



**AEF Dépêche n°539785 - Marseille, le 14/06/2016 14:49:00**  
**- Formation professionnelle -**

Compte : reception temps réel - (1012721) - 194.206.89.108 - [www.aef.info](http://www.aef.info)

Toute reproduction ou transmission de cette dépêche est strictement interdite, sauf accord formel d'AEF.

## CEP : le Fongecif Paca territorialise ses équipes et revoit son offre de services avec un nouveau site internet

Par **Marie-Pierre Vega**

**Le Fongecif Paca a territorialisé ses équipes et les a adossées à des zones d'emploi pour la mise en œuvre du CEP. Il a également "renforcé le plan de professionnalisation de ses collaborateurs pour optimiser le conseil aux personnes dans une approche plus globale et empreinte des réalités socio-économiques", expliquent à l'AEF Gérard Goron, directeur régional, et René Ancelin, président (Medef) du Fongecif Paca, mercredi 8 juin 2016. La réforme a aussi poussé l'Opacif à "revoir en profondeur" son offre de services, qui sera valorisée sur son nouveau site internet dont le lancement est prévu en juillet prochain. Il va par ailleurs s'engager cet été dans la démarche de certification Afnor "conseil en évolution professionnelle".**



René Ancelin et Gérard Goron

"Le CEP nous oblige à nous rendre plus lisible et plus accessible, avec une offre de services revue en profondeur articulée autour des trois niveaux d'action du CEP", indiquent à l'AEF Gérard Goron, directeur régional, et René Ancelin, président (Medef) du Fongecif Paca, mercredi 8 juin 2016. L'Opacif a également modifié son organisation interne en décroissant les métiers du conseil et de l'ingénierie financière et en territorialisant ses équipes, désormais adossées aux 18 zones d'emploi de la région regroupées en trois secteurs.

### TROIS NIVEAUX DE SERVICES, UNE ENTRÉE PAR BESOIN

Le CEP a ainsi été "réparti" entre trois niveaux de services : "je m'informe" pour échanger sur une éventuelle évolution professionnelle ; "je me décide" pour mettre au point son projet d'évolution professionnelle et appréhender les différentes étapes à venir ; et "je me lance" pour être accompagné dans la mise en œuvre de son projet d'évolution professionnelle jusqu'à l'aboutissement de celui-ci. Cette nouvelle organisation de l'offre sera valorisée en juillet prochain, avec le lancement d'un nouveau site internet.

"L'entrée ne se fera donc plus par dispositif, comme c'est le cas

**4 000**

C'est le nombre de personnes accompagnées dans le cadre du CEP par le Fongecif Paca, réparties ainsi selon les trois niveaux : 1 250 pour s'informer, 2 000 pour se décider et 750 pour se lancer. 68 % des

actuellement, mais selon le besoin de la personne, décliné en questions claires, avec l'accompagnement placé au cœur de notre métier", se réjouit Gérard Goron. "Nous nous inscrivons ainsi dans l'offre commune de service du réseau proposée par le chantier national 'Offre de services' et validée par les partenaires sociaux nationaux [conseil d'administration du FPSPP, ndlr]", précise le directeur régional.

bénéficiaires proviennent de la catégorie employés et 79 % sont titulaires d'un CDI. Ce sont majoritairement des femmes, de niveau IV et V, âgés de moins de 50 ans.

## QUALITÉ DE SERVICE EN PROGRESSION

Le Fongecif Paca a également cherché à améliorer sa qualité de service. À présent, tous ses services sont accessibles sur rendez-vous, et l'accueil se fait sur rendez-vous dans toutes les antennes et au siège. Les personnes ayant un dossier en cours de financement peuvent joindre l'Opacif sur une ligne directe indiquée sur le courrier d'acceptation du financement. Pour les autres, les collaborateurs sont joignables sur des plages horaires identifiées. Le Fongecif peut désormais afficher "un taux de réponse téléphonique de 80 %".

### Le décret qualité

Le Fongecif Paca s'est par ailleurs attelé à la mise en œuvre du décret sur la qualité des formations. "Avec la chargée de mission qualité formation que nous avons recrutée, nous travaillons sur le contenu des conventions que nous passerons avec les organismes de formation", explique le directeur régional. "À l'automne, nous convierons certainement ceux avec lesquels nous travaillons le plus souvent pour leur expliquer ce que nous attendons d'eux et les rassurer sur le fait que nous serons davantage dans une posture de collaboration que de contrôle", ajoute-t-il.

Le Fongecif Paca va par ailleurs s'engager dans une démarche en vue d'obtenir la certification Afnor "conseil en évolution professionnelle". "Nous entamerons ce travail à compter du 5 juillet prochain, avec un audit à blanc prévu pour la fin de l'année, et l'audit réel, par l'Afnor, dans le courant du premier semestre 2017", planifie René Ancelin. Un Fongecif est déjà allé au bout de ce processus et cinq autres sont en cours, ajoute-t-il.

## DÉCLOISONNER ET TERRITORIALISER

L'autre transformation majeure engagée par l'Opacif à la faveur de la mise en œuvre du CEP porte sur la réorganisation des équipes et le renforcement de leur professionnalisation. Ainsi, pour plus de proximité, les équipes ont été territorialisées et adossées aux 18 zones d'emploi de la région, regroupées en trois secteurs. Trois grandes zones ont été définies : "la bande côtière de la région ; les Hautes-Alpes, les Alpes de Haute-Provence et le Vaucluse ; et la métropole Aix-Marseille incluant l'étang de Berre jusqu'à La Ciotat", détaille Gérard Goron. En tapant sur son téléphone son code postal, le public est dirigé vers le bon territoire. "Chaque équipe est référente des accompagnements réalisés sur sa zone, y compris en matière d'ingénierie financière."

De fait le Fongecif Paca a procédé au décroisement de ses deux métiers, l'information et le conseil d'une part, exercé par environ les deux tiers de ses 45 salariés, et la gestion financière de l'autre. "Ces deux compétences doivent pouvoir être mobilisées en permanence au service des personnes accompagnées", souligne René Ancelin.

## UN BUDGET FORMATION À HAUTEUR DE 7 % DE LA MASSE SALARIALE EN 2016

"Chaque collaborateur conserve son métier", poursuit le président, "mais en s'intéressant de plus près à ce que fait l'autre en étant capable de faire un peu des deux. Afin de favoriser ces collaborations, des temps de travail en commun ont été formalisés et toutes nos antennes sont équipées de visioconférence pour des sessions de travail à distance."

Le Fongecif Paca souligne aussi l'effort de formation réalisé depuis plus d'un an pour

accompagner cette nouvelle approche. "Nous avons renforcé le plan de professionnalisation des collaborateurs pour optimiser le conseil aux personnes dans une approche plus globale et empreinte des réalités socio-économiques", insiste René Ancelin. 5 % de la masse salariale a été consacrée aux actions de formation des collaborateurs en 2015, "et probablement 7 % en 2016", assure Gérard Goron.

### **La demande de CIF-CDD régresse en dépit d'une augmentation des financements accordés**

Malgré une augmentation de 20 % des financements accordés et un taux d'acceptation de 89 %, la demande de CIF-CDD a légèrement régressé en 2015, avec 798 CIF-CDD conclus. Ce résultat reste en deçà des objectifs du Fongecif Paca qui souhaite atteindre les 1 500 CIF-CDD par an à l'horizon 2017. À cet effet, l'Opacif a notamment passé une convention avec Pôle emploi Paca pour mieux faire connaître ce dispositif auprès des conseillers de l'opérateur public.

Le reste de l'activité du Fongecif Paca en 2015 se décline ainsi :

- 2 159 congés pour bilan de compétences, profitant pour 66 % aux femmes ;
- 1 671 CIF CDI : 42 % des personnes ayant bénéficié de ce dispositif occupent un emploi en lien avec la formation réalisée ;
- 458 congés VAE, en augmentation de 20 %, et 187 accompagnements pré-VAE (lire sur AEF), en léger recul
- 219 formations hors temps de travail, avec un taux d'acceptation de 56 % dans un contexte de demandes plutôt en hausse ;
- 159 Pacre (prestation d'accompagnement à la création et reprise d'entreprise), bénéficiant à 54 % aux hommes.

Au total, le Fongecif Paca a accompagné 7 599 personnes, dont plus de 4 600 en rendez-vous individuels, et financé 5 651 parcours. Il a collecté 56,6 M€ auprès de 38 694 entreprises contributrices et perçu 2,5 M€ de cofinancement.