



## DIAGNOSTIC 4/6

### *Services publics, collectivités locales, OPCA et formation professionnelle : les enjeux des commandes de formation*

Diagnostic réalisé dans le cadre des travaux préparatoires du  
**Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles**  
Par les centres ressources Observatoire Régional des Métiers et CARIF Espace Compétences



Région



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Provence-Alpes-Côte d'Azur



# Sommaire

<b>Préambule</b> .....	5
<b>Présentation du dossier thématique</b> .....	7
<b>Points saillants et mise en perspective</b> .....	7
<b>1 Acteurs et financeurs de la formation continue</b>	
1.1 Systèmes d'acteurs et modalités d'intervention .....	11
• Commande publique : état des lieux des principaux financeurs et dispositifs	
• La mixité des financements privés-publics : OPCA et financeurs publics	
• Les formations sanitaires et sociales	
• Mobilisation des formations de droit commun au bénéfice des personnes handicapées	
1.2 Formation des actifs : répartition des financements .....	22
• Dépense régionale au titre de la formation professionnelle continue : activité des organismes de formation	
• Le financement de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi	
<b>2 Quels outils pour optimiser la commande de formation professionnelle ?</b>	
2.1 Construction de l'offre de formation : conditions d'organisation et d'observation en région.....	28
• Modalités d'organisation	
• Modalités d'observation	
• Quelle mise en œuvre de la commande publique en région ?	
2.2 Évaluation des dispositifs de formation.....	35
• Qu'est-ce qu'on évalue ?	
• « Mesurer » l'insertion professionnelle des stagiaires	
2.3 Démarche qualité .....	40
• La démarche qualité formation professionnelle continue commande publique Région Provence - Alpes - Côte d'Azur 2000-2007 : une démarche unique	
• La démarche qualité comme outil d'accompagnement et de professionnalisation des organismes de formation	
• L'évolution de la démarche avec l'intégration de la dimension responsabilité sociale et environnementale : la démarche qualité RE.S.E.A.U.	
2.4 Lisibilité de l'offre de formation.....	48
• Le rapport national sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation	
• Un outil pour référencer l'offre de formation en région : la Banque régionale de l'offre de formation	
• Des évolutions...	



## Préambule

L'Observatoire régional des métiers (ORM) et le CARIF Espace Compétences ont accompagné les travaux préliminaires à l'élaboration du Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) 2011-2015 en Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Ces centres ressources ont ainsi contribué à la structuration des débats animés par le cabinet Sémaphores et menés au sein du groupe de travail multipartite co-présidé par l'État et la Région.

La collaboration de ces centres ressources régionaux, spécialistes des problématiques emploi-formation a donné lieu à la production de six dossiers dont les thématiques ont préalablement été définies par les acteurs et partenaires du CPRDFP.

### Ces six dossiers traitent des thématiques suivantes :

- 1 Les enjeux de l'accès à la qualification professionnelle pour tous : formation professionnelle initiale, formation professionnelle initiale différée, et articulation avec les voies d'accès à la qualification.
- 2 Parcours et continuité professionnels, emploi et développement économique des territoires : la formation investissement social et économique.
- 3 Accueil, information, orientation, accompagnement et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable.
- 4 Services publics, collectivités locales, OPCA et formation professionnelle : les enjeux des commandes de formation.
- 5 Les conditions de vie décentes pour les usagers de la formation : condition *sine qua non* de la réussite des parcours.
- 6 Mise en œuvre du CPRDF, instances de suivi, modalités d'évaluation.

Ces dossiers ont permis de dresser non seulement un état des lieux régional, mais également de proposer quelques pistes susceptibles de nourrir le contrat à venir. Ils ont eu pour vertu de jouer un rôle informatif et pédagogique, offrant aux partenaires un socle commun de connaissances, ainsi que des fonctions de capitalisation et d'alerte, en dressant un panorama des pratiques et expérimentations et en mettant en évidence des points d'achoppement notamment concernant les inégalités d'accès à la formation.

Les acteurs de la formation, qu'ils soient en charge du suivi et du pilotage du CPRDFP, qu'ils aient la responsabilité de la mise en œuvre d'une politique publique ou paritaire, qu'ils aient la charge de mettre en œuvre des dispositifs construits dans une dynamique partenariale trouveront au sein des six dossiers les informations leur permettant de mieux orienter leurs actions et de prendre connaissance de la réflexion partagée en région sur les problématiques d'orientation et de formation tout au long de la vie.

L'ORM et le CARIF Espace Compétences ont fait le choix d'introduire chacun des six dossiers thématiques par une mise en perspective de points saillants qui trouvent leur argumentation dans le corps du texte. Le lecteur peut ensuite poursuivre et s'intéresser au contenu détaillé des dossiers construits à partir d'une sélection d'informations tant quantitatives que qualitatives (conclusions d'études réalisées, analyses, expérimentations mises en valeur...).

Au total, 54 points saillants se sont dégagés des six dossiers thématiques.



## Présentation du dossier thématique

Les points saillants 32 à 39 introduisent ce deuxième dossier thématique portant sur « Services publics, collectivités locales, OPCA et formation professionnelle : les enjeux des commandes de formation ».

Ce dossier renvoie à la problématique des commandes de formation professionnelle. Il s'intéresse notamment à la qualité de la commande publique comme élément déterminant de la structuration de l'offre de formation.

Tout d'abord, ce dossier réalise un premier inventaire de l'ensemble des dispositifs, de leurs objectifs et des publics qu'ils ciblent. Il met également en perspective les volumes financiers consacrés par les commanditaires d'actions de formation, comme la Région, Pôle Emploi, l'État, les partenaires sociaux mais également les entreprises.

À la lumière de ces éléments, ce dossier thématique fait état d'un certain nombre de pistes et d'outils susceptibles d'optimiser et d'apporter une plus grande cohérence aux commandes de formation.

La question de l'évaluation de la formation est également appréhendée avec toute la complexité que ce sujet revêt ; là encore des pistes sont proposées aux différents acteurs en charge de la structuration de l'offre de formation.

## Points saillants et mise en perspective

### Le financement de la formation professionnelle : identifier les publics n'ayant pas trouvé de solution

#### **32 Près d'un demandeur d'emploi stagiaire de la formation professionnelle continue sur dix sans financement.**

Sur une année, on décompte en région 45 000 demandeurs d'emploi stagiaires de la formation professionnelle continue (année 2008, seuls les stages d'une durée supérieure ou égale à un mois sont pris en compte, une même personne est comptée plusieurs fois si elle a suivi plusieurs stages dans l'année). 9 % d'entre eux n'ont perçu aucun financement (6 % au niveau national). Cette proportion est variable d'une filière à l'autre ; elle atteint 14 % pour les formations sportives. Cette filière peut être considérée comme atypique mais il est à noter qu'elle constitue un moyen pour nombre de stagiaires de pérenniser leur emploi via la pluriactivité.

- Dans la perspective de réduire le nombre de stagiaires sans solution de financement, des dispositions peuvent être prises pour mieux connaître leurs profils en lien avec les spécificités de chaque filière. Parmi ces informations, quelques indicateurs pourraient être retenus pour un suivi annuel dans le cadre du CPRDFP.

### La construction de l'offre de formation : mutualiser les connaissances

#### **33 En complémentarité de l'approche sectorielle classique : l'approche par grandes filières.**

Les branches professionnelles structurées et bien représentées en PACA pouvant s'appuyer sur un réseau régional d'organismes, dont des opérateurs de formation, et couvrant un secteur d'activité bien délimité ont des habitudes de concertation avec les pouvoirs publics débouchant sur des partenariats et des dispositifs d'envergure. Parallèlement, des attentes en termes de prospective régionale sont de plus en plus pressantes sur de grands domaines d'activité transverses à plusieurs secteurs ou sous-secteurs. Sans être dépourvus de ressources

permettant de pointer des questions relatives aux mutations et au développement local, ces domaines d'activités ne disposent pas d'espace organisé au niveau régional pour traiter les problématiques de la formation et de l'emploi.

### **34 La mutualisation de l'analyse régionale et territoriale des besoins de formation.**

La mise en œuvre de la commande publique suit des modalités relativement proches tant pour le Conseil régional que pour Pôle emploi. L'essentiel de cette commande est, pour les deux institutions, pluriannuelle. Les commandes annuelles ou conjoncturelles permettent, elles, de répondre à des besoins émergents ou ponctuels tout en contribuant graduellement à un renouvellement de la commande. Cette démarche se justifie par la relative stabilité des caractéristiques et des attentes des structures productives et des populations ainsi que par des modes de gestion et de fonctionnement de l'appareil de formation. Toutefois, les pratiques d'analyse des dynamiques économiques et sociales sur les territoires infrarégionaux (bassins d'emploi) varient dans le temps ou selon les institutions.

- **Une approche filière peut être développée pour de grands domaines d'activité transverses à plusieurs secteurs ou sous-secteurs représentant des enjeux forts pour la région en termes d'innovation, de développement et de qualifications : par exemple, le tourisme, les industries et l'environnement (qui dispose déjà d'une structure régionale partenariale avec l'IRFEDD).**
- **Cette approche, complémentaire du système de concertation sectorielle existant, repose sur une structuration des *clusters* qui ne peuvent aborder les enjeux de formation ni sur un mode uniforme, ni sur un mode dispersé. Son assise technique peut s'appuyer sur des partenariats aujourd'hui rodés (Atelier « mutations et qualifications »).**
- **L'expérience d'interface du Conseil régional avec les acteurs locaux de la formation (Cotefe), l'expertise de Pôle emploi grâce à son réseau d'agences spécialisées par domaines professionnels et aussi les liens tissés entre les lycées professionnels et les entreprises locales constituent une forme de connaissance qui peut être mutualisée dans le cadre d'une construction partagée de l'offre.**
- **Ces rapprochements peuvent aussi être utiles pour les OPCA répondant aux appels à projet du FPSPP et pour éviter leur éparpillement. Participant à la structuration des collaborations, la Copire peut relayer cette dynamique.**

## **L'évaluation des dispositifs de formation : l'enjeu d'un apprentissage collectif**

### **35 Vers l'appropriation et la mise en débat des préceptes de l'évaluation.**

Les démarches d'évaluation sont aujourd'hui préconisées à tous les niveaux des politiques publiques et particulièrement à celui de la commande de formation qui représente des masses de financement importantes. Ces démarches demandent aux acteurs impliqués de se positionner et de choisir les outils adaptés selon qu'il s'agit d'évaluer une politique publique, un dispositif ou une formation. L'évaluation de la formation se distingue de celle de l'insertion consécutive à une formation professionnelle. La première comprend l'évaluation pédagogique et contribue à la démarche qualité. Elle est ponctuelle comparativement à la seconde qui s'effectue dans la durée. En effet, la qualité de l'insertion s'apprécie plusieurs mois après la sortie de formation et d'autant mieux qu'elle apporte une vision longitudinale du parcours d'insertion. Quant aux indicateurs d'évaluation de la formation; ils sont perfectibles (45 % des organismes de formation renseignent un bilan à trois mois des ETAQ mais, parmi ces réponses, 38 % ne renseignent pas le niveau de formation). Des enquêtes longitudinales existent (Génération) mais elles ne sont plus adaptées à la demande régionale.

- **La montée en puissance des exigences en matière d'évaluation et l'acuité des questions déontologiques qu'elle soulève conduit à s'interroger sur un processus « d'apprentissage collectif » des acteurs. La mise en œuvre du CPRDFP constitue un cadre propice à cet apprentissage puisqu'il permet le lancement d'une « évaluation embarquée », qui démarre avec le projet et le suit dans sa réalisation.**



- La réflexion collective sur l'évaluation de la formation et de l'insertion conduit à des choix méthodologiques à faire dans le cadre de la mise en œuvre du CPRDFP. La question se pose, par exemple, de reproduire en PACA l'expérimentation Iroise conduite en Bretagne (enquête de suivi des stagiaires de la formation professionnelle à 12 et 18 mois).

## La lisibilité de l'offre de formation

### 36 La mise à disposition d'une information adaptée aux attentes des usagers.

Parmi les outils qui donnent la lisibilité de l'offre de formation, les bases de données des CARIF accessibles sur Internet permettent de visualiser les actions agréées ou conventionnées par les financeurs publics (conseils régionaux, Pôle emploi, État) et d'accéder à d'autres informations sur l'offre de formation de certains OPCA, ainsi que la liste des organismes de formation déclarés (rapport C. Duda). Ces données font l'objet de contrôles par les CARIF et sont normalisées par un langage de référence commun de description de l'information sur l'offre de formation développé par la DGEFP : le langage LHEO. Les données de tous les CARIF sont mises en ligne sur le méta-moteur de l'InterCarif afin de permettre des recherches sur plusieurs régions.

- En PACA, la Banque régionale sur l'offre de formation répertorie 7 800 organismes de formations et son accès est filtré en fonction des typologies d'utilisateurs. Il s'agit de donner aux usagers finaux des garanties dans les choix des formations en mettant à leur disposition des informations vérifiées et qualifiées. Une commission *ad hoc* pilotée par les partenaires sociaux et définissant les conditions de mise en ligne fonctionne en région depuis 2008.

## La qualité de l'offre de formation

### 37 La qualité de l'offre recouvre un double enjeu : pédagogique et organisationnel d'une part, partenarial et territorial, d'autre part.

La démarche novatrice d'amélioration de la qualité engagée dès 1998 en région, reconnue pour ses apports et saluée pour sa méthode, garantit l'impartialité de l'évaluation des organismes candidats. Portée conjointement par la Région et l'État dans le cadre du contrat de projet 2000-2007, elle est désormais prise en charge uniquement par la Région. Celle-ci a souhaité, en 2009, faire évoluer cette démarche pour répondre à une volonté institutionnelle et à un contexte réglementaire en pleine évolution. En effet, la qualification du service public régional de formation en service social d'intérêt général (SSIG), réaffirme la centralité du service rendu aux usagers comme principale mission et obligation de service public. Cette nouvelle démarche qualité, en s'appropriant les nombreuses exigences liées à la spécificité de l'acte formatif et notamment la nécessaire stabilité des équipes de formateurs, constitue l'un des leviers de mise en œuvre des principes relatifs au SSIG.

### 38 Une démarche qualité couvrant toutes les voies et tous les dispositifs de la formation professionnelle.

Le maintien de la démarche qualité régionale est apparu d'autant plus nécessaire que la loi sur l'orientation et la formation professionnelle, même si elle prévoit la publication annuelle de la liste des organismes déclarés, ne définit aucune exigence en matière de référencement ou labellisation de ces organismes. Une étude évaluative, confiée à un consultant externe menée en concertation avec l'ensemble des acteurs, opérateurs et partenaires de la formation professionnelle, a permis de confirmer le nouveau périmètre stratégique de sa démarche : l'extension du champ initialement couvert et l'ajout de nouveaux axes au référentiel. Il s'agit d'ouvrir la démarche, non seulement aux dispositifs des espaces territoriaux d'accès à la qualification et des espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs, mais également à l'apprentissage, à la formation continue dans l'enseignement supérieur et aux formations des établissements de formation de la culture et du social.

### **39 Une mise en cohérence de l'ensemble des attentes en matière de qualité.**

De nouveaux axes viennent compléter les apports de la démarche qualité initiale. Ils intègrent désormais des engagements envers les apprenants, prémices d'une charte de l'apprenant, et des objectifs en matière de responsabilité sociale et environnementale. Le référentiel, ainsi que le mode d'organisation de la démarche, ont été repensés pour mieux correspondre aux problématiques actuelles, notamment la mutualisation ou la valorisation des efforts des organismes engagés dans d'autres processus qualitatifs. La démarche qualité renouvelée permettra en effet d'identifier des correspondances vis-à-vis d'autres normes certificatives nationales ou internationales afin de permettre une meilleure transversalité des procédures facilitant le travail des structures engagées. Dans la continuité du projet originel, elle demeure donc un processus fixant une cible à atteindre et non pas une démarche fondée sur une norme, un contrôle ou une sanction, puisque l'objectif est avant tout d'accompagner les organismes de formations pour garantir la progression de la qualité de leurs actions et au final l'efficacité des dispositifs financés.

- **Cette démarche qualité pourra être partagée, à l'instar de ce qui se pratique en Languedoc-Roussillon par l'ensemble des financeurs régionaux.**
- **Adossé à la banque régionale sur l'offre de formation, un extranet réservé aux financeurs pourra être développé. En effet, chacun des financeurs met en place un système de suivi et de contrôle qui lui est propre. Certaines de ces informations pourront être partagées : lieux géographiques couverts par l'organisme, respect des procédures administratives, respect des règles d'un marché...**

# 1 Acteurs et financeurs de la formation continue

## 1.1 Systèmes d'acteurs et modalités d'intervention

### • Commande publique : état des lieux des principaux financeurs et dispositifs

Ce dossier thématique est centré sur les actions financées au titre de la commande publique de formation. L'état des lieux ci-dessous s'attache ainsi à citer prioritairement les différents financeurs et dispositifs s'y rattachant : ETAQ, ETAPS, AFC...

Les dispositifs destinés aux demandeurs d'emploi, principaux bénéficiaires de la commande publique, intégrant un projet ou une action de formation sont également décrits afin de proposer une vision globale des mesures auxquelles ils peuvent prétendre.

Les financeurs apparaissent dans l'ordre de leur contribution à la formation des demandeurs d'emploi.

Cet état des lieux est évolutif. Ce document de travail pourra être complété au cours du suivi du CPRDFP, notamment pour ce qui concerne les collectivités territoriales, dont les conseils généraux.

Quant aux actions à destination des demandeurs d'emploi financées par les OPCA, elles sont traitées dans un second temps (*cf.* partie La mixité des financements privés publics).

#### Conseil régional : SPRFPA

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Public visé	Nombre de stagiaires / bénéficiaires concernés	Enveloppe budgétaire
<b>Commande publique</b>					
<b>ETAQ (Espaces territoriaux d'accès à la qualification)</b>					
Formations pré-qualifiantes	- Acquérir des aptitudes et savoirs techniques et technologiques préparant l'accès à une qualification professionnelle ciblée. - Découvrir la branche, le secteur ou le métier visé et leurs conditions spécifiques.	455 h au maximum	Jeunes de 16 à 25 ans sans emploi et sans qualification, qui ne possèdent pas les pré-requis pour accéder à une formation qualifiante ou un emploi.	1 460 en 2009-2010	40,21 M€ en 2010-2011
Formations qualifiantes	Obtenir une certification professionnelle (diplôme, titre ou certificat, de niveau V à III).	Durée correspondante au règlement du diplôme ou titre visé	Jeunes de 16 à 25 ans et adultes sans emploi et sans qualification professionnelle.	8 421 en 2009-2010	
Formations professionnalisantes	Acquérir des connaissances et compétences ciblées (dans une branche, un secteur professionnel ou des domaines de connaissances transversales – langues étrangères, informatique-bureautique...), complémentaires à une qualification déjà acquise, correspondant à des emplois identifiés.	400 h au maximum	Jeunes de 16 à 25 ans et adultes demandeurs d'emploi, déjà titulaires d'un diplôme (niveau V à I).	2 793 en 2009-2010	

### Conseil régional : SPRFPA (suite)

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Public visé	Nombre de stagiaires / bénéficiaires concernés	Enveloppe budgétaire
<b>ETAPS (Espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs)</b>					
ETAPS 1	- Acquérir des savoirs généraux, notamment les premiers savoirs ou savoirs de base, et apprendre la langue française, langue seconde.	530 h en moyenne (temps plein)	Jeunes de 16 à 26 ans, sans emploi et sans qualification professionnelle, ne maîtrisant pas les savoirs de base et/ou la langue française, langue seconde.	6 002 en 2009-2010	17,63 M€ en 2010-2011
ETAPS 2		230 h en moyenne (temps partiel : 10 h minimum par semaine)	Demandeurs d'emploi adultes et travailleurs en emploi précaire.	1 868 en 2009-2010	
<b>Dispositifs en direction des demandeurs d'emploi intégrant un projet de formation</b>					
<b>ETAIOF (Espaces territoriaux d'accompagnement, d'information et d'orientation professionnelle)</b>					
Missions locales	- Mettre à disposition des usagers les actions et services d'information et d'orientation professionnelle dont ils ont besoin pour mener à bien leur parcours d'insertion sociale et professionnelle - Accompagner les personnes dans la conduite de leur parcours de formation et de VAE.		Jeunes de 16 à 25 ans.	107 810 en 2011	6,85 M€ en 2011
Sedop			Tout public demandeur d'information. En priorité les jeunes de moins de 26 ans en difficulté d'insertion et les adultes sans qualification professionnelle de niveau V ou IV.	8 337 en 2008-2009	3,79 M€ en 2010
<b>EOEP (Espaces ouverts d'éducation permanente)</b>					
	Mettre en œuvre le droit à la formation tout au long de la vie : accès aux savoirs, à la culture, entretien des connaissances acquises antérieurement ou acquisition de connaissances nouvelles.		Tous publics.	4 000 en 2010	1,27 M€ en 2010
<b>FIT (Formation, initiatives et territoires) (ex. DAILPT)</b>					
	Enrichir les dispositifs structurels de la Région par des démarches émanant des territoires en matière de formation et d'accompagnement des personnes en difficulté d'insertion.		Publics concernés par les dispositifs de formation de la Région.	6 500 entre 2005 et 2010	20,1 M€ entre 2005 et 2010

Sources : Conseil régional PACA, Bilan des actions de la Région PACA dans le cadre du PRDF 2002-2010, Résultats de l'évaluation Sedop 2008-2009.

## Pôle emploi

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Modalités de mise en oeuvre	Public visé	Enveloppe budgétaire
<b>Achat de formation dans le cadre d'une procédure de marché régionale</b>					
AFC (Actions de formations conventionnées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer les compétences des demandeurs d'emploi (DE) inscrits à Pôle emploi.</li> <li>- Renforcer leurs capacités professionnelles pour répondre à des besoins de qualification identifiés au niveau territorial ou professionnel, sur proposition du conseiller dans le cadre du PPAE (projet personnalisé d'accès à l'emploi), pour des offres d'emploi repérées par le DE.</li> <li>- Acquérir une certification, une pré-qualification ou une adaptation.</li> </ul>	600 h en moyenne	Financement du coût de fonctionnement de l'action de formation (pour l'organisme de formation [OF]) : aide moyenne par bénéficiaire de 3 000 euros. Prescription par Pôle emploi ou par un co-traitant (missions locales, Cap emploi)...	Tous demandeurs d'emploi inscrits y compris adhérents CRP (convention de reclassement personnalisée) ou CTP (contrat de transition professionnelle). En particulier les DE de faible niveau de qualification et/ou en reconversion, pour répondre à des besoins de recrutements des entreprises.	11,9 M€ en 2011
<b>Dispositifs à destination des demandeurs d'emploi intégrant un projet ou une action de formation</b>					
AFPR (Actions de formation préalable au recrutement)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre l'acquisition d'une qualification ou des compétences professionnelles requises pour accéder à un poste disponible dans l'entreprise.</li> <li>- Faciliter l'adaptation au poste de travail.</li> </ul>	400 h maximum	Aide financière allouée à l'entreprise, mobilisable en présence de promesse d'embauche dans le cadre d'un : <ul style="list-style-type: none"> <li>- CDD de 6 à moins de 12 mois ;</li> <li>- contrat de professionnalisation à durée déterminée ;</li> <li>- contrat de travail temporaire.</li> </ul> Prise en charge maximum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 euros/h pour une formation interne à l'entreprise ;</li> <li>- 8 euros/h pour une formation réalisée par un OF externe.</li> </ul>	DE inscrits à Pôle emploi, indemnisés ou non, dont le profil est proche de celui recherché, en capacité d'accéder rapidement à un emploi via une formation courte. En particulier les DE pas ou peu qualifiés ou en reconversion.	6,8 M€ en 2011 (budget commun avec la POE)

### Pôle emploi (suite)

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Modalités de mise en oeuvre	Public visé	Enveloppe budgétaire
<b>Dispositifs à destination des demandeurs d'emploi intégrant un projet ou une action de formation</b>					
POE (Préparation opérationnelle à l'emploi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre l'acquisition d'une qualification ou des compétences professionnelles requises pour accéder à un poste disponible dans l'entreprise.</li> <li>- Faciliter l'adaptation au poste de travail.</li> </ul>	400 h maximum	Aide financière allouée à l'entreprise, mobilisable en présence de promesse d'embauche dans le cadre d'un : <ul style="list-style-type: none"> <li>- CDI ;</li> <li>- CDD de 12 mois et plus ;</li> <li>- contrat de professionnalisation à durée indéterminée.</li> </ul> Prise en charge identique à l'AFPR.	DE inscrits à Pôle emploi, indemnisés ou non, dont le profil est proche de celui recherché, en capacité d'accéder rapidement à un emploi via une formation courte. En particulier les DE pas ou peu qualifiés ou en reconversion.	6,8 M€ en 2011 (budget commun avec l'AFPR).
AIF (Aide individuelle à la formation)	Contribuer au financement des frais pédagogiques d'une formation professionnelle nécessaire à la reprise d'un emploi ou à la création d'une entreprise dont la pertinence est validée par Pôle emploi et qui relèvent d'une des situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation co-financée par un OPCA (dispositifs CRP/CTP) ;</li> <li>- formation non couverte par les achats de la Région ou de Pôle emploi (notamment en cas de lots restés infructueux) ;</li> <li>- formation dont l'accès est conditionné à la réussite d'un concours (ex. secteur sanitaire et social) ;</li> <li>- stage préparatoire à l'installation des futurs artisans ;</li> <li>- formation financée par le DIF du bénéficiaire.</li> </ul>		Aide versée à l'OF, déterminée au cas par cas et plafonnée à 1 500 euros dans le cadre du DIF.	DE inscrits à Pôle emploi, ou bénéficiaires des dispositifs CRP ou CTP, et dont la démarche de formation est cohérente avec un objectif réaliste de reprise d'emploi ou d'activité.	1,5 M€ en 2011

Sources : Pôle emploi, « Les mesures pour l'emploi », juillet 2010 ; Pôle emploi (Direction de l'orientation et de la formation), « Déploiement de la POE, essentiel à retenir et présentation opérationnelle du mode opératoire », décembre 2010 ; Pôle emploi, « Création d'une aide individuelle à la formation professionnelle destinée à certaines formations ou aux bénéficiaires de certains dispositifs d'aide au retour à l'emploi », Délibération n° 2010/18 du 16 avril 2010 (BOPE n° 2010-32) ; L'Inffo, n° 784 du 16 au 28 février 2011.

**Préfecture de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur - Direccte PACA**

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Public visé	Nombre de stagiaires / bénéficiaires concernés	Enveloppe budgétaire
<b>Commande publique</b>					
Compétences-clés	<p>Lutter contre l'illettrisme et développer les compétences-clés suivantes : compréhension et expression écrites ; mathématiques, sciences et technologies ; notions d'anglais ; de bureautique et d'Internet ; aptitude à développer ses connaissances et compétences.</p> <p>En fonction des attentes de l'apprenant, de son projet d'insertion professionnelle et des étapes envisagées pour le réaliser, la formation doit permettre de développer tout ou partie des cinq compétences-clés décrites plus haut, et d'atteindre un ou plusieurs des objectifs professionnels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accéder à un emploi ;</li> <li>- accéder à un contrat en alternance ;</li> <li>- accéder à un stage de formation qualifiante au sens de l'article L. 6314-1 du code du travail ;</li> <li>- réussir un concours de la fonction publique ;</li> <li>- obtenir une promotion professionnelle ;</li> <li>- conforter ses compétences parallèlement à un stage de formation qualifiante ;</li> <li>- conforter ses compétences au cours d'un contrat en structure d'insertion par l'activité économique ou d'un contrat aidé.</li> </ul>	200 h en moyenne	<p>Toute personne de plus de 16 ans, scolarisée en français, engagée dans un projet d'insertion dans l'emploi nécessitant une acquisition ou une actualisation dans les domaines des compétences-clés.</p> <p>Les personnes prioritairement concernées par le présent marché sont les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans (et notamment ceux de longue durée), sans diplôme ou de faible niveau de qualification.</p> <p>Observation : Public salarié non concerné sur le principe, leur formation relevant de la responsabilité de l'employeur. Une dérogation est possible dans les deux cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- actions collectives innovantes ou expérimentales, pour lesquelles le ministère intervient en soutien aux politiques des branches et des entreprises, en mobilisant les différents dispositifs du programme 103 (EDEC, GPEC, VAE, contrats en alternance...) ;</li> <li>- démarche personnelle du salarié, ne souhaitant pas que sa demande soit connue de son employeur.</li> </ul>	2 400 en 2010	3 M€ en 2010

Source : Direccte PACA.

### Conseil général 13

Dispositif	Objectifs	Public visé	Nombre de stagiaires / bénéficiaires concernés
<b>Dispositifs à destination des demandeurs d'emploi intégrant un projet ou une action de formation</b>			
Axe 3 du programme départemental d'insertion (action 3.4)	Améliorer l'accès à la formation à visée professionnelle pour le public en insertion : - favoriser l'accès des bénéficiaires du RSA à l'offre de formation de droit commun (SPRFPA) ou aux dispositifs partenariaux contribuant à la formation et à la professionnalisation (allocation de retour à l'emploi, volet formation du contrat unique d'insertion*) ; - développer des actions visant à préparer ce public à l'entrée en formation qualifiante ou à valoriser et accroître leurs compétences (remobilisation collective, alphabétisation, remise à niveau...).	Bénéficiaires du RSA socle inscrits dans un parcours d'insertion professionnelle ou pré-professionnelle.	
ACIADE (Action intermédiaire d'accès durable à l'emploi)	- Accompagner les personnes très éloignées de l'emploi vers un parcours emploi-formation ; - développer « le potentiel d'initiative et l'employabilité » pour construire un projet personnel et/ou professionnel en interaction avec les ressources du territoire.	Bénéficiaires du RSA.	3 sessions de 15 stagiaires par an depuis 2007

Sources : Conseil général des Bouches-du-Rhône, « Programme départemental d'insertion 2010-2012 » ; Site : [www.retravailler.org](http://www.retravailler.org).

### Conseil général 06

Dispositif	Objectifs	Durée de formation	Modalités de mise en oeuvre	Public visé
<b>Dispositifs à destination des demandeurs d'emploi intégrant un projet ou une action de formation</b>				
Cofinancement de formation pour allocataires RSA	Permettre aux bénéficiaires du RSA, n'ayant pas de financement, d'avoir une prise en charge de leur formation professionnelle.	Inférieure à 12 mois	Après étude et validation du parcours professionnel, le service insertion professionnelle établit une lettre de commande pour l'entrée en stage du bénéficiaire du RSA. Pour les formations dont le coût est inférieur à 1 000 euros, une participation à hauteur de 50 euros est demandée. Pour les formations dont le coût est supérieur à 1 000 euros, il faut acquitter 10 % du coût total de la formation.	Bénéficiaires du RSA

Source : Conseil général des Alpes-Maritimes.

\* Créé en décembre 2008 par la loi RSA, le contrat unique d'insertion (CUI) est déployé en métropole depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Il regroupe le contrat initiative emploi (CIE) du secteur marchand et le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) du secteur non-marchand. Les CI-RMA et contrat d'avenir disparaissent (Source : [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)).



## • La mixité des financements privés-publics : OPCA et financeurs publics

À compter de 2009, les OPCA interviennent dans le financement de la formation des demandeurs d'emploi (coûts pédagogiques et rémunérations) aux côtés de la Région, de l'État et de Pôle emploi. Certains OPCA avaient pu déjà s'impliquer ponctuellement avant cette date. La loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie élargit leur champ d'intervention (portabilité du DIF, possibilité d'affecter des ressources en faveur de la formation professionnelle et du développement des compétences des demandeurs d'emploi ...). Ce champ couvre désormais l'ensemble des actifs.

Des ponts se créent en effet entre la demande des partenaires sociaux et celle des pouvoirs publics, entre les intérêts des branches professionnelles et celles des instances publiques régionales. L'insertion, la reconversion ou la réinsertion des actifs, sont au cœur des actions de formation qui font l'objet d'un engagement commun de la part des pouvoirs publics et des OPCA.

L'accès à une qualification, l'acquisition des savoirs de base pour des populations fragilisées sur le marché du travail car peu qualifiées apparaît ainsi comme le principal point d'intersection entre dispositifs et financements de formation publics et privés.

Cette intersection naît principalement de la rencontre de deux types de difficultés pour les différents bénéficiaires :

- celles que rencontrent les individus fragilisés par des parcours professionnels de plus en plus flexibles et incertains sur un marché du travail mouvant, soumis à la conjoncture économique comme aux mutations structurelles, organisationnelles ou technologiques ;
- celles auxquelles sont confrontées les entreprises qui souhaitent recruter dans des secteurs d'activité encore fortement constitués d'emploi correspondant aux premiers niveaux de qualification<sup>1</sup>.

En PACA, les partenariats associant les acteurs privés et publics de la formation professionnelle poursuivent des objectifs distincts mais complémentaires en faveur des actifs en situation de précarité. Ils se concrétisent à travers divers exemples.

### ► CTP, CRP : accompagner les transitions professionnelles de manière individualisée

C'est un des objectifs du contrat de transition professionnelle (CTP) et de la convention de reclassement personnalisé (CRP). Ces deux dispositifs du service public de l'emploi concernent les salariés licenciés pour des motifs économiques, issus d'entreprises de moins de 1 000 salariés (non soumise à l'obligation de proposer un congé de reclassement). Ils sont destinés à favoriser le retour de ces actifs à l'emploi durable.

De juin 2006 à décembre 2008, Agefos-PME expérimente le CTP sur le bassin de l'aire toulonnaise. Le CTP prévoit notamment un accompagnement renforcé par des parcours de formation adaptés associant selon les besoins, période de formation et période de travail en entreprise. Les OPCA intervenant sur le dispositif assument 80 % des financements de formation. En janvier 2009, Agefos-PME et Opcalia concluent un accord cadre avec l'État dans le cadre de l'extension territoriale du CTP. Les deux OPCA interprofessionnels s'engagent à parité aux côtés de Pôle emploi et de TransitoCTP (filiale de l'AFPA) dans cette démarche étendue désormais en PACA à deux nouveaux bassins d'emploi (Étang de Berre, Orange-Carpentras<sup>2</sup>). Jusqu'en juin 2010, ce sont les seuls OPCA à intervenir sur ce dispositif<sup>3</sup>.

Quant à l'engagement des OPCA sur la CRP (prise en charge des 2/3 des financements de la formation), il s'inscrit notamment dans le cadre de l'accord État-Fonds unique de péréquation (FUP, désormais FPSPP) d'avril 2009.

<sup>1</sup> Source : F. Séchaud et E. Pottier, « La formation continue un marché segmenté dans lequel se construisent pourtant des ponts », Bref, n° 247, décembre 2007.

<sup>2</sup> Dans cette zone, le CTP est mis en place en 2010.

<sup>3</sup> Six nouveaux OPCA sont désormais signataires du dispositif CTP-CRP dans le cadre de l'appel à projets du FPSPP pour la formation des salariés licenciés (avec le soutien du FSE) : OPCAïM, Forco, OPCA bâtiment, OPCA TP, Ageforia et Plastifaf.

### Bilan 2009

93 CRP ont été signées en PACA en partenariat avec l'Agefos-PME. Elles correspondent à un engagement moyen de 178 h et de 2 319 euros par stagiaire (pour une enveloppe globale de 215 000 euros).

255 CTP ont été conclus par Agefos-PME dont 79 % sur le bassin de l'aire toulonnaise et 21 % sur la zone de l'Étang de Berre. Ils correspondent à un engagement moyen de 104 h et de 1 438 euros par stagiaire (pour une enveloppe globale de 366 000 euros).

Cette même année, Opcalia s'est engagé dans 524 dossiers CTP pour un montant global de 417 000 euros.

*Sources : Agefos-PME PACA, Rapport d'activité 2009, juin 2010 ; Opcalia PACA, Rapport d'activité 2009.*

### ► ADEC 05 : donner la possibilité aux travailleurs saisonniers de se former en dehors ou entre deux contrats

C'est une des alternatives proposées par l'ADEC « Travailleurs saisonniers 05 ». Cet accord de développement des emplois et des compétences est signé fin 2008 pour une durée de deux ans entre les partenaires sociaux des Hautes-Alpes (commission paritaire interprofessionnelle départementale), l'État, Pôle emploi, le Fongecif, l'Agefos-PME. Il inclut également une participation financière du FSE<sup>4</sup>. De nouveaux partenaires souhaitent rejoindre le dispositif pour 2010-2011 : la Région, Uniformation et le Fafih (OPCA de l'industrie hôtelière, de la restauration et des activités connexes).

### Bilan 2009

- L'Agefos-PME a financé 70 parcours soit 2 558 heures de formation pour les saisonniers salariés.
- Le Fongecif a financé 25 parcours soit 15 439 heures de formation pour les saisonniers hors contrat de travail (CIF-CDD).

*Source : Agefos-PME, ADEC saisonnier : présentation du dispositif, avril 2010.*

### ► POE : renforcer les compétences des demandeurs d'emploi préalablement à leur recrutement

La préparation opérationnelle à l'emploi (POE), créée par l'ANI du 7 janvier 2009 et reprise par la loi du 24 novembre 2009, est déployée en complément de l'AFPR (cf. état des lieux ci-dessus). Comme cette dernière, la POE est un dispositif d'aide au développement des compétences des demandeurs d'emploi préalablement à leur recrutement, pris en charge par Pôle emploi. La POE peut en revanche être cofinancée par l'OPCA du futur employeur pour des formations dont le tarif horaire dépasserait le plafond fixé par Pôle emploi. Agefos-PME et Opcalia ont l'un et l'autre signé une convention cadre nationale avec Pôle emploi pour mettre en œuvre la POE renforcée.

### Bilan 2009

Pour la toute première année de fonctionnement, 10 POE ont été cofinancées par Agefos-PME.

Elles correspondent à un engagement moyen de 237 h de formation et de 4 500 euros par stagiaire (pour une enveloppe globale de 45 000 euros).

*Source : Agefos-PME PACA, Rapport d'activité 2009, juin 2010.*

<sup>4</sup> Le Fonds social européen intervient en complémentarité des financements nationaux, régionaux, publics ou privés dans un but de cohésion économique et sociale entre les différentes régions de l'Union européenne. Il peut être sollicité pour cofinancer des actions de formation professionnelle notamment dans le cadre du programme « compétitivité régionale et emploi » 2007-2013.

## ► IRIS : professionnaliser et qualifier les demandeurs d'emploi susceptibles d'intégrer un secteur spécifique

Tel est l'objectif assigné à l'axe 3 du dispositif IRIS « Services à la personne » qui vise les demandeurs d'emploi ayant validé un projet professionnel dans ce secteur. Ces actions de professionnalisation et de qualification sont étroitement liées aux besoins des entreprises du Prides « Pôle services à la personne » développant des stratégies d'anticipation de leurs besoins en personnel qualifié. Elles articulent 140 h de formation théorique et 35 h minimum de stages chez les employeurs. En 2011, elles font l'objet d'un nouvel appel à projet auprès des organismes de formation (OF) et des plateformes de service de la région. Celui de 2010 s'adressait aux OF et aux professionnels de l'accompagnement.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre de la convention Région / représentants régionaux de la branche de l'aide à domicile. Elles sont cofinancées par la Région, la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) et Uniformation. Cet OPCA gère également la mise en œuvre opérationnelle du dispositif en partenariat avec le Pôle services à la personne PACA.

### Bilan 2010

102 stagiaires et 39 entreprises concernés.

- 88 % des actions ont permis une préqualification des demandeurs d'emploi.
- 12 % ont concerné une aide à l'embauche en contrat de professionnalisation rémunéré 18 euros de l'heure au lieu de 9,15 euros et pouvant inclure des modules de formation aux savoirs de base.
- 273 000 euros engagés pour un budget global de 465 000 euros.

Source : 1<sup>er</sup> Comité de pilotage de l'IRIS services à la personne du 20 septembre 2010 – Traitement ORM.

## ► CIF-CDD : permettre aux anciens salariés en CDD d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de se perfectionner ou de se reconvertir

Des conditions dérogatoires permettent aux anciens salariés en CDD<sup>5</sup>, qui ne peuvent justifier des conditions d'accès au congé individuel de formation (CIF), de pouvoir prétendre au CIF-CDD. Les bénéficiaires de cette dérogation peuvent alors cumuler leur allocation de chômage avec une indemnité financée par l'Opacif dont relève l'entreprise dans laquelle a été exécuté le dernier CDD. Cette mesure dérogatoire s'inscrit dans le cadre de la « Convention du 18 janvier 2006 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage » et de la « Convention FUP-Unédic pour la promotion et la gestion du CIF-CDD du 13 juillet 2007 ».

Les projets déposés au Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels permettent dorénavant « au Fongecif de s'engager plus particulièrement auprès de publics fragilisés dans le retour ou le maintien dans l'emploi, tels que les seniors de plus de 45 ans, les femmes peu qualifiées qui souhaitent se reconvertir, les personnes ayant besoin d'acquérir les savoirs de base, les travailleurs handicapés, et les CDD ».

### Budget prévisionnel 2011 du Fongecif pour le CIF-CDD

L'enveloppe consacrée aux formations en CDD s'élève à 9 millions d'euros (pour 21 millions d'euros pour les formations en CDI, soit 30 % de l'ensemble). Or, en 2009, seulement 20 % des dossiers de demandes de CIF émanaient de personnes en CDD. 96 % de cette enveloppe sont prioritairement attribués aux actions de reconversion et de certification.

Ce budget comprend les subventions du FSE, du Conseil régional, de la Direccte et du FPSPP.

Sources : Site [www.fongecif-paca.com](http://www.fongecif-paca.com) et Fongecif PACA « Demandes de CIF reçues en 2009 » – Traitement ORM.

<sup>5</sup> Leur fin de contrat doit être antérieure au 1<sup>er</sup> avril 2009 et ils doivent justifier avoir travaillé 6 mois en CDD, consécutifs ou non, au cours des 22 derniers mois. Hors convention ou accord collectif étendu, les conditions d'ancienneté pour bénéficier d'un CIF-CDD de droit commun sont les suivantes : 24 mois d'activité salariée, consécutifs ou non, quelle qu'ait été la nature des contrats successifs (CDI, CDD), au cours des cinq dernières années, dont quatre mois, consécutifs ou non, sous CDD, au cours des 12 derniers mois.

Ces espaces communs d'intervention articulent qualification de la main-d'œuvre et impératif des pouvoirs publics à insérer les demandeurs d'emploi. Ils agissent conjointement sur l'accompagnement des restructurations d'entreprises ou de secteurs d'activité et sur la sécurisation des parcours par des formations diplômantes ou par la VAE. Ils s'appuient sur des cofinancements européens, nationaux, régionaux et d'OPCA. Cette combinaison de financements peut conduire à une mixité des publics formés. Elle offre également la possibilité d'adosser les actions de formation à des mesures complémentaires. Elle constitue un des enjeux de la réforme de la formation professionnelle continue.

## • Les formations sanitaires et sociales<sup>6</sup>

### ➤ Champ de compétences du Conseil régional

La loi du 13 août 2004 relative aux « libertés et responsabilités locales » a transféré aux conseils régionaux la responsabilité du financement des formations initiales du travail social et des professions paramédicales et de sages-femmes, ainsi que leur organisation à travers la réalisation d'un schéma régional. En 2009, l'ensemble des formations sanitaires et sociales transférées aux Régions concerne plus de 15 000 élèves étudiants, stagiaires, dont plus de 7 sur 10 pour le secteur sanitaire.

L'État conserve la responsabilité du contenu de la formation. Les Régions ont des prérogatives différentes selon les filières de formation. Dans le cadre du travail social, les conseils régionaux agréent et financent les établissements de formation initiale. Concernant la filière paramédicale et de sage-femme, ils autorisent la création des instituts ou écoles de formation. Ils répartissent les quotas en tenant compte des besoins de la population après proposition au ministère de la Santé.

Les Régions attribuent également les aides individuelles et prennent en charge le fonctionnement des établissements. 6 000 aides régionales individuelles ont été versées (bourses et indemnités régionales) pour un budget de 15,5 millions d'euros en 2010.

### ➤ Exemple de réalisations mises en œuvre et financées dans le cadre du schéma régional des formations sanitaires et sociales<sup>7</sup>

Le schéma régional des formations sanitaires et sociales 2008-2012 a ciblé plusieurs axes prioritaires :

- le développement de la gratuité des formations de niveau V ;
- l'égalité d'accès à la formation, à la qualification et à l'emploi ;
- l'accès à une offre de soin performante répondant aux enjeux d'une politique sociale et de santé de qualité ;
- la prise en charge financière de certaines formations, notamment les plus longues, comme celle d'infirmier (IRIS santé 2009-2012) ;
- la mise en place d'un partenariat financier entre Pôle emploi et la Région concernant les formations d'aide-soignant, d'auxiliaire de puériculture et d'ambulancier<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Mission d'observation régionale des formations sanitaires et sociales, ORM.

<sup>7</sup> Source : Bilan des actions de la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur dans le cadre du plan régional de développement des formations 2002-2010.

<sup>8</sup> La participation financière de Pôle emploi à cette convention s'élève à 2 millions d'euros en 2011.

### Schéma régional des formations sanitaires et sociales 2008-2012 : bilan des actions

- Gratuité des formations de niveau V de la filière paramédicale : 2 883 places pour 12,6 millions d'euros.
- Financement des parcours préparatoires à la formation en 2009 et 2010 :
  - filière paramédicale : 1 684 parcours pour 1,7 millions d'euros,
  - filière du travail social : 331 parcours pour 481 200 euros.
- Financement de 465 places supplémentaires d'élèves infirmiers correspond à un budget de 12,2 millions d'euros.
- Augmentation des capacités d'accueil dans la filière du travail social : 2,4 millions d'euros permettent d'accueillir 232 élèves en plus depuis 2008.
- Signature de l'accord IRIS santé 2009-2012 entre la Région et les OPCA (ANFH, Formahp, Unifaf) : financement de formations d'infirmiers pour un montant global de 2 millions d'euros.

## • Mobilisation des formations de droit commun au bénéfice des personnes handicapées<sup>9</sup>

### ► L'insertion professionnelle des personnes handicapées : une responsabilité partagée

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap pose comme principe l'accès de l'enfant, de l'adolescent ou de l'adulte handicapé aux institutions ouvertes à l'ensemble de la population et son maintien dans un cadre ordinaire de scolarité, de travail et de vie.

En ce qui concerne le champ de l'insertion professionnelle en milieu ordinaire de ce public, la région PACA a connu ces dernières années de bons résultats, grâce aux efforts conjugués de l'État, de la Région, de l'Agefiph et des entreprises.

Des progrès restent cependant à faire. En effet, les personnes handicapées cumulent, en sus du handicap<sup>10</sup>, un niveau de qualification plus faible, un âge plus élevé et une ancienneté d'inscription au chômage plus importante. Ces caractéristiques sont en grande partie liées au handicap (nature des postes de travail occupés, maladies apparaissant ou s'aggravant avec l'âge...).

Les obstacles à leur accès à l'emploi sont plus souvent en relation avec leur niveau de qualification ou leur âge qu'avec leur handicap. De fait, la formation des personnes handicapées a toujours constitué le levier principal du développement de l'insertion professionnelle et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

### ► Agir en complémentarité des politiques de formation de droit commun

Quelques constats concernant l'accès à la formation des personnes handicapées :

- la formation des personnes handicapées revêt un enjeu unique en son genre : répondre à la demande des entreprises soumises à l'obligation d'emploi (20 salariés et plus pour tous les employeurs) des travailleurs handicapés ;
- la grande majorité des personnes handicapées ne présentent pas de besoins spécifiques à leur handicap ;
- il s'agit d'un public souvent amené à envisager une reconversion professionnelle et dont les parcours d'insertion professionnelle nécessitent la mobilisation d'un éventail très varié de prestations et actions de bilan et de formation ;
- les besoins portent essentiellement sur la définition du projet de formation, sur la mise en place de celui-ci, sur l'accueil dans les organismes de formation, sur l'adaptation, le cas échéant, des conditions de formation et le choix de mises en situation professionnelle.

<sup>9</sup> Source : DR Agefiph PACA Corse.

<sup>10</sup> En PACA, au 31 décembre 2010, 20 030 personnes handicapées étaient en recherche d'emploi (catégories ABC), soit 5,7 % de la demande totale d'emploi. Parmi elles, 30 % ont un niveau de formation inférieur à V contre 19 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, et représente 9 % de tous les demandeurs d'emploi dont le niveau de formation est inférieur à V.

La préparation à l'emploi des publics handicapés et l'accès à la qualification sont des axes prioritaires de l'Agefiph. Toutefois, l'Agefiph ne peut agir seule pour répondre à l'ensemble des besoins de formation professionnelle des personnes handicapées. Celles-ci ont de plein droit accès à l'ensemble des dispositifs de formation continue au nom des principes d'égalité des droits et de non discrimination. Aussi, pour mener son action, l'Agefiph doit intervenir en complémentarité des politiques publiques de droit commun (formation continue, alternance, formation tout au long de la vie).

De fait, les réponses formatives aux besoins des personnes handicapées sont à rechercher en premier lieu dans les dispositifs de droit commun (programmation régionale, offre de l'État, de Pôle emploi, alternance, etc.) afin de favoriser la diversification des réponses disponibles.

Dans ce cadre, à titre d'exemple, en PACA :

- Signature d'un accord cadre 2008-2011 entre la Région et l'Agefiph (avec convention d'application annuelle) : les deux instances s'engagent de manière volontariste à conjuguer leurs compétences et moyens respectifs en vue de développer l'accès des personnes handicapées aux formations du service public régional de formation permanente et d'apprentissage afin qu'elles améliorent leur insertion professionnelle dans un emploi durable. En 2011, les objectifs sont fixés à 650 entrées en ETAPS et ETAQ et visent une augmentation du nombre de signature de contrats d'apprentissage.
- Mobilisation du dispositif Compétences-clés géré par l'État (Direccte) : les demandeurs d'emploi handicapés sont visés prioritairement par les actions relevant de ce programme. Les Cap emploi sont d'ailleurs prescripteurs de ces actions au même titre que Pôle emploi ou les missions locales.
- Signature d'une convention de collaboration avec Pôle emploi qui permet, entre autres, aux Cap emploi de prescrire directement des actions de formation financées par Pôle emploi.

## 1.2 Formation des actifs : répartition des financements

### • Dépense régionale au titre de la formation professionnelle continue : activité des organismes de formation

Ces éléments se basent sur l'exploitation des bilans pédagogiques et financiers (BPF) de l'année 2008<sup>11</sup>. Tout organisme mettant en œuvre une action de formation professionnelle, de bilan de compétences, de validation des acquis d'expérience doit transmettre annuellement ce bilan à la Direccte.

Ces bilans permettent de connaître l'activité contractuelle de formation continue sur le marché concurrentiel, ils ne retracent pas les actions de formation réalisées en interne par les entreprises elles-mêmes ou les administrations. L'apprentissage n'est pas pris en compte car il s'agit de formation professionnelle initiale. Enfin, l'activité de l'AFPA, organisme de formation parapublic, est peut-être sous estimée par les BPF car une partie de son financement se fait, jusqu'en 2008, sous forme de subventions.

En 2008, 4 117 organismes ont rempli l'obligation de renvoyer le bilan pédagogique et financier<sup>12</sup>, dont 98 % d'organismes privés (96 % au niveau national). Ceux-ci sont particulièrement nombreux car souvent de très petite taille, contrairement aux organismes publics.

Au niveau régional, il est impossible de distinguer les organismes selon qu'ils exercent la formation comme activité principale ou secondaire. Au plan national, les organismes dont l'activité principale exercée est l'enseignement ou la formation couvrent 61 % du marché de la formation professionnelle continue<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Source : Direccte PACA - Pactole 2004-2008 - Traitement ORM.

<sup>12</sup> Soit 80 % environ du nombre d'OF déclarés mais pas forcément actifs. Seuls les OF dont le BPF est correctement renseigné au 30 avril de l'année n+1 sont pris en compte. En PACA on dénombrait au 31.12.2008, 5 281 OF déclarés.

<sup>13</sup> Source : Dares, « Les prestataires de formation continue en 2008 », Dares Analyse, n° 53, août 2010.

## ► Baisse des financements issus des pouvoirs publics

En 2008, 683,5 millions d'euros ont été dépensés en PACA au titre de la formation professionnelle continue (FPC). La région représente en moyenne 6 % des financements nationaux de la FPC entre 2004 et 2008.

Sur cette période, PACA connaît une évolution des produits financiers plus faible qu'au niveau national (22 % pour 26 %). La part des financements de la FPC provenant des entreprises augmente, au niveau régional comme national. À l'inverse, les financements issus des pouvoirs publics tendent à se réduire et cela de manière plus marquée en PACA.

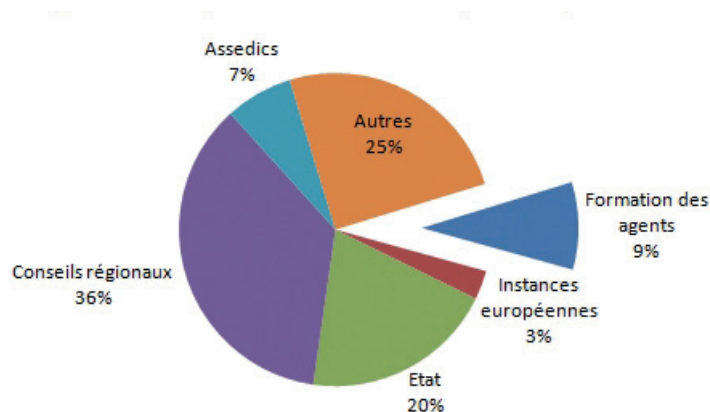
La région se distingue par une proportion moins importante des financements issus directement des entreprises (35 % au lieu de 40 %). Elle est compensée par une plus grande participation des OPCA (20 % pour 16 %).

Répartition des produits de la FPC selon leur provenance (en %)

	PACA		France	
	2004	2008	2004	2008
Entreprises	28	35	37	40
Organismes collecteurs des fonds de la FPC	19	20	15	16
Pouvoirs publics	36	27	29	25
Contrats conclus avec des particuliers	9	8	6	7
Contrats conclus avec d'autres organismes de formation	4	4	5	5
Autres produits	5	6	8	7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

La ventilation des produits provenant des pouvoirs publics pour la région en 2008 montre que la formation des agents de l'État, des collectivités territoriales représentent 9 % des fonds. Pour les autres publics, la plus grande partie des financements provient du Conseil régional.

Répartition des financements issus des pouvoirs publics



Les pouvoirs publics font plus souvent appel que les autres financeurs aux organismes publics et parapublics, mais la grande majorité des fonds finance des organismes privés, en PACA comme en France.

### Répartition des produits de la FPC entre OF selon les différents financeurs (en %)

	Entreprises	Organismes collecteurs des fonds de la FPC	Pouvoirs publics	Contrats conclus avec des particuliers	Contrats conclus avec d'autres organismes de formation	Autres produits	Total
OF privés	91	81	76	79	98	92	84
OF publics	6	11	18	14	2	7	11
OF parapublics	3	8	6	7	0	1	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### ► La formation des demandeurs d'emploi plus prégnante dans l'activité des organismes publics

Près de 1 300 000 stagiaires<sup>14</sup> ont bénéficié d'une formation délivrée par les organismes de la région PACA en 2008, soit 6 % de l'ensemble des stagiaires dénombrés au niveau national.

Comme au niveau national, les demandeurs d'emploi représentent environ 1/10 des stagiaires formés par les organismes de PACA. Les organismes publics et parapublics consacrent une plus large part de leur activité à la formation des demandeurs d'emploi que les organismes privés (dont les 3/4 des stagiaires sont des salariés).

### Répartition des stagiaires selon leur profil et le type d'OF (en %)

	Salariés		Demandeurs d'emploi	Particuliers	Autres	Total
	Ensemble	Sous contrats d'insertion en alternance				
OF privés	73	1	7	5	14	100
OF publics	46	3	20	13	20	100
OF parapublics	43	4	32	10	15	100
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

En PACA, la durée moyenne des formations est de 61 heures, soit 5 heures de moins qu'au niveau national. Entre 2004 et 2008, cette durée a diminué d'environ 10 heures aux niveaux régional et national.

Après les salariés sous contrats d'alternance (contrats de professionnalisation), ce sont les demandeurs d'emploi qui suivent les formations les plus longues. En PACA, ces dernières sont toutefois de plus courte durée qu'en France. Les formations dispensées par les organismes publics sont en moyenne près de 3 fois plus longues que celles proposées par les organismes privés.

<sup>14</sup> Le terme de stagiaire employé dans le formulaire du bilan de pédagogique et financier est à prendre avec précaution car il dénombre en réalité le nombre de personnes ayant bénéficié d'actions de formation. Une même personne est comptée plusieurs fois si elle a suivi plusieurs actions de formation au cours de l'année.



### Durée moyenne des formations par type de public (en heures)

	Salariés		Demandeurs d'emploi	Particuliers	Autres	Total
	Total	Sous contrats d'insertion en alternance				
OF privés	45	271	141	111	38	55
OF publics	112	367	281	160	100	150
OF parapublics	81	180	91	52	31	74
Total PACA	49	278	156	115	43	61
<b>Total France</b>	<b>54</b>	<b>223</b>	<b>184</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>67</b>

L'activité des organismes de formation professionnelle continue en PACA laisse apparaître une plus forte part des formations diplômantes qu'au niveau national (24 % au lieu de 16 %). Ce type de formation représente une action mise en place sur deux dans les organismes publics. En revanche, la majeure partie de l'activité des OF privés est consacrée à des actions non diplômantes (initiation, perfectionnement notamment).

### Nature des formations selon le type d'OF (en %)

	Formations diplômantes	Autres formations continues	Prestations d'orientation et d'accompagnement	dont bilans de compétences	Total
OF privés	22	70	8	1	100
OF publics	49	43	8	1	100
OF parapublics	30	48	22	0	100
<b>Total PACA</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## • Le financement de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi

En PACA, plus de 45 000 demandeurs d'emploi, inscrits ou non à Pôle emploi, ont débuté une formation de plus d'un mois au cours de l'année 2008. Le nombre d'entrées en formation a augmenté de 11 % par rapport à 2007. Cette hausse s'inscrit dans un contexte de dégradation du marché du travail, particulièrement marquée fin 2008.

### ► La Région principal financeur de la formation des demandeurs d'emploi

La Région prend en charge plus de la moitié de ces stages (51 %). Comparée à la moyenne hexagonale, cette proportion peut apparaître modeste, elle s'élève à plus de 60 % dans certaines régions comme le Limousin, la Haute et Basse-Normandie ou la Picardie. Cet écart est en partie lié à l'échelonnement dans le temps du transfert aux Régions des crédits de l'État dédiés aux actions mises en œuvre par l'AFPA. Entre 2006 et 2008, la participation du Conseil régional PACA au financement de la formation des demandeurs d'emploi a augmenté de 4 points.

### ► La part de stages financés par l'État continue de décroître

L'État finance 21 % des formations débutées en 2008, dont 8 % au titre du programme d'activité subventionné (PAS) de l'AFPA<sup>15</sup>, alors qu'il prenait en charge 34 % d'entre elles en 2006. Cette baisse illustre la poursuite du transfert

<sup>15</sup> Depuis l'avis du conseil de la concurrence du 18 juin 2008, l'AFPA est un opérateur de formation soumis aux procédures de mise en concurrence et non plus un opérateur subventionné par l'État ou la Région. À partir de 2009, on n'observera plus aucun stage financé par l'État au titre du PAS.

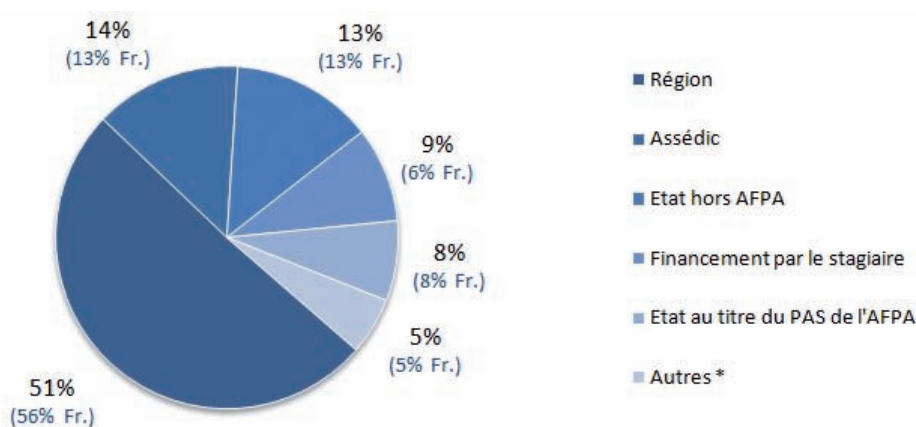
de compétences en matière de formation professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi de l'État vers les Régions, processus amorcé depuis 1983, notamment à l'occasion de la loi quinquennale pour l'emploi de 1993, et prolongé par la mise en œuvre de la loi du 13 août 2004.

### ► Pôle emploi, autofinancement : des sources de financement en nette progression

Depuis la mise en place du plan d'aide au retour à l'emploi (PARE), Pôle emploi (ex-Assedic) achète directement des formations au bénéfice des demandeurs d'emploi<sup>16</sup>. Sa participation au financement de la formation professionnelle s'est accrue : en 2008, il finance 14 % des formations pour 9 % en 2006.

Les autres financements sont assurés essentiellement par les stagiaires eux-mêmes ou par les collectivités territoriales autres que la Région (par exemple, les Départements). La part des autofinancements de formation ne cesse d'augmenter en France comme en PACA, passant de 5 % en 2006 à 9 % en 2008 au niveau régional.

**Demandeurs d'emploi entrés en formation en 2008 par financeur du stage**



Sources : Dares (BREST) - AFPA, ASP (ex-Cnasea), Pôle emploi - Traitement ORM.

Champ : Personnes sans emploi, inscrites ou non à Pôle emploi, entrées en formation en 2008 (dernière année disponible).

Seuls les stages dont la durée est supérieure ou égale à un mois sont inclus dans la base BREST. L'unité de comptage de la base est le stagiaire, non l'individu : un demandeur d'emploi effectuant plusieurs formations dans l'année est compté plusieurs fois.

\* Autres : pour l'essentiel, financements de stages suivis par des stagiaires ayant droit à l'allocation chômage. On y trouve des financements des collectivités territoriales autres que les régions, des financements de centres subventionnés au titre de la formation, des établissements dont les dépenses de fonctionnement sont prises en charge par l'État (universités), des financements indéterminés.

L'ensemble de ces financements couvrent les coûts pédagogiques ainsi que le cas échéant la rémunération des demandeurs d'emploi au cours du stage via notamment Pôle emploi (qui rémunère les stagiaires ayant droit à l'allocation d'assurance chômage) ou l'Agence de services et de paiement (ex-Cnasea qui gère la rémunération des stagiaires non indemnisés par l'assurance-chômage en formation financée par la Région ou par l'État, hors AFPA).

### ► Caractéristiques des publics en formation, durée des stages : une différenciation selon le financeur

Au niveau national, on constate que les Régions axent davantage leurs efforts de formation en direction des jeunes tandis que l'État et Pôle emploi financent plutôt des stages pour les adultes. Les femmes représentent 52 % des stagiaires tous financeurs confondus. Ce taux est resté stable entre 2006 et 2008. Leur part varie cependant fortement entre les stages financés par les Régions (56 %) et ceux pris en charge par Pôle emploi (42 %).

La durée des formations diffère également selon le financeur. Elles durent 4,7 mois en moyenne en France. Les stages financés par Pôle emploi sont beaucoup plus courts : 3,1 mois. Ceux-ci répondent à des besoins de main-d'œuvre immédiats et visent à favoriser un accès rapide à l'emploi. Les formations financées par les Régions sont légèrement plus longues que la moyenne : 4,8 mois. Elles sont souvent à vocation qualifiante.

<sup>16</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, ces achats de formation bénéficient aux demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, qu'ils soient indemnisés ou non.

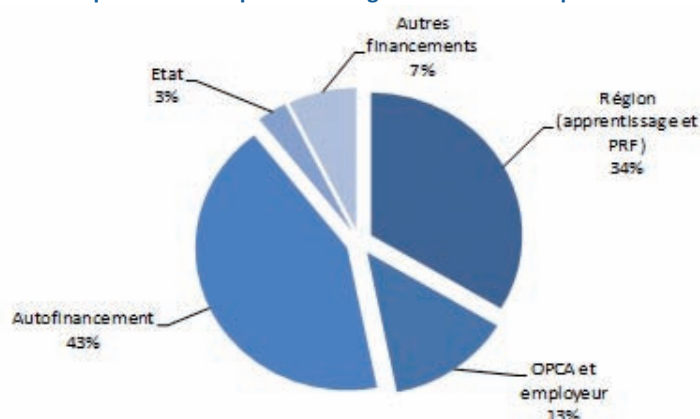
Pour en savoir plus :

- P. Buffard, « La formation professionnelle des demandeurs d'emploi en 2008 : 610 000 entrées en formation », *Dares Analyses*, n° 032, juin 2010.
- F. Tugores, « La formation professionnelle des demandeurs d'emploi en 2007 », *Dares Premières Informations-Premières synthèses*, n° 28.1, juillet 2009 ; « La formation des demandeurs d'emploi en 2006 », *Dares Premières Informations-Premières synthèses*, n° 33.1, août 2008.

### Stagiaires sans financement de formation : exemple de la filière sportive

En 2009, 2 025 stagiaires ont suivi une formation dans la région Provence - Alpes - Côte d'Azur afin d'obtenir un diplôme professionnel délivré par le ministère des Sports (Bapaat, BEES 1, BPJEPS, DEJEPS, DESJEPS, BEES 2).

#### Répartition de la prise en charge des formations sportives



Source : ORM - Suivi des formations Jeunesse et Sports 2009.

Parmi eux, 33 % ont reçu une aide à la formation provenant de la Région, par le biais du SPRFPA. Néanmoins, 43 % (soit 860 personnes) n'ont obtenu aucun financement pour couvrir leurs frais pédagogiques et financent eux-mêmes la formation.

#### Le profil atypique des stagiaires sans financement

Les stagiaires qui financent eux-mêmes leur formation suivent généralement un cursus dans les filières des sports de nature ou des sports mécaniques, ou une formation de niveau supérieur (DESJEPS ou BEES 2). Parmi eux, les hommes de niveau IV et plus, âgés de plus de 25 ans, sont majoritaires. Les stagiaires sans financement sont nombreux à ne pas connaître de situation professionnelle stable : un tiers sont au chômage, un tiers sont étudiants ou stagiaires et seuls un tiers sont réellement en activité.

#### Des raisons susceptibles d'expliquer l'absence de financement

Les parcours professionnels atypiques des formés des filières sportives les pénalisent pour accéder aux aides à la formation.

- Les moniteurs de ski et les accompagnateurs moyenne montagne sont par exemple des travailleurs pluriactifs et donc très mobiles sectoriellement : ils n'hésitent pas à exercer une autre activité professionnelle plus ou moins éloignée de leur discipline sportive de prédilection pour pouvoir subvenir aux besoins quotidiens de la famille. Ils peuvent ainsi cumuler le statut de salarié (moniteur de voile ou de canoë-kayak) et celui de travailleur indépendant (moniteur de ski). Ce double statut entre rarement dans les critères de financement de formation.
- Dans le domaine de la plongée, beaucoup sont des salariés en CDI (enseignants par exemple) qui se forment pour exercer une activité secondaire dans l'encadrement des sorties. Ce choix personnel ne peut pas toujours être financé par l'employeur.
- Un nombre conséquent d'étudiants (notamment en Staps) souhaitent suivre une formation pour encadrer les activités de pleine nature pendant les vacances (voire en faire un métier plus tard). L'obtention des BEES 1 ou BPJEPS leur permettent d'être habilités à encadrer des activités qui évoluent dans un environnement dit spécifique (plongée, voile, kayak en eaux vives, etc.). Malgré les prérogatives d'encadrement, la licence Staps ne donne pas la possibilité d'encadrer de telles activités.

#### Diplômes délivrés par le ministère des Sports

Bapaat (brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technique)	niveau V
BEES 1 (brevet d'État d'éducateur sportif 1 <sup>er</sup> degré)	niveau IV
BPJEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport)	niveau IV
DEJEPS (diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport)	niveau III
DESJEPS (diplôme d'État supérieur de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport)	niveau II
BEES 2 (brevet d'État d'éducateur sportif 2 <sup>e</sup> degré)	niveau II

Source : ORM - Suivi des formations Jeunesse et Sports 2009.

NB : Ce suivi est assuré par la mission Jeunesse et Sport de l'ORM depuis 2005 en partenariat avec les organismes de formation.

## 2 Quels outils pour optimiser la commande de formation professionnelle ?

### 2.1 Construction de l'offre de formation : conditions d'organisation et d'observation en région

Au gré des débats préparatoires au CPRDFP se sont dégagés entre les partenaires au moins deux points de convergences relatifs à la complexité de la relation entre formation et emploi qui peuvent faciliter la recherche de solutions .

- Il est admis que demande économique et demande sociale ne s'opposent pas. La première est soumise à un ensemble de contraintes fortes mais les leviers d'action au niveau régional et local sont réels. La seconde, résultant des aspirations des jeunes et des adultes, véhicule encore des idées reçues sur les métiers et les façons de les exercer.
- Ils s'accordent également sur le fait que la question « quels sont les compétences et les profils nécessaires au développement de telle activité économique ? » ne se résout pas mécaniquement. Il ne suffit pas d'ouvrir des sessions de formation jugées adéquates pour répondre aux attentes des entreprises. Celles-ci, notamment les plus petites, n'ont pas toujours les moyens d'anticiper à moyen et long termes leurs besoins de qualification et les conditions d'emploi proposées ne sont pas toujours attractives. Selon leur statut social, leur zone de résidence et leur projet, les individus sont plus ou moins mobiles tant pour accéder à la formation qu'à l'emploi et ces pratiques diversifiées requièrent des efforts importants de régulation.

Cette analyse est marquée par la crise récente et ses effets sur l'emploi, d'autant qu'elle a généré une forte mobilisation des pouvoirs publics régionaux, des branches professionnelles et des OPCA. Le chômage structurel, et notamment celui des jeunes, confirme l'intérêt de démultiplier les initiatives régionales et de les installer dans la durée. C'est dans cette perspective que sont évoqués ici :

- quelques modalités d'organisation relatives à la construction de l'offre de formation en région ;
- quelques éléments de méthodes concernant l'analyse des besoins de formation.

#### • Modalités d'organisation

##### ► Une approche sectorielle rodée

Six contrats d'objectifs ont été signés en PACA depuis le lancement du précédent PRDF. Ils concernent des secteurs d'activités classiques dont les organisations professionnelles sont bien structurées au niveau national et régional : chimie-plasturgie, industries agroalimentaires, transports-logistique, bâtiment et travaux publics, hôtellerie-restauration. Si la branche professionnelle plaisance et haute plaisance est représentée en PACA, les emplois qu'elle couvre sont répartis dans divers secteurs d'activités (commerce, mécanique, plasturgie, activités sportives...) et il est plus délicat de dénombrer et de caractériser les effectifs concernés, exercice indispensable pour toute projection. Tandis que les cinq premiers secteurs ont fait l'objet d'un diagnostic en amont de la signature de l'accord cadre, le nautisme a intégré dans l'accord une fonction pérenne d'observation ayant démarré ses travaux par une délimitation du champ d'activités concernées grâce à une étude Insee-ORM.

Les conditions nécessaires pour engager au niveau régional une réflexion prospective se rapportant à un champ d'activités professionnelles donné sont donc de deux ordres :

- professionnel : une profession structurée au niveau régional disposée à s'engager avec les pouvoirs publics sur le développement de l'économie, de l'emploi et de la formation ;
- méthodologique : un appareil d'observation s'appuyant sur les outils statistiques disponibles ou à créer.

Sur cette base, la concertation entre branches professionnelles et pouvoirs publics régionaux est rodée. Elle peut faire l'objet de contrats d'objectifs territoriaux (accords cadres dits tripartites puis quadripartites en PACA) ou d'actions de développement de l'emploi et des compétences (ADEC) mais tous les secteurs d'activité n'ont pas la capacité

d'organisation leur permettant d'entrer dans ces dispositifs. Par exemple, le commerce (250 000 emplois en PACA, en croissance de 25 % depuis le début des années 1990) reste à l'écart de cette dynamique. Cette situation s'explique en partie par la diversité des employeurs et le poids des grandes enseignes, autonomes dans leurs pratiques de GRH. Elle mérite toutefois attention : l'offre de formation est directement concernée puisque la sphère de recrutement du commerce est essentiellement régionale, voire locale.

## ► La pertinence de l'approche filière en région

Parallèlement à ces approches sectorielles, les acteurs régionaux s'interrogent et se mobilisent sur de grands domaines d'activités économiques emblématiques en termes de mutations et de développement local. À titre d'exemple : l'artisanat, qui relève d'un système de représentation professionnelle spécifique, ou les services à la personne, branche en cours de constitution et soutenue par les pouvoirs publics, font l'objet de dispositifs particuliers (IRIS, Prides...). Trois grandes filières revêtent aussi un caractère à la fois stratégique et réaliste parce qu'elles peuvent s'appuyer sur des ressources, notamment organisationnelles, déjà en place. Dans les trois cas, les enjeux économiques sont bien identifiés mais le volet formation-emploi reste problématique. Ce ciblage sur trois grands champs d'activité n'est toutefois pas exclusif.

### ■ Le tourisme

La révision du schéma régional de développement du tourisme (SRDT) est une opportunité pour traiter la question de la qualité des prestations en lien avec la qualité de l'emploi. Pour préserver son attractivité, concilier le développement touristique avec la valorisation du patrimoine naturel et répondre à des attentes plus diversifiées de la clientèle, la région a besoin d'emplois solides et qualifiés. La difficulté repose ici sur l'importance d'une mobilisation simultanée de segments d'activités peu habitués à travailler ensemble au-delà d'initiatives locales et ponctuelles (transports, hôtellerie-restauration, commerce, culture, sports et loisirs...). La perspective d'une concertation au niveau de la région, espace d'organisation des politiques d'emploi et de formation professionnelle, offre la possibilité de développer une approche filière et de raisonner sur la complémentarité des qualifications et des certifications utiles à une montée en qualité de l'offre de service.

### ■ Les industries

La Conférence régionale de l'industrie mise en place en novembre 2010 s'est dotée d'un groupe technique « culture et compétences pour l'industrie » permettant d'aborder des problématiques transversales. En effet, l'industrie régionale est loin d'être homogène. Elle se répartit entre une industrie lourde concentrée géographiquement et des activités nouvelles liées aux hautes technologies, entre grands et petits établissements disséminés sur les territoires. Cette diversité constitue un atout confirmé par une meilleure résistance de la région à la baisse de l'emploi industriel et à la crise. Les mouvements de main-d'œuvre vers les services aux entreprises et les mobilités fréquentes d'une industrie à l'autre confirment l'intérêt d'approches transversales visant à optimiser les parcours des ouvriers et des techniciens par une politique de certification d'envergure. Garantir des perspectives de carrières industrielles contribuerait à améliorer, à moyen terme, l'attractivité qui reste un problème endémique pour plusieurs de ces secteurs. Une réflexion sur la sous-traitance en région permettrait également de mieux repérer les secteurs utilisateurs. Elle conduirait à apprécier les conséquences sur les conditions d'emploi et les qualifications requises, parfois différentes entre donneurs d'ordre et sous-traitants.

### ■ L'environnement

L'Institut régional de formation à l'environnement et au développement durable (Irfedd) place parmi ses priorités une fonction de régulation de l'offre de formation. Ceci constitue une véritable innovation en région. Les exigences liées à l'environnement durable traversent tous les domaines d'activités et tous les métiers. L'organisation des politiques de formation, qui repose sur une grande capacité d'expérimentation, ne peut donc être contenue dans le système sectoriel classique tant au niveau national que régional. À ces deux niveaux les initiatives intersectorielles se multiplient. L'Irfedd s'est doté d'un comité d'orientation où se retrouvent tous les acteurs régionaux de la formation. Il est donc à même de prévenir les risques de concurrence entre les dispositifs de formation, les déséquilibres entre niveaux et spécialités et de s'appuyer sur les réseaux existants pour expérimenter et développer des formations adaptées aux caractéristiques de la région.

Ces trois exemples soulignent un caractère d'urgence pour répondre aux besoins de qualifications en région. Ils justifient d'autant plus des dispositions spécifiques que la transversalité des problématiques doit pouvoir s'appuyer sur la concertation d'une grande diversité d'acteurs. Sur ce plan, la région apparaît de plus en plus comme l'espace pertinent de cette concertation et d'organisation de l'offre de formation.

La mise en place d'approches filières en région pour traiter des problématiques formation-emploi transversales s'inscrit en complémentarité du système de concertation sectorielle. Elle peut s'appuyer sur le réseau des Pôles de compétitivité et Prides qui, en tant que capteurs des tendances d'évolution liées à l'innovation et au développement économique contribuent à actualiser les informations sur les besoins de qualification. Ce faisant, elle peut aider ces réseaux d'entreprises à structurer leur réflexion et leurs initiatives dans le domaine de la formation et de l'emploi. Cette structuration est aujourd'hui indispensable pour sérier les enjeux par niveaux de qualification et spécialités de formation.

### Publics et territoires : vers une plus grande cohérence des dispositifs de formation

Le « catalogue » des dispositifs de formation tel qu'il existe aujourd'hui (formation initiale, formation continue des jeunes et des adultes, demandeurs d'emploi ou salariés, dans le secteur public ou dans le secteur privé) est relativement stable, tant dans les modes de fonctionnement que dans les modes de gouvernance de chacun d'entre eux. Le premier PRDF a permis, en région PACA, la rencontre des différents protagonistes.

De nombreux travaux en sciences de l'éducation d'une part et sur la qualité de l'insertion dans la vie active des jeunes sortants du système éducatif d'autre part, montrent combien la modalité et le contexte de l'apprentissage du métier est une composante importante de la qualité de l'insertion. Dès lors, il semble opportun de raisonner davantage la présence de tel dispositif de formation dans tel territoire, non pas en fonction exclusivement de ce qui existe déjà en termes de modalités d'accueil dans tel ou tel secteur, mais en introduisant également les caractéristiques des publics susceptibles d'entrer en formation dans tel ou tel territoire. Des efforts sont faits dans ce sens, dans les bassins d'éducation, les équipes territoriales ou encore les Coteffe, mais il s'agit de faire valoir les arguments permettant de renforcer ces démarches.

### Exemples de complémentarité entre voies, dispositifs et modalités de formation

- **Alternance et reprise d'études.** Les 3/4 des jeunes ayant poursuivi leur contrat d'apprentissage obtiennent leur diplôme. Parmi eux, certains vont même jusqu'à reprendre un parcours plus long vers les qualifications de niveau supérieur. Ils n'avaient pas du tout l'intention de le faire dans le système scolaire. Il apparaît ainsi que pour certains, l'apprentissage permet de remettre le pied à l'étrier dans le cursus de formation, chose qui ne se serait pas produite avec des modalités plus scolaires d'enseignement. La complémentarité entre l'alternance sous statut de salarié (apprentissage) et sous statut scolaire est organisée en région dans le cadre de l'enseignement agricole (privé sous contrat). Ces établissements accueillent le plus souvent des jeunes qui ne poursuivraient pas des formations dans d'autres systèmes éducatifs. Ces formules de type « seconde chance » peuvent apporter des éléments de réponse aux décrochages précoces des systèmes traditionnels en zone rurale.

- **Proximité entre formation initiale et continue.** Les analyses récentes des formations du secteur sanitaire et social montrent combien la diversité des voies de formation peut être un atout pour accueillir des personnes en formation à tout âge et en toute situation. Ce processus est facilité, il est vrai, par une relative adéquation, dans ce secteur, entre formation et métier. La promotion sociale occupe une place importante dans les raisons d'accès aux formations qualifiantes dans ce secteur. Le nombre important de personnes à former incite à raisonner la complémentarité entre les voies d'accès. Celle-ci s'apparente à une forme de mutualisation des moyens pour les optimiser.

- **Diversification des modes d'accès à la formation.** Les études sur les trajectoires vers l'emploi des jeunes handicapés mettent en avant leurs difficultés à accéder à une offre de formation, non pas que celle-ci n'existe pas, mais parce que sa nature n'est pas toujours adaptée à leur situation : préparation réduite à quelques métiers, longues durées, rythmes soutenus, caractère trop scolaire. Le maillage territorial, parfois trop lâche, ne leur permet pas toujours d'accéder à la formation dont ils auraient besoin. Formations ouvertes et à distance ? Formations modulaires capitalisables ? Acquisition progressive de la certification ? Autant de formes éducatives et formatrices qui viennent compléter l'offre, en fonction des caractéristiques du public.

- **Accélération de l'accès à la certification.** Dans le cadre de l'anticipation des mobilités professionnelles, alléger les parcours d'accès à une nouvelle qualification permettant d'accéder à un nouvel emploi apparaît très souvent comme un des facteurs moteurs de cette mobilité. Dans ce cas, il serait pertinent de jouer sur les équivalences de « parties » de certification et permettre de construire rapidement des itinéraires de validation des acquis de l'expérience. Les parcours individualisés trouvent ici leur pleine justification.

- **Pôles de formation pour des grandes filières.** La notion de « campus », sans pour autant la généraliser, est sans doute à explorer pour de grandes filières en fonction de leur positionnement au regard des enjeux régionaux de qualification qui seront retenus dans le cadre du CPRDFP.

Extrait de : ORM, « Contribution à la préparation du PRDF 2 », septembre 2008.

## • Modalités d'observation

Les commanditaires de programmes de formation doivent être en mesure de répondre au plus près des demandes sociale et économique des acteurs de l'emploi, tout en garantissant une gestion raisonnée des moyens dont ils disposent. Cette problématique a fait l'objet d'une publication de l'ORM : « Les besoins de formation quelle expertise préalable ? »<sup>17</sup>.

Mettre en regard les attentes des individus, les demandes des entreprises et les cycles de formation existants représente un exercice délicat, compte tenu de la diversité des situations et des intérêts. Il doit pouvoir s'appuyer sur une information (démographique, économique, sociale...) très vaste. L'accessibilité à cette information constitue un enjeu pour les acteurs de la commande publique, mais aussi pour tous les opérateurs de formation. Outre les questions techniques qu'elle soulève (croisement des sources, sélection des données pertinentes, fraîcheur de ces données...), elle requiert une expertise de lecture et d'interprétation dont il est intéressant de noter qu'elle est de plus en plus partagée.

Depuis le précédent PRDF, les fonctions d'études et d'observation se sont renforcées dans les structures partenariales (OREF, MDE, agences d'urbanisme...) et les interlocuteurs institutionnels de ces structures sont de plus en plus demandeurs de diagnostics, quand ils ne participent pas directement à leur production. Cette dynamique génère une profusion de matériaux à la fois riches, parce qu'ils bénéficient d'une connaissance de proximité grâce aux acteurs locaux, mais aussi hétérogènes, parce qu'ils reposent sur des logiques d'appropriation spécifiques. Les outils de l'expertise doivent donc répondre aujourd'hui à deux contraintes : garder le cap du régional en tant qu'espace d'organisation des politiques de formation et faciliter une fonction d'animation auprès d'acteurs de plus en plus impliqués. Il est alors intéressant de distinguer deux types d'outils répondant ensemble à ces contraintes.

- Les outils statistiques et d'analyse, produits à partir de la statistique publique, couvrant la totalité d'un domaine et présentés selon les nomenclatures de référence. Leur référence spatiale est la région. Ils reposent sur l'existence d'une base de données régionales. On les qualifie d'outils génériques.
- Les outils complémentaires aux précédents, qui développent un point en particulier, ou qui intègrent toutes les données pour un même lieu, qui servent à l'animation et peuvent inclure le dire des acteurs, en tous cas dont l'analyse est mise en débat avec les protagonistes. On les qualifie d'outils d'animation.

### ► Le triptyque : secteurs d'activités, métiers, effectifs inscrits en formation

L'expertise régionale disponible en matière d'emploi et de formation résulte en grande partie des phases d'élaboration du PRDFPJ (1997) puis du PRDF. Ainsi le PRDF adopté en décembre 2002 précisait la nature des outils de diagnostics de la demande sociale, de la demande économique et de l'offre de formation dont les signataires souhaitaient se doter. Elle est basée sur un triptyque : secteurs d'activités, métiers et effectifs en formation et s'organise autour de la structure de l'emploi et des métiers dans la région.

### ► Les outils génériques

#### ■ Les secteurs d'activité en PACA (4<sup>e</sup> édition, 2011)

Cet outil peut être mis à profit aussi bien pour une approche monographique que pour une approche transversale nécessitant une comparaison entre les secteurs. La connaissance des secteurs d'activité, de leurs caractéristiques, de leur importance en région et de leurs modes de gestion de la main-d'œuvre est indispensable pour éclairer les pouvoirs publics dans la mise en œuvre des politiques de formation professionnelle et d'insertion. Cet outil se veut également être un instrument de dialogue entre les représentants des branches professionnelles, les OPCA, les commissions paritaires emploi-formation et les pouvoirs publics.

<sup>17</sup>ORM, « Les besoins de formation, quelle expertise préalable ? », Mémo, n° 36, novembre 2007.

### ■ Le panorama des métiers en région (1<sup>re</sup> édition, 2003)

Cet outil est structuré à partir des 22 domaines professionnels et 84 familles professionnelles. Chaque domaine ou chaque famille est présenté en quatre rubriques : l'emploi occupé, la demande d'emploi, la mise en regard des caractéristiques individuelles de la population active occupée et des demandeurs d'emploi, la localisation géographique des métiers.

L'outil est basé sur les informations du recensement général de la population (Insee), seule source permettant de détailler par métier les évolutions dans la durée, et sur les données de la demande d'emploi.

### ■ Les effectifs inscrits en formation (12<sup>e</sup> édition annuelle, 2010)

Il s'agit du panorama statistique des jeunes et des adultes inscrits dans les différents dispositifs de formation professionnelle de la région sur une année scolaire. C'est le seul outil régional permettant d'évaluer l'ensemble des flux de formés.

Les données chiffrées permettent d'identifier les usages de l'offre de formation en région à partir : du lieu géographique de la formation (de la région à la zone d'emploi), de la spécialité de formation, du niveau de formation et du dispositif (voies scolaires, apprentissage, écoles des secteurs sanitaires et social, instituts universitaires de technologie, AFPA commande publique et plan régional de formation).

L'ensemble de ces outils de travail sont entre autres destinés aux acteurs en charge de la programmation des formations professionnelles et qui contribuent, à travers la diversité des dispositifs, à la construction d'une offre de formation cohérente, prenant en compte les réalités économiques et sociales des territoires.

## ➤ Les outils d'animation

### ■ L'espace collaboratif sanitaire et social

Dans le cadre de la préparation du schéma régional des formations sanitaires et sociales, l'ORM a été mandaté en 2005 par la Région pour réaliser un diagnostic partagé de la situation des formations initiales des travailleurs sociaux et de certains professionnels de la santé. Ce diagnostic a été réalisé sur un mode interactif de manière à faire le lien entre l'ORM et l'ensemble des contributeurs (Insee, DROS, ORS, Drass, directions de la formation et de l'emploi du Conseil régional). Ainsi l'ensemble des données quantitatives et des analyses qualitatives ont été enrichies et validées par le collectif. Le schéma a ensuite pérennisé cette mission d'observation et l'espace collaboratif en constitue maintenant le support technique facilitant le dialogue avec les acteurs des professions et des formations concernées.

### ■ Filiform : un outil sur les filières de formation

Sur le modèle de l'espace collaboratif sanitaire et social, l'ORM a mis au point le prototype d'un nouvel outil devant faciliter la concertation entre les représentants des branches professionnelles (employeurs et salariés), les pouvoirs publics régionaux (dont les représentants du système éducatif), les professionnels de la formation et de l'orientation sur la question du rapprochement entre demande économique et offre régionale de formation.

Les chiffres-clés et caractéristiques principales des 19 filières de formation sont regroupées dans des fiches standardisées (cf. encadré). Le prototype a été testé sur cinq filières grâce à un partenariat avec le rectorat de Nice, le projet pourrait être développé lors de la mise en œuvre du CPRDFP.



**Filiform**  
**Un espace collaboratif pour une concertation en région**  
**sur le rapprochement entre demande économique et offre de formation**  
**Structuration de l'information par filière**

Fiches filières	Rubriques
2A1 Agriculture, pêche, forêts et espaces verts	1 – Définitions
2A2 Agroalimentaire, alimentation, cuisine	2 – Les masses critiques
2A3 Énergie, génie climatique	3 – Les tendances d'évolution
2A4 Bâtiment, travaux publics	4 – L'attractivité
2A5 Moteurs et mécanique auto	5 – La complémentarité des dispositifs
2A6 Électricité, électronique	6 – Les niveaux (formations, actifs en emploi)
2A7 Mécanique, productique	7 – L'insertion dans la vie active
2A08 Structures métalliques	8 – La répartition géographique
2A16 Spécialités pluritechnologiques de la production, transformation	9 – La mixité
2A17 Matériaux souples	10 – Les particularismes de la filière
2A99 Ensemble des filières production	11 – Le détail des certifications
3A09 Transports, logistiques	12 – Enjeux et perspectives
3A10 Commerce, vente	
3A11 Comptabilité, gestion	
3A12 Secrétariat, bureautique	
3A13 Sanitaire et social	
3A14 Accueil hôtellerie, tourisme	
3A15 Coiffure, esthétique	
3A18 Échanges et gestion, communication et information	
3A19 Services aux personnes et aux collectivités	
3A99 Ensemble des filières services	
REGI Ensemble toutes filières régionales	

• **Quelle mise en œuvre de la commande publique en région ?**

➤ **Conseil régional : organisation et préparation de la commande de formation<sup>18</sup>**

■ **Une structuration selon deux modalités**

- Régionale : depuis 2007, des conventions régionales annuelles avec l'AFPA permettent d'organiser une commande régionale qui n'est pas construite de manière territorialisée. Ce système de convention a été prolongé jusqu'à fin 2010. Désormais, la Région propose, dans le cadre du code des marchés publics, des parcours de formations accompagnées sur l'ensemble de la région, c'est-à-dire une offre de formation régionale intégrant des prestations d'accompagnement, notamment d'hébergement et de restauration, afin de lever certains freins à l'accès à la formation<sup>19</sup>.
- Territorialisée : répondre aux besoins socio-économiques repérés par les chargés de mission territoriaux dans le cadre des Coteffe. Cette remontée d'information empreinte plusieurs canaux :
  - les assemblées plénières qui permettent une remontée des enjeux des acteurs du territoire (juillet et décembre) ;
  - les groupes de travail thématiques avec des acteurs qualifiés ;
  - le travail d'animation auprès des prescripteurs (missions locales, Pôle emploi, conseils généraux...) ;
  - le suivi des actions et des organismes de formation.

<sup>18</sup> Source : Entretien collectif services de la DFA, février 2011 – Traitement ORM.

<sup>19</sup> Source : Conseil régional PACA – DFA.

### ■ Quels facteurs d'évolution de la commande ?

Le travail d'actualisation de la commande de formation ne se traduit pas par une refonte annuelle, mais par des variations « à la marge » : au final, « la commande varie de 3 à 5 % chaque année ». En effet, plusieurs facteurs limitent la capacité d'évolution de cette commande :

- les caractéristiques des territoires et des populations, ainsi que les structures productives ne changent pas brutalement. De ce fait, les besoins identifiés auprès des acteurs sociaux et économiques n'évoluent pas toujours de manière significative d'une année sur l'autre ;
- la temporalité de renouvellement des actions de formation : une partie de ces actions sont liées à un financement pluriannuel et recouvrent 80 % de la commande. Seuls 20 % de la commande portent sur des actions financées annuellement ;
- l'appareil de formation n'est pas en capacité de répondre à des modifications importantes et fréquentes de la commande : « une action de formation c'est une prestation avec un cycle de vie, elle met du temps pour s'installer... ». D'où la nécessité de faire évoluer l'offre en accompagnant les prestataires de formation, rôle imparti aux chargés de mission territoriaux ;
- « La stabilité est précieuse par rapport à la prescription » : les changements nécessitent une adaptation des pratiques des conseillers en insertion. Des évolutions trop rapides de l'offre pourraient entraîner le risque que les actions soient « sous ou mal consommées ».

Des facteurs exogènes et endogènes participent toutefois à l'évolution de la commande :

- les évolutions législatives et réglementaires récentes ont un impact majeur : par exemple, les textes relatifs au transfert des formations sanitaires et sociales (2004), à la réforme du Service public de l'emploi (2008), à la rénovation de la voie professionnelle (2009) ;
- les enjeux politiques régionaux font évoluer l'offre de formation : par exemple, le volontarisme de la Région d'intégrer le développement durable dans les référentiels de formation. Il nécessite un travail d'accompagnement des organismes de formation, mission confiée en PACA à l'IRFEDD ;
- la capacité de l'appareil régional de formation à répondre à la commande structure sa construction en amont : « la commande ne se construit pas en aveugle et déconnectée de la réalité des opérateurs ». Anticiper leurs difficultés en les incitant à répondre de manière groupée aux appels d'offre permettrait d'éviter les lots infructueux et contribuerait à une plus grande réactivité face aux besoins.

### ■ Une méthode fondée sur l'élaboration de diagnostics locaux

L'outillage central réside dans la construction, ou l'actualisation, d'un diagnostic territorial partagé avec divers partenaires locaux (Pôle emploi, missions locales, pays et agglomérations, maisons de l'emploi, conseils généraux, Éducation nationale...). Il s'agit de mettre en regard la commande par rapport aux caractéristiques socio-économiques du territoire et de l'articuler avec les enjeux régionaux de formation (par exemple, favoriser la construction de parcours).

L'analyse des enjeux se décline sur les territoires par filières et par niveaux. Elle intègre également une logique de complémentarité entre :

- les voies et dispositifs de formation (recherche d'équilibre entre formation professionnelle initiale et continue) ;
- les types d'actions de formation (qualifiant, préqualifiant, professionnalisant, remise à niveau...) ;
- les modalités de commande (territoriale/régionale).

## ➤ Pôle emploi : analyse des besoins de formation en amont de la commande<sup>20</sup>

### ■ Un accord-cadre pour structurer l'achat de formations conventionnées

En 2009, Pôle emploi a décidé de lancer un accord-cadre pour procéder à ses achats de formations conventionnées (AFC) :

- il est proposé pour trois ans avec une période ferme de deux ans et une reconduction possible d'un an ;
- chaque région définit des besoins de formation génériques par grands secteurs d'activité, à partir des besoins identifiés sur les territoires ;

<sup>20</sup> Pôle emploi, contribution CPRDFP thématique 4, mars 2011.

- l'accord-cadre dote les Régions d'un nombre de fournisseurs de formation par secteur d'activité (15 secteurs d'activité pour PACA et 1 à 7 fournisseurs par lot) ;
- en fonction des besoins exprimés par les territoires, les fournisseurs de formations retenus sur chaque lot sont mis en concurrence dans le cadre des marchés subséquents.

Suite à l'accord-cadre, deux stratégies d'achats ont donc été définies :

- lancement de marchés subséquents par lot, tendant à couvrir les besoins récurrents de formations demandées par le réseau Pôle emploi, les missions locales et les Cap emploi ;
- lancement de marchés subséquents répondant, au fil de l'eau, aux besoins ponctuels, conjoncturels et non anticipés par le réseau Pôle emploi, les missions locales et les Cap emploi.

Les besoins récurrents sont essentiellement identifiés par les agences Pôle emploi suite aux diagnostics territoriaux et à leur connaissance du marché du travail :

- l'expression des besoins de formation est formalisée deux fois par an (avril-octobre) ;
- les agences Pôle emploi, les missions locales et les Cap emploi sélectionnent des formations au moyen d'un outil recensant les formations les plus récurrentes (nombre de places, dates et lieux) ;
- une compilation des besoins est effectuée par les directions territoriales ;
- une validation par la direction régionale des marchés à lancer est réalisée.

Les besoins conjoncturels et ponctuels sont identifiés localement dans un domaine d'activités, pour un ou plusieurs métiers et pour une période déterminée.

### ■ Mise en cohérence par la direction régionale des besoins exprimés sur la région PACA

La politique d'achat d'action de formation est basée sur des éléments d'observation des territoires, sur les évolutions de l'emploi salarié et sur les emplois en tension. Elle prend en compte les spécificités des besoins de formation des demandeurs d'emploi.

La sélection des formations pour le lancement des futurs marchés subséquents doit :

- être déterminée en fonction :
  - des orientations régionales (besoins identifiés, métiers verts, cibles quantitatives régionales...),
  - des volumes exprimés,
  - des métiers en « tension » ;
- privilégier l'intérêt collectif ;
- respecter le budget AFC 2011 (soit 10,5 millions d'euros).

Les arbitrages sur les besoins exprimés au regard de la contrainte budgétaire sont étudiés en mettant en cohérence :

- la complémentarité avec l'offre de formation du PRF ;
- l'analyse des offres d'emploi enregistrées et en stock en 2010 ;
- la qualification des demandeurs d'emploi inscrits ;
- la prise en compte des formations réalisées et encore disponibles ;
- une cible de 5 % d'achats de formations des métiers « verts ».

Les éléments apportés par l'enquête Besoins de main-d'œuvre (BMO), réalisée à l'initiative de Pôle emploi, complètent cette analyse. Cette enquête mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements.

## 2.2 Évaluation des dispositifs de formation

En 1995, une circulaire interministérielle (n° 95-131) conforte les OREF dans leurs missions et précise qu'ils doivent « apporter au Coref [aujourd'hui CCREFP], dont l'État assure la présidence conjointement avec la Région, les études susceptibles de nourrir les travaux, y compris en matière d'évaluation des politiques régionales de formation professionnelle ». Si les productions des OREF ont pu concourir indirectement à cette finalité, force est de constater qu'ils se sont peu saisis de la possibilité de conduire des évaluations. Le cadre redéfini des CPRDFP offre sur ce champ de nouvelles perspectives.

## • Qu'est-ce qu'on évalue ?

Apporter une réponse à cette question peut sembler simple. En réalité, les objectifs de l'action ou du programme à évaluer sont souvent considérés de façon abusive comme étant les objets de l'évaluation.

Définir l'objet de l'évaluation, c'est délimiter le champ d'investigation, c'est-à-dire les actions au regard des objectifs, la délimitation des acteurs concernés, de la période considérée et éventuellement du territoire à intégrer. Cette phase permet de mettre en évidence les éléments qui ont le plus de sens par rapport aux finalités de l'évaluation.

D'une façon générale, l'objet à évaluer (une formation, une action, un dispositif ou une politique) est souvent complexe ou imbriqué dans un ensemble composite. Une démarche méthodique s'impose pour distinguer un programme de l'ensemble auquel il appartient, pour repérer ses relations à d'autres programmes et pour le caractériser. À partir de là, il est possible de déterminer les éléments sur lesquels portera l'évaluation (cf. schéma ci-après « Les objectifs de l'évaluation »).

### ► L'évaluation de la formation

L'évaluation de la formation mesure son efficacité interne. Elle est généralement pratiquée « à chaud », c'est-à-dire, dès la fin de la formation. Elle relève d'une démarche pédagogique et/ou d'une démarche de « qualité ».

■ **L'évaluation pédagogique** consiste à mesurer les effets de la formation sur les connaissances et compétences acquises par les stagiaires ayant suivi une formation. Elle peut revêtir différentes formes (diagnostique, formative ou certificative) et poursuivre plusieurs objectifs.

- **L'évaluation diagnostique**, envisagée en début de formation, intervient lorsqu'on s'interroge sur les capacités pré-requises pour les stagiaires au démarrage d'une formation. Elle est également utilisée pour estimer l'écart entre les capacités des apprenants entrant en formation et le niveau qu'ils devraient avoir atteint en fin de formation (mesure du niveau initial).
- **L'évaluation certificative** intervient lors des bilans, au terme d'un processus d'apprentissage ou de formation. Associée à l'évaluation diagnostique, elle permet de vérifier en fin de formation que la réduction de l'écart entre le niveau initial et le niveau attendu en fin de formation est effective et que les apprenants ont atteint les objectifs de la formation.
- **L'évaluation formative** est réalisée de façon continue tout au long de la formation. Elle permet de situer la progression de l'apprenant par rapport à un objectif donné. Comme son nom l'indique, elle a une fonction de formation et de régulation des apprentissages. L'évaluation formative conduit à une double rétroaction : sur l'apprenant pour lui indiquer les étapes qu'il a franchies et les difficultés qu'il rencontre ; sur le formateur pour vérifier la pertinence de son discours et de ses méthodes pédagogiques.

■ **La démarche de « qualité »** passe par l'évaluation de la satisfaction des formés, l'évaluation de la prestation de formation au regard du cahier des charges, de l'organisation, des moyens, etc.

L'évaluation de la satisfaction des participants consiste à recueillir l'expression de leur opinion sur la formation. Ces éléments d'information ne permettent pas de réaliser une mesure objective de la qualité de la formation. Ils ne peuvent pas non plus être considérés comme un critère de réussite pédagogique : la remise en cause de représentations dominantes ou des modalités novatrices peut être à l'origine de résistances. L'interprétation des données recueillies doit donc être prudente car il s'agit de représentations et donc « d'indices », plus que d'indicateurs. Ces éléments doivent donc être complétés par d'autres. Ils doivent permettre de déterminer la satisfaction (les points forts, les points faibles) dans un souci d'amélioration.

### ► L'évaluation d'un dispositif

Quand on évalue un dispositif, on mesure son efficacité externe. Cette évaluation s'appuie sur les éléments recueillis lors de l'évaluation de la formation et va au-delà. Elle porte un jugement *ex post* sur le fonctionnement des modes et des structures de formation existants à partir de la situation professionnelle des formés et de leur comportement sur le marché du travail. Elle ne peut avoir lieu qu'un certain temps après la fin de la formation de façon

à ce que les stagiaires aient le temps de s'approprier ces nouvelles connaissances et compétences et les mettent à profit dans leur recherche d'emploi ou dans le cadre de leur activité professionnelle, par exemple.

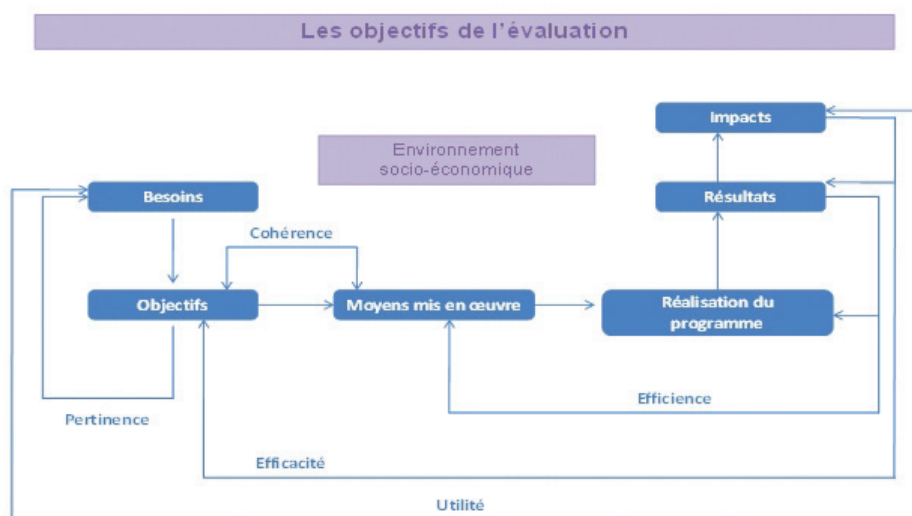
Avec l'évaluation d'un dispositif, on entre dans une perspective d'aide à la décision et de planification permettant d'adapter le dispositif en question. La difficulté principale de ce type d'évaluation se trouve dans la dissociation délicate de ce qui relève de la formation, de l'influence du milieu professionnel, de l'auto-formation ou du contexte socio-économique environnant.

## ► L'évaluation d'une politique publique

Quand on évalue une politique publique, on mesure son efficacité externe. L'évaluation porte sur un ensemble d'actions, programmes, projets, dispositifs conçus et mis en œuvre sous la responsabilité d'une autorité publique en vue d'atteindre des objectifs spécifiques.

Une définition *officielle* figure dans le décret du 22 janvier 1990 : « Évaluer une politique, c'est rechercher si les moyens juridiques, administratifs ou financiers mis en œuvre permettent de produire les effets attendus de cette politique et d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés ». Cette définition insiste à juste titre sur le fait que les effets de la politique doivent être appréciés en référence à ses objectifs. Il faut pour cela qu'ils aient été formulés de manière suffisamment précise et opératoire pour être confrontés à l'observation de la réalité sociale, ce qui n'est pas souvent le cas.

Une autre définition de l'évaluation a été proposée dans un rapport du Plan de 1985 (rapport Deleau) : évaluer une politique, c'est « reconnaître et mesurer ses effets propres ». Cette définition a le mérite de mettre l'accent sur la notion d'*effets propres* : ce que l'on attend de l'évaluation, ce n'est pas seulement de constater si des objectifs ont été atteints, mais de chercher à identifier l'ensemble des effets d'un programme et de faire la part des choses entre les effets imputables à l'action publique considérée et l'influence de facteurs exogènes. Cette définition néglige toutefois le fait que les effets d'une politique sont nombreux, complexes et hétérogènes et difficilement mesurables.



Source : S. Landrier, ORM, Évaluation des politiques et des dispositifs de formation, décembre 2010.

## • « Mesurer » l'insertion professionnelle des stagiaires

### ► L'insertion professionnelle : un critère d'évaluation complexe

Dans la mesure où la formation professionnelle qualifiante a vocation à accompagner les personnes dans leur parcours d'accès à l'emploi, l'insertion professionnelle des stagiaires constitue un élément central pour l'évaluation de l'efficacité externe d'un dispositif ou d'une politique de formation.

Toutefois, le seul taux d'emploi des stagiaires à l'issue de la formation ne saurait suffire à évaluer l'efficacité d'un dispositif. L'insertion professionnelle est un processus complexe, qui implique de s'interroger sur les critères définissant une insertion réussie, et par là une sortie positive de formation. Ce processus questionne à la fois :

- le lien entre formation et emploi : rapidité de l'accès à l'emploi, degré de stabilité dans l'emploi, déclassement éventuel par rapport au niveau de sortie de formation et rattrapage éventuel de ce déclassement au cours de l'emploi... Seule une observation dans la durée des trajectoires des sortants (au-delà de l'analyse d'une situation à un instant donné) peut rendre compte de ces éléments ;
- le lien entre formation et métier : les décalages entre spécialité de formation suivie et métier exercé. Ainsi, les conclusions en matière d'évaluation et de pilotage ne seront pas les mêmes lorsque l'insertion se fait sur un grand nombre de métiers pas toujours en rapport avec la formation reçue, ou sur un petit nombre de métiers en rapport avec le diplôme préparé.

Par ailleurs, le processus d'insertion est directement impacté par le contexte social et économique du territoire et le milieu professionnel dans lequel il intervient. Isoler les effets propres au dispositif de formation sur les parcours d'insertion revient dès lors à intégrer dans l'analyse ces facteurs extérieurs et conjoncturels.

*Pour en savoir plus :*

- Centre Inffo, « L'approche territorialisée de l'insertion », *Actualité de la formation permanente*, n° 226-227, second semestre 2010.

## ► Les outils en région : des enquêtes spécifiques d'insertion des élèves aux outils de gestion des dispositifs de formation continue

Au plan régional, les enquêtes d'insertion des sortants de formation concernent avant tout la formation initiale. Qu'ils soient ponctuels ou récurrents, il s'agit le plus souvent de dispositifs importants dans leur mise en œuvre et basés sur un suivi à long terme.

**Différents types d'enquête au service d'une démarche d'évaluation**

Exemples d'enquêtes	Public	Temporalité	Périodicité
Exploitation régionale de l'enquête Génération (Céreq – ORM)	Échantillon de sortants du système scolaire	3 ans	1998 - 2004
Enquêtes IVA et IPA (rectorats)	Ensemble des sortants de formation professionnelle initiale, par la voie scolaire et l'apprentissage	7 mois	Annuelle
Enquête « 1 000 apprentis » (Conseil régional – ORM)	Cohorte d'apprentis	Trois interrogations au cours des deux années qui ont suivi la signature du contrat	2003

Pour ce qui est de la formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi, les informations disponibles proviennent principalement des outils de suivi des actions. Le Conseil régional demande aux organismes de formation de faire remonter la situation des stagiaires trois mois après leur sortie de formation (45 % des bilans à trois mois sont renseignés)<sup>21</sup>. Quatre grands types d'indicateurs en sont issus pour analyser le suivi des stagiaires :

- taux d'échec, de réussite et d'abandon de formation ;
- taux d'insertion dans l'emploi et de retour en formation ;
- lien entre domaine professionnel d'insertion et domaine de spécialité ;
- situation vis-à-vis de l'emploi (type de contrat).

<sup>21</sup> Source : Conseil régional PACA, « Bilan des actions de la Région PACA dans le cadre du PRDF 2002-2010 » et « Bilan ETAQ 2006-2010 ».

Pôle emploi réalise également un suivi à trois mois et à six mois des stagiaires à l'issue des actions de formation conventionnées ou de formation préalable au recrutement (cf. encadré « Outils d'évaluation de la formation mis en œuvre par Pôle emploi »).

Ces éléments sur l'insertion à court terme, dont l'exploitation se fait aujourd'hui principalement à des fins de gestion des dispositifs, peuvent permettre d'évaluer dans quelle mesure les actions de formation favorisent l'accès rapide à l'emploi des demandeurs d'emploi. Contrairement aux analyses longitudinales, ils ne permettent pas de questionner la place et l'impact de la formation sur les trajectoires professionnelles des stagiaires.

En région Bretagne, un outil d'enquête longitudinale a été conçu pour analyser les trajectoires d'insertion des personnes à l'issue d'un dispositif ou d'une action de formation (cf. encadré « Iroise »). Il a été utilisé pour le suivi des jeunes apprentis, des diplômés d'une filière donnée (sanitaire et social), et des stagiaires du dispositif de formation du Conseil régional de Bretagne. D'après le GREF Bretagne<sup>22</sup>, la pluralité des parcours des stagiaires a ainsi pu être mise en évidence, comme résultante d'une multiplicité de facteurs qui se conjuguent entre eux. Ces informations qualitatives éclairent les décideurs régionaux dans le pilotage des dispositifs de formation.

#### **Iroise : un « instrument régional d'observation de l'intégration sociale dans l'emploi » en Bretagne**

Que deviennent les personnes sortant de formation ? Quels sont les délais pour accéder à l'emploi ? Quels sont les cheminements pour s'insérer durablement dans l'emploi ? Quels sont les emplois occupés et ont-ils un lien avec le contenu de la formation suivie ? Etc. C'est pour répondre à ces questionnements que l'État et la Région ont demandé, dès 1994, au GREF Bretagne (Carif-Oref) de mettre en place l'outil Iroise.

Cet outil est basé sur le principe des enquêtes téléphoniques. Au cours de l'entretien, les interviewés sont amenés à décrire les différentes situations professionnelles vécues depuis la fin de la formation : périodes d'inactivité, de chômage, d'emploi à durée déterminée, d'emploi durable, de formation, etc. Ainsi, l'ensemble du processus d'insertion est retracé en continu sur une période d'observation (de 12 à 18 mois en moyenne).

Dans les différentes études qui ont été récemment menées grâce à cet outil<sup>1</sup>, des éléments sur la situation des personnes avant la formation ont été également recueillis (formation initiale, expérience professionnelle, dernier emploi occupé...) afin de connaître la place des formations dans le parcours tout au long de la vie des stagiaires. Enfin, des questions qualitatives ont été ajoutées pour connaître l'avis des personnes sur leur situation professionnelle actuelle, ou encore sur la formation suivie.

<sup>1</sup> Cf. GREF Bretagne, « Trajectoires professionnelles des bénéficiaires du programme régional des stages 2003-2004 », janvier 2008, « Formations sanitaires et sociales : insertion à 12 mois des diplômés de 2008 », novembre 2010, « L'insertion professionnelle à 18 mois des apprentis sortis des CFA de Bretagne en 2008 », octobre 2010.

<sup>22</sup> *Op.cit.* Centre Inffo, 2010.

## Outils d'évaluation de la formation mis en œuvre par Pôle emploi

### Enquête formation

Chaque année, Pôle emploi réalise une enquête auprès des demandeurs d'emploi qui ont participé à une formation financée par Pôle emploi ou qui ont bénéficié d'une action de formation préalable au recrutement (AFPR).

Cette enquête a pour objectif de connaître le devenir professionnel et les conditions d'emploi au terme de la formation afin d'optimiser l'offre de formation de Pôle emploi. Elle a aussi pour but d'améliorer l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans la réussite de leur projet.

À cet effet, le questionnaire adressé aux demandeurs d'emploi est adapté à leur situation actuelle :

- la personne est en emploi, ou a travaillé à l'issue de la formation ;
- la personne est sans emploi à l'issue de la formation, ou en cours de reprise ou création d'entreprise.

### Suivi des reclassements

À l'issue des actions de formation conventionnées, un suivi des stagiaires est également assuré.

Les organismes de formation doivent fournir à Pôle emploi :

- un bilan collectif en fin de formation ;
- un suivi trois mois après la fin de la formation ;
- un suivi six mois après la fin de la formation.

Les suivis à trois et à six mois sont réalisés par l'organisme de formation, par téléphone ou par email, pour rendre compte à Pôle emploi de la situation des stagiaires au regard de l'emploi.

Une compilation des données est ensuite effectuée pour calculer le taux de reclassement des stagiaires par type de formation. Ces résultats qualitatifs et quantitatifs sont utilisés pour le lancement des futurs marchés subséquents.

*Source : Pôle emploi, contribution CPRDFP thématique 4, mars 2011.*

## 2.3 Démarche qualité

### • La démarche qualité formation professionnelle continue commande publique Région Provence Alpes Côte d'Azur 2000-2007 : une démarche unique

La Région Provence - Alpes - Côte d'Azur s'est intéressée à la question de la qualité dès 1998. C'est à cette date qu'elle a initié la première réflexion qui l'a conduite, par délibération du 22 décembre 2000, à s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'offre de formation.

Cette démarche qualité unique en son genre et appelée « Démarche qualité formation professionnelle continue commande publique région Provence - Alpes - Côte d'Azur 2000-2007 » a fait l'objet d'un travail et d'un financement partagé avec l'État jusqu'en 2007. Il faut signaler que PACA a été la seule région de France à s'engager dans une démarche qualité concertée avec les deux financeurs publics État et Région et à l'inscrire dans le contrat de plan 2000-2007.

Déjà bien engagée lors de l'adoption du PRDF 2002-2007, cette démarche, prise en charge uniquement par la Région à l'issue du contrat de plan 2000-2007, est venue conforter l'engagement du Conseil régional dans la création du service public régional de formation permanente et d'apprentissage.

Parce qu'elle soutenait le principe de renforcement permanent de la qualité de l'offre de formation régionale et qu'elle démontrait l'atteinte des objectifs qui lui avait été fixés, la démarche qualité n'a jamais été remise en cause tout au long de ces années. Elle était et est toujours reconnue par ses apports et saluée par tous pour sa méthode, qui garantit l'impartialité de l'évaluation des organismes candidats.

### ► Les principes et supports de la démarche

Cette démarche spécifique a été basée sur un processus qualité particulier qui reconnaît, par la délivrance d'une attestation, l'atteinte des exigences fixées par un guide de référence, au lieu d'une norme ou d'une labellisation.



Elle a été construite sur la base de trois grandes étapes :

- un diagnostic initial ;
- un contrat de progrès avec plan d'actions sur des objectifs à atteindre pour satisfaire aux critères qualité proposés ;
- un audit final pouvant ou non, conduire à la délivrance de l'attestation.

Elle s'appuie sur des supports :

- un cahier des charges ;
- un référentiel-qualité à l'usage des organismes de formation ;
- un livret d'auto-évaluation qui permet à l'organisme d'identifier les avancées au regard du contrat de progrès.

Un accompagnement régional a été proposé à toutes les étapes :

- l'organisme de formation a bénéficié de l'appui d'un consultant externe pour la réalisation du diagnostic initial - contrat de progrès - plan d'action et de l'audit final ;
- une aide financière<sup>23</sup> a été allouée aux organismes de formation pour la mise en œuvre des actions prévues dans le contrat de progrès ;
- un dispositif de professionnalisation a été conçu et mis en œuvre par le CARIF Espace Compétences pour compléter les actions des contrats de progrès.

Dès 2000, le CARIF Espace Compétences a été associé aux instances de pilotage de cette démarche qualité. En effet dans le cadre du contrat de plan État-Région 2000-2007, l'État et la Région se sont dotés d'un outil partagé : le GIP CARIF Espace Compétences dont l'une des missions principales inscrites dans sa convention constitutive est la suivante : « contribuer à la mise en place et au développement de la démarche qualité des organismes de formation œuvrant dans la commande publique ».

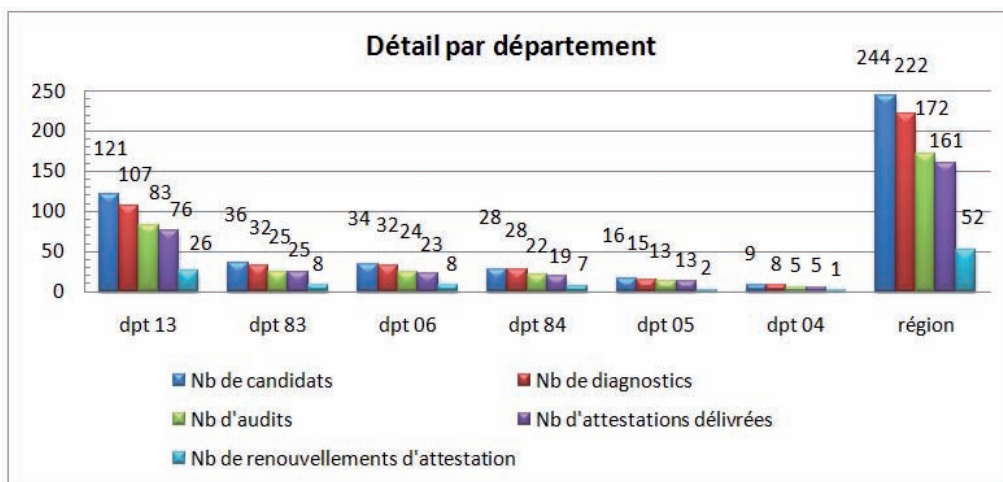
Le CARIF Espace Compétences a donc été sollicité pour assurer : le suivi et la gestion des dossiers des organismes de formation, le suivi des organismes demandeurs durant le contrat de progrès, l'animation des consultants externes afin d'harmoniser les pratiques et les documents de diagnostics et d'audits, et le secrétariat des instances de pilotage. Il a également participé à l'élaboration et l'instruction des marchés des consultants et à toutes les instances qui ont ponctué la vie de cette démarche depuis 2000.

## ► Bilan quantitatif

Depuis novembre 2001, 244 organismes de formation de la Région PACA ont déposé une candidature pour entrer dans la démarche qualité. Sur ces 244 organismes de formation :

- 222 diagnostics ont été réalisés ;
- 172 audits terminés au terme d'un contrat de progrès qui s'étale de 18 mois à 2 ans ;
- 161 organismes ont reçu l'attestation ;
- 52 organismes ont obtenu le renouvellement de l'attestation.

**Bilan par département du nombre d'actions visant à accompagner la démarche qualité**



Source : CARIF Espace Compétences.

<sup>23</sup> État-Région jusqu'en 2007 puis Région par la suite.

La différence entre les demandes de candidatures et les diagnostics engagés s'explique par le fait que certains organismes ne correspondaient pas aux critères d'entrée dans la démarche.

La démarche étant une démarche en continue, certains organismes n'ont pas encore finalisé leur contrat de progrès et n'ont pas pu être audités pour l'obtention de l'attestation qualité.

### Données financières

Le coût de la démarche qualité a été de 4,9 millions d'euros. Dans ce montant ont été comptabilisés le coût des consultants et le total des subventions allouées aux organismes de formation.

### ► Bilan qualitatif

C'est un constat de réussite qui doit être fait : la culture qualité a progressivement irrigué toutes les actions mises en œuvre dans ces structures et pas seulement celles relevant de la voie de la formation continue, initialement visées.

Les cabinets externes qui ont accompagné cette démarche portent un jugement favorable quant à l'architecture globale du dispositif qualité, telle qu'elle a été menée par les commanditaires :

- la démarche de progrès a permis à des organismes très divers de s'engager ;
- les outils fournis sont jugés riches et efficaces dans leur globalité, et l'approche portant sur la globalité de la structure et non sur des programmes de formation a été estimée porteuse de valeur ajoutée pour les structures ;
- enfin, l'investissement financier a facilité la mise en œuvre réelle des plans d'action.

De manière objective, la progression des organismes évalués en amont de la démarche (diagnostic) puis en aval (audit) apparaît très nette et indiscutable et quelle que soit la taille de l'organisme.

On est passé d'un mode de fonctionnement parfois somme toute « artisanal » à une véritable approche professionnelle de l'activité et de l'organisation associée.

En effet, la démarche a permis de structurer et « professionnaliser » le fonctionnement interne des organismes de formation :

- clarifier l'organisation interne, les responsabilités respectives (organigramme, fiches de fonction...) ;
- réinterroger, optimiser et harmoniser les procédures, tenant à la gestion interne (accueil des nouveaux arrivants, entretiens d'évaluation...) ou au processus de formation lui-même ;
- cadrer et formaliser des pratiques souvent informelles jusqu'ici pour assurer leur respect et favoriser leur transmission aux nouveaux arrivants ;
- elle a favorisé une réflexion collective associant l'ensemble des personnels (formateurs, gestionnaires)...

Elle a souvent permis de favoriser le partage des outils, des ressources pédagogiques et des pratiques (notamment entre formateurs).

L'intérêt de la démarche est reconnu par les organismes de formation, y compris par ceux qui se sont engagés plus « tardivement » et qui ont pu la percevoir initialement comme une contrainte.

S'il est possible de constater les effets sur le fonctionnement interne des organismes, il est difficile d'objectiver l'impact de la démarche qualité sur les dynamiques de parcours des bénéficiaires des actions de formation, tant il est difficile d'isoler les effets spécifiquement imputables à la démarche qualité de ceux qui peuvent provenir d'autres actions mises en place par les organismes de formation. Toutefois la plupart des organismes soulignent que l'amélioration du fonctionnement interne (notamment la structuration du processus de formation) a permis de facto d'accroître la qualité des actions de formation au profit des bénéficiaires. Ceci reste néanmoins un élément à prendre en compte quant à l'évolution de la démarche qualité.

### Zoom : situation des organismes au regard des axes du référentiel

Les diagnostics des organismes de formation ont montré que sur les quatre axes du référentiel, les carences les plus fréquentes concernaient l'organisation interne et la gestion des compétences (axe 1) et l'existence d'un centre de ressources (axe 3).

Les liens à l'environnement (axe 4) étaient les critères les mieux respectés initialement.

Les analyses des audits finaux permettent de faire remonter les éléments suivants.

#### Gestion des ressources humaines et des compétences (axe 1)

La prise en compte de la gestion des ressources humaines, peu développée dans les organismes avant la démarche qualité, a amélioré sensiblement les pratiques des organismes sur trois points :

- une meilleure lisibilité des fonctions, missions et responsabilités avec notamment la responsabilisation du personnel d'encadrement sur son rôle de management des équipes ;
- un repérage plus systématique des compétences existantes et à pourvoir (entretien annuel) ;
- la mise en place d'un processus d'accueil des nouveaux embauchés.

#### Maîtrise du processus de formation (axe 2)

L'individualisation, qui apparaît comme un axe fort du référentiel, est plus facilement mise en place, dans les actions pré-qualifiantes et professionnalisantes que sur les actions qualifiantes. En revanche, des méthodes de différenciation de la pédagogie sont évoquées, pour mieux gérer l'hétérogénéité des niveaux et des motivations dans ces actions.

La mise en place de parcours spécifiques, d'objectifs individualisés et la modularisation des contenus reste donc encore à développer.

En revanche, la conception et le suivi des progressions pédagogiques se sont largement répandus et structurés. C'est un point fort de la démarche.

Sur le point de l'évaluation qualitative, les minimums requis sont généralement en place, même si finalement les réflexions sont peu approfondies par manque de temps. A minima, la satisfaction stagiaire est systématiquement évaluée.

#### Gestion des ressources pédagogiques (axe 3)

Sur cet axe, les organismes de formation ont très largement progressé.

Des lieux ressources sont aménagés avec *a minima* une bibliothèque organisée des ressources achetées (ouvrages, revues, cassette...), un accès Internet quasi systématisé tant pour les formateurs que pour les stagiaires.

Un point qui reste encore à améliorer pour certains organismes est la capitalisation et l'organisation des ressources pédagogiques produites en interne, c'est-à-dire, les programmes détaillés, les progressions, les supports de cours formateurs et stagiaires, les outils de positionnement, d'évaluation et leurs corrigés...

L'exploitation pédagogique d'un lieu ressource pour les stagiaires (intégration dans le programme de formation de travaux dirigés individuels par exemple) n'est pas encore systématisée.

#### Liens à l'environnement (axe 4)

Cet axe est probablement le moins porteur de plus-value pour les organismes de formation, car déjà satisfait par la plupart des organismes.

En point fort, on note que le travail réalisé a permis aux organismes de formation de donner de la lisibilité à leur offre de formation par l'élaboration d'outils de communication (plaquette, site Internet...).

Les fichiers des différents partenaires (sociaux, économiques, institutionnels, etc.) ont également été structurés (centralisation des données et informatisation principalement).

Source : CARIF Espace Compétences.

## • La démarche qualité comme outil d'accompagnement et de professionnalisation des organismes de formation

Comme on peut le voir dans les principes et les fondements de cette démarche, celle-ci a été conçue comme un processus de professionnalisation et non comme une procédure de contrôle qualité des organismes de formation.

En effet, à toutes les étapes de la démarche, l'organisme a été accompagné.

Dans la phase de diagnostic les consultants n'ont pas qu'une posture d'auditeur, ils ont une fonction d'explicitation du dispositif et de ses principes afin de faciliter l'appropriation par les acteurs du référentiel et de la démarche dans sa globalité. Ils aident également l'organisme à co-construire le contrat de progrès en leur donnant des éléments de méthodologie et de gestion de projet.

Dans la phase d'audit final, les consultants peuvent également produire des éléments de progrès à mettre en œuvre pour la poursuite de la démarche.

L'aide financière apportée dans la démarche permet souvent aux organismes de réaliser des formations internes en lien avec un écart relevé lors du diagnostic ou de solliciter l'appui d'un consultant pour les accompagner sur une partie du plan d'actions...

Enfin, le dispositif de professionnalisation proposé par le CARIF Espace Compétences a été mis en place dès 2003 au vu du suivi réalisé auprès des organismes et de la lecture de l'ensemble des diagnostics produits. En effet, certains organismes ont témoigné de difficultés pour la mise en œuvre du plan de progrès par un déficit de compétences ou de ressources en interne et un grand nombre d'entre eux butaient sur les mêmes axes à mettre en œuvre.

Fort de ce constat, le CARIF a analysé en permanence les diagnostics et les plans d'actions associés et a élaboré de manière annuelle un dispositif de professionnalisation composé de modules qui correspondaient aux besoins repérés<sup>24</sup>.

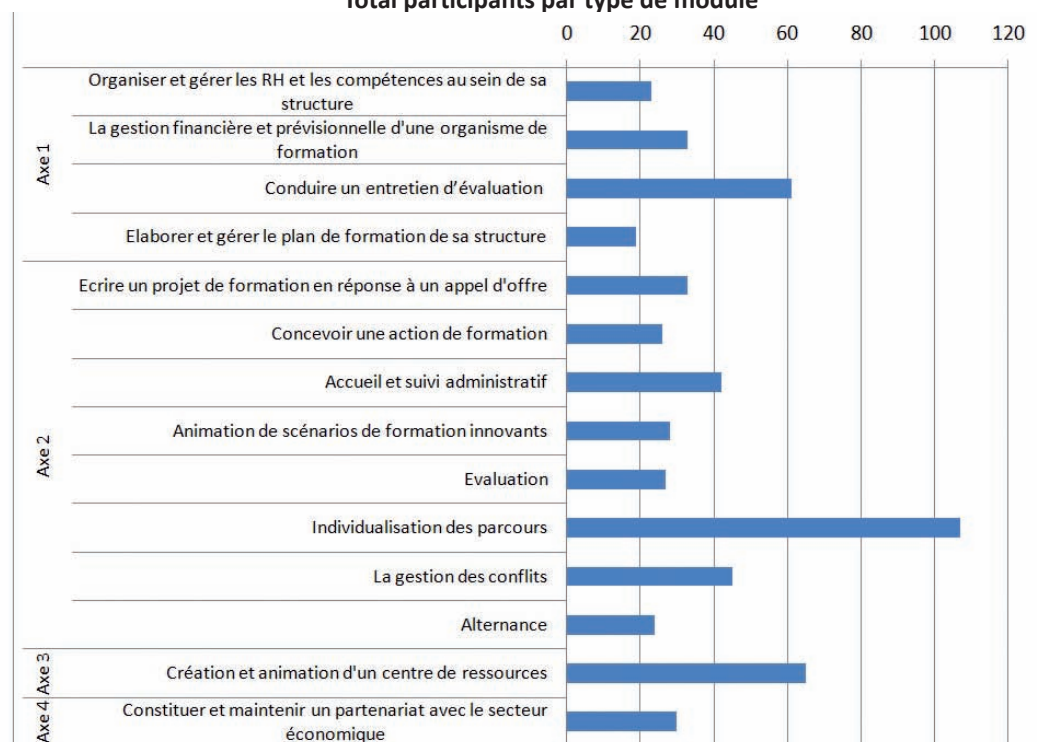
De 2003 à 2010, 43 modules ont été organisés en fonction des axes du référentiel et sur les thématiques suivantes :

- Axe 1** Organiser et gérer les RH et les compétences au sein de sa structure  
La gestion financière et prévisionnelle d'un organisme de formation  
Conduire un entretien d'évaluation  
Élaborer et gérer le plan de formation de sa structure
- Axe 2** Écrire un projet de formation en réponse à un appel d'offre  
Concevoir une action de formation  
Accueil et suivi administratif  
Animation de scénarios de formation innovants  
Évaluation  
Individualisation des parcours  
La gestion des conflits  
Alternance
- Axe 3** Création et animation d'un centre de ressources
- Axe 4** Constituer et maintenir un partenariat avec le secteur économique

Au total, 159 organismes de formation inscrits dans la démarche qualité ont envoyé 524 salariés sur le dispositif de professionnalisation mis en place pour accompagner la démarche qualité.

<sup>24</sup> Voir en annexe le tableau de situations initiales des organismes de formation repérées dans les diagnostics, au regard des critères du référentiel.

### Nombre de personnes ayant participé au dispositif de professionnalisation Total participants par type de module



Source : CARIF Espace Compétences.

### • L'évolution de la démarche avec l'intégration de la dimension responsabilité sociale et environnementale : la démarche qualité RE.S.E.A.U.

En 2009, la Région a souhaité faire évoluer cette démarche qualité pour répondre à une volonté institutionnelle d'une part et à un contexte réglementaire en pleine évolution d'autre part.

Cette nouvelle démarche qualité, en s'appropriant les nombreuses exigences liées à la spécificité de l'acte formatif et notamment la nécessaire stabilité des équipes de formateurs, constitue l'un des leviers de mise en œuvre des principes relatifs au SSIG.

De plus, le maintien de la démarche qualité régionale est apparu d'autant plus nécessaire que la loi sur l'orientation et la formation professionnelle, même si elle prévoit la publication annuelle de la liste des organismes déclarés, ne définit aucune exigence en matière de référencement ou labellisation de ces organismes. La Région, prenant acte de cette liberté, a saisi cette opportunité en proposant le renouvellement de sa propre démarche, originale et adaptée au territoire.

Une étude évaluative, confiée à un consultant externe (le cabinet Mensia), menée en concertation avec l'ensemble des acteurs, opérateurs et partenaires de la formation professionnelle, a été lancée dès juin 2009. Elle a notamment permis de confirmer le nouveau périmètre stratégique de sa démarche : l'extension du champ initialement couvert d'une part, et l'ajout de nouveaux axes au référentiel d'autre part.

Par extension du champ couvert, on entend l'ouverture de la démarche, non seulement aux dispositifs des espaces territoriaux d'accès à la qualification et des espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs, mais également à l'apprentissage, à la formation continue dans l'enseignement supérieur et aux formations des établissements de formation de la culture et du secteur social.

De nouveaux axes viennent compléter les apports de la démarche qualité initiale. Ils intègrent désormais des engagements envers les apprenants, prémices d'une charte de l'apprenant et des objectifs en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Pour la Région, la démarche qualité rénovée contribue ainsi à la construction d'un territoire de référence en matière de développement durable.

Le référentiel<sup>25</sup> ainsi que le mode d'organisation de la démarche ont été repensés et modifiés pour mieux correspondre aux problématiques actuelles, notamment la mutualisation ou la valorisation des efforts des organismes engagés dans d'autres processus qualitatifs.

La nouvelle démarche qualité appelée REsponsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager (RE.S.E.A.U.) a été votée en assemblée plénière de la Région le 8 février 2010.

Dans la continuité du projet originel, elle demeure donc un processus fixant une cible à atteindre et non pas une démarche fondée sur une norme, un contrôle ou une sanction, puisque l'objectif est avant tout d'accompagner les organismes de formation pour garantir la progression de la qualité de leurs actions et au final l'efficacité des dispositifs financés.

Les principes, étapes et supports de la démarche sont reconduits :

- un diagnostic initial et un audit final réalisés par des consultants externe ;
- des documents supports de la démarche : cahier des charges, référentiel-qualité à l'usage des organismes de formation ;
- une aide financière de la Région ;
- un dispositif de professionnalisation du CARIF Espace Compétences.

Le CARIF Espace Compétences reste la structure accompagnatrice de la nouvelle démarche.

Le référentiel, le cahier des charges et le dossier de candidature de la démarche qualité RE.S.E.A.U sont accessibles sur le site du CARIF Espace Compétences [www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org) (rubrique démarche qualité).

---

<sup>25</sup> Voir en annexe la structure générale du référentiel qualité RE.S.E.A.U.

## Une démarche qualité portée par différents financeurs : l'exemple de Languedoc-Roussillon

### La charte pour la qualité de la Formation Professionnelle en Languedoc-Roussillon

Conçue dans le cadre du PRDFP, la « Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon » a été co-élaborée par la Région, Pôle emploi, l'Agefiph, le Fongecif et les branches professionnelles à travers leurs OPCA, avec le CARIF comme cheville ouvrière, et de façon suffisamment large pour englober toutes les formations, quels qu'en soient la durée et le public : salariés, demandeurs d'emplois, artisans, professions libérales, contrat en alternance...

Elle exprime une volonté commune des branches professionnelles, des partenaires sociaux et des pouvoirs publics :

- de professionnaliser l'offre de formation, en préparant les organismes à répondre aux évolutions à venir ;
- d'assurer au bénéficiaire, quel que soit son statut, dans un souci d'égalité des chances et de non-discrimination, une formation qui réponde à ses attentes, ses besoins et aux débouchés ;
- de répondre, par l'augmentation des compétences, aux enjeux et aux mutations du marché du travail régional.

Document de référence, cette charte engage tous les acteurs de la formation professionnelle dans une démarche résolue de progrès, au bénéfice de tous.

L'organisme devra attester de la qualité de ses pratiques au regard de quatre grands chapitres :

- L'organisation matérielle • Les ressources humaines • L'environnement socio-économique • La mise en œuvre des actions de formation.

La mention « qualité Languedoc-Roussillon » sera délivrée aux organismes de formation qui sont en capacité d'adopter, de mettre en œuvre et de respecter les critères de qualité définis par le groupe de financeurs suivants :

- Aefim Languedoc-Roussillon – secteur des industries de la métallurgie ;
- AFDAS – secteurs du spectacle vivant, du cinéma, de l'audiovisuel, de la publicité et des loisirs ;
- Agefaforia Languedoc-Roussillon – secteur des industries alimentaires ;
- Agefiph Languedoc-Roussillon ;
- Agefos-PME Languedoc-Roussillon – secteur interprofessionnel et interbranches (38 branches professionnelles) ;
- AREF BTP Languedoc-Roussillon – secteurs du bâtiment et des travaux publics pour les entreprises de 10 salariés et plus
- FAF.SAB – secteurs du bâtiment et des travaux publics pour les entreprises de 1 à 9 salariés ;
- Fafsea – salariés des exploitations et entreprises agricoles ;
- Fongecif Languedoc-Roussillon – secteurs interprofessionnels ;
- Intergros – secteurs du commerce interentreprises (commerce de gros) et commerce international ;
- Opcalia Languedoc-Roussillon – secteur interprofessionnel et inter-branches ;
- Opcalia 2 – secteurs des organismes professionnels et des coopératives agricoles ;
- OPCA PL – secteurs des professions libérales ;
- OPCA Transports – secteurs des transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports, sanitaires, transports maritimes et fluviaux, de la manutention portuaire, des agences de voyages et de tourisme ;
- Pôle emploi Languedoc-Roussillon ;
- Région Languedoc-Roussillon ;
- Unifaf – secteurs de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif ;
- Uniformation – secteurs de l'économie sociale (associations, coopératives, mutuelles).

### Le référentiel des attentes des financeurs

La charte est complétée et explicitée par un « référentiel des attentes des financeurs », énonçant les critères et indicateurs relatifs aux objectifs de la charte, articulés autour des quatre grands chapitres énoncés plus haut. Il constitue à ce titre le référentiel commun aux financeurs de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon, et indique, de fait, les points sur lesquels portera l'audit final.

### Quatre étapes à cette démarche

- Un outil d'autodiagnostic a été élaboré sur la base du référentiel et est diffusé à tous les organismes de formation qui pourront répondre, via un questionnaire en ligne sur le site du CARIF.
- Le CARIF est chargé d'analyser les retours des autodiagnostic, qui donneront lieu, pour chaque organisme, à la mise en place d'un plan d'accompagnement sur deux ou trois ans, comprenant en fonction des axes de travail identifiés et sur la base d'un cofinancement des différents partenaires :
  - des actions de professionnalisation ou de formation des formateurs ;
  - des actions portant sur les locaux, les équipements... ;
  - des actions de soutien à l'ingénierie de formation, notamment dans le cadre d'un groupe projet animé par le CARIF.
- À l'issue du plan d'accompagnement, l'organisme doit faire acte d'engagement auprès du CARIF, et un consultant extérieur choisi par l'ensemble des financeurs suite à une offre publique, réalisera l'audit final à partir des critères du référentiel.
- Cet audit donnera lieu à la labellisation : agrément des financeurs du Languedoc-Roussillon réunis en comité de signataires de la Charte. Ce label sera valide pour trois ans. Une nouvelle procédure d'évaluation sera alors proposée.

Les notes attribuées aux candidats lors des appels d'offre de la commande publique régionale, seront établies sur les mêmes critères que ceux du référentiel. À ce jour, environ 200 organismes ont réalisé l'autodiagnostic, produit leur plan d'accompagnement et le mettent en œuvre. Un consultant a été choisi et commencera les audits en juin, au fur et à mesure des engagements reçus.

Source : CARIF Languedoc-Roussillon.

## 2.4 Lisibilité de l'offre de formation

### • Le rapport national sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation

En 2008, le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et le secrétaire d'État chargé de l'Emploi, ont confié à Charlotte Duda, présidente de l'ANDRH, la présidence d'un groupe de travail sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation.

Au terme de débats de ce groupe de travail, trois sujets sont apparus comme « important et appelant des décisions de politiques publiques », l'un d'entre eux est : la visibilité et la lisibilité de l'offre de formation.

Sur ce point, on trouve dans le rapport final produit par ce groupe le constat suivant : parmi les outils qui donnent la lisibilité de l'offre de formation, les bases de données des CARIF accessibles sur Internet permettent de visualiser les actions agréés ou conventionnés par les financeurs publics (conseils régionaux, Pôle emploi, État), d'autres informations sur l'offre de formation de certains OPCA, ainsi que la liste des organismes de formation déclarés. Ces données font l'objet de contrôle par les CARIF et sont normalisées par un langage de référence commun de description de l'information sur l'offre de formation développé par la DGEFP : le langage LHEO. Les données de tous les CARIF sont mises en ligne sur le méta-moteur de l'InterCarif afin de permettre des recherches sur plusieurs régions.

Les autres outils cités sont :

- le portail orientation formation alimenté par les informations des CARIF et de l'Onisep ;
- les sites privés dont l'information donnée se limite aux organismes qui payent pour être référencés.

### • Un outil pour référencer l'offre de formation en région : la Banque régionale de l'offre de formation

En région Provence - Alpes - Côte d'Azur, le CARIF Espace Compétences développe et gère quotidiennement la Banque régionale de l'offre de formation.

Cet entrepôt de données est constitué du fichier des organismes de formation<sup>26</sup> ayant un numéro de déclaration d'activités en cours de validité, ainsi que de l'offre de formation professionnelle initiale et continue provenant des sources suivantes :

- Onisep ;
- Région pour le service public régional de formation permanente et d'apprentissage (SPRFPA) composé :
  - des espaces territoriaux d'accompagnement, d'information et d'orientation professionnelle (ETAIOP),
  - des espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs (ETAPS),
  - des espaces territoriaux d'accès à la qualification (ETAQ) : formations préqualifiantes, formations qualifiantes, formations professionnalisantes, formation réalisées par l'AFPA, formations de l'enseignement supérieur, formations de la culture, formations des métiers de l'animation, de l'encadrement et de la performance sportive, formations du sanitaire et social, formations qualifiantes en apprentissage ;
- Direccte pour le dispositif « Compétences-clés » ;
- Pôle emploi PACA, AFC (actions de formations conventionnées) ;
- ministères en charge de la Jeunesse et des Sports ;
- différents OPCA : Agefos PACA, AFDAS...
- Les universités de la région PACA ;
- CRCI ;
- réseau des Greta.

L'ensemble des données capitalisées dans cette base sont qualifiées et codées en fonction des normes utilisées par les différents financeurs, prescripteurs, professionnels de l'orientation et de la formation : LHEO de manière globale et ensuite en fonction des données métiers ou formation : ROME, Formacode, NSF...

L'alimentation de cette base fait partie d'un travail quotidien de recherche et de mise à jour des données. Des contacts sont pris avec les OPCA pour augmenter rapidement les données de ces partenaires.

<sup>26</sup> Coordonnées et potentiel des domaines de spécialités de formation.



L'accès aux données de cette base est filtré en fonction des utilisateurs :

- le grand public a accès à l'ensemble de la commande publique et aux actions autorisées par la commission BROF issue du CA du CARIF Espace Compétences et présidée par la CGT et l'UPA... Ces actions sont visibles sur le portail emploi formation [www.emploiformationpaca.org](http://www.emploiformationpaca.org).  
À noter que le grand public peut donc accéder à des informations concernant les organismes notamment sur les démarches qualité engagées ;
- les missions locales ont un accès spécialisé aux données du SPRFPA et de Pôle emploi (CAF et AFC) à travers un export réalisé au format LHEO sur leur logiciel Parcours 3 ;
- Pôle emploi reçoit également par export sur OFAA (base de données interne à Pôle emploi) l'ensemble de la base ;
- le portail national orientation formation bénéficie des données de la commande publique et des OPCA ;
- le portail InterCarif agrège toutes les données de la base.

## • Des évolutions...

### ► Un accès réservé aux financeurs

Chaque financeur met en place un système de suivi et de contrôle qui lui est propre. Certaines de ces informations pourraient être intéressantes pour d'autres financeurs : lieux géographique couvert par l'organisme, respect des procédures administratives, respect des règles d'un marché, ...

Un extranet visible exclusivement par les financeurs pourrait capitaliser ces informations et servir d'outil de suivi des organismes.

### ► La préservation en ligne

Cette base de données permet également de capitaliser le nombre de places et de sessions existantes. Les prescripteurs et professionnels de l'orientation pourraient visualiser pour chaque session de formation en cours la position des inscriptions possibles.

Un groupe de travail réunissant les financeurs de formation, les prescripteurs, mais aussi les représentants des organismes de formation et des CFA, s'est mis en place en 2011, pour mener une réflexion sur ces questions de l'accès au nombre de places disponibles et de préservation en ligne.

#### Zoom sur un exemple d'appel d'offre conjoint Conseil régional - Pôle emploi en Bourgogne

Depuis juillet 2009, le Conseil régional de Bourgogne et Pôle emploi s'associent pour acheter conjointement de la formation.

Les besoins de formation sont recensés sur chaque bassin d'emploi par le Conseil régional de Bourgogne et Pôle emploi Bourgogne. Après avoir défini le type d'action à acheter et le nombre de places, les deux organismes passent commande sur le site du Conseil régional. Les organismes de formation sont informés du lancement de l'appel d'offre grâce à un mail et ils disposent d'environ quinze jours pour répondre à la commande.

À la clôture de l'appel d'offres, les deux commanditaires analysent conjointement les offres déposées. Les actions de formation retenues sont ensuite présentées à la commission des marchés (pour Pôle emploi) puis à la commission d'appel d'offres du Conseil régional pour avis des élus.

#### Bilan 2009

La première consultation a été lancée le 10 juillet 2009. La première commission d'appel d'offres a eu lieu le 29 septembre, suivie d'une seconde le 03 novembre. 36 actions ont été achetées en septembre et en novembre 2009. 26 ont été ouvertes au recrutement dès le 15 octobre. Ces actions ont concerné 392 places, dont 281 pour les contrats accompagnement-formation (CAF).

#### Et pour 2010...

Suite à l'appel d'offres lancé en 2009 pour le premier semestre 2010, 82 actions collectives ont été achetées pour 681 places, dont 500 réservées à des jeunes (CAF).

Ensuite, d'avril à décembre 2010, 6 commissions d'appel d'offres ont été réalisées, 158 actions de formation ont été achetées pour 890 places pour demandeur d'emploi adultes.

Source : CARIF Bourgogne.

**Directeurs de la publication :**

Sylvette Belmont, Directrice du CARIF Espace Compétences

Mario Barsamian, Président de l'ORM

**Rédacteurs en chef :**

Sylvette Belmont, Directrice du CARIF Espace Compétences

Olivier Liaroutzos, Directeur de l'ORM

**Rédaction :**

Les équipes du CARIF Espace Compétences et de l'ORM

**Maquette - conception :** CARIF Espace Compétences

Ont contribué à la rédaction de ce dossier :

**RREFH**  
Réseau régional  
pour l'égalité entre  
les femmes et les hommes







#### Observatoire Régional des Métiers

41, la Canebière  
13001 Marseille  
Tél. : 04 96 11 56 56  
Fax : 04 96 11 56 59  
[www.orm-paca.org](http://www.orm-paca.org)

#### CARIF Espace Compétences

Centre de Vie Agora Bat. A  
ZI Les Paluds 13781 Aubagne cedex  
Tél. : 04 42 82 43 20  
Fax : 04 42 82 43 32  
[www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org)



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur