

Le Conseil en Évolution Professionnelle (CEP) au Fongecif Île-de-France : Des bénéficiaires satisfaits grâce à des transformations en profondeur

- Point d'étape après un an et demi de mise en œuvre -

Paris, le 5 octobre 2016 – Après un an et demi de mise en œuvre du CEP, le Fongecif Île-de-France dresse le bilan de ses actions en faveur du CEP. Une enquête IFOP sur l'appropriation et la qualité de ce service par les salariés franciliens permet de mesurer leur niveau de satisfaction. Le déploiement d'une nouvelle approche fondamentalement orientée vers le bénéficiaire vise la mise en place d'une qualité de service optimale. La volonté de rapprocher et mobiliser les acteurs de la formation professionnelle autour du CEP se concrétise par un journal et par la mise en ligne d'un espace dédié #REZOCEP sur le site internet du Fongecif.

#1 Enquête IFOP : 84 % des bénéficiaires satisfaits de l'accompagnement du Fongecif Île-de-France pour leur projet professionnel

Nouveau droit accessible à tous, depuis janvier 2015, le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP) a pour caractéristique d'être mobilisable selon les besoins de la personne et à son initiative. Avec plus de **50 000 CEP délivrés en 2015, et près de 32 000 en août 2016**, le Fongecif Île-de-France est la première plateforme d'accueil des salariés franciliens. Pour mesurer et continuer à améliorer la performance globale de ce nouveau service, le Fongecif Île-de-France a mandaté l'IFOP pour réaliser une enquête auprès des bénéficiaires du CEP.

En voici les [principaux résultats](#) :

- **84 %** des bénéficiaires du CEP satisfaits
- **9 personnes sur 10** recommandent le CEP à un proche
- **68 %** des personnes souhaitaient effectuer une reconversion professionnelle

#2 Le déploiement du CEP au Fongecif : un développement au service des actifs

Afin d'intégrer les prestations du CEP dans son offre de services, le Fongecif s'est adapté pour faire évoluer ses pratiques, ses métiers et aussi ses outils. Plusieurs axes ont guidé ce repositionnement : l'affirmation d'une orientation tournée « bénéficiaire » ; la mise en place d'une traçabilité des prestations grâce à un CRM ; la spécialisation, la polyvalence et la formation des conseillers ; enfin, la volonté de mettre en place une qualité de service optimale.

Concrètement, cela s'est traduit par la volonté de construire une relation à la fois personnalisée et automatisée. L'enjeu est de rendre autonomes les publics sur des demandes simples (envoi de documents ou pièces administratives par exemple) et de recentrer les interactions sur des demandes à forte valeur ajoutée comme le conseil ou les services. L'intégration du web au sein du parcours du bénéficiaire rend l'information beaucoup plus accessible : le nouveau site internet simplifie l'accès à l'information et l'Espace personnel en ligne favorise les demandes spécifiques et les interactions. La publication d'un [guide au format magazine dédié au CEP](#) va aussi dans ce sens : rendre accessible au plus grand nombre des services ou dispositifs qui peuvent sembler complexes.

D'autres outils ont aussi été mis en place pour aller plus loin dans l'accompagnement des salariés comme [La boussole de financement](#) pour réaliser un premier positionnement financier du projet ou **C@LI** (Conseil et Accompagnement en Ligne) qui permet une recherche personnalisée propre au projet en donnant notamment accès à une base de données et de ressources sur les métiers et les emplois potentiels sur le territoire d'Île-de-France.

#3 Un #REZOCEP pour mobiliser les acteurs de la formation professionnelle autour du CEP

L'objectif du Fongecif Île-de-France, dans ce contexte, est de poursuivre ses rapprochements avec les différents acteurs de la formation professionnelle. Une plus grande proximité s'est opérée avec les autres opérateurs, les OPCA, les branches professionnelles et les entreprises au bénéfice des publics avec une plus grande fluidité des parcours.

Le Fongecif, déjà en lien avec les acteurs du service public de l'emploi et les OPACIF, a souhaité approfondir ses liens partenariaux avec les autres opérateurs du CEP et nouer ainsi des relations privilégiées avec chacun d'entre eux. Des partenariats sont engagés avec Pôle emploi, les OPACIF, le réseau des Missions locales ainsi qu'avec le réseau des Cap Emploi.

La mise en ligne de [l'espace #REZOCEP](#), suite à la transformation « digitale » d'une manifestation dédiée au CEP, participe à cet élan. L'objectif est de proposer aux acteurs impliqués dans la réussite du CEP de rejoindre un espace de diffusion en ligne afin de partager informations, outils et analyses et d'échanger sur nos bonnes pratiques. Cet espace abrite aussi [le journal initial](#) de l'événement, #REZOCEP, première tribune pour les opérateurs.

Au vu de ces résultats, Laurent Nahon, directeur général du Fongecif Île-de-France déclare : « *Le CEP au Fongecif Île-de-France est en train de trouver son audience. C'est très encourageant pour l'avenir. Même si nous devons encore réaliser des efforts pour son appropriation globale par les bénéficiaires* ».

Annexe 1 : Enquête IFOP/ éléments clés

Méthodologie :

Enquête réalisée par l'IFOP pour le Fongecif Île-de-France. Échantillon de 980 personnes ayant bénéficiés d'un conseil en évolution professionnelle entre janvier et mai 2016. Mode de recueil : les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 17 au 27 mai 2016.

Autres chiffres clés :

Les résultats de l'enquête montrent que les sources d'information sur le CEP sont variées. Si le Fongecif en est la plus fréquente, plus d'un quart des interviewés en a entendu parler par leur entourage personnel ou sur Internet.

Avant de réaliser leur CEP, les deux tiers des bénéficiaires attendaient une réorientation professionnelle (68 %) soit deux fois plus que ceux qui souhaitaient une progression dans leur carrière (33 %).

Au final, ils sont plus de la moitié à déclarer que le CEP leur a permis de construire ou de préciser un projet professionnel (56 %) ou du moins, d'y voir plus clair notamment concernant les formations (33 %), les financements possibles (27 %) ou leurs atouts professionnels (24 %) et les postes auxquels ils pouvaient candidater (18 %).

Suite au CEP, la plupart des interviewés ont déclaré s'être engagés dans une formation, un bilan de compétences ou une VAE.

>> Synthèse complète [en téléchargement](#)

Annexe 2 : chiffres CEP au 31 août 2016

Au total : 31 911 CEP

CEP 1: 26 036 entrées

- 18548 en canal téléphonique,

- 7 488 via l'Espace Conseil

CEP 2 : 4 771

CEP 3 : 1104

À propos du Fongecif Île-de-France

Le Fongecif Île-de-France est l'un des cinq opérateurs habilités à délivrer le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Le Fongecif Île-de-France accueille, conseille et accompagne les salariés d'Île-de-France dans leur projet d'évolution professionnelle. Organisme paritaire interprofessionnel, le Fongecif Île-de-France finance les projets individuels des salariés dans le cadre d'un congé individuel de formation, d'un bilan de compétences, d'une formation hors temps de travail ou d'une validation des acquis de l'expérience.

En 2015, le Fongecif Île-de-France a engagé 244 millions d'euros pour la formation des salariés franciliens. Il a accompagné plus de 300 000 personnes et 15 400 projets professionnels ont été financés.

Le président du Fongecif Île-de-France est Patrick Frange, la vice-présidente Myriam Pesic, et le directeur général Laurent Nahon.

Pour en savoir plus : www.fongecif-idf.fr

Contact presse

Marie Blancard - Tél. : 01 44 10 59 73 - Courriel : m.blancard@fongecif-idf.fr

Elham Vanhems - Tél. : 01 44 10 59 40 - Courriel : e.vanhems@fongecif-idf.fr