« Les cahiers du FONGECIF »

EXPÉRIENCES & INITIATIVES

Les Fongecif à la rencontre des usagers

Proximité, lisibilité, diversité : Les trois dimensions de l'accessibilité !

2012

l'Europe s'engage en France

FONDS PARITAIRE DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

UNION EUROPÉENNE
Fonds social européen

PRÉAMBULE

Nous avons souhaité, dans ce cahier, formaliser une quinzaine d'initiatives, matérialisant ainsi notre charte d'engagement sur l'offre de services du réseau, en complément de la mission de financement des Fongecif :

- Service d'accueil et d'analyse de la demande
- Service d'information générale et/ou individualisée
- Service de conseil ponctuel et dans la durée.

Cet engagement, validé par l'ensemble des conseils d'administration, repose sur trois principes :

- l'accessibilité des services,
- l'individualisation des services,
- le professionnalisme des services proposés et de la structure.

Les initiatives présentées concourent à l'amélioration de l'accessibilité aux différents services proposés par le réseau. Elles participent toutes à la problématique récurrente de l'accès à l'information et aux services de conseil - accompagnement. Celles-ci comportent également une éthique commune : celle du respect de l'initiative individuelle de formation et du projet professionnel du salarié.

Ces initiatives témoignent également de la diversité et de la complémentarité des leviers d'action. Certaines réinterrogent les dispositifs d'accompagnement, d'autres les outils numériques et du WEB ou encore la plus-value du travail en réseau. Si certaines expériences sont le prolongement de dynamiques partenariales déjà anciennes, d'autres s'appuient sur des coopérations plus récentes.

Gageons que les pratiques de demain sont ici en train de se construire, par l'innovation et l'expérimentation plus que jamais nécessaires. Merci aux Fongecif pour leur précieuse contribution.

Djamal TESKOUK
Président du FPSPP

Francis DA COSTA
Vice-Président du FPSPP

Michel FORTIN & **Pierre POSSÉMÉ**
Animateurs de la Commission CIF au Fonds Paritaire
de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP)

SOMMAIRE

PROXIMITÉ • Une affaire de partenariat ! ..... PAGE 3

Fongecif Ile-de-France / Construction d'un réseau d'accueil et d'information *« Proche et accessible en Ile-de-France »* ..... PAGES 4 – 5

Fongecif Midi-Pyrénées / Prendre appui sur un réseau de proximité en milieu rural. Exemple du réseau SARAPP ..... PAGES 6 – 7

Fongecif Alsace / Partenaire d'un Point Conseil Territorial : Acteur du Conseil Professionnel Personnalisé ..... PAGES 8 – 9

Fongecif Pays de la Loire / Mise en place d'un réseau de conseil en évolution professionnelle ..... PAGE 10

Fongecif PACA / Comment communiquer avec les entreprises ? ..... PAGE 11

Fongecif Rhônes-Alpes / Point Accueil Information Formation sur le Grand Lyon Centre et Nord ..... PAGES 12 – 13

RÉFLEXION / Partenariat. Coopération. Collaboration. Réseau. Quels regards des professionnels de terrain ? ..... PAGE 14

LISIBILITÉ • Rendre utilisable l'information ..... PAGE 15

Fongecif Bourgogne / Formalisation de l'offre de service : prendre en compte les préoccupations des usagers ..... PAGE 16

Fongecif Aquitaine / Planet'CIF : un site au service des usagers ! ..... PAGE 17

Fongecif Basse-Normandie / Zoom sur le CIF : Un outil pédagogique d'information commun au réseau des Fongecif ..... PAGES 18 – 19

DIVERSITÉ DES MODALITÉS • Présentiel et à distance ! ..... PAGE 21

Fongecif Languedoc-Roussillon / Un numéro unique pour les salariés ..... PAGE 22

Fongecif Ile-de-France / Mise en place d'un Tchat ..... PAGE 23

Fongecif Nord-Pas-de-Calais / Les carrefours « Mobilité Orientation Professionnelle » ..... PAGES 24 – 25

Fongecif Alsace / Contributeurs de la Cité des Métiers - Mulhouse ..... PAGES 26 – 27

Fongecif Aquitaine / Les Conseillers s'exposent ..... PAGE 28

FAF-TT / Conseil à distance ..... PAGE 29

Simple comme un coup de fil ? ..... PAGE 30

LES TROIS RÉFLEXIONS DU MOMENT ..... PAGE 31

L'initiative individuelle et posture d'accompagnement ..... PAGES 32 – 33

Périmètre et limite d'un premier accueil ..... PAGES 34 – 35

Informer n'est pas conseiller ! ..... PAGE 36

Implantation du réseau des FONGECIF et du FAF-TT

Ce nouveau cahier des Fongecif est le résultat d'un travail commun réalisé par les Fongecif, le FAF.TT et le service animation du FPSPP.

Ont participé à cette production :
François Marie **/ Ile-de-France,** Cécile Tellier **/ Midi-Pyrénées**, Carole Bahri **/ Alsace,**
Yves Mens **/ Pays de la Loire,** Yannick Bourdarel **/ Provence-Alpes-Côte d'Azur,**
Joëlle Lascols **/ Rhône-Alpes,** Nathalie Pioud **/ Bourgogne,** Brigitte Costes **/ Aquitaine,**
Thierry Lefort **/ Basse-Normandie,** Gilles Razat **/ Languedoc-Roussillon,** Audrey Sayaque **/ Ile-de-France,**
Laurence Druon **/ Nord-Pas-de-Calais,** Sylvie SPOERRY **/ Alsace,** Philippe Troubat **/ FAF.TT,**
Cécile Farrugia **/ FPSPP,** Nathalie Berger **/ FPSPP,** Karine Dartois **/ FPSPP,** Vincent Caputo **/ FPSPP.**

Coordination, appui à la formalisation / Bruno Bertoli, Nathalie Preterre-Deshayes

Ont également contribué à ce livret « Expériences et initiatives » :
Maela Paul, Marie-Hélène Doublet, André Chauvet.

Edition / FPSPP, réseau des Fongecif et FAF.TT
Conception éditoriale / Bruno Bertoli
Conception graphique / aprim-caen.fr
Nombre d'exemplaires / 2 000
Edition / Avril 2012

PROXIMITÉ
Une affaire de partenariat !

par Bruno Bertoli

L'injonction au « travailler ensemble » n'est pas nouvelle. Etre partenaire, coopérer, collaborer, être solidaire, le vocabulaire professionnel regorge de ces notions qui sonnent comme des anathèmes quand on ne s'y soumet pas.

Pas un cahier des charges, pas un appel à projets, pas un appel d'offre, régi ou non par le Code des marchés publics, qui ne se fasse l'écho de cet appel à la mobilisation générale des acteurs. Mais bien peu de chose est dit sur les conditions et les moyens d'y parvenir.

S'il est banal d'évoquer le travail en partenariat, et cela depuis de nombreuses années, il constitue une prouesse pour ceux et celles qui s'y sont essayés. Ils savent que les seules bonnes intentions et les incantations ne suffiront pas à faire aboutir des projets concrets car il n'existe pas de solutions toutes faites et il est vain de croire en des transpositions mécaniques. Les professionnels doivent, à chaque instant, faire preuve de persévérance, d'inventivité. Devant la difficulté de la tâche, le renoncement peut prendre le pas...

Cependant, ce n'est pas fatalement ainsi. Il est de plus en plus évident, à partir de plusieurs initiatives concrètes de partenariat, que des collaborations se révèlent efficaces et, espérons-le, durables.

Si l'on admet que le partenariat désigne un accord formel entre deux ou plusieurs parties qui sont convenues de travailler ensemble, en poursuivant des objectifs communs, quelles en seraient les conditions et en particulier les aspects opérationnels :

- Comment créer un lien de confiance et faire preuve d'ouverture ?
- Comment travailler en équipe, en concertation ?
- Comment respecter les missions et l'organisation de chaque partie ?
- Comment respecter les attentes et les limites de chacun ?
- Comment partager les pouvoirs, les responsabilités et les risques ?
- Comment investir conjointement les ressources ?
- Comment favoriser l'engagement et la permanence des intervenants ?

Il n'y a pas de recette miracle, ni de guide universel. Mais un regard attentif sur plusieurs expériences, leurs réussites, leurs hésitations et aussi leurs échecs, peut nous aider à en tirer quelques enseignements. Les six expériences présentées dans le chapitre suivant n'ont aucune autre ambition.

Ces expériences ont en commun, outre le fait de mobiliser de nombreux acteurs, de rechercher les meilleures voies pour se « rapprocher » des usagers. Cette recherche de proximité est autant géographique que culturelle. Comprendre les diverses préoccupations et difficultés des usagers pour tenter, à plusieurs partenaires, d'y apporter une ou des « réponses » est probablement le socle commun de toutes ces initiatives.

Construction d'un réseau d'accueil et d'information « Proche et accessible en Ile-de-France »

Contexte

Depuis l'ANI de 2003, les instances paritaires du Fongecif ont décidé de créer progressivement un réseau de points relais d'accueil et d'information. L'intention est de réduire l'inégalité d'accès des salariés aux services du Fongecif en proposant ses prestations sur l'ensemble des secteurs franciliens.

Bref descriptif

Les préalables à la démarche :

1 • Identification de territoires pertinents au regard des populations cibles c'est-à-dire les publics prioritaires. En 2011 les salariés de plus de 40 ans, d'un niveau égal ou inférieur au BAC, employés dans des TPE/PME et occupant des postes d'employés ou d'ouvriers ;

2 • Identification des structures susceptibles d'entrer dans ce partenariat en fonction d'une « convergence » de pratiques et « d'intérêts » partagés (souvent des Maisons de l'Emploi) ;

3 • Elaboration des conventions de partenariat avec chaque site : principe d'une adhésion volontaire à la démarche, sans contribution financière, procédure d'entrée dans le réseau, conditions de suivi, échange d'informations sur les publics, etc ;

4 • Mise en place d'une procédure facilitant l'envoi de dossiers de demandes de financement via le réseau d'accueil, et d'une réorientation des publics vers celui-ci, via notre plate-forme téléphonique.

L'expérience s'est mise en place par étapes :

• Création du réseau et structuration d'une démarche partenariale de 2004 à 2008 (9 sites créés fin 2008) ;
• Mise en place d'une fonction de coordination de ce réseau au sein du Fongecif Ile-de-France ;
• Inscription de cette politique de proximité dans les axes stratégiques du Fongecif en 2010 :

a) élargissement de la convention avec le Conseil régional d'Ile-de-France,
b) expérimentation de permanences animées par les conseillers en parcours professionnel du Fongecif,
c) généralisation de celles-ci dans les 7 départements franciliens (hors Paris),
d) extension du réseau d'accueil (19 sites conventionnés).

À ce jour (fin 2011) la politique de proximité du Fongecif se décline par :

• Un réseau de « relais d'information » dans une vingtaine de points en Ile-de-France. Ce premier niveau d'information porte sur le contenu des services proposés par le Fongecif Ile-de-France mais aussi sur les modalités et conditions d'accès au Congé individuel de formation, au bilan de compétences, à la VAE et à la Formation Hors Temps de Travail (FHTT).
• Des permanences régulières et ponctuelles, animées par des conseillers en mobilité professionnelle. Leur rôle est d'informer sur l'ensemble des dispositifs de la formation professionnelle, intra ou hors entreprise, et de présenter les dispositifs d'accompagnement pouvant faciliter le choix des demandeurs. Une campagne de communication avec distribution de dépliants a permis de promouvoir cette action.

Acteurs et partenariat

Tous les acteurs partagent le même objectif : développer l'information et le conseil aux salariés afin de faciliter la mise en œuvre d'un projet professionnel et mobiliser, le cas échéant, les dispositifs de la formation tout au long de la vie.

Partenariat direct non financier :
Un réseau composé de 15 Maisons de l'Emploi (labellisées ou non), 2 Cités des Métiers, 1 Comité de Bassin d'Emploi, 1 GIP emploi et 2 services emploi et insertion intercommunaux.

Partenariat financier :
Conseil régional d'Ile-de-France qui soutient à hauteur de 50 % le coût des permanences animées par les conseillers en mobilité professionnelle.

Partenariat indirect non financier
2 Conseils généraux, DIRECCTE du 94, 2 PLIE.

Financement

Les coûts du développement et de la coordination du réseau d'accueil sont pris en charge par le Fongecif. Le coût des 3 ETP de conseillers en mobilité professionnelle mobilisés pour les permanences est pris en charge à 50 % par le Conseil régional et à 50 % par le Fongecif. Le Conseil régional cofinance également des actions de mobilisation des publics, et de communication aux fins de renforcer la notoriété de l'offre de service locale.

Zone d'intervention

Le siège du Fongecif Ile-de-France situé à Paris, au 2 ter boulevard Saint-Martin, comporte au rez-de-chaussée un large « Espace Projet », ouvert à tous.

Le réseau d'accueil de proximité est présent sur les 7 départements de petite et grande couronne et compte 19 sites d'accueil et d'information auxquels s'ajoutent 8 permanences « Accueil Information Orientation » (AIO). L'ensemble de ces lieux d'information couvre plus de 50 % du territoire francilien.

Perspectives

Elargissement du maillage territorial : contacts en cours avec des partenaires sur le 91 et le 93.
Développement d'une identité spécifique de ce réseau : stratégie d'enseigne.
Consolidation d'une offre de services diversifiée : accueil physique, téléphone, internet tant sur l'Espace Projet, que sur le réseau d'accueil de proximité et sur les permanences.

Evaluation

- A dominante quantitative dans un premier temps, la démarche devient de plus en plus qualitative et privilégie encore plus l'accompagnement.
- Mise en place d'un dispositif de traçabilité tant quantitatif que qualitatif.
- Résultat : aux 100 000 personnes reçues sur Paris viennent s'ajouter, pour 2010, 1 600 salariés qui ont pris contact avec le réseau d'accueil de proximité et 460 sur les 4 premières permanences ouvertes.

Référent de l'action
François MARIE,
f.marie@fongecif-idf.fr

Prendre appui sur un réseau de proximité en milieu rural / l'exemple du réseau SARAPP

(Sites d'Antennes Rurales d'Ateliers de Pédagogie Personnalisée)

Contexte

La région Midi-Pyrénées est étendue (8 départements, 45 000 km²) et rurale. Les partenaires sociaux du Fongecif Midi-Pyrénées souhaitaient développer un réseau de proximité pour faciliter un accès beaucoup plus large aux demandeurs d'information et de conseil. Le Fongecif Midi-Pyrénées était implanté dans la capitale régionale toulousaine, mais les permanences d'information et de conseil nécessitant des déplacements longs et coûteux pour ses salariés, il souhaitait s'appuyer sur un réseau déjà existant et développer ainsi un partenariat. Les premières antennes mises en place du réseau des SARAPP existaient depuis 1995 et étaient déjà implantées en zone rurale. De plus, ce réseau désirait diversifier et pérenniser ses activités.
Les premiers rapprochements entre le réseau SARAPP, via la DAFCO, devenue DAFPIC (Délégation Académique à la Formation Initiale et Continue) et le Fongecif Midi-Pyrénées ont eu lieu en 1999 dans le cadre d'un projet AUMIRA/ Programme EQUAL. Le réseau des APP intervient en zone rurale et s'appuie sur les sites des GRETA (Formation Continue Education Nationale).
Intérêt pour les partenaires :

Pour le Fongecif Midi-Pyrénées
- **développement du service de proximité et meilleure prise en compte des territoires isolés,**
- **présence continue sur tout le territoire régional,**
- **accès élargi de l'offre de services à un public peu mobile.**

Pour le réseau SARAPP
- **pérennisation du réseau SARAPP et des emplois,**
- **renforcement et élargissement des missions des « accompagnateurs relais ».**

Bref descriptif

La phase expérimentale (2 départements) a permis de clarifier le périmètre d'intervention des accompagnateurs relais, de construire des outils de liaisons et de commencer un processus de professionnalisation au regard des attentes du Fongecif.

En 2004, l'expérimentation se généralise et se double d'une communication multimodale sur l'offre de services de proximité du Fongecif. La professionnalisation des accompagnateurs-relais comprend l'appropriation des dispositifs (CIF, Bilan de compétences, Vae, bilan créateur), une formation à la conduite d'entretien de conseil ainsi qu'une information sur les finalités et modalités de ce partenariat.

En 2006, le Conseil d'administration du Fongecif Midi-Pyrénées décide de soutenir financièrement les services rendus par le réseau SARAPP. Ces « prestations rémunérées » consistent en une aide pour les salariés, à la construction de leur projet, au choix de formation, à l'élaboration du dossier de demande de financement et à une évaluation « post-dispositif ».

En 2008, ouverture à de nouvelles prestations pour la mise en œuvre de projets de VAE ou de bilan, pour la création d'activité et aujourd'hui, en Midi-Pyrénées, le Fongecif est présent auprès des salariés et, par le biais du réseau SARAPP, sur 58 antennes avec 36 accompagnateurs-relais.

L'animation régionale du réseau est prise en charge, organisée et développée par le Fongecif et la DAFPIC et représente l'équivalent de 2 temps pleins.

Partenariat

DAFPIC, GRETA, SARAPP et COPACIF puis FPSPP (ex-FUP).

Zones d'intervention

Dans toute la région : un accueil à moins de 30 minutes quel que soit le lieu où l'on se trouve, au sein d'agglomérations allant de 1 000 à 3 000 habitants environ. Les locaux utilisés sont situés dans des lycées, collèges, mairies...

Evaluation

L'élaboration du partenariat a permis une implication des acteurs dès sa conception et une appropriation des organisations respectives. La relation de confiance s'est instaurée sur les bases suivantes :

- Objectifs opérationnels (zones expérimentales/phasage...)
- Déploiement progressif (évolution des missions de l'information au conseil)

D'un point de vue quantitatif de 2006 à novembre 2011 :

- 461 accompagnements réalisés par les accompagnateurs-relais et valorisés
- 364 accompagnements ont pu être financés à ce jour
- 85 % des CIF acceptés se déroulent dans d'autres organismes de formation que les GRETA.

Observations

Il est important de poursuivre une professionnalisation régulière. Le niveau de connaissances doit être régulièrement revisité et il faut « faire vivre » et maintenir les acquis. Un référent de l'action et un responsable de cette fonction sont nécessaires car les équipes changent (turn over des accompagnateurs-relais), d'où la nécessité côté DAFPIC/DAFCO d'organiser les périodes de « tuilage » lors des absences, départs et remplacements d'autant plus que les dispositifs d'information évoluent, apparaissent et disparaissent : CTF, VAP, CIF BdC, VAE, DIF, Bilan créateur.

L'intérêt pour les accompagnateurs-relais des SARAPP est la stabilisation du réseau par une reconnaissance accrue au niveau local, un public nouveau à recevoir (les salariés) : cela passe par la diversification de leurs compétences et un élargissement de leurs activités d'origine beaucoup plus centrées sur des logiques de formation et de parcours de formation.

Référent de l'action
Cécile Tellier,
c.tellier@fongeicfmp.org

Partenaire d'un Point Conseil Territorial / Acteur du Conseil Professionnel Personnalisé

Contexte

Cette expérience, commencée en janvier 2010, associe la Région Alsace et des partenaires institutionnels à la démarche de formation tout au long de la vie. A ce titre, la Région Alsace a souhaité développer un service expert en accompagnement professionnel, destiné à apporter un appui à l'orientation, à favoriser la formation tout au long de la vie et à contribuer à la sécurisation des parcours.
Cette prestation vient élargir les missions précédemment confiées aux Points Relais Conseil en VAE (PRC) qui n'existent plus et ont été remplacés par les Points Conseil Territoriaux (PCT). En effet, les PRC avaient constaté que les publics qu'ils rencontraient avaient d'autres attentes pour mener leur réflexion et construire leur projet et qu'il aurait été utile de permettre aux conseillers des PRC d'accompagner la mobilité professionnelle au-delà d'un projet de VAE.

Bref descriptif

La fonction d'un Point Conseil Territorial est d'accompagner les projets individuels des personnes en recherche d'emploi (uniquement sur des projets de VAE) ou en activité, afin :

- d'élaborer un parcours qualifiant en lien avec l'environnement économique,
- de valoriser des compétences et/ou initier un complément de formation en vue d'une évolution professionnelle.

Rôle du Fongecif

Le rôle du Fongecif est de mettre à disposition du public un cadre d'accueil neutre, une écoute permettant l'analyse de la demande, une aide à la réflexion, un apport d'informations sur l'ensemble des dispositions et dispositifs de la formation tout au long de la vie afin de définir ensemble un plan d'actions. Il s'agit de donner des pistes de recherche, de mettre en relations avec les partenaires et acteurs adéquats (organisme de formation, certificateurs...). Il s'agit également, quand cela semble approprié, d'appuyer la mise en œuvre d'une action de VAE (aide à la recherche du diplôme, étude du référentiel), d'éclairer sur la pertinence d'un dispositif.
Dans le cadre de ce dispositif de conseil professionnel personnalisé, les bénéficiaires sont contactés dans les 3 ou 4 mois qui suivent le premier entretien afin de faire un point sur leurs démarches et les éventuelles difficultés rencontrées.
Le Fongecif informe également les usagers sur les conditions d'éligibilité et les modalités de mise en œuvre des dispositifs du CIF, Bilan de Compétences, Vae et Formation Hors Temps de Travail. D'autre part, quand il ne s'agit pas du Fongecif, les bénéficiaires peuvent être aiguillés vers l'organisme financeur compétent.

Partenariat

La Région Alsace a confié cette mission à des acteurs différents sur l'ensemble de l'Alsace, en fonction des territoires et de la dynamique effective. L'achat par la Région des prestations de Conseil Professionnel Personnalisé (CPP) s'est fait dans le cadre d'un appel d'offres.
Les prestataires retenus constituent le réseau régional des Points Conseil Territoriaux (PCT). Il en existe 11 répartis sur toute l'Alsace. Il s'agit des Chambres de Commerce et d'Industrie, des GRETA, des Centres de Bilan de Compétences et du Fongecif.

Financement

Cofinancé par la Région Alsace et le Fonds Social Européen, le Conseil Professionnel Personnalisé est gratuit pour les usagers.

Zones d'intervention

Les PCT sont répartis sur toute l'Alsace au sein de structures existantes. La cartographie des PCT se trouve sur le lien suivant :
http://www.carif-alsace.org/vae/rubriques/depliant_VAE.pdf

Evaluation

Chaque PCT transmet à la Région Alsace des statistiques mensuelles sur le nombre et le profil des bénéficiaires (salariés, demandeurs d'emploi, âge, homme ou femme, niveau de qualification et orientation à l'issue de l'entretien) :

- **2008 :** 2 341 bénéficiaires dont 738 demandeurs d'emploi ;
- **2009 :** 1 905 bénéficiaires dont 729 demandeurs d'emploi ;
- **2010 :** 1 744 bénéficiaires dont 576 demandeurs d'emploi.

Outils et ressources

Parmi les supports utilisés pour le conseil, on trouve : les différents services du Fongecif ; la base de données du CARREFOUR IDEO ; les logiciels d'aide à l'orientation : PASS AVENIR, TRANSFERENCE ; la documentation sur les dispositifs de la formation par le Centre Inffo, les Liaisons Sociales… ; la documentation sur les métiers : CIDJ, ONISEP, ROME ; les différents outils de la Formation Professionnelle Continue.

Observations

Cette expérience participe à l'évolution professionnelle des conseillers du Fongecif, notamment sur le champ de l'accompagnement dans les projets de VAE. Avec ce dispositif, le Fongecif Alsace apporte son expérience en matière de conseil personnalisé en mobilité professionnelle ainsi que sa réflexion sur la sécurisation des parcours professionnels. Le partage d'informations et les échanges de pratiques professionnelles entre les différents partenaires sont des sources mutuelles d'enrichissement.

Référent de l'action
Carole BAHRI,
c.bahri@fongecif-alsace.com

Mise en place d'un réseau de conseil en évolution professionnelle

Contexte

Cette expérimentation est due au constat «paritaire» par la Copire, d'une part d'un besoin de développement de la fonction RH dans les PME et d'autre part d'un manque patent de réponse aux besoins de conseil en évolution professionnelle pour les salariés.

Bref descriptif

Après une étude sur les mobilités et une analyse de la demande de conseil en évolution professionnelle des salariés, une offre de services puis un cahier des charges en vue d'un appel d'offre ont été élaborés. Une phase expérimentale sur 3 zones d'emploi, en 2010 et 2011, a été mise en œuvre pour qu'une généralisation progressive couvre 50 % des 18 zones d'emploi des Pays de la Loire en 2013.

Sont concernés tous les salariés (du secteur privé et du secteur public) pour lesquels le service de conseil est gratuit, non prescriptif, de proximité territoriale et temporelle.

Partenariat

La Copire et le Conseil régional sont les porteurs politiques du projet, le Fongecif ayant apporté en amont son expertise. Ces trois structures forment le comité de pilotage.
Un groupement d'achat a été mis en place entre le Conseil régional et le Fongecif pour lancer les appels d'offre dans les territoires.

Financement

Les prestations de conseil en évolution professionnelle sont financées en majeure partie par le Conseil régional et par le Fongecif Pays de la Loire complémentairement.

Zone d'intervention

Intervention sur des zones d'emploi : 3 zones en 2011, 6 zones en 2012, 9 zones en 2013 (sur les 18 zones d'emploi des Pays de la Loire).

Evaluation

Une évaluation quantitative et qualitative a été faite pour la première expérimentation.

Ressources

- Analyse des besoins de conseil en évolution professionnelle (Fongecif Pays de la Loire, janv. 2009) ;
- Convention de constitution d'un groupement d'achat entre le Conseil régional et le Fongecif Pays de la Loire ;
- Cahier des charges pour l'appel d'offre (Conseil régional et Fongecif Pays de la Loire) ;
- Base de données des bénéficiaires de l'expérimentation sur un extranet ;
- Regard évaluatif de la première expérimentation.

Remarques

- Il s'agit d'aider le salarié à choisir par lui-même les moyens de son évolution professionnelle.
- Accès à ce service pour 1/3 de salariés de niveau V et infra V.
- Pour 50 % des bénéficiaires, 15 minutes permettent de « résoudre » le besoin de conseil. Pour 50 % autres, un entretien face-à-face de 45 minutes est nécessaire.
- Impact très fort de l'effet réseau des territoires.
- Travail sur la question de la compréhension, diffusion, appropriation d'un nouveau service à une population.

Référent de l'action
Yves MENS,
yves.mens@fongecif-pdl.fr

Comment communiquer avec les entreprises ?

Contexte

L'Accord National Interprofessionnel de 2009 préconise plusieurs axes d'évolution :

- **former plus de salariés et de demandeurs d'emploi,**
- **passer d'une logique de statut à une logique de « projets et de parcours professionnels »,**
- **répondre à la demande de faire évoluer OPCA et OPACIF afin de mieux accompagner les TPE et les PME n'ayant pas les ressources nécessaires pour faire face à la formation de leurs salariés.**

Bref descriptif

L'ambition de cette action est de communiquer directement vers les entreprises et de s'ouvrir de plus en plus à des pratiques de cofinancements, de sécurisation de parcours ou de partenariat dans le but de contribuer à une relation gagnant-gagnant bénéficiant autant aux salariés qu'à l'Entreprise. Pour cela, trois axes sont retenus :

- Une plus grande proximité en direction des salariés (antennes, permanences) et en direction des entreprises.
- Sécuriser les transitions professionnelles (internes ou externes) en diversifiant les modalités d'accès à l'information (site internet, modalités d'accueil), en consolidant un processus d'orientation et de conseil (chaine de services) et en renforçant un dispositif d'accompagnement personnalisé (à intensité et à géométrie variable).
- Une meilleure information des PME afin qu'elles utilisent au mieux les dispositifs FPC pour faire face aux demandes des salariés.

Les actions mises en œuvre

- **Petit déjeuner entreprise :** Cycles de petits déjeuners visant les entreprises, en régional ou en local.
  - *Les PME restent difficiles à mobiliser.*

Organisation d'un forum des évolutions professionnelles : Tous les 2 ans, ce forum permet le témoignage de salariés, d'OPCA et d'entreprises.

- *Forte implication des témoins, très demandeurs de ce type de manifestations. Mobilisation des entreprises pas toujours aisée.*

Participations aux forums entreprises : La présence lors de forums emploi/formation ou création d'entreprise permet de rencontrer des dirigeants.

- *Tous les salons-forums ne se valent pas. Le plus difficile est de bien cibler et d'avoir des supports de communication adaptés.*

Recherche de cofinancement des parcours : Pour les projets individuels de formation où il y a un enjeu commun salarié/entreprise, recherche d'une articulation entre les différents dispositifs de la FPC et si souhaitable de cofinancement.

- *Démarche qui se met en place progressivement et nécessite une analyse de pertinence au cas par cas*

Favoriser la mise en relation (rotation) : Considérant les difficultés rencontrées par les entreprises pour remplacer les salariés partant en CIF et celles que les salariés rencontrent pour obtenir une première expérience, il nous est apparu utile de les mettre en relation.

Promouvoir l'expérience et le vécu des salariés : Pour relayer les intentions de cette démarche et incarner les expériences des salariés et des employeurs, sollicitation et implication de « témoins » dans les supports de communication et les relations avec la presse.

Soutenir les initiatives de création d'activité : Fort investissement dans l'aide à la création d'entreprise et valorisation des initiatives de création lors du prix national des boutiques de gestion.

Partenariat

Ces actions impliquent de multiples acteurs mais le partenaire privilégié est l'entreprise. Un partenariat est possible avec des OPCA (ex : convention OPCA interprofessionnels et convention en cours avec OPCA Transports).

Financement

Actions prises en charge par le Fongecif PACA. Concernant l'ingénierie, ce projet est soutenu par le FPSPP. Pour certains parcours, avec cofinancements, implication des entreprises et/ou des OPCA.

Zone d'intervention

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Evaluation

Evaluation annuelle post-CIF, analyse des trajectoires des bénéficiaires et des éventuels impacts des actions mises en place.

Référent de l'action
Yannick BOURDAREL,
y.bourdarel@fongecif-paca.com

Point Accueil Information Formation
sur le Grand Lyon Centre et Nord

Contexte

Le Conseil Régional de Rhône-Alpes, dans le cadre de l'élaboration du Service Public Régional de la Formation (SPRF), propose trois grands types de service :

- **l'Accueil-Information généraliste**
- **le projet formation emploi et la refonte des dispositifs de formation**
- **l'accompagnement des parcours**

Sollicité comme tous les acteurs de l'AIOA par le Conseil Régional, le Fongecif s'est inscrit dans le premier volet. Dans le cadre d'une expérimentation (mai 2011), il a voulu dépasser les 5 territoires initiaux du département pour couvrir l'intégralité de la Région Rhône-Alpes et permettre un accueil physique des personnes quelles que soient leur demande, leur situation, leur statut, leur âge. L'intention était de passer d'une juxtaposition de services à une offre de service concertée et coopérative (en partenariat avec le Service Public de l'Orientation naissant [SPO]). Certains principes ont guidé l'initiative :

- **un périmètre territorial (bassin d'emplois)**
- **la prise en compte des réseaux d'acteurs existants**
- **la libre décision pour chaque partenaire de son niveau d'engagement et de contribution (pilote-animateur d'un point d'Accueil-Information-Formation ou contributeur)**

Le Fongecif Rhône-Alpes a démarré l'expérience sur 3 sites en étant pilote-animateur d'un PAIF sur le territoire de Lyon, et contributeur sur les territoires de St Etienne et Grenoble.

Bref descriptif

La Région, en concertation avec les différents acteurs de l'AIOA, expérimente depuis 2011, un service d'accueil et d'information généraliste (SAIG). Elle envisage, une généralisation sur l'ensemble du territoire régional. L'intention est d'encourager le recours à la formation tout au long de la vie, ceci devant permettre à toute personne de :

- trouver des informations sur la formation et l'emploi
- posséder des repères sur le fonctionnement du système de formation continue
- repérer les structures en charge de l'accompagnement dans le parcours de formation

Pari est fait qu'une telle démarche permet de mieux « coller » aux exigences du territoire, de développer l'engagement des structures concernées et de faciliter l'organisation entre institutions.

Une démarche par étapes

1 • La phase de concertation (2009), à l'initiative de la Région, a permis de discuter les intentions, de partager les constats et de poser un diagnostic de la situation. Un groupe de travail du PRAO est mis en place avec l'ensemble des acteurs-partenaires de terrain et élabore un cahier des charges du service Accueil Information Généraliste (AIG) qui permet, aux structures volontaires, de faire acte de candidature.

2 • Sur chaque territoire, les structures engagées dans la démarche se sont dotées d'une coordination (cooptation) et ont proposé au Conseil Régional un « projet de territoire » afin d'opérationnaliser des Points Accueil-Information-Formation en tenant compte des exigences du maillage territorial et de la nécessité de répondre aux besoins de tous les publics, sans exclusive.

3 • La phase d'expérimentation

L'expérimentation est en cours sur 5 territoires. Un cabinet a été mandaté pour accompagner les acteurs à définir des critères d'évaluation. Une mutualisation des expériences entre les points d'accueil (PAIF) est également en cours.

Après évaluation de l'expérimentation une généralisation est prévue à partir de mai 2012 : Ardèche Méridionale, Bassin Grenoblois, Loire Sud, Grand Lyon Centre et Nord, Genevois Haut savoyard.

Partenariat

Le réseau des « partenaires associés » est important et différent selon chaque territoire. Pour l'expérience sur Lyon, la structure de coordination est la MDEF. Le Point d'Accueil Information Formation (PAIF) délivrant un Accueil Information Généraliste (AIG) est composé sur Lyon de la Mission Locale du Bureau Information Jeunesse (BIJ), du Fongecif, du Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ), de la Maison de l'Emploi et de la Formation (MDEF).

Financement

Le Conseil Régional a octroyé :

1 • une subvention de fonctionnement de 14 000 € majorés de 3 000 € pour les zones rurales
2 • une subvention d'investissement 2 500 € pour 2 postes informatiques et une imprimante
3 • un soutien pour la fonction de coordination 5 000 € à la structure qui assure la coordination du projet

Premiers constats

• A toutes les étapes du projet, les acteurs de terrain ont pu exprimer leur ressenti,
• La concertation, l'expérimentation demandent un fort engagement des équipes bien que les « flux » restent encore faibles, d'autant qu'il n'est pas toujours facile de distinguer les publics attirés « spécifiquement » par le PAIF,
• L'expérimentation semble mieux répondre à un besoin des territoires (territoires ruraux) où les structures sont peu nombreuses, contrairement aux zones urbaines où le nombre et l'accès aux structures est plus aisé,
• Le travail partenarial a permis d'améliorer l'interconnaissance des acteurs, de construire en commun des démarches et outils,
• La diversité des publics accueillis a nécessité une évolution des compétences des « accueillants », qui représente une « plus-value » pour les collaborateurs et pour la structure,
• Les missions de conseil et d'accompagnement du Fongecif, sont aujourd'hui mieux connues et reconnues comme une contribution au dispositif d'AIOA,
• Cette dynamique partenariale impulsée par le Conseil Régional pourrait contribuer à la mise en place du Service Public de l'Orientation (SPO).

Des problématiques en suspens

Une avancée réelle sur la question du référentiel d'accueillant, même s'il est encore difficile de circonscrire le périmètre du service AIF (nature, quantité, qualité de l'information) s'opère, mais aussi la délimitation entre information et conseil qui semble de plus en plus arbitraire. Tous les acteurs s'accordent à reconnaitre que le premier accueil comporte souvent une dimension conseil.

C'est pourquoi, certaines structures ont confié cette mission à des conseillers et non à des accueillants. En tout état de cause, la question du « jusqu'où va-t-on dans la délivrance du service ?» est posée, mais reste non résolue à ce jour.

Un autre point de difficulté qui fait encore débat aujourd'hui : l'anonymat du demandeur sur le terrain, inscrit dans le cahier des charges de la Région. Pour le Fongecif, la notion de confidentialité, différente de celle d'anonymat, est plus proche des pratiques actuelles du Fongecif.

Sur un plan plus institutionnel, si le Fongecif Rhône-Alpes a toute sa place dans ce projet, en particulier au regard de l'ANI 2009, qui lui donne mission *« de mener une politique territoriale et partenariale pour le développement de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, de la professionnalisation des individus dans une perspective de sécurisation de leur parcours professionnel »*, il s'interroge actuellement sur la poursuite de cette expérimentation au regard de l'investissement important requis pour les équipes et de la fréquentation encore relativement modeste des points d'accueil. La politique de communication initiée par la Région aura sans doute des incidences sur le développement de cette fréquentation.

Ressources

• Article de Philippe Meirieu (journal interne Fongecif « Parcours »)
• Brochure présentation du service
• Référentiel du premier accueil (en cours de construction)
• Production d'outils d'information, (questionnaire de satisfaction, webographie...)
• Cahier des charges

Référent de l'action
Joëlle LASCOLS,
jlascols@cifrhonealpes.com

Partenariat. Coopération. Collaboration. Réseau.

Quels regards des professionnels de terrain ?

Si l'incitation à « *travailler ensemble* » se fait plus pressante dans le champ de la Formation Professionnelle Continue, comment est perçue cette « *injonction* » ? Quelles sont les conditions pour que cette « *attente du faire ensemble* » ne reste pas une simple et déjà ancienne incantation ? La question a été posée à deux collaboratrices en charge d'actions menées en partenariat : Laurence Druon pour le Fongecif Nord-Pas-de-Calais et Cécile Télier pour le Fongecif Midi-Pyrénées.

Pensez-vous qu'une injonction à coopérer soit possible ?

Laurence Druon /
« En Nord-Pas-de-Calais, la réflexion autour d'un Pacte Régional de continuité professionnelle, engage les élus de la Région (et les services), les représentants de l'Etat et les partenaires sociaux à coopérer pour améliorer la situation des entreprises et des salariés confrontés à des difficultés. Ils y trouvent très probablement un intérêt commun. Pour nous, techniciens qui sommes chargés de mettre en musique ces décisions « politiques », cela peut être perçu dans un premier temps, comme une « injonction ».

Cependant, cette décision « politique » fixe un cadre et une direction et semble indispensable pour permettre aux partenaires de s'entendre sur des objectifs communs. Elle permet également de légitimer, d'engager et de déployer les moyens nécessaires (actions, budgets, promotion, etc.). Mais si cette décision « politique » est nécessaire, elle n'est pas suffisante. Pour qu'elle soit suivie d'effets - car c'est bien cela qui importe - il semble nécessaire que les partenaires veillent à ce que les différents acteurs engagés :

- *Aient une vision partagée des enjeux,*
- *S'approprient les objectifs fixés, y trouvent de l'intérêt, disposent des moyens nécessaires pour les réaliser,*
- *Soient associés à toutes les étapes de réalisation des actions,*
- *Puissent devenir des contributeurs dans la mise en œuvre et l'évaluation du projet. »*

Cécile Télier /
« Une coopération est une méthode permettant à des entités ou à des individus d'entreprendre ensemble des actions qui répondent à leurs attentes. Autrement dit, chacun doit y trouver un « intérêt » et une plus-value doit rejaillir sur l'ensemble. La notion d'injonction ne me semble pas très appropriée car elle fait référence à une menace, à une contrainte, une difficulté. La coopération ne peut fonctionner que sur la base d'un volontariat. Cela suppose que chaque partie ait pu, ou su évaluer les avantages à coopérer et que chacun y « trouve son compte ». Toute relation dissymétrique serait un frein à la coopération. »

Quels liens établissez-vous entre coopération et partenariat, entre coopération et réseau ?

Laurence Druon /
« Le partenariat est une contractualisation d'objectifs communs dans un intérêt collectif et partagé.
La coopération est un système d'acteurs opérationnels qui s'organisent pour concrétiser les actions afin d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre du partenariat.
Le réseau se constitue, s'enrichit, devient efficace grâce aux partenariats et aux coopérations. »

Cécile Télier /
« Une coopération est un partenariat formalisé dans lequel les différentes parties vont s'accorder sur leur rôles, leurs obligations l'une envers l'autre, les contreparties, en vue de satisfaire les enjeux qui ont amené à cette coopération.
Le lien entre coopération et réseau est plus ténu, dans la mesure où la notion de réseau est moins formelle, un réseau peut exister par lui-même sans aucune définition de droits, d'obligations et s'être constitué de façon spontanée. »

LISIBILITÉ Rendre utilisable l'information

par Bruno Bertoli

La loi de 2009 actualise la réflexion sur les ressources informatives et prévoit de *« garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective* sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, les dispositifs d'accompagnement… ».

Chacun mesure l'ampleur de la tâche pour que cette information soit fiable, actualisée et lisible.

La question est primordiale et impose probablement une mobilisation concertée des « producteurs » d'information. La contribution des Fongecif sera d'en faciliter, autant que possible, l'accès et la compréhension par l'usager.

L'un des moyens de rendre accessible un service d'information est de prendre en compte les interrogations et les préoccupations des usagers. L'information a une existence intrinsèque. Elle ne doit pourtant pas être confondue avec les « processus informationnels » qui doivent, eux, être singuliers, individualisés et suffisamment diversifiés pour répondre aux différents besoins, modes d'appropriation et réalités socioculturelles.

Pour autant est-il possible d'apporter une information « à distance » qui soit simple, « pédagogique », pertinente au regard de la diversité des attentes ?

Les acteurs des trois expériences présentées dans ce chapitre se sont fortement penchés sur cette question. Ils ont, en commun, d'avoir analysé les attentes ainsi que les questions récurrentes des salariés qui viennent vers le Fongecif.

Ainsi :

- La première de ces expériences fournit une nouvelle formalisation de son offre de services (site internet) et propose aux internautes un « cheminement ».
- La seconde présente un portail d'informations à partir des problématiques les plus fréquentes rencontrées par les salariés.
- La troisième est une plateforme d'information sur le CIF conçue comme un outil de @learning.

Formalisation de l'offre de service / Prendre en compte les préoccupations des usagers

Contexte

Le renouvellement des agréments des OPCA et OPACIF fut l'occasion pour le réseau des Fongecif de décliner les « engagements relatifs à la transparence de la gouvernance de l'organisme collecteur paritaire » : Comptes annuels, liste des organismes bénéficiaires des fonds, priorités et conditions de prise en charge des formations.
Ainsi que les services proposés aux salariés et des informations sur les différents dispositifs (CIF, Bilan de Compétences, Vae, Formation hors temps de travail).
Le Fongecif Bourgogne, comme l'ensemble des Fongecif, a donc entrepris une « relecture » et une « réécriture » de ses outils de communication en prenant appui sur la charte commune qui engage le réseau dans la mise en œuvre de services accessibles, individualisés et professionnalisés.

Bref descriptif

Au premier semestre 2011, a été mis en place un groupe de travail national « Orientation et qualité de service » afin d'accompagner la formalisation de l'offre de service en tenant compte de la diversité des organisations et des territoires. Le but étant de permettre à tout public, susceptible de bénéficier des services d'aide à la mobilité professionnelle, (salariés du secteur privé en CDI et en CDD, en cours ou terminé) de comprendre aisément la nature, les objectifs et les modalités de ces services.

La démarche

Le diagnostic
Ayant « en main » à la fois la charte d'engagement et les spécifications pour présenter les services, le Fongecif Bourgogne met en place un groupe de travail interne afin d'analyser les besoins et les attentes des usagers.
Il réinterroge la « pertinence » de son offre actuelle au regard des besoins et attentes ainsi analysés et ébauche une première formalisation.

La mutualisation
Afin de garantir la cohérence attendue des rencontres entre les Fongecif de l'inter-région (Est) sont organisées et débouchent sur un consensus concernant :
- Le vocabulaire utilisé,
- La façon de décrire le service (parler des préoccupations des personnes, être précis quant à la distinction entre objectifs, modalités du service et son déroulement...)

La finalisation
L'équipe du Fongecif Bourgogne finalise et arrête les modalités de communication,
- Identification et réalisation des supports les plus adaptés.
- Détermination des codes graphiques, couleurs, et choix de la sémantique

Ressources

- Charte d'engagement du réseau des Fongecif (outil de travail)
- Supports de communication (Flyers, affichettes, Light box sur le site Internet)
- Site internet : *http://www.fongecif-bourgogne.fr*

Partenariat

- Soutien du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels et appui technique d'André Chauvet, consultant,
- Les Fongecif de l'inter-région Est : Alsace, Franche-Comté, Lorraine, Champagne-Ardennes.
- L'agence de communication

Financement

Fongecif Bourgogne

Evaluation

Déclinaison et promotion de cette démarche auprès des partenaires locaux de l'AIOA (MDEF, ML, MIFE, MIP,...). Réaction des partenaires très positive sur le fond comme sur la forme
Retour très positif des bénéficiaires : meilleure compréhension de « l'aide » apportée (nature et objectifs) et de l'appropriation du « comment utiliser » l'offre de service.
Démarche qui a permis de clarifier les besoins et attentes des usagers en partant de leurs « préoccupations »

Référent de l'action
Nathalie PIOUD,
n.pioud@fongecif-bourgogne.fr

Planet'CIF / Un site au service des usagers !

Contexte

La réflexion date de 2006. Comment rendre accessibles et utilisables des informations pour un large public « adulte ». Consciente que l'accès à l'information est la première source de discrimination sociale et consciente aussi que le Web s'imposera progressivement comme l'un des vecteurs de cette information, l'équipe du Fongecif (conseillers et responsable de la documentation) s'est mobilisée sur cette problématique. Un service d'accueil et de conseil physique étant déjà en place, l'exigence était de diversifier les modalités d'accès mais surtout d'en faciliter l'usage (lisibilité et compréhension) en partant des questionnements ou préoccupations des usagers.
L'idée d'une plate-forme multimédia d'informations sur la formation professionnelle continue, disponible sur le Web, fait alors son chemin.
L'ambition était de permettre au plus grand nombre de personnes de trouver des informations utiles à leur mobilité professionnelle. La plateforme est en ligne depuis juillet 2007.

Bref descriptif

PLanet Cif met en ligne des informations sur les dispositifs de la formation professionnelle (orientation, métier, emploi...), destinées à un public d'adultes.
Ces informations sont classées par grands thèmes :

- changer sa vie professionnelle
- trouver une formation
- s'informer sur les métiers
- se renseigner sur l'emploi
- créer ou reprendre une entreprise
- découvrir des vidéos sur les métiers et la VAE
- passer des questionnaires d'aide à l'orientation en ligne
- entendre grâce à des vidéos des témoignages de salariés ayant réalisé un Bilan de compétences, un CIF, une VAE...

Pour chaque thématique, outre une information apportée, un répertoire de sites a été créé, permettant ainsi un lien direct avec diverses sources d'information tant au niveau national qu'au niveau régional. Ouvert à tous, le site est en libre accès et consultable à tout moment.

Ressources

www.planetcifaquitaine.org
www.planetcifaquitaine.org/metiers

Zone d'intervention

Pas de frontière... Pas de code d'accès... Pas besoin de décliner son identité... C'est sur le Web...

Financement

Fongecif Aquitaine

Evaluation

Planet'CIF Aquitaine est, plus que jamais, en service. Le Fongecif a développé **Planet'Métiers Aquitaine,** plate-forme multimédia d'informations sur les métiers et les formations qui est une extension de Planet'CIF Aquitaine et qui décline plus spécifiquement des fiches « Métiers » :

- 9 700 visites en 2008 et 15 000 en 2010. Près de 500 sites en lien direct.

Référent de l'action
Brigitte COSTES,
b.costes@fongecifaquitaine.org

Zoom sur le CIF / Un outil pédagogique d'information commun au réseau des Fongecif

Contexte

Depuis plusieurs années les Fongecif ont pris conscience de la nécessité d'élargir les modalités d'accès à l'information sur leurs services et dispositifs et ils souhaitaient rendre disponible, au plus grand nombre, une information de qualité. Il s'agissait aussi de « rééquilibrer » les relations de pouvoir entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas et de garantir au mieux la posture du « tenir conseil ». Les Fongecif souhaitaient également utiliser les nouvelles technologies pour permettre d'une part d'optimiser les temps de rencontres avec le conseiller du Fongecif d'autre part de répondre à un questionnement mieux préparé par l'usager. Le projet de création du module de formation sur le CIF a démarré en mars 2010 et « zoom sur le CIF » est accessible en ligne depuis Septembre 2011. Sa réalisation dans un cadre national permet une économie d'échelle importante.

Bref descriptif

Plusieurs Fongecif ont conçu le projet et ont participé à son élaboration. **« Zoom sur un CIF »** a été développé par Ingenium, structure spécialisée dans la création de plateformes de elearning. Cet outil pédagogique d'information est conçu avec les mêmes exigences qu'un dispositif de formation en @learning. L'objectif est de sensibiliser le plus largement possible les salariés à une bonne compréhension du CIF et des services proposés par les Fongecif. L'objectif est également de favoriser l'appropriation du message par l'usager en utilisant différentes modalités. Par ailleurs, la personne en répondant à des questions proposées peut vérifier qu'elle a bien compris l'information donnée au préalable.

10 séquences répondent aux principales questions que l'on se pose avant de démarrer une démarche CIF :

- Faut-il avoir un projet professionnel ?
- Quels sont les différents dispositifs de formation professionnelle ?
- Quels conseils, quel accompagnement peut m'apporter le Fongecif ?
- Quelles démarches pour bénéficier d'un CIF et solliciter sa prise en charge ?
- Quelles démarches vis-à-vis de mon employeur ?
- Quelles démarches accomplir vis-à-vis du Fongecif ?
- Puis-je prétendre au CIF à l'issue d'un CDD ?
- Que se passe-t-il à l'issue de mon CIF ?
- Comment financer mon CIF ?
- Puis-je suivre ma formation hors temps de travail ?

Chaque séquence est composée d'une vidéo de type mise en situation entre un conseiller Fongecif et un salarié, d'un quizz de type QCM, d'une transcription de la conversation vidéo au format PDF (accessibilité), d'un mémento imprimable détaillant les points essentiels à connaître et précisant les cas particuliers. Les séquences sont accessibles via un site web depuis un ordinateur, un iPad, un iPhone et autres smartphones et tablettes. La navigation entre les séquences est libre. La personne peut revenir autant de fois qu'elle le veut sur l'information et de façon anonyme.
Depuis le site, il est possible de prendre contact et/ou RDV avec le Fongecif avec un formulaire qui est redirigé vers le Fongecif régional approprié. Il est également possible de consulter la carte des Fongecif (adresses des Fongecif régionaux, sites web et antennes) et d'évaluer le dispositif et le contenu du module via un formulaire de satisfaction.

Trois usages ont été envisagés au-delà de l'accès à tous les internautes.

1 • Une lecture des modules avant une rencontre avec le Fongecif qui peut être proposée lors d'un contact téléphonique.

2 • Une utilisation partielle ou complète lors d'une réunion d'information afin de susciter le débat et le questionnement.

3 • Un visionnage complémentaire des séquences après un contact avec le Fongecif, comme outil mémoire des points abordés lors du RDV.

« Zoom sur le CIF » est accessible à tous les publics, plus particulièrement aux salariés en CDI ou en CDD , et également aux entreprises .

Ressources

Zoom sur le CIF :
www.fongecif.org

Partenariat

Le projet est coordonné par le FPSPP et par des représentants des Fongecif de Basse-Normandie, Aquitaine, Pays de la Loire, Limousin et Bourgogne.

Zone d'intervention

Accessible sur le net il n'y a donc pas de limite de lieu. Le visionnage de la vidéo peut cependant nécessiter une connexion internet relativement rapide. En cas de débit non suffisant, le téléchargement du mémento reprenant l'intégralité du contenu dans un fichier permet l'accès à l'information.

Financement

Prise en charge par le FPSPP

Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le

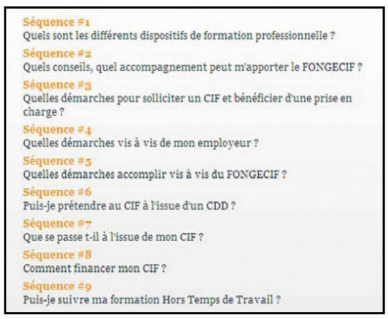
Zoom sur le CIF

Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF Zoom sur le CIF

www.fongecif.org

Vous trouverez sur ce site l'ensemble des réponses aux questions que vous vous posez sur le Congé Individuel de Formation.
Produit par le réseau des Fongecif, ce site a vocation à être concret, pragmatique, accessible à tous par :

- la vidéo
- les mémentos juridiques téléchargeables
- des témoignages


Séquence #1
Quels sont les différents dispositifs de formation professionnelle ?
Séquence #2
Quels conseils, quel accompagnement peut m'apporter le FONGECIF ?
Séquence #3
Quelles démarches pour solliciter un CIF et bénéficier d'une prise en charge ?
Séquence #4
Quelles démarches vis à vis de mon employeur ?
Séquence #5
Quelles démarches accomplir vis à vis du FONGECIF ?
Séquence #6
Puis-je prétendre au CIF à l'issue d'un CDD ?
Séquence #7
Que se passe t-il à l'issue de mon CIF ?
Séquence #8
Comment financer mon CIF ?
Séquence #9
Puis-je suivre ma formation Hors Temps de Travail ?

Référent de l'action

Thierry LEFORT,
tlefort@fongecifbassenormandie.com

DIVERSITÉ DES MODALITÉS

Présentiel et à distance

par Bruno Bertoli

Plateformes téléphoniques, ressources multimédias, lieux d'accueil spécialisé, réseaux relais d'information, salons et forums, l'accès à l'information et aux « services » de conseil et d'accompagnement (orientation, formation, emploi) est l'un des enjeux de la réforme de la formation tout au long de la vie.

Dès que l'on s'intéresse à cette « accessibilité », avec l'intention de répondre à différents publics, une réflexion sur les modalités mises en œuvre est indispensable pour satisfaire les exigences d'individualisation.

A l'échelle régionale, les initiatives pour améliorer et amplifier « l'accueil des usagers » se multiplient et se développent depuis deux ans. Dans de nombreuses Régions, les **Fongecif** y participent. C'est le cas en **Languedoc-Roussillon**, avec la mise en place de la plateforme téléphonique régionale, en **Ile-de-France**, avec le développement d'un Tchat, en **Aquitaine et Nord-Pas-de-Calais** par une présence accrue dans les salons orientation-formation-emploi, en **Alsace** par un travail collaboratif au sein d'une Cité des métiers, au **FAF TT** par un conseil à distance.

Toutes ces initiatives viennent compléter des méthodes déjà bien rodées : dispositif d'accueil téléphonique, entretiens individuels, réunions d'information, animation de petits ateliers de réflexion.

Elles complètent et élargissent les moyens d'entrer en relation avec les usagers. Elles modifient notre rapport au temps et à l'espace avec, bien souvent, une immédiateté de la réponse.

Un numéro unique pour les salariés

Contexte

En 2007, les trajectoires professionnelles deviennent plus complexes et l'instauration de nouveaux droits pour les actifs (entretiens professionnels, DIF, Passeport formation...) amplifie l'attente sociale de conseil et d'information professionnelle. En matière d'accueil, d'information et d'orientation, l'offre existant déjà en région Languedoc-Roussillon était variée mais généralement dirigée vers un public spécifique : jeunes, demandeurs d'emploi, Rmistes... Il existait, par exemple, un centre d'appel sur la formation professionnelle mis en place par le Conseil régional et l'ANPE. Mais ce service s'adressait plutôt aux demandeurs d'emploi qu'aux publics salariés ou employeurs, parfois déconcertés par cette offre peu lisible.
Face à ce constat, le Plan Régional de Développement de la Formation (PRDF) de la Région Languedoc-Roussillon envisagea, sur une proposition des partenaires sociaux, l'organisation d'une campagne de communication sur la formation tout au long de la vie à destination des salariés et des entreprises. Cette campagne et la mise en place d'une plate-forme téléphonique d'information, fut confiée à la COPIRE qui en a confié la mise en œuvre au Fongecif.

Bref descriptif

Les objectifs visés sont :
• d'offrir un premier niveau d'information sur les possibilités en matière de formation et d'orientation professionnelles pour les salariés et les employeurs,
• de diriger vers les « lieux-ressources » de proximité, notamment les salariés qui souhaitent un entretien conseil,
• de permettre aux salariés qui n'ont pas accès à Internet d'accéder gratuitement à un service d'information, d'orientation et de conseil professionnels par téléphone.
Aujourd'hui, les publics se sont élargis également aux prescripteurs (conseillers Pôle Emploi, MLI, PIC VAE, OF...).
Les chargés d'information et d'orientation ont des entretiens réguliers avec leurs partenaires afin de se mettre à jour sur les évolutions des différents dispositifs gérés par chacun d'entre eux. Un site Internet, *www.info-formation.fr*, a été créé pour présenter le dispositif. Il annonce le numéro unique : **0 800 00 74 74**

Partenariat

Le porteur de projet est le Fongecif Languedoc-Roussillon. Dès son origine, un Comité de Pilotage a été constitué par le Fongecif, la COPIRE, le Conseil régional, la DIRECCTE et les OPCA intéressés (19). Ce Comité se réunit 4 fois par an.

Financement

En 2008, le Fongecif a déposé un dossier au FUP dans le cadre des Projets Innovants, qui a été retenu et financé, de sept. 2008 à déc. 2009, par le Fongecif, le FUP et le Conseil régional.

Evaluation

Près de 13 000 personnes ont été informées (4 800 en 2011),
• 65% d'actifs en emploi (majoritairement du secteur privé mais aussi des fonctionnaires)
• 19 % de demandeurs d'emploi,
• 7 % d'employeurs,
• 5 % de conseillers MDE/ MLI/ Pôle Emploi/ PIC VAE,
• 4 % de conseillers OF/ Centres de Bilan.
73 % des appelants ont un niveau inférieur ou égal au Bac. ; 90% sont ouvriers ou employés.

Intérêts
• Réponse à une demande sociale des salariés,
• Réponse à une demande des professionnels de l'accompagnement,
• Positionnement du Fongecif comme principal interlocuteur de l'AIO sur le champ des salariés,
• Actions en partenariat avec de nombreuses institutions dont les OPCA.

Observations

Cette collaboration a permis de développer de nouveaux partenariats :
• Financement conjoint de dossiers CIF et VAE avec l'AREF-BTP, l'OPCA TRANSPORTS, FORMAHP pour des publics cibles,
• Labellisation commune des Centres de Bilan de Compétences avec UNIFAF,
• Mise en place de permanences du FAF TT au sein du Fongecif,
• Meilleure connaissance des questions de chômage partiel grâce aux collaborations avec la DIRECCTE,
• Signature d'une nouvelle convention de partenariat avec Pôle Emploi,
• Stratégie Commune (Région/ Pôle Emploi/ Fongecif pour le financement des formations dans le transport et dans le secteur médico-social pour les IDE et DEAS,
• Création d'une Charte Qualité des Organismes de Formation en Languedoc-Roussillon associant le Conseil régional, 18 OPCA/OPACIF, Pôle Emploi, la DIRECCTE et l'AGEFIPH.

Référent de l'action
Gilles RAZAT,
razat.g@fongecif-lr.fr

Mise en place d'un tchat

Contexte

Lors de la refonte de son site Internet (2009), le Fongecif a souhaité diversifier les modalités de communication avec le public salarié. En complément d'une plateforme téléphonique, d'un accueil physique dans l'Espace Projet (Paris) et des points relais d'information sur le territoire francilien, le Fongecif expérimente une messagerie instantanée qui permet un dialogue en ligne sur des thématiques prédéfinies. Techniquement, il s'agit d'une « conversation entre plusieurs personnes connectées en même temps à un réseau, qui échangent des messages s'affichant en temps réel sur leur écran ». Une dizaine de « cyberréunion » ont accueilli une trentaine d'internautes à chacune des séances, laissant au Fongecif le libre choix de planifier les tchats à sa guise. Ce système accorde aux internautes et aux conseillers un gain de temps et une réduction des déplacements.

Bref descriptif

L'échange interactif se fait en direct, via le site Internet, entre les internautes et des experts du Fongecif. Les sujets abordés sont prédéfinis et peuvent traiter, par exemple, de :

- **comment tester le métier envisagé ?**
- **la lettre de présentation et de motivation du projet**
- **la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**
- **un métier qui « roule » : moniteur d'auto-école**
- **comment remplir son dossier ?**

Les internautes peuvent transmettre préalablement leurs questions (en moyenne une centaine par tchat). Une soixantaine de questions environ sont posées à chaque séance. Les questions « hors sujet » sont classées et traitées individuellement, après le tchat.

Le questionnement des internautes est très divers et il n'existe pas de réponse type. Cependant, certaines questions sont récurrentes : au sujet du financement, montage et dépôt du dossier et permettent de préparer alors des réponses types à des questions types.

En général, deux experts forment un binôme et peuvent se concerter afin de mieux répondre aux attentes des internautes. Ils disposent d'une interface spécifique qui leur permet de répondre aux questions au fur et à mesure que le modérateur les publie. Un tel dispositif suppose que les « experts » possèdent une grande capacité d'adaptation à la diversité des questions.

Un modérateur fait « vivre le tchat ». Il inscrit le message de bienvenue, prévient les experts s'il s'agit d'une question avec une réponse préparée en amont ou une question sans réponse (en direct), lit les demandes à haute voix afin de savoir lequel des experts pourra répondra, etc.

L'organisation d'un tchat se fait en plusieurs fois et cumule organisation informatique, communication interne et externe et apports des experts.

A l'issue du tchat, sont établis :

- **calendrier, procédures de fonctionnement et de déroulement des tchats,**
- **publication de la retranscription des échanges à l'attention des internautes absents,**
- **à la fin du tchat, consultation des données statistiques : nombre d'internautes connectés, nombre de questions posées, etc.**

Evaluation

La durée moyenne de connexion est d'environ 38 minutes ce qui est généralement largement supérieur aux durées observées.

Cette modalité permet l'instantanéité et la rapidité des explications (réponses à plusieurs questions). La spontanéité des échanges permet de conserver le « fil » d'une conversation. Les internautes peuvent bénéficier d'un dialogue et des interrogations d'autres participants et approfondir ainsi certaines questions, en tout anonymat.

La transcription du tchat alimente la FAQ (foire aux questions).

Référent de l'action

Audrey SAYAQUE,
a.sayaque@fongecif-idf.fr

Les carrefours Mobilité-Orientation Professionnelle

Contexte

De nombreux éléments ont facilité la mise en place des partenariats nécessaires à l'organisation des Carrefours :

- **L'ANI de 2009 : La formation tout au long de la vie professionnelle implique une meilleure coordination des moyens mis en œuvre par l'Etat, la Région et les partenaires sociaux.**
- **Le Pacte Régional de Continuité Professionnelle : Signé entre l'Etat, la Région Nord-Pas-de-Calais et les partenaires sociaux, dans un contexte de crise économique, il a pour double objectif d'anticiper les mutations économiques et de sécuriser la trajectoire professionnelle des salariés. Les parties signataires ont exprimé leur volonté de s'inscrire dans cette démarche pour la période 2009-2013.**

Ce pacte affirme la volonté des partenaires de :

- **s'engager à l'anticipation et l'accompagnement volontariste du développement économique au bénéfice des entreprises et des salariés,**
- **renforcer un partenariat actif et mobiliser des moyens, dans le respect du champ de compétences de chacun,**
- **élaborer des projets innovants de manière collective.**

Bref descriptif

C'est dans le cadre du pacte régional que les Carrefours « Mobilité-Orientation Professionnelle » (MOP) ont été initiés. Ce sont des événements (type salon) qui ont pour objectif de permettre, dans un même lieu et quelle que soit la situation des salariés, des demandeurs d'emploi et des entreprises concernées par les questions de mobilité professionnelle, de :

- Bénéficier d'un premier diagnostic de leur situation
- Obtenir des informations sur l'ensemble des services et dispositifs existants
- Être aiguillé vers l'organisme compétent

L'AGEFOS, OPCALIA, Pôle Emploi, la DIRECCTE, le Conseil Régional le C2RP et le Fongecif co-animent ces manifestations ainsi que des conférences sur le thème de la mobilité et de l'orientation professionnelle.

En 2010, 3 carrefours ont été organisés directement par les partenaires sur les territoires de Valenciennes, de Saint-Omer et de Lille. Ils ont été finalement peu fréquentés, principalement à cause :

- d'une difficulté à communiquer sur le nouveau concept « Mobilité-Orientation Professionnelle »
- de moyens insuffisants pour assurer une communication de grande envergure sur l'évènement.

En 2011, les partenaires ont fait le choix de ne plus organiser leurs propres manifestations (trop lourd logistiquement et financièrement) mais d'introduire le concept MOP dans des manifestations existantes en région. Après plusieurs mois de mise en place par le biais de différentes actions, les évaluations réalisées et le ressenti des partenaires montrent encore une difficulté à communiquer sur cette notion.

La notion de mobilité professionnelle est perçue de façon négative (éloignement géographique, subie plutôt que voulue) et rarement comme un outil d'évolution professionnelle.

Les partenaires souhaitent orienter la communication de façon à faire comprendre l'importance d'une anticipation active de la mobilité professionnelle. Conscients que le succès d'une véritable politique à ce sujet passera par l'implication des professionnels en charge de cette question, les partenaires estiment déterminant de se doter d'une vision commune des enjeux de la mobilité professionnelle.

C'est pourquoi ils envisagent, sur chaque territoire, l'animation de réunions, d'échanges auxquels participeront des représentants de l'AGEFOS, d'OPCALIA, du Fongecif, de l'Etat, de la Région, des organisations patronales et syndicales et du C2RP.

Partenariat

La mise en œuvre du pacte est alors confiée à la Commission Continuité Professionnelle (C8) du Comité de Coordination Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CCREFP). Au sein de la C8 a été créée une cellule technique chargée de rendre les projets opérationnels. Elle réunit des représentants du Conseil Régional, de la DIRECCTE, des Organisations syndicales (CGPME, CGT, FO, CFDT), du MEDEF, de l'AGEFOS, d'OPCALIA, de Pôle Emploi, du Fongecif et bénéficie du soutien technique du C2RP, chargé de coordonner et de faciliter la mise en réseau et les partenariats innovants et concrets sur les objectifs du pacte.

Evaluation

Les partenaires ont assuré des permanences lors de 5 salons sur la Région : Salon régional des Métiers, Salon régional de la Formation professionnelle, Salon VOCATIS de l'évolution professionnelle, Salon des métiers et du recrutement du Valenciennois, Forum Emploi d'Arras.
Plus de 1 000 personnes ont bénéficié d'un diagnostic de leur situation, d'informations adaptées et d'une mise en relation avec les professionnels « experts » qui co-animent les Carrefours « Mobilité-Orientation Professionnelle ».

Observations

Intérêt pour le public : Après un premier diagnostic, proposition d'un parcours (mise en relation directe) pour obtenir des réponses immédiates, explorer toutes les pistes possibles (DIF, CIF, BDC, CVAE, Plan de formation, contrats de professionnalisation, dispositifs gérés par Pôle Emploi, l'Etat et la Région, etc.) et bénéficier d'un accompagnement, par exemple pour naviguer sur les sites d'information SOFIA (offre de formation régionale), PRIM' (Plateforme d'Information sur les Métiers), Validation des Acquis de l'Expérience ou encore Pôle Emploi ...
D'autres structures présentes sur le salon peuvent également être mobilisées en fonction des situations : Centres de bilan, organismes de formation, « Je crée en Nord-Pas-de-Calais »...

Intérêt pour les partenaires : Meilleure connaissance des missions de chacun et constitution d'un réseau professionnel efficace. Confrontés à des situations concrètes, les partenaires ont recherché ensemble des réponses aux problématiques d'orientation et de mobilité professionnelle rencontrées par le public accueilli dans le cadre des « Carrefours ». Ils ont apporté des réponses complémentaires et, quand c'était possible, cherché à articuler des moyens, dans le respect du champ de compétences de chacun.

Financement

Le pacte de continuité professionnelle engage financièrement l'Etat, la Région et les partenaires sociaux à hauteur d'un tiers des dépenses globales.

Référent de l'action
Laurence DRUON,
ldruon@fongecif-npdc.asso.fr

Contributeur de la Cité des Métiers (Mulhouse)

Contexte

La Cité des Métiers de la Région mulhousienne résulte d'une démarche territoriale. En effet, la volonté des élus vise à valoriser par cette appellation plutôt les ressources locales déjà existantes qu'une structure unique, et ce, dans le cadre du service public de l'orientation.

Bref descriptif

La Cité des Métiers est un réseau de partenaires composant un espace de conseils et de ressources au service du public en recherche d'orientation et d'information sur les métiers et la vie professionnelle. Elle a été créée en janvier 2010[1] et elle est actuellement dans une phase de définition de son fonctionnement et du rôle de chacun des acteurs. Son objectif est de rendre lisible l'offre de chaque partenaire, afin de faciliter le pilotage des publics vers les structures compétentes en tenant compte de leur proximité géographique.

Concrètement, plusieurs structures, réparties sur le territoire mulhousien, seront clairement identifiées comme membres de la « Cité des Métiers de la Région mulhousienne ». Un particulier se présentant à l'accueil d'une de ces structures recevra immédiatement les coordonnées de l'organisme qui pourra répondre à sa demande, ainsi que les coordonnées de partenaires plus « généralistes ». Le public n'aura pas à entrer en contact avec plus de deux structures pour obtenir une réponse à son besoin d'information.

La Cité des Métiers de la Région mulhousienne est par nature ouverte à tous les publics quel que soit le statut, l'âge, le niveau d'études, de qualification ou de catégorie socioprofessionnelle. Elle s'adresse donc à toute personne résidant ou travaillant sur le territoire mulhousien : jeunes et adultes, scolaires ou déjà engagés dans la vie professionnelle, à la recherche d'un emploi ou non.

Le Fongecif Alsace s'est engagé dans cette expérience en tant qu'acteur lui-même de la formation tout au long de la vie. Il assurait déjà des permanences à Mulhouse depuis 1983 et s'y est implanté depuis mars 2011. De nombreuses antennes interviennent sur l'orientation, l'emploi, l'information et l'accompagnement dans les parcours professionnels. A travers la Cité des Métiers, le Fongecif Alsace est déterminé à renforcer les liens mutuels afin d'accentuer une collaboration qui permettra d'offrir la meilleure information au public.

Partenariat

La Maison de l'Emploi et de la Formation du Pays de la Région mulhousienne (MEF) assure la cohérence et la bonne articulation des différentes initiatives en fédérant l'ensemble des acteurs autour du projet de la Cité des Métiers de la Région mulhousienne. Elle assure l'animation du réseau constitué des structures suivantes : Association pour Faciliter l'Insertion professionnelle des Jeunes diplômés (AFIJ) ; Cap Emploi Alsace Action et Compétence ; Chambre de Commerce et d'Industrie Sud Alsace Mulhouse (CCI-SAM) ; Centre d'Information et d'Aide à la Recherche d'Emploi (CIAREM) ; Chambre des Métiers et de l'Artisanat d'Alsace (CMA) ; Centre de Réadaptation de Mulhouse (CRM) ; Espace Développement ; Fongecif Alsace ; Orientoscope ; Pôle Emploi ; Réagir Emploi Formation ; Le Rectorat de l'Académie de Strasbourg ; Sémaphore Mulhouse Sud Alsace.

Zone d'intervention

La zone d'intervention de la Cité des Métiers s'étend à tout public résidant ou travaillant dans le Pays de la Région mulhousienne, c'est-à-dire dans 38 communes. Ce territoire comprend deux intercommunalités : la Communauté d'agglomération Mulhouse Alsace Agglomération (32 communes) et la Communauté de Communes Porte de France Rhin Sud (6 communes). Il représente 257 825 habitants, dont 121 259 actifs[2], et présente 11,1 % de chômage au 1er trimestre 2011.

Observations

A ce jour, 7 groupes de travail se réunissent régulièrement au sein de la Cité des Métiers pour traiter des questions d'accueil, animation découverte métier, formation, emploi, ingénierie de l'orientation, documentation et transitions professionnelles. Un 8e groupe, antérieur à la Cité des Métiers, porte sur la création d'entreprise. Ces groupes de travail participent également à la connaissance mutuelle et la cohésion entre les différents partenaires.

Par ailleurs, la Cité des Métiers a déposé son dossier de demande de label « orientation pour tous – Pôle information et orientation sur les formations et les métiers », dans la démarche « Service Public de l'Orientation ».

Intérêts :

- Donner une meilleure visibilité à tous les acteurs de l'information/orientation professionnelle du territoire,
- Faciliter la compréhension du rôle de chacun pour le public,
- Et surtout, permettre à n'importe quel individu de recevoir l'information correcte de la part de l'interlocuteur adéquat dès sa 2e visite dans le cadre de la Cité des Métiers !

Difficultés :

- Délais de mise en œuvre car plusieurs structures d'un même territoire sont impliquées.

http://www.mef-mulhouse.fr/a-trier/cite-des-metiers.html

Financement

Aucun financement externe.

[1] La Cité des Métiers de la région mulhousienne a obtenu le label projet Cité des Métiers le 18 janvier 2010.
Les parties prenantes ont matérialisé leur engagement par la signature d'une convention le 4 février 2011.
[2] Données de 2007.

Référent de l'action
Sylvie SPOERRY,
s.spoerry@fongecif-alsace.com

Les conseillers s'exposent

Contexte

De plus en plus de salons organisés en région Aquitaine (Pôle Emploi, Missions Locales, MDE, Groupes privés…) reçoivent trois à quatre mille visiteurs en moyenne. L'enjeu pour les institutions est de permettre à chacun de trouver non seulement des informations mais encore des conseils en termes d'emploi, de formation et d'orientation professionnelle.
Considérant que ces salons constituent des moments privilégiés pour rencontrer « autrement » le public, le Fongecif a décidé de participer activement à l'animation de ces salons avec l'ambition de :

- **sortir du cadre institutionnel habituel,**
- **aller à la rencontre des visiteurs,**
- **instaurer un autre type de relation avec les usagers des salons,**
- **mettre « à profit » l'expérience des conseillers en matière d'accompagnement dans l'élaboration des projets professionnels.**

Les salons sont organisés en fonction des visiteurs attendus. Sont ciblés indifféremment : les DE, le recrutement des jeunes en alternance, les personnes en activité, les seniors, les personnes TH, les scolaires, les étudiants et les salariés (ex. : AQUITEC avec 90 000 visiteurs !).

Bref descriptif

En 2011, le Fongecif a participé à 17 salons et il est aujourd'hui fréquemment sollicité par les organisateurs dès la préparation du salon mais aussi pour l'animation de conférences sur différents thèmes :

- Donner un nouvel élan à une carrière : DIF, CIF, VAE… Comment utiliser ces outils ?
- Reprendre une formation : Licence, Mastères spécialisés, MBA…
- Réaliser un bilan de compétences : Pourquoi ? A quel âge ? Comment l'optimiser ?
- Bilan de compétences : la démarche de A à Z ;
- Décrocher un diplôme en travaillant : c'est possible ;
- Formation – reconversion - maintien dans l'emploi pour les seniors ;
- GPEC et formation continue au service des seniors : gérer et adapter leurs compétences.

Si le public ciblé donne la « tonalité » du salon et de ses objectifs, la mise en place de l'accueil, de l'accompagnement et l'organisation de pôles spécifiques sont à repenser chaque fois, en accord avec les différents partenaires.

La notion de parcours accompagné au sein d'un salon s'impose aujourd'hui pour faciliter la recherche d'informations et la mise en relation des visiteurs avec les « bons » interlocuteurs (exposants). Afin de rendre cette « navigation » judicieuse, cette guidance présuppose un accueil attentif des organisateurs à l'égard des visiteurs ainsi que la prise en compte et la satisfaction de leurs attentes.

Remarques

La « désinstitutionalisation » de la démarche : « Escalader les murs » est une réelle démarche d'ouverture… « Aller vers les autres » est aussi une démarche qui amène à un changement de posture. Les conseillers adoptent une attitude propre aux salons : comprendre rapidement les demandes des visiteurs, fournir une réponse très claire et très précise… être aussi ouvert, souriant, et disponible que possible. L'action d'information et de conseil du Fongecif dans le cadre des salons est particulière. Il s'agit d'avoir des contacts brefs, d'apporter rapidement une information générale ou individualisée. Les conseillers proposent les services du Fongecif, expliquent qu'un projet professionnel se mûrit… Les contacts sont informels, il n'y a pas de traces nominatives (un anonymat fort apprécié).

Changement de rôle et de public : Ce sont les personnes qui posent des questions… Ce n'est pas nous qui les questionnons ! Contact avec un public très diversifié : jeunes, moins jeunes, actifs, demandeurs d'emploi, seniors.

Référent de l'action
Brigitte COSTES,
b.costes@fongecifaquitaine.org

Conseil à distance

Contexte

Le FAF-TT depuis plusieurs années propose aux intérimaires et aux permanents des entreprises du travail temporaire un service de conseil. Compte tenu de sa dimension nationale le téléphone est apparu comme un outil permettant de se rapprocher de ceux et celles qui sont éloignés géographiquement des lieux d'accueil. Le téléphone offre ainsi un socle de services à tous les salariés de la branche.
C'est dans cet esprit qu'à partir de 2005 les partenaires sociaux ont souhaité que soit proposé un service de conseil équivalent pour tous quelque soit le lieu d'habitation.

Bref descriptif

Le FAF-TT dans le cadre de sa mission d'accompagnement propose trois types d'entretiens conseil à distance :

1 • Un entretien conseil réalisé à la suite d'un premier contact avec les chargés d'information. Ces derniers peuvent repérer, au cours de cet échange initial, que le salarié semble avoir besoin d'un « coup de main ». Ils lui proposent alors une mise en relation avec le conseiller le plus proche de sa région. Ce dernier consacrera entre cinq et quinze minutes au projet du salarié et tentera de répondre à sa demande.

2 • Si ce premier entretien n'a pas permis de répondre aux questions du salarié alors le conseiller proposera un nouveau rendez-vous qui pourra, selon l'éloignement du salarié, se réaliser par téléphone ou dans une permanence. Le téléphone permettant d'apporter des réponses rapides à des situations urgentes.

Lors de l'entretien téléphonique, les questions abordées sont identiques à celles étudiées lors d'un entretien en face-à-face. Ainsi ce conseil à distance procure un soutien qui participe à clarifier le projet, à choisir un métier, une formation, à préparer, le cas échéant, un dossier de demande de financement de congé de formation. Si le service « téléphonique » est comparable au rendez-vous en face à face, la façon d'aborder l'entretien diffère.

Dans le conseil à distance on remarque que les réponses sont plus concises, plus rapides et, bien souvent, plusieurs appels sont nécessaires pour avancer. Alors, au-delà de ce premier échange, un accompagnement dans la durée est proposé.

3 • Ce troisième type de conseil à distance prend la forme de plusieurs entretiens afin de répondre aux sollicitations des salariés. Ce service est souvent réalisé à distance, par téléphone ou par e-mail, et s'avère très utile pour les salariés qui rencontrent certaines difficultés, ayant besoin d'être rassuré ou de faire un point sur leurs démarches

Zone d'intervention

Nationale

Observations

Le FAF-TT réfléchit aujourd'hui au développement du conseil à distance en diversifiant ses modalités : webcam, vidéo conférence, etc.
Un service d'assistance pour remplir un dossier par téléphone va également être expérimenté en 2012. Il sera assuré par les chargés d'information avec pour objectif de faire diminuer le nombre de dossiers rejetés et incomplets.

Ce service est complémentaire des entretiens en face-à-face ou des ateliers, organisés dans la quinzaine de points d'accueil en France.
Il est diversement apprécié à la fois de l'usager et du conseiller. Certains usagers ne seront pas à l'aise avec le téléphone et ne souhaiteront pas l'utiliser alors que pour d'autres, parce qu'il paraît moins engageant, il sera plus facilement mobilisé.

Du côté des conseillers, il peut également y avoir des réticences car le téléphone est encore trop souvent assimilé au standard téléphonique.

Référent de l'action
Philippe TROUBAT,
ptroubat@faftt.fr

Simple comme un coup de fil ?

Les plateformes téléphoniques se développent… L'outil téléphone est considéré comme banal, et le législateur envisage des numéros uniques… Pourtant est-ce aussi simple ? Et si l'on veut développer cette modalité, quelles en seraient les conditions de réussite ?

Propos recueillis auprès de Gilles Razat, directeur du Fongecif Languedoc Roussillon

Votre plateforme a reçu près de 5 000 appels téléphoniques cette année (13 000 sur 3 ans), comment expliquez-vous ce succès ?

Gilles Razat /
Les moyens de communication d'aujourd'hui ainsi que le travail de diffusion du numéro unique par les différents acteurs de la formation professionnelle ont permis une large diffusion de l'information.
Cette modalité semble répondre à une attente. Les parcours professionnels des publics salariés ou demandeurs d'emploi sont aujourd'hui fluctuants. Ils peuvent subir des variations importantes que ce soit en termes d'évolution ou de reconversion, et ce, de manière très rapide. Les entreprises, quant à elles, s'impliquent de plus en plus dans la formation de leur personnel, notamment afin d'optimiser leur productivité ou pour faire face à une conjoncture difficile. Elles sont aussi en demande d'un accès simple à l'information. Les demandes liées à la formation professionnelle, sous tous ses aspects, augmentent de manière significative et cela se traduit par un nombre d'appels croissant.
Pour le salarié, comme pour l'entreprise, sélectionner l'information n'est pas forcément aisé.
La plateforme téléphonique représente donc un interlocuteur unique qui, au travers d'un moyen de communication habituel, gratuit et facilement accessible, permet aux différents acteurs (salariés, employeurs, centres de formation, service public de l'emploi…) d'avoir rapidement une réponse à leur demande. L'intérêt, nous dit-on, c'est d'avoir un interlocuteur avec qui échanger et/ou d'être aiguillé facilement vers un interlocuteur compétent.

Quelles sont les conditions qui vous semblent incontournables pour une efficacité maximale ?

Gilles Razat /
Les éléments incontournables sont certainement :
1 • *Un personnel compétent ayant une connaissance pointue du domaine et apte à répondre à un large panel de demandes. Les 2 Chargés d'Information et d'Orientation ont suivi, au total, plus de 5 semaines de formation. Ils ont été formés notamment par 19 OPCA et OPACIF, par le CARIF, les services de la DIRECCTE, de la Région, des chambres consulaires… Les Chargés d'Information et d'Orientation ont été également reçus par les différents partenaires sociaux afin d'être informés et instruits aux dispositifs liés à leurs champs d'action ;*
2 • *La faculté de rendre l'information accessible à tout public ;*
3 • *La disponibilité des chargés d'information : il est nécessaire de prendre le temps d'établir un « diagnostic » de chaque demande afin d'apporter la meilleure réponse possible. Les appels ne durent pas 3 minutes. Ils se prolongent en moyenne 16 minutes par personne ;*
4 • *La communication permanente, l'engagement et la coopération entre tous les partenaires est incontournable. Cela permet d'entretenir un échange régulier sur les dispositifs et de maintenir ainsi une réelle cohérence de l'information transmise ainsi qu'une cohésion entre partenaires ;*
5 • *Enfin une implantation locale me semble souhaitable. Elle facilite les contacts et permet de mieux connaître les dispositifs régionaux ou départementaux (exemple : le Programme Régional Qualifiant, le Pass LR Pro…). Par ailleurs, elle est rassurante pour les usagers et leur permet de ne pas avoir le sentiment que leur interlocuteur est anonyme et trop éloigné de la réalité locale.*

Quelles « leçons » tirez-vous de cette expérience ?

Gilles Razat /
La principale leçon à tirer de cette expérience est certainement que, face à la complexité, la plateforme téléphonique se révèle comme un outil de simplification pour les usagers (salariés, employeurs, demandeurs d'emploi, partenaires sociaux…). C'est plus simple pour les usagers…. Même si c'est un peu plus compliqué pour nous ! Avec tous les partenaires, nous n'avons commis aucune erreur. Nous avons, il y a 3 ans, fait des choix judicieux. L'Etat, dans le cadre de la réforme de 2009, vient de lancer, au mois de décembre 2011, une plateforme nationale qui va s'appuyer sur les plateformes de deuxième niveau notamment régionales et portées par les Fongecif dont celle du Fongecif Languedoc-Roussillon très certainement.
Ce dispositif téléphonique nous a permis de faire face à des demandes de plus en plus diversifiées et nous avons pu apporter une information claire et concise sur des dispositifs quelquefois difficile à mobiliser.
Enfin c'est certainement la qualité du travail partenarial, la richesse de la différence des acteurs de la formation professionnelle, qui a permis l'évolution du « savoir » des chargés d'information, et que le service du N° Info-Formation s'est amélioré. Il est aujourd'hui en mesure de répondre au nombre croissant des demandes.

LES TROIS RÉFLEXIONS du moment !

par Vincent Caputo

La première évaluation nationale post CIF démontre, s'il en était besoin, l'efficacité de l'investissement consacré à ce dispositif. (cf. les résultats sur le site www.fpspp.org de cette enquête auprès de 13 000 bénéficiaires de CIF)

Mais ce qui nous intéresse ici porte davantage sur l'analyse de quelques-unes des conditions qui conduisent à la réussite de ce dispositif. C'est l'objet des trois réflexions de ce chapitre.

Le dispositif du congé individuel a cela d'original qu'il pose, sans les opposer, la dimension individuelle et la dimension collective.
Ainsi au cœur de ce dispositif on trouve :

- La question centrale de l'individu, de sa motivation personnelle, de son engagement dans l'acte de mobilité professionnelle et dans sa réussite.
- Les qualités du dispositif (accueil, information, conseil, financement, suivi...) institué et mis en œuvre pour accompagner et soutenir les initiatives individuelles.

En cela, le dispositif CIF organise de manière dynamique un emboîtement, une complémentarité et « une mise en tension » entre le besoin d'un individu et les possibilités d'un « environnement » social et financier qui permettront l'aboutissement du projet personnel.

Partir de l'individu crée une tension salutaire. Cela évite de se placer dans une position, pour l'un d'assisté, pour les autres, de prescripteur.
De fait, elle génère des interrogations sur la posture du conseiller vis-à-vis de l'individu et de son autonomie :

- Comment accompagner sans assister et développer l'autonomie des personnes dans leurs choix et parcours professionnels ?
- Comment accueillir et quelles sont les limites du premier accueil ?
- Comment informer sans influencer ? Informer est-il conseiller ?

La posture du conseiller est constamment interrogée au fil des pages qui suivent. Cette tension évoquée précédemment est à la fois une posture délicate à tenir pour le conseiller et en même temps un gage d'espoir... Car elle oblige et rappelle la nécessité de ré-interroger en permanence les dispositifs, de les faire évoluer pour mieux répondre à l'évolution de l'individu et de la société.

L'initiative individuelle et la p

S'il est une valeur fondatrice du congé individuel de formation c'est bien celle de l'initiative individuelle ; cette disposition individuelle (personnelle), mais aussi collective (juridique), qui permet à un salarié de participer activement à l'identification de ses besoins de formation, à la définition de son projet de formation et à sa mise en œuvre.
Cette idée d'un « droit individuel à l'initiative de formation » a pris place dans l'arsenal juridique de la FPC en 1971 et a donné naissance au premier dispositif institué (financé) en 1983 en même temps que la création de structures en charge de soutenir ces initiatives (les Opacif). Ce dispositif est, à cette époque, unique en Europe.

Depuis, onze pays ont développé des dispositifs de soutien à l'initiative individuelle afin de lever les principales résistances au départ en formation et en particulier :

1 • les obstacles institutionnels (la durée du programme, l'horaire des cours, une information insuffisante sur l'offre, la bureaucratie au moment de l'inscription, les préalables à la formation, etc.) ;
2 • les obstacles personnels (les coûts liés à la formation, le manque de temps, les responsabilités familiales ou celles qui ont trait au travail, l'entourage peu enthousiaste à l'idée de la formation, etc.) ;
3 • les dispositifs dissuasifs (le fait de penser qu'on est trop vieux pour commencer des études, la scolarité antérieure jugée trop faible et le manque de confiance dans ses possibilités, le manque de stimulation, les difficultés à cerner un domaine d'études adapté à ses aspirations, etc.) *(Doray, Bélanger et Labonté 2004)* [1]

Qu'ils se nomment « congé individuel de formation », «contrat de formation », « capital d'unités cumulables », « chèques de formation », ces dispositifs nationaux permettent au salarié de mobiliser, pour lui-même, des actions de formation et de déterminer tout ou partie des modalités de sa formation. Lorsque le salarié a recours à ces dispositifs, il bénéficie généralement d'une absence pour formation, et ce, sans que soit rompu le lien d'emploi avec son employeur. Les mesures de soutien à l'initiative individuelle ont pour objectif d'atténuer les contraintes du salarié de manière à ce que celui ci puisse déployer son initiative en matière de formation.
Mais le soutien à l'initiative individuelle est plus qu'un simple changement de point de vue. C'est un changement de paradigme, une autre façon de percevoir et d'agir.
En premier lieu, cela amène à penser la formation non plus en terme de procédures linéaires mais comme des processus de co-construction complexes où l'engagement éclairé des personnes est une condition centrale de réussite
En deuxième lieu, cela interroge les besoins d'appui, de conseil et d'accompagnement des salariés. Et cela remet nécessairement en cause les logiques prescriptives et particulièrement quand l'engagement en formation (ou dans une orientation professionnelle) est le résultat de l'injonction d'autrui ou d'une « institution ». Les conseillers et les formateurs en connaissent les conséquences négatives sur les processus motivationnels et d'apprentissages.
Par ailleurs les postures prescriptives sont peu efficaces pour lever les freins évoqués précédemment et occultent la diversité de motifs (P. Carré) [2] conduisant à s'engager dans une formation.
Dit autrement le soutien à l'initiative individuelle en formation suppose des dispositifs adaptés mais aussi des postures d'accompagnement congruentes.
Cette question est plus ténue qu'il n'y parait et est encore aujourd'hui source de controverses.
C'est pourquoi nous avons sollicité le point de vue de trois experts de l'accompagnement : Maela Paul [3], Marie-Hélène Doublet [4], André Chauvet [5].

Propos recueillis par Bruno Bertoli, chef de projet au FPSPP.

En quoi la question de la posture est-elle centrale pour la pratique du conseil professionnel aujourd'hui ?

Maela Paul : L'accompagnement n'étant pas un métier, chacun en reçoit la fonction à partir du métier qui est le sien : rien ne dit qu'il en prendra la « posture ».
Si l'accompagnement suppose de créer le dispositif ajusté à chaque personne et à sa situation, alors seule la posture est « mobile », ajustable.

Marie-Hélène Doublet : Quel que soit le type de pratique mise en œuvre, les personnes accompagnées ont besoin d'avoir un professionnel démontrant une cohérence entre la pratique annoncée et la posture effective, une conscience des raisons objectives et subjectives de ses choix et une transparence dans l'échange et partage sur ce qui se fait et se joue dans l'accompagnement.

La nature même du travail nous oblige à une réflexion permanente. Selon Philippe Perrenoud [6] *« Si l'on considère qu'il est inutile et d'ailleurs impossible qu'un praticien connaisse à l'avance tous les problèmes qu'il rencontrera, si l'on pense que sa compétence est de les construire en situation, alors on privilégie la posture réflexive. »*

André Chauvet : Une vision simpliste et linéaire du conseil peut amener chacun à s'affranchir de toute question relative à la posture. Le conseil serait l'avis éclairé d'un expert qu'il suffit de suivre (ou de ne pas suivre). En somme, obéir implicitement au « savoir de l'autre » et au « savoir pour l'autre » est bien commode. La question de la posture n'intervient que si on considère que l'interaction n'est pas linéaire mais complexe. En somme, qu'une «ligne de conduite», c'est à dire une disposition d'esprit à l'égard de sa profession, de son activité a des effets sur le processus. Cela renvoie à la fois aux finalités du service rendu et aux rôles respectifs du professionnel et de la personne accompagnée. Mais également à une attitude et des gestes professionnels en adéquation (ou pas) avec cette conception du travail. Et en l'occurrence, dans ce champ là, ces effets sont déterminants.

osture d'accompagnement ?

En quoi la prescription est-elle contre-productive ?

Maela Paul : Toute imposition est un échec différé. MAIS si l'accompagnement est prescrit, s'il est une commande sociale, l'enjeu est aussi entre les mains des professionnels. Alors pour le professionnel il ne s'agit plus de se placer uniquement sous la « descendance » d'une commande à exécuter mais de l'appréhender comme un levier à saisir.

Marie Hélène Doublet : Le premier des risques serait de déposséder la personne de son libre arbitre, de ses décisions intimes. En termes de pratique, la prescription ne permet pas aux professionnels de construire des moyens méthodologiques aidant les personnes à prendre des décisions éclairées. Elle risque d'entrainer le professionnel dans des jeux d'influences et in fine de diriger la personne vers un objectif prédéterminé sans elle. Il conviendrait de placer la personne elle-même comme experte de sa propre situation et l'accompagnateur pourra alors mobiliser les moyens pédagogiques pour aider la personne dans son processus de compréhension et de décision.

André Chauvet : Etrangement, la logique prescriptive a plusieurs avantages immédiats : elle clarifie les rôles et les responsabilités. Elle correspond aussi à une demande sociale importante de réassurance et de garantie.
Mais elle génère une forme d'accord implicite, proche de l'obéissance dont la première conséquence est la dépossession du sentiment de pouvoir agir alors que dans le même temps on évoque un discours, quelques fois commode, sur l'autonomie du sujet. La procédure prescriptive peut s'apparenter à une injonction paradoxale, où les seules issues sont la soumission défensive ou l'opposition culpabilisante.
Or s'engager, cela suppose non seulement d'être impliqué mais concerné en tant que personne et pour cela il faut qu'un espace d'expression et d'action soit « libéré » dans le cadre du processus de conseil proposé. La mobilisation du pouvoir d'agir est à cette condition.

Comment être vigilant à la cohérence entre objectifs, posture et moyens (méthodologie) ?

Maela Paul : Par une posture éthique, nécessairement réflexive et critique, résultant d'un questionnement intransigeant : *Pour qui je me prends ? Pour quoi je le prends ? A quel type de relation je collabore ? Et pour quel monde je travaille ?*
Quant à la cohérence : Naturellement, tenir ce pari seul, dans l'isolement de l'activité professionnelle n'est pas tenable. C'est pourquoi on ne peut penser la fonction d'accompagnement sans instance qui en permette le partage, la co-construction, et la supervision. Car qui peut dire, malgré ses intentions, qu'il opte pour une posture d'accompagnement ? Chacun sait que l'œil peut tout voir : sauf l'œil qui regarde !

Marie-Hélène Doublet : Pour ma part garantir une cohérence suppose une démarche réflexive. Elle invite presque inévitablement à ce que l'on peut appeler un travail sur soi. Elle amène à découvrir assez vite que l'instrument principal du professionnel, c'est sa propre personne, sa capacité de communiquer, de rassurer, de comprendre, de mobiliser l'autre. Tout cela le met en cause comme quelqu'un qui a des ressources cognitives, mais également une âme, un vécu, une culture, des préjugés, des peurs, des rêves, dimensions sur lesquelles il importe de travailler en formation, pour préparer de vrais professionnels.

André Chauvet : Tenir la cohérence entre la commande (les visées du commanditaire), les objectifs (dans des cahiers des charges plus ou moins explicites), la posture (la façon d'être et d'agir du professionnel), les démarches et méthodes (l'outillage) et, en premier lieu, les besoins personnels et attentes singulières de l'usager (la demande), relève bien souvent de la prouesse. Le professionnel est pris dans un jeu de tensions, souvent paradoxales, difficiles à dépasser dans l'isolement de sa pratique. Il ne pourra, seul, sans points de repères structurants, sans démarche réflexive, rien garantir de très sérieux, sur la cohérence d'ensemble.
La seule position qui nous paraît tenable, c'est de développer une éthique du conseil qui permette d'articuler une vision et une conception du sujet, une posture (collaborative et délibérative) et des moyens opérationnels adéquats. Ce qui en tiendra la cohérence, c'est d'abord de la mettre en forme (formaliser un référentiel de l'éthique du conseil) et ensuite de faciliter la mise en question des actes professionnels posés (par exemple par un travail d'échange de pratiques) au regard de cette position énoncée à priori.

[1] *Les contours de la demande insatisfaite de formation,* Doray, Bélanger, Labonté en 2004. Travaux cités par Maryse Larivière dans son étude « initiatives individuelles de formation », 2007.
[2] Philippe Carré, 2001. De la motivation à la formation. Paris : L'Harmattan.
[3] Maela PAUL, Docteur en Sciences de l'Education, Auteur de « L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique », Praticienne-Chercheur(e), Laboratoire du CREN (Université de Nantes)
[4] Marie-Hélène Doublet : Docteure en psychologie du travail, chargée d'étude de recherche et développement au CIBC des Pyrénées-Atlantiques et des Landes.
[5] André Chauvet, consultant, spécialiste des questions d'accompagnement des mobilités professionnelles.
[6] Philippe Perrenoud (2001). Articulation théorie-pratique et formation de praticiens réflexifs en alternance in Lhez

Périmètre et limite d'un premier accueil...

*Joëlle LASCOLS, **Responsable du pôle Accueil-Information-Orientation au Fongecif Rhône-Alpes. Référente de l'action Point Accueil Information sur le Grand Lyon, Centre et Nord.***

Une fonction essentielle...

La fonction accueil, longtemps sous estimée, est une fonction essentielle dans l'élaboration des relations entre une personne et une institution ou une structure de service. Elle constitue souvent une première prise de contact et va conditionner, la nature, la « teinte », la « couleur » de la relation. Elle permet l'expression et le recueil d'une toute première demande, de saisir des attentes et, bien souvent, de comprendre les éléments déclencheurs de la démarche. Cette verbalisation, fréquemment spontanée à cet instant, est essentielle pour saisir le sens et les contours de la demande. D'où l'importance, pour certains professionnels, de la « capturer » et de la mémoriser.

Une fonction en perpétuelle évolution...

Bien que définie par un cahier des charges (Région) précisant le processus d'accueil [1] ainsi que le champ des informations disponibles[2] cette fonction d'accueil évolue aussi sous la « pression » de la demande sociale (quantitativement et qualitativement) et son contour (durée, objectif, modalités techniques) n'est pas toujours bien défini. La diversité des qualificatifs en témoigne : accueil généraliste, accueil 1er niveau, accueil Information, accueil immédiat, etc. De même, la fonction occupée par l'accueillant revêt également diverses appellations : agent d'accueil, chargé(e) d'information, assistant(e) d'accueil et d'information, chargé(e) d'accueil, chargé(e) d'orientation, etc. Elle supposera la mise en œuvre de compétences multiples tant sur le plan technique que relationnel.

Le mot accueil désigne à la fois un lieu et un processus. Un processus qui consiste à recevoir des personnes venues de l'extérieur, à les guider ou à les aiguiller de manière à ce qu'ils trouvent ce qu'ils sont venus chercher.

Une fonction nécessairement à l'écoute des besoins

Alors que nous partions du postulat que les besoins des publics étaient en quête d'information, nous avons assez rapidement constaté d'autres attentes : décryptage de la masse d'information, besoins d'écoute, de guidance, d'accompagnement. Les usagers, confrontés à un contexte en évolution permanente, où l'emploi est de moins en moins stable, conduisent les accueillants à traiter la demande dans sa globalité. En définitive, la demande et les attentes des publics vont influer sur le périmètre du service.

Une fonction confrontée à l'évolution des attentes des usagers...

La société de « l'immédiatement » et du « tout, tout-de-suite » requiert une plus grande réactivité des accueillants [3]. Le développement de l'individualisme « forcené » incite bien souvent les publics à solliciter un traitement personnalisé de leur demande. Par ailleurs les opérations de simplification des démarches administratives ainsi que le renforcement des liens de proximité, préconisées et mises en place dans beaucoup d'administration ont accentué l'exigence des publics au regard des processus administratifs liés à la formation professionnelle. Ce qui reste une gageure compte tenu de la complexité récurrente des dispositifs emploi-formation et tant le manque de lisibilité des multiples structures existantes autour de l'emploi et de la formation peut faire de la démarche de mobilité professionnelle

un véritable « parcours du combattant ». Enfin, la crise économique actuelle conduit de plus en plus de personnes à se repositionner professionnellement notamment après un licenciement. De plus, les tensions actuelles sur le marché de l'emploi et le manque de perspectives d'évolution pour beaucoup d'entre eux incitent les salariés à chercher un emploi plus attractif avec des possibilités d'évolution.

Une fonction complexe à clarifier...

La fonction accueil recouvre des niveaux de réponse différents selon le périmètre de service proposé par la structure. De l'accueil dit « aiguillage » à l'accueil dit « généraliste » la réponse apportée à la demande sera simple et univoque (ex une information technique) ou sera complexe et procèdera d'une d'analyse de cette demande afin d'adapter au mieux la réponse à la problématique singulière de la personne reçue.

La première conception suppose une bonne connaissance du réseau des partenaires, de leur offre de service et champs de compétences. La seconde nécessite un degré de réponse plus élaboré et plus étendu.

Par exemple, le service mis en place en Rhône-Alpes dans les PAIF (Point d'Accueil Information Formation) a connu deux appellations : AIF (Accueil Information Formation) puis AIG, le « F » de formation a été remplacé au fil du temps par le « G » de généraliste. Ce qui traduit la difficulté de l'ensemble des acteurs de l'AIO en Rhône-Alpes à circonscrire le service d'accueil.

Cet exemple pose la question du périmètre de l'accueil immédiat. Où s'arrête le premier accueil ? Quand doit-on renvoyer la demande à un conseiller ?

Une fonction à partager...

La notion et la pratique d'un accueil généraliste n'a pas la même signification pour tous les acteurs (partenaires). Chacun ayant sa propre pratique, quelquefois de longue date, la question de la mutualisation et l'harmonisation des pratiques devient centrale. Pour les uns, l'accueil s'entend comme une analyse rapide de la demande avec un renvoi immédiat sur une autre structure, pour les autres c'est un diagnostic de situation qui engage la relation dans une démarche de conseil.

Des questions éthiques restent encore en débat et en particulier celles liées à l'anonymat (demande du cahier des charges) alors que certains professionnels préféreraient recourir à la notion de confidentialité.

Par ailleurs les accueillants pointent le décalage entre le temps alloué à cette activité par les institutions (10mn environ) et les situations complexes requérant une analyse approfondie.

Enfin les accueillants soulignent : « on croyait connaitre ce que font les autres et on s'aperçoit qu'on ne le sait pas vraiment ». Ceci constitue un véritable enjeu de la fonction accueil généraliste.

Une fonction aux compétences multiples ....

Cette fonction d'accueil, généraliste, immédiat requiert un véritable professionnalisme, disponibilité, empathie mais aussi distanciation, confidentialité sans discrimination d'aucune sorte.

Un chantier est ouvert afin de formaliser activités et compétences à développer.

Au-delà de veiller aux conditions matérielles (convivialité, confidentialité) et à la gestion des flux, l'accueillant devra prévoir l'accès et la mise à jour d'une documentation, proposer un accompagnement dans la recherche d'information documentaire et s'assurer de l'appropriation. Ce qui suppose une analyse et reformulation mais aussi d'appréhender le degré d'autonomie afin d'adapter sa posture aux caractéristiques propres de la personne accueillie. L'accueillant a une connaissance des structures partenaires et de leur offre de service. Il accompagne la personne dans la co-construction d'une première réponse à sa problématique, il veillera au « pas d'après » [4] et passera le relais à une autre structure plus pertinente pour apporter la réponse à la problématique posée.

Un kit ressources est conçu et mis en place par un groupe de travail, composé d'accueillants, de coordonnateurs, de professionnels de l'AIO.

Une fonction en mode qualité ...

Un « process » de capitalisation des connaissances et des pratiques entre acteurs après quelques mois de fonctionnement, participera de la professionnalisation des accueillants. Des actions de formation sont proposées par le PRAO[5] sur différents thèmes. Pendant la phase d'expérimentation, une plateforme collaborative dématérialisée est à la disposition de tous les acteurs du projet, chacun pouvant la consulter et l'enrichir.

[1] Accueillir les personnes quel que soit leur statut. Analyser et qualifier leur demande. Délivrer une première information personnalisée. Orienter « aiguiller » les personnes, en fonction de leur situation et de leurs besoins vers le partenaire le mieux à même de répondre à sa demande en termes d'accompagnement de parcours.

[2] Informations sur les métiers, les dispositifs, les services et prestations d'orientation, les structures d'accompagnement de parcours, la formation initiale, continue, l'apprentissage, les mesures emploi /formation, l'emploi et les besoins en recrutement, la VAE, la création d'activité, la mobilité professionnelle et la reconversion, le logement, les transports et la garde d'enfants.

[3] Les différents groupes de travail qui se sont réunis ont cherché une appellation qui puisse recouper cette activité d'accueil, c'est ce terme d'« accueillant » qui a été retenu.

[4] Concept développé par André Chauvet, consultant, spécialiste des questions d'accompagnement des mobilités professionnelles

[5] PRAO : Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation.

Informer n'est pas conseiller !

par Bruno Bertoli

Les dispositifs, démarches et outils décrits dans ce cahier soulèvent la question de la complexité entre l'information et le conseil nécessaires aux processus d'orientation. Ces fonctions sont-elles nécessairement associées ? Sont-elles indépendantes ? Complémentaires ?

Un individu bien informé est plus libre. Il peut, selon **Michel Huteau,** *« plus facilement se dégager des préjugés ambiants et émettre des choix mieux motivés »*. Mais les sources d'information sont de plus en plus nombreuses et les canaux de transmissions se sont diversifiés ces dix dernières années. Les sources formelles et institutionnelles, que l'on peut qualifier « d'objectives », sont aujourd'hui largement complétées par des « sources plus informelles et subjectives » dont la fiabilité et la neutralité peuvent parfois être discutables mais qui constituent aujourd'hui, indéniablement, une « aide à la prise de décision ».

Dès que l'on s'intéresse à la mise à disposition d'informations les questions ne manquent pas de surgir pour l'usager et pour les professionnels : De quelles informations a-t-on besoin ? Où les trouver ? Comment les trier ? Quelle valeur y attribuer ? Sont-elles facilement compréhensibles ? Quelles sont celles réellement utiles aujourd'hui et au regard des questions qui se posent ?

La multiplicité des informations et la diversité des modes d'accès constituent un premier écueil. Pour le professionnel, s'ajoutera un deuxième écueil, celui de veiller à l'appropriation de cette information par l'usager. Cette appropriation suppose que les producteurs et diffuseurs d'informations s'interrogent sur les propriétés de cette information afin qu'elle soit adaptée aux besoins de l'usager. Cela suppose également, pour qu'elle soit assimilée par l'usager qu'il y ait bien souvent , une fonction de « traduction ».
Pour **André Chauvet** [1], *« Faciliter l'accès à l'information n'est pas suffisant. Il s'agit de s'intéresser aux conditions de traitement, d'analyse et d'interprétation de ces données mises à disposition. En ce sens, l'enjeu majeur se situe dans la mise en œuvre de dispositifs de médiation de l'information qui au-delà de la simple transmission visent l'interprétation et l'usage de ces données dans des stratégies individuelles ».*

Une nécessaire médiation !

Si les professionnels utilisent pleinement les dispositifs d'information, ils sont nombreux à en mesurer les limites. S'il est important de rendre accessible, compréhensible, assimilable les informations, il conviendrait aussi de mieux articuler information et processus de conseil.

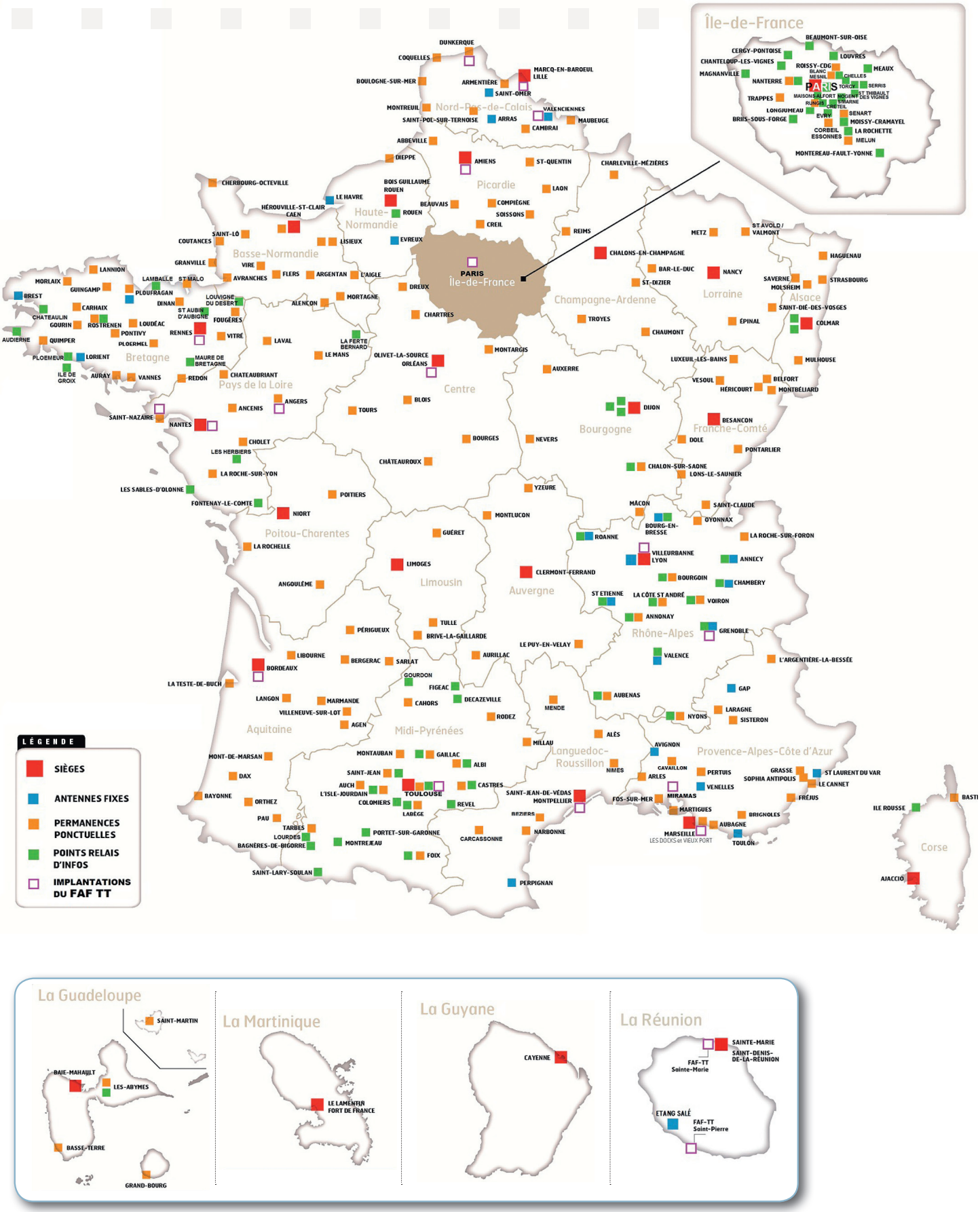
Le « processus informationnel » suppose, à priori, l'autonomie de la personne dans l'analyse, le tri et l'appropriation des informations. Il nécessite aussi une certaine capacité de prise de responsabilité. Or, ces capacités sont inégalement partagées.

Il faut donc prévoir, dans certains cas, une médiation. Dès lors la distinction entre information et processus de conseil s'estompe.

Et comme le souligne **Josette Zarka** [2] : *« L'information, lorsqu'elle porte sur un point précis, n'entre pas dans une procédure de conseil, mais le pur apport d'informations sans discussion aucune est rare. Aussitôt que quelqu'un demande une information **pour lui et sur lui,** on passe du domaine de l'information à celui du conseil ».* Ainsi, Josette Zarka considère que « le conseil n'a pas le même sens selon la nature des informations et la manière de les proposer. Elle ajoute « choisir l'information, c'est déjà conseiller ».

[1] André Chauvet, consultant, spécialiste des questions d'accompagnement des mobilités professionnelles
[2] Josette Zarka, Professeur Emérite de psychologie, Université Paris X Nanterre

IMPLANTATION DU RÉSEAU **DES FONGECIF ET DU FAF-TT**



Charte du réseau des Fongecif

L'ENGAGEMENT DU RÉSEAU À DESTINATION DES USAGERS

TROIS PRINCIPES ESSENTIELS CONSTITUTIFS DE L'IDENTITÉ DU RÉSEAU

Accessibilité des services
Individualisation des services
Professionnalisme des services

TROIS TYPES DE SERVICES IDENTIFIÉS AU SEIN DU RÉSEAU DES FONGECIF CONSTITUANT LE SOCLE COMMUN DES SERVICES RENDUS PAR L'ENSEMBLE DES FONGECIF

- L'accueil et l'analyse de la demande
- L'information générale et l'information individualisée
- Le conseil ponctuel ou sur la durée

NEUF ENGAGEMENTS DU RÉSEAU

Accessibilité des services

- Les services d'information et de conseil sont gratuits pour les usagers.
- Chaque service est identifié, formalisé et lisible pour les usagers.
- Les services prennent en compte les caractéristiques des territoires et proposent des modalités d'accès adaptées aux contraintes des usagers.

Individualisation des services

- Chaque usager peut bénéficier d'un service d'information et de conseil adapté à ses besoins.
- Les services prennent en compte la diversité des demandes des usagers.
- Le Fongecif conçoit et/ou met à disposition de l'usager une information adaptée, lisible, neutre et actualisée.

Professionnalisme des services

- Chaque Fongecif garantit et veille au développement permanent du professionnalisme de ses intervenants.
- Chaque Fongecif veille à l'amélioration continue de la qualité du service par le suivi, l'évaluation et des actions d'optimisation.
- Chaque Fongecif, sur son territoire, veille à collaborer avec les autres acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation.

Cette Charte, élaborée en 2011, a été validée par l'ensemble des Conseils d'Administration des Fongecif et du FAF-TT

FONDS PARITAIRE DE SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

11, rue Scribe, 75009, Paris • Tél. : 01 81 69 01 40 • Courriel : accueil@fpspp.org • Web : www.fpspp.org