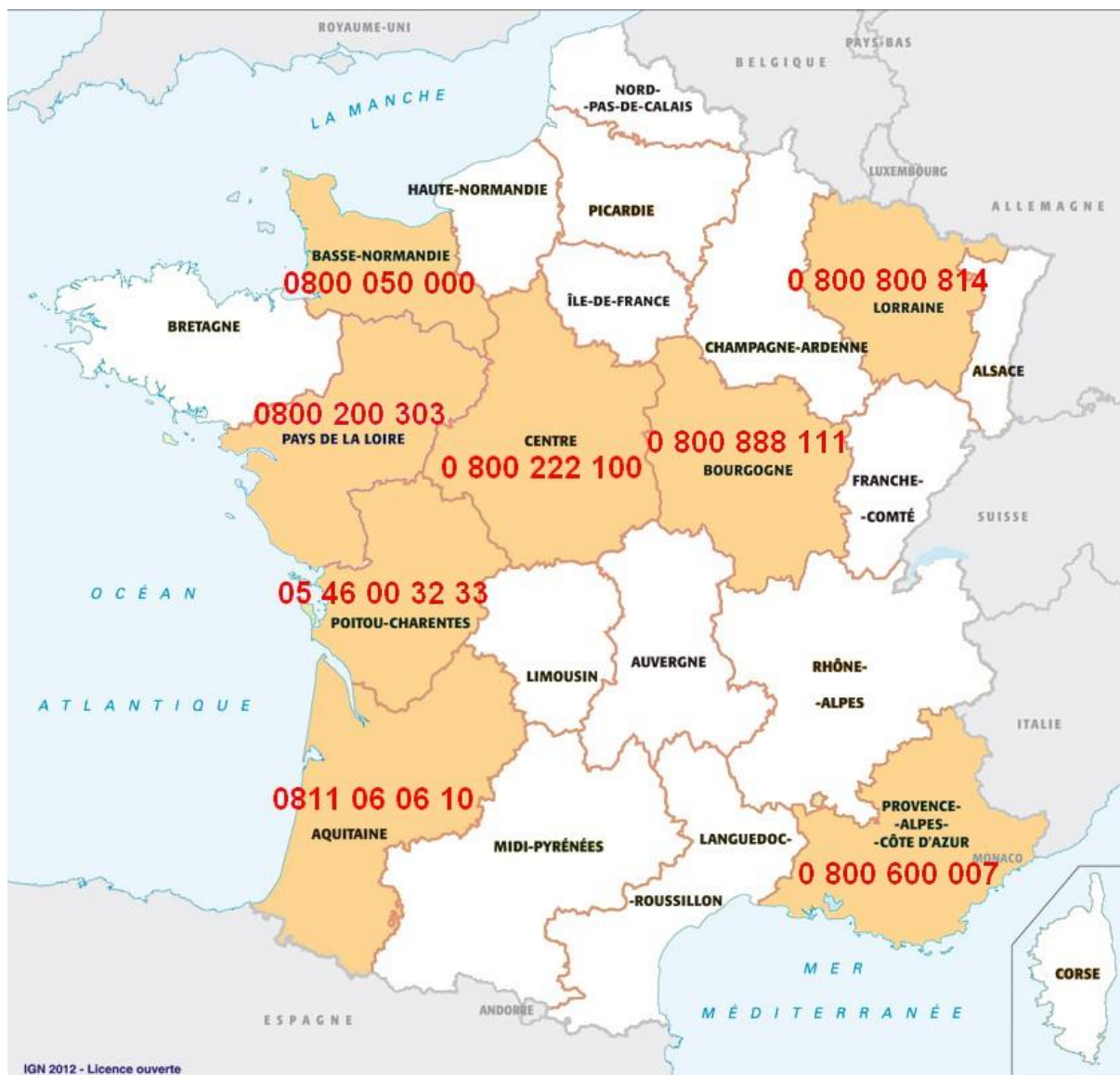




Les plateformes téléphoniques régionales d'information sur la formation

état des lieux 2014

HUIT PLATEFORMES REGIONALES



CHIFFRES CLÉS

33 000 appelants en 2013

60 % sont des femmes

23 % sont des jeunes
17 % des seniors

58 % sont des demandeurs d'emploi
27 % des salariés
4 % des scolaires ou des étudiants
8 % des professionnels AIO

37 % sont de niveau V et infra
32 % de niveau IV
31 % de niveau III, II et I

Près de 40 000 items de réponses portant sur :

Une information sur l'offre de formation professionnelle continue.....	33 %
Une information sur les aides et les financements.....	35 %
Une information sur les dispositifs.....	25 %
Un autre type d'information.....	8 %

76 % des appelants sont ré-aiguillés

35 %	des ré-aiguillages se font vers des structures AIO
17 %	vers des Opca et Opacif
38 %	vers d'autres structures (organismes de formation, organismes sociaux, consulaires...)

Région	AQUITAINE
Intitulé	Cap Info Aquitaine – La plate-forme téléphonique d'information sur la formation
Structure support	Aquitaine Cap Métiers
Message d'accueil	Au décroché : CAP INFO Bonjour ! En attente : Bienvenue sur la plateforme Cap Info d'Aquitaine Cap Métiers. Vous avez des questions sur la formation, un conseiller va vous répondre. Un formulaire est également en ligne sur le site www.aquitaine-cap-metiers.fr
Objectif	Donner le 1 ^{er} niveau d'information, assurer le 2 ^e sur les missions et compétences qui sont les nôtres et aiguiller vers l'interlocuteur pertinent.
Publics	Tout public : particuliers et professionnels
Champs d'intervention	Offre de formation continue et alternance (contrat de professionnalisation) Dispositifs, aides et financements de formation (dispositifs D.E Région, P.E, Salariés, VAE) Droit de la formation/du travail Métiers Professionnalisation des acteurs Recherche d'entreprises pour les contrats en alternance
Type de numéro d'appel	N° Azur : 0811 06 06 10
Amplitude horaire	Du lundi au vendredi (13H30-17H30) Horaires depuis avril 2013
Date de création	1 ^{er} octobre 2009
Financeurs	Région Aquitaine 100 %
Partenaires	Partenaires opérationnels : Unifformation, UNIFAF, Fongecif Partenaires associés : Toutes les structures professionnelles qui rencontrent les chargés d'information lors des matinales du vendredi. Partenariat ou relais identifié.
Instance de pilotage	Conseil d'Administration de l'association + Comité technique autour de la convention partenariale avec Unifformation.
Chiffres clés	- Nombre d'appels : 1507 appels reçus en 2013, 1512 demandes traitées Typologie du demandeur : 1 Femme (58%) 1 tranche d'âge 26/45 ans (74%) 49% des salariés sont agents de la fonction publique (titulaires ou contractuels). Typologie demande : Recherche d'une formation (68 %) et d'informations complémentaires sur les dispositifs et financements (29 %). Aiguillage : vers les organismes de formation, les prescripteurs, les Opacif. Connaissance ligne : 32% des appelants ont identifié notre service en consultant notre portail.
Axes forts	Un service bien identifié par les prescripteurs et par le public : Le réseau des prescripteurs a bien repéré le service et informe le public de son existence (27 %). Notre portail a nettement amélioré notre visibilité. Une démarche continue de professionnalisation et temps dédié (le vendredi) : <ul style="list-style-type: none"> L'équipe échange sur des demandes spécifiques/difficiles et utilisent une FAQ (dans Tésis) pour partager les réponses correspondantes. Contribution collective. Rencontres Cap Info : les partenaires (OPCA, prescripteurs, acteurs de l'AIO...) rencontrent les chargés d'info permettant l'actualisation et la mutualisation de leurs connaissances pour répondre, échanger sur des questions posées par la plateforme, étudier des possibilités de relais mutuels et collecter de la documentation. La professionnalisation de l'équipe d'information est donc axée sur l'échange et les relais avec les partenaires, sur l'appropriation des ressources et leur gestion dans différents supports.
Observations	La présence des chargés d'info sur les salons et forums se renforce. La plateforme téléphonique a modifié ses horaires et la permanence est uniquement sur l'après-midi pour l'instant. Notre formulaire de demande en ligne fait l'objet d'évolutions et sera à nouveau disponible sur le portail dans le courant 2014.

Région	BASSE-NORMANDIE
Intitulé	Plateforme téléphonique d'information sur la formation
Structure support	ERREFOM (CARIF OREF Basse-Normandie)
Message d'accueil	N° Vert de la formation professionnelle en Basse-Normandie
Objectif	Donner un premier niveau d'information sur la formation professionnelle et aiguiller vers la ou les structures compétente(s)
Publics	Demandeurs d'emploi, salariés, non actifs
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle continue Les modalités d'accès à la formation, Les financements et aides associés Les dispositifs de formation Les lieux et sources d'informations disponibles Communication ciblée vers un 1er niveau d'information sur la VAE
Type de numéro d'appel	N° Vert (appel gratuit depuis un poste fixe) : 0800 050 000
Amplitude horaire	Du lundi au jeudi (9H00-12H00 et 14H00-17H00) Le vendredi (14H00-17H00)
Date de création	Phase expérimentale menée de mars à septembre 2011 Lancement officiel le 13 octobre 2011
Financeurs	FSE 45 %, RÉGION BN 38 % et ÉTAT 17 % (convention 2011/2013)
Partenaires	Partenaires opérationnels : RÉGION BN, ERREFOM, FONGECIF Partenaires associés : DIRECCTE, POLE EMPLOI, Association ALFA H, Missions Locales
Instance de pilotage	Comité de Pilotage (se réunit trimestriellement)
Chiffres clés	- Nombre d'appels : 1 345 appels en 2011, 2 604 appels en 2012, 2 820 appels en 2013 <u>Données qualitatives 2013 :</u> - Statut des appelants : Demandeurs d'emploi = 54 %, Salariés = 22 %, Etudiants/scolaires = 9 %, Autres (professionnels FPC, entreprises..) = 15 % - Typologie de demandes : Financement des parcours de formation : 59 % Offre de formation en région ou hors région : 25 % Information générale sur l'accès à l'information : 7 % Information sur un dispositif : 17 % Renseignement pratique (adresses, contacts..) : 12 % - Aiguillage vers les structures compétentes : 50 % vers Pôle Emploi, 46 % vers les organismes de formation, 21 % vers un OPCA ou un OPACIF, 12 % vers les Missions locales
Axes forts	. Tout public, service gratuit, ancrage territorial . Projet partenarial : équipe multi-organismes . Coordinatrice de l'équipe (Région) . Communication régionale marquée . Construction d'une culture partagée pour cette mission (extranet, base de ressources commune, plan de professionnalisation de l'équipe, retour d'expérience hebdomadaire...)
Observations	Le N° Vert représente pour la Région, une 1 ^{re} brique du service public régional de la formation permanente et fait partie intégrante du cadre du SPO

Région	BOURGOGNE
Intitulé	Numéro gratuit d'information sur la formation du Conseil régional de Bourgogne
Structure support	C2R Bourgogne - carif oref
Message d'accueil	"Info formation Bourgogne, bonjour."
Objectif	Donner une information exhaustive et fiable sur les dispositifs régionaux de formation professionnelle en Bourgogne et diriger vers une structure AIO ou autre interlocuteur approprié
Publics	Tous publics – Public visé : demandeurs d'emploi adultes et jeunes, salariés
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle continue Les dispositifs de formation Les modalités d'accès à la formation, financements et aides associés, démarches La VAE Les CEP Les aides du Conseil régional de Bourgogne Les lieux et sources d'informations disponibles
Type de numéro d'appel	0 800 888 111 – avec guide vocal « Si votre question concerne la Formation Professionnelle, tapez 1... » Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe (coût depuis un mobile). En projet : un numéro poste fixe.
Amplitude horaire	Du lundi au vendredi 9.00 – 12.30 / 13.30 - 17.00
Date de création	2006
Financeurs	Conseil régional de Bourgogne
Partenaires associés	aucun
Instance de pilotage	Conseil régional de bourgogne – service communication, service de la formation et de l'apprentissage, service des mutations économiques
Chiffres clés	<u>Nombre</u> : 1163 appels en 2013 – répartition 62 % femmes/ 38 % hommes. <u>Typologie public</u> : 95 % des appels proviennent des particuliers - 5 % émanent des professionnels de l'AIO, des collectivités locales ou des entreprises. <u>Demande</u> : 33 % sur l'offre de formation, 43 % sur les modalités d'accès et de financement. <u>Réponse</u> : la réponse apportée est systématiquement complétée par les coordonnées ou un conseil de contact à prendre auprès d'une structure AIO ou un autre interlocuteur approprié. (<i>bilan complet et détaillé sur demande</i>)
Axes forts	Tous publics, gratuité de service, ancrage régional.
Observations	Avril 2014 : Le Conseil régional de Bourgogne est en cours de réécriture de sa plateforme téléphonique sur la formation professionnelle. Le projet pourrait envisager un numéro dédié, des actions de communication associées, le lien avec un portail d'information régional grand public, la mise en œuvre du SPO en région ? (...)

Région	CENTRE
Intitulé	Service téléphonique de conseil professionnel en région Centre
Structure support	GIP ALFA CENTRE (CARIF-OREF)
Message d'accueil	« Service de conseil professionnel »
Objectif	Donner un premier niveau d'information et réorienter vers le(s) interlocuteur(s) approprié(s) si nécessaire
Publics	Publics cibles : actifs (dont salariés, chefs de TPE/PME, représentants du personnel, demandeurs d'emploi en quête d'informations complémentaires à l'accompagnement et au suivi déjà existants...)
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle Les dispositifs de formation Les modalités d'accès à la formation, financements et aides associés La VAE et le bilan de compétences Les métiers Les lieux ressources et les réseaux de conseil
Type de numéro d'appel	N° vert (appel gratuit depuis un poste fixe) : 0 800 222 100
Amplitude horaire	Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (sauf le mardi après-midi)
Date de création	Janvier 2008 : N° indigo Avril 2009 : N° vert
Financeurs	Conseil Régional 11 OPCA / OPACIF : AGEFOS-PME, ANFH, CONSTRUCTYS, FAF TT, FONGECIF, FORCO, OPCA TRANSPORTS, OPCALIA, OPCALIM, UNIFAF et UNIFORMATION Autres ressources (dont FSE dans le cadre d'un projet global dont ce dispositif de conseil professionnel fait partie)
Partenaires associés	DIRECCTE
Instance de pilotage	Comité de pilotage du dispositif (1 par trimestre en moyenne), CA/AG du GIP Alfa Centre
Dimensionnement	2 ETP (2 chargées d'information dédiées à la gestion du service et un appui d'une documentaliste du service « Offre » une ½ journée par semaine) : réponse téléphonique, traitement des demandes par mail, reporting, élaboration de bilans/notes, préparation et co-animation des Comités de pilotage, mise en place et suivi d'actions de communication, rencontre d'acteurs de la formation, alimentation de contenus et de la FAQ du site Etoile...)
Chiffres clés	En 2013 : 5 036 demandes traitées (moyenne de 23,8 appels / jour d'ouverture au public). Données sur les appelants : <ul style="list-style-type: none"> - 35 % de salariés (secteurs public et privé), 48.5 % de demandeurs d'emploi, 3 % de stagiaires de la formation professionnelle, 1.5% d'employeurs et représentants du personnel (autres : 15 %) - 60.5 % de femmes - 2/3 ont un niveau IV au plus (1/3 ont un niveau au plus égal au niveau V) - 41.5 % des personnes disent vouloir changer de métier, 32.5 % évoluer dans leur métier. Les informations fournies portent principalement sur des formations identifiées (23 %) ou sur le financement de ces formations (64.5 %).
Axes forts	Outil au cœur du service public régional de l'orientation (service régional d'information dématérialisé). Service gratuit Large partenariat : en plus de la Région, 11 OPCA/OPACIF sont engagés dans le dispositif Lien étroit avec le site Etoile www.etoile.regioncentre.fr (portail régional sur l'orientation, la formation et l'emploi) géré également par le GIP Alfa Centre) qui permet de contacter le service via un formulaire en ligne.
Observations	Origines principales de la connaissance du service téléphonique : un contact avec un professionnel (63 %) et la consultation d'Internet (26 %)

Région	LORRAINE
Intitulé	Numéro Vert
Structure support	Lorraine Parcours Métiers - CARIF OREF Lorraine
Message d'accueil	« Numéro Vert »
Objectif	Fournir l'information si elle relève du domaine de compétence du CARIF ; sinon fournir un premier niveau d'information et aiguiller vers la structure compétente.
Publics	Tout public : demandeurs d'emploi, salariés, entreprises et relais d'entreprises, professionnels du secteur formation-insertion-emploi
Champs d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Offre de formation - Dispositifs de formation - Modalités d'accès à la formation - VAE - Lieux ressources - métiers
Type de numéro d'appel	N° Vert 0 800 800 814 : appel gratuit depuis un téléphone fixe et accessible uniquement depuis la Lorraine (portables : tarif suivant opérateur)
Amplitude horaire	Du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30 (fermeture à 17H00 le vendredi)
Date de création	Mars 2000
Financeurs	Les deux financeurs du GIP (État et Région)
Partenaires associés	Pas de partenaires permanents en dehors des financeurs mais partenariats sur des opérations ponctuelles
Instance de pilotage	Comité de direction
Chiffres clés	<p><u>Nombre de contacts</u> : 2335</p> <p><u>Répartition des appels par sexe</u> : 62% femmes et 38% hommes</p> <p><u>Répartition par âge</u> : 18% moins de 26 ans et 82% plus de 26 ans</p> <p><u>Statut des appelants</u> : 45% D.E., 33% salariés, 16% professionnels, 3% élèves/étudiants, 3% Autres</p> <p><u>Nature de la demande</u> : 39% Info sur l'offre FPC, 30% info sur dispositifs, 20% info aides et financements, 1% info métiers, 11% autre info</p>
Axes forts	<ul style="list-style-type: none"> - gratuité du service - disponibilité des conseillères - Formation continue des conseillères grâce notamment à la présence d'une juriste spécialisée en droit de la formation au sein de l'Équipe. - complémentarité avec les autres structures ressources régionales - appui aux acteurs du réseau AIO lorrain
Observations	<p>Les appels concernent de plus en plus des questions liées à l'accès à la formation et à son financement.</p> <p>De plus en plus d'appelants sont en difficultés d'insertion socioprofessionnelle et ont déjà fait le tour des structures d'accueil et d'information avant d'appeler le numéro vert Inffolor d'où une difficulté grandissante pour apporter une réponse concrète à ces personnes.</p> <p>En Lorraine, le CPRDFP ne fait pas référence à la plateforme téléphonique gérée par le CARIF ; le numéro Vert n'est pas particulièrement repéré comme outil d'appui au SPO.</p> <p>Pour 2014 est prévue une transformation du Numéro Vert en un numéro d'appel classique avec une nouvelle dénomination : Ligne LORPM Info/Conseil.</p>

Région	PAYS DE LA LOIRE
Intitulé	Plateforme téléphonique d'information sur la formation, les dispositifs, les métiers
Structure support	Carif-Oref des Pays de la Loire
Message d'accueil	« Région formation à votre écoute » est devenu en mai 2014 « Orientation Pays de la Loire à votre écoute » en cohérence avec le site régional Orientation Pays de la Loire
Objectif	Donner un premier niveau d'information et aiguiller vers le bon interlocuteur
Publics	Demandeurs d'emploi, salariés, non actifs, apprentis, professionnels du SPO
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle continue Les dispositifs de formation Les modalités d'accès à la formation, financements et aides associés Les lieux et sources d'informations disponibles Les métiers
Type de numéro d'appel	N° vert (appel gratuit depuis un poste fixe) : 0 800 200 303 Nouveauté 2014 : Formulaire de prise de rdv en ligne sur le site Orientation Pays de la Loire pour un appel différé et programmé
Amplitude horaire	De 9h à 17h30 du lundi au jeudi et de 09h à 13h le vendredi
Date de création	21 juin 2006
Financeurs	Etat (Direccte) et Région des Pays de la Loire dans le cadre du GIP Carif-Oref
Partenaires associés	les 8 réseaux SPO (Pôle emploi, missions locales, Mife, CIO, Fongecif, Mife, RIJ, SUIO)
Instance de pilotage	Gouvernance du GIP
Chiffres clés	<u>Temps d'appel moyen</u> : 6 mn <u>Nombre</u> : 8 775 appels en 2013 <u>Typologie public</u> : 65 % demandeurs d'emploi, 25 % salariés – 60 % femmes <u>Demande</u> : 25 % de la demande porte sur le sanitaire et social <u>Réponse</u> : 50 % des appelants sont aiguillés vers un partenaire <i>(bilan complet et détaillé sur demande)</i>
Axes forts	Participe au service public régional de l'orientation (SPRO) Tous publics, gratuité de service, ancrage régional, partenariat effectif Ouverture vers la notion d'orientation, info métier
Observations	Au fil des ans, on relève que le périmètre de réponse s'élargit, non seulement sur les questions liées à la formation et à l'emploi, mais aussi sur des questions plus périphériques (frais annexes : hébergement, transport, restauration), sur les aides en formation initiale, sur les aides à la mobilité en particulier en Europe, sur les services d'information hors région... Il est à noter également, et de plus en plus fréquemment, que la plateforme apporte aux professionnels de l'AIO un appui non négligeable sur des questions portant sur les dispositifs ou la recherche de formation. Elle est clairement positionnée en tant qu'outil du service public de l'orientation en région (cf. charte régionale).

Région	POITOU-CHARENTES
Intitulé	Plateforme téléphonique d'information sur les métiers, les formations, les aides, les dispositifs et la VAE
Structure support	Agence Régionale de la Formation tout au long de la vie (ARFTLV Poitou-Charentes)
Message d'accueil	« Ligne Horizon – Information Formation »
Objectif	Donner un premier niveau d'information et de conseil et réorienter vers le(s) interlocuteur(s) appropriés si nécessaire
Publics	Tout public : Demandeurs d'emploi, salariés, non actifs, professionnels de l'AIO, de la formation et de l'emploi, entreprises, IRP, Élus...
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle continue Les dispositifs de formation Les modalités d'accès à la formation, financements et aides associés La VAE Les métiers Les lieux et sources d'informations disponibles
Type de numéro d'appel	N° : 05 46 00 32 33 Le N° Azur précédemment utilisé a été remplacé par un n° classique afin d'éviter les surtaxes aux personnes appelant d'un téléphone portable ou d'une ligne Internet
Amplitude horaire	Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17 h Le vendredi de 14h à 16h
Date de création	Janvier 2005
Financeurs	CPER + FSE abondant le CPER
Partenaires associés	Pôle emploi, Direccte, Région, EN (Rectorat, CIO), Opca, Fongecif, Agefiph, ML/PAIO, MDE, Université.
Instance de pilotage	CA de l'Agence
Chiffres clés	<u>Nombre</u> : 3.900 appels en 2013 (contre 2.591 en 2012, soit une progression de 51 %) – répartition 61 % femmes/39 % hommes. <u>Typologie public</u> : 84 % des appels proviennent des particuliers contre 16 % émanant des informateurs professionnels, d'organismes de formation, d'IRP et d'entreprises <u>Demande</u> : 55 % sur la formation, 16 % sur les modalités d'accès et de financement. La VAE ne génère que 2.86 % des appels <u>Réponse</u> : pour 67 % des appels, l'information donnée est complétée par une réorientation vers un ou des partenaires. (bilan complet et détaillé sur demande)
Axes forts	Tout public y compris professionnels, service gratuit, ancrage auprès des réseaux régionaux, partenariats, mise en place d'actions de professionnalisation des équipes avec les différentes structures du territoire La Ligne Horizon devrait être fortement mobilisée par les acteurs du SPO.
Observations	Des questions de plus en plus complexes sur des champs périphériques à la formation : hébergement, transport, restauration, garde d'enfants... Des contacts mails en provenance de l'étranger sur l'offre de formation Un appui de plus en plus technique auprès des professionnels de l'AIO sur les dispositifs ou la recherche de solution en termes d'offre de formation et de financement.

Région	PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR
Intitulé	Plate forme téléphonique d'information sur la formation
Structure support	CARIF Espace Compétences
Message d'accueil	« <i>Carif Espace Compétences, bonjour</i> »
Objectif	Permettre à l'ensemble des actifs de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, d'obtenir une information personnalisée et un premier conseil, lui donnant aussi accès à ou aux structures pertinentes présentes sur son territoire qui pourront l'aider à faire avancer son projet et à consolider ainsi son parcours professionnel grâce aux informations délivrées par les chargé(e)s d'information de la plateforme téléphonique
Publics	L'ensemble des actifs de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : Demandeurs d'emploi, salariés, jeunes, les professionnels de l'AIO et de la formation, etc....
Champs d'intervention	L'offre de formation professionnelle continue Les dispositifs de formation Les modalités d'accès à la formation, financements et aides associés La VAE Les métiers Les lieux et sources d'informations disponibles
Type de numéro d'appel	N° vert (appel gratuit depuis un poste fixe) : 0 800 600 007
Amplitude horaire	Du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 13h à 17h
Date de création	Février 2010
Financeurs	État, Région
Partenaires associés	Agefos PME PACA, UNIFAF PACA Corse
Instance de pilotage	Conseil d'administration du Groupement d'Intérêt public
Chiffres clés	<u>Temps d'appel moyen</u> : 7 mn 00 <u>Nombre</u> : 8959 demandes en 2013 <u>Typologie public</u> : 60% sont demandeurs d'emploi, 30 % des salariés, 35 % ont un niveau V ou infra et 2/3 sont des femmes <u>Demande</u> : 26 % des demandes portent sur l'offre de formation, et 69 % sur les aides, le financement et les dispositifs <u>Réponse</u> : 89 % des appelants sont aiguillés vers un partenaire.
Axes forts	Gratuité de service, pour l'ensemble des publics, Orientation du SPRFPA et participation au service public régional sur la formation Service bien ancré au niveau régional. Le réseau des acteurs des territoires relaie le numéro vert et vient professionnaliser les chargés d'information (Fongecif, Opalia, Agefos PME, CRIJ, AFPA, Conseil Régional, CRCI, etc..). Professionnalisation de l'équipe des chargés d'information dans le cadre d'une démarche continue et construction d'une culture et d'outils partagés : base de connaissances, retours d'expériences etc..
Observations	Contrairement aux années 2010 et 2011, une majorité d'appels portent sur les dispositifs d'accès à la formation et les pistes de financement. Dans 50% des cas les demandes portent sur l'évolution dans le cadre du parcours professionnels. On note aussi que le périmètre des questions s'élargit avec des demandes sur l'hébergement, le transport, la restauration, la garde d'enfant. De plus la plateforme apporte aux professionnels de l'AIO un appui non négligeable sur des questions portant sur les dispositifs ou la recherche de formation. Pour compléter, les informations diffusées, des services dédiés via les réseaux sociaux ont été mis en place en fin d'année 2012 : https://www.facebook.com/InfosFormationPACA https://twitter.com/0800600007 http://www.scoop.it/t/0800600007 De même a été mis en place un flux RSS dédié : http://www.espace-competences.org/Fluxxml/FluxRss8_P.xml