

## Face au CEP, Pôle emploi adapte son offre de services

21 Septembre 2015

### Christophe Leclerc - Directeur du partenariat et des relations extérieures, Pôle emploi Ile-de-France



Les opérateurs franciliens du CEP se réunissent régulièrement, sous l'égide de la Région, pour échanger sur les modalités de déploiement du dispositif. Bilan de ces échanges et de la mise en place du CEP à Pôle emploi.

« Le Conseil en évolution professionnelle est parfaitement intégré à notre plan stratégique « Pôle emploi 2020 » »

#### Quel bilan tirez-vous de ces groupes techniques de travail ?

L'un des principaux bénéfices est d'avoir pu échanger, avec les autres opérateurs du Conseil en évolution professionnelle (CEP), sur nos expériences de la mise en œuvre du dispositif. Les réunions auxquelles Pôle emploi s'est associé ont permis de confronter l'appropriation du CEP par les différents réseaux d'opérateurs, en premier lieu l'adaptation de nos offres de services respectives, leurs complémentarités, et les perspectives. Ces échanges sont confortés par les partenariats formalisés avec les réseaux des Missions locales et des Cap emploi, ou encore l'Apec et les Opacif. Nous avons tous identifié des axes de travail communs concernant l'accueil, l'information et l'orientation des publics, leur accompagnement et leur accès à l'emploi.

Avec les Missions locales et les Cap emploi, nous avons même, depuis longtemps, une interface partagée entre nos applicatifs informatiques afin d'échanger des informations sur le parcours des demandeurs d'emploi. Concernant Pôle emploi, le CEP est parfaitement intégré à notre plan stratégique « Pôle emploi 2020 », qui vise à réaliser une différenciation encore plus marquée de nos services, en fonction des besoins de chaque demandeur d'emploi, donc un meilleur accompagnement des transitions professionnelles.

#### Quels impacts a engendré la création du CEP sur l'organisation de Pôle Emploi ?

Ils ont été nombreux. Et pour cause : le développement de compétences des conseillers de Pôle emploi est capital. Tous ont suivi, en 2013, une action de formation sur trois jours centrée sur l'orientation tout au long de la vie. Cette année, chacun a bénéficié d'une nouvelle action de même durée centrée sur le CEP. Cet investissement, lourd, est indispensable : il s'agit de se donner les moyens de sécuriser les parcours professionnels des actifs, du diagnostic partagé jusqu'au placement. Je voudrais insister sur l'importance du diagnostic de la situation du demandeur d'emploi, de son parcours professionnel, de ses compétences et de ses motivations. Le diagnostic doit aussi prendre en compte le degré d'autonomie du demandeur d'emploi et le niveau de maturation de son projet.

#### Qu'en est-il de l'évolution des autres offres de services à l'attention de votre public ?

Pôle emploi a adapté son offre, particulièrement en matière d'orientation professionnelle : des ateliers sont organisés dans chaque agence de Pôle emploi. Par exemple, « Identifier ses atouts et compétences-passeport orientation formation », « Savoir choisir son organisme de formation », ou bien ou encore « Se préparer à la validation des acquis de son expérience ». Des prestations d'accompagnement sont également mobilisées par les psychologues du travail des équipes de Pôle emploi.

#### Les attentes des demandeurs d'emploi évoluent-elles également ?

Le quotidien nous apprend que nombre d'entre eux souhaitent disposer d'informations en libre-service. En ce sens, développer les services en ligne de Pôle emploi était un impératif pour répondre aux attentes de ces publics autonomes. Pôle emploi met ainsi à disposition en libre accès des informations sur le marché du travail, sur les métiers et sur les formations. Pôle emploi se mobilise pour la mise en œuvre de périodes de mises en situation en milieu professionnel (PMSMP), dispositif qui a remplacé les évaluations en milieu de travail : permettre à des demandeurs d'emploi de confronter leur vision d'un métier à la réalité, constitue un gain important pour la réussite d'un

parcours.

Enfin, je voudrais évoquer le partenariat développé, au cours de l'année écoulée, avec les conseillers départementaux, pour l'accompagnement des publics les plus fragiles. Les conseillers réalisent en commun avec les travailleurs sociaux des conseils départementaux des diagnostics de situations de demandeurs d'emploi confrontés à des freins périphériques à la recherche d'emploi. C'est une avancée considérable : en effet, faire le lien entre l'accompagnement professionnel et la résolution des problématiques socio-professionnelles constitue un gage de réussite pour insérer des demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail depuis longtemps et très fragilisés.

Propos recueillis par Christian Capitaine (septembre 2015)

**Tags** : [CEP](#) <sup>[1]</sup> | [Pôle emploi](#) <sup>[2]</sup> | [Ile-de-France](#) <sup>[3]</sup> | [réforme de la formation professionnelle](#) <sup>[4]</sup>