



## Commission Evaluation

---

### L'évaluation du CEP : questions évaluatives et modalités d'organisation de l'évaluation

L'arrêté fixant le cahier des charges du CEP a confié au CNEFOP la responsabilité de l'évaluation du CEP dans un délai de deux ans. Dans ce contexte, la commission de l'évaluation du CNEFOP a fait le choix de définir dès que possible le cadre de cette évaluation afin que les opérateurs sachent le plus rapidement possible comment sera évaluée la mise en œuvre du CEP. En outre, le CNEFOP, réunissant un nombre conséquent de financeurs d'évaluation, s'efforcera d'assurer la coordination des études qui s'engageront sur tout ou partie du cadre de l'évaluation du CEP défini.

Dans cette perspective, la présente note rappelle les objectifs politiques sous-tendus par le CEP et les principales caractéristiques de cette offre de service (I) avant de présenter les différentes dimensions et questions évaluatives qui pourraient être l'objet de l'évaluation ou des évaluations du CEP (II), selon les modalités de prise en charge et de coordination que les autorités concernées choisiront (III).

#### **I - Le CEP : un accompagnement personnalisé à l'élaboration et à la réalisation d'un projet professionnel, ouvert à tous les actifs tout au long de la vie.**

Le CEP est un service d'accompagnement personnalisé **à l'élaboration et à la concrétisation d'un projet professionnel** ouvert à l'ensemble des actifs, et mis en œuvre par les cinq principaux opérateurs nationaux et les opérateurs désignés par les régions. L'objectif est d'offrir un service d'accompagnement d'égale qualité à l'ensemble des actifs, quelle que soit leur situation professionnelle ou géographique, tout au long de leur vie, pour leur permettre de mieux anticiper les mutations économiques et professionnelles. Le CEP n'est pas un dispositif s'ajoutant au droit commun et à l'offre de services existant au sein de chaque opérateur. Il vise au contraire à redéfinir selon certains principes et à faire converger « ce droit commun », l'offre de service de chaque opérateur<sup>1</sup>, afin que l'ensemble des actifs bénéficient d'un accompagnement de qualité de leurs transitions professionnelles, qu'ils puissent retrouver tout au long de leur parcours professionnel, quel que soit l'opérateur qu'ils sollicitent, ce dernier étant capable de s'inscrire dans la continuité des CEP précédents.

---

<sup>1</sup> Il ne s'accompagne donc pas de moyens spécifiques, que ce soit pour les opérateurs ou pour les bénéficiaires.

## **A) Les principales caractéristiques du CEP**

Le cahier des charges du CEP précise que son objectif est d'« améliorer la capacité [du bénéficiaire] à faire ses propres choix professionnels et à évoluer professionnellement », pour lui permettre de mieux anticiper et d'agir face aux évolutions professionnelles le touchant, et ce tout au long de sa vie professionnelle. Le conseil proposé doit permettre au bénéficiaire de « faire le point sur sa situation professionnelle, et, le cas échéant, élaborer et formaliser un projet d'évolution professionnelle ».

### **Les trois niveaux du CEP.**

Le CEP est organisé autour de trois niveaux de service distincts, pouvant mobiliser chacun l'ensemble des prestations et des services disponibles.

Le niveau 1 du CEP est un « accueil individualisé [...] réalisé dans les conditions communes à l'ensemble des membres du SPRO ». Les opérateurs doivent fournir un ensemble d'information sur les emplois et formations disponibles et « aider le bénéficiaire à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles [...] à découvrir un ou plusieurs environnement professionnels et ou métier et à acquérir une méthode d'analyse de l'information ». Cet accueil individualisé doit permettre au bénéficiaire « d'analyser sa situation professionnelle, de décider de la poursuite ou non de ses démarches et d'identifier les acteurs susceptibles de l'y aider » et donc « la structure la mieux à même de lui offrir le service adapté à son besoin », la poursuite de la démarche pouvant être soit « un conseil personnalisé » à l'élaboration de son projet professionnel (niveau 2 du CEP) soit un « accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet » (niveau 3 du CEP), lorsque le bénéficiaire a déjà élaboré un projet professionnel.

Les niveaux 2 et 3 consistent donc en un « processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs ». Une fois le projet et la stratégie formalisés (niveau 2), le bénéficiaire peut être accompagné dans la mise en œuvre de ce projet (niveau 3), en facilitant le recours à l'ensemble des prestations, services et formations nécessaires à la réalisation de ce projet. Lorsque la réalisation du projet professionnel nécessite la mobilisation d'autres acteurs, que ce soit pour le financement ou l'aménagement d'une prestation ou d'une formation, le conseiller effectue les démarches pour permettre la réalisation et l'adaptation de ces formations et prestations conformément aux besoins du bénéficiaire et de son projet professionnel.

### **Un ensemble très large de prestations mobilisables**

Les prestations d'accompagnement mobilisables font référence à l'ensemble des prestations permettant l'élaboration et la réalisation d'un projet professionnel, notamment : un bilan de compétences, des ateliers d'aide à la recherche d'emploi et à l'orientation, des périodes de formation, une VAE, des périodes d'activité professionnelle offrant une immersion en entreprise et permettant de consolider le projet professionnel. Ces prestations peuvent être délivrées au sein de l'opérateur ou bien être externalisées.

Ces prestations doivent permettre au bénéficiaire de faire le bilan de ses compétences, de disposer et d'être en capacité d'analyser les informations pertinentes sur les emplois

disponibles et les compétences nécessaires pour pouvoir les exercer, de manière à déterminer par lui-même, tout en étant accompagné et conseillé, un projet professionnel « réalisable » et les actions à mener pour le réaliser.

**La nature de l'accompagnement et du conseil en évolution professionnelle: co-construit, personnalisé et adapté aux spécificités du bénéficiaire.**

Les principes auxquels doivent se conformer les pratiques d'accompagnement des conseillers sont précisément définies dans le cahier des charges du CEP :

- L'ensemble du parcours d'accompagnement **doit se faire dans « une démarche dynamique, itérative » et cohérente.**
- Le CEP, quel que soit le niveau, vise à aider le bénéficiaire à devenir autonome et acteur de sa propre évolution professionnelle, ce qui doit conduire le conseiller à chercher à développer l'appétence et les compétences nécessaires pour que la personne conseillée puisse d'elle-même s'orienter, élaborer son projet professionnel et mettre en œuvre les moyens permettant de le réaliser
- Plus largement, les conseillers doivent adopter une « posture de facilitateur », « appelé à soutenir la personne dans ses démarches, et, en aucun cas, imposer ni une stratégie ou un plan d'action ».
- La co-construction repose selon le cahier des charges sur « deux principes :
  - ✓ la prise en compte [du degré d'autonomie du bénéficiaire] et du niveau de maturation de son projet
  - ✓ le respect de son initiative, de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet »

**B) Les conditions de réussite de la mise en œuvre du CEP.**

Les conditions de réussite de la mise en œuvre du CEP font intégralement partie des objectifs sous-tendus par la réforme.

Au niveau des opérateurs, la réforme vise à faire évoluer les pratiques professionnelles et les métiers de chaque opérateur en conformité avec les principes de l'accompagnement et du conseil explicités dans le cahier des charges.

Pour ce faire, des **actions de développement des compétences des conseillers** sont prévues par le cahier des charges du CEP, qui précise que les opérateurs doivent « conduire des actions de professionnalisation de leurs personnels.»

Le CEP vise à améliorer la coordination et la coopération entre les opérateurs pour assurer la convergence des offres de services actuelles et garantir demain une continuité du service rendu quel que soit l'opérateur sollicité, afin :

- de mieux valoriser l'expertise ou les prestations spécifiques de tel ou tel réseau

- d'assurer la continuité de prise en charge dans une logique de parcours, au-delà des projets professionnels plus ponctuels.
- de mutualiser les différents outils utiles au SPRO qui ont été mis en avant par le rapport du CNEFOP,
- de développer l'échange de bonnes pratiques et la **professionnalisation** interinstitutionnelle,
- **coordonner et faire connaître** les différentes modalités de prises en charge des prestations ou formations.

## **II - Les différentes dimensions à investiguer et les questions évaluatives associées : l'accompagnement, les effets sur les bénéficiaires et la dynamique du système.**

L'évaluation du CEP par le CNEFOP doit selon le cahier des charges du CEP porter sur « la montée en charge du dispositif et le service rendu aux personnes ». Il s'agit donc de **cerner la façon dont le CEP a été mis en œuvre par les opérateurs, la nature de l'accompagnement proposé par ceux-ci dans le cadre du CEP et ses effets sur les bénéficiaires**. D'une manière générale, **plusieurs dimensions** semblent pouvoir être abordées lors de l'évaluation:

- la question des **modalités concrètes de l'accompagnement** et du conseil que recouvre le CEP dans sa pratique, des **changements que le CEP a impulsés** au sein des opérateurs, notamment concernant la question de l'autonomie du bénéficiaire et de l'adaptation de l'accompagnement aux spécificités du bénéficiaire ;
- ce que le CEP **produit pour les bénéficiaires**, que ce soit pendant le processus du CEP ou après ;
- la place du CEP dans l'ensemble des dispositifs et ce qu'il **produit sur le système** de l'orientation, de l'accompagnement et de la qualification, et la gouvernance nationale et locale.

Ces dimensions étant très fortement interconnectées, il sera nécessaire de les articuler dans le cadre des cahiers des charges des différentes évaluations qui seront mises en œuvre. On ne peut en effet comprendre ce que le CEP produit sur les bénéficiaires sans s'intéresser à la nature de l'accompagnement correspondant au CEP, accompagnement qui est lui-même lié à la façon dont s'est déployé le CEP et les relations de partenariat et les collaborations mises en œuvre entre les différents acteurs du système de l'orientation, de l'accompagnement et de la formation.

### **A) La nature de l'accompagnement et du conseil mis en œuvre**

Le CEP est réputé proposer un conseil, un accompagnement, et un ensemble de services et de prestations à l'élaboration et à la réalisation du projet professionnel (dont l'ingénierie de formation). L'étude du dispositif devra donc essayer de **comprendre les modalités concrètes et les spécificités des pratiques d'accompagnement et de conseil en évolution professionnelle, et de mobilisation des différents services et prestations dans le cadre du CEP, en comparaison avec les exigences du cahier des charges et les pratiques préexistantes au sein de chaque opérateur**.

## **Les changements entraînés au sein des opérateurs et l'insertion du CEP dans leur offre de services**

Les opérateurs ne partent pas tous du même point. Ils sont liés, en dehors du CEP, à des conventions et des cahiers des charges, ils accueillent des publics spécifiques, ont des pratiques préexistantes, des modes d'organisation, des contraintes et des objectifs particuliers. Avec le CEP, un même opérateur pourra être confronté à des bénéficiaires au statut différent (salarié, demandeur d'emploi), et certains opérateurs dont les missions étaient auparavant restreintes à certains objets, devront mettre en place la totalité des services correspondant au CEP. La question est de savoir **comment le CEP parvient à mettre en mouvement les opérateurs**, pour qu'ils puissent satisfaire le cahier des charges du CEP. Il s'agit donc de savoir :

- Quels sont les **changements impulsés, ou non, par les opérateurs**, concernant la professionnalisation et l'évolution des pratiques professionnelles des conseillers, l'organisation interne, les outils, services et ressources (y compris institutionnelles, relationnelles ou de sous-traitance) à la disposition des conseillers et des bénéficiaires pour satisfaire la totalité du CEP et du cahier des charges, et accompagner des publics aux statuts et aux besoins différents?
- Comment le **CEP s'inscrit dans l'offre de service général des opérateurs** concernés ? S'adosse-t-il à l'offre préexistante, la remplace-t-il, ou constitue-t-il un nouveau service d'accompagnement à part? Chez les opérateurs qui n'effectuaient pas la totalité de l'offre de services contenue dans le CEP, comment les **nouveaux services sont mis en œuvre** et les bénéficiaires ne correspondant pas aux publics traditionnellement accueillis sont-ils traités ?
- Quels sont les **effets sur les conseillers** et leur pratique de ces différentes modalités d'inscription du CEP dans l'offre de service, des nouveaux services qu'ils doivent mettre en place, des différents publics qu'ils accompagnent et des possibles injonctions contradictoires que cela peut engendrer ?

## **La nature de l'accompagnement correspondant au CEP et son adaptation aux spécificités des bénéficiaires**

Outre l'étude des évolutions et des changements mis en œuvre au sein de chaque opérateur, les évaluations devront s'intéresser plus précisément à **la nature même de l'accompagnement et des pratiques** auxquelles correspond le CEP, en lien avec les propriétés des bénéficiaires et des conseillers.

- Comment **s'expriment et évoluent les attentes, les besoins, les aspirations, et le projet professionnel des bénéficiaires** ? Quel est le rôle du conseiller, des prestations, des informations et des services reçus dans ce processus?
- Comment les **différents besoins et attentes du bénéficiaire jouent sur la nature de l'accompagnement et la posture qu'adopte le conseiller** ? Quel est l'effet de la situation du bénéficiaire, de sa trajectoire personnelle (à la fois scolaire, professionnelle et familiale) et des propriétés sociales et professionnelles du conseiller et de son environnement dans la nature de l'accompagnement et des prestations qu'il mobilise ?
- Quels sont les **moyens et les ressources** (humains, organisationnels, techniques, de professionnalisation, relationnels, prestations-services, sous-traitance, informations),

préexistants ou nouveaux, dont disposent les conseillers en CEP, que ce soit au sein de l'opérateur ou auprès d'autres acteurs, pour être en capacité de satisfaire les exigences du cahier des charges et quels sont les ressources, services et prestations mobilisés dans le cadre du CEP ? Plus largement, **en l'absence de financement dédié spécifiquement au CEP, se pose la question des moyens humains et financiers dont disposent les opérateurs** pour mettre en place un service de qualité, répondant aux exigences du cahier des charges du CEP et aux besoins de l'ensemble des actifs.

- Comment l'accompagnement, tout comme les services et les prestations mobilisés **agissent sur et s'adaptent, tout au long de la durée du CEP, à la situation du bénéficiaire et à l'évolution de sa situation**, des contraintes qui pèsent sur lui, de son projet professionnel et de ses besoins d'accompagnement, notamment concernant les publics prioritaires (actifs et jeunes précaires, peu qualifiés, personnes durablement éloignées de l'emploi ou discriminées sur le marché de l'emploi) ? Il s'agit à la fois de la nature, du contenu de l'accompagnement et des services, mais aussi de leur articulation et de leur enchaînement pendant le CEP.
- Le CEP permet-il de mieux mobiliser les services et prestations ou les différents dispositifs existants<sup>2</sup> et comment le CEP s'articule à l'ensemble des dispositifs dans lequel le bénéficiaire peut également être inscrit ?

### **La question de l'autonomie et de la co-construction dans le CEP**

Les questions de l'autonomie du bénéficiaire et de la co-construction du projet professionnel et de sa réalisation font partie des aspects centraux du CEP et de ses objectifs. Il s'agit également **d'une des dimensions forte du programme d'évaluation du CNEFOP**. Or la plupart des études portant sur l'accompagnement se concentrent sur la pratique professionnelle des conseillers, sans véritablement s'intéresser aux actions et compétences mises en œuvre par les bénéficiaires eux-mêmes. Il conviendrait donc de se demander :

- Quelle est **la place du bénéficiaire** dans la construction et la réalisation de son projet professionnel ? Celle du conseiller ? A quelles pratiques cela correspond et quelles sont les **compétences qui sont mobilisées et développées**, tant de la part des bénéficiaires que des conseillers ?
- Comment la **co-construction, le rôle des bénéficiaires** et donc leur autonomie, sont-ils négociés et mis en œuvre en pratique ? Quels sont les facteurs, que ceux-ci soient liés à l'opérateur, au conseiller ou au bénéficiaire, qui expliquent ces différences de place du bénéficiaire ?
- Comment ces différences de posture du conseiller et de place du bénéficiaire **jouent sur la nature du projet professionnel élaboré**, sur l'investissement et la motivation du bénéficiaire et du conseiller ? Quelles sont, tant du côté du bénéficiaire que du conseiller, les **critères de jugement mobilisés** concernant le caractère « réalisable » du projet et **les ressources** (en termes d'informations, d'outils) permettant de construire un tel jugement sur le projet ?

Le CEP s'adressant à l'ensemble des actifs, se pose également la question des moyens mis en œuvre pour réussir à toucher et à faire adhérer l'ensemble des personnes pouvant être intéressées par le dispositif. Cette question se pose avant tout pour les publics « prioritaires » qui sont les premiers concernés par le CEP, et pour les personnes les moins susceptibles d'être

---

<sup>2</sup> Par exemple garantie jeune + EA + SPRFP dans le cadre du droit de retour de formation initiale

en contact avec les opérateurs du CEP, et donc d'avoir connaissance du dispositif ou d'y être dirigé (notamment les personnes en recherche d'emploi qui ne sont pas inscrites à Pôle emploi ou les salariés peu qualifiés des PME). Quelles sont les causes du non-recours au CEP, notamment pour les publics prioritaires, au-delà de la question de l'insuffisante connaissance du dispositif ?

### **Les questions spécifiques concernant les salariés**

Par ailleurs, même s'il s'adresse à tous les actifs, le CEP pose des questions spécifiques concernant les salariés, qui ne bénéficiaient pas auparavant d'un droit au conseil sur le champ professionnel. Si les éléments indiqués ci-dessus intègrent ces questionnements, des **enjeux spécifiques existent pour les salariés qui ont été mis en avant par le programme d'évaluation du CNEFOP.**

- Comment les salariés sont informés du CEP et quelles sont les **déterminants d'une entrée en CEP pour les salariés** ? Quelle est la place des entretiens professionnels ou des IRP dans la transmission d'informations concernant le CEP et dans sa mobilisation ?
- Comment l'accompagnement et le conseil mis en place s'adaptent aux contraintes, à la fois temporelles et professionnelles, des salariés ?
- Qu'est-ce **qu'apporte le CEP par rapport à ce qui est fait en entreprise ? Comment s'articulent CEP, entretiens professionnels, GPEC ou plan de formation** des entreprises ? S'agit-il d'un rapport de complémentarité, de concurrence ou de délégation du travail d'accompagnement des évolutions professionnelles ?
- Le CEP **facilite-t-il** les démarches individuelles et la mise en œuvre d'un projet d'évolution professionnelle, dans ou hors de l'entreprise, par le salarié ? Fournit-il un **contrepoint**, dégagé des enjeux propre de l'entreprise et des relations de subordination ? Permet-il **d'équilibrer**, de favoriser le dialogue au sein de l'entreprise sur l'évolution professionnelle des salariés et les choix de formations ?
- Concernant les FONGECIF et OPACIF, quelles sont les principales mutations qu'impliquent le CEP ? Comment s'approprient-ils leurs nouvelles missions ?

### **Le lien entre CEP et formation**

Enfin, des questions spécifiques se posent concernant la place du CEP dans la mise en œuvre et **la réussite du CPF**. Le CPF crée un accès universel à la formation et vise à promouvoir et à favoriser les choix et l'autonomie des individus en matière de formation, pour mieux sécuriser leur parcours d'évolution professionnelle. **Suivant le programme d'évaluation arrêté par le CNEFOP**, l'évaluation du CEP devrait donc se demander:

- **le CEP facilite-t-il l'accès à la formation des publics prioritaires** des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle ? comment ? Permet-il de lever certains freins à la formation ou à la certification (ex : renforcement compétences socle en français pour les candidats à une VAE) et de mobiliser efficacement les différents financements disponibles ?
- Favorise-t-il une **mobilisation efficiente et adaptée de la formation** dans les parcours d'insertion et d'évolution professionnelle ?

Le CEP a-t-il **un impact sur les coûts, la qualité et l'adaptation des formations mobilisées ?**

Au final, il s'agira de voir, sur l'ensemble des éléments développés ci-dessus, si on assiste à **un rapprochement des pratiques entre opérateurs et entre territoires**, permettant d'assurer une continuité et une égalité de prise en charge des publics ?

## **B) Ce que produit le CEP sur le bénéficiaire**

L'autre dimension du CEP porte sur **l'effet du CEP sur le bénéficiaire**. Il ne s'agit pas seulement du résultat en matière d'évolution professionnelle suite au CEP, mais de l'ensemble des effets que produit le CEP sur le bénéficiaire, **tant au moment du CEP qu'après**. Il s'agit de voir quels sont les effets sur les bénéficiaires de l'ensemble des éléments développés ci-dessus concernant l'accompagnement mis en œuvre, ce qui nécessite d'articuler ces deux dimensions.

En lien avec la centralité de la question de l'autonomie et de la place du bénéficiaire, l'évaluation pourrait s'intéresser **aux effets sur le bénéficiaire de la place qu'il occupe dans le processus et de la nature de l'accompagnement qui lui est offert** (autonomie vs prescription), que ce soit en matière de projet professionnel, de compétence à s'orienter et à évoluer professionnellement, d'autonomie et de confiance en soi, d'investissement dans et d'appropriation du projet. La satisfaction des bénéficiaires est également à interroger, notamment au regard de la place du bénéficiaire dans le dispositif.

D'une manière plus générale, l'étude des résultats concernant les qualifications et l'évolution professionnelle des bénéficiaires suite au CEP, en comparaison de leur objectif d'évolution professionnelle et prenant en compte la nature de l'accompagnement et des prestations mobilisés, constitue une autre dimension centrale à évaluer. La question est de savoir si le projet professionnel élaboré a pu être mis en œuvre, et en quoi la nature de l'accompagnement et du conseil facilite-t-elle à la fois l'élaboration d'un projet professionnel réalisable et sa réalisation.

## **C) Ce que produit le CEP sur la dynamique du système de l'orientation, de l'accompagnement et de la formation**

Enfin, **en application du programme d'évaluation du CNEFOP**, une dernière dimension pourrait porter **sur ce que le CEP produit sur les pratiques et les relations entre les différents acteurs du système de l'emploi, de l'orientation, de l'accompagnement et de la formation et sur la place du CEP dans l'ensemble des dispositifs existants**. Il serait nécessaire d'étudier les relations qui se mettent en place, au niveau national mais surtout territorial, entre les opérateurs/conseillers du CEP eux-mêmes mais également avec les acteurs du SPRO, les financeurs et les offreurs de prestations et de formations, les entreprises, que ce soit concernant le partage ou la co-construction d'outils, de services et de pratiques, les collaborations et partenariats mis en œuvre, les modifications des pratiques entre acteurs ou des modalités d'élaboration des services, prestations et formations que la mise en place du CEP pourrait entraîner. Ces collaborations sont en effet primordiales pour la réussite du CEP, en matière de :

- couverture territoriale permettant un égal accès au service
- continuité et de relative homogénéité du service rendu entre les différents opérateurs (notamment en cas de passage d'un opérateur à l'autre)
- de connaissance par les opérateurs des besoins et des offres en termes de formation sur un territoire,
- de complémentarité, de coordination et de travail en commun entre les opérateurs et les divers acteurs de l'orientation et de la formation pour une mobilisation plus efficiente et adaptée des différents dispositifs et prestations existants.

De ce point de vue, la place du CEP et du conseiller par rapport à l'ensemble des dispositifs dans lequel le bénéficiaire peut également être ou qu'il pourrait mobiliser constitue une dimension importante à investiguer.

Par ailleurs, **le rôle de la gouvernance nationale et régionale dans la mise en œuvre du CEP et dans son pilotage**, tout comme les dynamiques que le CEP pourrait enclencher sur la gouvernance plus générale des politiques d'orientation, d'accompagnement et de formation, devraient faire partie de l'évaluation pour comprendre la mise en œuvre du CEP au sein de chaque opérateur et celle des collaborations entre les différents acteurs.

### **III - Les modalités d'organisation de l'évaluation : une coopération à définir entre les différents financeurs/évaluateurs**

#### **A) 1ère recommandation : organiser la coordination des différentes études.**

Le retour d'expérience du CSP qui a tout particulièrement été examiné (cf annexe) montre la nécessité de coordonner les différentes études lancées, voire de les intégrer dans un projet évaluatif global. Il s'agit d'éviter que :

- plusieurs évaluations s'attachant à une seule et même question et mobilisant une même méthode soient lancées par différentes institutions, l'objectif étant de ne pas avoir des évaluations redondantes.
- des évaluations portant chacune sur une dimension spécifique ou mobilisant une seule méthode soient lancées, ce qui ne permettrait pas d'appréhender les liens de causalité et d'interpénétration existants entre les différentes dimensions et de posséder à la fois une vision d'ensemble du phénomène et de sa réalité objective (ce que permettent les méthodes quantitatives) et les éléments plus fins de compréhension de la réalité que recouvrent les phénomènes révélés par l'analyse quantitative (ce que permettent les méthodes qualitatives).

**Le CNEFOP organisera une concertation et une coordination entre les différents financeurs de l'évaluation du CEP afin de déterminer comment coordonner l'évaluation du CEP**

#### **B) 2<sup>ème</sup> recommandation méthodologique: Evaluer le CEP en associant les méthodes qualitatives et quantitatives**

Quel que soit le portage de l'évaluation du CEP, compte tenu de la nature du dispositif à évaluer, mobiliser à la fois des méthodes qualitatives (entretiens auprès des bénéficiaires, des conseillers et des autres acteurs, observations d'entretiens et de prestations) et des méthodes quantitatives (notamment la mobilisation des indicateurs issus des SI des opérateurs) semble indispensable.

Les éléments provenant des deux méthodes pourraient ainsi se renforcer mutuellement :

- l'exploitation des indicateurs pourrait permettre dans un premier temps d'avoir une image objective d'ensemble des bénéficiaires et du service correspondant au CEP, de mieux déterminer les questions évaluatives pertinentes et les cas à étudier par l'enquête qualitative (notamment les territoires et les opérateurs les plus intéressants soit par leur aspect atypique soit par leur représentativité).
- dans un deuxième temps, les indicateurs permettraient de cadrer les résultats obtenus par l'enquête qualitative et d'en mesurer la représentativité, alors que les résultats de l'enquête qualitative permettraient de mieux comprendre ce que recouvrent en pratique les différents indicateurs.

**Sur le fond,**

**C) 3ème recommandation : Approcher la mise en œuvre et le déploiement du CEP par le suivi du CNEFOP et des CREFOP.**

La prise en compte des modalités de déploiement du CEP par les opérateurs, et plus généralement la façon dont a été impulsée et suivie la mise en œuvre du CEP de la part de l'ensemble des parties prenantes (Etat, régions, acteurs divers, CNEFOP) est nécessaire pour comprendre la pratique des conseillers et les dynamiques mises en place entre acteurs.

Cependant, plutôt que d'investir dans une évaluation à proprement parler du déploiement du CEP, qui sera difficile plusieurs mois voire années après ce déploiement, **l'étude pourrait s'appuyer sur le suivi de la mise en œuvre effectué par le CNEFOP et les CREFOP, pour se limiter à éclairer la façon dont les modalités de cette mise en œuvre jouent sur l'action des opérateurs, la pratique des conseillers et les dynamiques entre acteurs.**

**D) 4ème recommandation : Les effets du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires pourraient être évalués par une étude quantitative**

L'évaluation de l'effet du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires nécessite un dispositif d'enquête spécifique. En effet :

- la temporalité n'est pas la même, puisque l'étude de l'effet concernant l'évolution professionnelle nécessite d'avoir un recul suffisant pour pouvoir l'évaluer ;
- cette étude nécessite de mobiliser des méthodes spécifiques, notamment une enquête par questionnaire.

De manière complémentaire à la première étude, une autre étude pourrait donc s'intéresser à l'évaluation de l'effet du CEP sur les trajectoires professionnelles des bénéficiaires. Cette question soulève néanmoins des difficultés quant à la possibilité de cerner un effet propre du CEP sur l'évolution professionnelle des bénéficiaires, tant les phénomènes concourant à l'évolution professionnelle des actifs sont multiples, fortement imbriqués et relèvent en partie d'éléments externes à l'accompagnement reçu voire aux caractéristiques de l'individu. Par

ailleurs, les bénéficiaires du CEP peuvent être également dans d'autres dispositifs, rendant compliqué de cerner l'effet propre d'un dispositif pris isolément, ce qui nécessite de regarder si le CEP améliore l'accès, la coordination et la mobilisation efficiente des autres dispositifs. Enfin, le CEP est un dispositif généralisé, ce qui rend plus délicate la construction d'une population témoin à comparer avec les personnes ayant eu recours au CEP.

L'évaluation doit donc s'intéresser au CEP comme s'inscrivant à la fois dans un ensemble de dispositifs mais également dans un ensemble de phénomènes plus globaux, liés à la situation du bénéficiaire et du territoire dans lequel il s'inscrit. Il ne s'agit pas d'établir des relations de causalité stricte entre le CEP seul et la trajectoire professionnelle du bénéficiaire, mais de dégager des possibles corrélations entre le type d'accompagnement correspondant au CEP (dont les services, prestations, dispositifs et formations mobilisés par le bénéficiaire) et le type d'évolution professionnelle du bénéficiaire observée suite au CEP, en intégrant l'ensemble des autres phénomènes concourant aux trajectoires du bénéficiaire. Cela nécessite de prendre en compte dans l'enquête quantitative les enseignements des études précédentes et de lier les différentes dimensions mises en avant.

Pour ce faire, à l'image de l'étude en 2015 lancée par la Dares et l'Unédic sur le CSP, un questionnaire serait envoyé à la sortie du CEP à un échantillon représentatif des bénéficiaires du CEP, puis un deuxième questionnaire 6 ou 12 mois après. Le premier questionnaire pourrait aborder à la fois la trajectoire scolaire et professionnelle avant le CEP, la nature de l'accompagnement reçu dans le cadre du CEP, les possibles autres dispositifs mobilisés (et la place du CEP dans leur mobilisation) et enfin les effets du CEP sur le bénéficiaire (hors évolutions professionnelles). Le deuxième questionnaire interrogerait la personne sur son parcours depuis le CEP (dispositifs mobilisés depuis, parcours professionnel). Un retour d'expérience de l'étude de la Dares et de l'Unédic sur le CSP, mais également d'autres enquêtes statistiques sur les parcours (l'enquête Génération par exemple) permettrait de construire un dispositif d'enquête pertinent (tant sur les questions du questionnaire que sur les dates et modalités de passation).

### **E) Une proposition d'articulation entre les différentes études.**

Concernant l'articulation entre les différentes études, la temporalité ne sera pas la même, notamment pour le deuxième questionnaire portant sur la situation plusieurs mois après la fin du CEP. En revanche, les différentes parties peuvent s'articuler entre elles, pour pouvoir exploiter les bénéfices de leur complémentarité.

La construction d'un questionnaire nécessite au préalable une certaine connaissance de ce qui est interrogé pour s'assurer de la pertinence des questions posées et des enjeux investigués. La première étude pourrait donc être mobilisée dans la construction notamment du premier questionnaire, qui porte sur des éléments communs (sur tout ce qui est la nature des bénéficiaires, de l'accompagnement reçu, et la satisfaction de ceux-ci).

Par ailleurs, il pourrait être envisageable que le premier rapport d'évaluation mobilise à la fois les éléments qualitatifs et les indicateurs des premières études, et les éléments issus du premier questionnaire, puisque ce questionnaire porte sur les mêmes questions (nature des bénéficiaires, de l'accompagnement, des prestations mobilisés) et permet d'avoir des éléments plus précis concernant la nature de l'accompagnement que ce que permet la mobilisation des indicateurs.

Le deuxième rapport pourrait lui utiliser l'ensemble des matériaux, issus à la fois des enquêtes qualitatives, de la mobilisation des indicateurs et de l'exploitation des deux questionnaires.

On aurait ainsi :

