

CHEOPS

CHEOPS a mené une enquête auprès des Cap emploi sur le déploiement du CEP et du CPF. Les données statistiques figurant dans le document sont issues de cette enquête dont le taux de retour est de 76%.

Sur le CEP, après deux années de déploiement :

- Quel état des lieux dressez-vous de ce déploiement ?
 - Quelle mesure d'écart avez-vous posée entre l'offre de service antérieurement délivrée et le cahier des charges du CEP ?

Les 2^{ème} et 3^{ème} niveaux de CEP sont assez similaires aux services Cap emploi « élaboration et validation de projet » et « définition, mise en œuvre et suivi d'un projet de formation ». Cependant, nous avons distingué dans la correspondance des services, les personnes dont l'axe principal de travail est la levée des freins en lien avec le handicap et pour lesquelles la poursuite de l'accompagnement ou la possibilité de travailler un projet n'est pas encore avérée.

L'écart le plus important reste sur le 1^{er} niveau du CEP, les Cap emploi reçoivent sur rendez-vous et dans 90% suite à l'orientation de Pôle emploi dans le cadre de la convention de partenariat renforcé. Peu de personnes s'adressent aux Cap emploi en dehors de ce cadre (en fonction des partenariats locaux). L'absence de correspondance avec l'offre de services des Cap emploi rend plus difficile l'appropriation de ce 1^{er} niveau.

- Quelle est votre trajectoire de déploiement ? (les étapes acquises en 2015, 2016 ? les étapes qu'il reste à franchir pour une maîtrise de l'ensemble du cahier des charges du CEP ?)

L'année 2015 a été une année de déploiement et de mise en place des outils en lien avec le CEP. La saisie PARCOURS H est apparue en avril 2015. De nombreuses sessions de formation et des rencontres avec les Correspondants Régionaux CHEOPS ont été organisées pour actualiser les connaissances et harmoniser le déploiement.

L'année 2016 a été une année de stabilisation avec un axe de travail sur le renfort de l'appropriation du CEP.

A ce jour, 91% des conseillers délivrent du CEP et 85% des Cap emploi saisissent le CEP dans le logiciel métier afin de remonter les indicateurs et évaluer la mise en œuvre du CEP.

L'année 2017 est une année de préparation de la future offre de services des Cap emploi avec l'intégration des missions de maintien dans les Cap emploi au 1^{er} janvier 2018. Le travail entrepris avec la DGEFP, Pôle emploi, l'AGEFIPH et le FIPHFP tient compte d'une meilleure intégration et identification du CEP. L'ouverture du public salarié notamment pour le CEP amènera à faire évoluer les pratiques et un plan de professionnalisation sera mis en place après la stabilisation de l'offre de services.

Les outils développés en lien avec le CEP et notamment la synthèse seront retravaillés d'une part pour une meilleure appropriation par le bénéficiaire et d'autre part pour simplifier la saisie et l'extraction depuis PARCOURS H.

La traçabilité du 1^{er} niveau de CEP est à l'étude pour être intégrée dès 2017 dans PARCOURS H.

- En termes de services rendus, le CEP vous a-t-il incité à développer de nouveaux services (en propre, en partenariat, sous-traités, dématérialisés...) ?

Pas en termes de services rendus sur le 2^{ème} et 3^{ème} niveau du CEP mais en fonction des territoires et de la mise en place des SPRO, les pratiques évoluent sur le 1^{er} niveau du CEP.

La dématérialisation des services est un chantier CHEOPS pour l'année 2017. Les Cap emploi ont un public peu utilisateur des nouvelles technologies.

Le CEP n'est pas sous-traité mais les conseillers peuvent faire appel à des prestations ou des formations internes ou externes dont ils gardent la maîtrise de prescription et de suivi. Ils restent garants du bon déroulement du CEP et l'interlocuteur du bénéficiaire.

- Au regard du reste de votre offre de service, comment le CEP s'intègre-t-il ?

L'intégration du 2^{ème} et 3^{ème} niveau du CEP s'est fait assez facilement de par la similitude avec les services Cap emploi. Cependant, la correspondance des services n'est pas systématique et la détermination du CEP se fait au regard de l'axe de travail décidé avec le bénéficiaire suite au diagnostic à l'entrée en accompagnement.

Le 1^{er} niveau du CEP n'est pas encore totalement intégré dans l'offre de services et reste peu tracé bien que délivré pour 73% des Cap emploi

51% des Cap emploi tracent le 1^{er} niveau du CEP.

- Quelle stratégie de professionnalisation des conseillers et managers avez-vous adoptée?

La professionnalisation des équipes passe par plusieurs types de formation et d'outils.

Axe formation :

- ✓ 25 Cap emploi ont mobilisé la formation sur les impacts du CEP et du CPF sur l'activité Cap emploi
- ✓ 53 Cap emploi ont procédé à des formations en interne
- ✓ 60 Cap emploi ont été formés par l'AFPA dans la mobilisation du 3^{ème} niveau du CEP

A noter que les Cap emploi ont souvent mobilisés 2 voir les 3 types de formation pour leurs équipes.

96% des Cap emploi ont mobilisé au moins une formation sur le CEP.

Les outils :

- ✓ **Kit CEP à destination des conseillers et supports pour les formations internes (82% des Cap emploi utilisent le kit en interne pour former leurs conseillers et déployer le CEP en interne)**
- ✓ **Rencontre à minima annuelle avec les Correspondants Régionaux CHEOPS sur la thématique du CEP**
- ✓ **ComCEP**
- Comment faites-vous concrètement pour développer l'autonomie des personnes en orientation professionnelle ?

Le développement de l'autonomie du bénéficiaire est inscrit dans l'offre de services des Cap emploi : Le conseiller référent inclut dans son accompagnement des modalités de développement de l'autonomie de la personne, condition d'un accès durable à l'emploi en milieu ordinaire.

Le principe de l'accompagnement Cap emploi repose sur un conseil, la transmission des outils, la facilitation dans les prises de contact mais pas la substitution aux démarches que doit entreprendre le bénéficiaire.

Des outils sont développés depuis plusieurs années par les Cap emploi comme la mise à disposition de postes informatiques, de logiciels d'aide à la définition de projet ou encore des supports de suivi des démarches et des ateliers internes. Quel que soit l'outil mobilisé, un bilan des actions est entrepris avec le bénéficiaire en entretien afin d'actualiser les plans d'actions.

Cependant, le développement de l'autonomie reste difficile à mesurer sur un public DEBOE cumulant des freins comme la durée d'inactivité ou encore le niveau de formation

- La mise en place du CEP vous permet-elle effectivement de monter de nouvelles ingénieries de parcours ? (mixant par exemple périodes en entreprises, VAE, certifications partielles ...)

Cela reste encore à la marge même si la certification partielle est travaillée en fonction du besoin de la personne.

Les Cap emploi mobilisent beaucoup les PMSMP (11 753 PMSMP prescrites et suivies par les Cap emploi en 2016 – donnée issue du rapport d'activité du 4^{ème} trimestre 2016) mais aussi l'alternance (3881 contrats de professionnalisation et d'apprentissage en 2016 - donnée issue du rapport d'activité du 4^{ème} trimestre 2016)

- Quels sont les outils des conseillers en CEP (y compris en cours de construction) ? Quels sont les outils mutualisés dont vous faites profiter les autres opérateurs ou dont vous-mêmes bénéficiez ?

Le kit CEP élaboré par CHEOPS et qui comprend :

- ✓ **L'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges du CEP**
- ✓ **Les brochures d'information de la ComCEP**
- ✓ **Le guide repère du CEP**
- ✓ **La fiche de liaison du 1^{er} niveau du CEP et le dossier de synthèse (avec note explicative d'utilisation)**
- ✓ **Les outils de communication : le logo CEP et ses conditions d'utilisation / la brochure sur les missions du Cap emploi diffusable à l'ensemble des partenaires / des exemples de prise en charge des bénéficiaires par le Cap emploi diffusable à l'ensemble des partenaires**
- ✓ **Les notes issues des groupes de travail nationaux**
- ✓ **Un question/réponse qui reprend une synthèse des questions posées par les Cap emploi à CHEOPS**
- ✓ **La note sur la correspondance entre l'offre de services du CEP et celle du Cap emploi**
- ✓ **Les diaporamas de présentation du CEP lors des journées des Correspondants Régionaux CHEOPS qui servent de support au déploiement des formations internes.**
- ✓ **La saisie du CEP dans PARCOURS H**

- Comment avez-vous organisé la diffusion du guide « Repères du CEP » cet automne ? Vous est-il utile ?

Le guide repère a fait l'objet d'une diffusion par mail à l'ensemble des directeurs. Il est également présenté lors des sessions de formation organisées par HANDI FORMATION et est inclus dans le kit CEP dans l'espace « adhérents » du site internet de CHEOPS.

- Quelles dynamiques de coopération avez-vous bâties pour faciliter la mobilisation et/ou réalisation du CEP, notamment avec les autres opérateurs du CEP?

La convention de partenariat renforcé avec Pôle emploi a été déclinée à l'échelle de chaque Cap emploi sous forme de Projets Locaux de Coopération (PLC). En fonction des PLC, une coordination sur le CEP a été incluse notamment dans l'orientation des bénéficiaires.

Concernant les OPACIF, les Cap emploi ont développé des partenariats locaux mais le public « salariés » est assez marginal dans les Cap emploi. Cependant l'ouverture de l'offre de services des Cap emploi aux salariés permettra de poser des bases de partenariat plus formalisées et surtout de travailler sur la plus-value des Cap emploi dans la délivrance d'un CEP pour les salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

La coordination autour du CEP avec les Missions Locales s'est calée sur ceux existant déjà sur le territoire. Il existe une réelle difficulté dans le repérage du public jeune bénéficiaire de l'obligation d'emploi.

Des contacts avec l'APEC sont en cours au niveau national avec CHEOPS pour renforcer le partenariat avec la mise en place d'expérimentations locales.

- Quel lien faites-vous entre le CEP et le SPRO ? Quel impact sur votre organisation ?

Le SPRO est surtout une instance d'échanges et de coordination autour du CEP et notamment sur le 1^{er} niveau. A ce jour, mis à part sur le développement d'outils et la participation des Cap emploi aux différentes réunions organisées, il n'y a pas eu d'impact majeur sur l'organisation des Cap emploi.

55% des Cap emploi ont répondu avoir des outils développés dans le cadre du SPRO.

- Comment pilotez-vous le CEP ? (quels types d'objectifs avez-vous fixés à vos équipes et comment les suivez-vous ?).

Le pilotage se fait via les rapports d'activité des Cap emploi édités trimestriellement, les échanges directs avec la référente CHEOPS sur la question du CEP et la remontée des indicateurs des 2^{ème} et 3^{ème} niveaux du CEP.

Au-delà des indicateurs et notamment du nombre de CEP délivrés, les conseillers ont surtout fait remonter l'importance de donner du sens au CEP qui ne doit pas se réduire à une simple saisie dans PARCOURS H.

- Qu'est-ce qu'un CEP réussi ?

Un CEP est réussi lorsque la personne a pu prendre une décision sur la base des éléments apportés par son conseiller dans son évolution professionnelle. L'éclairage du conseiller doit permettre à la personne de s'engager ou non dans son projet d'évolution professionnelle. Un CEP réussi n'est pas obligatoirement un CEP qui aboutit à un nouveau projet ou une formation. Concernant le handicap avoir en main toutes les données de faisabilité du projet

- Quels leviers identifiez-vous pour faire progresser l'accès au CEP et la qualité du service rendu ?
- ✓ *La communication est un levier important dans le déploiement du CEP. 89% des conseillers informent leurs bénéficiaires sur l'existence du CEP.*
- ✓ *Les échanges entre les opérateurs sont également indispensables.*
- ✓ *La mutualisation des outils*

Sur le CPF :

En qualité de Conseil :

- Comment présentez-vous le CPF aux personnes que vous conseillez ? Avez-vous un service dédié à l'appui à l'ouverture de son CPF ? Très concrètement, comment recueillez-vous l'accord des personnes ?
- ✓ *96% des Cap emploi présentent le CPF aux personnes accompagnés (les 4% restants estiment le dispositif complexe à présenter mais informe le bénéficiaire en cas de mobilisation)*
- ✓ *89% des conseillers accompagnent le bénéficiaire dans l'ouverture de son compte CPF*
- ✓ *85% recueillent l'accord du bénéficiaire (dans le cas contraire, Pôle emploi s'est déjà chargé du recueil). Le recueil de l'accord se fait via plusieurs modalités : Courrier type signé par la personne / Formalisation dans une synthèse d'entretien remise à la personne / Impression de l'écran depuis le SI CPF / Signature de la demande de l'AIF auprès de Pôle emploi*
- La mobilisation du CPF vous paraît-elle possible dans le cadre d'un usage autonome par les titulaires ?

Le CPF peut être mobilisé par le bénéficiaire mais pas de façon autonome, le besoin d'éclairage sur la mobilisation du CPF fait qu'à minima une prise de contact avec le conseiller est faite. De plus, lorsque des financements complémentaires doivent être mobilisés, le bénéficiaire ne peut le faire seul.

La complexité des financements associés, les conditions d'accès qui peuvent changées, rendent nécessaire l'intervention du conseiller pour éviter un refus de financement.

- Le CPF vous a-t-il permis de développer de nouvelles ingénieries de financement de parcours de formation ? Comment vous êtes-vous organisés pour connaître et mobiliser les différents co-financements mobilisables avec le CPF ? Les règles et modalités de mobilisation des abondements au CPF sont-elles à ce jour maîtrisées par vos conseillers ?

De nouvelles ingénieries financières de parcours ont été mobilisées par 44% des Cap emploi. Pour les autres, le CPF a été inclus dans le circuit des modalités de financement

83% des Cap emploi estiment ne pas avoir fait appel à de nouveaux financeurs. Ce sont les modalités de mobilisation et les conditions d'accès aux financements qui évoluent. Une veille est organisée dans les Cap emploi sous plusieurs formes notamment via CHEOPS avec la référente CPF et via un référent formation au sein de CHEOPS.

Selon les régions, des réunions sont régulièrement organisées avec l'AGEFIPH sur la question de la formation.

85% des Cap emploi estiment que le CPF et les modalités de financement associées sont maîtrisés par leurs conseillers.

Les Cap emploi ont déjà une pratique ancienne de l'ingénierie de formation incluant l'ingénierie financière comme indiqué dans la convention cadre :

L'ingénierie de formation :

Le Cap emploi mobilise ses ressources internes en matière de formation pour :

- ✓ ***assurer une veille informative sur l'axe formation ;***
- ✓ ***remonter les besoins de formation notamment dans le cadre des formations collectives (actions courtes, FCA ...) en lien avec les besoins des employeurs ;***
- ✓ ***participer aux différentes instances régionales de formation ;***
- ✓ ***participer le cas échéant à l'élaboration de cahiers des charges formation et à la sélection des organismes de formation ;***
- ✓ ***construire et mobiliser l'ingénierie financière de formation.***

- Comment avez-vous organisé le lien entre vos conseillers/consultants et les financeurs de formation ? (niveau de formalisation des relations, équipe dédiée ou non, gestion de la hiérarchisation des sollicitations,...)

Les Cap emploi ont poursuivi les relations avec les financeurs sur la base de l'existant. Dans la majorité des Cap emploi, une personne ressource est dédiée à l'axe formation.

- Quel regard portez-vous sur l'effectivité de la prise en charge par les financeurs des projets que vous accompagnez ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

47% des Cap emploi ont indiqué avoir eu au moins une formation non mise en œuvre pour défaut de financement.

Les motifs de non financement de formation :

- ✓ ***Pas de mobilisation possible de l'AIF par défaut d'enveloppe disponible et pas assez d'heures CPF***
- ✓ ***Formation longue de + d'un an***
- ✓ ***Formation non éligible au CPF et en l'absence de CPF, certains financeurs ne prennent pas le financement individuel***
- ✓ ***Lenteur des réponses sur les co-financements***
- ✓ ***Montant de formation trop important***
- ✓ ***Difficultés liées à la remise en question de certains projets par les financeurs***

- Les formations éligibles correspondent-elles aux besoins observés des personnes et/ou des entreprises que vous conseillez ou accompagnez?

Même si pour 75% des Cap emploi répondent que les formations correspondent aux besoins, il reste difficile de travailler un projet en tenant compte du handicap et avoir une restriction d'accès au CPF par des listes.

Lorsque vous êtes vous-même financeur de formation :

- Le CPF a-t-il fait évoluer votre stratégie de financement d'actions de formation ? Le cas échéant, en quel sens ? Concrètement, continuez-vous à financer d'autres formations que celles éligibles au titre du CPF ? Si oui lesquelles ?
- Comment avez-vous organisé la relation avec les autres opérateurs CEP qui sollicitent votre concours financier ? (circuits mis en place, gestion de l'ordre des interventions en cas de co-sollicitations)

...). Quelle analyse faites-vous, à ce stade, des sollicitations reçues et des réponses apportées ? (existe-t-il notamment des typologies de situations dont la prise en charge ne serait pas assurée, des délais de traitement ou des circuits administratifs qui seraient inappropriés...)

- En quoi le CPF a-t-il fait évoluer vos relations avec les conseils régionaux d'une part, les COPAREF et le FPSPP d'autre part ?
- Sur les formations éligibles, comment participez-vous au processus d'élaboration de la liste régionale ? Notamment, comment valorisez-vous le diagnostic de besoins en formation, certifiante ou non, que sous-tend votre stratégie de financement ?
- Observez-vous des effets liés au CPF sur l'offre ou les méthodes de recrutement de vos prestataires de formation ?

	Année 2015	Année 2016 (6 mois)	Commentaires
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur le niveau 1 (*)	28,02	35,72	Données 2015 obtenues sur 64 retours de Cap emploi (sur 102) Données 2016 obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant uniquement sur les niveaux 2 et 3 (*)	123,40	146,55	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Nombre de conseillers CEP en ETP intervenant sur les 3 niveaux (*)	487,25	529,43	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Total ETP conseillers CEP :	638,67	711,70	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi (Attention, il ne s'agit pas d'ETP intervenant directement sur le CEP mais des ETP intervenant sur l'offre de services aux personnes incluant le CEP. Il n'existe pas de requête à ce jour pour déterminer le nombre d'ETP sur le CEP
Quelle est la taille moyenne du portefeuille d'un conseiller CEP référent ?	170	161,00	Attention, il s'agit de la taille moyenne d'un portefeuille services aux personnes Cap emploi dans lequel s'intègre le CEP Données 2015 obtenues sur 48 Cap emploi Données 2016 obtenues sur 59 Cap emploi
Nombre d'ETP n'intervenant pas directement comme conseiller CEP mais assurant une fonction support à la mise en œuvre du CEP (appui administratif, coordination, expert, etc..) (*)	91,64	101,72	Données obtenues sur 65 retours de Cap emploi
Avez-vous engagé en 2016 des actions de professionnalisation pour les professionnels mettant en œuvre le CEP ?	Oui Pour 83% des Cap emploi ayant répondu	53 Cap emploi ont répondu oui et 11 Cap emploi ont répondu non concernant les actions de professionnalisation : - Formation sur le 3ème niveau de CEP et l'ingénierie financière de formation délivrée par l'AFPA et financée par l'AGEFIPH et le FIPHFP - formation CEP / guider et accompagner l'orientation des travailleurs handicapés vers des choix professionnels élargis (formations régionales financée par le FIPHFP et l'AGEFIPH) - formation via le centre de formation de CHEOPS, HANFI FORMATION : impacts et mise en œuvre du CEP - formation en interne via les outils mis à disposition de CHEOPS	
Votre plan de formation prévoit-il une formation systématique pour tout nouveau conseiller intervenant sur le CEP ?	Oui pour 47% des Cap emploi ayant répondu	Pour les Cap emploi ayant répondu non, le CEP est abordé dans la période d'intégration du nouveau conseiller mais ne constitue pas une formation à part entière	
Combien les conseillers CEP ont-ils eu de jours de formation spécifiques au CEP en moyenne en 2016 ?	2,66 jours par conseiller	151,6 jours de formation ont été recensés par les 52 Cap emploi ayant répondu à la question	

Mobilisez-vous, en dehors de votre plan de formation interne, une offre de formation dédiée au CEP mutualisée ou inter-opérateurs ? Si oui, précisez la nature de l'offre.	Oui pour 41% des Cap emploi ayant répondu	Données obtenues sur 64 retours de Cap emploi Les formations sont principalement organisées dans le cadre du SPRO, par les CARIF OREF en lien avec des points clés du CEP ou du CPF, ou dans le cadre d'une connaissance réciproque des offres de services des opérateurs CEP
Observations : L'année 2015 a été consacrée à la mise en place du CEP et de son intégration dans l'offre de services des Cap emploi. Des outils à disposition des conseillers ont été développés par CHEOPS. En 2016, la mise en œuvre du CEP a touché la quasi-totalité des Cap emploi. Cependant, il reste difficile de distinguer via le SI des Cap emploi la part en ETP de mobilisation des conseillers sur le CEP.		

(*) Intégrer dans le calcul du nombre d'ETP (par dérogation aux articles L.1111-2 et L.1111-3 du code du travail) :

- tous les salariés mis à disposition, y compris si leur ancienneté est inférieure à 1 an
- tous les titulaires de contrats aidés
- tous les titulaires de contrats en alternance, pour la quote-part du temps employeur