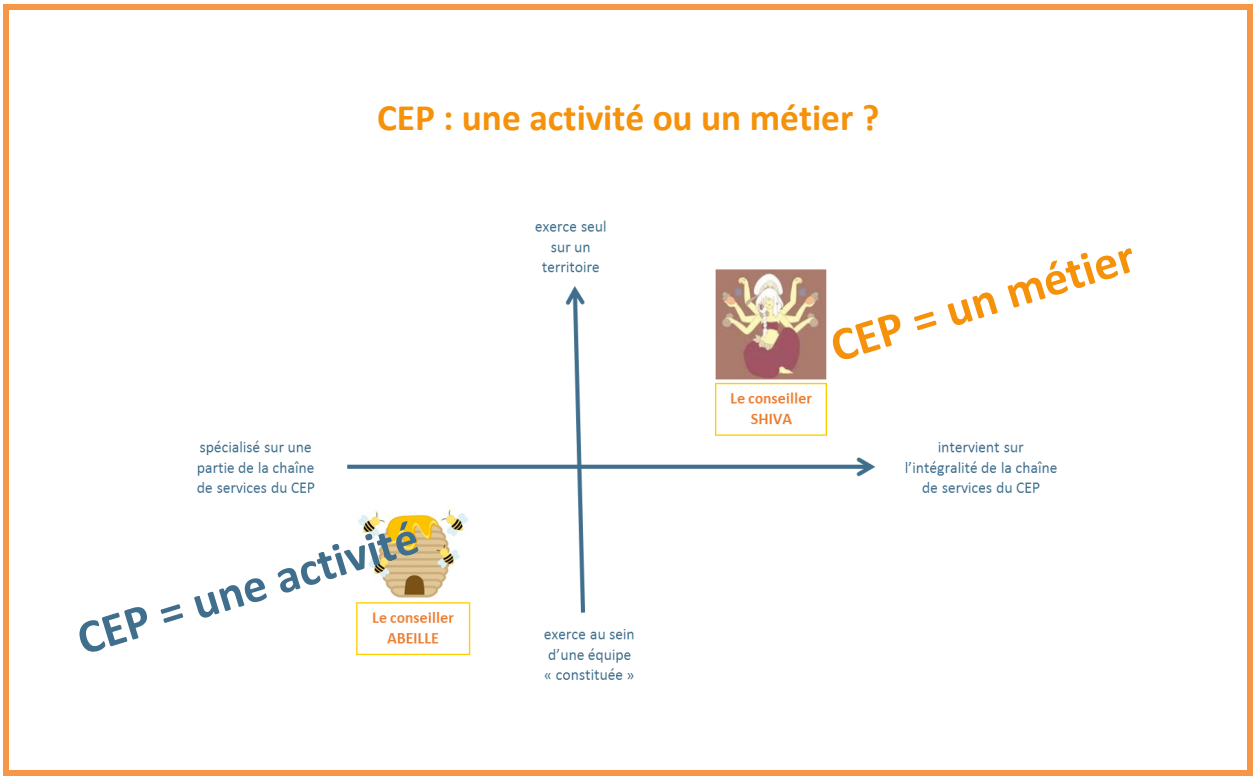
Le conseiller « SHIVA » est seul sur un territoire et assure l'ensemble de la chaîne du CEP (relation individuelle avec le bénéficiaire, détection des opportunités du territoire, implication dans le partenariat opérationnel, voire représentation institutionnelle). Les actes métier sont peu procédurés. L'activité est exercée à plein temps, de manière quasi exclusive.

Le conseiller « ABEILLE » exerce au sein d'une « ruche » qui comporte bien d'autres conseillers CEP. Les opportunités et ressources du territoire sont mises à sa disposition par d'autres (managers, direction métier, experts internes…). Son travail est relativement procéduré ; la responsabilité du conseiller s'exerce surtout dans la relation avec le bénéficiaire. L'activité CEP n'est pas exercée de manière exclusive ; elle peut même être marginale par rapport aux autres activités du conseiller.

Même si on rencontre potentiellement davantage de conseillers « Abeille » chez les opérateurs de grande taille, il serait inexact d'assimiler un archétype à une taille d'opérateur. On rencontre en effet des opérateurs qui ont à la fois des conseillers « Abeille » et des conseillers « Shiva », ou des opérateurs de taille modeste qui, par l'organisation qu'ils mettent en place, tendent à fonctionner « en ruche ».

Ce qu'il est important de comprendre, c'est que pour chacun des deux grands archétypes, une gestion RH particulière sera mise en place, y compris au sein d'un même opérateur, car ce qui va fondamentalement distinguer les deux archétypes, c'est la place accordée au CEP :

- pour le conseiller « Shiva », le CEP est un métier à part entière, c'est-à-dire exercé le plus souvent à temps plein et consacré quasi-exclusivement à la délivrance du CEP
- pour le conseiller « Abeille », le CEP est une activité, exercée parmi d'autres activités ; le conseiller « Abeille » a un métier plus large et ne consacre qu'une partie de son temps au CEP



Par ailleurs, quel que soit l'archétype dominant, la « chaîne de production de service » peut être partagée entre plusieurs intervenants au sein de l'opérateur :

- intervention d'assistants conseillers (UNIFORMATION), de chargés d'information (UNIFAF), de chargés d'animation (UNML)… Ces personnes assurent principalement les niveaux 1 (flux physiques ou téléphoniques) ou le support du niveau 3 (montage de dossiers de financement).
- plus rarement (FAF TT par exemple), le conseiller CEP n'est pas le référent de parcours, il intervient en « expertise interne », principalement sur le niveau 2.

Qu'il soit « Shiva » ou « Abeille », la palette d'activités réellement exercées par un conseiller peut donc être plus ou moins étendue d'un opérateur à l'autre, mais cela ne change pas fondamentalement la forte empreinte que l'un ou l'autre des archétypes laisse dans la manière de gérer la « ressource conseiller ».

2.2. La gestion RH des conseillers CEP par les opérateurs

Pour comprendre la position des opérateurs CEP sur la certification, il est nécessaire de regarder à quel moment de leurs processus RH et dans quelle mesure, se pose la question d'évaluer les compétences des conseillers.

Voici les grandes caractéristiques de la gestion RH de chaque archétype qui peuvent être déduites des pratiques actuelles ou envisagées à court terme par les opérateurs :

Le conseiller SHIVA	**Le conseiller ABEILLE**
Le recrutement des conseillers CEP	
Les conseillers CEP sont essentiellement recrutés en externe et spécifiquement sur le métier de conseiller CEP. Le profil recherché est un Niveau Bac+4/5 avec une expérience professionnelle avérée dans le domaine de l'accompagnement individuel. Dans la pratique, les conseillers Shiva en poste ont pour l'essentiel une expérience préalable chez les opérateurs privés de placement, dans un CIBC ou un centre VAE, ou comme consultant RH. Ils sont majoritairement titulaires d'un Master dans le domaine RH, la formation ou sont psychologues.	Il n'existe pas de recrutement spécifique « Conseiller CEP ». Le recrutement porte sur le métier de conseiller/consultant de l'opérateur (conseiller emploi, consultant en sécurisation des parcours…). La dimension CEP est ensuite progressivement intégrée dans les activités confiées. Dans la pratique, les conseillers Abeille en poste tendent eux aussi à être titulaires d'un Niveau Bac+4/5. Mais le recrutement de niveau Bac+2/3 reste fréquent chez la plupart des opérateurs du SPE (sauf APEC), notamment lorsque le candidat détient une expérience en lien avec le placement.
La structuration des emplois[18]	
Les conseillers Shiva d'un même opérateur sont généralement positionnés sur un seul emploi. Assistance possible par d'autres emplois. La rémunération accordée aux conseillers CEP se situe au-dessus de la médiane de l'opérateur, que le conseiller ait ou pas un statut de cadre.	Le métier de conseiller comprend plusieurs niveaux d'emploi et plusieurs emplois contribuent au CEP. La rémunération des conseillers Abeille se situe dans la médiane des rémunérations de son statut (cadre, AMT ou employé).

[18] Le terme « structuration » des emplois a été préféré à celui de « classification » des emplois. En effet, parmi les opérateurs rencontrés, nombreux sont ceux qui n'ont pas de convention collective. Certains n'ont même pas d'accord d'entreprise sur le sujet et fonctionnent sur la base d'un simple règlement intérieur.
De plus, il est à noter qu'aucun des accords conclus chez les opérateurs rencontrés ne prévoit un lien automatique entre le niveau de diplôme détenu et le positionnement dans la grille des emplois.

Le conseiller SHIVA	Le conseiller ABEILLE
La mobilité interne vers l'emploi de conseiller CEP	
Faible. Plutôt liée à des situations atypiques.	Associée à la mobilité vers un poste de conseiller. Potentiellement fréquente (même si la faible antériorité du CEP ne permet pas de le vérifier dans les faits).
Les besoins en matière de professionnalisation[19]	
Connaissance du cadre du CEP. Renforcement des compétences en accompagnement (optique entraide entre pairs du même opérateur) Acquisition/Renforcement technique (ingénierie de dispositifs, ingénierie financière, outils de connaissance des opportunités du territoire…) Connaissance des autres acteurs du territoire.	Connaissance du cadre du CEP. Renforcement technique (Ingénierie financière et/ou de dispositifs, connaissance des opportunités du territoire…) Acquisition/Renforcement « postural » (alliance de travail, co-construction du plan d'action…)

2.3. Les impacts d'une certification du CEP perçus par les opérateurs

Compte-tenu des pratiques de gestion RH qui viennent d'être décrites, on voit clairement que la certification a actuellement peu de place dans la manière dont les opérateurs se procurent les compétences nécessaires au CEP : recrutement externe essentiellement basé sur une expérience en rapport, mobilité interne vers les emplois de conseillers CEP assez peu fréquente, besoins de professionnalisation surtout traités en interne…

De plus, un certain nombre de présupposés liés à la montée en compétences de leurs agents de la part des opérateurs génère des craintes, et une opposition par rapport à la certification des conseillers:

- Il y a tout d'abord un **consensus** des opérateurs sur le fait que **la certification ne doit pas aboutir à la création d'une « profession réglementée »**. Les opérateurs sont attachés à la diversité des profils de recrutement et au caractère optionnel des certifications pour accéder à un métier.

[19] Il s'agit des besoins mis en avant par les opérateurs lors des entretiens. Ces besoins peuvent déjà être satisfaits (c'est à dire pris en compte dans les actions de professionnalisation en cours) ou non (c'est-à-dire identifiés mais pas encore pris en charge de manière concrète). Ils sont ici présentés par ordre décroissant de priorité.

- Ensuite, spontanément, les opérateurs assimilent certification à formation, voire, à formation initiale : la notion de certification les renvoie à un niveau de diplôme, la notion de bloc de compétences à un découpage de modules de formation « en miroir » et un doute plane sur la capacité d'une certification à porter sur autre chose que l'évaluation de connaissances théoriques.
  S'ils connaissent les principes généraux de la certification (ils citent par exemple spontanément la VAE comme modalité vertueuse), les opérateurs s'interrogent pour les transposer à leurs conseillers CEP.

Une autre manière d'aborder la certification avec les opérateurs lors des entretiens a été de leur demander quels seraient les impacts d'une (ou d') éventuelle(s) certification(s) CEP.

Les impacts d'une certification des conseillers perçus par les opérateurs		
Impact négatif (menaces/risques) ☹	**Pas d'impact (effet neutre)** 😐	**Impact positif (opportunités)** ☺
A terme, risque d'homogénéiser le profil des conseillers, au détriment de la richesse des expériences de vie nécessaire à une bonne prise en compte de la diversité des besoins des bénéficiaires. Création d'un « faux signal » sur le marché du travail (le recrutement continuera à se faire sur la base de l'expérience). Renforce l'idée d'un « droit à la promotion » pour les personnes qui se sont formées à leur propre initiative, non compatible avec une politique de promotion liée à la performance (et pas seulement aux compétences).	Aucun impact à court et moyen terme sur: - les modalités de recrutement externe des conseillers - la mobilité entre opérateurs Faible impact (c'est-à-dire aucun impact ou effet allant dans le sens de changements prévus par ailleurs) sur: - la structuration des emplois (au sens classification) - la politique de rémunération	Sur la qualité de l'offre de formation proposée sur le CEP (la certification étant une mise en visibilité des compétences attendues) Opportunité de légitimer un parcours de professionnalisation à l'occasion d'une promotion interne.

En conclusion de ce chapitre :

Il se dégage des entretiens conduits avec les opérateurs du CEP une **position globale de méfiance et d'inquiétudes, vis-à-vis de la certification des conseillers** et une position assez partagée visant, si vraiment il fallait donner davantage de garanties sur le CEP, à **préférer une démarche de certification de service**, tout en craignant la « lourdeur administrative » d'une telle démarche.

Notons que :

- les usages d'une certification de compétences sont plus larges que ceux que les opérateurs ont identifiés pour eux-mêmes (cf. chapitre 1) ;

- la construction d'une certification peut être à la fois plus souple et plus exigeante que la vision spontanée qu'en ont les opérateurs ;

- la nature des compétences identifiées par les opérateurs comme nécessaires à l'exercice du CEP mérite d'être questionnée ;

- l'inclinaison à certifier le service plutôt que la compétence des conseillers doit être approfondie puisqu'une certification de service sérieuse s'intéressera inévitablement à la qualité des processus mis en œuvre pour garantir que la compétence nécessaire à la bonne délivrance du service est bien présente.

3 L'offre de certification

3.1. L'offre de certification des compétences

A mi-octobre 2016, il n'existe pas de certification inscrite au RNCP[20] ou à l'Inventaire[21] dont l'objet viserait spécifiquement, voire, exclusivement les compétences du CEP.
On peut toutefois faire l'hypothèse que les compétences associées au CEP, même si elles n'ont jamais été précisément explicitées et qu'elles ne font pas consensus chez les opérateurs, sont en partie communes avec les compétences visées par d'autres certifications du champ EFOP. Ce chapitre vise donc à faire le point sur les certifications « en proximité apparente» avec le conseil en évolution professionnelle.
Cette investigation ne permettra pas de mesurer le degré de proximité réelle avec le CEP, faute de référentiel de compétences établi, mais elle donnera à voir l'étendue des certifications se référant au champ du conseil / accompagnement dans le domaine EFOP.

Ces certifications ont été identifiées à partir de deux recensements effectués par la CNCP[22], complétés par un éclairage du COPANEF[23] en ce qui concerne les certifications conduisant à des formations éligibles au CPF[24]. Cet éclairage complémentaire semblait en effet intéressant dans la mesure où l'enregistrement au RNCP ou à l'Inventaire fait peu de place à un examen de fond de l'opportunité de ces certifications. La « sélection » opérée par les partenaires sociaux et les Régions au travers l'éligibilité au CPF, même si elle n'embrasse pas la totalité de la question de la pertinence des certifications, distingue, de fait, une utilité particulière à certaines certifications.

3.1.1. L'offre de certification inscrite au RNCP

Cette offre a été identifiée dans une étude réalisée par la CNCP pour le COE[25], au printemps 2016, visant les certifications professionnelles dans les « métiers de l'accompagnement vers l'emploi et dans l'emploi » et retravaillée de manière synthétique pour la Commission parcours professionnels en septembre 2016 *(cf. 1ère partie de l'annexe A4)*.

Par la nature même du RNCP, les **60 certifications professionnelles** identifiées par la CNCP visent des métiers précis et sont associées à un niveau et une spécialité de formation[26] :

- 53 certifications sont de niveau I ou II
- 5 sont de niveau III
- 2 sont de niveau IV

Par ailleurs :

- 30 certifications relèvent de la spécialité ressources humaines et 16 de la psychologie.
- 1 seule certification relève de la spécialité « développement des capacités d'orientation, d'insertion ou de réinsertion sociales et professionnelles »

[20] Répertoire national des certifications professionnelles
[21] Inventaire des certifications professionnelles
[22] Commission nationale de certification professionnelle
[23] Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation
[24] Compte personnel de formation
[25] Conseil d'orientation pour l'emploi
[26] Nomenclature 1969 pour le niveau et nomenclature NSF pour les spécialités

60% de ces certifications sont portés par l'Université. Ce pourcentage est probablement inférieur à la réalité, si on tient compte du fait que l'ensemble des diplômes universitaires n'est pas encore enregistré au RNCP.

10 catégories de métiers se dégagent de ces 60 certifications:

- Conseiller en changement (dont un psychologue du travail)
- Conseiller en formation
- Conseiller en insertion
- Coach
- Responsable ressources humaines
- Conseiller formation-emploi
- Conseiller VAE
- Conseiller formation-insertion
- Conseiller en image

3.1.2. L'offre de certification inscrite à l'Inventaire

Cette offre a été identifiée dans l'étude réalisée par la CNCP pour la Commission parcours professionnels du CNEFOP, en septembre 2016 *(cf. 2ème partie de l'annexe A4).*

De par la nature même de l'inventaire, ces certifications ne visent pas un métier ou un niveau précis mais chacune correspond à *« un ensemble homogène de compétences, mobilisable dans une ou plusieurs activités professionnelles et permettant de renforcer ou de valoriser l'insertion professionnelle, le maintien dans l'emploi ou la mobilité professionnelle »*[27].

Les domaines de compétences que la CNCP a plus particulièrement cherché à repérer[28] portent sur :

- l'analyse de la demande
- l'information, le conseil, l'orientation et l'aide à la décision
- le développement de compétences
- le suivi du parcours
- des compétences transversales ou complémentaires (pilotage d'un projet, compétences relationnelles…)

19 certifications en lien avec l'accompagnement dans la chaîne EFOP ont ainsi été identifiées, en grande majorité portées par des organismes certificateurs privés :

- Accompagnement individuel et collectif par l'approche systémique
- Accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi avec la démarche éducative expérientielle ADVP
- Accompagner les personnes dans leur orientation, leur insertion, leur évolution professionnelle avec la démarche éducative expérientielle ADVP
- Mise en place d'une démarche RH avec la GPEC
- Accompagnement VAE
- Certificat de consultant-formateur en intelligence créative
- Formateur professionnel

[27] Définition de la catégorie C de l'Inventaire, répertoriant des certifications d'utilité économique ou sociale.
[28] Le système informatique portant l'Inventaire ne permettant pas une sélection fine et exhaustive de celles-ci

- Concevoir, animer et évaluer une action de formation : former des adultes
- Animation de groupes en formation professionnelle
- Acquérir les méthodes et outils du consultant
- Gestion de projet
- Evaluation de compétences professionnelles
- Accompagner et remédier aux difficultés d'apprentissage grâce aux ateliers de raisonnement logique et aux techniques d'aide à l'explicitation
- Recruter des salariés intérimaires
- Gestion de l'agressivité et des troubles du comportement
- Certificat de capacité à intégrer la médiation culturelle à une pratique professionnelle d'accompagnement social
- 5 jours pour entreprendre
- Certificat d'entrepreneur du PCEE

Ces certifications n'ont pas toutes la même portée et certains intitulés semblent assez éloignés d'une pratique d'accompagnement CEP. Mais ce repérage, basé sur la nature des compétences à certifier, est finalement assez instructif; on retrouvera notamment dans l'annexe A4 la manière dont les compétences visées sont exprimées et les différentes méthodes d'évaluation utilisées dans le processus de certification, qui témoignent de la grande diversité des approches et des méthodes.

3.1.3. Les certifications conduisant à des formations éligibles au CPF

Cette offre a été identifiée grâce à une étude réalisée par le COPANEF pour la Commission parcours professionnels du CNEFOP, en septembre 2016 *(cf. Annexe A5).*

A fin septembre 2016, 83 formations éligibles au CPF en lien avec l'accompagnement, l'orientation, l'insertion, le conseil et l'évaluation, ont ainsi pu être identifiées toutes provenances confondues (liste nationale interprofessionnelle, listes de branche ou listes régionales).

Ces 83 formations préparent **20 certifications[29] :**

- 15 enregistrées au RNCP
- 4 enregistrées à l'Inventaire
- 1 licence non enregistrée (sélectionnée via un Programme régional de formation)

80% des certifications visées sont de niveau I ou II (neutralisation faite des certifications « sans niveau » de l'Inventaire)

- Voir détail des certifications page suivante -

[29] A ce stade, il n'a pas été possible d'identifier le nombre de CPF mobilisé sur chacune de ces certifications Une demande de décompte ultérieur auprès de la Caisse des dépôts et consignations semble toutefois envisageable

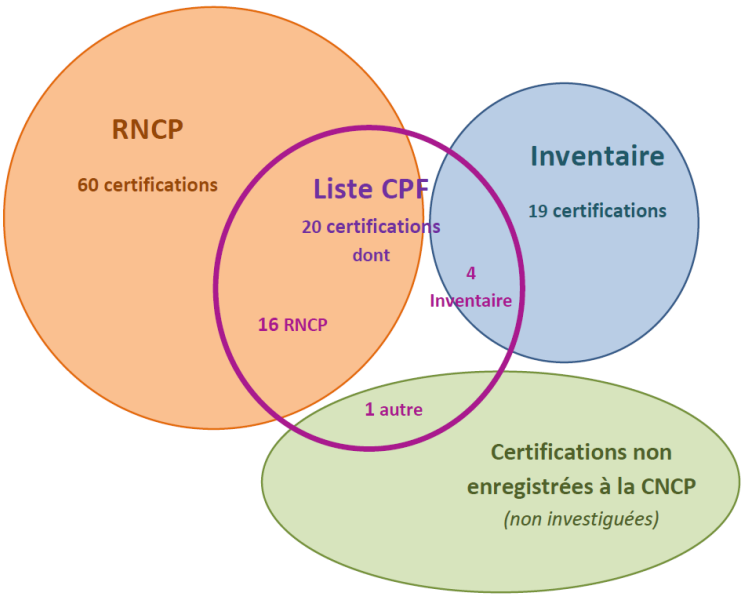
Certifications en lien avec l'accompagnement, l'orientation, l'insertion, le conseil et l'évaluation, visées par la liste des formations éligibles au CPF au 20 septembre 2016

Origine	Intitulé de la certification	Niveau	Lien RNCP	Lien Inventaire
C_RNCP	Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie de l'accompagnement professionnel	Niveau I	99999	
C_RNCP	Master sciences humaines et sociales mention sciences de l'éducation	Niveau I	13163	
C_RNCP	Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie du travail et des organisations	Niveau I	19090	
C_RNCP	Psychologue du travail	Niveau I	2512	
C_RNCP	Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Niveau II	99999	
C_RNCP	Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Niveau II	99999	
C_RNCP	Licence pro droit, économie, gestion mention intervention sociale : insertion et réinsertion sociale et professionnelle	Niveau II	99999	
C_RNCP	Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Niveau II	11617	
C_RNCP	Licence pro gestion des ressources humaines spécialité métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement	Niveau II	18641	
C_RNCP	Licence pro sciences humaines et sociales mention intervention sociale : accompagnement social	Niveau II	25552	
C_RNCP	Licence pro intervention sociale spécialité emploi formation insertion	Niveau II	3202	
C_RNCP	Licence pro intervention sociale spécialité accompagnement et insertion	Niveau II	3521	
C_RNCP	Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Niveau III	403	
C_RNCP	Conseiller emploi formation insertion	Niveau III	6571	
C_RNCP	Chargé d'accompagnement social et professionnel	Niveau III	7426	
O_PRF	Licence Générale SHS mention travail, orientation, formation parcours Formation, emploi, parcours et reconnaissance des acquis	Niveau II		
C_Inventaire	Accompagnement individuel et collectif par l'approche systémique	Sans niveau		1926
C_Inventaire	Accompagner les personnes dans leur orientation, leur insertion, leur évolution professionnelle avec la démarche éducative expérientielle ADVP	Sans niveau		2219
C_Inventaire	Accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi avec la démarche éducative expérientielle ADVP	Sans niveau		2220
C_Inventaire	Évaluation de compétences professionnelles	Sans niveau		1751

Source : COPANEF

En conclusion de ce chapitre :

Il n'existe pas d'offre de certification spécifiquement liée au CEP. Par contre, l'offre de certification de compétences dans le champ de l'accompagnement professionnel, qu'on peut supposer « en proximité » avec les compétences du CEP peut se schématiser ainsi :



Cette offre présente les caractéristiques suivantes :

- elle est nombreuse et multiforme
- elle est essentiellement constituée de certifications de niveau I et II portées par le système universitaire ou des organismes de formation privés dans les domaines de la psychologie et des ressources humaines
- les certifications de niveau III sont concentrées sur 3 certifications emblématiques :
  - le titre de Conseiller en insertion professionnelle porté par le Ministère du travail
  - le certificat de Conseiller emploi-formation-insertion porté par les GIP FIPC (réseau des GRETA)
  - le certificat de Chargé d'accompagnement social et professionnel porté par le CNAM
- les certifications de l'Inventaire sont hétéroclites. Quelques certifications, retenues par plusieurs branches et COPAREF pour figurer sur la liste des formations éligibles au CPF susceptibles, rejoignent, sous réserve d'expertise plus approfondie, des méthodes, ou techniques probablement utiles à la délivrance du CEP : les certificats portant sur la démarche ADVP par exemple ou le certificat « Evaluer les compétences professionnelles » qui n'ont pas été spécifiquement conçus pour des conseillers CEP.
- les modalités d'enregistrement au RNCP ou à l'Inventaire ne permettent pas d'accéder de manière simple et sécure au nombre de personnes déjà certifiées, ni aux flux de certification. Il est donc impossible de porter un regard sur les débouchés et taux d'insertion des différentes certifications.
- on ne sait pas si la variété des compétences en jeu témoigne d'une réelle et nécessaire diversité liée à la spécificité des activités visées ou si elle correspond seulement à une absence de « normalisation » des compétences qui tend à multiplier l'expression d'une même compétence

L'offre est peu lisible et elle ne permet pas de faire un appariement simple avec les compétences recherchées pour le CEP, compétences qui restent à définir.

3.2. L'offre de certification de service

Plusieurs types de démarche qualité peuvent en théorie contribuer à la qualité globale d'un service :

- des démarches internes à l'entreprise combinant qualité/contrôle interne (non certifiées par un tiers externe)
- des démarches de certification du management de la qualité (type ISO 9001-9002)
- des démarches de certification de service, généralement basées sur des « engagements de service »

Concernant spécifiquement le CEP, les entretiens avec les opérateurs montrent que ceux qui se sont engagés dans des démarches de certification du management de la qualité, soit les ont suspendues, soit n'ont pas encore regardé si le CEP nécessitait de revisiter leur démarche.
En conséquence, c'est de la seule démarche de certification de service dont il sera question ci-après.

La recherche documentaire et les entretiens avec les opérateurs nous permettent, à ce stade, d'identifier **une seule certification explicitement en rapport avec le CEP. Il s'agit du référentiel AFNOR «REF 263 : Engagement de service - Conseil en évolution professionnelle » (version du 08/04/2015).**

Ce référentiel est né de la volonté du FPSPP et des conseils d'administration des FONGECIF de s'engager, il y a plusieurs années, dans une démarche qualité commune visant au départ l'accueil et le conseil et qui s'est progressivement étendue *« aux activités de service d'information, de conseil et d'accompagnement dont le conseil en évolution professionnelle »* suite à la réforme de 2014.

L'AFNOR Certification présente ainsi la certification CEP, sur son site internet :

> **Quelles sont les garanties de la certification ?**
> Ce référentiel d'Engagement de Service permet à votre organisme de CEP d'harmoniser ses engagements, son accueil et son accompagnement des salariés sur l'ensemble du territoire français. Vous garantissez ainsi aux bénéficiaires du CEP :
> - Une offre de service publiée sur votre site internet et améliorée en permanence afin de conduire à la réflexion sur l'évolution professionnelle ;
> - Un accueil de qualité avec une orientation rapide vers le bon interlocuteur et un 1er service de conseil 20 jours ouvrés après au plus tard ;
> - Un espace d'information sur l'élaboration de leurs projets ;
> - La mise à disposition d'un conseiller référent tout au long du processus ;
> - Un suivi régulier de l'élaboration du projet de sa mise en œuvre suivant un calendrier précis ;
> - Ses services disponibles à distance ;
> - La confidentialité, l'objectivité et le respect des engagements pris avec le bénéficiaire de la part des conseillers.
>
> **Quels sont les bénéfices de la certification CEP ?**
> - Affirmer votre savoir-faire dans l'accueil, le conseil et l'accompagnement
> - Démontrer aux bénéficiaires du CEP votre détermination à fournir un service de qualité
> - Améliorer vos processus internes pour améliorer votre satisfaction clients
> - Vous démarquer de vos concurrents

Le référentiel, consultable sur le site du FPSSP, porte sur 10 engagements de service :

Activité	Engagements
ETHIQUE	1. Nos salariés respectent une charte de déontologie afin de gagner votre confiance te favoriser nos échanges.
ACCUEIL INFORMATION	2. Dès le premier contact, votre situation est prise en compte et nous vous aiguillons vers l'opérateur ou le service pertinent. 3. Vous bénéficiez d'une offre de service accessible et améliorée en permanence afin de conduire la réflexion sur votre évolution professionnelle. 4. A l'issue du premier contact, nous vous proposons un premier service de conseil au plus tard 20 jours ouvrés après ce premier contact. 5. Lorsque vous nous téléphonez, nous prenons en compte votre appel sous 30 secondes. 6. Le proximité est importante pour vous, nous sommes présents dans votre département. 7. Sur les lieux d'accueil permanents vous disposez d'un espace information qui vous permet de trouver des informations concernant l'élaboration de votre projet. 8. Vous disposez d'un poste informatique avec accès gratuit à internet dans chaque site d'accueil permanent avec si nécessaire l'appui d'un professionnel.
CONSEIL ACCOMPAGNEMENT	9. Pour faciliter votre parcours professionnel, votre conseiller référent est disponible tout au long du processus de conseil et d'accompagnement. 10. Vous bénéficiez de prestations en accord avec vos besoins et un suivi régulier de l'élaboration de votre projet d'évolution professionnelle puis de sa mise en œuvre selon un calendrier défini en commun.
E-CONSEIL	11. Vous bénéficiez, si vous le souhaitez, de services à distance.

dont deux concernent spécifiquement le Conseil Accompagnement :

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
9	Pour faciliter votre parcours professionnel, votre conseiller référent est disponible tout au long du processus de conseil et d'accompagnement	Le bénéficiaire bénéficie dès la phase conseil d'un conseiller référent qui sera son interlocuteur privilégié tout au long du processus de conseil et d'accompagnement du projet d'évolution professionnelle. Le conseiller référent, formé et compétent, est son interlocuteur privilégié et peut répondre à toutes ses demandes d'informations et sur l'avancement de son projet. Ses coordonnées sont remises systématiquement au bénéficiaire lors du 1er entretien. Les échanges avec le conseiller référent sont possibles via les entretiens, la messagerie électronique et le téléphone professionnel du conseiller. Pendant toute la phase de conseil et d'accompagnement le client est véritablement partie prenante. Au final, c'est bien le client qui décide de son parcours. En cas d'absence de réponse immédiate, le conseiller référent s'engage à assurer la reprise de contact. En cas d'indisponibilité prolongée du conseiller référent, l'organisme désigne un nouveau conseiller référent.	Vérification de l'enregistrement sur le système d'information du conseiller référent. Entretien avec un conseiller. Existence du plan de professionnalisation personnalisé des conseillers. Vérification de l'application de la procédure de qualification des conseillers. Existence de comptes rendus de réunion d'équipe. Vérification existence carte de visite professionnelle. Vérification des échanges via messagerie électronique. Vérification de l'existence et de l'application de dispositions permettant la continuité du service. Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires.

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
10	Vous bénéficiez de prestations en accord avec vos besoins et un suivi régulier de l'élaboration de votre projet d'évolution professionnelle puis de sa mise en œuvre selon un calendrier défini en commun.	Les besoins et les attentes des bénéficiaires sont questionnés et analysés lors de chaque entretien afin de s'assurer en permanence de la pertinence des services mis en œuvre. A l'issue de chaque entretien de conseil ou accompagnement un plan d'action est co-construit et mis à jour sous la responsabilité du conseiller référent et transmis au bénéficiaire. Le conseiller référent rédige une synthèse des échanges à l'issue de chaque entretien de conseil ou d'accompagnement avec le bénéficiaire sur le système d'information afin d'assurer la traçabilité du parcours du bénéficiaire. Ceci afin de conserver l'historique du parcours et aussi faciliter les futurs entretiens (notamment si entretien avec un autre conseiller). A la fin de chaque entretien, le conseiller référent propose au bénéficiaire de fixer, s'il le souhaite, une date soit pour un nouvel entretien, soit pour un contact ponctuel (par téléphone ou courriel).	Guide Repères. Entretien avec un conseiller. Examen des plans d'actions personnalisés. Consultation du système d'information et des synthèses d'échanges. Examen de l'enquête satisfaction bénéficiaires.

Ces engagements de service sont complétés par des *« dispositions d'organisation »* et des *« modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements »* relativement classiques dans une démarche de management de la qualité. La disposition traitant de la compétence des conseillers est ainsi rédigée :

Disposition d'organisation	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
4.4 Information et formation du personnel	L'organisme garantit le développement permanent du professionnalisme de ses intervenants. Les modalités d'information et de formation des collaborateurs sont décrites dans le manuel « engagement de service » ou encore dans un document associé (plan de formation). Les éléments qui sont à définir sont les suivants : ◦ la description du parcours d'intégration de tout nouveau collaborateur ◦ les modalités de recueil des besoins en compétences ainsi que le suivi et l'évaluation des formations ◦ les modalités d'information régulières et systématiques des collaborateurs afin de garantir l'actualisation des connaissances Concernant les conseillers une procédure spécifique de qualification est formalisée afin de garantir la pertinence du conseil et de l'accompagnement sur l'ensemble de l'offre de services. Par ailleurs un tableau de polyvalence détaillé des collaborateurs concernés par la démarche « Engagement de service » est formalisé et tenu à jour afin de vérifier que la polyvalence est suffisante à chaque poste.	Vérification de l'existence de ces modalités et de leur effectivité. Vérification de l'existence de ces modalités et de leur effectivité. Vérification de l'existence de cette procédure et de son application. Vérification de l'existence et de la pertinence du tableau.

Plusieurs FONGECIF ont été certifiés à l'été 2016 sur la base de ce référentiel, notamment Alsace (voir certificat en annexe A6), Languedoc-Roussillon, Picardie…

A l'occasion de sa certification, le FONGECIF Languedoc-Roussillon communiquait de la manière suivante sur son site grand-public :

> La vocation du FONGECIF est de permettre aux bénéficiaires d'aboutir dans leur projet d'évolution ou de reconversion professionnelle, grâce à un accompagnement individualisé et respectueux de leurs choix. Le CEP est un volet essentiel dans la mission du FONGECIF, car tout en préservant la pleine latitude des bénéficiaires dans leurs choix, il concoure à la pertinence, la structuration et la faisabilité des projets qu'ils élaborent.
>
> Dans ce but, le Conseil d'Administration et la Direction s'engagent à poursuivre les objectifs suivants :
>
> - **Réserver à tout bénéficiaire un accueil cordial et efficient**, une analyse précise de sa demande et la mise en œuvre des réponses appropriées dans la phase d'information, d'écoute, de recherches, de conseil, d'appui à la mise en œuvre et de suivi de son projet;
> - **Respecter la règlementation et les recommandations professionnelles** pour la mission de CEP;
> - **Mobiliser les partenariats, les ressources matérielles** facilitant les démarches des bénéficiaires et le travail des conseillers ;
> - **Développer en continu les compétences des collaborateurs** en charge de l'accueil, de l'information et du conseil ;
> - **Optimiser les ressources disponibles** pour remplir sa mission;
> - **Se conformer aux recommandations du FPSPP, de la DGEFP et du référentiel de certification AFNOR** à travers la politique et la démarche Qualité engagées.
>
> Le pilotage de la **démarche Qualité s'appuie sur 4 dynamiques** : la gestion des compétences, le management des bonnes pratiques, le suivi des évènements favorables ou défavorables, les enquêtes de satisfaction des bénéficiaires. Chacune contribue à renseigner le niveau de maîtrise de la Qualité de Service offert par le FONGECIF.

Les FONGECIF qui se sont engagés dans cette démarche qualité, ainsi que le FPSPP qui les anime, soulignent la plus-value de ce type de démarche qui leur a permis de revoir la structuration globale de leurs services, d'être plus réactifs dans la prise en compte les attentes des bénéficiaires, et de mobiliser les équipes autour d'un projet commun visant à améliorer leurs pratiques.

Cependant, dans l'optique de mieux garantir la qualité du CEP et son homogénéité au sein des 13 réseaux qui le délivrent, on peut toutefois s'interroger sur deux aspects du référentiel AFNOR 263 - CEP:

- le caractère générique des exigences exprimées dans le détail des engagements et des dispositions du référentiel, qui ne permet pas de distinguer le CEP d'autres accompagnements;
- la part importante des exigences portant sur des engagements « de forme » (existence d'un référent, modalités de contacts, engagements de délais….) et la faible part d'engagements « de fond » (c'est-à-dire, portant sur le contenu et la profondeur du service).

Pour terminer ce recensement de l'offre de certification de service liée au CEP :

La charte « SYNTEC-Conseil en évolution professionnelle », de quoi s'agit-il ?

> *Créé en 1985, le Syndicat SYNTEC Conseil en Evolution Professionnelle[30] réunit 23 Cabinets de conseil, dont l'objectif est « d'accompagner les salariés dans leur évolution professionnelle » au travers de 4 activités : l'accompagnement social des restructurations (reclassement collectif), le coaching, le bilan de compétences et l'outplacement individuel.*
>
> *Parmi les objectifs du syndicat, figure celui de faire appliquer un code de déontologie et des chartes d'engagement en matière d'outplacement individuel et de coaching garantissant aux entreprises et à leurs collaborateurs la qualité des interventions.*

La charte « SYNTEC Conseil en évolution professionnelle », n'a donc rien à voir avec la certification de service du CEP.

[30] Source : Internet – Site du SYNTEC

4 Propositions du CNEFOP

A l'issue des travaux d'instruction de la question « Faut-il certifier le CEP ? », les propositions du Conseil portent sur trois registres différents.

4.1. Un enjeu transversal : clarifier les compétences nécessaires au CEP

La difficulté à dégager une analyse convergente des compétences nécessaires à l'exercice du CEP que ce soit de la part des opérateurs (cf .§ 2.1), des certificateurs ou des formateurs (cf. chapitre 3) oblige à poser l'hypothèse que tous n'ont pas la même vision du service attendu, ce qui est problématique puisque le cahier des charges a précisément été voulu unique pour assurer la cohérence. Dans ce contexte, les compétences recherchées (au recrutement par exemple) ou développées (par la professionnalisation) sont déterminantes pour le saut qualitatif attendu.

Il semble donc indispensable de pouvoir disposer rapidement d'une « traduction en compétences » des services et activités qui découlent du cahier des charges du CEP et du guide « Repères pour le CEP » en cours d'actualisation, intégrant y compris la dimension d'ancrage territorial du conseil en évolution professionnelle.

Ce travail pourrait être utile à plusieurs niveaux :

- remettre en perspective des opérateurs et des instances qui les animent une vision plus juste des attendus
- servir de base aux processus de professionnalisation
- servir de base aux cahiers des charges formatifs
- servir de base à une ingénierie de certification, qu'elle soit de service ou de compétences

Recommandation	[R1] Produire un référentiel des compétences nécessaires au CEP
Ce référentiel élaboré sur la base d'une traduction « compétences » du Cahier des charges du CEP et du guide « Repères pour le CEP » serait validé par le CNEFOP.	

Deux contributions du CNEFOP pourraient être versées à l'appui de ce travail :

- les 3 niveaux de compétences repérées par la Commission parcours lors de son Inventaire des dispositifs d'accompagnement[31].
- la fiche « Panier de services du CEP » qui a été validée par le bureau du CNEFOP et doit prochainement être intégrée au Guide « Repères pour le CEP » actualisé[32].

[31] Dans son inventaire des dispositifs d'accompagnement, la commission distingue trois niveaux de compétences à réunir pour conduire un accompagnement efficace :

- **les compétences « individuelles » du conseiller/consultant** : essentiellement produites par les profils de recrutement et les systèmes de développement des compétences retenus par l'opérateur
- **les compétences « collectives » de l'opérateur** : produites par la manière dont l'opérateur a choisi d'organiser l'accompagnement au sein de ses structures, elles constituent autant de ressources pour le conseiller/consultant
- **les compétences « collectives » partenariales** : produites par la qualité des collaborations à l'échelle d'un territoire donné, elles constituent autant de ressources pour l'opérateur au bénéfice de ses conseillers/consultants

[32] La fiche « Panier de services CEP » propose une déclinaison des services susceptibles d'être rendus à chaque niveau de service du CEP en compétences particulières à mobiliser tant par le conseiller que par l'opérateur.

4.2. Encourager les opérateurs à s'engager dans une démarche de certification des services CEP

D'une manière générale, l'idée d'une certification de service est séduisante car elle vise à garantir le service rendu, en s'intéressant à la qualité des processus et des compétences nécessaires à la délivrance du CEP dans le respect des attentes des bénéficiaires.

Elle doit notamment permettre une meilleure garantie sur les trois niveaux de compétences précédemment évoquées (cf. § 4.3) : compétences « individuelles, compétences « collectives » de l'opérateur, compétences « collectives » partenariales.

La certification de service a par ailleurs un intérêt majeur en période de montée en puissance du service: par l'attention qu'elle porte au processus de management de la qualité, elle l'entraîne la structure dans une démarche d'amélioration continue, qui peut être un puissant levier pour animer les équipes et progresser rapidement dans une meilleure prise en compte des besoins du bénéficiaire et dans la résolution partagée des dysfonctionnements.

Une attention particulière doit toutefois être portée au fait que les référentiels de certification et les procédures d'évaluation soient adaptés au service attendu, c'est-à-dire garantissent le « cœur de métier » sur le fond (contenu et pertinence) et pas seulement les conditions générales d'accueil et de prise en charge des bénéficiaires.

A ce stade, le référentiel « AFNOR-Conseil en évolution professionnelle » ne semble pas suffisamment spécifié pour garantir la qualité du CEP sur le fond.

Recommandation	**[R2] Encourager les démarches des opérateurs visant la certification des services CEP sur la base de référentiels garantissant le contenu du service.**

Pour garantir la bonne adéquation du(des) référentiels(s) au CEP, deux méthodes peuvent être proposées :

- un travail commun des opérateurs visant à se doter d'un référentiel commun unique
- un travail commun des opérateurs visant à définir un cahier des charges commun qui pourrait s'intégrer aux démarches déjà engagées par les uns ou les autres en spécifiant les exigences propres au CEP.

Dans tous les cas, le référentiel ou le cahier des charges devront être validés de manière quadripartite par le CNEFOP.

4.3. Structurer l'offre de certification des compétences

La certification des compétences est **l'un des moyens** de s'assurer que les conseillers ou les futurs conseillers disposent bien du « bagage » nécessaire à l'exercice de l'activité[33] ou du métier de CEP.
Elle n'est évidemment pas suffisante pour s'assurer du fait que le conseiller mobilise les « bonnes compétences au bon moment », la compétence n'étant effective que dans une situation de travail donnée, si l'organisation du travail et le management dont le conseiller bénéficie sont « capacitants ».

Au regard des enjeux précédemment évoqués (cf. § 1.2), **disposer d'une offre de certification des compétences liées au CEP apparaît comme un levier utile au développement du CEP**, y compris dans le cadre d'une démarche de certification de service. Toutefois :

Recommandation	**[R3]** La certification du CEP ne doit pas aboutir à en faire une « profession réglementée ». Doivent donc être préservées : • la liberté de recrutement des opérateurs et des modalités de reconnaissance de leurs salariés ; • la liberté pour un salarié en poste ou en reconversion, un demandeur d'emploi ou un étudiant d'acquérir tout ou partie des compétences liées au conseil en évolution professionnelle et de les faire certifier, pour autant qu'ils aient accès à un panorama exhaustif des certifications possibles et à une description précise des compétences visées et des débouchés effectifs de chacune ; • la liberté pour les organismes de formation de concourir à la satisfaction des besoins associés au développement du CEP, selon des méthodes pédagogiques diversifiées.

Une bonne partie des réticences des opérateurs vis-à-vis de la certification des compétences trouve racine dans le fait que les notions liées à la certification méritent d'être repartagées avec l'ensemble des acteurs de la chaîne EFOP, et notamment sur les points suivants :

- certification ≠ formation
- professionnalisation ≠ formation
- les certifications ne sont pas constituées que des seuls diplômes
- une certification n'a pas forcément de niveau
- une certification peut être préparée par différentes voies (formation initiale, formation continue, VAE, candidature libre)
- une certification doit être construite en blocs de compétences
- bloc de compétences ≠ module de formation
- certification d'une compétence ≠ évaluation de connaissances théoriques

[33] Cf. distinction faite au § 2.1 entre l'activité des conseillers « Abeille » et le métier des conseillers « Shiva »

Considérant par ailleurs que les risques pointés par les opérateurs (cf. § 2.3) ne sont pas avérés sur le moyen terme (notamment parce que le nombre de conseillers CEP est amené à croître) et que les enjeux de politique publique et pour les individus (cf. § 1.2) sont majeurs, il est proposé :

- de ne pas laisser l'offre de certifications se constituer sous la seule impulsion des organismes de formation, mais de structurer une offre de certification publique ou paritaire complète, susceptible de répondre aux différents besoins identifiés ;
- que le portage de cette offre de certifications assure la capacité du plus grand nombre d'organismes de formation à la préparer

Pour être utile au CEP et de manière plus générale servir le saut qualitatif attendu en matière d'accompagnement, l'offre de certification doit pouvoir couvrir plusieurs besoins ou usages :

- attester de compétences distinctives lorsque le CEP est exercé comme activité au sein d'un métier plus large (cf. conseiller « Abeille » qui se professionnalise sur le CEP)
- attester des compétences d'un métier complet (cf. conseiller CEP dans l'archétype « Shiva » ou conseiller / consultant « générique » dans l'archétype « Abeille »)
- attester de compétences utilisables dans une famille de métiers plus large (cf. cas de l'étudiant ou du salarié en reconversion)
- anticiper des besoins émergents autour du développement de « l'empowerment »[34] dans le domaine professionnel et social
- être accessible par toutes les voies (formation, VAE, candidature libre)
- être accessible en tout ou partie (construction en blocs de compétences)
- permettre une évaluation des savoirs théoriques mais aussi des pratiques, y compris relationnelles

Recommandation	**[R4]** Structurer une offre de certifications publique ou paritaire répondant aux différents besoins identifiés et garantissant la capacité du plus grand nombre d'organismes de formation à la préparer.

Il ne s'agit pas forcément de créer de nouvelles certifications venant s'ajouter à une offre déjà peu lisible**, mais plutôt de réorienter les certifications existantes, sur la base du référentiel visé dans la recommandation [R1].**

L'offre de certification pourrait a minima être constituée :

- **d'un ou plusieurs certificats inscrits à l'Inventaire** portant sur des compétences spécifiques à l'exercice du CEP (exemples[35] : Identifier et valoriser les compétences d'une personne engagée dans une démarche CEP, Maîtriser l'offre de certification et l'offre de formation pour optimiser la construction de parcours, Evaluer l'autonomie d'une personne et l'aider à la développer, Connaître et mobiliser les ressources du territoire …)

…./….

[34] L'empowerment est l'octroi de plus de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques qu'ils subissent. Divers équivalents ont été proposés en français : « capacitation », « autonomisation », « responsabilisation », « émancipation » ou « empouvoir » *(source : Wikipedia)*

[35] Les libellés cités à titre d'exemple ne sont pas figés dans le marbre. Ils nécessitent un travail d'ingénierie de certification, qui, lui-même ne peut être entrepris sans l'existence du référentiel de compétences de la première recommandation

…./….

- **d'une certification de type Titre professionnel ou CQPI** portant sur le métier de « conseiller/consultant SPE-SPRO »[36] et intégrant les compétences spécifiques du CEP. Le titre CIP arrivant prochainement à échéance, l'occasion doit être saisie de le faire évoluer dans le sens évoqué.

- **d'une certification de type Master** portant sur le domaine de « l'accompagnement au développement de l'autonomie des personnes », qui, mixant des disciplines de type psychologie/RH/pédagogie préparerait aux métiers de conseiller carrière en entreprise, intervenant en CIBC, conseiller SPE-SPRO, conseillers CEP…etc.., voire à des métiers susceptibles d'émerger dans d'autres domaines où l'« empowerment »[11] devenant un objectif officiel de politique publique, de nouvelles activités d'accompagnement devraient apparaître.

La mise en œuvre de cette recommandation suppose des travaux intermédiaires :

- La production du référentiel de compétences du CEP est un prérequis à tous les travaux d'ingénierie de certification qui seront nécessaires pour aboutir à des certifications opérationnelles.

- La désignation d'un maître d'œuvre unique pour l'ingénierie des certificats Inventaire et du Titre (ou CQPI) pourrait être facteur de cohérence, pour autant qu'un comité de pilotage quadripartite puisse l'épauler et être garant au fil de l'eau des orientations politiques prises.

- Pour le Master, qui s'inscrit de toute évidence dans un projet de long terme, il pourrait être intéressant de solliciter dès à présent le concours d'une ou deux universités qui pourraient à la fois produire :
  - produire de la connaissance sur les secteurs où se développe la notion d'empowerment et qui sont donc susceptibles de connaître rapidement des services d'accompagnement
  - faire des propositions de construction d'ingénierie de diplôme, en lien avec les enjeux précités

Enfin, le bon usage des certifications par les opérateurs, les conseillers ou les futurs conseillers repose pour une large part sur la mise en visibilité d'éléments indispensables à un choix « éclairé ».
A ce titre, une ultime recommandation s'impose :

Recommandation	**[R5]** Sécuriser que les certifications de compétences existantes ou à venir comportent les informations utiles au choix, et notamment une description précise des compétences visées et des débouchés constatés.

[36] Les libellés cités à titre d'exemple ne sont pas figés dans le marbre. Ils nécessitent un travail d'ingénierie de certification, qui, lui-même ne peut être entrepris sans l'existence du référentiel de compétences de la première recommandation

Récapitulatif des recommandations du CNEFOP

■ [R1] Produire un référentiel des compétences nécessaires au CEP
Ce référentiel élaboré sur la base d'une traduction « compétences » du Cahier des charges du CEP et du guide « Repères pour le CEP » serait validé par le CNEFOP.

■ [R2] Encourager les démarches des opérateurs visant la certification des services CEP sur la base de référentiels garantissant le contenu du service.
Pour garantir la bonne adéquation du(des) référentiels(s) au CEP, deux méthodes peuvent être proposées :

- un travail commun des opérateurs visant à se doter d'un référentiel commun unique
- un travail commun des opérateurs visant à définir un cahier des charges commun qui pourrait s'intégrer aux démarches déjà engagées par les uns ou les autres en spécifiant les exigences propres au CEP.

Dans tous les cas, le référentiel ou le cahier des charges devront être validés de manière quadripartite par le CNEFOP.

■ [R3] La certification du CEP ne doit pas aboutir à en faire une « profession réglementée ». Doivent donc être préservées :

- la liberté de recrutement des opérateurs et des modalités de reconnaissance de leurs salariés ;
- la liberté pour un salarié en poste ou en reconversion, un demandeur d'emploi ou un étudiant d'acquérir tout ou partie des compétences liées au conseil en évolution professionnelle et de les faire certifier, pour autant qu'ils aient accès à un panorama exhaustif des certifications possibles et à une description précise des compétences visées et des débouchés effectifs de chacune ;
- la liberté pour les organismes de formation de concourir à la satisfaction des besoins associés au développement du CEP, selon des méthodes pédagogiques diversifiées.

■ [R4] Structurer une offre de certifications publique ou paritaire répondant aux différents besoins identifiés et garantissant la capacité du plus grand nombre d'organismes de formation à la préparer.
Il ne s'agit pas forcément de créer de nouvelles certifications venant s'ajouter à une offre déjà peu lisible, mais plutôt de réorienter les certifications existantes, sur la base du référentiel visé dans la recommandation [R1]. L'offre de certification pourrait a minima être constituée :

- d'un ou plusieurs certificats inscrits à l'Inventaire portant sur des compétences spécifiques à l'exercice du CEP (exemples[37] : Identifier et valoriser les compétences d'une personne engagée dans une démarche CEP, Maîtriser l'offre de certification et l'offre de formation pour optimiser la construction de parcours, Evaluer l'autonomie d'une personne et l'aider à la développer, Connaître et mobiliser les ressources du territoire …)
- d'une certification de type Titre professionnel ou CQPI portant sur le métier de « conseiller/consultant SPE-SPRO »[37] et intégrant les compétences spécifiques du CEP. Le titre CIP arrivant prochainement à échéance, l'occasion doit être saisie de le repenser entièrement dans le sens évoqué.
- d'une certification de type Master portant sur le domaine de « l'accompagnement au développement de l'autonomie des personnes », qui, mixant des disciplines de type psychologie/RH/pédagogie préparerait aux métiers de conseiller carrière en entreprise, intervenant en CIBC, conseiller SPE-SPRO, conseillers CEP…etc.., voire à des métiers susceptibles d'émerger dans d'autres domaines où l'« empowerment » devenant un objectif officiel de politique publique, de nouvelles activités d'accompagnement devraient apparaître.

■ [R5] Sécuriser que les certifications de compétences existantes ou à venir comportent les informations utiles au choix, et notamment une description précise des compétences visées et des débouchés constatés.

[37] Les libellés cités à titre d'exemple ne sont pas figés dans le marbre. Ils nécessitent un travail d'ingénierie de certification, qui, lui-même ne peut être entrepris sans l'existence du référentiel de compétences de la première recommandation

Annexes

A1	Liste des personnes auditionnées	p. 36
A2	Liste des membres de la commission parcours professionnels du CNEFOP	p. 37
A3	Trame d'entretien avec les opérateurs du CEP	p. 39
A4	Etude CNCP (RNCP et Inventaire)	p. 41
A5	Etude COPANEF (Certifications éligibles au CPF)	p. 55
A6	Exemple de certificat AFNOR	p. 59
A7	Glossaire	p. 61

A1 Liste des personnes et organismes auditionnés

Opérateurs CEP			
APEC	Nathalie BORDES	Responsable du pôle Développement RH	05/09/2016
	Tatiana JACENKO	Chef de produit « Services aux cadres »	
AFDAS	Thierry TEBOUL	Directeur général	
CHEOPS	Gilles LENICE	Délégué général	25/08/2016
	Marlène CAPELLE	Manager Pôle expertise / CHEOPS	
FAF-TT	Pascale D'ARTOIS	Directrice générale	31/08/2016
	Philippe TROUBAT	Directeur adjoint du réseau, en charge du CEP	
	Pierre SIMON	Directeur Communication & Ressources humaines	
FONGECIF Alsace	Marie-Odile BRIEN-LENHARDT	Directrice	13/09/2016
FPSPP	Philippe DOLE	Directeur général	01/09/2016
	Bruno BERTOLI	Chef de projet CEP	
	Vincent CAPUTO	Responsable Coordination et Relation aux réseaux	
POLE EMPLOI	Misoo YOON		22/11/2016
UNIFAF	Sybille LEONELLI	Resp. Services et conseil aux salariés et particuliers	30/08/2016
	Mélanie BARD	Conseillère CEP	
UNIFORMATION	Olivier PHELIP	Directeur Général Adjoint	01/09/2016
	Agnès LAHOUATI	Responsable Emploi-Formation	
	Aline BOMBA	Animatrice des CEP	
UNML	Dominique BERDON	Vice-Président de la CPN Emploi-Formation	30/08/2016
	Michel GUERNION	Membre de la CPNEF et du bureau	
	Philippe MAITREAU	Membre de la CPN Négociation et du bureau	
	Roselyne GUIHARD	SYNAMI-CFDT – Représentant le Pdt de la CPNEF	
	Serge KROICHVILI	Délégué général	
	Valérie GARDE	Chargée de mission	
	Julie COLONGES	Juriste, secrétaire des commissions paritaires	
Acteurs de la certification			
AFPA	Alain ADELISE	Responsable projets – Direction de l'Ingénierie	21/06/2016
CNCP	Angélique FERNIER	Chargée de mission	13/09/2016
DGEFP	Mickaël CHARBIT	Chef de mission MSAA (dont Pôle Certification)	21/09/2016

A2 Liste des membres de la commission parcours professionnel du CNEFOP ayant participé aux travaux

Christiane	DEMONTES	Présidente Commission Parcours professionnels du CNEFOP
Catherine	BEAUVOIS	Secrétaire générale CNEFOP
Isabelle	NEBOT-HOUSSAYE	Conseillère technique CNEFOP

Alain	ADELISE	AFPA
Naouel	AMAR	Ministère Jeunesse et sports
Christiane	ARCADE-GIRAUD	ONISEP
Fabien	BELTRAME	POLE-EMPLOI
Sigrid	BERGER	POLE-EMPLOI
Dominique	BERNIER	DGEFP - Mission Droit et financement de la formation
Bruno	BERTOLI	FPSPP
Jean-Louis	BLANC	UNSA
Rémi	BORDET	AFPA
Vincent	BOSC	CNML
Nizarr	BOURCHADA	CCI France
Thérèse	BOUVIER	AFPA
Martine	BRODARD	Région Centre-Val de Loire
Christine	BROULEAU	CHEOPS / Réseau CAP-EMPLOI
Michèle	CAMBRAYE	AFPA
Marlène	CAPPELLE	CHEOPS / Réseau CAP-EMPLOI
Vincent	CAPUTO	FPSPP
Catherine	CORREA	APEC
Hugues	DEFOY	AGEFIPH
Patricia	DI STEFANO	DGEFP - Mission Politiques formation et qualification
Angélique	DORAT	CCI France
Magali	DOSSOU-BOISSEAU	DGESIP
Maryse	DUBOIS	RCO / Réseau CARIF-OREF
Mohamed	EL BARQIOUI	UPA
Valérie	GARDE	UNML
Nicolas	GARNIER	Pôle emploi
Aurélie	GAULIN	Région Bretagne
Yveline	GUEGAN	Ministère de l'Agriculture
Joëlle	HELENON	MEDEF
Laurence	JOUAN	Région Bretagne

Serge	KROICHVILI	UNML
Bertrand	LAMBERTI	APEC
Patricia	LEGRAND	AFPA
Françoise	LEMAIRE	RCO / Réseau CARIF-OREF
Catherine	MARMIESSE	DGESCO
Laurence	MARTIN	FO
Luiza-Maria	MARTINS DE BARROS	DGEFP - Sous-direction Parcours accès à l'emploi
Karine	MEININGER	POLE-EMPLOI
Marie-Agnès	MONNIER	FSU
Brigitte	MORFIN	DGEFP - Mission Politiques formation et qualification
Michel	MULLER	ONISEP
Catherine	NASSER	RCO / Réseau CARIF-OREF
Jean-Jacques	NAY	DGE
Julien	NIZRI	CENTRE-INFFO
Fabrice	PREITE	CFTC
Jean	RAINAUD	ARF
Virginie	SEMENT	CPU
Wilfried	SILBERT	DGEFP - Sous-direction Politiques de formation et du contrôle
Djamal	TESKOUK	CGT
Violaine	TROSSEILLE	UDES
Sophie	VALAITIS	AFPA
Muriel	VERGES-CAULLET	Elue Région Bourgogne-Franche-Comté
Benjamin	VETELE	Région Centre-Val de Loire
Alice	VIELAJUS	CENTRE-INFFO

A3 Trame d'entretien avec les opérateurs du CEP

Cette trame a été utilisée par les conseillers techniques du CNEFOP pour conduire les entretiens avec les opérateurs CEP, le plus souvent représentés par un interlocuteur de la « fonction métier » et un interlocuteur de la « fonction RH », parfois plus.

Le choix ayant été fait d'entretiens semi-directifs le plus ouverts possibles à l'expression spontanée des interlocuteurs rencontrés, les différents thèmes traités n'ont pas forcément été abordés dans l'ordre présenté ci-dessous, mais ils ont tous été abordés.
De même, les questions d'amorce n'ont pas été « administrées » de manière exhaustive : elles ont seulement permis de relancer les opérateurs s'ils ne s'exprimaient pas spontanément sur le sujet investigué.

1. En quoi les compétences du CEP sont-elles distinctives de celles développées précédemment ?
Questions d'amorce
Quelles étaient les compétences « historiques » de vos salariés? En quoi les compétences du CEP sont-elles distinctes de celles que vos salariés avaient développées jusqu'à présent ? Comment avez-vous acquis ces nouvelles compétences? (recrutement, formation…) Comment les compétences CEP sont-elles articulées avec les autres compétences dont vous avez besoin ? (spécialisation, polyvalence…) De quels autres métiers les compétences du conseiller CEP vous semblent-t-elles proches ? Avec quels autres métiers les compétences du conseiller CEP vous semblent-elles ne pas devoir être confondues ?
2. Comment les compétences CEP s'acquièrent-elles ?
Questions d'amorce
Si vous aviez-une baguette magique, quelles seraient les compétences de vos conseillers CEP ? - Est-on si loin de cet idéal ? - Qu'est-ce qu'il est facile à acquérir ? / Qu'est-ce qu'il est le plus dur à acquérir ? Les compétences liées au CEP sont-elles stabilisées ? Comment les compétences nécessaires au CEP peuvent-elles s'acquérir ? - Si c'est par l'expérience, de quelle nature ? - Si c'est par la formation, de quelle nature ? (contenu, modalités, initiale/continue…) - Quelle place à l'organisation ? (avancement de la formalisation des processus, structuration collective des activités…) Les compétences CEP sont-elles acquises une fois pour toutes ? Si elles doivent-être entretenues, sur quoi ? comment ?

…/…

…/…

3. Pratiques GRH
Questions d'amorce
RECRUTEMENT : Votre processus de recrutement est-il différent pour les conseillers CEP ? Part recrutement externe / recrutement interne ? Quelles sont les compétences recherchées au moment du recrutement ? Quel est le profil des conseillers recrutés ? Quelle est l'importance accordée à la certification lors du recrutement ? STRUCTURATION DES EMPLOIS : Comment sont structurés vos emplois de conseiller/consultant? S'agit-il d'un seul métier ou le métier recouvre-t-il plusieurs emplois, voire une structuration en « filière métier » ? A qui est confiée la délivrance du CEP ? DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : Sur quelles compétences portent les efforts de développement professionnel pour les conseillers/consultants en poste ? NEGOCIATION COLLECTIVE : La certification des conseillers CEP aurait-elle un impact sur votre convention collective ? Lequel et pourquoi ?
4. Certification du conseiller CEP ou certification des services ?
Questions d'amorce
D'une manière générale, comment vous assurez-vous de la qualité des services CEP rendus ? Quels éléments vous semblent les plus déterminants dans la qualité du service CEP ? Etes-vous engagé dans une démarche de certification des services CEP ? S'agit-il d'une démarche globale commune à l'ensemble de vos services ou spécifique au CEP ? Concernant le CEP, sur quoi porte précisément la certification ? (contenu du référentiel, critères, moyens de vérification…)
Conclusion : Certification ou pas certification ?
Questions d'amorce
D'une manière globale, êtes-vous favorable ou non à une certification CEP ? D'une manière générale ? / Pour votre propre organisme ? Si certification il doit y avoir, qu'est-ce qui vous semble important de prendre en compte ?
Question subsidiaire : pertinence des certifications existantes
Questions d'amorce
Avez-vous identifié les certifications existantes en lien avec le CEP? En quoi vous semblent-elles ou pas adaptées aux compétences attendues dans le CEP ?

A4 Etude de la CNCP sur le RNCP et l'Inventaire

Présentation au groupe de travail
de la Commission Parcours professionnels du CNEFOP
le 13 septembre2016

Rappel :

- **Une certification enregistrée au RNCP** atteste de la maitrise de compétences et constitue un signal social de la qualification professionnelle dont le niveau est reconnu.

  Elle renvoie à une logique « métier ».

- **Une certification recensée à l'inventaire n'a pas de niveau reconnu**

  Elle correspond :
  - pour la catégorie A à une obligation règlementaire
  - pour la catégorie B à une norme de marché
  - pour la catégorie C à une « utilité économique ou sociale »

1ère partie:

Certifications professionnelles enregistrées au RNCP

dans les métiers de l'accompagnement

Cf note Christelle MARTIN & George ASSERAF COE 17 mai 2016

Document CNCP 08/09/2016 5

Les certifications professionnelles enregistrées au RNCP

Les certifications professionnelles sont enregistrées au RNCP « de droit » ou « sur demande » :

- « de droit » : lorsqu'elles sont délivrées par l'Etat ou au nom de l'Etat
- « sur demande » : lorsqu'elles font l'objet d'une instruction puis d'un avis de la commission transmis au Ministre en charge de la formation professionnelle qui prend la décision d'enregistrement

2 critères de classement :

- la nomenclature des niveaux de formation de 1969 (V, IV, II, II I)
- le code NSF (nomenclature des spécialités de formation)

60 certifications repérées au RNCP
dans les métiers de l'accompagnement

Répartition par code NSF:

Code NSF	*Nom des spécialités*	*Nombre de certifications*
124	Psychologie	16
310	Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion	1
315	Ressources humaines, gestion du personnel, gestion de l'emploi	30
332	Travail social	8
333	Enseignement – formation	2
336	Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes	2
415	Développement des capacités d'orientation, d'insertion ou de réinsertion sociales et professionnelles	1

Répartition par niveau :

- 30 certifications de niveau I (soit 50 %)
- 23 sont de niveau II (soit 38 %)
- 5 sont de niveau III (soit 8%)
- 2 sont de niveau IV (soit 3%)
- Aucune certification de niveau V

Activités repérées :

3 grandes thématiques :

- la santé, la sécurité des salariés au sein des entreprises
- la gestion de l'évolution professionnelle au sein de l'entreprise
- l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi

60 certifications RNCP repérées

10 grandes catégories de métiers identifiées :

- NSF 315 : Métiers des ressources humaines, gestion du personnel et gestion de l'emploi

Métiers identifiés	Niveau I	Niveau II
Conseiller en changement au sein d'entreprise (dont 1 psychologue du travail)	5	
Conseiller en formation	3	2
Conseiller en insertion	2	2
Coach	2	6
Responsable des ressources humaines	5	
Conseiller en formation-emploi		2
Conseiller VAE		1

- NSF 124 : Psychologie

Métiers identifiés	Niveau I	Niveau II
Conseiller en changement au sein d'entreprise	8	1
Conseiller en formation	3	1
Conseiller en insertion		3

- NSF 332 : Travail social

Métier identifié	Niveau I	Niveau II	Niveau III
Conseiller en insertion	1	2	5

- NSF 332 : Enseignement-Formation

Métiers identifiés	Niveau II
Conseiller en insertion	1
Conseiller en formation – insertion	1

- NSF 336 Coiffure, esthétique et autres spécialités de service aux personnes

Métier identifié	Niveau IV
Conseiller en image	1

- NSF 415 : Développement des capacités d'orientation, d'insertion ou de réinsertion sociales et professionnelles

Métier identifié	Niveau II
Conseiller en Formation-Insertion	1

60 certifications RNCP repérées

10 grandes catégories de métiers identifiées :

- Conseiller en changement au sein d'entreprise (dont 1 psychologue du travail)
- Conseiller en formation
- Conseiller en insertion
- Coach
- Responsable des ressources humaines
- Conseiller en formation-emploi
- Conseiller VAE
- Conseiller en formation - insertion
- Conseiller en image

Conclusion sur les certifications RNCP

- Les certifications enregistrées au RNCP qui ont trait à l'accompagnement vers l'emploi et dans l'emploi couvrent différents métiers et activités, dont le niveau s'étend du niveau IV au niveau I avec 88,3 % des certifications de niveau I et II et 50 % de niveau I

- L'offre de certification est majoritairement portée par l'Université (36 sur 60)

- Il n'y a pas, dans le paysage de la certification, un métier de l'accompagnement mais des métiers qui répondent à des publics différents, des besoins spécifiques, des structures de taille variée, des cadres d'emploi distincts, des responsabilités diversifiées

2ème partie:

Certifications professionnelles recensées à l'inventaire

En lien avec le conseil en évolution professionnelle

Document CNCP 08/09/2016 20

Les certifications professionnelles recensées à l'inventaire en catégorie C « utilité économique ou sociale »

- Ces certifications correspondent à un ensemble homogène de compétences, mobilisable dans une ou plusieurs activités professionnelles et permettant de renforcer ou de valoriser l'insertion professionnelle, le maintien dans l'emploi ou la mobilité professionnelle. Elles se rapportent ainsi à une utilité économique ou sociale identifiée mais sans lien avec une obligation réglementaire ou un consensus, une reconnaissance ou une recommandation de marché.

19 certifications recensées à l'inventaire

dans les métiers de l'accompagnement au 1er septembre 2016

Répartition par code NSF:

Code NSF	*Nom des spécialités*	*Nombre de certifications*
310	Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion	4
315	Ressources humaines, gestion du personnel, gestion de l'emploi	6
332	Travail social	2
333	Enseignement – formation	7
415	Développement des capacités d'orientation, d'insertion ou de réinsertion sociales et professionnelles	3

Code ROME concernés par ces certifications:

- K1801 - Conseil en emploi et insertion socioprofessionnelle
- M1503 - Management des ressources humaines
- M1502 - Développement des ressources humaines
- K2111 - Formation professionnelle
- K1402 - Conseil en Santé Publique
- K2101 - Conseil en formation
- K1203 - Encadrement technique en insertion professionnelle

Intitulés des certifications recensées à l'inventaire

dans les métiers de l'accompagnement au 1er septembre 2016

- Accompagnement individuel et collectif par l'approche systémique
- Accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi avec la démarche éducative expérientielle ADVP
- Accompagner les personnes dans leur orientation, leur insertion, leur évolution professionnelle avec la démarche éducative expérientielle ADVP
- Mise en place d'une démarche RH avec la GPEC
- Accompagnement VAE (CP FFP)
- Certificat de consultant-formateur en intelligence créative
- 5 jours pour entreprendre
- Certificat d'entrepreneur du PCEE
- Formateur professionnel (CPFFP)
- Concevoir, animer et évaluer une action de formation : former des adultes
- Animation de groupes en formation professionnelle (CPFFP)
- Acquérir les méthodes et outils du consultant
- Gestion de projet
- Evaluation de compétences professionnelles
- Accompagner et remédier aux difficultés d'apprentissage grâce aux ateliers de raisonnement logique (ARL) et aux techniques d'aide à l'explicitation
- Recruter des salariés intérimaires
- Gestion de l'agressivité et des troubles du comportement
- Certificat de capacité à intégrer la médiation culturelle à une pratique professionnelle d'accompagnement social

Domaine de compétences identifiées dans les certifications à l'inventaire (1/3)

1. **Analyse de la demande**
   - Analyser la demande de la personne
   - Identifier la demande et modéliser la situation problème
   - Accueillir la personne là où elle en est dans sa réflexion sur son avenir et sur ses choix
   - Adopter une posture non influente et pratiquer l'écoute active
   - Identifier les besoins d'une personne
   - Identifier où se trouve la personne dans le processus de choix

2. **Information, conseil, orientation et aide à la décision**
   - Aider la personne à se situer
   - Accompagner sans influencer la personne dans une meilleure connaissance d'elle-même
   - Informer et orienter une personne ou un groupe
   - Conduire des entretiens d'accompagnement personnalisé
   - Conseiller, orienter dans le choix d'une certification
   - Utiliser l'entretien d'explicitation dans l'accompagnement
   - Pratiquer l'explicitation dans différents contextes d'accompagnement
   - Accompagner le candidat pour faire la preuve à l'écrit et à l'oral de ses compétences
   - Organiser et construire les actions d'accompagnement
   - Conduire des entretiens d'accompagnement centrés sur la personne
   - Amener la personne à sérier et nommer les choix possibles et hiérarchiser les priorités
   - Accompagner la personne dans un processus de validation de son projet
   - Accompagner dans sa décision dans la construction d'un plan d'actions et dans la mise en place des 1ères actions nécessaires à la réalisation de son projet
   - Engager la personne dans l'exploration de son environnement socioéconomique

Domaine de compétences identifiées dans les certifications à l'inventaire (2/3)

3. Développement des compétences

- Définir un parcours de développement de compétences en travaillant avec les différents acteurs de l'emploi de la formation professionnelle
- Elaborer une cartographie des compétences
- Mettre en place une méthode de repérage des compétences
- Evaluer les compétences
- Définir des axes de développement de compétences pour accompagner les évolutions professionnelles
- Construire et contractualiser avec la personne son parcours
- Identifier les modes d'accès à la formation
- Construire les outils permettant de gérer et de piloter les évolutions de compétences et des métiers de l'entreprise : référentiels des emplois, fiches emplois
- Créer les outils de suivi des évolutions des compétences des collaborateurs : entretiens professionnels, évaluations annuelles, plan de formation
- Animer des ateliers thématiques favorisant l'insertion professionnelle
- Instaurer une démarche RH basée sur une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Domaine de compétences identifiées dans les certifications à l'inventaire (3/3)

4. Suivi du parcours

- Assurer un suivi du parcours
- Suivre et évaluer

Recherche d'emploi :

- Rechercher, sélectionner des candidats en fonction des profils recherchés
- Constituer et développer un vivier de candidats
- Mettre en œuvre des méthodes outils de sourcing adaptées au bassin d'emploi local
- Permettre à la personne d'explorer le marché du travail, d'initier des contacts, de diversifier ses pistes de recherche

Création, reprise d'entreprise :

- Accompagner une personne ou un groupe dans la création, ou reprise d'une entreprise

5. Compétences transversales ou complémentaires

Gestion et pilotage d'un projet :

- Construire, piloter et évaluer un projet
- Manager, piloter un projet
- Fédérer une équipe autour d'un projet
- Faciliter les collaborations
- Manager l'avancée de projet
- Assurer une veille relative à l'environnement socio-économique

Compétences relationnelles :

- Gérer le conflit
- Gérer le stress
- Gérer des situations de violence
- Faciliter chez la personne la restauration de l'image et de l'estime de soi

Analyser sa pratique professionnelle

Statut des organismes certificateurs

- SA, SARL, SAS
- Association loi 1901
- Branche professionnelle
- Etablissement public administratif
- Les organismes certificateurs sont majoritairement sous statut privé

Modalités d'évaluation

- Etude de cas : pratique et oral
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée
- Jeux de rôle
- Récits d'expérience d'accompagnement et analyse
- Simulation d'entretiens
- Soutenance d'un mémoire
- Tests
- QCM

Conclusion sur les certifications inventaire

- Les certifications recensées à l'inventaire (comme pour le RNCP) répondent à des publics différents, des besoins spécifiques, des structures de taille variée, des cadres d'emploi distincts, des responsabilités diversifiées.

- Elles peuvent être liées à des méthodologies, démarches, approches différentes de l'accompagnement (ex : ADVP, approche systémique, ARL…)

A5 Etude COPANEF

Liste des formations éligibles au CPF au 20 septembre 2016 en lien avec l'accompagnement, l'orientation, l'insertion, le conseil et l'évaluation

Intitulé de la formation	Certificateurs et valideurs	Organisme éditeur	Public	Origine	Niveau	Lien vers RNCP	Lien vers Inventaire	Code CPF
Accompagnement individuel et collectif par l'approche systémique	Elantiel	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1926	183070
Accompagnement individuel et collectif par l'approche systémique	Elantiel	CPNE du travail temporaire	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1926	182718
Accompagner les personnes dans leur orientation, leur insertion, leur évolution professionnelle avec la démarche éducative expérientielle ADVP	Le Patio Formation	CPNE du travail temporaire	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		2219	182720
Accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi avec la démarche éducative expérientielle ADVP	Le Patio Formation	CPNE du travail temporaire	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		2220	182719
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		161332
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Guyane	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		20291
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Normandie	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		179693
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Normandie	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		179680
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Provence Côte d'Azur	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		15011
Chargé d'accompagnement social et professionnel	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	CPNEF des acteurs du lien social et familial	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	7426		183196
Chargé d'accompagnement social et professionnel		COPAREF La Réunion	DE	PRF	Niveau III (Bac + 2)	7426		83581
Chargé d'information, d'accueil et d'orientation (Titre professionnel)		COPAREF La Réunion	DE	PRF	Niveau IV (Bac)	7426		93026
Conseiller emploi formation insertion	GIP Formavie - Montpellier, GIP FCIP - Alsace, GIP FCIP - Créteil, GIP FCIP - Limoges, GIP FCIP - Martinique, GIP FCIP - Toulouse, GIP FCIP - Franche-Comté	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	6571		161333
Conseiller emploi formation insertion	GIP Formavie - Montpellier, GIP FCIP - Alsace, GIP FCIP - Créteil, GIP FCIP - Limoges, GIP FCIP - Martinique, GIP FCIP - Toulouse, GIP FCIP - Franche-Comté	COPAREF Ile de France	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	6571		145947
Conseiller emploi formation insertion	GIP Formavie - Montpellier, GIP FCIP - Alsace, GIP FCIP - Créteil, GIP FCIP - Limoges, GIP FCIP - Martinique, GIP FCIP - Toulouse, GIP FCIP - Franche-Comté	COPAREF Ile de France	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	6571		145668
Conseiller emploi formation insertion	GIP Formavie - Montpellier, GIP FCIP - Alsace, GIP FCIP - Créteil, GIP FCIP - Limoges, GIP FCIP - Martinique, GIP FCIP - Toulouse, GIP FCIP - Franche-Comté	CPNEF de la branche des organismes de formation	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	6571		13995
Conseiller emploi formation insertion	GIP Formavie - Montpellier, GIP FCIP - Alsace, GIP FCIP - Créteil, GIP FCIP - Limoges, GIP FCIP - Martinique, GIP FCIP - Toulouse, GIP FCIP - Franche-Comté	Liste à défaut de convention collective AGEFOS PME	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	6571		162996

Intitulé de la formation	Certificateurs et valideurs	Organisme éditeur	Public	Origine	Niveau	Lien vers RNCP	Lien vers Inventaire	Code CPF
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNE de la métallurgie	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	178170
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNE de l'industrie hôtelière	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	185628
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNE des industries chimiques	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	178130
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNE du travail temporaire	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	176662
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNEF de la publicité	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	177324
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNEFP de la restauration collective	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	182581
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNEFP de la restauration commerciale libre-service	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	182635
Évaluation de compétences professionnelles	CPNE de la métallurgie, CPNE de l'industrie textile, CPNE de l'intersecteurs papiers-cartons, CPNE des industries de santé	CPNEFP des commerces de gros	Salarié	Inventaire	Sans niveau spécifique		1751	181803
Licence Générale SHS mention travail, orientation, formation parcours Formation, emploi, parcours et reconnaissance des acquis		COPAREF La Réunion	DE	PRF	Niveau II (Bac + 3 et 4)			62783
Licence pro droit, économie, gestion mention intervention sociale : insertion et réinsertion sociale et professionnelle	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Littoral Côte d'Opale	COPAREF Nord Pas de Calais - Picardie	DE	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	99999		153091
Licence pro gestion des ressources humaines spécialité métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Lorraine	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	18641		162408
Licence pro gestion des ressources humaines spécialité métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Lorraine	CPNEF de la branche des organismes de formation	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	18641		14008
Licence pro gestion des ressources humaines spécialité métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Lorraine	CPNEFP des distributeurs conseils hors domicile	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	18641		150956
Licence pro gestion des ressources humaines spécialité métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Lorraine	CPNEFP du négoce de bois	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	18641		20783
Licence pro intervention sociale spécialité accompagnement et insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Poitiers	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3521		162421
Licence pro intervention sociale spécialité accompagnement et insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université de Poitiers	CPNEF des acteurs du lien social et familial	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3521		141029
Licence pro intervention sociale spécialité emploi formation insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Victor Segalen - Bordeaux 2	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3202		162420
Licence pro intervention sociale spécialité emploi formation insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Victor Segalen - Bordeaux 2	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	DE	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3202		166396
Licence pro intervention sociale spécialité emploi formation insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Victor Segalen - Bordeaux 2	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3202		165090
Licence pro intervention sociale spécialité emploi formation insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Victor Segalen - Bordeaux 2	CPNEF de l'animation socio-culturelle	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	3202		138895

Intitulé de la formation	Certificateurs et valideurs	Organisme éditeur	Public	Origine	Niveau	Lien vers RNCP	Lien vers Inventaire	Code CPF
Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	DE	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	99999		135769
Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	99999		7972
Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	DE	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	99999		135769
Licence pro intervention sociale spécialité métiers de la formation individualisée et de l'insertion	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	99999		7972
Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Université de Strasbourg, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	COPAREF Alsace - Champagne Ardenne - Lorraine	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	11617		183613
Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Université de Strasbourg, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	COPAREF Alsace - Champagne Ardenne - Lorraine	DE	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	11617		183611
Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Université de Strasbourg, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	CPNE des coopératives de consommateurs	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	11617		154989
Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Université de Strasbourg, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	CPNE des industries chimiques	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	11617		20670
Licence pro sciences humaines et sociales mention gestion des ressources humaines spécialité formation et accompagnement	Université de Strasbourg, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche	CPNEFP des distributeurs conseils hors domicile	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	11617		150959
Licence pro sciences humaines et sociales mention intervention sociale : accompagnement social	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Paris Descartes - Paris 5	CPNE des industries pétrolières	Salarié	RNCP	Niveau II (Bac + 3 et 4)	25552		185241
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie de l'accompagnement professionnel	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Jean Jaurès - Toulouse 2	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	99999		162794
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie de l'accompagnement professionnel	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Jean Jaurès - Toulouse 2	CPNEF de l'animation socio-culturelle	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	99999		140505
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie du travail et des organisations	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	19090		183568
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie du travail et des organisations	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	19090		179554
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie du travail et des organisations	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	COPAREF Bretagne	DE	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	19090		179516
Master sciences humaines et sociales mention psychologie spécialité psychologie du travail et des organisations	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Rennes 2	CPNEF médecine du travail	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	19090		134687
Master sciences humaines et sociales mention sciences de l'éducation	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Paul-Valéry - Montpellier 3	COPAREF Auvergne-Rhône-Alpes	DE	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	13163		183392
Master sciences humaines et sociales mention sciences de l'éducation	Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, Université Paul-Valéry - Montpellier 3	COPAREF Auvergne-Rhône-Alpes	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	13163		183463
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Alsace - Champagne Ardenne - Lorraine	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		141936
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Alsace - Champagne Ardenne - Lorraine	DE	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		137774
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		164827
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	DE	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		165445
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	COPAREF Auvergne-Rhône-Alpes	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		14484
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	CPNE de la branche sanitaire sociale et médico-sociale privée à but non lucratif	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		129674
Psychologue du travail	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	CPNEF de la publicité	Salarié	RNCP	Niveau I (Bac + 5 et plus)	2512		159355

Intitulé de la formation	Certificateurs et valideurs	Organisme éditeur	Public	Origine	Niveau	Lien vers RNCP	Lien vers Inventaire	Code CPF
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Martinique	DE	PRF	Niveau III (Bac + 2)	403		20378
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPANEF	Tout public	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		161366
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		164851
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Aquitaine Limousin Poitou-Charentes	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		165610
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Bretagne	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		7979
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Bretagne	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		9447
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Centre	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		159983
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Centre	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		13231
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Ile de France	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		145902
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Ile de France	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		145713
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Languedoc Roussillon Midi Pyrénées	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		164184
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Languedoc Roussillon Midi Pyrénées	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		148683
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Normandie	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		151583
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Normandie	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		177774
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	COPAREF Provence Côte d'Azur	DE	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		15590
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	CPNE du travail temporaire	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		18449
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	CPNEF de la branche des ateliers et chantiers d'insertion	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		160492
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	CPNEF de la branche des organismes de formation	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		139434
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	CPNEF des acteurs du lien social et familial	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		141613
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	CPNEF des régies de quartier et de territoire	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		143509
Titre professionnel conseiller(ère) en insertion professionnelle	Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social	Liste à défaut de convention collective AGEFOS PME	Salarié	RNCP	Niveau III (Bac + 2)	403		162877

A6 Exemple de certificat AFNOR

ENGAGEMENT DE SERVICE
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2016/72554.1

AFNOR Certification certifie que les engagements de service adoptés par :
AFNOR Certification certifies that the service commitments undertaken by:

FONGECIF ALSACE

pour les activités suivantes :
for the following activity/activities:

ACTIVITÉS DE SERVICE D'INFORMATION, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DONT LE CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE (CEP).

mises en oeuvre par les sites suivants :
carried out in the following locations :

197 AVENUE D'ALSACE CS 20069 FR - 68027 COLMAR CEDEX
48 RUE DU FAUBOURG DE SAVERNE FR - 67000 STRASBOURG

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :
have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

REF263 - Conseil en évolution professionnelle – Version du 08/04/2015

(Synthèse des engagements de services en annexe n° 1)
(Synthesis of service commitments on appendix n°1)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFNOR Certification, est valable à dater du :
This certificate, issued under AFNOR certification rules, is valid as from:

(année-mois-jour) Jusqu'au / *Until* **2016-08-16** **2019-08-16** (year-month-day)

cofrac
CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11, rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

ENGAGEMENT DE SERVICE
AFNOR CERTIFICATION

Annexe
Appendix

Annexe n° 1:
certificat n° / *certificate number*
2016/72554.1

Délivré le / *Issued on* (année-mois-jour) *(year-month-day)* **2016-08-16**

Date de fin de validité / *Expiry date* (année-mois-jour) *(year-month-day)* **2019-08-16**

FONGECIF ALSACE

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

1 - Nos salariés respectent une charte de déontologie afin de gagner votre confiance et favoriser nos échanges.

2 - Dès le premier contact, votre situation est prise en compte et nous vous aiguillons vers l'opérateur ou le service pertinent.

3 - Vous bénéficiez d'une offre de service accessible et améliorée en permanence afin de conduire la réflexion sur votre évolution professionnelle.

4 - A l'issue du premier contact, nous vous proposons un premier service de conseil au plus tard 20 jours ouvrés après ce premier contact.

5 - Lorsque vous nous téléphonez, nous prenons en compte votre appel sous 30 secondes.

6 - La proximité est importante pour vous, nous sommes présents dans votre département.

7 - Sur les lieux d'accueil permanents vous disposez d'un espace information qui vous permet de trouver des informations concernant l'élaboration de votre projet.

8 - Vous disposez d'un poste informatique avec accès gratuit à internet dans chaque site d'accueil permanent avec si nécessaire l'appui d'un professionnel.

9 - Pour faciliter votre parcours professionnel, votre conseiller référent est disponible tout au long du processus de conseil et d'accompagnement.

10 - Vous bénéficiez de prestations en accord avec vos besoins et un suivi régulier de l'élaboration de votre projet d'évolution professionnelle puis de sa mise en œuvre selon un calendrier défini en commun.

11 - Vous bénéficiez, si vous le souhaitez, de services à distance.

Cette annexe ne peut être reproduite sans le document auquel elle se rattache. *This appendix may not be reproduced without the document to which it is attached.*
Engagement de Service est une marque déposée. *Engagement de Service is a registered trademark*, CERTI F 0266.7 / 01-2016.

11, rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

A7 Glossaire

AFDAS	OPACIF du champ de la culture, de la communication, des médias et des loisirs
APEC	Association pour l'emploi des cadres
CARIF	Centre d'animation de ressources de l'information sur la formation
CEP	Conseil en évolution professionnelle
CIP	Conseiller en insertion professionnelle
CNAM	Conservatoire national des arts et métiers
CNCP	Commission nationale de certification professionnelle
CNEFOP	Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles
CNML	Conseil national des missions locales
COE	Conseil d'orientation pour l'emploi
COPANEF	Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation
COPAREF	Comité paritaire interprofessionnel régional pour l'emploi et la formation
CPA	Compte personnel d'activité
CPF	Compte personnel de formation
CQP	Certificat de qualification professionnelle
EFOP	Emploi, formation et orientation professionnelles
FAF TT	Fonds d'assurance formation du travail temporaire
FONGECIF	Fonds de gestion des congés individuels de formation
FPSPP	Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels
OPACIF	Organisme paritaire collecteur agréé du congé individuel de formation
OREF	Observatoire régional emploi-formation
PRF	Programme régional de formation
RH	Ressources humaines
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
SPE	Service public de l'emploi
SPRO	Service public régional de l'orientation
UNIFAF	OPACIF du champ sanitaire et social et médico-social
UNIFORMATION	OPACIF du champ de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale
UNML	Union nationale des missions locales
VAE	Validation des acquis de l'expérience
≠	Différent de