



## MODALITE D'ACCUEIL ET D'ACCES AUX SERVICES POUR LES PUBLICS

Accueil physique et téléphonique sur Nice, Marseille et Avignon

- Marseille : 141-145 Avenue du Prado, 13008 Marseille  
T : 0 809 36 12 12
- Nice : 22 Avenue Notre Dame, 06000 Nice  
T : 0 809 36 12 12
- Avignon : ZAC Agroparc Montfavet, 60 Chemin de Fontanille, 84918 Avignon  
T : 0 809 36 12 12

## CONTACTS ET INFORMATIONS A USAGES DES PROFESSIONNELS

<b>NIVEAU</b>	1	2 et 3	2 et 3
<b>CEP :</b>	(Région)	(Dpts 13, 83 et 84)	(Dpt 06 et Monaco)
<b>CONTACTS :</b>	Séverine Boivin T : 04 91 17 73 18 <a href="mailto:severine.boivin@apec.fr">severine.boivin@apec.fr</a>	Nadia Deacken T : 04 91 17 73 19 <a href="mailto:nadia.deacken@apec.fr">nadia.deacken@apec.fr</a>	Sandrine Draï T : 04 91 17 39 51 <a href="mailto:sandrine.drai@apec.fr">sandrine.drai@apec.fr</a>

## PRESENTATION DU PARTENAIRE SPRO

L'Apec, association paritaire, accompagne et conseille les cadres tout au long de leur parcours professionnels ainsi que les jeunes issus de l'enseignement supérieur. Aux entreprises, l'Apec propose des services pour optimiser leurs recrutements et la gestion de leurs compétences internes. Observatoire de l'emploi des cadres, l'Apec analyse et anticipe les évolutions et grandes tendances du marché, des métiers et des secteurs. Avec la réforme de la formation professionnelle, l'association est reconnue comme l'un des 5 acteurs nationaux du Conseil en Évolution Professionnelle.

La sécurisation des Parcours Professionnels (SPP) est une mission Référence pour l'Apec, fondée sur un nouveau socle juridique depuis 2011, l'ANI de juillet 2011 et un Mandat de service public alloué pour la période 2012-2016 : « *Sécuriser les parcours professionnels des cadres, faciliter l'insertion des jeunes issus de l'enseignement supérieur, accompagner les cadres ayant des difficultés particulières* ».

### Les missions de service public de l'Apec s'articulent autour de 4 axes majeurs :

- La sécurisation des parcours professionnels des cadres et des jeunes diplômés (SPP) issus de l'enseignement supérieur, avec la mise en œuvre de services leur permettant de préparer et d'anticiper leurs évolutions professionnelles dans un contexte d'allongement des carrières, de réduire les risques ou les conséquences de ruptures professionnelles et de faciliter leur retour à l'emploi
- La sécurisation des recrutements des entreprises qui se traduit par la mise œuvre de services destinés aux employeurs avec des informations et des conseils adaptés.

- La collecte et la diffusion gratuite des offres d'emploi Cadres sur le site apec.fr
- La mise en place d'un programme d'études et de veille sur le marché du travail des cadres, afin de diffuser une information pertinente sur les métiers et l'emploi des cadres.

[Accéder à la vidéo de présentation](#)

## L'OFFRE DE SERVICE

L'offre de service de l'APEC est fondée sur une réflexion relative à son organisation et son utilité. Pour cela, l'APEC s'est appuyée sur des études à la fois sociologiques et de consommation permettant de repérer les besoins, les questionnements et les processus qui amènent un client, usager à choisir un service mais également la(les) modalités d'accès au service.

Ainsi, l'offre de service s'est structurée autour de **principes clés** :

- Permettre une individualisation et une approche situationnelle
- Offrir un processus clair : un point de diagnostic à l'entrée et un livrable plan d'action en sortie
- Rendre un service différencié non plus par statut mais par type de problématique
- L'introduction de modalités de services à distance permettant à l'utilisateur de décider à la fois de son niveau d'implication mais également de la modalité la plus pertinente pour lui (relative à son niveau d'avancement dans sa réflexion, de sa disponibilité, des axes prioritaires pour lui, de la modalité privilégiée...)

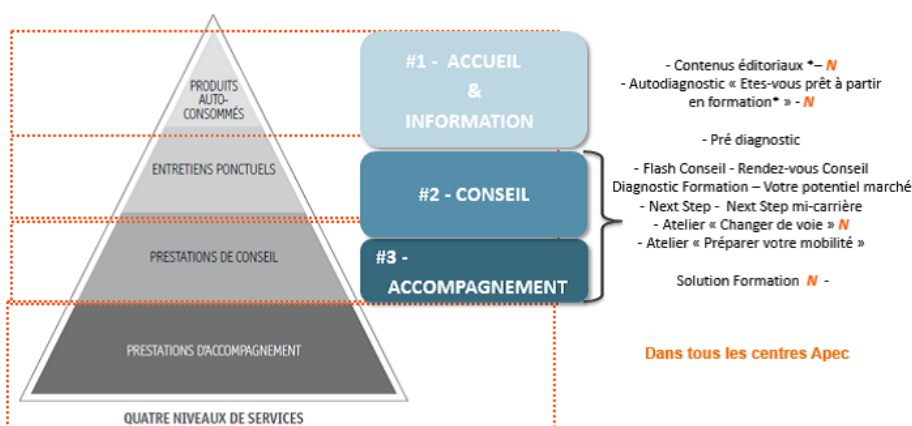
L'offre de service est donc fondée sur des :

- Services et produits auto-consommables (ressources mises à disposition) qui permettent à la personne de développer sa réflexivité en tant qu'utilisateur
- Entretiens de conseils qui peuvent se faire à distance et en proximité
- Des prestations de conseil individuelles et/ou collectives

## FOCUS SUR L'OFFRE DE SERVICE SPRO ET CEP

En cohérence avec la partie précédente, l'APEC intervient sur le SPRO et plus particulièrement le CEP selon le schéma de service ci-dessous.

### L' APEC ACTEUR NATIONAL DU CEP Les 3 niveaux d'intervention du CEP



Ainsi, dans le cadre du CEP, l'APEC propose :

- Sur le niveau 1 du CEP :
  - Un accueil individualisé de ses clients cadres et jeunes issus de l'enseignement supérieur pour décrypter leur demande, la qualifier et ainsi déterminer la réponse adaptée à leur besoin spécifique en termes de services Apec ou pour orienter vers d'autres opérateurs du conseil en évolution professionnelle.
  - Des services en autoconsommation sur [www.apec.fr](http://www.apec.fr)
  - Des entretiens de Pré-diagnostic : Il s'agit d'un temps d'accueil, d'information et d'orientation pour décrypter la demande du client.
- Sur le niveau 2 du CEP :
  - Rendez-vous conseil en « one-shot » dans le cadre de services à distance et en proximité.
  - Prestation de conseil d'une durée maximale de 7h, services en proximité.
- Sur le niveau 3 du CEP :

Solution Formation : Prestation d'accompagnement d'une durée maximale de 5h. Il s'agit d'un service en proximité pour répondre aux besoins des cadres souhaitant optimiser leur employabilité et répondre aux exigences du marché de l'emploi et pour lesquels la formation est un levier d'évolution professionnelle.

## POUR EN SAVOIR PLUS

---

[Le site de l'Apec](#)