

France compétences dresse le bilan du premier marché des opérateurs du CEP

Le marché des opérateurs régionaux de conseil en évolution professionnelle (CEP) géré par France compétences pour la période 2020-2023 vient de faire l'objet d'une évaluation. L'instance de régulation va s'appuyer sur ce travail d'analyse pour affiner la procédure de sélection des opérateurs qui délivreront le service auprès des salariés et des indépendants au cours des quatre prochaines années.

● Par [Estelle Durand](#) - Le 03 février 2023.

France compétences tire les enseignements du premier marché public, lancé en 2019, pour sélectionner les opérateurs de compétences régionaux chargés de délivrer le conseil en évolution professionnelle (CEP) aux salariés et aux indépendants. Avant de relancer le marché pour une nouvelle période de quatre ans, l'instance de régulation a confié au cabinet de conseil Sauléa une évaluation des processus de sélection et de pilotage de ces prestataires. Cette analyse, publiée le 26 janvier, dresse un bilan positif de cette opération inédite réalisée dans un contexte difficile, tout en mettant en lumière des pistes d'amélioration.

Pari réussi dans un contexte délicat

« *Le calendrier n'était pas évident* », rappelle Sébastien Boterdael, directeur du cabinet Sauléa. En 2019, la conception du marché a été lancée alors que s'écrivait le cahier des charges qui définit ses contours et que France compétences était en phase d'installation. Et lorsque le CEP a commencé à se déployer, la crise sanitaire est venue perturber le quotidien des opérateurs sélectionnés. Malgré ce contexte particulier, « *le service est très vite monté en puissance et a atteint rapidement un niveau de qualité élevé* », résume Sébastien Boterdael. Fin 2022, France compétences comptabilise 155 700 entrées en CEP (+52 % entre 2020 et 2022) et de bons retours de la part des bénéficiaires. Ainsi, 92 % se disent satisfaits du service. Et une grande majorité estime que le CEP leur a été utile : 67 % pour le premier niveau de service (accueil individualisé) et 87 % pour l'accompagnement personnalisé.

Un marché qui laisse de la souplesse aux opérateurs

Lors de l'élaboration du marché et des accords qui encadrent les relations entre France compétences et les opérateurs, tout l'enjeu était de créer les conditions favorables au développement du CEP et à la qualité du service en tenant compte de multiples contraintes (enveloppe financière limitée, procédures de contrôles, etc.). Dans l'ensemble, les choix retenus ont permis de remplir les objectifs en laissant aux 18 opérateurs une certaine latitude sur le plan opérationnel. En termes d'implantations par exemple, « *certains ont multiplié les sites sur le territoire, d'autres se sont concentrés dans les zones à forte population active* », observe Sébastien Boterdael. Au total, le service est proposé dans plus de 680 sites par plus de 1 000 personnes (soit un peu plus de 500 équivalents temps plein).

Des modalités d'achat qui ont une incidence sur la prestation

L'évaluation menée par Sauléa montre cependant que les paramètres d'un tel marché ne sont pas neutres. A titre d'exemple, le système de forfaits (unités d'œuvre) utilisé pour le paiement des opérateurs, fait référence à des temps d'exécution. Un mécanisme lié à des contraintes de gestion qui peut induire des biais. « *Certains opérateurs ont pu interpréter cet indicateur comme un plafond alors qu'il n'avait pas vocation à encadrer le temps d'intervention des conseillers* », observe Sébastien Boterdael. Par ailleurs, le système de forfait n'incite pas les opérateurs à répondre à des situations qui ne seraient pas prévues en amont, « *or le CEP doit couvrir tous les cas d'usage* », précise le directeur de Sauléa. Ces phénomènes restent, à ce stade, marginaux. Mais ils démontrent que la structuration du marché peut avoir des incidences sur l'individualisation et la qualité du service. Des risques qui pourraient se concrétiser si l'équilibre économique du marché était modifié.

Des axes d'amélioration

Ce travail d'évaluation ouvre des pistes d'amélioration pour le renouvellement du marché que France compétences va lancer dans les prochaines semaines. « *Les règles d'achat devront être ajustées pour assouplir les frontières entre les niveaux de service et pour permettre au CEP de répondre à la diversité des demandes et des besoins* », précise Véronique Dessen Torres, directrice territoires et partenariats de France compétences. Un des enjeux de la prochaine procédure de sélection sera de préciser certaines exigences tout en préservant les possibilités d'innovation et d'adaptation des opérateurs afin d'accroître encore le recours au CEP et de diversifier ses usages. Un objectif qui nécessite des évolutions plus globales. « *La structuration du marché et du pilotage de l'activité ne peuvent suffire à faire vivre l'ambition du CEP* », souligne Véronique Dessen Torres. Dans un contexte de fortes transformations des métiers, il faudra actionner d'autres leviers, précise-t-elle : amplifier la promotion autour du service et mais aussi organiser son positionnement en coordination avec les autres dispositifs et acteurs de l'accompagnement, de la formation et de l'emploi.

Pour aller plus loin :

La [synthèse](#) et le [rapport d'évaluation](#) des accords-cadres du CEP des actifs occupés réalisé par le cabinet Sauléa

Les [chiffres clés](#) du CEP des actifs occupés pour la période 2020-2022