



Centre Inffo

Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



www.centre-inffo.fr





C e n t r e

e

f f O fr

www.oriental-pair.com

S O M M A I R E

- PAGE 6** **Sécuriser les décisions et l'activité**
- PAGE 12** **Mutualiser, valoriser**
- PAGE 16** **Accompagner les transformations**
- PAGE 18** **Piloter la performance de Centre Inffo**
- PAGE 21** **Les productions de Centre Inffo**



PRÉAMBULE



Année de déploiement de la loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », 2019 a vu une mobilisation sans précédent des expertises et ressources de Centre Inffo au service de cet enjeu national.

Agissant en coopération étroite avec sa tutelle, le ministère du Travail, l'association a consacré la quasi-totalité de son activité à permettre à chaque acteur, sur l'ensemble du territoire national, d'appréhender et de s'approprier les nouvelles règles et les nouveaux dispositifs de la formation professionnelle.

Répondant à la sollicitation du ministère du Travail, Centre Inffo a participé à la production de documentation diffusée à l'ensemble du secteur, tout en relayant très largement toutes les initiatives du ministère. Il a capitalisé des éléments stratégiques et renforcé les compétences des services centraux et déconcentrés.

L'ambition de la loi du 5 septembre 2018 exigeait une forte pédagogie auprès de l'ensemble des acteurs du secteur. Producteur de synthèses très qualifiées et relais d'information reconnu, Centre Inffo a médiatisé la réforme et animé le débat public, au travers de ses événements, de ses productions écrites et vidéo, en s'appuyant sur une communication dynamique.

Ainsi, le grand succès de l'Université d'hiver de la formation professionnelle reconnue comme l'événement national majeur sur l'articulation orientation-formation-emploi (1 300 participants et 200 intervenants en janvier 2019, 1 350 et 250 en janvier 2020) a conforté l'image et le posi-

tionnement de Centre Inffo comme fédérateur des acteurs et réseaux du secteur Efp.

L'expertise et la qualité des services de Centre Inffo, pleinement reconnues par Régions de France, ont été directement sollicitées par des Régions pour élaborer leurs stratégies régionales. Les actions entreprises en bilatéral avec les Carif-Oref ont donné lieu à des opérations très appréciées, au cours desquelles l'expertise nationale de Centre Inffo s'est inscrite en complémentarité des regards territoriaux.

En assurant des missions auprès des collectivités ultramarines pour déployer la réforme, Centre Inffo a démontré sa très forte capacité à soutenir la continuité territoriale. Il a su fédérer l'ensemble des collectivités ultramarines autour de leurs problématiques spécifiques, en lien avec leurs partenaires hexagonaux. En témoigne le succès des premières Rencontres Formation Compétences des Outremer en janvier 2019, auxquelles ont participé toutes les collectivités, et leur implication dans la préparation de l'édition 2020.

Centre Inffo a aussi été très présent aux côtés des partenaires sociaux et des structures paritaires, tant dans l'appui logistique à la création de la nouvelle association paritaire interprofessionnelle nationale Certif'pro que dans la réalisation de missions d'expertise pour déployer les certifications paritaires nationales CléA et CléA numérique.

Optimisant des ressources et moyens restreints, l'association s'est également pleinement investie sur le champ européen, notamment grâce à des partenariats pérennes et productifs. Avec le

Cedefop, ses travaux revêtent une importance stratégique puisqu'ils contribuent à alimenter les recommandations de la Commission européenne. La reconduction par le Cedefop en fin 2019 de la mission pluriannuelle de coordination du réseau Refernet est un signe de reconnaissance de la qualité des missions réalisées. Avec l'Agence Erasmus + France Éducation Formation, la production de Centre Inffo s'est concentrée sur l'appui aux mobilités.

L'association a su également répondre à la très forte demande de professionnalisation des opérateurs des ressources humaines, de l'orientation et des prestataires de développement de compétences : plus de 21 300 professionnels ont participé à l'une des 197 sessions de formation, conférences, webinaires et événements d'analyse de l'actualité organisés par des experts de Centre Inffo.

La personne, enfin, porteuse d'un compte personnel de formation, invitée par la loi à choisir son avenir professionnel, a pu également trouver auprès de Centre Inffo un appui à son orientation, notamment par le biais du portail Orientation pour tous dont le nombre de visiteurs a continué de croître, mais aussi par le biais d'une communication proactive et ciblée auprès des actifs sur les réseaux sociaux.

Le fort développement des ressources propres, associées à la subvention de l'État, quoiqu'en baisse pour la quatrième année consécutive, a permis en 2019 à Centre Inffo de poursuivre et même d'accentuer sa mission de service public.

2019 aurait dû être l'année de préparation d'un 6^{ème} contrat d'objectifs et de moyens signé avec l'État. De nouveaux leviers de développement avaient été identifiés par l'association pour adapter ses missions au nouveau paysage de la formation. Cependant, dans la continuité de la circulaire du 5 juin 2019 du Premier ministre relative aux

opérateurs de l'État de moins de 100 collaborateurs, l'annonce d'un projet de rapprochement entre Centre Inffo et France compétences par le comité interministériel à la transformation de l'action publique du 15 novembre 2019 a interrompu les travaux de développement projetés.

L'ampleur et la qualité de l'action déployée par les collaborateurs de Centre Inffo en 2019, mais aussi tout au long du Contrat d'objectifs et de moyens 2016-2019 démontrent néanmoins le rôle clé, la valeur ajoutée et la spécificité reconnue de l'association au sein de l'écosystème de la formation professionnelle en France.

C'est fier de ces résultats que Centre Inffo continuera à offrir ses services et ses expertises à ses partenaires et à ses clients en 2020.



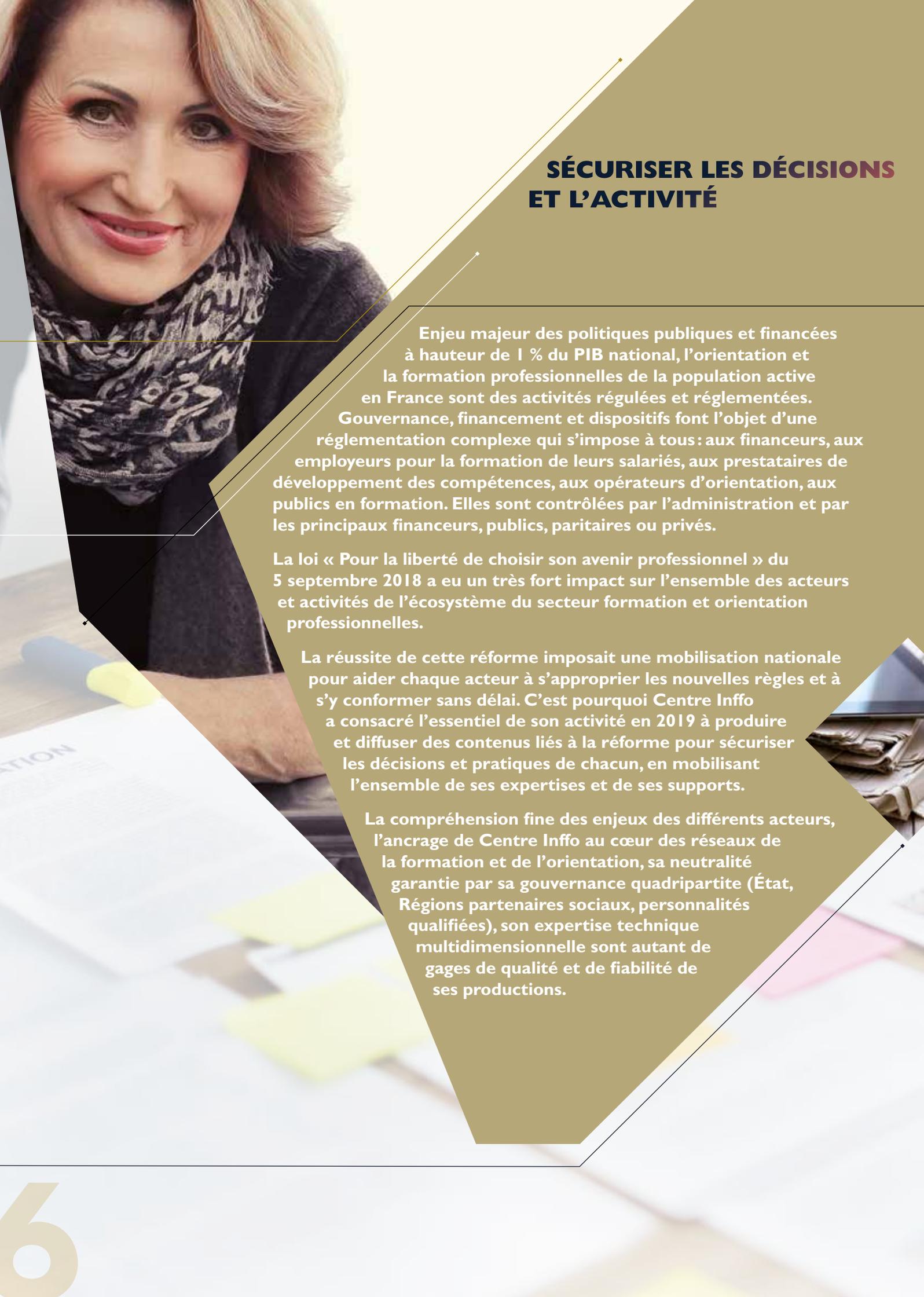
Louis-Charles Viossat

Président du conseil
d'administration



Patrice Guézou

Directeur général
de Centre Inffo



SÉCURISER LES DÉCISIONS ET L'ACTIVITÉ

Enjeu majeur des politiques publiques et financées à hauteur de 1 % du PIB national, l'orientation et la formation professionnelles de la population active en France sont des activités régulées et réglementées. Gouvernance, financement et dispositifs font l'objet d'une réglementation complexe qui s'impose à tous : aux financeurs, aux employeurs pour la formation de leurs salariés, aux prestataires de développement des compétences, aux opérateurs d'orientation, aux publics en formation. Elles sont contrôlées par l'administration et par les principaux financeurs, publics, paritaires ou privés.

La loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 a eu un très fort impact sur l'ensemble des acteurs et activités de l'écosystème du secteur formation et orientation professionnelles.

La réussite de cette réforme imposait une mobilisation nationale pour aider chaque acteur à s'approprier les nouvelles règles et à s'y conformer sans délai. C'est pourquoi Centre Inffo a consacré l'essentiel de son activité en 2019 à produire et diffuser des contenus liés à la réforme pour sécuriser les décisions et pratiques de chacun, en mobilisant l'ensemble de ses expertises et de ses supports.

La compréhension fine des enjeux des différents acteurs, l'ancrage de Centre Inffo au cœur des réseaux de la formation et de l'orientation, sa neutralité garantie par sa gouvernance quadripartite (État, Régions partenaires sociaux, personnalités qualifiées), son expertise technique multidimensionnelle sont autant de gages de qualité et de fiabilité de ses productions.

L'EXPERTISE JURIDIQUE DE CENTRE INFFO

Reconnu pour sa très grande compétence juridique, Centre Inffo analyse et décrypte le droit de la formation au bénéfice, des professionnels, des décideurs et du grand public.

A travers une gamme de services et de supports adaptés, il permet à chacun :

- de comprendre le fonctionnement de l'ensemble de l'écosystème formation-orientation tout au long de la vie (acteurs, gouvernance, dispositifs, financement...) pour pouvoir mieux positionner son action ;
- de connaître ses responsabilités, droits et obligations ;
- de prendre et sécuriser des décisions stratégiques ;
- de développer en toute sécurité une activité professionnelle centrée sur la formation, l'apprentissage et l'orientation.

Médiatiser la réforme pour accélérer son appropriation par l'ensemble de l'écosystème

La réforme de l'apprentissage et de la formation professionnelle organisée par la loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a prévu des étapes de mise en œuvre sur plusieurs années pour chacune de ses thématiques.

2019 a été une année de transition, caractérisée par :

- la publication des derniers textes d'application de la loi (28 décrets, 75 arrêtés, 2 ordonnances) couvrant l'activité de l'ensemble des acteurs de l'orientation et de la formation professionnelles ;
- l'installation progressive de nouvelles instances (France compétences, Commissions paritaires interprofessionnelles régionales/Transitions pro) et opérateurs (Opco, opérateurs régionaux du CEP) ;
- la transformation de mécanismes financiers (nouvelle contribution « unique » formation-apprentissage due par les entreprises, collecte, répartition) ;
- de nouveaux principes régissant des dispositifs de formation fortement médiatisés (appli CPF, apprentissage, professionnalisation) ;
- de nouvelles réglementations applicables aux activités des prestataires de développement des compétences et des organismes certificateurs (obligation de certification qualité, refondation des certifications professionnelles).

Un suivi renforcé de l'actualité juridique

Suivre les étapes d'une réforme au jour le jour permet aux acteurs d'ajuster en temps réel leurs activités et d'anticiper l'avenir. Tout au long de l'année, les experts juristes de Centre Inffo ont publié de nombreux points d'actualités et d'analyses juridiques sur l'ensemble des sujets impactés par la réforme. La presse de Centre Inffo a très largement vulgarisé les nouveautés réglementaires et relayé les points de vue et débats des décideurs et des professionnels du secteur.

Sur son site internet, Centre Inffo a diffusé en accès libre ses productions dédiées au suivi de la réforme, notamment :

- des points d'actualité juridiques et focus sur les sujets-phare de l'année ;

- un outil de recherche thématique des articles du Code du travail et de l'ensemble des textes d'application ;
- la présentation des 11 nouveaux opérateurs de compétences avec leurs coordonnées, accord de création, arrêté d'agrément et recherche des Opco à partir de leur intitulé de branche, numéro d'IDCC, numéro de brochure, ancien Opca et de leurs codes NAF ;
- la reprise et diffusion gratuite des articles de presse du Quotidien de la formation et d'Inffo formation dans la newsletter mensuelle le Journal de la réforme ;
- des dossiers documentaires spéciaux « Regards sur la réforme » généraux et thématiques (Afest, qualité, apprentissage, certifications et blocs de compétences, etc.).

En parallèle, Centre Inffo a organisé des journées et matinées d'analyse dans le cadre du cycle de veille juridique et stratégique « Dessine-moi la réforme ! » ainsi que des événements d'actualité thématiques et des sessions de formation à Paris et en région. Ces événements organisés sur l'ensemble du territoire (métropole et régions ultramarines) ont bénéficié du concours des décideurs et acteurs majeurs de la réforme (ministère du Travail, DGEFP, France compétences, Caisse des dépôts...). Ils ont facilité l'appropriation des transformations engendrées par la réforme auprès des nombreux professionnels qui y ont assisté.

La médiatisation de la réforme a été fortement soutenue par une communication dynamique de Centre Inffo sur les réseaux sociaux pour valoriser l'ensemble des productions et éditions, des articles de presse et vidéos, des événements d'actualité et sessions de formation.

Deux partenariats avec les Carif d'Ile-de-France (Défi métiers) et de Provence Alpes Côte d'Azur (Gip Espace compétences) pour la diffusion d'articles du Quotidien de la formation auprès de leurs réseaux régionaux ont également démultiplié la communication.

LE TOP 5 DES SESSIONS DE FORMATION 2019

Sur les **42 thèmes de formation** programmés en 2019, **5 sessions de formation** ont comptabilisé plus de **55 % des participants** et **59 % du chiffre d'affaires « formation »** :

- Accompagner la mise en œuvre de l'action de formation en situation de travail (AFEST) en entreprise
- Se repérer dans la formation professionnelle : acteurs et mesures
- Développer la stratégie qualité de son organisme dans la perspective de la certification unique
- Écrire en compétences pour rédiger des référentiels
- Maîtriser les dernières évolutions de la réglementation sur la formation professionnelle

Le succès de la 16^{ème} Université d'hiver de la formation professionnelle « spécial réforme »

Afin d'amplifier la médiatisation de la réforme, Centre Inffo a organisé une édition spéciale de l'Université d'hiver de la formation professionnelle, du 30 janvier au 1^{er} février 2019 à Biarritz, qui s'est insérée dans le rythme habituellement biennal de cette manifestation. Placée sous le haut patronage du Président de la République, cette 16^{ème} édition s'intitulait « Réforme de la formation professionnelle, de l'apprentissage et de l'orientation - Ensemble, relevons le défi des compétences ! ». En 2019, l'UHFP fêtait ses 30 ans.

Une double programmation (« Campus » et « Club Entreprise ») a réuni 1 300 participants pour débattre sur le cœur de la réforme : les points clés, le calendrier, les impacts et les opportunités. 200 experts et personnalités, principaux acteurs de la réforme, ont mené les débats dans 66 plateaux, conférences et ateliers.

Les interventions de Muriel Pénicaud, Ministre du Travail, de Jean-Marie Marx, Haut-commissaire au développement des compétences et à l'inclusion dans l'emploi, de Mara Brugia, directrice par intérim du Cedefop, ont donné un signal fort de reconnaissance à cette manifestation qui est devenue depuis 1989 le principal rendez-vous des réseaux de la formation et de l'orientation professionnelles (cf. pages 24-25).

MÉDIATISATION DE LA RÉFORME EN 2019 PAR CENTRE INFFO : de nombreuses productions et une communication active sur les réseaux sociaux

- **509 Points de droit** et **12 analyses juridiques** publiés sur la rubrique Droit de la formation du site de Centre Inffo
- **376 articles** du Quotidien de la formation liés à la réforme (sur 1 307 articles parus en 2019)
- **5 981 abonnés** au Journal de la réforme
- **1 300 participants** à la 16^{ème} UHFP « spécial réforme » (29 janvier-1^{er} février 2019)
- **10 événements** d'actualité et d'analyse « réforme » (hors UHFP)
- **128 sessions** de formation intra-entreprise consacrées à la réforme (sur 137 au total)
- **1 800 participants** aux sessions de formation « réforme » inter et intra-entreprise
- **11 286 inscrits** aux **6 webinaires** « réforme »
- **63 396 téléchargements** des dossiers documentaires « réforme » (19 983 Regards sur la réforme, 16 871 Qualité, 12 115 Certifications, 9 570 Afest, 4 857 Apprentissage)
- **Le relais sur les sites**, presse, réseaux sociaux des campagnes de communication du Ministère du travail #DémarréTaStory et Formation, je passe à l'action !



Contribuer à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques et paritaires

En soutien à l'action du ministère du Travail (DGEFP), les experts de Centre Inffo ont apporté leur concours à la rédaction de kits d'information destinés aux professionnels (qualité, mobilité des apprentis, CFA d'entreprise).

Pour faciliter la mise en œuvre de la réforme, ils ont contribué à la professionnalisation de 29 inspecteurs du travail stagiaires et de 20 référents territoriaux des pôles 3E des Direccte, lors de sessions des formations organisées en partenariat avec l'INTEFP (Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) et lors d'événements organisés par Centre Inffo.

Par ailleurs, ils ont également formé 130 collaborateurs de la Caisse des dépôts chargés impliqués dans le projet Moncompteformation.

A la demande de la DGEFP, Centre Inffo a réalisé 18 monographies régionales sur l'emploi, la formation et l'apprentissage.

Centre Inffo a été sollicité par le Haut-Commissariat au développement des compétences et à l'inclusion dans l'emploi pour porter et animer un Forum d'échanges co-organisé avec Régions de France sur les actions innovantes développées dans les Pactes régionaux d'investissement dans les compétences. Reportée en raison d'événements sociaux, cette journée s'est déroulée le 16 janvier 2020 à Paris.

Le déploiement de la réforme en région

A la demande des instances régionales, des Régions et de leurs opérateurs, Centre Inffo a conduit plusieurs opérations sur mesure liées à la réforme :

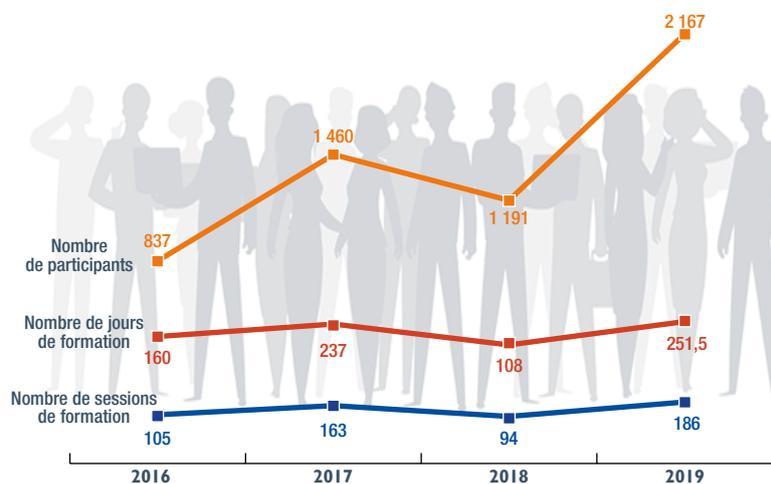
- sur l'impact de la réforme et ses nouveaux dispositifs : des séminaires ou sessions de formation pour les 70 membres du Crefop Bretagne, pour 80 agents de la Région Bretagne, pour 80 agents de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en coopération avec le Carif Gip Espace compétences, pour 70 agents de la Région Pays de la Loire, pour 45 salariés du Carif-Oref Gip AlfaCentre de la Région Centre-Val de Loire ;
- sur la certification qualité pour les prestataires de développement des compétences : une série de conférences et d'ateliers de production en Bourgogne-Franche-Comté pour le compte du Carif-Oref Emfor, rassemblant 130 prestataires ;
- lors des 3^{èmes} Assises Territoriales de la Mobilité des Apprentis, co-organisées par l'Agence Erasmus+ France Education et Formation, Régions de France et la Région Occitanie, conférence sur le thème « loi du 5 septembre 2018 et mobilités géographiques » avec 150 participants.

**6 WEBINAIRES
« RÉFORME »
EN 2019 :
11 286 INSCRITS,
3 654 EN LIVE**

Les 6 webinaires organisés sur la réforme ont rencontré une très forte audience :

- **Structurer vos certifications en blocs de compétences: une nécessité!** 2 webinaires 2234 inscrits, 583 en live (mai 2019) puis 890 inscrits, 396 en live (septembre 2019)
- **Point d'étape sur la mise en œuvre de la réforme de l'apprentissage:** 1 786 inscrits, 516 en live (juin 2019)
- **Ordonnance « coquille », derniers décrets... êtes-vous à jour des derniers ajustements de la réforme?** 1 684 inscrits, 604 en live (octobre 2019)
- **Certification unique qualité: les clés des audits:** 2024 inscrits, 833 en live (novembre 2019)
- **Nouveau CPF: au-delà de l'appli mobile, une contractualisation inédite:** 2210 inscrits, 596 en live (novembre 2019)

Sessions de formation intra- et inter-entreprises



NOUVEAU ! DES VIDÉOS D'INFORMATION

Centre Inffo a réalisé et diffusé sur son site internet une **série de vidéos sur les sujets phare de la réforme**

- Réforme de la formation : 3 points-clés pour l'entreprise
- L'entretien professionnel, quelles obligations pour les employeurs ?
- Appli CPF « La formation n'est pas un bien de consommation comme les autres »
- La certification professionnelle
- La qualité

CENTRE INFFO EN OUTREMER

En 2019, Centre Inffo a également réalisé :

- à **Mayotte** : un séminaire pour accompagner le Crefop dans la définition d'une feuille de route pour 2020, deux conférences sur la réforme de la formation et son adaptation à l'Outremer pour les organismes de formation mahorais, avec 120 participants ;
- en **Guadeloupe** : un séminaire sur la réforme de la formation adaptée à l'Outremer, pour 150 participants ;
- en **Guyane** : une mission d'appui-conseil à la Collectivité territoriale de Guyane pour le déploiement d'une nouvelle offre de service à destination des prestataires de développement des compétences (16 jours) ;
- en **Martinique** : deux sessions de formation sur la réforme et sur le RGPD à destination des 15 salariés du Carif-Oref Agefma, une visio-conférence pour l'ensemble des prestataires de développement des compétences ;
- à **Saint Pierre et Miquelon** : l'audit d'un organisme de formation, en appui de la collectivité territoriale.



RENCONTRES
FORMATION-COMPÉTENCES
DES
OUTREMERS 2.0

Un soutien renforcé auprès des territoires d'Outre-mer

Les 1^{ères} Rencontres Formation- compétences des Outre-mers

Face au contexte de réforme profonde et de préparation de l'ordonnance en vue « d'adapter les dispositions de la loi du 5 septembre, aux collectivités d'outre-mer régies par l'article 73 de la Constitution, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin et à Saint-Pierre-et-Miquelon », le renforcement du partenariat et la mutualisation des expériences des territoires ultramarins s'avéraient indispensables pour relever les nouveaux défis et pour trouver des solutions sur un socle commun et adaptées à chaque territoire.

Fort d'une bonne connaissance des réalités ultramarines, Centre Inffo a pris l'initiative de co-organiser avec les décideurs des territoires d'Outremer et en relation avec le ministère du Travail les 1^{ères} Rencontres Formation compétences des Outre-mers. Elles se sont déroulées le 29 janvier 2019 à Biarritz, en amont de la 16^{ème} UHFP. Ces rencontres ont réuni 65 participants venus de 6 collectivités ultramarines : Guyane, Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon. Les collectivités coorganisatrices y avaient invité leurs partenaires : membres des Carif-Oref, de Ceser, d'Opcia et Fongecif, de Missions locales et d'organismes de formation.

Les rencontres ont permis des échanges fructueux entre eux et avec des représentants du Haut-Commissariat au développement des compétences, de la DGEFP et de Régions de France. Les réflexions et débats ont porté notamment sur les prérogatives des décideurs et l'évolution de la gouvernance EFOP, sur le rôle des Opco, l'élaboration des Pactes régionaux d'investissement dans les compétences en lien avec les SRDEII et les CPRDFOP, l'apprentissage et la qualité en formation. Ils ont ainsi contribué à préparer l'ordonnance du 28 août 2019.

L'appui au déploiement des certifications paritaires CléA et CléA numérique

Dans la continuité de sa mission d'appui au Copanef et aux Coparef menée depuis 2015 dans le cadre de CléA, Centre Inffo a assuré tout au long de 2019 la nouvelle mission « appui au déploiement des certifications interprofessionnelles paritaires CléA et CléA numérique » (218 jours). Cette mission obtenue par appel d'offres auprès du FPSPP a été gérée par France compétences puis par l'association nationale Certif'pro. L'objet de la mission : la gestion des relations avec 576 organismes formateurs et évaluateurs, la préparation et gestion de 2 campagnes d'habilitation annuelles CléA et CléA (410 organismes candidats), la gestion des échanges avec les 58 CPNE délégataires de CléA, la création de documents d'information et de communication, la communication digitale dédiée.

Auditions et consultations

En 2019, Centre Inffo a été consulté ou auditionné :

- par la **mission IGAS-IGAENR** sur le financement des centres de formation d'apprentis (consultation en juillet);
- par la **Mission sur la lutte contre l'illettrisme** (audition en juillet);
- par la **Délégation aux entreprises du Sénat** sur la difficulté de recrutement des entreprises dans un contexte de forte évolution des métiers (audition en novembre).

Sécuriser les politiques de formation des entreprises

Dans le cadre d'un partenariat noué avec LHH Altedia (organisme de conseil qui accompagne les entreprises dans la définition et le déploiement de leur politique d'emploi, RH et de formation), Centre Inffo est intervenu en tant qu'expert juridique dans le diagnostic de l'impact de la réforme sur la politique de formation des entreprises. Ce partenariat a permis à Centre Inffo de développer sa notoriété auprès d'entreprises qui ne le connaissent pas et de profiter d'une visibilité dans le cadre des séminaires organisés par LHH Altedia en 2019 auprès de ses entreprises clientes dans l'ensemble des grandes régions de France.

Sécuriser l'interopérabilité et la circulation des données dans les systèmes d'information dédiés à l'orientation et à la formation

Expert en ingénierie documentaire, Centre Inffo s'inscrit pleinement dans le mouvement qui vise à renforcer la qualité et la fiabilité des données pour permettre au plus grand nombre l'accès à la formation.

À ce titre, il est l'inventeur et le promoteur du Formacode, thesaurus numérique qui permet d'indexer avec précision toutes les caractéristiques d'une offre de formation, en correspondance avec les nomenclatures ROME et NSF. Ce thesaurus est utilisé dans les systèmes d'information publics.

En 2019 Centre Inffo a publié la VI3, avec le concours d'acteurs publics nationaux et régionaux (Pôle emploi, Onisep, Afp, Carif-Oref).

Il a également préparé la publication pour 2020 d'une nouvelle version du Thesaurus de la formation, langage indispensable pour indexer, classer et rechercher toute la littérature sur la formation professionnelle: ouvrages, articles de revues, rapports, études, textes juridiques, articles de presse...

Centre Inffo apporte son expertise aux instances publiques de normalisation et a participé aux travaux nationaux de la commission « formation professionnelle » AFNOR X50 SF.



SÉCURISER L'ACTIVITÉ DES PROFESSIONNELS PAR DES AUDITS DE CONFORMITÉ ET ACCOMPAGNEMENTS DE TYPE RÉGLEMENTAIRE

En 2019, Centre Inffo a réalisé **55 prestations de diagnostic, d'audit de conformité et d'accompagnement personnalisé** :

- **34 missions d'audits** de conformité et expertises juridiques ;
- **18 prestations de conseil en certification**. Cet appui à l'enregistrement de certifications aux répertoires nationaux gérés par France compétences comprend l'examen du projet de certification et de formation, la vérification de la recevabilité des projets d'enregistrement, la définition du signal de qualification, la vérification des éléments-clés constitutifs du dossier de demande d'enregistrement ;
- **3 prestations de conformité qualité**.



MUTUALISER, VALORISER

Savoir identifier et utiliser les sources d'information, travailler en réseau, débattre avec toutes les parties prenantes, partager des solutions, apprendre de ses pairs et par soi-même, sont aujourd'hui des compétences indispensables à tout professionnel pour adapter ses pratiques à un environnement en constante évolution.

Investi d'une mission nationale de documentation et de capitalisation dans le champ de la formation et de l'orientation, Centre Inffo collecte, traite et produit une importante quantité de data fiables, hautement qualifiées et actualisées en continu. Il les met à disposition de tous, crée les conditions du débat et des échanges, capitalise les expériences, valorise des actions innovantes, anime des réseaux, développe des outils coopératifs destinés aux professionnels comme aux publics finals.

Des partenariats durables

Pour produire une telle diversité de contenus, Centre Inffo mobilise de façon transverse ses propres expertises (droit-ingénierie-presse-documentation-multi-média). Il s'inscrit également dans un tissu partenarial dense avec les acteurs publics et privés du secteur pour élargir le périmètre de son analyse et enrichir son offre de service.

Son partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale-réseau formation des adultes lui permet une veille active sur le continuum formation initiale-formation continue.

Membre actif du Réseau Emploi Compétences de France Stratégie, Centre Inffo a participé en 2019 au séminaire de lancement du groupe de travail « mobilisation des compétences dans les pratiques RH » et suit les travaux du groupe de travail « mobilisation des compétences dans les pratiques RH ».

Membre fondateur du FFFOD (Forum français des acteurs de la formation digital) qui rassemble 89 membres, Centre Inffo a contribué en octobre aux 16^{èmes} Ren-

contres nationales consacrées à « L'Afest, un atout pour la formation à distance et la multimodalité ».

Un partenariat signé en octobre avec Ed Tech France a favorisé la venue à la 17^{ème} Université d'hiver de jeunes pousses développant des projets d'orientation ou de formation et a facilité les échanges entre les acteurs traditionnels du secteur et les start-up ou « pure player » digitaux.

Enfin, le renouvellement en 2019 des partenariats avec des responsables universitaires de masters préparant aux métiers des RH, de l'orientation et de la formation (Cnam, Universités de Lille 2, Cergy Pontoise, Paris Nanterre, Paris Diderot, Paris Dauphine PSL) a permis de resserrer le lien entre chercheurs et praticiens : rubrique mensuelle dans Inffo formation consacrés aux résultats de la recherche, contribution à la programmation et aux synthèses de l'Université d'hiver...

Centre Inffo a apporté un soutien méthodologique et documentaire aux étudiants du Master 2 Consultant et Chargé d'études Socio-économique de l'Université Paris-Diderot, dans le cadre du cours d'analyse des emplois, des métiers et des qualifications, pour réaliser une étude documentaire et une enquête sur les acteurs de l'offre de formation au numérique.

Valoriser les ressources adaptées aux besoins d'information des personnes

Le portail Orientation pour tous (POPT), dont Centre Inffo est maître d'œuvre pour le compte de l'Etat, des Régions et des partenaires sociaux, est un exemple phare de la coopération entre Centre Inffo et d'autres opérateurs producteurs de contenus. Destiné aux publics finals, salariés et particuliers, il offre un vaste ensemble de ressources sur l'orientation, les métiers, les dispositifs d'accès à la formation et l'offre de formation en provenance de 52 branches et filières professionnelles, et de l'ensemble des acteurs publics à la source de l'information sur la formation et l'orientation.

En 2019, le portail Orientation pour tous a attiré plus de 4,4 millions de visiteurs uniques, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2018. Avec plus de 10 millions de pages vues en 2019, les internautes démontrent un intérêt constant pour le POPT. Ils apprécient tout particulièrement les fiches métiers qui représentent plus de la moitié des pages consultées.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration constante du portail, Centre Inffo a réalisé une enquête qualitative



LES DATA QUALIFIÉES SUR LA FORMATION ET L'ORIENTATION EN FRANCE, PATRIMOINE DE CENTRE INFFO

Grâce aux data produites ou traitées par Centre Inffo et disponibles en accès libre, professionnels et particuliers peuvent s'informer, apprendre, comparer, se situer dans leur environnement en consultant les ressources couvrant les champs régional, national et européen de la formation et de l'orientation :

- les **ressources documentaires** : 45 512 références bibliographiques dans le secteur Efp :
 - 31 565 références d'articles de revues ;
 - 13 947 références d'ouvrages, études, dont 860 références de rapports officiels ;
- tous les **textes réglementaires de la formation, de l'orientation et de l'apprentissage**, avec renvoi aux textes-source sur Légifrance (relevant de 12 Codes) ;
- le **dialogue social** : 5265 notices d'accords de branche dont 409 conventions collectives et 107 accords nationaux inter-professionnels, 1264 certificats de qualification professionnelle ;
- la **formation et l'apprentissage en région** : les monographies des 18 régions, 510 aides régionales et 255 outils de contractualisation en vigueur (Pactes régionaux, CPRDFOP, contrats d'objectifs...);
- les **systèmes de formation des 28 Etats membres**, en lien avec le Cedefop.

en 2019 pour mieux connaître les besoins des internautes qui consultent le portail : ce sont majoritairement des femmes, entre 35 et 45 ans et plus. Ils consultent le portail généralement en début de recherche d'information sur les formations et les métiers. Ils valorisent essentiellement sa facilité d'accès, de navigation et de compréhension, et apprécient fortement les liens entre le métier et la formation (rendus possibles via le Formacode). Ils voient le portail comme une passerelle vers les sites officiels tels que : Mon compte formation, Pôle emploi, Onisep...

Dans le prolongement de cette enquête qualitative et dans l'objectif de renforcer le Portail Orientation pour tous comme outil aide à l'action, Centre Inffo a initié le Baromètre de la formation et de l'emploi, en partenariat avec Epoka et Harris Interactive. 1 560 actifs ont été interrogés en décembre sur leurs désirs et possibilités de formation et d'évolution professionnelle.

Les résultats montrent un climat favorable à la formation professionnelle, malgré une conciliation difficile avec les rythmes professionnels. Chacun se sent responsable de son parcours de formation professionnelle, mais ne se donne pas encore les moyens de l'action. Le baromètre révèle surtout un déficit d'information et une difficulté à cerner les sources d'information. Le portail Orientation Pour Tous a tous les atouts pour répondre à cette priorité.

L'OFFRE DE SERVICE DE CENTRE INFFO POUR LE PUBLIC FINAL

- Le **portail Orientation pour tous** : + de 4,4 millions de visiteurs uniques, 64 fiches sur les dispositifs d'accès à la formation réalisées par Centre Inffo, plus de 10 millions de pages vues en 2019.
- Les **plaquettes d'information sur la formation professionnelle** continue en France, sur les réseaux d'information et d'orientation nationaux et régionaux, les affiches sur la mobilité des apprentis.
- Les **infographies** diffusées sur les réseaux sociaux.
- **1074 entretiens de conseil orientation professionnelle au grand public** réalisés par les experts de Centre Inffo à la Cité des métiers de Paris la Villette Universciences sur les pôles « Organiser son parcours pro et de formation » et « Changer sa vie pro, valider ses acquis ».

Faire connaître et valoriser les bonnes pratiques des professionnels du secteur

Par la presse et les newsletters

Les bonnes pratiques sont une source d'inspiration pour les professionnels. La presse de Centre Inffo s'en fait souvent l'écho, relatant dans le magazine Inffo formation des initiatives originales et appréciées par leur public-cible. Tous les deux mois, **La Lettre de l'innovation** amplifie le lectorat avec un public de 5 855 abonnés.

Dans cet esprit, Centre Inffo a développé en 2019 deux nouveaux produits gratuits : chaque semaine depuis mars, la lettre de veille stratégique **L'Aperçu formation** (2 758 abonnés) condense l'actualité de la semaine et chaque jour depuis septembre, **L'Expresso compétences** (36 475 abonnés) met en avant un concept ou une pratique originale.

Par des publications et événements dédiés

Université d'hiver de la formation professionnelle, manifestations liées à l'actualité du secteur Efop : chaque événement porté par Centre Inffo conjugue un apport de contenu expert et l'opportunité d'échanges entre professionnels et acteurs du changement, sur les champs politique, organisationnel, pédagogique. Ces rencontres avec les décideurs sont perçues par les participants comme une valeur ajoutée très forte.

La 16^{ème} Université d'hiver de la formation professionnelle (janvier 2019) et la préparation de la 17^{ème} Université d'hiver (janvier 2020) ont donné l'opportunité de faire connaître et valoriser de nombreuses pratiques innovantes, identifiées après appel à contributions auprès des professionnels, ou par recherche dans les réseaux partenaires.

En partenariat avec **Régions de France**, Centre Inffo a conçu et édité pour le Congrès Régions de France « Ma Région agit pour moi » (fin septembre à Bordeaux) deux publications sur les actions innovantes des Régions : « Congrès des Régions de France 2019 : l'orientation tout au long de la vie » et « Congrès des Régions de France 2019 : la formation des demandeurs d'emploi ».

Valoriser le système français à travers les réseaux et partenariats européens

Depuis 1990, Centre Inffo est l'interlocuteur privilégié du Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle) et est devenu son correspondant français. Les travaux du CEDEFOP auxquels il participe contribuent à établir des recommandations émises par la Commission européenne.

Par appel d'offres, la candidature de Centre Inffo a été retenue en 2019 pour assurer de 2020 à 2023 la coordination française du réseau Refernet, le réseau européen de référence des politiques publiques des 28 Etats-membres. Mobilisant plusieurs ministères, ce réseau fournit les données et analyses nécessaires aux rapports annuels thématiques produits par Centre Inffo sur les politiques de formation en France. Centre Inffo peut ainsi recevoir les appels d'offre restreints afin de réaliser le programme de travail annuel. La contractualisation est conclue pour les 4 ans à venir et pour le programme de travail 2020.

Au titre des productions livrées en 2019 au Cedefop figurent notamment :

- le rapport politique annuel, consacré au suivi des objectifs de Riga ;
- une enquête auprès d'un ensemble d'acteurs clés et experts nationaux pour orienter les travaux futurs du Cedefop et alimenter la « Strategic reflection on Cedefop's strategic area of operation 'valuing VET' » ;
- une étude thématique sur la mobilité longue des apprentis, qui a mobilisé 7 institutions et organismes français (30 pages en anglais) ;
- l'actualisation d'un article sur « Adapting VET to digitalisation, AI and the future of work » ;
- un état des lieux des mesures, initiatives et données concernant la mobilité des alternants en France, présenté lors de forums partenariaux régionaux en Norvège et à Malte ;
- des données et plusieurs articles d'actualités nationales pour alimenter les bases de données du Cedefop.

En lien étroit avec l'agence Erasmus + Education Formation France, via le réseau Euroguidance, Centre Inffo contribue à la promotion de l'orientation et des mobilités des personnes et des professionnels.

Pour Euroguidance en 2019, Centre Inffo s'est beaucoup investi dans la conception et le développement de contenus du Mooc Dinamo « Découvrir Informer Accompagner la Mobilité en Orientation », qui a été lancé lors des Erasmus Days en octobre : production du module « Mobilité européenne et internationale des alternants » et du module « Les plus-values de la mobilité », réalisation de 5 vidéos d'introduction aux différentes séquences du Mooc, promotion de ce Mooc auprès des réseaux nationaux publics assurant un service de conseil en évolution professionnelle (CEP).

Dans le cadre de l'appui aux échanges entre réseaux nationaux Euroguidance, Centre Inffo a également réalisé un état des lieux de la guidance en distanciel en France.

Pour l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA 4, coordonné par l'agence Erasmus + Education Formation France), Centre Inffo a contribué au groupe thématique Afest en réalisant un benchmark européen sur les dispositifs et pratiques de formation en situation de travail dans les autres pays. Il a participé à la rédaction du « Petit guide de l'Afest à l'usage

de tous », en décrivant sept exemples européens inspirants.

Ce guide a été présenté lors de la conférence de restitution des travaux de l'AEFA organisée par l'agence Erasmus + Education Formation France en octobre 2019 à Paris.

Les exemples européens ont fait l'objet du webinaire organisé par Centre Inffo sur « L'Europe, source d'inspirations pour les acteurs de la formation » en décembre (458 inscrits).

Développer les coopérations entre acteurs de la FPC

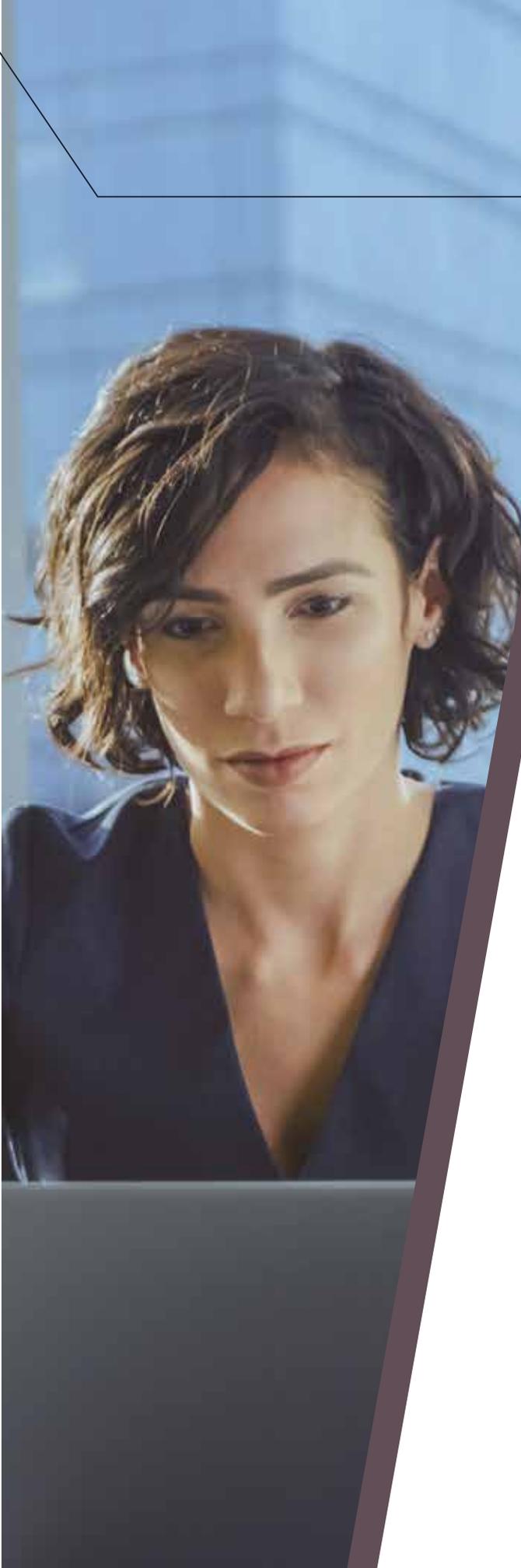
Les pratiques sociales et professionnelles contemporaines sont fortement marquées par le partage et l'échange. Depuis plusieurs années, Centre Inffo développe de nombreuses activités en réseaux, indispensables à la production de données à forte valeur ajoutée.

Il anime le réseau documentaire français Ariane, qui fédère les professionnels de l'information-documentation de l'apprentissage, l'orientation, la formation et l'emploi de 16 institutions publiques. En 2019, des membres du réseau Ariane ont contribué à l'élaboration des webographies de la 16^{ème} et de la 17^{ème} Universités d'hiver de la formation professionnelle et à l'actualisation des thesaurus portés par Centre Inffo (Formacode et Thesaurus de la formation).

Echanger entre pairs constitue un levier très opérationnel pour améliorer et optimiser ses pratiques. Centre Inffo a développé à l'attention de ses clients 7 communautés thématiques qu'il anime sur des réseaux sociaux protégés. L'analyse de ces échanges professionnels (questions-réponses, échanges de pratiques, retour d'expériences, enquêtes flashes) fournit un matériau très utile lors d'évaluation de dispositifs publics.

626 PROFESSIONNELS PARTICIPENT ACTIVEMENT AUX 7 COMMUNAUTÉS THÉMATIQUES

animées par
Centre Inffo sur des réseaux sociaux fermés : qualité, certifications professionnelles, Afest, ingénierie de formation, systèmes d'information, Business modèles, marketing



ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS

Impacté par d'importantes transformations réglementaires, l'écosystème de l'orientation et de la formation professionnelles n'en est pas moins traversé par les profondes mutations technologiques, écologiques et sociétales de son environnement. Les modèles économiques et d'organisation du travail sont questionnés, les relations au savoir et à l'apprentissage évoluent au fil des avancées technologiques. Une réflexion stratégique s'impose pour la continuité d'activité ou tout développement de nouvelle activité. De par son expertise, Centre Inffo a pu accompagner cette réflexion stratégique.

Les missions de conseil réalisées par Centre Inffo depuis plusieurs années répondent à plusieurs caractéristiques :

- une communauté de valeurs avec le commanditaire ;
- un objet qui rencontre les priorités des politiques publiques ;
- un contenu susceptible de créer de la valeur pour l'action publique sous forme de retours d'expériences – anonymisés – auprès de décideurs publics ou intéressés dans des travaux nationaux ;
- une capacité à produire des résultats et contenus qui seront démultipliés par Centre Inffo auprès de la communauté des professionnels (publications, création de ressources et outils ouverts à tous, animation de communautés) ;
- la capacité du commanditaire lui-même à démultiplier les résultats auprès de ses réseaux et/ou du grand public : instance nationale, tête de réseau...

Ainsi peut s'opérer un réinvestissement des accompagnements conseil dans l'action publique ou au profit de l'intérêt général qui répond aux missions de Centre Inffo.

Développer les capacités de formation d'entreprises

Face à la nouvelle équation financière, les entreprises sont de plus en plus incitées à développer leur propre organisme de formation interne, en apprentissage ou en formation continue. Centre Inffo accompagne ces créations en proposant des prestations d'analyse métiers, de conception et de structuration de ressources pédagogiques et de professionnalisation des ingénieurs formateurs.

En 2019, il a réalisé des prestations d'ingénierie de formation et de conception de modules pédagogiques pour :

- l'IRSN – Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire, qu'il accompagne depuis 2011 ;
- le CEA – Commissariat à l'énergie atomique.

Stratégie de développement, conduite du changement et appui à la transformation des business models

La loi du 5 septembre 2018 impacte considérablement l'activité des Etablissements publics locaux (EPL) et leur positionnement sur le marché de la formation. Entre autres, la « libéralisation » du marché de l'apprentissage interroge fortement la pérennité du modèle de fonctionnement de certains CFA relativement à leurs sources de financement. En écho à ces mutations, le pilotage, le rôle des fonctions support et la mise en œuvre des prestations (pédagogie et services associés) vont devoir évoluer.

En 2019, en appui à la transformation de l'offre de service, Centre Inffo a réalisé en :

- l'audit d'un prestataire de formation à Saint Pierre et Miquelon ;
- l'appui à la rédaction des référentiels d'activités, de compétences et de certification pour un groupe industriel (10,5 jours) et une fédération (5,5 jours) ;
- l'appui au déploiement d'une nouvelle offre de ser-

vice pour les prestataires de développement des compétences pour la collectivité territoriale de Guyane (16 jours).

Sur la transformation du modèle économique, Centre Inffo a :

- accompagné un réseau national public (25,5 jours) et un groupe national de formation (12 jours) ;
- animé des sessions de formation inter-entreprises et des ateliers de production (Skillsfest 2019, 16^{ème} et 17^{ème} Universités d'hiver).

L'observation et l'analyse des transformations

Centre Inffo est impliqué dans l'analyse des transformations par le biais de deux projets européens.

Il est partenaire du projet « La fab'map: la fabrique à maillages de parcours », porté par le GIP FCIP et l'académie de Versailles. Ce projet « upskilling pathways », financé par le programme EaSI de la commission européenne, a débuté en 2019 et se poursuivra jusqu'en 2021 avec 5 autres partenaires stratégiques et 5 institutions associées. Le rôle de Centre Inffo est d'observer et analyser un projet de réingénierie de parcours de formation, d'évaluation et de certification au profit d'un parcours « sans couture » pour les personnes en grande difficulté d'insertion.

Il est également partenaire d'une étude sur la mobilité longue des apprentis, réalisée pour le cabinet international ICF (Belgique). Ce projet d'une durée de 22 mois implique 6 pays et se terminera fin 2020. L'étude s'appuie sur une enquête par questionnaire et/ou interviews auprès d'une vingtaine d'acteurs institutionnels et donnera lieu à un rapport en anglais.





PILOTER LA PERFORMANCE DE CENTRE INFFO

Engagé auprès de ses partenaires et clients pour accomplir sa mission de service public, Centre Inffo a également et constamment cherché à améliorer sa performance, pour gagner en efficacité et efficience. Chaque département, chaque service a fait sien cet impératif d'amélioration.

Une productivité accrue

L'année 2019 a été marquée par une productivité accrue, due à la très forte mobilisation des équipes pour assurer la réalisation rapprochée de la 16^{ème} Université d'hiver de la formation professionnelle (janvier 2019) et la préparation de la 17^{ème} Université d'hiver (janvier 2020), deux manifestations à très forte audience, malgré un contexte d'incertitudes et de fortes transformations de l'écosystème de très nombreuses interventions inter- et intra-entreprises afin de médiatiser la réforme, ces interventions générant l'implication coordonnée de toutes les unités (commercialisation, consultants-formateurs, documentation, presse, communication, fabrication de supports, services supports).

Malgré les mouvements sociaux de fin d'année, qui ont eu pour effet d'annuler ou reporter la majeure partie de l'activité prévue en décembre, les collaborateurs ont pu assurer la continuité de l'exercice en pratiquant le télétravail.

La gestion des ressources humaines

L'année s'est caractérisée par l'arrivée en janvier d'un nouveau Directeur général et, concernant le dialogue social, par la mise en place du Comité social et économique, qui a succédé à la DUP : signature d'un accord d'entreprise sur la mise en place du Comité social et économique, accord préélectoral CSE et élections du Conseil économique et social, signature d'un accord d'entreprise sur les droits d'exploitation des œuvres journalistiques (afin de faciliter la diffusion d'articles dans différents supports internes et externes). La VAE a été promue par la rédaction et la diffusion d'un mémento dédié.

L'annonce d'une fusion de Centre Inffo, effective avant le 1^{er} janvier 2022, a été faite le 15 novembre par le 4^{ème} Comité interministériel de la transformation publique.

Le plan de développement de compétences mis en œuvre en 2019 s'est traduit par la formation de 68 % de l'ensemble des collaborateurs.

Première année de mise en œuvre de la réforme, 2019 a correspondu à une forte demande d'interventions : le recours à des intervenants externes, professionnalisés par Centre Inffo, a permis de renforcer les capacités de Centre Inffo et de satisfaire l'ensemble des demandes.

Un pilotage et un contrôle de gestion renforcé

Opérateur responsable, Centre Inffo a sécurisé ses procédures internes et poursuivi la modernisation de ses outils de production et de gestion. Afin de suivre la rentabilité opérationnelle des activités, et en particulier des opérations commerciales, à compter du 1^{er} janvier 2020, un nouveau découpage de la comptabilité analytique a été mis en place avec un nouvel outil de suivi (Procost). L'ensemble des collaborateurs a été impliqué dans ce processus au cours du 4^{ème} trimestre 2019 pour sécuriser la mise en œuvre de ce nouveau processus dès le 1^{er} janvier 2020.

Transformation digitale et sécurisation des équipements informatiques

Depuis janvier 2019, le recours à un nouveau prestataire informatique chargé de l'infogestion et de la maintenance des équipements informatiques a permis de sécuriser l'infrastructure et les outils de production de Centre Inffo : externalisation des serveurs, rationalisation des équipements, renouvellement du parc bureautique de l'ensemble de collaborateurs en privilégiant les ordinateurs portables.

A l'exception du site ressources-de-la-formation, les divers sites thématiques de Centre Inffo ont été refondus en un seul, entraînant un processus de modernisation des bases de données qui se poursuivra en 2020.

Une communication dynamique, avec une présence renforcée sur les réseaux sociaux

En matière de communication, Centre Inffo a renforcé sa visibilité et sa notoriété au cours de 2019 par une campagne très active sur les réseaux sociaux.

Les webinaires gratuits animés par les experts de Centre Inffo, mis en place en amont des événements payants (matinées ou journées d'actualité) ont attiré 11 300 personnes et contribué à développer une image très positive de Centre Inffo.

La tenue de l'UHFP en 2019 et 2020 a réorienté une grande partie de la communication de Centre Inffo sur cet événement. Le recours à l'expertise d'une agence

de relations presse pour l'UHFP a permis de faire venir de nombreux journalistes à Biarritz en janvier 2019 et d'obtenir de nombreuses retombées presse, tant dans la presse traditionnelle que numérique.

Un travail sur l'image de Centre Inffo a été entrepris courant 2019 : meilleure identification du siège de Centre Inffo à Saint Denis par l'apposition d'adhésifs informatifs, rénovation de la charte graphique.

L'information commerciale sur l'offre de service de Centre Inffo a été diffusée sur un rythme soutenu : envoi bi-hebdomadaire à une moyenne de 35 000 destinataires, soit 71 mails en 2019) Les experts de Centre Inffo ont été présents sur le stand de centre Inffo dans 3 salons nationaux pour répondre aux questions du public :

- Le Salon du travail et de la mobilité professionnelle (Paris, les 17 & 18 janvier 2019) aux côtés de la DGEFP et de Pôle emploi ;
- SkillsFest, organisé par la Fédération de la formation professionnelle (Malakoff, 3 & 4 octobre 2019) ;
- Congrès des Régions de France (Bordeaux, 30 septembre et 1^{er} octobre 2019).

Responsabilité sociétale et environnementale

Opérateur respectueux du développement durable dans ses activités quotidiennes, Centre Inffo s'est engagé depuis plusieurs années dans une stratégie responsable. Autant que possible, les supports numériques devancent les supports matériels, aussi bien pour les documents pédagogiques, que les supports de communication et de signalétique.

En 2019, une attention particulière a été apportée à l'organisation de ses manifestations (événements d'actualité, Universités d'hiver...) en privilégiant le recours à des prestataires engagés eux aussi dans une démarche RSE : recherche d'inclusion sociale, production et usage de produits locaux, développement durable.

Enfin, considérant que ses activités constituent de réelles opportunités d'apprentissage pour de futurs professionnels, Centre Inffo a favorisé des partenariats avec plusieurs établissements de formation ou d'enseignement supérieur pour développer des projets qui entrent dans l'évaluation du cursus des étudiants : en 2019, Université de Paris Dauphine-PSL pour la programmation et le Livre Blanc de la 16^{ème} et de la 17^{ème} Universités d'hiver, lycée Paul Bert de Bayonne pour l'accueil de l'Université, Université de Paris Diderot pour la réalisation d'enquêtes auprès de professionnels.



LES PRODUCTIONS PHARES DE CENTRE INFFO EN 2019



2019

une offre de formation et d'analyse de l'actualité renouvelée pour accompagner les professionnels et les entreprises



CATALOGUE 2018-2019 formations, produits et services

Centre Inffo

L'expert formation au service de votre professionnalisation depuis plus de 40 ans



Organisme de formation enregistré dans Datadock, Centre Inffo organise des sessions de formation inter-entreprises dans ses locaux à Saint-Denis (offre « catalogue ») et des sessions intra-entreprise sur tout le territoire.

Ces marchés sont conclus à la suite de demandes spontanées, de prospection commerciale et de réponse à appels d'offres.

Le **catalogue 2019** proposait 42 actions de formation d'une durée d'un à cinq jours, organisées selon les 5 axes suivants :

- Utiliser le nouveau cadre juridique de la formation professionnelle (11 thèmes)
- Intégrer la notion de compétences dans ses pratiques (4 thèmes)
- Investir une nouvelle offre de service (6 thèmes)
- Innover dans les modalités d'apprentissage (7 thèmes)
- Garantir la qualité, visibilité et performance d'un organisme de formation (8 thèmes)

PRESTATIONS ORALES 2019

• 197 sessions de formation et événements payants (261 jours) organisés par Centre Inffo

• 27 interventions gratuites dans des événements organisés par des partenaires

• Une audience totale de 21 635 professionnels

	Sessions	Jours	Participants
Sessions de formation inter-entreprises (catalogue)	49	76	427
Sessions de formation intra (commanditées)	137	175,5	1 740
Total sessions de formation	186	251,5	2 167
Événements d'actualité payants	10	6,5	1 297
16 ^{ème} UHFP 2019 (RFCO + Campus + Club entreprise)	1	3	1 250
Total prestations actualité payantes	11	9,5	2 547
Événements gratuits (partenaires)	21		5 635
Webinaires	6		11 286
Total événements gratuits	27		16 921
Total			21 635

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Une information lisible et accessible

Toutes les informations concernant notre offre de service sont disponibles sur différents supports et relayées par les réseaux sociaux de Centre Inffo. Actualisée en continu sur le site internet, notre offre est présentée dans un format respectant les règles d'accessibilité.

Des intervenants complémentaires à forte expertise

Tous nos intervenants ont une double expertise technique et pédagogique et sont professionnalisés en continu.

Leurs profils différenciés (juristes, ingénieurs de formation et de certification, spécialistes des sciences de l'information, experts des politiques publiques et sectorielles), permettent une approche globale des projets de nos clients.

Des propositions « au juste besoin »

Dans une logique d'optimisation des temps et des coûts, nos propositions d'intervention sont phasées pour s'adapter à la capacité d'appropriation de nos clients et à l'évolution de leurs projets.

Un accompagnement expert des projets clients

Notre organisation en moyens humains et techniques nous permet de proposer à nos clients et stagiaires un accompagnement de qualité à toutes les phases de leur projet: analyse des besoins, conseil commercial, expertise technique, suivi administratif, logistique, accueil, évaluation.

Des méthodes et outils d'intervention co-construits et partagés

Nos méthodes et modalités pédagogiques sont adaptées en fonction des objectifs des projets des clients et leur pertinence est évaluée à l'issue de chaque prestation.

Nos supports pédagogiques sont structurés pour en faciliter la lecture et la compréhension en autonomie.

Les kits d'intervention sont co-construits et partagés au sein de l'équipe pédagogique.

Une démarche interne d'amélioration continue

Notre organisme a mis en place une démarche de contrôle interne qui couvre l'ensemble de notre activité. Les évaluations et les retours clients donnent lieu à des ajustements en continu.

Une offre de service adaptée aux besoins du marché et des publics

Notre offre de service est conçue à partir d'une connaissance fine de notre environnement professionnel: veille en continu du marché, retours et évaluations de nos clients, commande d'études « Grand public » et retour d'expériences « Écoute clients ».

Une sécurisation réglementaire garantie

Avec une gouvernance quadripartite et une excellente connaissance des politiques publiques, nous garantissons depuis plus de quarante ans une information et une analyse juridiques fiables et actualisées en continu.

Une attitude éco-responsable

Tous nos supports et ressources sont mis à disposition sous forme numérique sur notre plateforme de téléformation Moodle. Centre Inffo s'engage à réduire son empreinte carbone, à diminuer sa consommation de papier, tout en garantissant la traçabilité des documents.

Notre organisme de formation est enregistré au





16^{ème}
UNIVERSITÉ D'HIVER
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE

L'UHFP A FÊTÉ SES 30 ANS !

Événement phare du secteur, l'Université d'hiver de la formation professionnelle, créée et portée par Centre Inffo depuis 1989, est devenue le rendez-vous national de référence des réseaux publics et privés de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles. Placée pour la quatrième fois consécutive sous le haut patronage du Président de la République, la 16^{ème} Université d'hiver de la formation professionnelle s'est tenue à Biarritz, du 30 janvier au 1^{er} février 2019, sous l'intitulé « Réforme de la formation, de l'apprentissage et de l'orientation. Ensemble, relevons le défi des compétences ! ».

Des événements dans l'événement

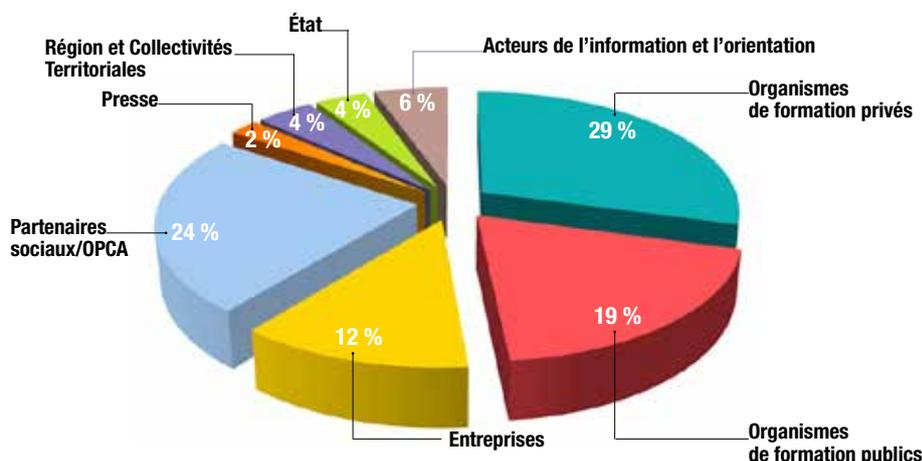
LE CAMPUS : rendez-vous des décideurs et professionnels du secteur de l'emploi et de la formation professionnelle. Largement consacré au développement des compétences, le CAMPUS a permis aux participants de comprendre et d'appréhender l'essentiel de la réforme liée à la loi « Avenir professionnel » : les points-clés, le calendrier, les impacts et les opportunités, en présence des principaux acteurs de la réforme.

LE CLUB ENTREPRISE : parcours professionnalisant dédié aux dirigeants d'entreprises, responsables RH et responsables de formation. Dans un format de plateaux et d'ateliers « pratiques », le CLUB ENTREPRISE a mis l'accent sur les conséquences de la réforme pour les entreprises et notamment les opportunités à saisir. Le Comité d'experts du Club Entreprise a contribué à l'élaboration du programme et assuré avec Centre Inffo l'animation de la manifestation : C-Campus, Cabinet Boumendil & Consultants, Caraxo, Fromont Briens, Fidal, Semaphores, Willems consultant.

LES RENCONTRES FORMATION-COMPÉTENCES DES OUTREMERS dédiées aux attentes ultramarines au regard de la réforme de la formation professionnelle. co organisées par Centre Inffo ont accueilli 60 représentants des Collectivités et Régions d'Outre-mer pour partager leurs avis et attentes au regard de la réforme avec des experts nationaux de l'orientation, de la formation professionnelle et de l'emploi.

LES SÉMINAIRES PARTENAIRES : 135 professionnels se sont réunis dès le mardi 29 janvier sur le site de l'UHFP pour tenir leurs réunions internes ou organiser leur propre événement : Forco, Régions de France, Véolia, Groupe Caisse des Dépôts, Agefos PME.

Le profil des 1 300 participants de la 16^{ème} UHFP



Une fréquentation en hausse de 24 %

24

Une manifestation participative

200 personnalités et experts ont assuré le succès et la qualité de cette 16^{ème} édition lors de **66 plateaux, conférences et ateliers** sur le thème de l'investissement dans les compétences, de leur développement et de leur évolution : Muriel Pénicaud, Ministre du Travail ; Jean-Marie Marx, Haut-commissaire au développement des compétences et à l'inclusion dans l'emploi ; David Margueritte, Président de la commission Formation & apprentissage, Régions de France ; Michel Veunac, Maire de Biarritz ; Mara Brugia, Directrice Générale du CEDEFOP ; Carine Chevrier, Déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle ; Stéphane Lardy, Directeur général de France compétences...

46 réseaux ont apporté leur soutien à la préparation et à l'animation de cette 16^{ème} édition, portée par Centre Inffo depuis 1989 :

- Comité des réseaux du Campus : AFREF - AGEFIPH - AGEFOS PME - Agence Erasmus+ France Education Formation - Alliance Ville Emploi - ANDRH - APAPP - APEC - CNCP - CNEFOP - Constructys - CSFC - DGEFP - FCU - Fédération des CIBC - FFFOD - FFP - FPSPP - France Stratégie - FORCO - GARF - Intermife France - INRC - Ministère de l'Education nationale (DGESCO) - OPCALIA - Open Classrooms - Pôle Emploi - RCO - Régions de France - SYNOFDES - UNIFORMATION - Université Paris-Dauphine - Université Cergy Pontoise
- Comité consultatif du Club Entreprise : ACTALIANS, AFDAS, AGEFOS PME, ANFA, CONSTRUCTYS, FAFIEC, FAFSEA, FORCO, GARF, OPCALIA, UNIFORMATION, VEOLIA, SUEZ.

DES MÉDIAS MOBILISÉS

26 journalistes sur place pour 17 medias
77 retombées presse entre le 20 septembre 2018
et le 19 février 2019
35 interviews

Retrouvez toutes les vidéos et ressources documentaires
sur le site www.centre-info.fr/uhfp et sur la chaîne Youtube de Centre Inffo.

Le site www.centre-info.fr/uhfp en chiffres :

28 881 visites
17 912 visiteurs uniques
90 735 pages vues entre le 20 septembre 2018 et le 20 février 2019.

1 300 PARTICIPANTS

200 INTERVENANTS
EXPERTS

200 PERSONNALITÉS
ET EXPERTS

66 PLATEAUX, CONFÉRENCES
ET ATELIERS

46 RÉSEAUX ASSOCIÉS
À LA RÉUSSITE
DE LA 16^E UHFP

PLUS DE 5 000 PERSONNES
CONNECTÉES POUR SUIVRE
LA MANIFESTATION
À DISTANCE
EN STREAMING !

DES PARTENAIRES ENGAGÉS

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES PRIVILÈGE



PARTENAIRES SILVER



EXPOSANTS



MÉDIAS



Evenium a mis à disposition son application **ConnexMe**, une plate-forme d'échanges qui a permis l'interactivité de la manifestation.

LES FICHES PRATIQUES DE LA FORMATION CONTINUE

Les activités de formation et d'orientation professionnelles sont très réglementées en France: respecter la conformité juridique demande de consulter pas moins de 12 Codes (dont ceux du travail, de l'éducation, des impôts, de la propriété intellectuelle...) pour connaître les lois, décrets et règlements en vigueur! C'est pourquoi Centre Inffo rassemble l'intégralité de ces textes dans les Fiches pratiques de la formation professionnelle, ouvrage annuel indispensable à tout professionnel pour sécuriser son activité.



Éditées sous 2 formats (numérique et papier) les Fiches du droit de la formation sont accessibles par abonnement.

Une nouvelle formule commerciale par abonnement de 12 mois (et non par année civile) a été lancée en fin 2019.

Fiches pratiques

DRH, responsables de formation et partenaires sociaux, responsables d'organismes de formation et formateurs ont pu ainsi disposer de **800 fiches** opérationnelles organisées en **39 chapitres** thématiques.

L'ouvrage comporte plus de **10 000 références**, **tableaux**, schémas, un annuaire des opérateurs et instances, de **4 282 données** et l'**accès au texte** intégral des références juridiques (dont Légifrance).



L'ÉDITION NUMÉRIQUE DES FICHES PRATIQUES

L'édition numérique assure au quotidien une veille juridique sur l'ensemble des thèmes de la formation professionnelle et sur les accords de branche.

En 2019, la veille juridique :

- a produit 509 actualités juridiques et 12 points d'analyse de droit;
- a actualisé une centaine de Fiches pratiques, l'ensemble des encadrés pratiques des 39 chapitres;
- a mis en ligne un outil présentant les 11 opérateurs de compétences: avec leurs coordonnées, accord de création, arrêté d'agrément et permettant aux entreprises de trouver leur Opco à partir de leur intitulé de branche, numéro d'IDCC, numéro de brochure, ancien Opca et de leurs codes NAF;
- a réalisé et diffusé les quatre Lettres trimestrielles aux abonnés.

Le TOP 10 des Fiches les plus consultées

		Pages vues
Fiche 13-19	Obligations de délivrance d'attestations de formation	2 412
Fiche 21-2	Action de formation	2 025
Fiche 18-9	Répertoire spécifique	1 820
Fiche 6-1	Obligations de financement à la formation des entreprises	1 593
Fiche 31-4	Apprentis : jeunes de 16 à 29 ans révolus	1 458
Fiche 31-30	Financement du contrat d'apprentissage (secteur public)	1 389
Fiche 1-1	Statut et conseil d'administration de France compétences	1 324
Fiche 31-5	Formalités d'embauche d'un apprenti (secteur privé)	1 272
Fiche 16-2	Conventions de formation conclues avec les entreprises	1 218
Fiche 14-6	Obligations liées à l'accueil d'apprentis : les missions d'un CFA	1 188

LES GUIDES JURIDIQUES DES FICHES PRATIQUES

Centre Inffo a publié en 2019 **2 guides juridiques**

- Formation des agents publics : CPF, apprentissage, plan de formation, congé de formation
- Remplir le Bilan pédagogique et financier : mode d'emploi



2 GUIDES JURIDIQUES

L'ACTUALITÉ PRESSE

La presse d'actualité de Centre Inffo **est disponible** sur abonnement payant (**Le Quotidien de la formation, Inffo Formation**) et des lettres thématiques sur **abonnement gratuit**.

Le Quotidien de la formation, la version numérique d'**INFFO FORMATION** ainsi que les lettres thématiques et dossiers spéciaux sont accessibles sur le **site thématique** de Centre Inffo.



INFFO FORMATION

Magazine bimensuel, vingt-deux numéros annuels.

Diffusé sur supports papier et numérique sur le site www.actualite-de-la-formation.fr

Chaque numéro est diffusé aux abonnés par courrier tous les quinze jours.

La version numérique du magazine est accessible aux abonnés avec mot de passe sur le site www.actualite-de-la-formation.fr

parutions en 2019 22 numéros (du 957 au 978)

Les thèmes des 22 dossiers à la Une parus en 2019

957	1 ^{er} au 14 janvier	A l'aube d'un nouveau monde, ces métiers que la digitalisation transforme
958	15 au 31 janvier	Le Plan d'investissement dans les compétences en ordre de marche
959	1 ^{er} au 14 février	Loi avenir professionnel, les services RH et formation s'emparent de la réforme
960	15 au 28 février	Spécial Université d'hiver de la formation, 1300 acteurs de la formation rassemblés pour relever le défi de la réforme
961	1 ^{er} au 14 mars	Loi avenir professionnel : De nouveaux atouts pour la formation des personnes handicapées
962	15 au 31 mars	Les acteurs témoignent : Quel avenir pour la formation outre-mer ?
963	1 ^{er} au 14 avril	Plateformes numériques : Quels accès à la formation pour les travailleurs « ubérisés » ?
964	15 au 30 avril	Quels enjeux de formation professionnelle pour les collectivités territoriales ?
965	1 ^{er} au 14 mai	A la veille de la nouvelle législature européenne, la formation en Europe prépare son avenir
966	15 au 31 mai	Opérateurs de compétences : Le temps des transformations
967	1 ^{er} au 14 juin	Les missions locales au cœur du service public territorialisé de l'insertion des jeunes
968	15 au 30 juin	Un nouvel écosystème de l'apprentissage, au plus près des entreprises
969	1 ^{er} au 31 juillet	Les Gréta au rendez-vous du continuum formation initiale et continue
970	1 ^{er} au 31 août	Les 100 ans de l'Organisation internationale du travail : Quelle place pour la formation ?
971	1 ^{er} au 14 septembre	Métiers en tension : Quel rôle pour les acteurs de la formation ?
972	15 au 30 septembre	L'orientation des jeunes, nouvelle frontière de la coopération Etat-Régions
973	1 ^{er} au 14 octobre	An II de la réforme : Le temps du terrain
974	15 au 31 octobre	Certification de la qualité des prestataires de formation : soyez prêts pour 2021
975	1 ^{er} au 14 novembre	Des perspectives élargies pour la formation à distance
976	15 au 30 novembre	La politique de formation dans les quartiers prioritaires à la loupe
977	1 ^{er} au 14 décembre	Organisation apprenante, apprendre du travail, c'est possible !
978	15 au 31 décembre	Opcv : Les chiffres de la collecte 2019

Le Quotidien de la formation

Lettre numérique quotidienne payante (cinq jours par semaine).
Consultable sur le site www.actualite-de-la-formation.fr

Chaque numéro est diffusé sur la messagerie des abonnés le matin à sept heures.
Accessible aux abonnés avec mot de passe sur le site www.actualite-de-la-formation.fr

Parutions en 2019 : 226 numéros (n°s 3170 au 3396).



LANCEMENT LE 14 OCTOBRE 2019

d'une nouvelle formule du Quotidien de la formation. Avec une maquette plus aérée, illustrée par des photos. Des actualités et des décryptages traités en vidéo, et via des infographies sur des thèmes d'actualité structurants. Chaque jeudi, une suggestion de lectures bibliographiques est désormais proposée aux lecteurs du Quotidien.

LES NEWSLETTERS

EN ACCÈS LIBRE



Veille stratégique sur l'apprentissage, la formation et l'orientation professionnelles
Tous les mardis à 9 heures, une synthèse documentaire de ce qu'il faut retenir de l'actualité de la semaine
Adressée à 2 758 abonnés gratuits



Une lettre bimestrielle gratuite sur les pratiques innovantes dans le domaine de la formation professionnelle
Parutions 2019 : 6 numéros (n°s 9 à 14)
Adressée à 5 855 abonnés gratuits

<https://www.centre-info.fr/produits-services/produits/newsletters/la-lettre-de-linnovation>



Le journal de la réforme



Suivre la mise en place de la réforme au jour le jour
Avoir les clés de compréhension de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel
Connaître l'essentiel de la nouvelle loi via des thématiques pertinentes (CPF, CEP, apprentissage, gouvernance, certification, financement...)
Compléter votre information par des actualités, analyses juridiques, dossiers documentaires, rapports, vidéos

Orientactuel
Lettre numérique gratuite mensuelle sur l'orientation, en partenariat avec l'Onisep

Parutions 2019 : 10 numéros (n°s 86 à 96)
Adressée à 4 711 abonnés gratuits

Les archives d'Orientactuel sont disponibles sur : <http://orientactuel.centre-info.fr/spip.php?page=archive>



L'EXPRESSO COMPÉTENCES
UNE IDÉE INSPIRANTE PAR JOUR, ÇA VOUS DIT ?

Chaque jour à 13 heures, une initiative originale, une expérience innovante, une pratique percutante en faveur du développement des compétences.

Adressée à 36 475 abonnés gratuits

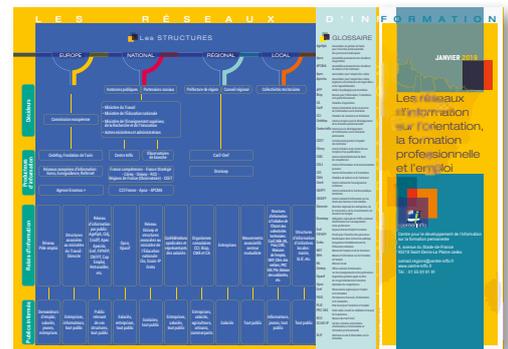
COMPRENDRE L'ÉCOSYSTÈME

DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN UN COUP D'ŒIL

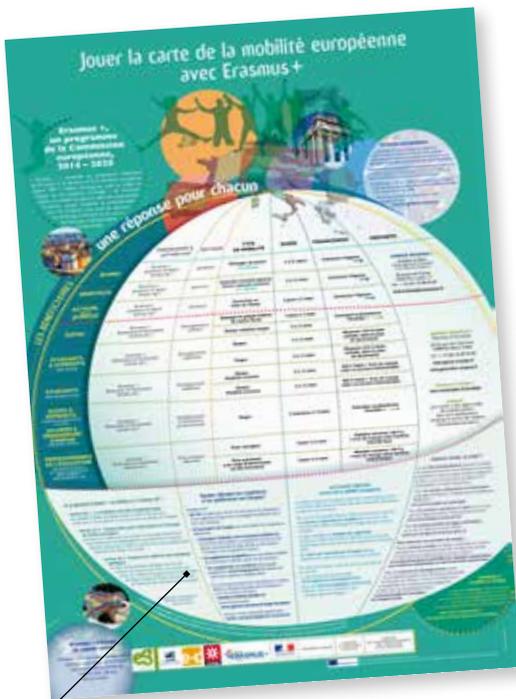
Les supports de synthèse édités par Centre Inffo en accès gratuit



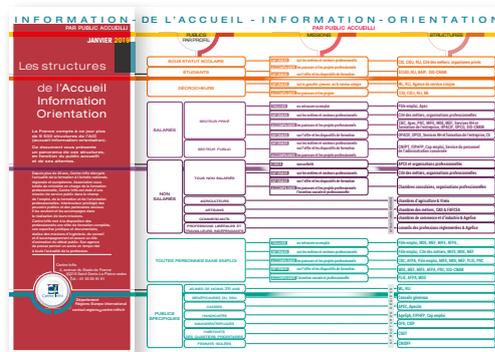
La formation professionnelle continue en France



Les réseaux d'information sur l'orientation, la formation professionnelle

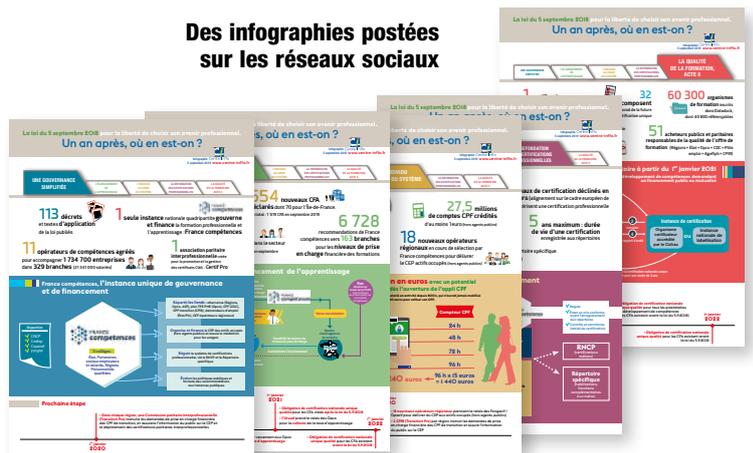


L'affiche Euroguidance « Jouer la carte de la mobilité européenne avec Erasmus+ »



Les structures de l'Accueil Information Orientation

Des infographies postées sur les réseaux sociaux



LES DOSSIERS DOCUMENTAIRES



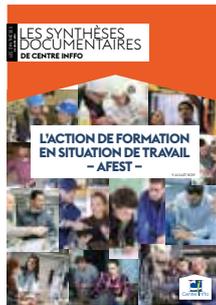
juin 2019



juin 2019



avril 2019



juillet 2019



avril 2019



avril 2019



5 éditions de janvier à novembre 2019

Le TOP 5 des téléchargements en 2019

Regards sur les réformes de la formation professionnelle et de l'apprentissage (5 éditions en 2019)	19 983
Qualité : de Datadock à la certification unique, soyez prêts !	18 671
Structurer vos certifications en blocs de compétences : une nécessité	12 115
L'action de formation en situation de travail – Afest –	7 552
CFA, Opca, entreprises. En pratique, quel modèle économique pour l'apprentissage ?	4 857



WWW.ORIENTATIONPOURTOUS.FR EN 2019

L'objectif du portail Orientation pour tous est de garantir à toute personne, quels que soient son âge, son statut ou son lieu de résidence l'accès à :

- une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération ;

- une orientation vers les structures susceptibles de lui apporter les informations et les conseils nécessaires à sa bonne orientation professionnelle.

Un site pour construire son projet professionnel

3 284 fiches métiers, 200 000 offres de formation, 4 000 lieux d'orientation, des études et des actualités... le portail Orientation pour tous fournit une information riche dans les thèmes de l'orientation, de la formation et des métiers. L'internaute a toutes les clés en main pour construire son projet professionnel.

OPT permet à chacun :

- de **définir son projet professionnel** grâce à la découverte des métiers et des secteurs ;
- de **confronter son projet à la réalité du marché du travail** avec les études, les actualités nationales et régionales ainsi que les liens vers les sites emploi en régions ;
- de **mettre en œuvre son projet** avec les dispositifs de formation pour financer son projet et indique les lieux d'orientation pour parler à un conseiller.

Un site piloté par Centre Inffo avec ses partenaires

Centre Inffo, en tant que maître d'œuvre du portail Orientation pour tous, a pris l'initiative de mettre en place un comité éditorial.

Missions du comité éditorial

Le comité garantit la fiabilité et l'actualité des informations contenues dans le portail Orientation pour tous et veille à la pertinence des données. Il est force de proposition pour l'animation, la performance et l'évolution du site.

« **C'est l'État qui fait ça, c'est rassurant. Ils cherchent à ce que les personnes trouvent un emploi par la suite, d'abord une formation. C'est en lien avec Pôle Emploi** »

ILS EN PARLENT

**UN TRAFIC EN PROGRESSION
CONSTANTE**

En 2019, le portail Orientation pour tous a attiré plus de 4,4 millions de visiteurs uniques, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2018. Cette progression s'est traduite par une valorisation des contenus consultés (+7 % par rapport à 2018).

**Les métiers, une source
d'information essentielle**

Avec plus de 10 millions de pages vues cette année, les internautes démontrent un intérêt constant pour le POPT. Ils apprécient tout particulièrement les fiches métiers qui représentent plus de la moitié des pages consultées.

2019	Utilisateurs	Sessions	Pages vues
Janvier	483 952	591 420	1 286 662
Février	420 231	513 528	1 071 687
Mars	445 326	547 743	1 102 361
Avril	357 536	438 323	846 695
Mai	366 539	448 178	856 736
Juin	324 311	393 430	747 322
Juillet	303 894	374 297	705 322
Août	256 825	309 727	600 136
Septembre	385 553	477 578	949 270
Octobre	395 504	482 967	971 508
Novembre	393 805	479 625	975 177
Décembre	313 854	384 403	755 110

**Provenance
des 3 284 Fiches métiers
du portail**

Onisep	733
Rome	532
Total	1 265

52 filières présentes	fiches métiers
Agriculture	95
Ameublement	51
Armée de terre	39
Artisanat (5 filières)	125
Assurance	15
Automobile (service)	45
Banque	24
Bâtiment	30
Chimie	44
Commerce interentreprises	17
Commerces de détail non alimentaires	32
Économie sociale et solidaire (ESS)	116
Entreprises du médicament	104
Étude et conseil	32
Fédération des enseignes de l'habillement (FEH)	14
Fédération des industries nautiques	21
Filière alimentaire	84
Habillement	33
Hôtellerie-restauration	34
Industries des papiers et cartons	23
Industries technologiques	155
Informatique	36
Ingénierie (Fafiec)	20
Matériaux pour la construction et l'industrie	22
Métiers de la presse	45
Mutualité	33
Numérique (Fafiec)	36
Offices publics de l'habitat	11
Plasturgie	22
Propreté	13
Régies de quartier	10
Retraite complémentaire et prévoyance	27
Télécommunications	37
Textile (5 filières)	129
Transport et logistique	24
Travaux Publics	23
Union du grand commerce de centre-ville (UCV)	24
Union sociale pour l'habitat	6
Total	1 653

Les trois fonctions publiques	fiches métiers
Fonction publique de l'État	236
Fonction publique territoriale	80
Métiers de la santé	50
Total	366

UNE ENQUÊTE QUALITATIVE

SUR LE PORTAIL ORIENTATION POUR TOUS

Centre Inffo a réalisé une enquête qualitative en 2019 afin de répondre aux besoins des internautes dans le cadre de sa démarche d'amélioration constante du portail.

Des entretiens approfondis réalisés auprès d'un panel de 16 personnes ont été précédés d'une enquête en ligne et d'une analyse technique du site. Des mesures correctives ainsi que plusieurs évolutions structurelles ont été proposées et sont en cours de mise en œuvre.

Principaux résultats

Les internautes qui consultent le portail sont majoritairement des femmes, entre 35 et 45 ans et plus. Ils consultent le portail généralement en début de recherche d'information sur les formations et les métiers. Le site offre une expérience utilisateur plutôt bonne avec un taux de satisfaction de 62 %.

Enseignement-clés

Essentiellement apprécié pour sa facilité d'accès, de navigation et de compréhension, les internautes apprécient fortement les liens entre le métier et la formation via le Formacode. Ils comprennent que le portail est davantage une passerelle que créateur de contenus via les nombreux liens vers les sites officiels tels que: Mon compte formation, Pôle emploi, Onisep... La crédibilité du site n'est pas remise en cause et ils apprécient la fiabilité des informations proposées.

« C'est un site généraliste, où on a un premier niveau d'informations pour s'orienter vers d'autres sites plus spécialisés.

Ce n'est pas une fin en soi mais je vais pouvoir découvrir des organismes de formation auxquels je n'avais pas pensé. Il faudra que j'aie cherché des données complémentaires. »

« Ce que j'aime bien c'est qu'on retrouve la formation qui correspond bien au métier, c'est direct, là c'est bien, c'est bien pertinent. »

Attentes majeures

En revanche, les internautes émettent le souhait d'une mise à jour plus régulière du contenu en lien avec les contributeurs/sources. Afin de capitaliser sur leur visite, ils souhaiteraient également que le site offre la possibilité de créer un compte afin d'y intégrer des favoris et des documents en lien avec leur projet professionnel. Enfin, il leur semble essentiel de prendre en compte l'ensemble du parcours d'une personne en reconversion avec un lien vers les offres d'emploi.

« Il faudrait ajouter le potentiel de cette formation, savoir ce qu'on trouve comme emploi dans le département. Savoir le potentiel de trouver un emploi avec cette formation. »

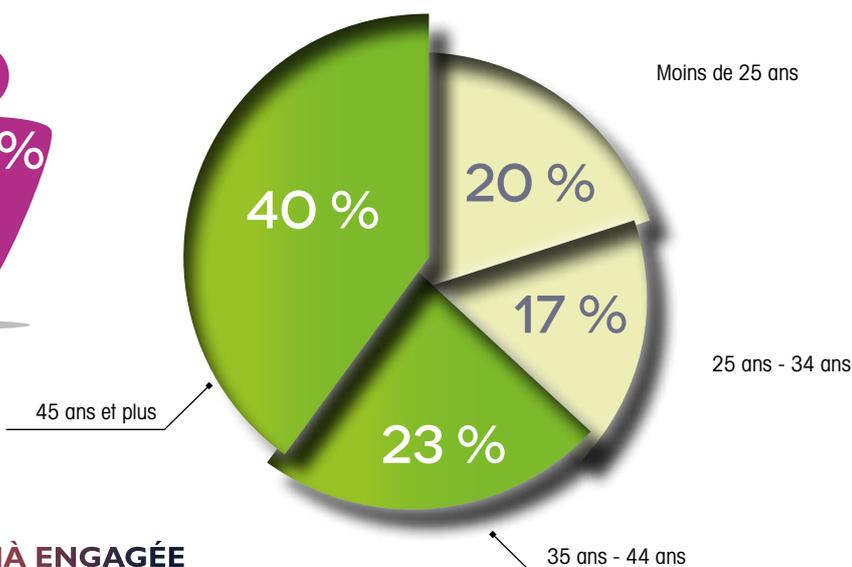
POUR MIEUX CONNAÎTRE LES INTERNAUTES

UNE AUDIENCE PLUTÔT FÉMININE

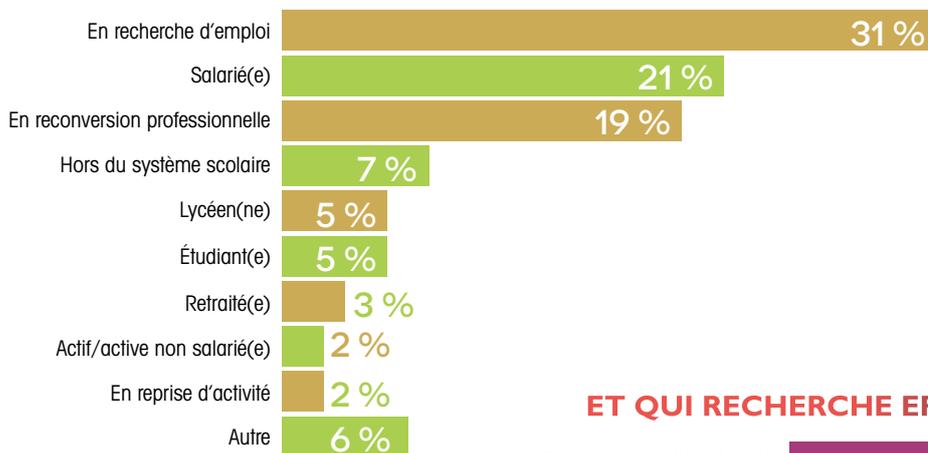
Les femmes sont un peu plus présentes avec 60 % de répondantes



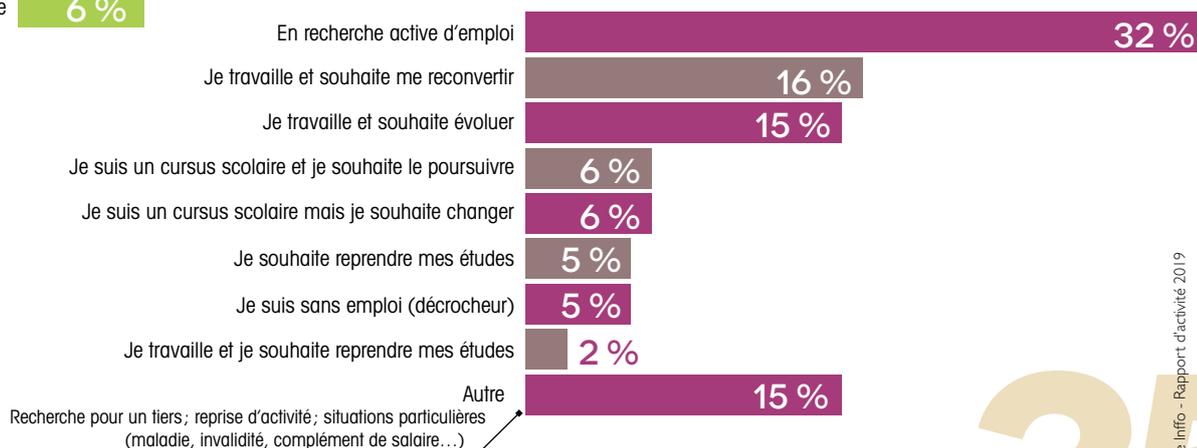
UNE AUDIENCE ASSEZ MATURE



QUI EST PLUTÔT DÉJÀ ENGAGÉE DANS SA VIE PROFESSIONNELLE



ET QUI RECHERCHE EFFECTIVEMENT À SE RECONVERTIR





Pour 87 %
des actifs, la formation
professionnelle
est une chance
pour évoluer
professionnellement

1 actif sur 5
projette qu'il aura changé de
métier dans les 5 ans



60 %
jugent la formation
professionnelle
contraignante



64%
des actifs estiment
que c'est avant tout à eux
d'être responsable
de leur parcours professionnel



57 %
des actifs se
sentent mal
informés sur
la formation
professionnelle



85 %
connaissent
le CPF
(Compte
personnel
de formation)



1 actif sur 2
projette de suivre
une formation en 2020,
avec une idée arrêtée
dans 6 cas sur 10



BAROMÈTRE DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI

Réalisé du 16 au 20 décembre 2019, en partenariat avec Epoka et Harris interactive, le baromètre de la formation et de l'emploi s'inscrit dans la stratégie globale de communication 2019/2020 de Centre Inffo. Il permet de réaffirmer la place majeure de Centre Inffo sur le marché de l'information sur l'orientation, la formation, l'apprentissage et l'emploi.

Moyen de valorisation du portail Orientation pour tous, la régularité de cette initiative permet à Centre Inffo d'apporter un contenu exclusif pour animer le débat public et renforcer sa notoriété.

Centre Inffo en ligne: Sites internet créés et/ou gérés par Centre Inffo

Depuis le 15 mars 2019, le site internet de Centre Inffo a fait sa révolution, rassemblant 6 sites thématiques* en un seul, pour le rendre plus facilement identifiable par les internautes : Réforme - Droit - Régions - Europe/International - Innovation.

En facilitant la navigation et en optimisant le maillage interne du site, les chiffres de consultations sont en forte progression par rapport à 2018.

Grâce à un meilleur référencement des moteurs de recherche et à une animation dynamique des réseaux sociaux, le nombre de pages vues a été multiplié par 2,5 et le site a gagné 200 000 internautes supplémentaires. Les articles du Quotidien de la formation et ceux de la rubrique Droit de la formation génèrent le plus de visites.

* à l'exception du site www.ressources-de-la-formation

en 2019

LES SITES DE CENTRE INFO

CENTRE INFO ■ www.centre-info.fr

BOUTIQUE EN LIGNE ■ boutique.centre-info.fr

AUTRES SITES

RESSOURCES DE LA FORMATION ■ www.ressources-de-la-formation.fr

REFERNET FRANCE ■ <https://refernet.centre-info.fr>

ARIANE ■ <https://ariane.centre-info.fr>

SITES ÉVÉNEMENTS

UHFP ■ <https://uhfp.centre-info.fr>

RFCO ■ www.rfco.fr

OUTILS ET PRODUITS NUMÉRIQUES

FORMACODE ■ formacode.centre-info.fr

CENTRE INFO SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



FACEBOOK

Centre Inffo 6 164 abonnés
Orientation pour tous 13 000 abonnés



TWITTER

@centre Inffo 11 312 abonnés
Orientation pour tous 6 400 abonnés



LINKEDIN

Centre Inffo 36 271 abonnés



YOUTUBE

Chaîne Centre Inffo 1 300 abonnés
www.youtube.com/user/centreinfo

Sites collaboratifs et pédagogiques
en accès réservé à des groupes d'utilisateurs

Webdoc intranet Centre Inffo www.centre-info.fr/webdoc

Espace numérique des administrateurs www.centre-info.net/ena

Espace e-formation lms.centre-info.fr/moodle

STATISTIQUES SITE DE CENTRE INFO

2019	Utilisateurs	Sessions	Pages vues
Janvier	131 731	204 074	519 061
Février	97 991	150 267	341 363
Mars	114 734	155 405	329 888
Avril	117 998	170 918	450 313
Mai	98 785	142 120	564 704
Juin	94 374	134 661	527 269
Juillet	98 140	138 467	524 434
Août	82 898	107 912	374 838
Septembre	116 752	171 077	664 028
Octobre	154 921	225 750	780 497
Novembre	133 767	189 852	670 947
Décembre	105 924	147 297	517 869

SITE RESSOURCES DE LA FORMATION

2019	Utilisateurs	Sessions	Pages vues
Janvier	46 300	47813	109 386
Février	38 170	39 491	88 763
Mars	44 868	46 513	109 546
Avril	21 128	22 305	61 111
Mai	5 538	6 482	25 861
Juin	5 665	6 685	27 033
Juillet	4 769	5 627	21 808
Août	3 419	3 936	15 422
Septembre	5 543	6 492	24 907
Octobre	6 769	8 031	32 105
Novembre	6 921	8 029	32 260
Décembre	6 167	7 202	29 698

LES DATA

DE CENTRE INFO EN ACCÈS LIBRE

Ces données sont actualisées en continu et accessibles gratuitement sur le site de Centre Inffo.

BASES DE DONNÉES ET COMMENTAIRES		CONSULTABLE À L'ADRESSE
InfoDoc - Base bibliographique	45 512 notices, dont : <ul style="list-style-type: none"> • 13 947 références d'ouvrages (dont 860 rapports officiels) • 31 565 références d'articles de revues 	https://www.ressources-de-la-formation.fr/?opac_view=3
Accords de branches professionnelles	5 265 notices dont 409 conventions collectives, 107 accords nationaux interprofessionnels	https://www.ressources-de-la-formation.fr/?opac_view=2
CQP - Certificats de qualification professionnelle	1 264 CQP en ligne et 440 archivés	Base accessible sur le portail Orientation pour tous https://www.orientation-pour-tous.fr/?page=cqp
FAR Formation et apprentissage en régions	502 aides régionales 255 outils contractuels : 26 contrats de plan Etat-Régions 2015-2020, 26 contrats de projets 2007-2013, 27 délibérations sur les SPRF et SPRO, 20 conventions SPRF/SPRO, 40 CPRDFP/CPRDFOP, 20 contrats d'objectifs territoriaux, 47 contrats d'objectifs et de moyens Apprentissage (génération 2005-2010 et 2011-2015), 5 chartes régionales SPRO, 19 conventions Etat-Régions « Plan 500 000 formations supplémentaires pour demandeurs d'emploi », 20 PRIC (Pactes régionaux d'investissement dans les compétences), 3 conventions régions/partenaires sociaux, 2 conventions Régions-Pôle emploi	https://www.centre-inffo.fr/regions
Certifications dans le champ des métiers de la formation	407 certifications (titres/diplômes)	https://www.ressources-de-la-formation.fr
Répertoire des sites internet sur la formation	149 sites et bases de données recensés	
Certifications blocs de compétences	629 certifications dont 136 organisées en blocs de compétences	

DES PARTENARIATS

INSTITUTIONNELS INSCRITS DANS LA DURÉE

Centre Inffo attache une importance particulière au développement de partenariats pérennes pour optimiser ses missions. Sauf exception, les accords-cadres de partenariat détaillés ci-dessous sont fondés sur le principe de gratuité et d'échanges de services, et ne comportent pas de clauses financières. Ils sont complétés par des programmes de travail annuels détaillant les activités prévues. Les conventions détaillées ci-dessous sont actives en 2020.

À ces partenariats durables s'ajoutent de nombreuses coopérations avec les instances et réseaux du secteur autour d'un objet unique (Université d'hiver, portail Orientation pour tous...).

PARTENAIRE SIGNATAIRE	OBJET PRINCIPAL DE LA CONVENTION	ANNÉE DE SIGNATURE
CONVENTIONS EN VIGUEUR		
Agence Erasmus+ France Éducation Formation	Coopération pour le programme Euroguidance	2014
CCI France	Diffusion d'information à destination des professionnels relevant des CCI	2015
Cité des métiers Paris	Présence hebdomadaire de collaborateurs de Centre Inffo sur le pôle « Trouver sa formation » pour orienter le grand public	2007
CNAM	Coopération et développement d'initiatives conjointes	2010
GARF - Groupement des acteurs et responsables de formation	Coopération et développement d'initiatives conjointes	2014
InterCarif-Oref	Coopération technique (+ clauses financières)	1996
Ministère de l'éducation nationale - DGESCO	Mise à disposition d'un conseiller en formation continue	1989
Réseau ARIANE : INJEP, CIDJ, CDFT-CNAM, Céreq, Cité des métiers, DGEFP, ONISEP, IGEN-IGAENR, DAFOR de Créteil, Paris et Versailles	Mutualisation des ressources et productions documentaires commune	2014-2015-2016 2017-2018
Sénégal - Dakar Office national de la formation professionnelle	Coopération, accompagnement au développement	janvier 2014
Uniformation	Contribution au portail Orientation pour tous et échange réciproque de données	2015
Université Paris Dauphine	Co-organisation d'événements	2017
Worldskills - COFOM	Valorisation de l'organisation des Olympiades des métiers régionales et nationales	2015
Ed Tech France	Valorisation de l'innovation portée par les Ed tech et start-up	2019

Centre Inffo propose aux professionnels de l'orientation, de l'apprentissage et de la formation professionnelle, une expertise juridique, une offre de formation et une information sur mesure et spécialisée. Il réalise des missions d'ingénierie, de conseil et d'accompagnement et assure un rôle d'animation du débat public.

Association sous tutelle du ministère en charge de la Formation professionnelle, Centre Inffo est doté d'une mission de service public dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles.

Fort d'une équipe de 80 collaborateurs, Centre Inffo s'engage à apporter à ses clients publics et privés une expertise actualisée et une méthodologie éprouvée au service de leurs enjeux et projets.



Centre Inffo

**4 avenue du Stade de France
93218 Saint-Denis-La Plaine
Tél 01 55 93 91 91
www.centre-inffo.fr**

