

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Arrêté du 29 mars 2019 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle prévu à l'article L. 6111-6 du code du travail

NOR : MTRD1909505A

La ministre du travail,

Vu le code du travail, notamment son article L. 6111-6 ;

Vu le décret du 17 décembre 2015 portant nomination de la déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Le cahier des charges mentionné au troisième alinéa de l'article L. 6111-6 du code du travail est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

Art. 2. – Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2020.

Art. 3. – La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 29 mars 2019.

Pour la ministre et par délégation :

*La déléguée générale à l'emploi
et à la formation professionnelle,*

C. CHEVRIER

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'OFFRE DE SERVICES DU CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE (CEP)

L'accompagnement des personnes tout au long de leur vie professionnelle constitue un levier essentiel au service de la sécurisation des parcours des actifs, du développement de l'autonomie des personnes et ainsi de leur capacité à choisir leur avenir professionnel.

Dans cette perspective, le présent cahier des charges a pour objet de présenter les finalités, le contenu, les principes et modalités de mise en œuvre et de suivi du conseil en évolution professionnelle.

L'ensemble des opérateurs est tenu au respect du présent cahier des charges afin d'assurer :

- l'universalité de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle au bénéfice des actifs tout au long de leur vie professionnelle ;
- l'unicité quel que soit l'opérateur qui le met en œuvre et la diversité des publics et des personnes conseillés.

Le présent cahier des charges établit successivement :

- les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle ;
- l'offre de services du conseil en évolution professionnelle ;
- les principes et les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ;
- la promotion, la coordination des acteurs, et le suivi du conseil en évolution professionnelle.

1. Les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle

1.1. La définition et les finalités du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer, formaliser et mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences, la certification professionnelle, la mobilité interne

ou externe, la reconversion, la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc. Il prend la forme d'une offre de services telle que définie dans la deuxième partie du présent cahier des charges, gratuite, accessible à tout actif indépendamment de son âge, de son secteur d'activité, de son statut et de sa qualification.

Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.

1.2. *Les bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle*

Le conseil en évolution professionnelle est accessible à tout actif quel que soit son statut.

Ses bénéficiaires sont en conséquence les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou non, les salariés du secteur privé à temps complet ou partiel, les travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, ou autoentrepreneurs, et les salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires. Le conseil en évolution professionnelle est également ouvert aux étudiants et retraités lorsqu'ils occupent ou recherchent un emploi.

1.3. *Les attendus du conseil en évolution professionnelle pour les bénéficiaires*

Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire de disposer d'un temps d'écoute, de recul et d'appui sur sa situation professionnelle, afin :

- d'exprimer sa demande et de clarifier son besoin ;
- d'accéder à une information personnalisée et pertinente ;
- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de définir son projet professionnel ;
- de vérifier la faisabilité et la pertinence de son projet au regard notamment de sa situation, de son environnement professionnel, des besoins des territoires, et des tendances socio-économiques ;
- d'identifier, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;
- d'identifier les ressources et les appuis favorisant la mise en œuvre de son projet (dispositifs, prestations complémentaires, financement...);
- de formaliser sa stratégie d'évolution ;
- d'être soutenu tout au long de la mise en œuvre de sa stratégie.

2. **L'offre de services du conseil en évolution professionnelle**

Le conseil en évolution professionnelle s'organise en deux niveaux :

- premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne ;
- second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé.

Cette structuration n'implique pas une mise en œuvre systématique en deux étapes successives. Elle constitue deux niveaux de conseil dont la délivrance doit être ajustée en fonction des souhaits et des besoins du bénéficiaire, notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet.

Par ailleurs, la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ne remet pas en cause les droits et obligations liés au statut du bénéficiaire (par exemple : le projet personnalisé d'accès à l'emploi [PPAE] pour un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi).

2.1. *Le premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne*

Le premier niveau de conseil permet au bénéficiaire de procéder à un premier niveau d'analyse de sa situation et de sa demande, de décider de la poursuite éventuelle de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.

Plus précisément, ce premier niveau de service permet au bénéficiaire :

- d'exprimer sa demande ;
- de comprendre les objectifs et les modalités de délivrance du conseil en évolution professionnelle ;
- d'accéder à un premier niveau d'information individualisé et adapté à son besoin afin de :
 - mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire (information actualisée, territorialisée, adaptée à un usage public sur les évolutions et dynamiques du marché du travail pouvant impacter son projet : situation de l'emploi, des métiers concernés, des qualifications ou formations requises, prise en compte de l'émergence des nouvelles filières ou de nouveaux métiers en lien avec la transition écologique et énergétique) ;
 - identifier les démarches possibles (formations, prestations, services, aides, compensations, etc.) et adaptées à son besoin ainsi que les acteurs susceptibles de les appuyer.

Ce premier niveau doit permettre au bénéficiaire de disposer d'un état des lieux partagé avec le conseiller de sa demande et de son besoin. Cet état des lieux permet d'éclairer le bénéficiaire sur les suites à donner à sa démarche et éventuellement d'assurer une continuité entre le premier et le second niveau.

2.2. *Second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé*

Le second niveau doit permettre au bénéficiaire :

- de clarifier sa demande, de caractériser et préciser ses besoins et ses priorités en matière d'évolution professionnelle ;
- d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre de son projet en fonction des demandes et besoins qu'il a exprimés.

Plus précisément, ce second niveau de conseil doit permettre au bénéficiaire :

- d'accéder à une information personnalisée, pertinente, compréhensible, lisible et accessible, sur l'offre d'emploi, de formation, de certification, les acteurs, dispositifs, prestations complémentaires et financements disponibles, qui soit utile à l'élaboration, à l'analyse de l'opportunité et de la faisabilité, puis à la mise en œuvre de son projet ;
- d'être accompagné dans la construction du plan d'action comprenant les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle, les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes et, le cas échéant, l'ingénierie de parcours. La définition du plan d'action doit également permettre de préciser :
 - les dispositifs et prestations à mobiliser, notamment le recours à des prestations complémentaires ;
 - les démarches personnelles à effectuer et, le cas échéant, l'appui méthodologique qu'elles nécessitent ;
 - le plan de financement ;
 - et un calendrier prévisionnel ;
- d'être accompagné dans le recours aux prestations complémentaires, ressources, financements, dispositifs et expertises complémentaires utiles à leurs parcours (ingénierie de parcours).

2.3. *Le rendu compte au bénéficiaire*

Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié et la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en œuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de développement des compétences envisagé.

Le premier niveau du conseil en évolution professionnelle peut également donner lieu à la formalisation d'un document (par exemple dans les cas où le bénéficiaire changerait d'opérateur) précisant notamment, la demande du bénéficiaire, la clarification de son besoin, le type d'informations qui lui ont été délivrées, sa décision de poursuivre ou non l'accompagnement par un conseiller en évolution professionnelle et, le cas échéant, son orientation vers l'opérateur le plus pertinent pour délivrer le conseil.

3. **Les principes et les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle**

3.1. *Les principes de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle*

Le conseil en évolution professionnelle est mis en œuvre dans le respect des principes de service public, ainsi que dans le respect des principes suivants :

- la gratuité : l'offre de services du conseil en évolution professionnelle est gratuite pour le bénéficiaire ;
- l'égalité d'accès et l'accessibilité au conseil en évolution professionnelle est garantie pour tous les actifs, quels que soient leur demande et leur statut :
 - le conseil en évolution professionnelle est délivré en proximité des bassins de vie et d'emploi, et sur l'ensemble du territoire ;
 - les locaux et les horaires sont adaptés aux publics reçus, et tiennent compte de leurs besoins, de leurs contraintes de vie et de mobilité ;
 - l'offre de services du conseil en évolution professionnelle doit être compréhensible, lisible et accessible pour tous, notamment pour les publics en situation de handicap et pour les personnes en situation d'illettrisme. Elle est ainsi présentée dans un langage et des supports intelligibles et adaptés à la personne ;
 - le conseil en évolution professionnelle est délivré en mode présentiel. Toutefois, en fonction de la nature de l'offre de service, du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance (téléphone ou informatique). Ces services répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel ;
- la confidentialité : l'opérateur est tenu à la discrétion professionnelle. Les informations personnelles qui sont communiquées par le bénéficiaire au cours du conseil en évolution professionnelle ne peuvent être divulguées en dehors des données partagées par les opérateurs dans le cadre de l'article L. 6353-10 du code du travail. Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaires en préservant leur anonymat ;
- l'impartialité : l'opérateur se doit de ne pas porter de jugement sur le bénéficiaire et son projet ;
- la neutralité : les opérateurs du conseil en évolution professionnelle appliquent le principe de neutralité. A cette fin, le recours par les actifs bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle à des prestations de

formation ou d'accompagnement rendues par ces mêmes opérateurs doit être limité et encadré par France compétences qui finance ces opérateurs au titre du conseil en évolution professionnelle.

3.2. Les opérateurs

Le conseil en évolution professionnelle est délivré par :

- les institutions et organismes expressément mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail : Pôle emploi, les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap emploi », l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) et les missions locales ;
- les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences conformément aux règles de la commande publique, après avis du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles. Les opérateurs régionaux sont financés par France compétences et accompagnent les actifs occupés, hors agents publics.

3.2.1. Coordination des interventions des opérateurs

Le conseil en évolution professionnelle est délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation.

Tous les opérateurs du conseil en évolution professionnelle, y compris les opérateurs régionaux, proposent un service d'accueil et d'orientation à tout actif quel que soit son statut.

L'aiguillage vers l'opérateur le plus pertinent vise à garantir une continuité de service – en cas de changement de statut 2, les actifs qui le souhaitent peuvent continuer à être accompagnés par le même opérateur.

La coordination entre opérateurs vise notamment à prévenir un double accompagnement, par deux opérateurs, au titre du conseil en évolution professionnelle.

En effet, les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi peuvent, à leur demande, être accompagnés par un autre opérateur au titre du conseil en évolution professionnelle, notamment l'opérateur régional financé par France compétences (soit parce que le demandeur d'emploi est également en activité, soit parce qu'il a changé de statut en cours d'accompagnement). Dans ce cas, Pôle emploi exerce sa mission de suivi des demandeurs d'emploi sans que l'on puisse considérer qu'il y ait double accompagnement au titre du conseil en évolution professionnelle.

Enfin, les opérateurs se coordonnent et garantissent un échange de données pour éviter un double accompagnement (et donc un double financement pour les mêmes actions d'accompagnement) du bénéficiaire et pour permettre un suivi du parcours du bénéficiaire par Pôle emploi.

3.2.2. La professionnalisation des équipes en charge du conseil en évolution professionnelle

La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des opérateurs à répondre à la diversité des besoins exprimés par les publics potentiels du conseil en évolution professionnelle et de leurs projets, conduits dans un environnement socio-économique complexe.

Aussi, tous les opérateurs de conseil en évolution professionnelle s'engagent à conduire des actions de professionnalisation et de développement des compétences de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.

A cette fin, les opérateurs peuvent se référer au rapport réalisé en 2017 à la demande de l'Etat, par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et relatif à l'analyse des activités et compétences attendues par les conseillers du conseil en évolution professionnelle.

3.2.3. La posture du conseiller en évolution professionnelle

Les actions de professionnalisation des équipes doivent permettre au conseiller en évolution professionnelle d'adopter une posture de facilitateur qui repose sur la capacité de celui-ci à être à l'écoute et à soutenir la personne dans le processus d'appui à la définition et à la réalisation de son projet.

3.3. Les modalités de mise en œuvre de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle

Afin d'assurer un service de qualité, les opérateurs du conseil en évolution professionnelle s'engagent à respecter les modalités de mise en œuvre suivantes pour les deux niveaux de conseil en évolution professionnelle.

3.3.1. La personnalisation de l'offre de services

L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap). Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).

A ce titre, le conseiller détermine avec les bénéficiaires le contenu (dans le respect de la définition des niveaux de conseil décrits dans le présent cahier des charges) et les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet.

Le conseil peut être délivré sous diverses formes, à adapter au besoin du bénéficiaire : informations, entretiens individuels, ateliers collectifs (étant entendu que le collectif n'empêche pas la personnalisation), mobilisation de prestations, mobilisation d'aides ou compensations, recours à des expertises complémentaires.

Aussi, le cas échéant, des segments de l'offre de services peuvent être délivrés dans un cadre collectif, notamment afin d'articuler actions individuelles et collectives ou pour tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur. A titre d'illustration, le premier niveau d'information délivré sur les dispositifs existants peut être dispensé dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller. Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle permettant la délivrance d'informations pertinentes au regard des besoins de chaque bénéficiaire.

3.3.2. La co-construction du projet

Le projet est co-construit entre le bénéficiaire et le conseiller.

Dans cette perspective, le conseiller et le bénéficiaire peuvent procéder ensemble, notamment :

- à l'analyse de la faisabilité du projet, y compris en termes de financement, de délai et de pertinence ;
- à l'identification des compétences du bénéficiaire ou de ses qualifications à faire connaître, à acquérir ou à développer et de ses éventuels besoins d'actions concourant au développement de compétences ;
- à l'analyse de la possibilité de réaliser des découvertes de métiers ou des expériences d'emploi (PMSMP, actions de formation en situation de travail - AFEST) ;
- à la construction de l'ingénierie de parcours permettant d'atteindre ces objectifs ;
- à l'étude de l'opportunité du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires et à l'identification des ressources et expertises mobilisables à cet effet (acteurs, dispositifs, financements, aides, compensations...).

3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours

L'opérateur interagit et coopère avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles au parcours des actifs qu'il conseille.

a) Le recours à des prestations complémentaires :

Lorsque la mise en œuvre du projet nécessite le recours à des prestations complémentaires (ex. : formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, ou encore prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises...), les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.

A ce titre, l'opérateur :

- identifie les prestataires et financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;
- s'assure de la mobilisation des aides humaines et techniques et des compensations pour les personnes en situation de handicap ;
- s'assure que les prestataires envisagés satisfont aux critères de qualité mentionnés à l'article R. 6316-1 du code du travail ;
- vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;
- a un rôle d'intermédiation, si le bénéficiaire en exprime le besoin, avec les prestataires et les financeurs afin soit d'assurer la couverture entière du coût de l'action projetée, soit de diminuer le reste à charge pour le bénéficiaire.

En outre, si le bénéficiaire le souhaite, l'accompagnement par l'opérateur du conseil en évolution professionnelle se poursuit pendant le déroulement de la prestation et à l'issue de la prestation.

b) La mobilisation de ressources et expertises complémentaires :

Pour rendre possibles et faciliter l'ingénierie de parcours et la bonne information des actifs sur les besoins en compétences et les opportunités d'emploi sur les territoires, l'opérateur doit être en capacité de mobiliser, en interne ou en externe, des ressources et expertises complémentaires dans le champ de l'emploi et de la formation mais plus largement dans les domaines du social, du travail, de la santé, de l'économie.

Le recours à ces ressources et expertises complémentaires doit permettre de mobiliser des leviers et de limiter les freins à la mise en œuvre des projets d'évolution professionnelle.

4. La promotion, la coordination des acteurs et le suivi du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une action coordonnée de l'ensemble des acteurs, au niveau des territoires et au niveau national.

4.1. La promotion du conseil en évolution professionnelle

Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une promotion par les différents acteurs :

- à l'initiative des opérateurs qui informent leur public sur le conseil en évolution professionnelle ;
- à l'initiative des employeurs et des instances représentatives du personnel au niveau des branches professionnelles et de l'entreprise. Ainsi, les salariés sont informés au sein de l'entreprise de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle, notamment à l'occasion de leur entretien professionnel ;

- à l’initiative des commissions paritaires interprofessionnelles régionales ;
- à l’initiative des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d’employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel ;
- et à l’initiative des pouvoirs publics, associant le cas échéant les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Des actions de promotion sur le conseil en évolution professionnelle peuvent être renforcées en direction de certains publics, notamment en fonction des caractéristiques socioprofessionnelles ou de leur état de santé ou de leur handicap, pour les plus éloignés de l’emploi ou ceux particulièrement exposés à une mobilité professionnelle volontaire ou non.

4.2. *Le suivi de la mise en œuvre et la coordination des acteurs*

4.2.1. Les modalités de suivi et de coordination des acteurs

Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle nécessite une coordination des acteurs à un double niveau.

a) Au niveau national :

L’Etat confie à France compétences le suivi et l’évaluation de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle au niveau national en associant des représentants des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Le suivi de la mise en œuvre est réalisé sur la base d’un socle d’indicateurs communs à l’ensemble des réseaux d’opérateurs du conseil en évolution professionnelle et peuvent être complétés par des travaux d’évaluation.

L’Etat facilite les coopérations entre les opérateurs et notamment incite à la réalisation d’actions de professionnalisation ou de communication conjointes ou l’élaboration d’outils communs.

b) Au niveau régional :

La région coordonne les actions de l’ensemble des organismes participant au service public régional de l’orientation, notamment les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.

Cette coordination est réalisée en cohérence avec les objectifs et orientations définis dans le cadre du contrat de plan régional de développement des formations et de l’orientation professionnelles (CPRDFOP).

Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle est réalisé, au niveau régional, par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales. Ce suivi est partagé dans le cadre d’un groupe de travail réuni au sein du CREFOP.

Ce suivi donne également lieu à la transmission annuelle d’un rapport par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales à France compétences.

4.2.2. Le partage des données relatives à l’activité de conseil en évolution professionnelles

Les opérateurs du conseil en évolution professionnelle sont tenus de partager les données relatives à leur activité de conseil dans les conditions prévues à l’article L. 6353-10 du code du travail et, le cas échéant, les informations relatives aux actions d’accompagnement du bénéficiaire dans la concrétisation de son projet de formation. Ils garantissent que leurs systèmes informatisés de gestion permettent un suivi des personnes accompagnées, de l’activité mise en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle et des prestations complémentaires.

1 Définition INSEE des actifs, au sens du recensement de la population.

2 Ce principe ne peut toutefois s’appliquer au CEP mis en œuvre par Pôle emploi en cas de cessation d’inscription.