

# 6<sup>ème</sup>

## **CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE L'ÉTAT ET CENTRE INFO**

**2022  
2025**

<b>I. PRÉAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>II. UN NOUVEL ENVIRONNEMENT POUR L'EMPLOI, LA FORMATION ET L'ORIENTATION PROFESSIONNELLES EN FRANCE</b>	<b>7</b>
II.1. Une ambition nationale portée par la loi du 5 septembre 2018	8
II.2. Un nouvel écosystème de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelles en France en 2021	8
II.3. La « raison d'être » de Centre Inffo	9
<b>III. CENTRE INFFO SE MOBILISE EN FAVEUR D'UNE SOCIÉTÉ DES COMPÉTENCES AU TRAVERS DE QUATRE AXES STRATÉGIQUES</b>	<b>11</b>
III.1. Promouvoir les innovations en formation : Centre Inffo, le LAB	11
III.2. Observer au niveau national le secteur du développement des compétences : Centre Inffo, l'OBSERVATOIRE	13
III.3. Faciliter des échanges entre les acteurs de la formation professionnelle en France : Centre Inffo, l'AGORA	15
III.4. Accélérer le développement des compétences des professionnels de l'orientation et de la formation : Centre Inffo, le CAMPUS	16
<b>IV. AMÉLIORER LA PERFORMANCE AU BÉNÉFICE DE LA MISSION DE SERVICE PUBLIC DE CENTRE INFFO</b>	<b>18</b>
IV.1. Une approche marketing ciblée produits et services	18
IV.2. Le pilotage, le management par projet et le contrôle	18
IV.3. Un modèle social adapté aux ambitions de développement	19
IV.4. Un environnement numérique redessiné et remanié	20

<b>V. MODALITÉS DE FINANCEMENT, D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DES OBJECTIFS FIXÉS À CENTRE INFFO</b>	<b>21</b>
V.1 Conditions du financement attribué par voie de subvention	21
V.2 Evaluation et suivi du contrat d'objectifs et de moyens	22
<b>VI. DURÉE DU CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE MOYENS</b>	<b>23</b>
<b>VII. ANNEXES</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXE 1</b>	<b>25</b>
VII.1 Bilan synthétique du 5ème COM 2016-2019 et des rapports d'activités 2020 et 2021	25
<b>ANNEXE 2</b>	<b>28</b>
VII.2 Montant de la subvention pour charges de service public 2022-2025	28
<b>ANNEXE 3</b>	<b>30</b>
VII.3 Vision synthétique des indicateurs de suivi de l'exécution du COM 2022-2025	30

**Depuis 2014**, les pouvoirs publics ont placé la société des compétences au cœur des conditions de compétitivité de la nation. Deux réformes d'ampleur ont bouleversé le paysage de l'orientation et de la formation professionnelles : la loi du 5 mars 2014 a renforcé les principes de l'initiative individuelle, développé les dispositifs de sécurisation des parcours professionnels et instauré le droit à l'orientation pour les actifs. La seconde étape, inscrite dans la loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », a centré le système de formation professionnelle sur les actifs et les entreprises, de sorte que les personnes puissent gagner en compétences, sécuriser leur employabilité et faire face, ainsi que les organisations, aux fortes mutations actuelles et à venir.

Améliorer la capacité des personnes à faire leurs propres choix professionnels et à se former si cela est nécessaire implique de rendre le système global plus facilement compréhensible et lisible par tous. A cet effet, la loi de 2018 a installé une nouvelle gouvernance et une nouvelle gestion de l'écosystème de la formation professionnelle. Elle a adapté les circuits de financement, renforcé les garanties exigées des prestataires de développement des compétences et favorisé l'accès direct des personnes aux dispositifs existants.

À l'aune de ces transformations, la diffusion d'une information fiable, pédagogique, accessible par chacun des acteurs impliqués dans la chaîne du développement des compétences est plus nécessaire que jamais. C'est la mission première de Centre Inffo. Le Contrat d'objectifs et de moyens 2022-2025 doit y contribuer, en s'appuyant sur les investigations conduites en 2019 via une mission IGAS (Inspection générale des affaires sociales), en 2020 via une mission DITP (Direction interministérielle de la transformation publique) et en 2021 via une mission confiée au Président du Conseil d'administration de Centre Inffo. Tous ces travaux et questionnements ont permis à la fois de démontrer l'utilité de la mission de Centre Inffo et d'affirmer des lignes directrices pour son exécution, tenant compte des enjeux des pouvoirs publics, des partenaires sociaux (les décideurs), des entreprises, des organismes de formation (les opérateurs), des salariés et demandeurs d'emploi (les bénéficiaires finaux). Le Contrat d'objectifs et de moyens 2022-2025 s'appuie sur ces réflexions, propositions et arbitrages.

Par-delà les orientations stratégiques et les objectifs exposés, ce Contrat d'objectifs et de moyens précise les financements envisagés et les modalités qui permettront à l'association d'ajuster son activité, selon les décisions de l'autorité de tutelle.

## UNE MISSION NATIONALE DE CENTRE INFFO DÉFINIE PAR DÉCRET

La première étape de la création de Centre Inffo, association de la loi de 1901, est la dévolution au 1<sup>er</sup> janvier 1969 des biens de l'Association française pour la productivité (AFAP), créée en juin 1950 dans le cadre du plan Marshall et rattachée ensuite au Commissariat général au Plan, au Centre national d'information pour la productivité des entreprises (CNIPE), association de la loi de 1901 elle-même créée par le décret n° 68-302 du 2 avril 1968.

Centre Inffo porte en fait le deuxième nom de cette association créée en 1968, ainsi que l'indique le décret n° 76-203 du 1<sup>er</sup> mars 1976 modifié :

« Centre Inffo constitue l'échelon national de l'information et de la documentation dans le domaine de la formation professionnelle continue. Il a pour mission, dans le cadre des politiques publiques en la matière tant nationales qu'européennes ou territoriales :

- ▶ d'élaborer, de capitaliser et de diffuser l'information et la documentation d'intérêt national à destination plus particulièrement des pouvoirs publics et des partenaires sociaux. Cette mission est réalisée en liaison avec les dispositifs régionaux d'information ;
- ▶ de développer et de diffuser des supports d'information, de formation et de documentation à destination de l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle ;
- ▶ d'assurer la fonction de chef de projet de la maîtrise d'ouvrage du portail constituant l'accès dématérialisé internet du service public de l'orientation prévu par l'article L. 6111-4 du Code du travail ainsi que sa maîtrise d'œuvre ».

Les pouvoirs publics doivent être entendus aux différents niveaux : État central et déconcentré, collectivités territoriales et tout particulièrement les Régions, enfin, les grands établissements publics.

Centre Inffo doit venir en appui aux partenaires sociaux qui sont une composante essentielle de sa gouvernance.

Centre Inffo est placé sous la tutelle du ministre chargé de la Formation professionnelle continue et a le statut d'opérateur de l'État.

Centre Inffo organise son action avec le concours des interventions de l'État, des Régions et des partenaires sociaux qui sont parties prenantes de sa gouvernance. Centre Inffo peut ainsi animer des réseaux de partenaires au bénéfice des différents projets qu'il conduit.

Il agit dans la neutralité, l'impartialité et le respect de l'ensemble des parties prenantes.

## UN NOUVEL ENVIRONNEMENT POUR L'EMPLOI, LA FORMATION ET L'ORIENTATION PROFESSIONNELLES EN FRANCE



### II.1. Une ambition nationale portée par la loi du 5 septembre 2018

La loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » organise une transformation profonde du dispositif de la formation et de l'apprentissage sur plusieurs années. Cette réforme positionne l'accès à la formation et à la certification professionnelle au cœur de la réponse aux évolutions de l'emploi. Les différents acteurs impliqués dans le fonctionnement du dispositif de la formation et de l'apprentissage doivent s'assurer que ce dernier réponde mieux aux besoins en compétences des emplois de demain.

Les mutations sont de grande ampleur pour tous les acteurs. Les instances nationales de gouvernance et de financement ont été transformées. Les dispositifs d'accès à la formation ont vu leurs circuits de financements et leurs conditions de mise en œuvre évoluer. Enfin, les prestataires d'actions de formation, de bilans de compétences, d'actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE) et des actions de formation par apprentissage (CFA), ainsi que les opérateurs du CEP et les certificateurs, ont connu et connaissent des évolutions de leurs missions et de leurs compétences ainsi que des obligations nouvelles en particulier en matière de qualité.

L'ambition de la puissance publique demeure de rendre plus attractives les filières de formation de l'alternance, en particulier l'apprentissage. Par ailleurs, elle développe l'émancipation professionnelle grâce au droit à l'initiative formation, contenu dans le compte personnel de formation (CPF), et au conseil en évolution professionnelle (CEP) proposé aux actifs hors agents publics par de nouveaux prestataires dans toutes les régions.

Ces transformations profondes sont d'une même ampleur que les principes posés par les premières lois de 1971 sur la formation continue et l'apprentissage. Les instances publiques et paritaires en charge de ce nouveau dispositif, les prestataires de développement des compétences doivent continuer à s'approprier leurs nouvelles responsabilités qui reposent sur de nouveaux modèles économiques et de nouvelles organisations.

## II.2. Un nouvel écosystème de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelles en France en 2021

L'équation entre l'orientation, la formation et l'emploi trouve sa réponse dans le développement d'une société des compétences. La loi du 5 septembre 2018 organise, à cette fin, un nouvel environnement juridique et répartit les responsabilités entre tous les acteurs en charge d'animer cette société des compétences.

**France compétences** est devenue l'instance nationale de répartition des fonds issus des contributions légales de formation professionnelle, de leur régulation et peut émettre des recommandations. Elle assure également des missions en matière de qualité, de certification professionnelle (établissement des répertoires nationaux de certification professionnelle), de suivi et d'évaluation.

Les **Opérateurs de compétences** (OPCO), paritaires, qui succèdent aux Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), concentrent leur offre de service de proximité sur les entreprises de moins de 50 salariés. Ils accompagnent également les branches professionnelles en charge notamment de faire évoluer les certifications professionnelles et de fixer les coûts des filières de l'apprentissage. Ils collectent les contributions des entreprises jusqu'en 2021 et cèderont ce rôle à l'URSSAF et à la MSA en 2022.

Le rôle formateur de **l'entreprise** est de plus en plus affirmé avec le plan de développement des compétences, le développement de l'apprentissage et des actions de formation en situation de travail (AFEST).

Les **parcours des personnes** se développent avec le recours au bilan de compétences et au conseil en évolution professionnelle. Un réseau d'opérateurs du CEP, sélectionnés par France compétences, facilite l'accompagnement des actifs occupés. Le CEP est ouvert désormais aux agents des fonctions publiques. Ces parcours conduiront de plus en plus vers des certifications professionnelles reconnues, à travers les actions certifiantes, en s'appuyant sur le compte personnel de formation et sur la VAE.

La **Caisse des Dépôts** et Consignations (CDC), à laquelle la gestion opérationnelle du CPF a été confiée, n'a cessé de voir son rôle se renforcer tant du point de vue de la gestion des comptes que de la sécurisation et de l'information des actifs, des entreprises et des branches, pour faciliter l'usage de ce droit.

Par ailleurs, par décret du 22 juin 2021, les missions des CARIF-OREF et de leur tête de réseau, RCO, ont été précisées. Elles portent sur la collecte de l'offre de formation pour les personnes sans emploi, l'analyse des informations et données relatives aux modalités d'accès à la formation au niveau régional et la professionnalisation au niveau régional des acteurs et opérateurs du champ EFOP.

De fait, **l'ensemble des acteurs de l'Emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle** (EFOP) s'est approprié de nouveaux cadres juridiques et a initié de nouvelles pratiques correspondant aux nouveaux enjeux et aux nouvelles ambitions de la formation et de l'apprentissage.

## II.3 La « raison d'être » de Centre Inffo

Dans un environnement en constante évolution, les métiers et les organisations se transforment en permanence, les mobilités professionnelles se multiplient. Connaître et anticiper ces transformations donne des atouts pour s'y préparer et saisir les opportunités futures.

La technicité de certains sujets nécessite la conjugaison d'expertises multiples pour en comprendre tous les enjeux et toutes les modalités : droit, ingénierie de formation, ingénierie financière, ressources documentaires, traitement de l'actualité, multimédia.

Creuset de ces expertises avec des collaborateurs expérimentés, Centre Inffo est l'acteur national de référence pour accompagner les professionnels et les organisations dans leurs projets d'évolution et d'innovation. Il dispose d'une expertise reconnue dans l'animation et l'aide à la professionnalisation de réseaux des acteurs de la formation professionnelle. Au-delà de la mobilisation de ses propres expertises, Centre Inffo s'inscrit dans un tissu partenarial dense avec les acteurs publics et privés du secteur pour élargir le périmètre de son activité et enrichir son offre de service. Il les mobilise quotidiennement au bénéfice de la fiabilité, de la pertinence et de la qualité des ressources, productions et services qu'il propose aux professionnels. Grâce à ces partenariats, son action s'inscrit en complémentarité et en appui de celle de l'écosystème de la formation professionnelle.

Centre Inffo a prouvé sa capacité à animer le débat public et à rassembler l'ensemble des différentes parties prenantes. Son expérience d'animateur de groupes de travail lui permet de créer de la valeur ajoutée par des contributions collectives.

La contribution de Centre Inffo aux travaux des instances nationales, ses liens avec tous les réseaux d'opérateurs de la formation et de l'orientation aux niveaux européen, national et régional lui confèrent une position unique pour capter et analyser les évolutions réglementaires, organisationnelles, pédagogiques qui se dessinent et pour valoriser les innovations développées dans ce sens.

Enfin, accélérateur d'appropriation et d'observation et en contact constant avec les acteurs de terrain, Centre Inffo occupe une position privilégiée pour organiser les retours d'expérience vers les pouvoirs publics et leur permettre les ajustements nécessaires.

L'ensemble de ces points ont été affirmés et confirmés par les missions IGAS, DITP puis à l'occasion de la mission que le cabinet de la ministre du Travail, de l'emploi et de l'insertion, Elisabeth Borne, a confiée au Président Louis-Charles Viossat, en janvier 2021.

**En synthèse** et en s'appuyant sur les investigations récentes conduites par les différentes missions, la « raison d'être » de Centre Inffo peut être explicitée de la manière suivante :

### **CENTRE INFFO, UNE ASSOCIATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**

**Centre Inffo s'engage à :**

- ▶ Accompagner et promouvoir l'innovation en formation.
- ▶ Accompagner et soutenir, par l'observation, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques et paritaires en faveur des compétences.
- ▶ Animer et nourrir le débat sur le développement des compétences.
- ▶ Accélérer les dynamiques de professionnalisation.
- ▶ Contribuer à une plus grande lisibilité du système de formation professionnelle pour tous.
- ▶ Valoriser la politique « compétences » de la France aux plans européen et international.

## CENTRE INFFO SE MOBILISE EN FAVEUR D'UNE SOCIÉTÉ DES COMPÉTENCES AU TRAVERS DE QUATRE AXES STRATÉGIQUES



Les orientations stratégiques présentées ci-dessous s'appuient sur les travaux conduits par la mission IGAS en 2019, la mission DITP en 2020 et sur les conclusions de la mission sollicitée en 2021 par le cabinet de la ministre du Travail, de l'emploi et de l'insertion auprès du Président du Conseil d'administration sur les évolutions de Centre Inffo. Elles sont formulées dans le respect des statuts, du positionnement et du savoir-faire de Centre Inffo.

Quatre axes stratégiques organiseront l'action de Centre Inffo pour accompagner la société des compétences :

- ▶ L'enrichissement de l'écosystème par des pratiques, des démarches innovantes : **le LAB**
- ▶ Le soutien des politiques publiques et paritaires en faveur du développement des compétences : **l'OBSERVATOIRE**
- ▶ La mutualisation des pratiques et l'animation de la communauté des acteurs engagés au service du développement des compétences : **l'AGORA**
- ▶ L'accompagnement des professionnels de l'apprentissage, de l'orientation et de la formation, des secteurs privés et publics et des entreprises : **le CAMPUS**

Chacun de ces **4 axes stratégiques** est décliné, ci-après, en **objectifs** et en **projets phares** ayant les uns et les autres vocation à se déployer tout au long du COM 2022-2025.

### III.1. Promouvoir les innovations en formation : Centre Inffo, le LAB

La crise sanitaire a mis en évidence les enjeux de l'innovation en formation (continuité pédagogique et financière) lorsque surviennent de profonds changements. Centre Inffo collectera, analysera et valorisera les innovations sur les champs organisationnel, pédagogique, numérique, écologique en France et en Europe. À cette fin, il développera des partenariats dynamiques avec des acteurs et des observateurs de l'innovation et de la recherche et développement.

#### **OBJECTIF : Valoriser les innovations portées par les financeurs publics dans le champ du développement des compétences**

Centre Inffo accompagnera la transformation du secteur de la formation et de l'apprentissage en valorisant les diverses innovations en cours : stratégiques, organisationnelles, politiques, pédagogiques, écologiques, économiques. Il facilitera en continu un *benchmark* sur ces innovations, notamment digitales. Centre Inffo accordera une attention toute particulière aux projets financés par les PIA 1, 2, 3, le PIC et les PRIC et les OPCO, mais aussi à l'échelle européenne (en partenariat avec l'Agence Erasmus+ France/Education Formation) à des fins de modernisation de l'appareil de formation.

### Projet phare

Centre Inffo, en partenariat avec la DGEFP et le SGPI (Secrétariat général au Plan d'investissement), identifiera, sélectionnera et diffusera par des supports de communication ad hoc et l'accès à une banque de résultats les initiatives et projets financés ou co-financés par les acteurs publics dans le domaine du développement des compétences.

### OBJECTIF : Accélérer la transformation digitale de l'offre de formation

La crise sanitaire de 2020 l'a révélé : les prestataires de formation qui s'étaient auparavant fortement engagés dans la digitalisation de leur offre de service ont pu traverser cette crise en limitant les dommages économiques. L'appui massif des décideurs publics et la solidarité entre organismes par la mise à disposition d'outils de formation à distance ont permis d'assurer la continuité pédagogique. La digitalisation de l'offre est donc devenue l'une des grandes priorités pour le secteur de la formation professionnelle en France, cette transformation s'accompagnant d'une profonde mutation du modèle économique.

### Projet phare

Centre Inffo proposera des ressources méthodologiques, des *benchmarks*, des échanges, un démonstrateur – libres d'accès – pour accompagner ces deux axes de transformation : la digitalisation et le modèle économique. Centre Inffo s'appuiera sur deux partenariats actifs (avec EdTech France et le FFFOD, Forum des acteurs de la formation digitale, dont il est membre fondateur).

### OBJECTIF : Développer un corner de l'innovation

Visant à devenir la vitrine des innovations digitales du secteur, Centre Inffo favorisera les échanges et expérimentations entre les acteurs développant des projets d'orientation ou de formation, acteurs traditionnels du secteur, universitaires, startups ou «pure players» digitaux. Il proposera aux startups un espace digital d'expérimentation sur sa plateforme numérique et mettra à leur disposition des espaces de travail et d'échanges dans ses locaux.

### Projet phare

Le site [www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr) deviendra un espace de visibilité et de mise en relation des innovations majeures du secteur. L'espace physique de Centre Inffo s'organisera pour accueillir des startups du secteur de l'EdTech.

### OBJECTIF : Valoriser les travaux et laboratoires R&D dans le domaine du développement des compétences

Les laboratoires des sciences de l'éducation, des sciences cognitives, des sciences de l'organisation et de la gestion explorent et découvrent des solutions pouvant inspirer les professionnels, tout comme ceux-ci peuvent apporter des questions, des problématiques à fort potentiel de recherche. La rencontre de ces deux mondes est souhaitée et souhaitable. Centre Inffo doit en devenir le trait d'union.

### Projet phare

Centre Inffo cartographiera les acteurs majeurs puis contribuera à stabiliser une relation continue avec les laboratoires universitaires, sur la base de publications et d'échanges à des fins de facilitation du transfert de technologie auprès des professionnels du développement des compétences et de valorisation de leurs travaux.

## III.2. Observer au niveau national le secteur du développement des compétences : Centre Inffo, l'OBSERVATOIRE

Avec la mise en place de l'Observatoire, Centre Inffo entend soutenir et valoriser l'action publique et paritaire dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles. Son ambition est de devenir l'acteur de référence de la capitalisation des pratiques pour faciliter les prises de décision :

- ▶ des instances publiques nationales, régionales et internationales,
- ▶ des acteurs privés ou publics souhaitant mettre en place, évaluer et mesurer l'impact de leurs politiques et de leurs pratiques,
- ▶ des partenaires sociaux des branches professionnelles,
- ▶ des bénéficiaires finaux.

### **OBJECTIF : Observer les politiques et stratégies publiques**

Depuis sa création en 1976, Centre Inffo est doté d'une mission nationale d'élaboration, de capitalisation et de diffusion de la documentation d'intérêt national dans le cadre des politiques publiques en matière d'orientation et de formation professionnelles, tant nationales que territoriales, régionales européennes et internationales. Son fond documentaire spécialisé, actualisé en continu, constitue le plus important en France avec plus de 55 000 références. Son fond de textes sur la réglementation et les accords de branche est exhaustif, sa collecte des délibérations régionales sur la formation est unique en France.

Centre Inffo donnera à ces ressources une visibilité nouvelle pour faciliter le benchmark et les choix stratégiques des décideurs dans le cadre de l'élaboration et de l'évaluation des politiques publiques : parlementaires, ministères, décideurs et exécutifs régionaux, décideurs paritaires. Il les enrichira par une gestion d'ensemble de data disponibles et les organisera de telle sorte que chacun puisse les exploiter sur un mode personnalisé.

### **Projet phare**

Mettant l'accent sur les sujets portés par les politiques publiques et paritaires, Centre Inffo publiera des analyses juridiques, des études documentaires, les Cahiers des Régions, des brochures.

Partenariats envisagés : organismes producteurs de données statistiques (Dares, Cereq, observatoires de branche – OPMQ et observatoires régionaux, OREF).

### **OBJECTIF : Observer l'évolution du marché de la formation**

Les profondes transformations nées de la loi de 2018 et de l'impact de la crise sanitaire Covid-19 se traduisent par l'évolution des modèles économiques, la transformation digitale de l'offre de formation, l'accompagnement de la transition écologique, de nouvelles attentes des employeurs et des publics finaux en matière de développement des compétences.

Centre Inffo poursuivra l'analyse de ces évolutions au profit des décideurs et des professionnels.

### Projet phare

Centre Inffo réalisera et rassemblera des sondages, études, enquêtes, cartographies sur les sujets déclinant les priorités publiques nationales. Il relaiera auprès des professionnels les besoins des publics finaux professionnels, via son baromètre emploi-formation.

### **OBJECTIF : Valoriser les politiques et pratiques françaises auprès de l'Europe et de l'international**

Centre Inffo est l'interlocuteur privilégié du **Cedefop**, agence de la Commission européenne. Il contribue aux travaux européens qui fournissent la matière des recommandations émises par la Commission européenne. A ce titre, il poursuit la valorisation des politiques et pratiques françaises auprès des élus et professionnels des autres États membres. En retour, il facilite, pour les acteurs français, la compréhension des systèmes des autres États membres.

En lien étroit avec l'agence **Erasmus+ France/Education formation** et avec le **réseau Euroguidance**, il contribue à la promotion de l'orientation et des mobilités des personnes et des professionnels.

### Projet phare

En lien avec les stratégies européennes, Centre Inffo réalisera des études, rapports et brochures sur le système français. Il facilitera les relations entre les acteurs français et les acteurs européens : il accueillera et organisera des visites d'études de délégations étrangères, à son initiative ou pour le compte de partenaires. Il pilotera ou participera à des projets européens (hors Cedefop) et internationaux. Il s'associera à des missions portées et sollicitées par **Expertise France**.

### **OBJECTIF : Renforcer la capacité d'agir des publics finaux par une meilleure visibilité du continuum formation/certifications /métiers**

En France, de nombreux publics n'ont pas encore suffisamment accès à la formation et aux certifications, par défaut d'information. Centre Inffo fera évoluer les portails nationaux d'information destinés aux publics finaux pour rendre encore plus compréhensibles l'information et le champ des possibles qui s'ouvre à chacun selon sa situation, en matière de formation ou de métier.

### Projet phare

En partenariat avec les grands opérateurs publics (**France compétences, Caisse des Dépôts et Consignations, France Stratégie**), les observatoires prospectifs métiers et qualification des branches professionnelles et les observatoires territoriaux, Centre Inffo fera évoluer les Portails nationaux Orientation pour tous et VAE.gouv.

### III.3 Faciliter les échanges entre les acteurs de la formation professionnelle en France : Centre Inffo, l'AGORA

Centre Inffo facilitera, instruira et animera les débats professionnels entre les décideurs et les professionnels de l'écosystème, avec pour ambition de se positionner comme une référence nationale utile au secteur de la formation professionnelle, en lien avec ses partenaires.

#### **OBJECTIF : Animer les débats professionnels**

Mettre en perspective l'esprit des textes et les pratiques, débattre de l'activité et de ses conditions d'exercice, confronter ses pratiques entre pairs, découvrir les innovations et tendances : tel est l'objectif des manifestations organisées par Centre Inffo. Seront organisés autant d'événements - colloques, journées d'études et d'actualité, conférences, assises, forums ou webinaires - que nécessaire à des fins de débat public et de promotion de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

#### **Projet phare**

Centre Inffo permettra à tous les acteurs de l'écosystème de s'approprier les enjeux-clés et les évolutions du secteur. Il analysera l'actualité et mettra en dynamique les acteurs et les idées en organisant des événements de formats et de modalités variés.

#### **OBJECTIF : Amplifier les actions nationales d'information vers les publics finaux**

L'accès à la formation des salariés et des particuliers doit se renforcer. A ce titre, Centre Inffo poursuivra son rôle de relais actif des campagnes d'information et de communication pilotées par les décideurs et acteurs publics (ministères, France compétences, Régions, OPCO, Erasmus+ France/Education formation, ANLCL, Agefiph, Certif'Pro, CDC, France compétences...) à l'attention du grand public.

#### **Projet phare**

Centre Inffo amplifiera des actions de communication nationales destinées aux publics finaux : semaine des compétences, journées des talents, salons des métiers...

#### **OBJECTIF : Contribuer à l'urbanisation des systèmes d'information publics**

La convergence numérique facilitant l'interopérabilité et la standardisation des systèmes d'information dédiés à l'orientation et à la formation est un enjeu majeur pour permettre au plus grand nombre l'accès à la formation, car elle renforce la qualité et la fiabilité des données. Centre Inffo s'inscrira pleinement dans ce mouvement. Centre Inffo contribuera aux travaux nationaux de convergence des systèmes d'information portés par le projet Agora. Il apportera son expertise aux instances publiques pour alimenter d'autres nomenclatures dans le champ emploi-formation, et en élaborer de nouvelles en tant que de besoin. À la demande

du ministère du Travail, il veillera à l'inscription des enjeux nationaux dans les travaux des instances nationales de normalisation de la formation professionnelle, auxquels par ailleurs il contribuera activement.

#### **Projet phare**

Centre Inffo développera avec ses partenaires nationaux et régionaux (Pôle Emploi, Onisep, AFPA, CARIF-OREF, réseau ARIANE) le Formacode, thesaurus de l'offre de formation, ainsi que le Thésaurus de la formation, autant de dictionnaires et langages propices à la communication entre les opérateurs et à la visibilité des données détenues par les uns et les autres.

### **III.4 Accélérer le développement des compétences des professionnels de l'orientation et de la formation : Centre Inffo, le CAMPUS**

Centre Inffo a vocation à conforter son rôle d'acteur central de la professionnalisation des acteurs de l'orientation et de la formation professionnelles. Centre Inffo doit devenir le CAMPUS multimodal de référence dans le domaine de l'orientation et de la formation professionnelles en France. Le CAMPUS contribuera ainsi à la transformation du processus de création de valeur d'une orientation et d'une formation professionnelles efficaces et de qualité pour tous.

#### **OBJECTIF : Répondre aux besoins des professionnels par une offre de formation et de conseil experte**

Centre Inffo déploiera une offre de formation et de conseil en réponse aux attentes des professionnels de l'orientation et de la formation afin de contribuer à sécuriser leur activité, développer leur portefeuille et explorer, avec eux, des pistes d'innovation. Cela prendra opérationnellement la forme de formation inter-entreprises, intra-entreprises ou de conseil-expert.

La professionnalisation repose, par-delà la formation, sur l'échange entre pairs, sur la base d'études de cas, de situations problèmes, d'enjeux opérationnels à traverser. L'animation de communautés est pour Centre Inffo la conséquence logique de son positionnement de facilitateur des débats publics, mais aussi de sa grande proximité avec celles et ceux qui fabriquent au quotidien la compétence des jeunes et des actifs.

#### **Projet phare**

Pour assurer pleinement sa mission de formation et de conseil et la développer, Centre Inffo investira dans une plateforme LMS (learning management system) et d'échanges susceptible de créer une relation régulière et enrichie avec les participants, en amont, au cours et en aval des missions et formations conduites, riche du matériau pédagogique en sa possession (Qualiopi, AFEST, certifications...).

**OBJECTIF : Contribuer à la continuité territoriale par une politique active en direction des collectivités territoriales d’Outremer**

La localisation des territoires ultramarins, régions et collectivités territoriales, implique d’affirmer la continuité territoriale par un principe de service public qui se donne pour objectif de renforcer la cohésion entre différents territoires d’un même État et ce, en coopération avec les différentes instances impliquées dans le développement des compétences (État, Régions, partenaires sociaux).

**Projet phare**

Centre Inffo favorisera les échanges entre décideurs/acteurs ultramarins et métropolitains. Il organisera régulièrement, en lien avec l’UHFP, les « Rencontres Formation Compétences des Outremer ». Il développera les webconférences, les interventions ou formations en Outremer, il proposera son assistance à maîtrise d’ouvrage, selon la demande formulée par les acteurs.

**OBJECTIF : Renforcer les capacités d’action des services de l’État, des Régions et des instances paritaires**

Centre Inffo contribuera à la professionnalisation des nouveaux agents de la DGEFP, des agents des DREETS (inspecteurs du travail stagiaires, référents territoriaux et apprentissage des pôles 3E des Direccte) en partenariat avec l’INTEFP (Institut national du travail, de l’emploi et de la formation professionnelle), du réseau formation continue de l’Éducation nationale (DGESCO). Au bénéfice des Régions et acteurs régionaux, Centre Inffo interviendra pour la professionnalisation des agents des conseils régionaux, auprès des Crefop via des séminaires thématiques.

**Projet phare**

Centre Inffo affirmera sa compétence auprès des ministères et des régions prescripteurs de formation à destination de leurs agents engagés dans le champ de la formation professionnelle. Une contractualisation de type « quasi régie » mérite d’être explorée en vue de coopérations régulières.

## AMÉLIORER LA PERFORMANCE AU BÉNÉFICE DE LA MISSION DE SERVICE PUBLIC DE CENTRE INFO IV

Centre Inffo engagera de 2022 à 2025 une évolution d'importance de son offre et de son organisation. La réussite du présent Contrat d'objectifs et de moyens en dépend.

La transformation à conduire est plurifactorielle. Elle nécessite un pilotage de projets tous aussi structurants les uns que les autres. Ces derniers ont trait à chacune des dimensions clés d'une organisation visant à délivrer une production de qualité, optimisant les moyens dont elle dispose et s'appuyant sur un fonctionnement agile, pour faire face à toutes les demandes en relation avec sa mission et ses objectifs.

### IV.1 Une approche marketing des produits et services

Chaque euro investi doit offrir l'assurance de répondre à un besoin majeur, garantissant un service rendu auprès du client bénéficiaire visé. Centre Inffo doit en ce sens développer une approche marketing systématique pour tous ses produits et services. C'est une condition sine qua non pour maximiser l'impact de son action, publique ou marchande. Le COM 2022-2025 doit apporter progressivement l'assurance de la construction d'une offre durablement solvable, permettant la présentation de comptes équilibrés, tenant compte de la trajectoire du financement par voie de subvention.

Centre Inffo dispose d'un portefeuille riche, diversifié, certains produits ayant largement recours au financement public, les autres s'appuyant sur des financements croisés, via la production d'un chiffre d'affaires. L'offre de services déployée par Centre Inffo au cours du COM 2022-2025 doit à la fois répondre aux exigences légitimes de la puissance publique en tant que financeur, mais aussi se soucier d'enrichir son portefeuille d'une offre équilibrée économiquement. Cette ambition requiert des arbitrages quant à la nature du portefeuille qui sera conservé et rend nécessaire, de concert, le développement d'une offre de qualité. La structuration de l'offre selon les axes LAB/CAMPUS/AGORA/OBSERVATOIRE permettra de concentrer les moyens de Centre Inffo sur des produits et services répondant aux objectifs fixés.

#### Projet phare

Une revue de portefeuille systémique sera organisée, permettant l'arrêt, le prolongement, le développement, le renouvellement des produits et services pour la bonne exécution de l'ensemble de la mission dévolue à Centre Inffo, selon les modalités de financement à respecter.

## IV.2 Le pilotage, le management par projet et le contrôle

En relation avec le déploiement de la comptabilité analytique, le pilotage des produits, des services d'un côté et de l'autre des charges, notamment de la masse salariale, devra être renforcé, afin de :

- ▶ mieux anticiper les financements croisés, subvention publique et chiffre d'affaires, pour l'exécution des différentes missions de Centre Inffo,
- ▶ permettre l'arrêt rapide d'activités ne faisant plus l'objet de subventions publiques ou n'ayant pas trouvé leur équilibre économique par le développement du chiffre d'affaires requis,
- ▶ faciliter le déploiement de projets et d'activités à forte rentabilité permettant d'équilibrer par les ressources propres les comptes de l'association,
- ▶ rendre compte de manière précise de l'affectation des ressources publiques et des impacts générés.

### Projet phare

Centre Inffo s'assurera de disposer d'une cartographie des risques et d'un contrôle interne actualisés. L'établissement de tableaux de bord mensuels pour toutes les dimensions structurantes permettra de mettre l'organisation, sa production, son financement et son développement sous un contrôle rapproché :

- tableau de bord commercial et de gestion des comptes clés,
- tableau de bord de production,
- tableau de bord de gestion des ressources humaines et de la masse salariale,
- tableau de bord de suivi de la subvention publique et de sa mobilisation.

L'organisation par projet se structurera autour d'un fonctionnement par projet appuyé par une comptabilité analytique des projets, une gestion des temps des collaborateurs et une appréciation de la performance renforcée et améliorée tout au long du COM 2022-2025.

## IV.3 Un modèle social adapté aux ambitions de développement

La gestion des ressources de Centre Inffo doit être optimisée au service de la réussite du COM. La gestion des ressources humaines, en relation et avec l'appui du Comité social et économique (CSE), devra donc faire l'objet d'une attention toute particulière.

### Projet phare

Il s'agira de :

- renouveler la grille de classification des emplois, puis celle des rémunérations selon les critères de performance adaptés à chacune des fonctions exercées,
- développer des parcours d'évolution professionnelle en rapport avec les emplois requis par la nouvelle offre de service,

- aménager le temps de travail, en vue de mieux répondre aux attentes des clients et de se conformer à la législation du travail en vigueur pour des collaborateurs cadres ou exerçant des activités de nature intellectuelle et de services.

## IV.4 Un environnement numérique redessiné et remanié

La gestion et l'exploitation des données est un enjeu crucial dans la perspective de rendre des services de qualité aux décideurs (l'OBSERVATOIRE) et aux professionnels (le CAMPUS).

Centre Inffo souffre d'un système de gestion des données et plus globalement d'une infrastructure informatique obsolètes. Le COM 2022-2025 doit accompagner la transformation digitale de Centre Inffo, selon une perspective de développement de services numériques au bénéfice de ses différents commanditaires et clients. Aussi, et l'infrastructure du réseau et l'ensemble des applications devront avoir été modernisées durant le COM, afin de parvenir à un environnement sécurisé pour les clients et les collaborateurs et être agiles pour permettre la production des services rendus possibles par la gestion des données.

### Projet phare

L'amélioration de la performance résultera de la conception dès 2022 d'un schéma directeur informatique et d'un plan d'investissement facilitant le renouvellement des processus, des outils et des services tout au long du COM 2022-2025. Cela s'accompagnera mécaniquement à la fois d'un plan de formation des collaborateurs et de recrutements ciblés.

## MODALITÉS DE FINANCEMENT, D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DES OBJECTIFS FIXÉS À CENTRE INFFO



### V.1. Conditions du financement attribué par voie de subvention

Le financement des missions et des objectifs fixés à Centre Inffo par le présent contrat interviendra sous la forme d'une subvention annuelle dont le montant est fixé en annexe selon une trajectoire stabilisée pour les 4 prochaines années (2022-2023-2024-2025).

La mise en œuvre des programmes d'action notamment à destination des partenaires sociaux, des Régions, de France compétences ou de la Caisse des Dépôts et Consignations pourra faire l'objet de financements directs complémentaires de la part de ces acteurs.

Centre Inffo entend conforter sa capacité à accompagner les politiques publiques dans les champs de l'apprentissage, de la formation et de l'orientation professionnelles en France, en relation et sous tutelle du ministère en charge de la formation professionnelle.

L'objectif poursuivi est de perpétuer, pendant la durée du COM 2022-2025, son positionnement historique d'opérateur de l'État, tout en faisant évoluer ses services et sa structure pour accroître l'impact de ses actions et améliorer sa performance, au bénéfice de la puissance publique et des impératifs de maîtrise de la dépense publique.

Centre Inffo poursuivra donc l'ambition d'offrir à ses commanditaires et à tous ses clients, institutionnels, publics ou privés, y compris au grand public, les services qu'ils sont en droit d'obtenir et tels que définis dans le présent document.

Pour ce faire, Centre Inffo s'appuiera sur un modèle de financement associant ressources publiques (subvention de fonctionnement) et financements privés complémentaires (subventions de projets ou chiffre d'affaires). Centre Inffo entend faire œuvre d'exemplarité en relation avec son ministère de tutelle, pour gérer, optimiser et faire fructifier les moyens mis à sa disposition et les ressources complémentaires pour développer des activités quantitativement supplémentaires et qualitativement supérieures, à ce qu'il serait en mesure de déployer sur la base des seules ressources publiques, attribuées par voie de subvention.

Le présent Contrat d'objectifs et de moyens fera l'objet d'un suivi annuel, quantitatif et qualitatif, et pourra être précisé d'année en année, par voie de « feuille de route annuelle » au regard de l'évolution des attentes du ministère du tutelle et des nouveaux enjeux clés devant être poursuivis et réalisés au bénéfice de l'action publique et des financements octroyés en loi de finances.

Dès 2022, l'opérateur Centre Inffo, association à but non lucratif, se dotera, en complément, d'une doctrine relative à l'usage des excédents que son activité est susceptible de générer. Cette doctrine, partagée et validée par la tutelle, permettra à la fois, sur la base des ressources financières générées, pendant l'exercice comptable du premier semestre de l'année n, de définir et de déployer de nouvelles activités, et ce dès le second semestre de l'année n et de stabiliser, en année n+1, la destination des réserves éventuelles.

## V.2 Évaluation et suivi du Contrat d'objectifs et de moyens

Le Contrat d'objectifs et de moyens sera accompagné d'une lettre de mission adressée par le Président du Conseil d'administration, après avis du Conseil d'administration, au directeur général de Centre Inffo.

L'État participera à la mise en place et au suivi annuel des indicateurs de pilotage de Centre Inffo au sein de la Commission de suivi du Contrat d'objectifs et de moyens.

Les indicateurs de suivi du Contrat d'objectifs sont arrêtés, après consultation de la Commission de suivi du Contrat d'objectifs, dans une annexe au présent contrat.

Ces indicateurs seront systématiquement renseignés et commentés dans un document annexé au rapport annuel d'activité de Centre Inffo.

## DURÉE DU CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE MOYENS



Le présent contrat prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 et court jusqu'au 31 décembre 2025.

Fait en trois exemplaires, à Paris, le 17 février 2022

Le Centre pour le développement  
de l'information sur la formation  
permanente (Centre Inffo)

L'État

représenté par :

représenté par :

Le Président du Conseil d'administration

Le Délégué général à l'emploi  
et à la formation professionnelle

Louis-Charles VIOSSAT

Bruno LUCAS

<b>ANNEXE 1</b>	<b>25</b>
VII.1 Bilan synthétique du 5ème COM 2016-2019 et des rapports d'activité 2020 et 2021	
<b>ANNEXE 2</b>	<b>28</b>
VII.2 Montant de la subvention pour charges de service public 2022-2025	
<b>ANNEXE 3</b>	<b>29</b>
VII.3 Vision synthétique des indicateurs de suivi de l'exécution du COM 2022-2025	

## VII.1 BILAN SYNTHÉTIQUE DU 5<sup>ÈME</sup> COM 2016-2019 ET DES CONTRATS ANNUELS 2020 ET 2021

Pendant la période 2016-2021, la relation contractuelle entre l'État et Centre Inffo a été encadrée par un cinquième Contrat d'objectifs et de moyens (2016-2019) puis par les deux Projets d'activité annuels 2020 et 2021, adoptés successivement par le Conseil d'administration de l'association les 18 décembre 2019 et 16 décembre 2020. La perspective d'une fusion de Centre Inffo avec France compétences annoncée en 2019 par le Comité Interministériel à la Transformation Publique (CITP) avait en effet interrompu la dynamique d'une contractualisation pluriannuelle.

Néanmoins, l'ensemble des activités de Centre Inffo pour 2016-2021 se sont inscrites dans les quatre axes stratégiques du 5<sup>e</sup> COM, eux-mêmes déclinés en seize objectifs :

1. Contribuer au développement de la formation sur l'ensemble du territoire national en diffusant, au bénéfice des institutionnels, des entreprises et des particuliers, les informations permettant à chacun d'appréhender et de s'appropriier les dispositifs de formation professionnelle.
2. Accompagner la dématérialisation du secteur de la formation.
3. Participer activement à l'information et au soutien des bénéficiaires de la formation continue et du développement des compétences.
4. Renforcer la professionnalisation des acteurs des ressources humaines, de l'orientation et de la formation.

À ces axes stratégiques caractérisant l'offre de service de Centre Inffo, s'ajoutait un volet consacré au développement de la performance de Centre Inffo.

Le bilan global de cette période s'appuie sur le rapport de la Commission de suivi des indicateurs du 5<sup>e</sup> COM présenté au Conseil d'administration et à l'État, le rapport de la mission IGAS réalisée au printemps 2019 sur le positionnement de Centre Inffo et les conditions d'exécution du 5<sup>e</sup> COM et sur le Rapport d'activité 2020 adopté par le Conseil d'administration du 25 mars 2021. Ces analyses croisées convergent et énoncent un bilan globalement satisfaisant.

Participant pleinement à la dynamique de mise en œuvre des lois de 2014 et 2018, puis du plan de relance national à la suite de la crise sanitaire Covid-19, Centre Inffo a rempli activement son rôle de capitalisation, d'analyse et de diffusion des informations permettant aux différents publics d'appréhender et de s'appropriier les dispositifs de formation professionnelle pour en déployer activement la mise en œuvre.

Jusqu'à la création de **France compétences** en 2019, Centre Inffo a contribué activement aux différents travaux nationaux interinstitutionnels portés par le Cnefop. Il a coanimé la concertation nationale sur l'apprentissage et apporté son soutien technique à la production normative de la loi du 5 septembre 2018. Aux côtés de l'État, il s'est mobilisé sur des sujets nécessitant des efforts pédagogiques d'ampleur nationale, comme sur l'apprentissage ou sur la qualité des actions de formation, ou bien la certification des prestataires de développement de compétences, la refondation des certifications professionnelles, les mobilités

professionnelles et les différentes initiatives emploi-formation résultant de la crise sanitaire Covid-19. Il a activement contribué au déploiement de l'opération nationale « Transitions collectives » sur l'ensemble des territoires.

Une nouvelle dynamique s'est enclenchée avec **les Régions**. Centre Inffo s'est rapproché de leur instance nationale, **Régions de France**, réalisant ensemble plusieurs opérations avec succès. Des élus régionaux se sont impliqués dans les projets pilotés par Centre Inffo (Université d'hiver, Comcep). Plusieurs missions stratégiques de conseil et d'accompagnement ont été conduites par Centre Inffo auprès de Régions dans le cadre de l'élaboration ou de l'évaluation de leurs politiques.

Centre Inffo a contribué à la continuité territoriale auprès des **Collectivités d'Outremer** : des missions d'expertise se sont régulièrement déroulées sur site à la demande des cinq Régions d'Outremer et de Saint-Pierre-et-Miquelon dans le cadre de l'élaboration et/ou de l'évaluation de leurs stratégies et de la professionnalisation des acteurs locaux. « L'Université des Régions et collectivités d'outremer » s'est transformée en « Rencontres Formation Compétences des Outremer », rassemblant l'ensemble des acteurs des collectivités et leurs interlocuteurs métropolitains.

Centre Inffo a développé un partenariat fructueux avec les **partenaires sociaux**, concrétisé par des opérations nationales menées avec le **COPANEF**, le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, jusque fin 2018, puis avec l'association nationale paritaire interprofessionnelle **Certif'pro** : mise en ligne du portail national « Paritarisme emploi formation », donnant une plus grande visibilité aux instances et activités paritaires dans le secteur EFOP, travaux conjoints sur les certifications professionnelles et les blocs de compétences, gestion du dispositif des certifications paritaires CléA et des campagnes d'instruction des organismes évaluateurs et formateurs CléA .

Sur le champ européen, Centre Inffo a maintenu sa position stratégique de correspondant français officiel du **Cedefop** (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle). A ce titre, il produit régulièrement des études et rapports valorisant les politiques et les pratiques françaises, et il a contribué en 2021 à la préparation de la Présidence française du Conseil de l'Union européenne. Par l'intermédiaire du **Cedefop**, ces travaux alimentent les recommandations émises par la **Commission européenne**. Sur le champ francophone, Centre Inffo a développé des partenariats actifs avec le Sénégal et le Gabon. Toutefois, le développement escompté avec France expertise ne s'est pas encore concrétisé dans des missions d'expertise.

En ce qui concerne l'accompagnement du secteur de la formation à la dématérialisation, Centre Inffo a poursuivi avec succès son engagement reconnu dans les outils documentaires et langages favorisant l'interopérabilité des systèmes d'information : deux nouvelles éditions du Formacode (Thesaurus de l'offre de formation) et du Thesaurus de la formation ont été publiées. Le **réseau ARIANE**, ouvert aux documentalistes d'institutions publiques pour faciliter des productions mutualisées, compte à ce jour 13 institutions.

C'est essentiellement par voie digitale que Centre Inffo a participé activement à l'information et au soutien des bénéficiaires de la formation continue et du développement des compétences, avec les portails nationaux

« Orientation pour tous », en partenariat avec l'**ONISEP**, « vae.gouv.fr » et le « portail de l'alternance ». Les données disponibles et la fréquentation les plus importantes sont celles d'« Orientation pour tous » dont Centre Inffo est maître d'œuvre pour le compte de l'État, des partenaires sociaux et des Régions. Il réunit dans son comité éditorial l'ensemble des parties prenantes publiques et paritaires sources d'information sur les métiers, les dispositifs d'accès, l'offre de formation et de certification.

La hausse de sa fréquentation s'est heurtée à des difficultés informatiques en cours de COM mais reprend progressivement.

Du point de vue de la professionnalisation des acteurs des ressources humaines, de l'orientation et de la formation, Centre Inffo a répondu aux demandes des acteurs de cet écosystème en maillant les événements d'information, les sessions de formation inter- et intra-entreprises et les prestations de conseil-accompagnement personnalisé auprès des collectivités territoriales, des entreprises et des prestataires de formation-orientation.

Les activités de conseil se sont centrées sur des missions stratégiques. Les voies de professionnalisation proposées aux professionnels se sont diversifiées avec l'organisation de webinaires et d'événements à distance, de formations à distance et l'animation de communautés digitales.

Cette période a vu un accroissement notable du nombre des événements organisés par Centre Inffo et de leur audience, résultant d'un choix stratégique pour multiplier son action, augmenter sa notoriété et accroître ses ressources propres. L'Université d'hiver de la formation professionnelle (UHFP) y a pris une part majeure. Elle est désormais reconnue comme « le rendez-vous national de référence des acteurs de la formation et de l'orientation ». L'ayant organisée sur une périodicité annuelle pendant trois années consécutives (2018/2019/2020) et l'ayant enrichie de formules inédites, Centre Inffo a su renouveler son public et l'élargir aux acteurs de l'entreprise.

Concernant la performance de Centre Inffo, plusieurs axes d'amélioration ont été soulignés par la Commission de suivi. La maîtrise de son budget et les résultats positifs dégagés chaque année par Centre Inffo, malgré les baisses de dotation publique, ne doivent pas masquer l'insuffisance actuelle de ses moyens de production au regard de l'ambition des objectifs qui lui sont fixés. L'inachèvement de sa transformation digitale freine le développement de produits innovants.

Face à l'ampleur de la crise économique et sociale déclenchée en 2020 par la pandémie, Centre Inffo a mobilisé toutes ses ressources d'information et d'expertise pour être utile aux décideurs, aux acteurs de la formation, aux entreprises et aux personnes qui ont dû affronter les conséquences de cette crise. Il l'a fait en lien avec le **ministère du Travail** et les décideurs publics et paritaires notamment territoriaux.

## **VII.2 MONTANT DE LA SUBVENTION POUR CHARGES DE SERVICE PUBLIC 2022-2025**

Le montant de la subvention pour charges de service public s'élèvera à 3 826 125 euros (après déduction de la réserve de précaution) en autorisations d'engagement et en crédits de paiement pour les années 2022, 2023, 2024 et 2025, sous réserve de l'inscription des crédits correspondant en loi de finances.

## VII.3 PROPOSITIONS D'INDICATEURS DANS LE CADRE DU COM 2022-2025 DE CENTRE INFFO

### CHAPITRE 1 : Fiche d'identité de Centre Inffo

Chaque année, la commission de suivi du COM disposera d'une **fiche d'identité de Centre Inffo**, actualisée, comprenant des données clés (rappelées pour mémoire et en qualité de données de base sur le contexte de Centre Inffo) :

- ▶ Montant de la dotation (de l'année évaluée)
- ▶ Montant du CA (année évaluée)
- ▶ Plafond d'emploi (loi de Finances)
- ▶ Effectif réel (année évaluée)
- ▶ Rappel des axes stratégiques du COM 2022-2025 (référence)
- ▶ Rappel des axes stratégiques du Projet d'activité (voté pour année n+1)

### CHAPITRE 2 : Suivi des indicateurs

Seront passés en revue lors de chaque commission **les 7 indicateurs clés (certains étant des combinaisons)**, qui se déclineront de la manière suivante, en **4 catégories** :

1. Indicateurs d'audience
2. Indicateur de positionnement stratégique
3. Indicateurs de production par axe du COM
4. Indicateurs de gouvernance et de gestion

#### A. INDICATEURS D'AUDIENCE : Évolution de l'engagement des usagers et abonnés de Centre Inffo

- **Indicateur 1.1** : Évolution des consultations (+10% par an, en moyenne des 4 natures de portails/sites, sur toute la période) : Portail Centre Inffo, Portail Ressources-de-la-formation, Portail VAE, Portail Orientation pour tous.
- **Indicateur 1.2** : Évolution des téléchargements de productions gratuites de Centre Inffo (+10% par an, en moyenne, sur toute la période) : dossiers documentaires, brochures thématiques, infographies...
- **Indicateur 1.3** : Évolution des abonnés (+10% par an, en moyenne des 4 natures de supports, sur toute la période) : Lettres, réseaux sociaux, *Fiches pratiques du droit de la formation*, supports presse.

#### B. INDICATEUR DE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE

- **Indicateur 2** : Évolution du nombre de partenariats actifs de Centre Inffo avec les donneurs d'ordre et les acteurs institutionnels de l'écosystème de l'emploi et de la formation sur la période.

## C. INDICATEURS DE PRODUCTION PAR AXE DU COM

### Axe LAB

- **Indicateur 3** : Évolution du nombre de productions, actions ou partenariats en lien avec l'innovation en formation sur la base d'activités variées telles que : productions écrites, événements, communication digitale (indicateur à zéro au moment de la signature du COM en 2022).

### Axe OBSERVATOIRE

- **Indicateur 4** : Évolution du nombre de productions, actions ou partenariats en lien avec l'observation de l'activité formation en France et en Europe, sur la base d'activités variées telles que : productions écrites, événements, communication digitale (indicateur repère en 2022 pour les seules activités Europe).

#### ZOOM SUR L'EUROPE

### Axe AGORA

- **Indicateur 5** : Évolution de la fréquentation des événements organisés par Centre Inffo, seul ou en partenariat (+10% par an en moyenne, des 4 natures d'événement : gratuits, sponsorisés, commandités, master class).

### Axe CAMPUS

- **Indicateur 6** : Évolution du nombre de personnes formées ou accompagnées (+10% par an en moyenne, des 3 natures de prestations sur toute la période) : formation inter, formation intra, conseil.

#### ZOOM SUR L'OUTREMER

## D. INDICATEURS DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

Le référentiel COSO (Committee Of Sponsoring Organisations) adopté par l'association dans le cadre de son amélioration continue servira de point de départ (initié fin 2021) et de cadre de référence pour les indicateurs relevant du domaine de la gestion.

La méthode COSO définit le Contrôle Interne comme un processus mis en œuvre par le Conseil d'administration, les dirigeants et le personnel de l'organisation, destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs, la fiabilité des informations financières et de gestion et le processus de management des risques.

- **Indicateur 7** : Évolution moyenne du positionnement de Centre Inffo sur la base des 4 objectifs et des 8 composants du référentiel COSO (passage de 60% à 80% sur l'ensemble de la période).





4 avenue du Stade de France  
93218 Saint-Denis-La Plaine  
Tél 01 55 93 91 91

[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)