

Edito

La formation est une priorité pour maintenir les salariés en activité, les adapter à de nouvelles technologies ou les préparer à leur reconversion, d'autant plus face à un marché du travail et une croissance atones.

C'est pourquoi l'ensemble des acteurs concernés se mobilise pour lui donner un sens opérationnel à la fois à court et à moyen terme.

L'Etat avec les contrats de transition professionnelle permet aux licenciés économiques de viser un retour durable à l'emploi. La Région contribue à la formation professionnelle grâce à une participation financière conséquente et élabore un programme régional adapté aux besoins. La loi sur l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie apporte des moyens et des outils comme le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels. Malgré ces efforts, la formation professionnelle des salariés subit encore aujourd'hui – même si l'atténuation – le contrecoup de la crise. Par souci d'économie, les entreprises tendent à raccourcir les durées de formation pour des formations plus courtes d'adaptation au poste de travail, moins certifiantes et valorisables sur le marché du travail.

Pour rendre la formation encore plus efficace et convaincre de sa nécessité quel que soit le contexte, il est aussi important de travailler sur la qualité ainsi que sur la dimension orientation et formation tout au long de la vie qui doit notamment s'appuyer sur l'information, dont celle concernant les métiers, et l'accompagnement des jeunes qui rencontrent des difficultés d'insertion.

Hélène SEGURA
Présidente du CREFOR

Sommaire

- ☞ pages 1-2
 - ✓ La qualité en formation
- ☞ page 3
 - ✓ La Cité des Métiers
- ☞ page 4
 - ✓ Accompagner et optimiser les transitions professionnelles
- ☞ page 5
 - ✓ Travailler avec chaque jeune son projet professionnel
- ☞ page 6
 - ✓ Veille juridique

La qualité en formation

Qu'est ce que la qualité en formation ? Pour la commande publique c'est s'engager sur des principes d'égalité d'accès, de continuité territoriale. Pour les entreprises, investir dans une formation de qualité, c'est s'assurer de la performance, du résultat, de la valorisation de leurs ressources. Pour l'individu c'est se donner les moyens de sa mobilité, de son employabilité. Pour les prestataires c'est s'assurer d'une implication de l'ensemble des acteurs dans le process et d'une bonne maîtrise de chaque maillon. Comment cette diversité des attentes s'est-elle traduite, par quelles évolutions des focales ?

La volonté de maîtrise de la relation client / fournisseur

Après l'institution d'une obligation légale en 1971, de nombreux organismes de formation ont vu le jour. Très rapidement la nécessité d'assurer la qualité de la formation est apparue.

Les démarches qualité en formation professionnelle datent de la fin des années 1980, en ce sens la qualité est conçue comme l'« ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites »¹, un système de formation sera de qualité s'il correspond à un référentiel, tel que préconisé par les normes Afnor ou ISO. « La formation est entrée dans une économie de service, ...la question s'est alors posée d'appliquer au service «formation» les démarches qualité qui s'appliquaient au monde des services, ...on s'est attaché à analyser la formation comme un processus, **ce qui compte c'est la maîtrise de la variabilité du process** qui permet de maîtriser la variabilité des résultats »².

Les objectifs des démarches de certification en formation sont généralement axés sur la **maîtrise des organisations et non sur le contenu pédagogique** délivré à l'apprenant.

L'application de ces référentiels de certification³ introduit un outil puissant de réflexion, de remise en cause des habitudes, de changement et d'amélioration des pratiques. Elle se traduit par une recherche de rationalisation croissante des procédures d'ingénierie technico-pédagogique. « La qualité doit donc porter sur la cohérence de l'organisation des dispositifs de formation ouverte au regard d'attentes multiples et s'appuie sur des nécessités de bonne gestion économique des ressources de plus en plus rares par rapport aux besoins »⁴.

Ce principe appliqué à la formation tend à faire glisser le couple formateur-formé vers celui de fournisseur-client, ce qui induit un **regard différent sur l'apprenant**. On a parfois reproché à ces différents outils de ne pas suffisamment prendre en compte l'apprenant.

L'idée fondamentale des démarches qualité est

la maîtrise des relations entre « clients » et « fournisseurs », aussi complexes soient-elles, afin d'établir une confiance réciproque et la satisfaction du client. La formation est considérée comme un produit (capacités acquises par l'apprenant) ou un service immatériel rendu à un client.

L'entité cliente a donné lieu à des définitions complexes : le donneur d'ordre (financeur), le demandeur (celui qui éprouve un besoin), l'apprenant (celui qui suit la formation)⁵ sans résoudre la problématique de la place de l'apprenant.

La formation n'est pas simplement un processus industriel linéaire strictement reproductible. La **motivation et l'élaboration du projet** de l'apprenant participent largement à l'atteinte de l'objectif fixé et donc à la qualité finale du service rendu. La qualité dépend non seulement du producteur mais aussi de l'implication du client.

Les tiers payants (achat public, Opca, Opacif) qui financent la quasi-totalité de l'offre de formation n'ont que peu de maîtrise sur l'appétence pour la formation. Les apprenants connaissent chacun un rapport au savoir (réussite-échec, théorie pratique...) et un **parcours professionnel et personnel singuliers**. Qui plus est, l'expérience montre que, à de rares exceptions près, la demande de formation exprimée par une personne ne relève en rien de la génération spontanée. Elle se construit dans le respect de la singularité de chacun.

La construction de la demande

La construction de la demande, bien en amont des procédures d'achat de la formation, devient un enjeu central de la qualité en formation.

À cet égard, l'ANI (accord national interprofessionnel) du 5 décembre 2003 a accompli un pas en **avant considérable en plaçant « le salarié » au cœur des dispositifs** de formation. Ce tournant s'est concrétisé par l'adaptation des dispositifs (entretiens professionnels, bilan à mi-carrière, DIF, individualisation et personnalisation des parcours, droits et obligations des dispensateurs de formation, adaptation du contrôle et surtout construction d'une fonction information-conseil-orientation tout au long de la vie.

¹ Définition normalisée ISO 8402

³ Crefor. - La qualité de l'offre - Eclairage n° 09, novembre 2008. Décrit les différentes normes et labels

⁵ Centre Inffo - Le point sur la qualité en formation - 2000

² Le Boterf Guy, Meignan Alain. Education permanente n°126, 1996

⁴ Centre Inffo, 1998

De leur côté les prestataires se sont inscrits dans cette dynamique. A la question « quels sont les leviers sur lesquels agir pour augmenter la qualité de la formation », les organismes de formation, interrogés par sondage sur la qualité des formations pour un colloque organisé par la FFP fin 2009, répondent qu'ils sont de **plus en plus sensibles à la qualité en formation (75 %)**. La mobilisation des stagiaires, qui passe par une meilleure **connaissance des attentes du stagiaire et sa motivation** en constitue l'un des principaux leviers (49 %), viennent ensuite le développement des **compétences des formateurs** (46 %), une meilleure **implication des managers** (25 %), une analyse de compétences avant et après la formation enfin la mise en place d'un cahier des charges.

Des travaux intéressants, centrés sur l'apprenant sont également menés dans le monde de la e-formation⁶.

« Les organismes de formation sont en constante réflexion sur les formations de demain. Deux tendances fortes viennent transformer les contours de la formation professionnelle : **l'individualisation et le renforcement du positionnement amont-aval**. Parce que l'individu doit être placé au cœur du processus de formation, les organismes s'attachent désormais à la construction de parcours personnalisés »⁷.

Pour les salariés⁸, la qualité de la formation est en premier lieu définie par **son adéquation aux attentes** (44 %).



La labellisation

En parallèle, une vague de labellisation, déferle aujourd'hui dans tous les domaines de l'activité économique et dans le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (Maisons de l'emploi, Cité des métiers, plusieurs **Conseils régionaux et des OPCA** se sont associés pour instaurer des procédures de labellisation des offreurs de formation ...).

L'ANI du 7 janvier 2009 rappelle que l'OPCA, sans se substituer à l'entreprise dans le choix de l'organisme de formation, pourra veiller au respect des critères de qualité et notamment tenir compte de **la labellisation de cet organisme**.

Le projet de loi relatif à la formation et à l'orientation professionnelle tout au long de la vie avait également préconisé le recours à la procédure de labellisation, en particulier pour l'orientation professionnelle. La loi du 24 novembre 2009 ne reprend pas cette terminologie mais confie au Fonds paritaire de sécurisation des parcours (FPSPP), ainsi qu'au nouveau Délégué interministériel à l'orientation (DIO), la mission de promouvoir des **normes de qualité** dans leurs champs respectifs de compétences.

La Région Languedoc-Roussillon signe avec l'Adefim LR, l'Afdas, l'Agefiph LR, l'Agefos-PME LF, l'Agéfaforia LR, l'Aref-BTP LR, le Fafsea LR, le Fongécif LR, l'Intergrors, l'Opalia LR, l'Opca 2, l'Opca-PL, l'Opca-Transports, Pôle emploi LR, Unifaf et Uniformation, une convention régionale d'engagement des financeurs de la formation professionnelle. Cette Convention permettra la mise en oeuvre d'une Charte de qualité de la formation professionnelle. Le Carif LR, dans le cadre de son programme d'activité annuel, vient en soutien de la démarche.

Mais cette labellisation s'inscrit moins dans une maîtrise des processus que dans une **volonté de lisibilité et visibilité de l'offre** : « en abordant conjointement les questions de la visibilité de l'offre de formation (déclaration, agrément, qualité, label) et celle de sa lisibilité (outils d'information sur l'offre de formation), il est possible de formuler des propositions qui permettraient de répondre aux attentes d'une meilleure qualité de la formation⁹. »

Dans le domaine de la formation professionnelle, cette approche de la labellisation est celle **préconisée par la Fédération de la formation professionnelle (FFP)** qui propose de développer une politique de labellisation s'appuyant sur une structure existante comme l'Office professionnel de qualification des prestataires de formation (OPQF).

Certes, aucune norme, aucune qualification, ne pourra véritablement assurer la qualité de l'acte de formation. Cependant des attentes très fortes s'expriment dans ce domaine, tant de la part de la profession que de ses clients.

Pour Charlotte Duda : « Les débats du groupe de travail ont révélé que le processus de formation devait s'entendre dans sa globalité ; c'est-à-dire en prenant en compte non seulement la **prestation** mise en oeuvre par les prestataires de formation eux-mêmes, mais également **l'amont** (l'orientation, l'intermédiation, la prescription) et **son aval** (les traces des résultats de la formation, leurs modalités de prises en compte et la mesure de leurs effets) (...) la qualité de la formation peut se résumer en quatre axes : le repérage de l'offre, la visibilité de l'offre, les acteurs de l'offre et enfin la traçabilité de l'offre »

La qualité de l'offre de formation n'est pas aujourd'hui un acte de mise en conformité. Elle résulte de l'effort méthodologique et financier pour construire la demande individuelle, sécuriser l'acte d'achat et offrir une meilleure lisibilité/ visibilité de l'offre.

Elle peut être comprise, au sens large, comme le fait que la formation, et plus largement le système de formation, **satisfait à un certain nombre d'exigences, dont la pertinence, l'efficacité, l'efficience, mais aussi l'équité, l'adhésion, la cohérence**¹⁰...

Sylvie MILLARA
Responsable pôle information et ingénierie de l'information

⁶ Quel modèle qualité pour la e-formation - Préau/CCI PARIS - 2002

⁷ Soroko M.-C. - Les conséquences de l'Ani sur l'offre de formation. - Centre Info. - AFP n°219, 2009

⁸ Enquête de la FFP : Les salariés et la formation professionnelle. - juin 2009

⁹ Duda Charlotte. - Rapport sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation. - 2008

¹⁰ Gérard F. - M. - 2001 ; De Ketele J.-M. & Gérard F. - M. - 2007

**Le CREFOR organise
à la Maison de L'Université - Mont-Saint-Aignan
une Journée Emploi Formation
le Mardi 12 octobre 2010
«L'individu au coeur de son parcours professionnel,
agir ensemble en Haute Normandie**



La loi du 24 novembre 2009 sur l'orientation professionnelle et la formation professionnelle tout au long de la vie a conforté des dispositifs antérieurs comme le DIF portable, le CIF hors temps de travail, le contrat de professionnalisation. Elle met également en avant la création de mesures phares comme le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, le droit à l'orientation, l'aménagement de l'organisation institutionnelle et financière de la formation.

Quels sont les enjeux de cette nouvelle loi ? Quels impacts aura-t-elle sur les pratiques des professionnels ? Les individus pourront-ils réellement être plus et mieux formés ?

Comment les bassins d'emploi de notre région soumis aux mutations économiques seront en capacité de se saisir des mesures en place ?

C'est dans ce cadre de réflexion que nous vous invitons à une journée d'informations, d'échanges et de travail en commun, pour ensemble contribuer à mieux placer l'individu au cœur de son parcours professionnel.

Programme téléchargeable sur :
<http://www.crefor-hn.fr>

→ Matin

Philippe MEHAUT, Economiste - LEST « Tout au long de la vie... Itinéraire ou parcours de formation ? »

Guillaume FOLLEA, Responsable pôle observation et prospective - CREFOR, «Point régional économie emploi formation»

Muriel LARUE, Directrice Circé consultants, responsable du pôle «Emploi - formation» groupe Amnyos, «Un cadre de réflexion renouvelé suite à la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation tout au long de la vie : les enjeux de mise en oeuvre pour les acteurs haut-normand en 2010-2011»

→ Après-midi

(Chaque atelier sera introduit par une ou deux présentations)

Atelier 1 : Comment optimiser l'accueil, l'information et l'orientation ? Des structures au réseau...

Animation : Denis HEBERT (Cité des métiers) - Rapporteur : Marie-Christine CHEVALIER (Rectorat - SAIO)

Atelier 2 : Du projet professionnel à l'insertion professionnelle ? Réussir son processus d'insertion professionnelle

Animation : Luc CHEVALIER (CREFOR) - Rapporteur : Sylvie SAINTE-MARIE (ARML)

Atelier 3 : Comment développer la qualité de la formation ? De l'achat d'une formation à son évaluation, la qualité, un processus continu...

Animation : Christophe BEYER (FFP) - Rapporteur : Emmanuel CHRISTAIN (CREFOR)

Atelier 4 : Comment accompagner et optimiser les transitions professionnelles ? De la GPEC en entreprise aux transitions professionnelles choisies ou subies

Animation : Coryse TETREL (OPCALIA) - Rapporteur : Frédéric SCHAERLINGER (AGEFOS PME)



Brèves

Offre de formation

Le nouveau programme de formation professionnelle continue de la Région a été saisi dans la base du CREFOR.

De même a été procédé à la mise à jour des actions longues de l'afpa.

Le programme de formations collectives « FORMALIA Compétences Clés » mis en place par Opicalia Haute-Normandie (OPCA) est venu également enrichir la base de données « Offre ».

Ont également été intégrées dans la base de nouvelles actions de formation conventionnées (AFC) destinées aux demandeurs d'emploi et fournies par Pôle emploi.

Toutes ces données sont consultable sur le site internet :

> <http://www.crefor-hn.fr/meta/formations/recherche-formations.html>

Elles alimentent quotidiennement les partenaires (Pôle emploi, Cité des métiers, Paio/ML).

« Eclairage »

Le numéro 20 de la collection « Eclairage » est paru avec pour thème : « Le reclassement en Haute-Normandie ».

Il est téléchargeable sur notre site :

> <http://www.crefor-hn.fr/sites/default/files/Eclairage20.pdf>

La Cité des Métiers : informer et conseiller le public, fédérer les partenaires AIO

Ouverte en novembre 2006, la Cité des Métiers de Haute-Normandie est le produit d'un important travail partenarial conduit au niveau régional et qui a associé dès 2003 les principaux réseaux et acteurs régionaux de l'accueil, de l'information et de l'orientation, aujourd'hui membres du GIP (Groupement d'Intérêt Public)¹

Ses principes de fonctionnement sont les suivants : Elle offre à tout public, de manière anonyme et gratuite :

- un premier niveau d'information et de conseil
- sur les métiers, les formations, aussi bien initiales que continues, l'emploi, l'évolution de la vie professionnelle et la création/reprise d'activité
- à travers le conseil, des ressources documentaires, des rencontres avec des professionnels métiers, des ateliers...
- dans un cadre multi partenarial

→ Sa mission première porte sur l'information et le conseil sur les métiers, les formations, l'emploi... à l'attention du grand public et sur l'ensemble du territoire haut-normand.

Plusieurs moyens d'action sont ainsi déployés :

Pour découvrir les métiers

- des animations de découverte des métiers à l'échelle régionale (métiers de l'énergie en octobre 2010, de la justice et du droit en février 2011, de l'eau en avril 2011)
- des rendez-vous réguliers avec des professionnels : les rencontres métiers mensuelles (artisanat, bâtiment, communication & médias, hôtellerie & restauration, industrie agro-alimentaire, santé & social, transport & logistique, travaux publics...)



Des ateliers et des accueils de groupes

- pour s'informer sur les dispositifs de formation, appréhender la création d'entreprise, ou découvrir des outils pour s'informer sur les métiers.

Un nouvel outil depuis janvier 2009

- www.citedesmetiershautenormandie.fr

Le portail Internet régional et partenarial

- des informations sur les métiers, les formations, l'emploi, l'évolution de la vie professionnelle et la création/reprise d'entreprise. Il comporte notamment plus de 400 fiches métiers, 160 vidéos métiers, un annuaire des formations initiales et continues, des informations de premier niveau sur les dispositifs de formation, l'évolution de la vie professionnelle et la création/reprise d'activité.

Il a été développé en partenariat étroit avec le CREFOR et compte en moyenne 700 connexions par jour en 2010.

La visioconférence

- pour faciliter à distance l'accès à des conférences et des interviews de professionnels, sur les métiers.



Les Sites&Doc

- qui regroupent en quelques pages l'ensemble des ressources documentaires d'un secteur d'activité particulier (sites Internet, ouvrages, revues...).

→ La Cité des Métiers a pour autre mission de fédérer en région les nombreux partenaires concernés par l'accueil, l'information et l'orientation, de développer leur mise en réseau et leurs relations partenariales, de contribuer à la cohérence de leurs interventions, en permettant leurs rencontres et des échanges, favorisant leur connaissance réciproque.

Deux axes principaux ont été définis :

L'organisation de cycles d'information

- sur les métiers dédiés aux acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation leur proposant un éclairage sur un secteur professionnel donné, en partenariat avec les branches professionnelles et les acteurs économiques. 3 à 4 séances sont programmées annuellement.

L'association et le partenariat

- à l'occasion des actions de découverte des métiers : les réseaux et leurs structures sont associés à l'organisation des animations et peuvent s'impliquer en fonction de leurs publics, des partenariats locaux, de leurs territoires et des ressources qui y existent.

Denis HEBERT
Directeur de la Cité des Métiers

Cité des Métiers de Haute-Normandie

115, bd de l'Europe 76100 Rouen
Tél. 02.32.18.82.80 - fax. 02.32.18.82.88

www.citedesmetiershautenormandie.fr
contact@citedesmetiershautenormandie.fr

Programme complet disponible sur
www.citedesmetiershautenormandie.fr
ou sur demande.

¹ Région Haute-Normandie, Préfecture de Région Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Académie de Rouen, Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, départements de la Seine-Maritime et de l'Eure, CREA (ex. Communauté de l'Agglomération Rouennaise), Pôle Emploi, AFPA, réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie, de Métiers et de l'Artisanat, d'Agriculture, réseau des PAIO et missions locales, Centre Régional Information Jeunesse de Haute-Normandie, ONISEP...)

Agendas

Les actions de professionnalisation qui démarreront au CREFOR en novembre-décembre :

➔ Action 2.1. Comprendre les discriminations sur le marché du travail
16, 17 et 18 novembre
Contact : anne-marie.allard@crefor-hn.fr

➔ Action 4.3. Accompagnement individualisé et entretien d'explicitation
30 novembre ; 1er et 2 décembre 2010 ; 1er et 2 février 2011
Contact : anne-marie.allard@crefor-hn.fr

➔ Action 1.1. L'outil statistique, élément d'éclairage de l'environnement
7 et 8 décembre au Havre
Contact : anne-marie.allard@crefor-hn.fr

Mardis pédagogiques

➔ Mardi pédagogique 3 – Découvrir la collection ASSIMO (atelier du 27 avril reporté)
23 novembre, de 9h à 12h
Contact : elise.dehais@crefor-hn.fr

➔ Mardi pédagogique 7 – Des outils « Qui plus est » pour accompagner les demandeurs d'emploi et les adultes
14 décembre, de 10h à 16h30
Contact : elise.dehais@crefor-hn.fr

Informations complémentaires sur les actions du programme :

<http://www.crefor-hn.fr/dossiers/programme-2010>
Télécharger le bulletin d'inscription :
http://devel.crefor-hn.fr/sites/default/files/Bulletin_inscription.pdf

A noter :

➔ Programme de professionnalisation 2011

L'appel d'offres pour la mise en place du programme de professionnalisation 2011 est en cours. Il est consultable sur notre site Internet www.eref-hn.fr / Rubrique Appel d'offres

➔ « Accompagner le développement de la VAE en entreprise »

Une nouvelle session de cette formation-action sera organisée au CREFOR les 9, 10 décembre et 14 janvier 2011.
Public visé : Responsables RH et formation en entreprises, représentants du personnel en entreprise, conseillers OPCA et OPACIF, Conseillers Pôle Emploi et Cap Emploi

Accompagner et optimiser les transitions professionnelles

Dans un contexte en fortes mutations avec un impact conséquent sur la GPEC en entreprise et les transitions professionnelles choisies ou subies, les OPCA investissent un nouveau champ d'intervention dans le but prioritaire d'optimiser les dispositifs mis en place.

La perspective des emplois à vie ayant progressivement disparu sur ces dernières décennies, la plupart des actifs du secteur privé sont appelés aujourd'hui à **connaître une ou plusieurs transitions professionnelles pendant leur carrière**. De leur côté, les entreprises sont confrontées à des **ajustements permanents dans leurs effectifs salariés** pour se mettre en capacité de maintenir leur compétitivité et se développer.

La réforme de la formation qui s'est concrétisée avec la Loi du 24 novembre 2009 représente une avancée majeure dans la mise au point de **solutions concrètes pour favoriser l'adéquation des emplois à pourvoir et des ressources humaines disponibles**.

L'une de ses finalités est en effet de contribuer à **fluidifier un marché du travail** de plus en plus impacté par les mutations technologiques et économiques, et, de ce fait, de plus en plus exigeant en termes de **réactivité pour la production et la mise à disposition des compétences professionnelles** dont les entreprises ont besoin.

Il s'agit donc de gérer aussi bien que possible les « **transitions professionnelles** » des actifs au sein des territoires, ... d'un emploi à un autre, d'un métier à un autre, d'une entreprise à une autre, ... voire d'un statut à un autre.

Inscrite dans un processus destiné à **améliorer en profondeur le fonctionnement du marché du travail, la Loi relative à l'Orientation et à la Formation Tout au Long de la Vie (OFTLV)** reprend les grands axes de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) signé par les Partenaires Sociaux en Janvier 2009, et vient compléter la nouvelle donne qui s'est dessinée depuis 2008, avec les ANI et les Lois sur la **modernisation du travail et la sécurisation des parcours professionnels**, puis sur la **GPEC**, et enfin sur l'**indemnisation du chômage**.

Parallèlement, a été mise en place la **portabilité des droits** en matière de **santé et de prévoyance**, d'une part, et de **formation**, avec le DIF, d'autre part.

Objectifs de ces différentes mesures :

- **assurer un continuum** pour que chacun, salarié, ex salarié/demandeur d'emploi, futur salariés, ... puisse piloter et gérer les grandes étapes de sa vie professionnelle en fonction de son parcours et des aléas susceptibles d'être rencontrés, notamment les ruptures et les licenciements,
- **permettre à chacun de se repositionner** sur le marché du travail en étant à l'abri de soucis d'ordre sociaux ou financiers.

Quel rôle pour les OPCA dans ce nouveau contexte ?

Les OPCA étaient jusqu'alors essentiellement sollicités pour accompagner les entreprises dans le maintien de l'employabilité et le développement des compétences et qualifications de leurs salariés en assurant le **financement des plans de formation**. Ils ont dorénavant une nouvelle vocation aux côtés des partenaires du Service Public de l'Emploi (SPE), au bénéfice des demandeurs d'emploi.

Au travers de leur **contribution à l'expérimentation du CTP** (Contrat de Transition Professionnelle), dont peuvent bénéficier les salariés licenciés au sein de bassins d'emplois touchés par la crise et caractérisés par une situation économique, démographique et sociale très défavorable, les 2 OPCA interprofessionnels (Opcalia et AGEFOS Pme) ont développé une véritable expertise et disposent d'une réelle légitimité au plan territorial pour **intervenir en complémentarité avec les acteurs sectoriels et interprofessionnels**.

C'est en effet en nouant des partenariats régionaux ou locaux que les OPCA peuvent renforcer la nécessaire **articulation entre les politiques nationales de branches et les spécificités des bassins d'emploi**.

Par ailleurs, leur maîtrise des dispositifs de formation leur permet **d'articuler les mesures les mieux adaptées en matière de transition professionnelle et de sécurisation de l'emploi** (VAE, bilans de compétences, parcours de formation individualisé, professionnalisation ...).

Enfin, compte tenu des bons résultats de l'expérimentation au titre du CTP, **l'intervention des OPCA dans le cadre des transitions professionnelles a été étendue à la CRP** (Convention de reclassement Personnalisée), qui concerne les salariés licenciés dans les bassins d'emplois ne relevant pas du CTP.

✓ *Les parcours de formation des bénéficiaires du CTP ou de la CRP sont cofinancés par le FSE (Fonds Social Européen) et le FPSPP (Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels).*

✓ *Un certain nombre d'OPCA de branche ont souhaité rejoindre les 2 OPCA interprofessionnels pour intervenir également sur la prise en charge de parcours de professionnalisation pour les bénéficiaires de la CRP.*

Concrètement, les OPCA interviennent dans une chaîne administrative, qui s'articule autour du **plan d'actions élaboré par le référent Pôle Emploi et le bénéficiaire du CTP ou de la CRP** pour retrouver un emploi durable, et qui comprend :

- ✓ la **communication du projet de formation par le référent Pôle Emploi** (objet, typologies d'actions envisagées)
- ✓ la **validation par l'OPCA** du projet de formation à financer, au regard de la mise en œuvre du Plan d'actions, de l'offre de formation locale existante, des financements mobilisés dans le cadre des dispositifs de droit commun...
- ✓ la **gestion directe et complète de l'action de formation** par l'OPCA, sur la base d'un contrat de prestation de service avec l'organisme de formation.

En 2009, ce sont **277 parcours de formation d'une durée moyenne de 200 heures** qui ont été financés par les 2 OPCA interprofessionnels en Haute-Normandie (**725 000 €**), au bénéfice des **demandeurs d'emploi relevant du CTP et de la CRP**. Les premiers résultats enregistrés sur 2010 laissent entrevoir une **augmentation très importante du nombre de bénéficiaires de formation**.

Au-delà, et toujours dans le cadre des transitions professionnelles, les OPCA sont invités à :

- identifier les **perspectives d'emploi chez leurs adhérents** et favoriser la conclusion de Contrats de Professionnalisation
- contribuer à la **dynamique locale d'analyse des besoins** de recrutement et de développement des compétences (en participant aux travaux d'observation)
- expérimenter les **contrats territoriaux départementaux** (en y associant les Conseils généraux et Pôle Emploi/le SPE)
- accompagner par la formation des expérimentations en faveur de la **reprise et de la transmission d'entreprise**
- faciliter l'**interface entre Pôle Emploi et les entreprises** sur les bassins d'emploi.
- développer une **ingénierie de compétences dans les territoires** (approche interbranches et transversale du maintien dans l'emploi)
- innover par une approche **métiers transversaux dans les TPE-PME**
- promouvoir des **contrats d'objectifs territoriaux** (GPEC et territoire)

Coryse TETREL

Directrice d'OPCALIA Haute-Normandie

Travailler avec chaque jeune son projet professionnel

Les Missions Locales ont une mission essentielle de service public pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Dans ce cadre, le travail des conseillers est avant tout de comprendre la personnalité du jeune et son environnement, ses compétences, afin de l'aider et de l'accompagner dans la construction de son projet professionnel.

Si travailler son projet professionnel revient pour les jeunes à « clarifier une vision de son avenir professionnel » on ne peut aborder la façon dont les conseillers-ères des Missions Locales travaillent qu'en tenant compte des spécificités du public qu'ils rencontrent au quotidien.

En effet, dans cette hypothèse, avoir une vision de son avenir professionnel supposerait, par exemple, de pouvoir analyser et exploiter ses expériences : or, les jeunes que nous rencontrons sont très fréquemment peu expérimentés voire primo demandeurs d'emploi. Et le marché du travail, ne s'ouvrant aux jeunes que difficilement, et via des contrats précaires, leur laisse peu l'occasion de s'aguerrir.

Il faudrait également qu'ils puissent identifier leurs compétences pour les transférer ou les projeter vers un métier ou secteur professionnel : or 70% des jeunes que nous accompagnons sont de niveau CAP ou inférieur. Peu ou pas diplômés ils n'ont eu que peu l'occasion de valider des compétences, ou même d'identifier en tant que compétences des gestes qu'ils « savent faire ».

Les Missions Locales et les PAIO remplissent une mission de service public pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes

Elles ont pour fonction d'aider les jeunes de 16 à 25 ans révolus à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle et sociale en assurant des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement.

En Haute Normandie, les Missions Locales et PAIO sont au nombre de 13 et couvrent l'ensemble du territoire de la région.

Chaque années, elles accueillent et accompagnent plus de 39 000 jeunes dont 70% est de niveau V et infra.

Quelques chiffres :

- Plus de 5600 jeunes ont bénéficié de prestations individuelles d'orientation, d'appui au projet, immersion en entreprise ou plateforme de vocation
- 6600 jeunes sont entrés en formation, dont 3200 sur des actions de définition de projet
- 16000 jeunes sont entrés en situations emploi

La notion même d'avenir, suppose de pouvoir se rêver dans quelque chose. Or encore une fois, l'état du marché du travail leur permet peu de s'imaginer intégrés dans un métier, un poste de travail, une entreprise. Peu qualifiés, peu expérimentés, issus de milieux sociaux appauvris, ils ont vite intégré que l'emploi n'était pas pour eux, en tout cas pas immédiatement et pas durablement. Pas de quoi rêver....

Et pour finir, on voudrait qu'ils soient motivés : si la motivation implique de savoir POURQUOI on veut aller vers un OBJECTIF donné (que l'on s'est donné), alors sans doute est-il difficile pour les jeunes que nous accompagnons d'apparaître motivés : car comment l'être pour quelque chose qu'on ne connaît pas. Comment se projeter vers une direction, en l'occurrence un métier, un poste, une entreprise, quand on ne sait pas ce que ça va nous apporter ni ce qu'on va pouvoir y apporter.

C'est comme rouler sur une route sans savoir où vous voulez aller, pourquoi vous y allez, quelle direction prendre, le type de route qui vous attend, la distance à parcourir, les étapes et les obstacles éventuels...

Heureusement, le « jeune » est une matière vivante, pleine de ressources et d'énergie, et encore très élastique. Alors, rien d'impossible.

Le travail des conseillers-ères de ML va consister à étayer le jeune sur chacun de ces champs :

- ⇒ L'aider à se construire une expérience : période d'immersion, stages en entreprises, petits contrats, tout ce qui va permettre au jeune de rencontrer le plus tôt possible et le plus souvent possible l'entreprise
- ⇒ Lui permettre d'identifier, développer et valoriser ses compétences : actions de formation, prestations d'évaluations, confrontations avec des professionnels, plate formes de vocation, appropriations des savoir-faire...
- ⇒ Lui ouvrir de nouveaux horizons professionnels : action de mobilisation sur projets, module connaissance des métiers, visites d'entreprises, rencontres avec des professionnels (90% des souhaits professionnels exprimés par les jeunes au 1er accueil se retrouvent sur moins de 10 filières)
- ⇒ Développer la confiance en soi : parrainage, actions de préparation aux entretiens, actions « look », écoute,...

Les outils et actions mobilisés par les professionnels des ML le sont de façon adaptée, au moment opportun. Leur utilisation dépend de la situation du jeune, de son degré d'autonomie ou d'expérience, de l'étape du parcours dans laquelle il se trouve. L'individualisation de l'accompagnement étant un des principes d'interventions déterminant pour la réussite de l'accompagnement du parcours d'insertion.

Mais défricher la voie professionnelle suppose de soutenir aussi le jeune dans d'autres domaines : régler une situation administrative, stabiliser une situation financière, fournir un moyen de déplacement, consolider une situation financière. Tout ce qui va permettre de lever les freins susceptibles d'entraver la réalisation du projet d'insertion professionnelle.

Cependant, activer les bons leviers au bon moment n'est pas suffisant. C'est bien dans l'accompagnement que va s'élaborer le projet professionnel du jeune.

Comme le dit Philippe L'Abbé dans une synthèse rapide des échanges des Journées Professionnelles de l'ANDML de 2009 consacrées au « processus d'orientation », « la fonction d'orientation ne peut se résumer à un « diagnostic », ni à une relation « prescripteur – prestataire » (de type bilan de compétence), mais recouvre un travail de maïeutique avec le jeune qui s'effectue tout au long du parcours ».

C'est ce délicat travail entre le jeune et le conseiller qui permettra l'émergence du projet. Un travail itératif, fait d'allers et retour, d'avancées et de reculs ; avec des étapes à courts, moyens et longs termes ; soumis aux aléas d'opportunités ou d'« incidents » de parcours. Des étapes qu'il faudra décortiquer pour leur donner du sens en regard du projet du jeune.

Un cadre dans lequel le conseiller va suggérer, fournir des repères, donner des éléments pour aider le jeunes dans ses décisions, le mettre en position de faire ses choix.

C'est cette alchimie, faite d'aides concrètes dont le jeune a besoin, de soutien, nécessaire à sa réflexion, de lecture partagée des étapes du parcours, de temps de maturation, de développement de l'autonomie, qui permet au projet de se construire et, au bout du compte, au jeune de pouvoir se projeter dans un avenir professionnel.

Pratiques nouvelles

Pour les jeunes, les situations d'emploi sont souvent une fin en soi. Or nous savons que les emplois qu'ils rencontrent sont la plupart du temps, au moins au début de leur parcours, des emplois précaires, de courte durée et peu qualifiés.

L'expérience qui est menée par les ML dans le cadre du projet d'accompagnement des CAE Passerelle, financée par l'Etat, est l'occasion de faire évoluer les pratiques des conseillers-et conseillères pour que chaque période d'emploi des jeunes soit prétexte à capitaliser ses compétences.

Dans le cadre du CAE Passerelle, les jeunes sont d'emblée placée dans cette logique de compétences. Dès l'entrée dans le contrat, une fiche de poste est rédigée. Elle permet d'identifier les compétences en œuvre dans le poste proposé, d'identifier les savoir-faire transférables vers le secteur privé et de les comparer aux compétences maîtrisées par le jeune au moment de son entrée dans le contrat. L'objectif du CAEP étant de faire « la passerelle » entre des compétences acquises ou consolidées en secteur public ou associatif et des compétences attendues par les entreprises qui recrutent, qui les valideront ou les compléteront via des périodes d'immersion.

Les Missions Locales assurent la liaison entre les employeurs de CAEP et les entreprises d'accueil des périodes d'immersion. Avec les tuteurs internes, elles mènent ce travail d'identification des compétences et étudient les conditions de leur transfert du secteur public vers les entreprises privées (compétences communes à un agent de restauration collective et un employé de restaurant par exemple).

C'est l'occasion pour les ML d'expérimenter de nouveaux outils et une nouvelle méthodologie d'accompagnement en cours d'emploi qui s'inscriront durablement dans leurs pratiques.

Une façon d'approfondir l'accompagnement dans l'emploi, en l'outillant, pour permettre aux jeunes de mieux s'intégrer dans l'entreprise mais aussi de profiter de chaque période d'emploi pour se bâtir un véritable **parcours de compétences**.

Sylvie SAINTEMARIE
Directrice - Animatrice Régionale

La veille juridique au CREFOR

Brèves

⇒ Réalisation de l'enquête « SEINE » en Haute-Normandie (Système d'Enquêtes pour la mesure de l'Insertion Professionnelle dans l'Emploi)

A la demande du Conseil Régional de Haute-Normandie, le CREFOR a mis en place en 2009 le dispositif SEINE destiné à évaluer l'insertion des jeunes dans l'emploi. Il s'agit d'une enquête longitudinale, permettant de suivre une cohorte de sortants 7, 12 et 18 mois après la fin de leur apprentissage. L'enquête a démarré début 2010 auprès d'une cohorte d'apprentis entrés sur le marché du travail en juin 2009.

La première vague d'interrogation du dispositif SEINE a été réalisée par les CFA de Haute-Normandie du 15 février au 15 avril 2010 et a permis de recueillir par téléphone les situations professionnelles rencontrées par les jeunes entre le 1er juillet 2009 et le 31 janvier 2010 : emploi, recherche d'emploi, formation ou inactivité.

71,4% des sortants de formation ont pu être contactés et ont décrit leur parcours. 7264 jeunes suivaient un apprentissage dans un CFA de Haute-Normandie au 01/01/2009. Parmi eux, 6481 ont été enquêtés : il s'agissait des jeunes dont les CFA étaient informés qu'ils ne poursuivaient pas de formation. 4628 jeunes ont répondu à l'enquête.

La seconde vague d'interrogation a démarré le 1er juillet et se déroulera jusqu'au 31 octobre 2010. Elle permettra de mesurer les évolutions des situations des sortants de 7 à 12 mois après la fin de leur apprentissage.

L'enquête est gérée et les informations traitées et analysées par le CREFOR. Un rapport d'étape régional sera disponible en octobre 2010. Il s'appuie sur les résultats de la première vague d'enquêtes.

La législation des différents dispositifs qui régissent l'emploi et la formation est une matière en perpétuelle mutation. Le Pôle Information l'explore afin de la restituer aux usagers du CREFOR.

Le droit du travail se développe par le biais de la loi et des règlements qui s'y rapportent. Par ailleurs, le principe de la négociation collective qui aboutit à des conventions ou accords collectifs est devenu au fil des années un système qui permet d'enrichir et de diversifier le droit du travail et s'applique également au droit de la formation.

L'information documentaire est un service du CREFOR dédié aux professionnels de la formation, de l'insertion, et de l'emploi ainsi qu'aux entreprises, aux partenaires sociaux et aux chercheurs.

Une des missions du pôle information du CREFOR est d'assurer une veille juridique dans un système où foisonnent les textes législatifs et réglementaires et où l'importance des branches professionnelles et autres pratiques administratives se traduit par la complexité des circulaires d'application.

La connaissance approfondie de ce domaine permet à notre service d'explorer l'ensemble des ressources juridiques et sociales afin de mieux en dessiner les contours et d'en donner une image précise aux usagers du CREFOR.

Les sources

La source principale d'information juridique est le Journal officiel de la République française et ses déclinaisons que l'on peut consulter sur le site internet de la Direction des journaux officiels :

www.legifrance.gouv.fr

On y trouve les derniers journaux officiels publiés mais également les codes en vigueur dont ceux du travail ou de l'éducation.

Lors de la gestation de nouvelles lois, les sites des assemblées parlementaires proposent des dossiers consacrés aux débats en cours et à l'évolution du texte en chantier.

Les lois entrent en vigueur à la date qu'elles fixent ou, en l'absence de précision, le lendemain de leur publication au Journal officiel. Certaines dispositions de la loi ne sont toutefois applicables qu'une fois prises les mesures réglementaires nécessaires à leur mise en œuvre.

Ainsi notre pôle redouble de vigilance afin de « pister » les textes d'application des nouvelles lois.

Une veille toute particulière s'exerce sur la publication des arrêtés du ministre chargé du travail concernant les décisions d'extension des conventions collectives.

Les résultats de l'activité réglementaire des pouvoirs publics se recueillent dans le Bulletin officiel du ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique.

Quant aux résultats des négociations collectives, on les trouve dans le Bulletin officiel des Conventions collectives.

Le domaine des diplômes et des certifications fait l'objet d'une veille spécifique.

En complément du Journal officiel où l'on trouve les arrêtés de création ou de modification des diplômes, le Bulletin officiel de l'Education nationale publie les annexes de ces textes.

Le bulletin officiel de Pôle emploi complète utilement ces informations. Il recueille les délibérations du conseil d'administration, les actes réglementaires, directives, instructions et décisions prises pour l'exécution des missions de Pôle emploi.

Sur le site de l'Unedic sont suivies les circulaires qui donnent l'exposé des règles et des conditions de la mise en œuvre des textes conventionnels adoptés par les partenaires sociaux conformément au cadre législatif et réglementaire qui régit l'assurance chômage.

D'autres sites nationaux ou internationaux comme ceux de la Commission européenne ou encore de l'Organisation internationale du travail sont également consultés régulièrement.



La diffusion

Les résultats de cette veille juridique sur les dispositifs français et européens, sont restitués sur les différents supports de communication du CREFOR.

Ainsi ces informations font l'objet d'un traitement et sont alors signalées chaque semaine dans le « Point d'actualité sur la formation continue et l'emploi » et alimentent également des pages de suivi des réformes en cours du site internet www.crefor-hn.fr

Elles peuvent également faire l'objet de numéros hors série du « Pont d'actualité... » comme en octobre 2009 au moment de la mise en œuvre de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

Enfin ces informations peuvent servir de matière première dans la réalisation de tel ou tel numéro de notre collection Eclairage.

Ce travail documentaire contribue ainsi à une meilleure lisibilité de l'information juridique par les professionnels de l'emploi et de la formation de la région.

Emmanuel CHRISTAIN
CREFOR - Documentaliste

«Ressources Emploi Formation» est une publication gratuite du CREFOR
Directeur de publication : Luc CHEVALIER
Réalisation : Agnès ERCOSMAN