

## Cahier des charges du CEP 2014 versus 2019

Comparaison du cahier des charges du conseil en évolution professionnelle tel que rédigé en juillet 2014 avec sa réécriture en mars 2019

**Méthode de construction :** Le cahier des charges initial est la clé d'entrée de ce comparatif. C'est à dire que chaque paragraphe du cahier des charges de 2014 est placé dans la colonne de gauche. Puis sa correspondance est recherchée dans le cahier des charges de 2019. Si la correspondance est trouvée, elle figure sur la même ligne, dans la colonne de droite. Si elle n'est pas trouvée, la case de la colonne de droite reste vide.

A l'inverse, lorsqu'une case de la colonne de gauche est vide, la case de la même ligne de la colonne de droite affiche un paragraphe ajouté au cahier des charges de 2019 qui n'existait pas dans celui de 2014.

Le cahier des charges de mars 2019 comporte plusieurs types de modification : des suppressions, des ajouts, des reformulations, et une réorganisation globale qui déplace des paragraphes vers d'autres chapitres. Toutes ces transformations rendent complexe et laborieux le travail de comparaison. Ce document est donc perfectible et vraisemblablement non exempt d'erreur. Il sera actualisé autant que nécessaire. Toute remarque et suggestion en ce sens est la bienvenue (mail à [dep.orientationformation@gmail.com](mailto:dep.orientationformation@gmail.com) en indiquant le numéro de ligne concerné)

Id.	CdC CEP 2014	CdC CEP 2019
<b>1</b>	Préambule	
<b>2</b>	Le conseil en évolution professionnelle (CEP) est assuré par les opérateurs nationaux mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail ainsi que par des opérateurs régionaux désignés par la région, après concertation au sein du bureau du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation.	(cf 3.2. Les opérateurs) les institutions et organismes expressément mentionnés à l'article L. 6111-6 du code du travail : Pôle emploi, les organismes de placement spécialisés dénommés « Cap emploi », l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) et les missions locales ; – les opérateurs régionaux sélectionnés par France compétences conformément aux règles de la commande publique, après avis du bureau du comité régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles. Les opérateurs régionaux sont financés par France compétences et accompagnent les actifs occupés, hors agents publics.
<b>3</b>	Afin de garantir l'impartialité du conseil en évolution professionnelle, les opérateurs régionaux <b>ne peuvent exercer ni une activité conduisant à la réalisation d'actions de formation ni une activité de service conduisant à la réalisation de prestations</b> pouvant être mobilisées en appui du processus de définition et de mise en oeuvre du projet professionnel.	(cf 3.1. Les principes de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ) – la neutralité : les opérateurs du conseil en évolution professionnelle appliquent le principe de neutralité. A cette fin, le recours par les actifs bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle à des prestations de formation ou d'accompagnement rendues par ces mêmes opérateurs <b>doit être limité et encadré</b> par France compétences qui finance ces opérateurs au titre du conseil en évolution professionnelle.
<b>4</b>	L'ensemble des opérateurs est tenu au respect du présent cahier des charges, qui présente successivement : – les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle ; – l'offre de services du conseil en évolution professionnelle ; – les principes et les modalités de mise en oeuvre	Le présent cahier des charges établit successivement : – les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle ; – l'offre de services du conseil en évolution professionnelle ; – les principes et les modalités de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ; – la promotion, la coordination des acteurs, et le suivi du

	du conseil en évolution professionnelle ; – le suivi de la mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle.	conseil en évolution professionnelle.
5		L'ensemble des opérateurs est tenu au respect du présent cahier des charges afin d'assurer : – l'universalité de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle au bénéfice des actifs tout au long de leur vie professionnelle ; – l'unicité quel que soit l'opérateur qui le met en œuvre et la diversité des publics et des personnes conseillés.
<b>1. Les finalités et les publics bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle</b>		
<b>1.1. Définition et finalités du conseil en évolution professionnelle</b>		
6	Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer et formaliser un projet d'évolution professionnelle quelle qu'en soit la nature (insertion professionnelle, mobilité interne ou externe, reconversion, reprise ou création d'activité...).	Le conseil en évolution professionnelle constitue un processus d'appui à tout actif pour faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer, formaliser et mettre en œuvre une stratégie visant l'évolution professionnelle, l'insertion, le développement des compétences, la certification professionnelle, la mobilité interne ou externe, la reconversion, la transition professionnelle, la reprise ou création d'activité, etc.
7		Il prend la forme d'une offre de services telle que définie dans la deuxième partie du présent cahier des charges, gratuite, accessible à tout actif indépendamment de son âge, de son secteur d'activité, de son statut et de sa qualification.
8	Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer la capacité de la personne à faire ses propres choix professionnels et à évoluer professionnellement, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, de ses compétences et de ses qualifications professionnelles.	Il contribue, tout au long de la vie active de la personne, à améliorer sa capacité à faire ses propres choix professionnels et à évoluer, notamment par l'accroissement de ses aptitudes, le développement de ses compétences et l'accès à de nouvelles qualifications professionnelles.
9	A cet effet, le conseil en évolution professionnelle doit aider la personne à clarifier sa situation et lui apporter des clés de compréhension de son environnement professionnel ainsi que des points de repère dans l'offre de qualifications et de formations, en appui de son projet d'évolution professionnelle.	(cf 1.3. Les attendus du conseil en évolution professionnelle pour les bénéficiaires ) - d'exprimer sa demande et de clarifier son besoin ;
10	Il est délivré à l'initiative de la personne	
11	Pour les salariés, le conseil en évolution professionnelle peut s'articuler avec le contenu des entretiens professionnels dont ils ont bénéficié afin de mieux identifier leurs compétences, transférables ou non, celles requises pour un poste ou une fonction cible.	(cf 4.1. La promotion du conseil en évolution professionnelle) les salariés sont informés au sein de l'entreprise de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle, notamment à l'occasion de leur entretien professionnel ;
<b>1.2. Les bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle</b>		
12	Le conseil en évolution professionnelle est accessible à tout actif (définition INSEE au sens du recensement de la population) quel que soit son statut, notamment les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou non ; les salariés du	Le conseil en évolution professionnelle est accessible à tout actif (cf définition INSEE en note de bas de page) quel que soit son statut. Ses bénéficiaires sont en conséquence les personnes en recherche d'emploi, indemnisées ou non, les salariés du

	secteur privé, à temps complet ou partiel. Il est également ouvert aux travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, ou auto-entrepreneurs, et aux salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires.	secteur privé à temps complet ou partiel, les travailleurs indépendants, artisans, professions libérales, ou auto-entrepreneurs, et les salariés du secteur public, fonctionnaires titulaires, contractuels ou vacataires.
13	<i>A contrario</i> , le bénéfice du conseil en évolution professionnelle n'est pas ouvert aux inactifs : élèves, étudiants et retraités. Toutefois, lorsque l'étudiant ou le retraité occupe un emploi, celui-ci peut recourir au conseil.	Le conseil en évolution professionnelle est également ouvert aux étudiants et retraités lorsqu'ils occupent ou recherchent un emploi.
<b>1.3. Les attendus du conseil en évolution professionnelle pour les bénéficiaires</b>		
14	Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire : – de disposer d'un temps d'écoute et de recul sur son parcours professionnel ainsi que d'un suivi par un référent dans les différentes phases du conseil en évolution professionnelle ;	Le conseil en évolution professionnelle permet au bénéficiaire de disposer d'un temps d'écoute, de recul et d'appui sur sa situation professionnelle, afin :
15		– d'exprimer sa demande et de clarifier son besoin ;
16	– d'accéder à une information <b>individualisée</b> ;	– d'accéder à une information <b>personnalisée et pertinente</b>
17	– d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de préciser son projet professionnel ;	– d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de définir son projet professionnel ;
18	– de vérifier sa faisabilité ;	– de vérifier la faisabilité et la pertinence de son projet au regard notamment de sa situation, de son environnement professionnel, des besoins des territoires, et des tendances socio-économiques ;
19	– de cerner, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;	– d'identifier, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer ;
20	– de construire un plan d'actions permettant notamment d'identifier les interlocuteurs, les leviers et les financements disponibles pour mettre en oeuvre son projet.	– d'identifier les ressources et les appuis favorisant la mise en oeuvre de son projet (dispositifs, prestations complémentaires, financement...); – de formaliser sa stratégie d'évolution ; – d'être soutenu tout au long de la mise en oeuvre de sa stratégie.
21	Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse (sur les niveaux 2 et 3 du CEP).	(cf 2.3. Le rendu compte au bénéficiaire ) Le conseil en évolution professionnelle donne lieu à l'élaboration d'un document de synthèse.
22	Ainsi, le bénéficiaire est destinataire d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié, la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en oeuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de formation envisagé.	Ainsi, le bénéficiaire dispose d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié et la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en oeuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de développement des compétences envisagé.
23	Ce document est formalisé selon un modèle commun aux organismes délivrant le conseil en évolution professionnelle.	

24		Le premier niveau du conseil en évolution professionnelle peut également donner lieu à la formalisation d'un document (par exemple dans les cas où le bénéficiaire changerait d'opérateur) précisant notamment, la demande du bénéficiaire, la clarification de son besoin, le type d'informations qui lui ont été délivrées, sa décision de poursuivre ou non l'accompagnement par un conseiller en évolution professionnelle et, le cas échéant, son orientation vers l'opérateur le plus pertinent pour délivrer le conseil.
<b>2. L'offre de services du conseil en évolution professionnelle</b>		
25	L'offre de services du conseil en évolution professionnelle se structure autour de <b>trois niveaux</b> : – premier niveau : un accueil individualisé ; – deuxième niveau : un conseil personnalisé ; – troisième niveau : un accompagnement à la mise en oeuvre du projet professionnel.	Le conseil en évolution professionnelle s'organise en <b>deux niveaux</b> : – premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne ; – second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé.
26	Ces différentes étapes du processus de conseil en évolution professionnelle n'ont pas vocation à être toutes systématiquement mises en oeuvre. Cela dépendra des souhaits et des besoins du bénéficiaire, en fonction notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet.	Cette structuration n'implique pas une mise en oeuvre systématique en deux étapes successives. Elle constitue deux niveaux de conseil dont la délivrance doit être ajustée en fonction des souhaits et des besoins du bénéficiaire, notamment de son degré d'autonomie et de la maturation de son projet.
27	A titre d'exemple, une personne peut souhaiter simplement un temps d'échange avec un conseiller pour prendre du recul sur sa situation professionnelle sans mobiliser de services d'appui à la formalisation d'un projet d'évolution professionnelle et d'accompagnement à sa mise en oeuvre. A l'inverse, la personne se présentant avec un projet d'évolution professionnelle abouti et l'identification de la formation nécessaire à sa réalisation pourrait directement solliciter un conseiller sur la validité de son projet de formation et l'assistance à l'ingénierie financière.	
28		Par ailleurs, la mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle ne remet pas en cause les droits et obligations liés au statut du bénéficiaire (par exemple : le projet personnalisé d'accès à l'emploi [PPAE] pour un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi).
<b>2.1. Le premier niveau de conseil : un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne</b>		
29	Cet accueil est réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du service public régional de l'orientation (SPRO).	(cf 3.2.1. Coordination des interventions des opérateurs) Le conseil en évolution professionnelle est délivré dans le cadre du service public régional de l'orientation.
30	L'accueil permet <b>d'analyser la demande</b> de la personne et d'identifier, le cas échéant, la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin.	Le premier niveau de conseil permet au bénéficiaire de procéder à <b>un premier niveau d'analyse de sa situation et de sa demande</b> , de décider de la poursuite éventuelle de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.
31		Tous les opérateurs du conseil en évolution

		professionnelle, y compris les opérateurs régionaux, proposent un service d'accueil et d'orientation à tout actif quel que soit son statut.
32	Les modalités de cet « aiguillage » doivent être formalisées en amont dans le cadre du SPRO.	L'aiguillage vers l'opérateur le plus pertinent vise à garantir une continuité de service – en cas de changement de statut, les actifs qui le souhaitent peuvent continuer à être accompagnés par le même opérateur. (Ce principe ne peut toutefois s'appliquer au CEP mis en œuvre par Pôle emploi en cas de cessation d'inscription. )
33		Plus précisément, ce premier niveau de service permet au bénéficiaire : – d'exprimer sa demande ; – de comprendre les objectifs et les modalités de délivrance du conseil en évolution professionnelle ;
34	A ce premier niveau de service, le bénéficiaire peut accéder à une information sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers, les compétences, les qualifications et les formations, prenant en compte l'émergence des nouvelles filières et de nouveaux métiers dans le domaine de la transition écologique et énergétique. Elle est actualisée, territorialisée sur la base de diagnostics territoriaux et adaptée à un usage grand public pour permettre à chaque personne : – de mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire ; – d'être informée des différents dispositifs existants (services, prestations, formations).	– d'accéder à un premier niveau d'information individualisé et adapté à son besoin afin de : – mieux appréhender son environnement professionnel et l'évolution des métiers sur le territoire (information actualisée, territorialisée, adaptée à un usage public sur les évolutions et dynamiques du marché du travail pouvant impacter son projet : situation de l'emploi, des métiers concernés, des qualifications ou formations requises, prise en compte de l'émergence des nouvelles filières ou de nouveaux métiers en lien avec la transition écologique et énergétique) ; – identifier les démarches possibles (formations, prestations, services, aides, compensations, etc.) et adaptées à son besoin ainsi que les acteurs susceptibles de les appuyer.
35	L'information délivrée sur les dispositifs existants peut être dispensée, le cas échéant, dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du CEP (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller.	(cf 3.3.1. La personnalisation de l'offre de services) le premier niveau d'information délivré sur les dispositifs existants peut être dispensé dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller.
36	Le rôle du conseiller consiste à aider le bénéficiaire à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles (espace ressources documentaires, espace info bilan, portails d'informations et tutoriels...), à découvrir un ou plusieurs environnements professionnels et/ou métiers et à <b>acquérir une méthode d'analyse de l'information.</b>	
37	Le premier niveau d'accueil individualisé doit permettre au bénéficiaire <b>d'analyser sa situation professionnelle</b> , de décider de la poursuite ou non de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider.	Ce premier niveau doit permettre au bénéficiaire <b>de disposer d'un état des lieux partagé avec le conseiller de sa demande et de son besoin.</b> Cet état des lieux permet d'éclairer le bénéficiaire sur les suites à donner à sa démarche et éventuellement d'assurer une continuité entre le premier et le second niveau.
	<b>2.2. Deuxième niveau : un conseil personnalisé</b>	<b>2.2. Second niveau de conseil : un accompagnement personnalisé</b>
38	Le conseil personnalisé est délivré par les	

	opérateurs du CEP. Les différents publics bénéficiaires relèvent de la responsabilité institutionnelle des organismes qui, dans le cadre de leurs missions, sont chargés de leur suivi et de leur accompagnement.	
39	Chaque bénéficiaire du CEP est dès lors suivi, au sein de l'opérateur CEP qui le prend en charge, par <b>un référent qui sera son interlocuteur tout au long du processus de conseil et d'accompagnement</b> de son projet d'évolution professionnelle, de l'élaboration à sa réalisation (niveaux 2 et 3).	
40	Le conseil personnalisé s'inscrit dans <b>une démarche dynamique et itérative</b> . Il est adapté à la situation de la personne, à son besoin et à son degré d'autonomie ainsi qu'à sa problématique d'évolution professionnelle.	
41	Il doit permettre au bénéficiaire : – de clarifier sa demande et de préciser ses priorités en matière d'évolution professionnelle ;	(cf 2.2. Second niveau de conseil ) Le second niveau doit permettre au bénéficiaire : – de clarifier sa demande, de caractériser et préciser ses besoins et ses priorités en matière d'évolution professionnelle ; – d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre de son projet en fonction des demandes et besoins qu'il a exprimés.
42	– d'identifier ses compétences, en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité, et celles à acquérir pour améliorer sa qualification et favoriser son évolution professionnelle (besoins de formation) ;	(cf 3.3.2. La co-construction du projet ) – à l'identification des compétences du bénéficiaire ou de ses qualifications à faire connaître, à acquérir ou à développer et de ses éventuels besoins d'actions concourant au développement de compétences ;
43	– d'identifier les emplois correspondant aux compétences dont il dispose ou qu'il serait susceptible d'occuper en complétant ses compétences ;	
44	– de <b>bénéficier d'une méthodologie de construction du projet professionnel</b> , notamment en matière de recherche d'un environnement professionnel correspondant à ses aspirations ;	
45	– de définir son projet professionnel et d'en apprécier la faisabilité au regard des opportunités identifiées	(cf 2.2. Second niveau de conseil ) Plus précisément, ce second niveau de conseil doit permettre au bénéficiaire : – d'accéder à une information personnalisée, pertinente, compréhensible, lisible et accessible, sur l'offre d'emploi, de formation, de certification, les acteurs, dispositifs, prestations complémentaires et financements disponibles, qui soit utile à l'élaboration, à l'analyse de l'opportunité et de la faisabilité, puis à la mise en œuvre de son projet ;
46		(cf 2.2. Second niveau de conseil ) – d'être accompagné dans la construction du plan d'action comprenant les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle, les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes et, le cas échéant, l'ingénierie

		de parcours.
47	Il implique une co-construction avec la personne de son projet d'évolution professionnelle reposant sur deux principes : – la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ;	(cf 3.3.1. La personnalisation de l'offre de services) L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie
48	– le <b>respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme</b> d'avancement de son projet.	
49	Le respect de ces principes de co-construction doit permettre <b>d'éviter une approche prescriptive</b> du CEP et conditionne la réussite du projet d'évolution professionnelle. Il doit en conséquence faire l'objet d'une attention particulière des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.	
50	Lorsque la personne exprime un projet d'évolution professionnelle, elle bénéficie d'un appui à la construction et la formalisation de ce projet ainsi qu'à l'élaboration d'une stratégie, selon des modalités déterminées au préalable avec le conseiller.	(cf 2.2. Second niveau de conseil ) d'être accompagné et soutenu dans la formalisation et la mise en œuvre de son projet en fonction des demandes et besoins qu'il a exprimés.
51	La définition d'une stratégie conduit la personne, avec le soutien du conseiller, à étudier l'opportunité et la pertinence d'un parcours de formation et/ou de VAE et du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires au service de la réalisation de son projet.	
52	Dans cette perspective, le conseiller et le bénéficiaire, au regard de sa situation, procèdent ensemble notamment : – à l'analyse des conditions de réalisation du projet ;	(cf 3.3.2. La co-construction du projet ) Dans cette perspective, le conseiller et le bénéficiaire peuvent procéder ensemble, notamment : – à l'analyse de la faisabilité du projet, y compris en termes de financement, de délai et de pertinence ;
53	– à l'exploration des éventuels besoins de formation et prérequis exigés ;	
54	– à l'examen de la pertinence d'une reconnaissance des acquis de son expérience ;	
55	– à l'identification des programmes de formation mobilisables et des éventuelles certifications afférentes ;	
56	– à l'étude de l'opportunité du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires.	(cf 3.3.2. La co-construction du projet ) – à l'étude de l'opportunité du recours à une ou plusieurs prestations complémentaires et à l'identification des ressources et expertises mobilisables à cet effet (acteurs, dispositifs, financements, aides, compensations...).  (cf 2.2. Second niveau de conseil) – les dispositifs et prestations à mobiliser, notamment le recours à des prestations complémentaires ; – d'être accompagné dans le recours aux prestations complémentaires, ressources, financements, dispositifs et expertises complémentaires utiles à leurs parcours (ingénierie de parcours).

57		(cf 3.3.2. La co-construction du projet ) – à la construction de l'ingénierie de parcours permettant d'atteindre ces objectifs ;
58		(cf 3.3.2. La co-construction du projet ) – à l'analyse de la possibilité de réaliser des découvertes de métiers ou des expériences d'emploi (PMSMP, actions de formation en situation de travail - AFEST) ;
<b>2.3. Troisième niveau : l'accompagnement personnalisé à la mise en oeuvre du projet</b>		
59	Lorsque le projet d'évolution professionnelle de la personne et la stratégie associée sont formalisés, l'opérateur du conseil en évolution professionnelle doit contribuer à en <b>faciliter la concrétisation</b> . C'est l'objet de l'accompagnement personnalisé.	
60	Cet accompagnement est assuré par l'opérateur du CEP qui a pris en charge la personne, soit dès le niveau 2 dans l'appui à la formalisation du projet, soit en accès direct au niveau 3 lorsque le projet présenté par la personne est abouti.	(cf 3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours) En outre, <b>si le bénéficiaire le souhaite</b> , l'accompagnement par l'opérateur du conseil en évolution professionnelle se poursuit pendant le déroulement de la prestation et à l'issue de la prestation.
61	Le référent affecté en niveau 2 au suivi d'un bénéficiaire assure la continuité de service. Pour la personne se présentant directement en niveau 3 avec un projet d'évolution professionnelle réfléchi, assorti le cas échéant d'un besoin de formation, un référent lui est affecté.	
<b>La définition d'un plan d'actions pour la mise en oeuvre du projet d'évolution professionnelle</b>		
62	Sur la base d'un projet et d'une stratégie formalisés, le bénéficiaire et le conseiller co-construisent un plan d'actions qui comprend :	(cf 2.2. Second niveau de conseil) La définition du plan d'action doit également permettre de préciser :
63	– les étapes et les objectifs intermédiaires pour la réalisation de son projet d'évolution professionnelle ;	
64	– les différentes actions à conduire pour chacune de ces étapes ;	– les démarches personnelles à effectuer et, le cas échéant, l'appui méthodologique qu'elles nécessitent ;
65	– le cas échéant, le parcours de formation envisagé ;	
66	– les dispositifs et prestations à mobiliser ;	– les dispositifs et prestations à mobiliser, notamment le recours à des prestations complémentaires ;
67	– le plan de financement ;	– le plan de financement ;
68	– et, à titre indicatif, un calendrier prévisionnel.	– et un calendrier prévisionnel ;
69		– d'être accompagné dans le recours aux prestations complémentaires, ressources, financements, dispositifs et expertises complémentaires utiles à leurs parcours (ingénierie de parcours).
70	Lorsque le plan d'actions requiert l'aménagement d'un parcours de formation (ex. : au regard d'une validation partielle des acquis de l'expérience) ou d'une prestation de service (ex. : bilan de	(3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours) Lorsque la mise en oeuvre du projet nécessite le recours à des prestations complémentaires (ex. : formation, bilan de

	compétences), le conseiller prend contact avec le financeur et/ou le prestataire, et étudie avec eux les possibilités d'adaptation de la durée, du contenu et, le cas échéant, du coût de la formation ou du service.	compétences, validation des acquis de l'expérience, ou encore prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises...), les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire. A ce titre, l'opérateur : – identifie les prestataires et financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;
<b>71</b>	Le plan de financement étant consubstantiel à la définition du plan d'actions, il appartient au conseiller en lien avec le bénéficiaire de vérifier la faisabilité de son projet.	
	<b><i>L'ingénierie financière</i></b>	
<b>72</b>	Lorsque le plan d'actions, co-construit par le bénéficiaire et son conseiller, prévoit une ou plusieurs actions impliquant un financement dédié (ex. : une formation, un accompagnement à la VAE ou une prestation complémentaire), le conseiller en examine la faisabilité financière et recherche les financements adaptés à son projet et à sa situation, et, le cas échéant, alerte au sein de son organisme, afin que soient mobilisés les acteurs et les dispositifs existants, le cas échéant dans un cadre collectif propre à chaque région, permettant la finalisation du projet en cas de défaut ou d'insuffisance de financement.	
<b>73</b>	A ce titre, le conseiller : – identifie les financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;	(cf 3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours ) – identifie les prestataires et financeurs potentiels, y compris dans le cas d'un projet de formation mobilisant le compte personnel de formation ;
<b>74</b>	– vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;	(cf 3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours ) – vérifie les critères d'éligibilité et les conditions de recevabilité financières ;
<b>75</b>		– s'assure de la mobilisation des aides humaines et techniques et des compensations pour les personnes en situation de handicap ;
<b>76</b>		– s'assure que les prestataires envisagés satisfont aux critères de qualité mentionnés à l'article R. 6316-1 du code du travail ;
<b>77</b>	– prend contact pour le compte du bénéficiaire avec les financeurs afin soit d'assurer la couverture entière du coût de l'action projetée, soit de diminuer le reste à charge pour le bénéficiaire.	– a un rôle d'intermédiation, si le bénéficiaire en exprime le besoin, avec les prestataires et les financeurs afin soit d'assurer la couverture entière du coût de l'action projetée, soit de diminuer le reste à charge pour le bénéficiaire.
	<b><i>La révision possible du plan d'actions</i></b>	
<b>78</b>	Si des éléments viennent remettre en cause le projet d'évolution professionnelle, le conseiller reconsidère alors la situation du bénéficiaire et, si nécessaire, examine avec lui les modalités de son	

	aménagement et actualise le plan d'actions. Le troisième niveau d'accompagnement à la mise en oeuvre du projet d'évolution professionnelle doit permettre au bénéficiaire de disposer d'un plan d'actions et d'un soutien global à la réalisation de son projet.	
<b>3. Les principes et les modalités de mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle</b>		
<b>3.1. Les principes de mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle</b>		
<b>79</b>	Le conseil en évolution professionnelle est mis en oeuvre dans le respect des principes de service public.	Le conseil en évolution professionnelle est mis en oeuvre dans le respect des principes de service public,
<b>80</b>	Les opérateurs CEP doivent garantir l'égalité d'accès des actifs au conseil en évolution professionnelle. A cet effet, l'offre de services du conseil en évolution professionnelle est gratuite pour le bénéficiaire. Elle doit être compréhensible et accessible, quels que soient les publics et leurs bassins de vie et d'emploi. Elle est ainsi présentée dans un langage et des supports intelligibles et organisée en proximité des bassins de vie, d'emploi, et des moyens de transport ainsi que dans des locaux adaptés aux publics reçus, en tenant compte de leurs contraintes de vie et de mobilité (ex. : personne en situation de handicap).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– l'égalité d'accès et l'accessibilité au conseil en évolution professionnelle est garantie pour tous les actifs, quels que soient leur demande et leur statut :</li> <li>– le conseil en évolution professionnelle est délivré en proximité des bassins de vie et d'emploi, et sur l'ensemble du territoire ;</li> <li>– les locaux et les horaires sont adaptés aux publics reçus, et tiennent compte de leurs besoins, de leurs contraintes de vie et de mobilité ;</li> <li>– l'offre de services du conseil en évolution professionnelle doit être compréhensible, lisible et accessible pour tous, notamment pour les publics en situation de handicap et pour les personnes en situation d'illettrisme. Elle est ainsi présentée dans un langage et des supports intelligibles et adaptés à la personne ;</li> </ul>
<b>81</b>	Ils appliquent le principe de neutralité	<ul style="list-style-type: none"> <li>– la neutralité : les opérateurs du conseil en évolution professionnelle appliquent le principe de neutralité. A cette fin, le recours par les actifs bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle à des prestations de formation ou d'accompagnement <b>rendues par ces mêmes opérateurs doit être limité et encadré</b> par France compétences qui finance ces opérateurs au titre du conseil en évolution professionnelle.</li> </ul>
<b>82</b>	Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaire dans un espace préservant leur anonymat.	(cf 3.1. Les principes de mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle ) Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaires en préservant leur anonymat ;
<b>83</b>	Ils assurent un <i>continuum</i> de service afin de permettre aux personnes en cas de changement de situation ou d'opérateur CEP de bénéficier d'une continuité dans l'accompagnement de la mise en oeuvre du projet professionnel. Des outils de liaison entre les opérateurs CEP sont à cette fin mis en place.	L'aiguillage vers l'opérateur le plus pertinent vise à garantir une continuité de service – en cas de changement de statut 2, les actifs qui le souhaitent peuvent continuer à être accompagnés par le même opérateur.
<b>84</b>		La coordination entre opérateurs vise notamment à prévenir un double accompagnement, par deux opérateurs, au titre du conseil en évolution professionnelle.
<b>85</b>		En effet, les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi

		peuvent, à leur demande, être accompagnés par un autre opérateur au titre du conseil en évolution professionnelle, notamment l'opérateur régional financé par France compétences (soit parce que le demandeur d'emploi est également en activité, soit parce qu'il a changé de statut en cours d'accompagnement). Dans ce cas, Pôle emploi exerce sa mission de suivi des demandeurs d'emploi sans que l'on puisse considérer qu'il y ait double accompagnement au titre du conseil en évolution professionnelle.
86		Enfin, les opérateurs se coordonnent et garantissent un échange de données pour éviter un double accompagnement (et donc un double financement pour les mêmes actions d'accompagnement) du bénéficiaire et pour permettre un suivi du parcours du bénéficiaire par Pôle emploi.
87	Ils mobilisent l'offre de services du conseil en évolution professionnelle selon les besoins des bénéficiaires. L'offre de services en conseil en évolution professionnelle proposée par le conseiller au bénéficiaire tient compte de la situation du bénéficiaire, de ses contraintes notamment familiales et de son degré d'autonomie (ex. : difficultés d'apprentissage ; personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap).	(cf 3.3.1. La personnalisation de l'offre de services ) L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap).
88	A ce titre, le conseiller détermine avec lui les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet d'évolution professionnelle, articulant informations, entretiens individuels, ateliers collectifs, voire mobilisation de prestations.	( cf 3.3.1. La personnalisation de l'offre de services) A ce titre, le conseiller détermine avec les bénéficiaires le contenu (dans le respect de la définition des niveaux de conseil décrits dans le présent cahier des charges) et les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet.
89	L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap). Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).	( cf 3.3.1. La personnalisation de l'offre de services) L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap). Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).
<b>3.2 Les modalités de mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle</b>		
	<b>3.2.1. L'individualisation de l'offre de services</b>	<b>3.3.1. La personnalisation de l'offre de services</b>
90	Les services dispensés dans le cadre du conseil en évolution professionnelle sont individualisés.	Le premier niveau de conseil est défini comme « un accueil individualisé et adapté au besoin de la personne ; »
91	L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses contraintes d'organisation professionnelle et personnelle, notamment lorsque cette dernière est salariée.	Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).
92	Le cas échéant, afin de tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur et selon l'objet même du service visé, des segments de l'offre de service	Le conseil peut être délivré sous diverses formes, à adapter au besoin du bénéficiaire : informations, entretiens individuels, ateliers collectifs (étant entendu

	peuvent être délivrés dans un cadre collectif. Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe en nombre restreint de bénéficiaires CEP permettant un suivi individualisé.	que le collectif n'empêche pas la personnalisation), mobilisation de prestations, mobilisation d'aides ou compensations, recours à des expertises complémentaires. Aussi, le cas échéant, des segments de l'offre de services peuvent être délivrés dans un cadre collectif, notamment afin d'articuler actions individuelles et collectives ou pour tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur. A titre d'illustration, le premier niveau d'information délivré sur les dispositifs existants peut être dispensé dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller. Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle permettant la délivrance d'informations pertinentes au regard des besoins de chaque bénéficiaire.
	<b>3.2.2. La proposition d'une offre de services à distance</b>	
93	Les services du conseil en évolution professionnelle sont délivrés en mode présentiel. Toutefois, en fonction de la nature du service, du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance (téléphone ou informatique). Ces services répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel, notamment en termes de suivi et de remise au bénéficiaire du CEP d'un document formalisé sur le modèle mentionné au paragraphe 1.3. Cette modalité implique, en outre, toutes sécurités suffisantes pour garantir la confidentialité du conseil en évolution professionnelle.	(cf 3.1. Les principes de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle ) le conseil en évolution professionnelle est délivré en mode présentiel. Toutefois, en fonction de la nature de l'offre de service, du souhait et de l'autonomie de la personne, des services peuvent également être dispensés à distance (téléphone ou informatique). Ces services répondent alors aux mêmes exigences que ceux délivrés en présentiel ;
	<b>3.2.3. Le recours à des prestations externes</b>	<b>3.3.3. Les coopérations au service de l'ingénierie de parcours</b>
94	L'offre de services du conseil en évolution professionnelle est délivrée par les opérateurs CEP.	
95	L'opérateur interagit et coopère avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles au parcours des actifs qu'il conseille.	L'opérateur interagit et coopère avec tout organisme ou institution délivrant des services utiles au parcours des actifs qu'il conseille.
96	Ces opérateurs peuvent toutefois recourir à des prestations externes en appui du processus de définition et de mise en oeuvre du projet d'évolution professionnelle (ex. : le bilan de compétences ou encore les prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises, prévus à l'article L. 6323-1 du code du travail).	(voir ligne 99)
97	De ce cas, l'opérateur CEP est garant de la qualité du service rendu par le prestataire externe et veille au respect des principes de service public inscrit au 3.1 du présent cahier des charges.	s'assure que les prestataires envisagés satisfont aux critères de qualité mentionnés à l'article R. 6316-1 du code du travail ;

98	En outre, <b>il reste responsable du suivi et de l'accompagnement du bénéficiaire</b> pendant le déroulement de la prestation.	En outre, <b>si le bénéficiaire le souhaite, l'accompagnement par l'opérateur du conseil en évolution professionnelle se poursuit</b> pendant le déroulement de la prestation et à l'issue de la prestation.
99	Les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.	Lorsque la mise en œuvre du projet nécessite le recours à des prestations complémentaires (ex. : formation, bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience, ou encore prestations d'accompagnement, d'information et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises...), les attendus de la prestation font l'objet d'un échange entre le conseiller et le bénéficiaire.
	<b>3.2.4. Les équipes en charge du conseil en évolution professionnelle</b>	<b>3.2.2. La professionnalisation des équipes en charge du conseil en évolution professionnelle</b>
100	La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des professionnels à répondre à la diversité des besoins exprimés par les publics potentiels du conseil en évolution professionnelle et de leurs projets, conduits dans un environnement socio-économique complexe.	La qualité du service rendu au bénéficiaire du conseil repose sur la capacité des opérateurs à répondre à la diversité des besoins exprimés par les publics potentiels du conseil en évolution professionnelle et de leurs projets, conduits dans un environnement socio-économique complexe.
101	Elle implique que ces professionnels soient en capacité d'exercer les missions nécessaires au processus d'appui à la personne et son projet, respectent une éthique professionnelle, satisfassent à l'obligation d'actualiser leurs compétences.	tous les opérateurs de conseil en évolution professionnelle s'engagent à conduire des actions de professionnalisation et de développement des compétences de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.
	<b>Les missions du conseiller en évolution professionnelle</b>	
102	Le conseiller doit être en capacité : – de dresser un état des lieux des atouts de la personne, de ses motivations et de ses capacités d'adaptation ; – d'explicitier les objectifs poursuivis, d'identifier et d'ajuster avec la personne la stratégie envisagée ; – de conseiller la personne dans sa démarche pour élaborer ou conforter son projet professionnel ; – de l'aider à capitaliser sur l'expérience de la conduite de son projet ; – de mobiliser toute mesure ou partenaire afin de prévenir et de réguler les éventuelles difficultés.	Les opérateurs peuvent se référer au rapport réalisé en 2017 à la demande de l'Etat, par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et relatif à l'analyse des activités et compétences attendues par les conseillers du conseil en évolution professionnelle.
	<b>La posture du conseiller en évolution professionnelle</b>	
103	La délivrance du conseil en évolution professionnelle implique une posture singulière du conseiller à l'égard de la personne qui sollicite ses services. Il s'agit d'une posture de facilitateur qui repose sur la capacité de celui-ci à être à l'écoute et à soutenir la personne dans le processus d'appui à la définition et à la réalisation de son projet.	Les actions de professionnalisation des équipes doivent permettre au conseiller en évolution professionnelle d'adopter une posture de facilitateur qui repose sur la capacité de celui-ci à être à l'écoute et à soutenir la personne dans le processus d'appui à la définition et à la réalisation de son projet.
104	– l'impartialité : il se doit d'être objectif et de ne pas porter de jugement personnel sur le projet d'évolution professionnelle du bénéficiaire ;	(Cf principes de mise en œuvre -3.1) – l'impartialité : l'opérateur se doit de ne pas porter de jugement sur le bénéficiaire et son projet ;
105	– la confidentialité : il est tenu à la discrétion professionnelle. Il ne peut pas, sans le	(Cf principes de mise en œuvre -3.1) – la confidentialité : l'opérateur est tenu à la discrétion

	consentement du bénéficiaire, divulguer les informations personnelles qui lui sont communiquées au cours des entretiens ;	professionnelle. Les informations personnelles qui sont communiquées par le bénéficiaire au cours du conseil en évolution professionnelle ne peuvent être divulguées en dehors des données partagées par les opérateurs dans le cadre de l'article L. 6353-10 du code du travail. Le conseil en évolution professionnelle est délivré pour les salariés en dehors de l'entreprise et pour tous les bénéficiaires en préservant leur anonymat ;
<b>106</b>	– <b>l'initiative de la personne</b> : il est appelé à soutenir la personne dans ses démarches mais, en aucun cas, imposer ni une stratégie ou un plan d'actions non retenu par le bénéficiaire du CEP, ni le choix d'un organisme de formation ou d'un prestataire de services. La personne reste libre de ses choix, de solliciter un conseil en évolution professionnelle, de mettre en oeuvre son projet, et des modalités de son accompagnement.	
	<b>La professionnalisation des équipes en charge de l'offre de services du conseil en évolution professionnelle</b>	<b>3.2.2. La professionnalisation des équipes en charge du conseil en évolution professionnelle</b>
<b>107</b>	Les opérateurs CEP s'engagent à conduire des actions de professionnalisation de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.	Tous les opérateurs de conseil en évolution professionnelle s'engagent à conduire des actions de professionnalisation et de développement des compétences de leurs personnels par l'intermédiaire de leurs moyens internes au regard du présent cahier des charges.
		<b>4. La promotion, la coordination des acteurs et le suivi du conseil en évolution professionnelle</b>
<b>108</b>	Dans le cadre des politiques d'emploi, d'orientation et de formation professionnelles, les opérateurs CEP pourront être amenés à participer aux actions de promotion et d'information organisées à l'initiative des pouvoirs publics.	Le conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'une promotion par les différents acteurs : – à l'initiative des opérateurs qui informent leur public sur le conseil en évolution professionnelle ; – à l'initiative des employeurs et des instances représentatives du personnel au niveau des branches professionnelles et de l'entreprise. Ainsi, les salariés sont informés au sein de l'entreprise de la possibilité de recourir au conseil en évolution professionnelle, notamment à l'occasion de leur entretien professionnel ; – à l'initiative des commissions paritaires interprofessionnelles régionales ; – à l'initiative des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel ; – et à l'initiative des pouvoirs publics, associant le cas échéant les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.
<b>109</b>		Des actions de promotion sur le conseil en évolution professionnelle peuvent être renforcées en direction de certains publics, notamment en fonction des caractéristiques socioprofessionnelles ou de leur état de santé ou de leur handicap, pour les plus éloignés de l'emploi ou ceux particulièrement exposés à une mobilité professionnelle volontaire ou non.

	<b>4. Suivi de la mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle</b>	<b>4.2. Le suivi de la mise en œuvre et la coordination des acteurs</b>
<b>110</b>	La mise en oeuvre du conseil en évolution professionnelle fait l'objet d'un suivi national et régional.	Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle nécessite une coordination des acteurs à un double niveau.
<b>111</b>	<p>Les opérateurs CEP sont tenus de renseigner un socle d'indicateurs d'activité et de résultat, communs à l'ensemble des réseaux. Ces indicateurs doivent satisfaire à des exigences de qualité. De nombre restreint, ces indicateurs devront être pertinents, sélectifs, clairs, fiables, accessibles et pérennes.</p> <p>Ils sont co-construits à l'initiative de l'Etat avec les têtes de réseaux des opérateurs CEP et l'appui de la DARES, et font l'objet d'un échange préalable avec l'ARF. Ils sont arrêtés après concertation au sein du CNEFOP. Ils doivent permettre : – d'appréhender la diffusion du conseil en évolution professionnelle auprès des publics bénéficiaires potentiels et la montée en charge du dispositif chez chacun des opérateurs, en termes de publics cibles, de volumétrie (bénéficiaires/services), l'évolution de l'offre de services, la durée et la typologie des parcours d'accompagnement ; – de mesurer l'impact du conseil en évolution professionnelle sur la situation des bénéficiaires.</p>	<p>a) Au niveau national :</p> <p>L'Etat confie à France compétences le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle au niveau national en associant des représentants des opérateurs du conseil en évolution professionnelle.</p> <p>Le suivi de la mise en œuvre est réalisé sur la base d'un socle d'indicateurs communs à l'ensemble des réseaux d'opérateurs du conseil en évolution professionnelle et peuvent être complétés par des travaux d'évaluation. L'Etat facilite les coopérations entre les opérateurs et notamment incite à la réalisation d'actions de professionnalisation ou de communication conjointes ou l'élaboration d'outils communs.</p>
<b>112</b>		<p>b) Au niveau régional :</p> <p>La région coordonne les actions de l'ensemble des organismes participant au service public régional de l'orientation, notamment les opérateurs du conseil en évolution professionnelle.</p> <p>Cette coordination est réalisée en cohérence avec les objectifs et orientations définis dans le cadre du contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP).</p> <p>Le suivi de la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle est réalisé, au niveau régional, par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales. Ce suivi est partagé dans le cadre d'un groupe de travail réuni au sein du CREFOP.</p>
<b>113</b>	Les modalités de consolidation au plan national de ces données sont définies selon les mêmes règles que ci-dessus. Le suivi de ces indicateurs nationaux sera effectué au sein du CNEFOP.	Ce suivi donne également lieu à la transmission annuelle d'un rapport par les commissions paritaires interprofessionnelles régionales à France compétences.
		<b>4.2.2. Le partage des données relatives à l'activité de conseil en évolution professionnelles</b>
<b>114</b>		Les opérateurs du conseil en évolution professionnelle sont tenus de partager les données relatives à leur activité de conseil dans les conditions prévues à l'article L. 6353-10 du code du travail et, le cas échéant, les informations relatives aux actions d'accompagnement du bénéficiaire dans la concrétisation de son projet de formation.

<b>115</b>	Les opérateurs CEP s'engagent à adapter leurs systèmes informatisés de gestion pour permettre un suivi des personnes accompagnées et des services et des prestations mobilisés dans le cadre du conseil en évolution professionnelle.	Ils garantissent que leurs systèmes informatisés de gestion permettent un suivi des personnes accompagnées, de l'activité mise en œuvre dans le cadre du conseil en évolution professionnelle et des prestations complémentaires.
------------	---	---

Cahier des charges CEP 2014	Cahier des charges CEP 2019
3.2.1. <b>L'individualisation</b> de l'offre de services	3.3.1. <b>La personnalisation</b> de l'offre de services
<p>Les services dispensés dans le cadre du conseil en évolution professionnelle sont individualisés.</p> <p><b>(cf 2.2. Deuxième niveau : un conseil personnalisé )</b>  – la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet ;</p> <p>L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses contraintes d'organisation professionnelle et personnelle, notamment lorsque cette dernière est salariée.</p> <p><b>(cf 3.1. Les principes de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle )</b>  le conseiller détermine avec lui les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet d'évolution professionnelle, articulant informations, entretiens individuels, ateliers collectifs, voire mobilisation de prestations.</p> <p>Le cas échéant, afin de tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur et selon l'objet même du service visé, des segments de l'offre de service peuvent être délivrés dans un cadre collectif.</p> <p>Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe en nombre restreint de bénéficiaires CEP permettant un suivi individualisé.</p>	<p>L'offre de services proposée à la personne est adaptée à ses demandes et ses besoins, au niveau de maturation de son projet, ainsi qu'à son autonomie (ex. : personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage, personnes en situation de longue maladie, d'inaptitude ou de handicap).</p> <p>Cette offre de services peut être adaptée afin de tenir compte des contraintes personnelles et professionnelles du bénéficiaire (ex : personne en activité salariée).</p> <p>A ce titre, le conseiller détermine avec les bénéficiaires le contenu (dans le respect de la définition des niveaux de conseil décrits dans le présent cahier des charges) et les modalités d'accompagnement personnalisé, répondant à ses besoins et à son projet.</p> <p>Le conseil peut être délivré sous diverses formes, à adapter au besoin du bénéficiaire : informations, entretiens individuels, ateliers collectifs (étant entendu que le collectif n'empêche pas la personnalisation), mobilisation de prestations, mobilisation d'aides ou compensations, recours à des expertises complémentaires.</p> <p>Aussi, le cas échéant, des segments de l'offre de services peuvent être délivrés dans un cadre collectif, notamment afin d'articuler actions individuelles et collectives ou pour tenir compte des nécessités d'organisation de l'opérateur. A titre d'illustration, le premier niveau d'information délivré sur les dispositifs existants peut être dispensé dans le cadre de réunions collectives d'information en nombre restreint de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle (ex. : réunion d'information collective VAE) animées par un conseiller.</p> <p>Dans ce cas, le service est dispensé au sein d'un groupe de bénéficiaires du conseil en évolution professionnelle permettant la délivrance d'informations pertinentes au regard des besoins de chaque bénéficiaire.</p>

Tableau : comparaison entre « Individualisation » de 2014 versus « personnalisation » de 2019

