



Aquitaine Cap Métiers Un partenariat pour l'orientation

Laure Gayraud

Cécile Plessard

Centre Emile Durkheim,
Centre associé régional Céreq de Bordeaux



FEJ

FONDS
D'EXPERIMENTATION
POUR LA
JEUNESSE

Céreq

10, place de la Joliette BP21321
13 567 Marseille Cedex 02

Rapport d'évaluation finale remis par le Céreq au Fonds d'expérimentation pour la jeunesse dans le cadre de l'appel à projets lancé en avril 2009 par le ministère en charge de la Jeunesse.

Ce rapport est également publié sur le site du FEJ

www.experimentationsociale.fr

avril 2013

Cette évaluation a été financée par le Fonds d'expérimentations pour la jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°1 lancé en avril 2009 par le ministère en charge de la Jeunesse.

Le Fonds d'expérimentations est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. À cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Les résultats de cette étude n'engagent que leurs auteurs, et ne sauraient en aucun cas engager le ministère.

Le Céreq est évaluateur de 22 expérimentations. Cette collection spéciale des Net.doc reproduit les rapports d'évaluation remis au Fonds d'expérimentation pour la jeunesse. Ils sont également disponibles sur son site :

<http://www.jeunes.gouv.fr/ministere-1001/actions/fonds-d-experimentation-pour-la-1038/>

FICHE SYNTHÉTIQUE

Aquitaine Cap Métiers

Un partenariat pour l'orientation

Aquitaine Cap Métiers

Jérôme Burguière, directeur d'Aquitaine Cap Métiers

Céreq - Centre d'études et de recherches sur les qualifications

Laure Gayraud, ingénieur d'études Céreq

Cécile Plessard, chargée d'études Céreq

Durée d'expérimentation : de septembre 2009 à décembre 2011

Date de remise du rapport d'évaluation : 30 octobre 2012

NOTE DE SYNTHÈSE

Les actions proposées dans le cadre de l'expérimentation portée par ACM sont issues de la création même de l'association le 1^{er} janvier 2009. C'est le Conseil régional d'Aquitaine qui en est à l'initiative, soutenu par l'Etat et l'ensemble des acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi, et les représentants du monde économique. Les acteurs régionaux de l'orientation sont fédérés dans le réseau que constitue ACM.

ACM succède à l'Association régionale de l'éducation permanente en Aquitaine (AREPA) et en conserve les grandes missions d'un Carif-Oref d'aide à la décision pour la Région et d'appui opérationnel à l'ensemble des acteurs aquitains de la formation et de l'insertion. Elle y adjoint cependant deux vocations majeures qui sont au cœur de l'expérimentation :

- Mettre en œuvre de nouveaux services d'appui et d'information aux professionnels de l'orientation.
- Développer une information sur les métiers pour tous en Aquitaine.

I. L'expérimentation

1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée

Concrètement et comme indiqué dans la convention d'expérimentation, le projet vise à :

- « créer un lieu d'échange pour l'ensemble des praticiens de l'orientation, afin de leur faire partager des pratiques professionnelles, et de viser l'émergence d'une culture commune entre formation initiale et formation continue ;
- créer un espace d'échange entre le monde économique et les praticiens de l'orientation, pour former les praticiens à la réalité des métiers et sensibiliser les entreprises aux contraintes de l'acte d'orientation ;
- professionnaliser les praticiens de l'orientation en offrant un programme de formation spécifique, en partenariat avec les OPCA ;
- assurer l'égalité d'accès, sur l'ensemble du territoire, à l'information sur l'orientation, la formation et l'emploi, en partenariat notamment avec des acteurs spécifiques comme l'ONISEP et Pôle emploi ;
- faciliter la prescription dans les stages de formation, par la prescription en ligne. »

Afin de mener à bien ces objectifs, ACM a développé cinq services :

- un **Portail Internet** pour fédérer une communauté d'utilisateurs ;
- une **plateforme téléphonique « Cap Info »** pour fournir à tous les publics des informations sur la formation et d'aiguiller si nécessaire les demandes vers les interlocuteurs compétents en région ;
- un **réseau de sites** déployé sur la région Aquitaine, qui s'appuie sur les **Espaces Métiers Aquitains** ;
- un **programme de perfectionnement des acteurs** de la formation et de l'orientation, pour favoriser une professionnalisation et une culture partagées des réseaux spécialisés **« Cap Métiers Formation »** ;
- une **prescription en ligne** obligatoire et standardisée des actions de formation financées par Pôle emploi, la région Aquitaine, ADEMA et les OPCA, à destination des demandeurs d'emploi, et effectuée par les conseillers de Pôle emploi, des Missions locales et de Cap emploi.

C'est sur ces cinq services expérimentaux que le projet repose, et que l'évaluation s'est concentrée.

Le projet revêt bien un caractère expérimental dans la mesure où il répond clairement au principal écueil constaté par tous les rapports sur l'orientation : la segmentation des acteurs et le cloisonnement entre formation initiale et formation continue. Les outils et services mis en place, l'approche par métiers ainsi que le déploiement d'un réseau territorial, transversal à l'ensemble des réseaux institutionnels, lui confèrent des qualités expérimentales certaines.

2. Objectifs et modalités de l'évaluation

Les méthodes d'analyse qualitative ont été privilégiées, sans négliger pour autant certains éléments d'analyse quantitative. Ainsi, les méthodes de recueil suivantes ont été mobilisées : entretiens semi-directifs, observations, questionnaires, analyses de données secondaires, analyses d'outils et de dispositifs matériels mis en place. Le retard pris dans la mise en place de certains volets et *a fortiori* de leur évaluation a conduit l'évaluateur à demander un avenant auprès de la MAFEJ jusqu'en juin 2012.

Intrinsèquement lié à la définition des objectifs et aux modalités de mise en œuvre retenues par le porteur, l'objectif de notre évaluation est double : éclairer le processus de coordination et en apprécier l'effet sur les acteurs en Région.

Le porteur du projet, ainsi que les personnels responsables et/ou opérateurs des volets ont été interrogés à plusieurs reprises durant la période d'expérimentation et d'évaluation. Parallèlement, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs auprès de 31 structures réparties dans les cinq départements de la région Aquitaine. Au sein de celles-ci, nous avons veillé à répartir les rencontres individuelles en fonction des rôles professionnels et usages des services d'ACM. Au final, 58 personnes ont été enquêtées.

Le protocole dans sa globalité vise ainsi à mesurer l'impact du dispositif sur le niveau de coopération régionale des services d'AIO, des organismes de formation et d'insertion sur le territoire Aquitain.

Nous soulignons que les outils et services mis en place par ACM ont été au-delà du projet expérimental initial. ACM a développé des services additionnels pour répondre à des besoins exprimés localement. Cette extension a impacté positivement l'ingénierie globale d'ACM et apparaît de manière précise et transversale dans les entretiens.

II. Enseignements de politique publique

1. Résultats de l'évaluation

Les publics bénéficiaires de l'expérimentation sont les usagers professionnels acteurs de l'AIO, la formation et l'insertion et non le public pris en charge par ces structures. Le volet 2 (Cap Info) étant à destination des professionnels et aussi des usagers, ces derniers ont fait l'objet d'une enquête par questionnaire. Au final, les publics concernés par l'expérimentation sont plus variés que ceux qui utilisent traditionnellement les services d'un Carif-Oref :

- les professionnels de la formation (organismes de formation, OPCA, collèges et lycées) ;
- les professionnels de l'orientation et l'insertion (Mission locale, Pôle emploi, Cap emploi, Maison de l'emploi) ;
- et les usagers qui leurs sont associés (collégiens, lycéens, demandeurs d'emploi, salariés, chefs d'entreprises).

Pour « mesurer » l'adhésion des publics concernés par le projet porté par ACM nous disposons de deux sources : une série de questions posées dans le cadre des 58 entretiens semi-directifs réalisés et les

résultats d'une enquête de satisfaction menées auprès de 2 226 bénéficiaires dans le cadre du volet 2. Le premier constat qui apparaît est la forte homogénéité des réponses que l'on a obtenues soit par entretien, soit par questionnaire. Quelle que soit la catégorie de public concerné, il ressort une forte adhésion au dispositif mis en place par ACM.

De plus, tous les points évoqués illustrent la perception positive d'ACM à tous les niveaux et pour l'ensemble des partenaires. Les raisons qui sous-tendent la satisfaction globale reposent, selon les différents volets observés, sur des expériences différentes et sur la nature des dispositifs et services dont il est question.

Les effets du dispositif expérimenté

Le **Portail Internet** constitue la première interface accessible à l'ensemble des publics. La page d'accueil est structurée par différents blocs dont l'accès est libre ou non selon le public qui le consulte. La présentation du Portail Internet et des différentes ressources et utilisations possibles qu'il propose montre d'une part la variété des possibilités de navigation qui sont offertes aux différents utilisateurs du site, et laisse transparaître d'autre part la logistique mise en œuvre pour permettre à ce site de maintenir un flux d'informations pertinentes et actualisées. La diversité des informations proposées et services accessibles renvoie à des utilisations différenciées du Portail selon la catégorie de public (usager ou professionnel) et selon l'appétence de l'utilisateur à l'outil informatique. Si un sentiment de satisfaction se dégage de façon majoritaire des entretiens menés auprès des professionnels qui utilisent le Portail, il faut cependant le relativiser selon le profil *averti* ou *non averti* de l'utilisateur. Néanmoins, les utilisateurs reconnaissent les compétences des équipes d'ACM et la qualité du travail réalisé à travers notamment la lecture de *C@pHebdo* qui leur permet d'accéder régulièrement – et sans avoir à faire eux-mêmes le travail de tri et d'analyse – à de nombreuses informations sur l'actualité nationale et régionale en lien avec la formation et l'insertion.

La **plateforme Cap Info** a pour vocation d'offrir au public professionnel et usager un premier niveau d'information sur la formation et oriente le cas échéant sur des interlocuteurs dédiés. Cette plateforme téléphonique s'organise concrètement autour de deux postes téléphoniques mais également autour d'un formulaire présent sur le portail. Il est aussi possible de s'informer et de bénéficier du service de Cap Info par voie postale. L'analyse des entretiens démontre que la majorité des partenaires et usagers professionnels d'ACM connaissent ce service. Cap info est considéré comme un service pertinent, non seulement pour avoir une information précise mais surtout pour connaître le bon interlocuteur à qui adresser ses questions. Les entretiens montrent que le service Cap Info trouve sa pertinence et son utilité auprès du public qui recherche un premier niveau d'information sur la formation.

Les **Espaces Métiers Aquitains** – lieux de premier accueil et première information sur les métiers – font partie, comme Cap Info, des missions d'information d'ACM et ont pour objectif de territorialiser l'information, et de fédérer les réseaux d'acteurs de l'orientation sur le territoire aquitain. En d'autres termes, faire en sorte que le service rendu dans l'espace physique d'ACM à Bordeaux puisse être rendu dans l'ensemble des départements de la région Aquitaine. L'objectif est clairement posé par l'expérimentateur : il s'agit d'assurer l'égalité d'accès aux publics jeune et adulte à l'information sur l'orientation, la formation et l'emploi en renforçant de façon homogène les moyens mis à disposition des professionnels de l'orientation sur l'ensemble de la région. L'opérationnalisation de ce volet repose sur des partenariats locaux : ce ne sont pas les personnels d'ACM qui assurent ce service mais les acteurs locaux de l'orientation et l'insertion. Deux orientations de départ sous-tendent la mise en place de ce volet : la mise en place d'un EMA par territoire et un site d'accueil relevant de chaque grand réseau. Pour que le projet EMA s'opérationnalise, les tutelles des structures volontaires ont dû adhérer au projet : Rectorat, Direction régionale Pôle emploi, Association Régionale des Missions locales (ARML), etc.

Entre le dépôt du dossier d'expérimentation et la réalisation de ce volet, le porteur de projet a – comme dans d'autres volets – été au-delà de l'action prévue. Ainsi, afin d'accompagner les plans d'action proposés par ses partenaires, ACM a développé des produits autour des expositions conçues initialement pour être accueillies dans les EMA. Ces produits (Coups de projecteur, Zooms métiers, Ateliers) ne sont pas spécifiquement dédiés aux EMA, ils participent d'une réponse apportée par ACM à des besoins exprimés localement sous forme de plans d'action. Pour répondre à ces besoins, le site d'ACM à Bordeaux expérimente de nouveaux outils avant de les diffuser vers les autres EMA.

En fin d'évaluation, onze EMA sont identifiés, certains étant opérationnels, d'autres en projets.

L'usage de l'EMA par les partenaires est différent selon le type de structures, celles qui pratiquent l'accueil et l'orientation utilisent davantage les services de l'EMA que les centres de formation ou de petits organismes d'insertion ayant un public ciblé. L'arrivée d'un EMA sur un territoire est jugé par les acteurs de terrain comme une plus-value à leur action car complémentaire à leurs activités. Cette valeur ajoutée se mesure à l'attente forte exprimée vis-à-vis du fonds documentaire qui permet à des territoires ruraux ou éloignés de la capitale régionale de proposer une offre de service de qualité ; elle est aussi jugée à l'aune de la dynamique partenariale qu'elle permet de développer au niveau local.

Cap Métiers Formation a pour objectif de développer une culture commune de l'orientation sur le territoire aquitain. Il s'adresse aux acteurs de la formation, l'orientation et de l'emploi et s'opérationnalise à travers une offre de formation qui se décline en journées professionnelles ; programme de professionnalisation ; ateliers professionnels ; formations qualifiantes pour les professionnels de l'orientation, l'insertion et la formation. La constitution du comité de pilotage qui regroupe plusieurs représentants des réseaux d'orientation et de formation participe déjà de la construction de l'offre de formation d'ACM à destination des professionnels : elle peut ainsi être organisée complémentairement à celle des autres structures. Par ailleurs, pour répondre aux besoins en formation des adhérents, ces derniers ont la possibilité de faire connaître leurs besoins en formation. *Cap Métiers Formation* est apprécié très positivement par ceux qui participent en particulier pour les thèmes proposés et la mixité des publics lors des sessions de formation. Cependant, à partir de notre échantillon faute d'un nombre suffisant de réponses à une partie de nos questions, nous n'avons pas pu vérifier s'il contribuait au développement d'une culture commune entre professionnels sur la région Aquitaine.

Prescription en ligne - Dès 2010, et dans la cadre de cette expérimentation, une réflexion a été mise en place quant à la qualité de la prescription et aux modalités de l'outil de préinscription préalable. Pendant deux années, un travail d'écoute et d'échange auprès des prescripteurs (Mission locale, Pôle emploi et Cap emploi), des organismes de formation et des stagiaires bénéficiaires a été mené afin d'identifier les points d'amélioration de l'outil. A partir de cette réflexion un référentiel « qualité » du processus de prescription a été défini en 2012, spécifiant le fonctionnement et les objectifs de l'outil de prescription. Au-delà d'être un outil d'enregistrement administratif et de positionnement des stagiaires dans des cycles de formation, l'outil de prescription en ligne a pour vocation principale d'apporter une plus-value relationnelle aux acteurs parties prenantes du processus et de coordonner au niveau régional et de façon équitable l'offre de formation. Par cet outil, l'ensemble du processus de prescription de formation est homogénéisé et participe ainsi à la fois à l'émergence d'une culture professionnelle commune et à une coordination territoriale du réseau d'acteurs. Pour autant, les acteurs, satisfaits du dispositif global, revendiquent de nombreux détails techniques qui apparaissent d'autant plus que la prescription est un acte quotidien au cœur de leur métier. Aussi, ils ne perçoivent pas nécessairement les enjeux globaux et transversaux derrière l'acte de prescription.

Gouvernance et coordinations d'acteurs

Parce qu'il concerne des questions d'orientation et s'adresse à un large public d'utilisateurs et de professionnels, ce projet a nécessité pour sa mise en œuvre un travail politique au niveau régional pour

que les services déconcentrés et décentralisés, ainsi que les têtes de réseaux adhèrent aux objectifs de l'expérimentation. La composition du conseil d'administration d'ACM démontre cette recherche de cohérence et d'adhésion à la démarche de l'association : il comprend des représentants du Conseil régional, CESER, Conseils généraux, organisations syndicales salariés, d'employeurs, les collèges formation et orientation.

Par ailleurs, le porteur de projet a veillé à cet équilibre tout au long de l'expérimentation en ouvrant les comités de pilotages des différents volets du projet aux partenaires concernés¹. Enfin, il ressort clairement de l'évaluation que les équipes d'ACM responsables des différents volets restent à l'écoute des demandes des acteurs locaux : ils sont accessibles, joignables et réactifs. Ces échanges contribuent d'une part à l'adaptation des outils mis à disposition des partenaires d'ACM – y compris les services et outils additionnels qui ont été développés – et d'autre part à renforcer la coordination entre le centre (Bordeaux) et la périphérie.

Ces éléments exposés il est maintenant possible d'affirmer que l'expérimentation – à travers la mise en œuvre des différents volets – a modifié les pratiques locales (partenariats et coordination) :

- Le **Portail Internet**, en centralisant l'ensemble des données relatives à l'orientation, la formation et les métiers, et en rendant ces contenus accessibles à l'ensemble de la communauté professionnelle et des usagers, contribue à modifier les pratiques. La majorité des personnes rencontrées utilisent ce Portail dans leur pratique quotidienne. Par ailleurs, pour concevoir le Portail et ce niveau de centralisation, le partenariat a été essentiel pour que ce projet aboutisse.
- **Cap Info**, a modifié les pratiques locales en donnant une autonomie plus grande à l'utilisateur dans la recherche d'informations. A l'instar du Portail Internet il a fallu un partenariat préalable à son opérationnalisation. Son fonctionnement s'est vu simplifié en cours d'expérimentation par la signature d'une convention avec Uniformation.
- Les **Espaces métiers Aquitains** en rendant accessible une information auparavant centralisée dans la capitale régionale permettent aux acteurs locaux de renforcer les partenariats existants autour de plans d'actions. Comme nous l'avons précédemment évoqué, l'existence des EMA démontre la portée d'une animation régionale des partenariats locaux. Cette animation ne vise à aucun moment à se substituer aux dynamiques locales mais à leur offrir les outils nécessaires à leur stabilisation et leur développement.
- **Cap Métiers Formation** et la **Prescription en ligne** posent les bases d'une professionnalisation homogène des acteurs de l'AIO et de l'insertion. Pour autant, ces derniers n'en mesurent pas concrètement les effets, même s'ils sont plusieurs à exprimer la satisfaction à pouvoir échanger avec des professionnels d'autres structures sur ou dans leur pratique.

Conclusion de la partie et mise en perspective

La démarche d'ACM, en mettant à disposition d'un public large un ensemble d'outils et services, vise à offrir en matière d'accueil, d'information, d'orientation, un meilleur service aux utilisateurs dans l'espace régional en répondant à plusieurs problèmes récurrents de l'orientation : celui de la multiplicité des acteurs intervenants dans ce champ et l'inégalité dans l'accès aux ressources en orientation. L'objectif *in fine* étant de permettre à chaque individu de construire un parcours professionnel et personnel en ayant accès à une information et des conseils de qualité quel que soit son lieu de résidence sur le territoire aquitain. Enfin, en ne se substituant pas aux différents acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation, ACM leur apporte un appui et contribue à leur mise en réseau. Dans le même temps, l'ensemble de l'expérimentation contribue à la construction d'un intérêt général local.

¹ Selon les volets étaient présents les représentants des réseaux (CIO, ARML, DR Pôle emploi, OPCA, etc.)

2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage

Avec cette expérimentation, ACM a développé un nouveau projet autour de l'orientation en mettant en œuvre des actions innovantes et un partenariat robuste.

Transférabilité du dispositif

Si le transfert de l'ingénierie d'ACM est possible (les 5 volets), nous tenons à souligner que la dimension de haute et large compétences des professionnels d'ACM, associée à un fort engagement (voire militantisme) de celui-ci, ainsi que de la part des acteurs des structures partenaires, constituent la clé de la réussite de ce projet et donc de son essaimage éventuel. Pour le dire autrement, cet « outil » aussi bien conçu soit-il n'a de valeur que par les personnes qui le mettent en œuvre.

CONCLUSION GENERALE

L'hypothèse centrale qui sous-tend l'expérimentation est que l'amélioration des services rendus aux usagers en matière d'orientation, de formation, et *in fine* d'insertion passe par la mise à disposition d'outils² et services auprès des acteurs qui ont en charge ces missions. L'objectif est de :

- fédérer une communauté d'usagers ;
- fournir à tous les publics des informations sur la formation ;
- rendre accessible l'accès à l'information à tous les publics quel que soit leur lieu de résidence ;
- professionnaliser les acteurs de la formation et l'orientation pour favoriser une professionnalisation et une culture partagée des réseaux spécialisés ;
- rendre plus performant l'accès à la formation.

En fin d'expérimentation, ce projet a été pérennisé et intégré aux actions développés par le Conseil régional Aquitaine. Les services et l'ingénierie déployés par ACM continuent d'être développés et adaptés aux besoins régionaux. En d'autres termes l'action menée par ACM poursuit son ambition : mettre en œuvre des services d'appui et d'information innovants à destinations des professionnels de l'orientation, et développer une information sur les métiers accessible pour tous en Aquitaine. Sous l'impulsion d'ACM, le système d'orientation est donc en train de se fédérer autour d'un réseau régional, qui a pour finalité de couvrir l'ensemble du territoire aquitain.

² La notion d'outil est à entendre au sens large de moyens de diffusion de l'information, de professionnalisation des acteurs, de lieux permettant la dynamisation des réseaux locaux, etc.

PLAN DU RAPPORT

Note de synthèse

INTRODUCTION GENERALE	10
I. L'expérimentation	13
1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée.....	13
i. Objectifs du projet	13
ii. L'action expérimentée	14
iii. Influence éventuelle de l'évaluateur dans la conception et la conduite du projet	15
2. Objectifs et modalités de l'évaluation.....	15
i. Problématique et méthodologie mise en œuvre	15
ii. Validité interne	16
II. Enseignements de politique publique	23
1. Résultats de l'évaluation.....	23
i. Les publics touchés par l'expérimentation.....	23
Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation	23
Adhésion du public ciblé au dispositif.....	23
ii. Les effets du dispositif expérimenté.....	24
Volet 1 – Le Portail Internet	25
Volet 2 – Cap Info	29
Volet 3 – Espaces Métiers Aquitains	38
Volet 4 – Cap Métiers Formation	52
Volet 5 – Prescription en ligne.	57
Gouvernance et coordinations d'acteurs.....	64
Conclusion de la partie et mise en perspective	67
2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage.....	68
i. Caractère expérimental du dispositif évalué.....	68
ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle	69
Représentativité du terrain, des acteurs et du public bénéficiaire	69
Transférabilité du dispositif	69
CONCLUSION GENERALE	70
Conclusions et préconisations pour chacun des volets	70

BIBLIOGRAPHIE ET GLOSSAIRE	74
ANNEXES	76
Annexe 1 : Guide d'entretien général	77
Annexe 2 : le Portail Internet	83
Annexe 3 : Questionnaire à destination des usagers de Cap Info	94
Annexe 4 : Sites Espaces Métiers Aquitains.....	98
Annexe 5 : Programmation Cap Métiers Formations	99

INTRODUCTION GENERALE

Pour comprendre l'évaluation de l'expérimentation portée par Aquitaine Cap Métiers (ACM), il est nécessaire de connaître le diagnostic qui a été posé en amont de la création de cette association. Au début des années 2000, l'idée selon laquelle l'accès au conseil en orientation doit être possible tout au long de la vie, et pensé dans un monde en mutation permanente, devient la représentation dominante au niveau des politiques qu'elles soient européennes³ ou nationales⁴. Dans cette approche, les fonctions d'accueil, d'information et d'orientation (AIO) sont « conçues » comme une interface essentielle entre l'offre d'éducation et de formation tout au long de la vie. Ce constat est clairement repris dans le Contrat de Projet Etat Région (CPER) Aquitaine 2007-2013 : « *Dans un monde économique qui évolue rapidement, l'orientation et la formation doivent être accessibles tout au long de la vie. C'est l'objectif de l'Institut régional de l'orientation et des métiers (IROM)*⁵ qui sera créé, comme de la politique de formation des salariés qui complétera la politique de formation des demandeurs d'emplois, compétence propre du Conseil régional. » Et lors d'un premier état des lieux sur les principaux enjeux aquitains, diffusé par le CESER Aquitaine en juin 2009⁶, le rôle de la formation et de l'orientation comme rempart contre le risque de chômage est souligné.

Les actions proposées dans le cadre de l'expérimentation portée par ACM sont issues de la création même de l'association le 1^{er} janvier 2009. C'est le Conseil régional d'Aquitaine qui en est à l'initiative, soutenu par l'Etat (Direction de la Recherche, de l'Economie, de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi – Direccte, Rectorat) et l'ensemble des acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi, et les représentants du monde économique (le Pôle emploi, les partenaires sociaux, les branches professionnelles, les Missions locales, les CIBC, etc.). Les acteurs régionaux de l'orientation sont fédérés dans le réseau que constitue ACM. Ainsi, le système d'orientation de la région se trouve en partie représenté au Conseil d'administration de l'association régionale : Pôle emploi, les Missions locales (ARML), l'ONISEP et les CIO (association des directeurs) y siègent.

ACM succède à l'Association régionale de l'éducation permanente en Aquitaine (AREPA) et en conserve les grandes missions d'aide à la décision pour la Région et d'appui opérationnel

³ *Mémorandum de Lisbonne* sur la nouvelle conception de l'orientation **active** conçue comme un **service public accessible** à tous et à tout âge, de façon à ce que l'approche de ces services cesse d'être axée sur l'offre pour s'orienter vers la demande. *Mémorandum sur l'éducation et la formation tout au long de la vie*, document de travail des services de la Commission des Communautés européennes, Bruxelles, le 30/10/2000, SEC (2000) 1832.

⁴ *Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation*, rapport au Premier ministre, CCPR, janvier 2004.

⁵ Le nom IROM sera remplacé par celui d'Aquitaine Cap Métiers.

⁶ *Premier état des lieux et principaux enjeux aquitains*, Rapport de la commission Education et Emploi, Education, formation, emploi et insertion, CESER, juin 2009.

à l'ensemble des acteurs aquitains de la formation et de l'insertion. Elle y adjoint cependant deux vocations majeures :

- Mettre en œuvre des services d'appui et d'information aux professionnels de l'orientation.
- Développer une information sur les métiers pour tous en Aquitaine.

Sur le plan opérationnel, ACM poursuit quatre grands objectifs

- Renforcer l'Observatoire (OREF), appui décisionnel à l'élaboration de l'offre de formation de la région Aquitaine et des actions de l'État.
- Développer un véritable observatoire des métiers avec l'État, la Région et les partenaires économiques, en particulier les branches professionnelles.
- Élargir aux acteurs de l'orientation l'ensemble des services déjà fournis aux opérateurs de la formation et de l'insertion.
- Assurer les missions de CARIF – OREF, de centre régional d'animation de la VAE en Aquitaine et de pilote du programme de formation des formateurs

Pour résumer, l'association a été créée pour développer un réseau d'acteurs de l'orientation, l'information, la formation et l'emploi et mettre des ressources à disposition de ces professionnels et de leurs publics. Elle bénéficie aux professionnels et aux particuliers ; elle génère des ressources sur la formation et les métiers. Elle a pour objectif de devenir l'acteur pivot incontournable de la formation et de l'orientation en Aquitaine.

Le diagnostic qui conduit à sa création soulève plusieurs questions qui constituent autant d'enjeux qui sont au cœur de l'expérimentation⁷:

- Comment offrir en matière d'AIO un meilleur service aux utilisateurs dans l'espace régional pour permettre aux individus de construire un parcours professionnel et personnel réussi ?⁸
- Comment dépasser la trop grande segmentation des acteurs de l'orientation et de la formation, et
- Comment rapprocher ces acteurs du monde économique ?

L'hypothèse centrale qui sous-tend l'expérimentation est que l'amélioration des services rendus aux usagers en matière d'orientation, de formation et *in fine* d'insertion passe par la mise à disposition d'outils⁹ et de services auprès des acteurs qui ont en charge ces missions. Leur objectif est de permettre de :

⁷ Ces mêmes questions seront posées peu après au niveau national en amont de la réforme de la formation professionnelle.

⁸ *Op. cit.*, CCPR, janvier 2004, p. 9.

⁹ La notion d'outil est à entendre au sens large de moyens de diffusion de l'information, de professionnalisation des acteurs, de lieux permettant la dynamisation des réseaux locaux, etc.

- fédérer une communauté d'usagers ;
- fournir à tous les publics des informations sur la formation ;
- rendre accessible l'accès à l'information à tous les publics quel que soit leur lieu de résidence ;
- professionnaliser les acteurs de la formation et l'orientation pour favoriser une professionnalisation et une culture partagée des réseaux spécialisés ;
- rendre plus performant l'accès à la formation.

Aucun de ces services n'était assuré auparavant avec une ambition de couverture territoriale sur l'ensemble de la région : qu'il s'agisse de la couverture territoriale ciblée ou des outils, ce qui constitue une nouveauté. Ils contribuent à la mise en œuvre, au sein de l'association, d'un partenariat effectif entre tous les acteurs de la formation et de l'orientation et développent des outils innovants (moteur de recherche du Portail Internet, Espaces Métiers Aquitains, prescription en ligne obligatoire...). Le projet se base sur une approche « métiers », et non sur une approche par les filières de formation. Il cherche à déployer un réseau territorial, transversal à l'ensemble des réseaux des institutions chargées d'une partie de l'orientation (CIBC, CIO, Missions locales, Pôle emploi, etc.). Par ailleurs, les services concernés par les volets du projet sont, pour certains, soumis à une évaluation interne, assurée par les équipes d'ACM, indépendamment de l'évaluation déclenchée par le financement du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ). Ce qui confirme leur caractère réellement expérimental.

L'évaluation confirme l'hypothèse qui sous-tend l'expérimentation. Les différents volets du projet ont atteint leur objectif (cf. partie II.1.ii). Il convient par ailleurs de souligner que l'expérimentation a été au-delà des engagements prévus initialement dans la contractualisation avec le FEJ. En cours d'expérimentation, le porteur de projet a développé plusieurs services additionnels pour apporter des réponses adaptées à des situations locales. Au final, ce projet généralisé au niveau de la région Aquitaine en fin d'expérimentation est beaucoup plus riche que celui présenté en 2009 dans le cadre de l'appel à projets.

I. L'expérimentation

1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée

i. Objectifs du projet

Le projet s'inscrit dans le programme 5 de l'axe 1 de l'appel à projets : « Organisation intégrée des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle ». L'objectif de celui-ci est d'articuler et de mettre en commun, au sein de l'association Aquitaine Cap Métiers (ACM), des ressources afin de proposer une information claire, cohérente et gratuite sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation, et ce sur l'ensemble du territoire Aquitain. En outre, il vise à une professionnalisation des réseaux spécialisés et à une homogénéisation de leur culture professionnelle.

Concrètement et comme indiqué dans la convention d'expérimentation, le projet vise à :

- « créer un lieu d'échange pour l'ensemble des praticiens de l'orientation, afin de leur faire partager des pratiques professionnelles, et de viser l'émergence d'une culture commune entre formation initiale et formation continue ;
- créer un espace d'échange entre le monde économique et les praticiens de l'orientation, pour former les praticiens à la réalité des métiers et sensibiliser les entreprises aux contraintes de l'acte d'orientation ;
- professionnaliser les praticiens de l'orientation en offrant un programme de formation spécifique, en partenariat avec les OPCA ;
- assurer l'égalité d'accès, sur l'ensemble du territoire, à l'information sur l'orientation, la formation et l'emploi, en partenariat notamment avec des acteurs spécifiques comme l'ONISEP et Pôle emploi ;
- faciliter la prescription dans les stages de formation, par la prescription en ligne. »

Afin de mener à bien ces objectifs, ACM a développé cinq services :

- un **Portail Internet** pour fédérer une communauté d'utilisateurs (**volet 1**) ;
- une **plateforme téléphonique « Cap Info »** pour fournir à tous les publics des informations sur la formation et d'aiguiller si nécessaire les demandes vers les interlocuteurs compétents en région (**volet 2**) ;
- un **réseau de sites** déployé sur la région Aquitaine, qui s'appuie sur les **Espaces Métiers Aquitains (EMA)** (**volet 3**) ;
- un **programme de perfectionnement des acteurs** de la formation et de l'orientation, pour favoriser une professionnalisation et une culture partagées des réseaux spécialisés « **Cap Métiers Formation** » (**volet 4**) ;
- une **prescription en ligne** obligatoire et standardisée des actions de formation

financées par Pôle emploi, la région Aquitaine, ADEMA et les OPCA, à destination des demandeurs d'emploi, et effectuée par les conseillers de Pôle emploi, des Missions locales et de Cap Emploi (**volet 5**).

C'est sur ces cinq services expérimentaux que le projet repose et que l'évaluation s'est concentrée.

ii. L'action expérimentée

Ces services ont été conçus antérieurement à l'appel d'offre lancé par le Haut-commissariat à la Jeunesse. Ce n'est donc pas l'appel d'offre qui a suscité l'élaboration du projet soumis à l'évaluation, mais bien la volonté de la région Aquitaine de créer une structure fédératrice et de lui conférer les missions précédemment décrites. Par ailleurs, la part du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ) dans le financement du projet est mineure¹⁰, les crédits étant principalement d'origine régionale et européenne. Il s'avère que le projet, décliné en cinq volets par l'équipe d'évaluation, constitue l'essentiel des missions d'ACM : ce qui contribue à expliquer la part minoritaire du FEJ dans le budget du projet, ainsi que l'antériorité du projet à l'appel d'offre du Haut-commissariat.

Néanmoins, le projet revêt bien un caractère expérimental dans la mesure où, outre les missions de Carif-Oref d'Aquitaine que portent l'association ACM, **ce projet répond clairement au principal écueil constaté par tous les rapports sur l'orientation : la segmentation des acteurs de l'orientation et le cloisonnement entre formation initiale et formation continue**. Elle développe ainsi un nouveau projet autour de l'orientation en mettant en œuvre des actions innovantes et un partenariat robuste. Les outils et services mis en place, l'approche par métiers ainsi que le déploiement d'un réseau territorial, transversal à l'ensemble des réseaux institutionnels, lui confère des qualités expérimentales certaines. Aucun organisme n'assurait ces missions auparavant ; celles-ci constituent une nouveauté. Le Portail Internet, la plateforme téléphonique, le réseau de sites (EMA), et le programme de formation des professionnels de l'orientation, ont été mis en place avec la création d'ACM. La prescription en ligne des actions de formation existait déjà, mais c'est son caractère obligatoire et le mode opératoire standardisé qui innove en la matière.

De plus, ces services développés pour assurer les nouvelles missions de l'association sont également soumis à des évaluations internes, organisées par les équipes d'ACM, parallèlement à celle conduite pour le FEJ.

L'action expérimentée sera décrite et évaluée volet par volet : les cinq services expérimentaux s'ils se complètent, relèvent chacun d'une réflexion, innovation et action à part entière. Les conclusions évaluatives portent quant à elles sur l'ensemble des services et objectifs que l'association s'est globalement fixés.

¹⁰ La subvention du FEJ représente 29,70 % du budget de l'évaluation.

iii. Influence éventuelle de l'évaluateur dans la conception et la conduite du projet

L'évaluateur n'a eu aucune influence dans la conception et le suivi du projet. Ceci ne résulte pas d'une posture méthodologique, ni de difficultés relationnelles mais découle d'une conduite de projet qui n'a pas nécessité de recadrage et qui s'est déroulée conformément au protocole initial.

2. Objectifs et modalités de l'évaluation

i. Problématique et méthodologie mise en œuvre

Le cadre méthodologique de l'évaluation s'est structuré en cinq parties, correspondant aux cinq volets du projet initial. Adapté à chaque volet de l'expérimentation, l'évaluation vise en premier lieu à saisir les conditions de mise en œuvre de ces cinq services, axés, en creux, sur la coordination des acteurs de l'orientation et de la formation. Puis, elle a mesuré, le cas échéant, le niveau de satisfaction des bénéficiaires intermédiaires et finaux de ces dispositifs. *In fine*, l'objectif de l'évaluation est d'agrèger les résultats de ces différentes phases pour produire une analyse globale de la nature du service rendu aux usagers et d'apprécier à terme le degré de cohérence interne et externe de l'expérimentation.

Plus précisément, les objectifs du dispositif d'évaluation, dès le départ, sont les suivants :

- analyser la valeur ajoutée de chaque volet en développant des méthodes d'investigation spécifique pour chacun d'entre eux ;
- mesurer la cohérence interne (entre chaque volet) et externe (avec les autres dispositifs mis en place par le porteur du projet et ses partenaires) ;
- évaluer ces objectifs intermédiaires au regard des objectifs globaux du projet, consistant à :
 - articuler et mettre en commun les ressources sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation ;
 - développer une professionnalisation et une culture partagée des réseaux spécialisés ;
 - déployer sur le territoire régional un réseau partenarial ;
 - améliorer le service rendu aux usagers.

Bien que les équipes d'ACM et du Centre associé régional interagissent dans le cadre professionnel et antérieurement à l'évaluation du projet, la neutralité et l'objectivité essentielles au rapport évaluateur/évalué ont été respectées, assurant ainsi une évaluation sérieuse et exigeante. Dans cette logique Laure Gayraud a succédé à Thierry Berthet dans le

pilotage de l'évaluation comme responsable scientifique quand ce dernier a été nommé Président du Comité Scientifique de l'association ACM. Par ailleurs, une charge importante de travail pesant sur les équipes d'ACM, l'évaluateur a dû s'insérer dans les services et mener son travail sans accroître cette charge. Cette posture a pu entraîner un ralentissement du calendrier de l'évaluation, au-delà des cas spécifiques des volets amorcés tardivement. Néanmoins, l'évaluateur a été présent aux comités de pilotage des volets opérationnels : son rôle étant essentiellement d'observer et d'analyser la conduite et l'ingénierie de projet mise en œuvre. En outre, les personnels ACM ont facilité le travail d'évaluation en fournissant l'ensemble des données relatives aux partenaires, usagers et bénéficiaires de leurs services.

Toutefois, le porteur n'a pas informé l'ensemble des structures partenaires du projet expérimental et *a fortiori* de l'évaluation. Sans entraîner de difficultés collatérales, ceci a contraint l'évaluateur lors des entretiens à définir et expliquer les conditions de l'expérimentation et de son évaluation.

Les méthodes d'analyse qualitative ont été privilégiées, sans négliger pour autant certains éléments d'analyse quantitative. Ainsi, les méthodes de recueil suivantes ont été mobilisées : entretiens semi-directifs, observations, questionnaires, analyses de données secondaires (analyse de fréquentation, de besoins, du public, etc.), analyses d'outils et de dispositifs matériels mis en place. Certains indicateurs ont légèrement évolué : ces évolutions tiennent d'une part au retard de la mise en place de certains volets (le Portail Internet et les EMA), et d'autre part aux difficultés voir impossibilités méthodologiques et logistiques de mettre en place les conditions et outils d'évaluation nécessaires. Nous détaillerons ces modifications et les justifieront volet par volet dans la partie suivante. Les indicateurs recueillis encore nombreux ont permis de mener convenablement l'analyse des objectifs expérimentaux du projet global.

Le retard pris dans la mise en place de certains volets et *a fortiori* de leur évaluation a conduit l'évaluateur à demander un avenant auprès de la MAFEJ jusqu'en juin 2012, lui permettant ainsi d'observer le développement et la stabilisation des services expérimentaux et de recueillir les données nécessaires à leur évaluation.

ii. Validité interne

La majorité des données recueillies dans cette évaluation est de nature qualitative. Le porteur du projet, ainsi que les personnels responsables et/ou opérateurs des volets ont été interrogés à plusieurs reprises durant la période d'expérimentation et d'évaluation : neuf entretiens ont été réalisés à ce titre.

Parallèlement, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs auprès de 31 structures réparties dans les cinq départements de la région Aquitaine. Au sein de celles-ci, nous avons veillé à répartir les rencontres individuelles en fonction des rôles professionnels et usages des services d'ACM. Aussi, directeurs, responsables de services, conseillers et personnels administratifs ont été interrogés au sein des opérateurs, prescripteurs, partenaires d'ACM : Pôle emploi, Mission locale, Cap emploi, Maison de l'emploi, Organismes de formation et OPCA. Au final, 58 personnes ont été enquêtées.

Le même guide d'entretien relatif à l'ensemble des volets expérimentaux leur a été proposé¹¹ : tous les niveaux d'usages ont donc été saisis par le protocole d'évaluation réalisé. La connaissance du statut expérimental des dispositifs et la consultation de la structure et/ou de la personne dans sa mise en place a également été interrogée. Ces entretiens ont été menés par Erwan Dorso, Cécile Plessard, Laure Gayraud et Amandine Brizio au sein des structures précédemment citées.

Le public interrogé concerne davantage un public de professionnels : usagers et partenaires d'ACM. Seul le second volet, relatif à la plateforme téléphonique, a révélé la nécessité de mesurer sa plus-value et niveau de satisfaction auprès d'un public plus large et non strictement professionnel. Ce niveau d'évaluation a été recueilli à partir d'une enquête quantitative.

Le **volet 1** relatif à la **création d'un Portail Internet** s'appuie sur un nouveau concept de Portail de l'orientation et des métiers pourvoyeur de services d'orientation tout au long de la vie. Il a pour objectif de d'informer le public et les professionnels de l'orientation et de la formation en offrant des ressources – sous accès libre ou réservé – selon la nature de l'information proposée. Constitué d'un ensemble de *briques de services*¹², le Portail prévoit aussi de créer un service d'information (brique de service spécifique) destiné aux parents. En effet, une étude réalisée en Dordogne par le Conseil régional d'Aquitaine montre que les familles sont les intervenants principaux dans 63% des orientations mais ne sont pas outillés pour prendre en charge cette fonction¹³. L'objectif majeur de ce Portail est de devenir une ressource au service de l'individu ainsi qu'un outil d'accompagnement pour les professionnels de l'orientation dans une logique d'interaction et de complémentarité.

Dès lors, le protocole d'évaluation initial propose la méthodologie suivante :

- a) Analyse du nombre de connexions si possible par « briques » de service ;
- b) Conception et exploitation d'un formulaire de satisfaction en ligne ;
- c) Entretiens semi-directifs approfondis avec les opérateurs du site et un échantillon significatif d'usagers professionnels ;

¹¹ Le guide d'entretien général figure en Annexe 1.

¹² Un portail Internet comprend des briques de services qui sont des modules évolutifs.

¹³ T. Berthet (coord.), *Les acteurs locaux de l'orientation : un exemple aquitain*, Marseille, Céreq, NEF n° 35, 2008.

d) Enquête par questionnaire auprès d'un panel de familles volontaires.

Dans les faits, la réalisation du Portail Internet a connu des évolutions qui ont modifié la logique de sa conception technique par briques de services. Le protocole d'évaluation s'est adapté à ces changements.

En septembre 2009, la commande initiale proposait une effectivité du Portail Internet en janvier 2010, soit trois mois après le début de l'expérimentation. Finalement, il sera achevé en novembre 2011. Plusieurs facteurs expliquent ce décalage dans la mise en œuvre de ce volet. En premier lieu, ACM, en pleine création et structuration, ne disposait pas d'un personnel strictement dédié à la culture et au projet multimédia. Aussi, un accord-cadre prévoyait deux lots pour sélectionner des prestataires de services : un lot en maîtrise d'ouvrage (AMO) et un lot en maîtrise d'œuvre (MCE). Le lot d'assistance à maîtrise d'ouvrage ayant été infructueux, il a été nécessaire de relancer ce marché. Au lieu d'un démarrage de l'AMO prévu en juillet 2009 pour un MCE du Portail en septembre, l'ensemble a démarré simultanément et tardivement en novembre 2010. Le cahier des charges qui aurait dû être encadré par l'AMO s'en trouve davantage conceptuel que technique, rendant complexe sa mise en œuvre. L'incompréhension et la difficulté dans le dialogue ainsi que de nombreux problèmes techniques ont amené ACM à mettre fin au présent contrat en mars 2011 (réfaction du marché public) pour ouvrir un nouveau marché public afin de finaliser le Portail Internet. Celui-ci sera livré et mis en ligne publiquement le 2 Novembre 2011.

Ce retard a impacté non seulement ce volet mais également l'ensemble du projet expérimental. En effet, de ce Portail, outre sa dimension politique, découle l'ensemble des nouvelles activités d'ACM : la communication autour de Cap Info et des EMA, les commandes et mise en place de ces derniers, l'accès à Cap Métiers Formation et à la prescription en ligne.

Suite à ces modifications le protocole d'évaluation s'est centré sur la réalisation d'entretiens semi-directifs approfondis avec les opérateurs du site et un échantillon significatif d'utilisateurs professionnels. Cinquante-huit entretiens semi-directifs ont été réalisés au cours desquels nous avons cherché à recueillir les usages du site et/ou les informations recherchées, la pertinence et la qualité des ressources disponibles, le niveau de lisibilité et la facilité de navigation et enfin la satisfaction globale du Portail Internet et sa valeur ajoutée – l'objectif principal étant de savoir si ce service répond à un besoin des utilisateurs d'ACM. Les autres requêtes évaluatives sont en effet devenues obsolètes au regard de l'évolution du dit service. L'approche par « briques du service » (remplacé par une approche par profil), l'espace collaboratif (remplacé par des blogs afin de communiquer sur des activités spécifiques) ainsi que le service spécifiquement destiné aux parents ont été abandonnés. Le questionnaire de satisfaction évaluatif a été supprimé d'un commun accord dans la mesure où la structure porteuse de l'évaluation engageait déjà un tel recueil. Nous avons jugé redondant et donc impertinent le doublement d'un tel dispositif auprès des utilisateurs. En outre, au moment de l'évaluation, il était difficile pour l'évaluateur de disposer de listes des

usagers à qui envoyer un tel formulaire. Par ailleurs, le porteur de projet, doté de *Google analytics*, dispose d'une analyse longitudinale de la fréquentation du Portail.

La **plateforme téléphonique « Cap Info » (volet 2)** a pour vocation de fournir des informations de premier niveau sur la formation et d'aiguiller ainsi les demandes vers les interlocuteurs compétents en région pour les questions d'orientation. La nature expérimentale de ce service tient tant dans l'ampleur du champ couvert, que dans la diversité des publics concernés (jeunes, adultes demandeurs d'emploi, salariés, professionnel de l'orientation et de la formation). Initialement, la plateforme a pour objectif de formaliser un certain nombre de partenariats notamment avec des OPCA et de se coordonner avec la plateforme téléphonique développée par l'ONISEP en septembre 2009.

Mise en place en octobre 2009, la plateforme téléphonique s'organise autour de deux postes occupés alternativement par cinq opérateurs – trois d'entre eux ont été interrogés en entretien. Les opérateurs partenaires se divisent en trois catégories : le partenariat officiel bénéficiant d'un dispositif technique de mise en relais formalisé (Uniformation), le partenariat semi-officiel (Onisep et Fongecif) non encore stabilisé de manière opérationnelle et enfin le relais informel, en projet (Unifaf). Nous avons interrogés les OPCA correspondant à chaque type de partenariat.

Le protocole d'évaluation initial qui prévoit la méthodologie suivante a été respecté :

- a) **Comptage et analyse du nombre d'appels ;**
- b) **Observation en back office des interactions bénéficiaires opérateurs sur la base du volontariat ;**
- c) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les opérateurs de la plateforme téléphonique et les partenaires responsables dans le cadre du projet ;**
- d) **Enquête par questionnaire** auprès d'un panel représentatif d'usagers ventilé par catégorie (jeunes, adultes demandeurs d'emploi, salariés).

Une faible modification est à noter, relative à l'impossibilité de mettre en place un panel représentatif d'usagers : cette enquête a été distribuée à l'ensemble des usagers par courriels transmis par ACM et conformément à la déclaration CNIL correspondante¹⁴.

Le déploiement d'un **réseau de site « Espaces Métiers d'Aquitaine » – EMA (volet 3)** sur l'ensemble du territoire régional vise à proposer à tous les sites régionaux où se réalisent des actes d'orientation (collèges, lycées, Missions locales, Pôle emploi, etc.) de soutenir des lieux de premier accueil et de première information sur les métiers, et d'y intégrer des ressources informatiques permettant d'accéder par le réseau numérique, au centre de ressources (données, métiers, logiciels d'orientation) régional créé par ACM. Cette action a une double

¹⁴ Déclaration n° 1495193.

dimension expérimentale : d'abord dans l'élaboration du contenu précis des « Espaces Métiers », élaboré en partenariat avec les praticiens et variable selon la nature du site d'accueil (CIO, Mission locale, agence Pôle emploi,...); ensuite dans la définition de l'équipement et de l'agencement standard permettant d'assurer une lisibilité territoriale à ces Espaces Métiers. Ce volet a pour objectif d'une part de renforcer les moyens mis à disposition des professionnels de l'orientation, et d'autre part de donner accès à tous (jeunes et adultes) aux outils de découverte de la réalité des métiers. Par la mise à disposition de son ingénierie aux acteurs locaux, l'association peut assurer sa présence sur le territoire régional en s'appuyant sur un réseau de partenaires déjà actifs dans ce domaine.

Le protocole d'évaluation indique dans la convention la méthodologie suivante :

- a) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les opérateurs de l'orientation** concernés sur les six sites ;
- b) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les acteurs régionaux (décideurs et opérateurs) en charge du dispositif ;**
- c) **Analyse qualitative du matériel mis à disposition des Espaces Métiers (Coup de projecteur, Exposition interactive, Zoom métier et Atelier d'aide à l'orientation) ;**
- d) Enquête de satisfaction des bénéficiaires par questionnaire.

Le volet expérimental des EMA est devenu effectif en octobre 2011. Ce retard a contraint l'évaluateur à prolonger la période d'évaluation du projet mais également d'abandonner l'enquête de satisfaction initialement prévue auprès des usagers. L'évaluation s'est ainsi davantage consacrée à l'analyse du projet et de sa mise en place proprement dite qu'à son impact sur le public bénéficiaire.

En 2010, une étude de faisabilité et d'analyse des besoins a été menée par le cabinet Opus 3, en la personne de Barbara Dubois que nous avons interrogée d'une part et qui d'autre part, nous a fourni l'ensemble des documents nécessaires à la compréhension de la sélection des sites d'accueil et mise en place des EMA. L'étude de faisabilité a conduit ACM à retenir six sites pour l'expérimentation : en Gironde, la Mission locale Technowest et les locaux d'ACM à Bordeaux ; en Pyrénées-Atlantiques, la Maison de l'emploi de Bayonne et la Communauté d'agglomération de Pau ; en Lot-et-Garonne, la Maison de l'emploi de Villeneuve/Fumel ; dans les Landes, le CIO de Mont de Marsan; en Dordogne, le Pôle emploi de Périgueux. Nous avons enquêté cinq EMA finalisés ou en cours d'installation : Maison de l'emploi de Bayonne, Maison de l'emploi de Villeneuve/Fumel, la Mission locale/Maison de l'emploi du Périgord Noir (Sarlat et Terrasson), Périgueux et ACM à Bordeaux.

La mise en place d'un programme de formation (volet 4) destiné aux praticiens de l'orientation vise à la professionnalisation des acteurs et à l'émergence d'une culture professionnelle commune des réseaux spécialisés. Bâti en partenariat avec les OPCA concernés et l'ensemble des opérateurs (enquête de besoin auprès des bénéficiaires

potentiels), ce dispositif de perfectionnement a pour vocation d'offrir un programme plus coordonné pour les praticiens. Celui-ci a débuté dès juillet 2009. Il se compose de plusieurs actions : le programme de formation et les journées professionnelles. Chaque année, les actions de formations sont assurées par des organismes de formation dans le cadre de marchés publics en fonction des besoins de l'année précédente¹⁵. Le programme d'actions courtes de professionnalisation est à destination des personnels des structures adhérentes à ACM. Les journées professionnelles sont également organisées autour de besoins relevés : ouverte à l'ensemble des professionnels, elles s'axent autour de problématiques ciblées.

Le protocole d'évaluation prévoit les actions suivantes :

- a) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les OPCA et les opérateurs de l'orientation concernés ;**
- b) Enquête par questionnaire auprès des praticiens engagés dans ces formations complété par des entretiens conduits auprès d'un panel de ces agents en formation ;
- c) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les formateurs impliqués et les responsables d'établissement de formation ;**
- d) **Analyse de concordance entre les résultats de l'enquête préliminaire sur les besoins de formation et l'offre de formation proposée.**

Ce volet n'a pas connu de modifications quant au plan d'action initial. Aussi, le protocole d'évaluation n'a pas évolué. Néanmoins, l'enquête par questionnaire n'a pas été mise en place dans la mesure où ACM a également mis en place un dispositif similaire : questionnaire en ligne d'enquête préliminaire des besoins et formulaire papier à destination des structures bénéficiaires. A l'instar du volet 1, nous ne voulions pas doubler le dispositif et alourdir le travail des structures qui nous ont reçu par ailleurs en entretien pour l'ensemble des volets.

Le **service de prescription en ligne (volet 5)** pour les formations financées par le Plan Régional annuel de Formation (PRF) a été rendu **obligatoire** dans le cadre de l'expérimentation. En 2006, l'AREPA, en tant que CARIF, a préalablement expérimenté, de manière partielle, la mise en place d'un service de prescription en ligne. Depuis 2008, ce dispositif s'inscrit comme moyen privilégié de prescrire les formations financées par la région Aquitaine au titre du PRF. Cette prescription était facultative et permettait encore l'usage des prescriptions sur support papier. Avec l'expérimentation la prescription en ligne devient obligatoire. Cette standardisation de l'acte de prescription nécessite une toute autre approche à la fois technique et organisationnelle et demande une étape expérimentale sur un nombre limité de prescripteurs.

¹⁵ Formulaire en ligne : « donnez-nous votre avis » : <http://portail.aquitaine-cap-metiers.fr/web/guest/donnez-nous-votre-avis>

Initialement, le protocole d'évaluation s'est donné comme objectif de réaliser les enquêtes suivantes :

- a) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les praticiens de la prescription ;**
- b) **Entretiens semi-directifs approfondis avec les opérateurs du site en ligne ;**
- c) Enquête de satisfaction par questionnaire auprès d'un panel de stagiaires de FPC sur le traitement de leur dossier.

Depuis sa mise en place en 2009, la prescription en ligne dans sa dimension obligatoire n'a généré aucun retard dans l'évaluation : les entretiens ont été réalisés auprès des prescripteurs (Pôle emploi, Missions locales et Cap emploi) et certains organismes de formation dans les cinq départements aquitains. Toutefois, l'enquête de satisfaction a été abandonnée, eu égard à la méconnaissance, par hypothèse, du système de prescription par les bénéficiaires finaux du dispositif. Par ailleurs, une analyse secondaire du nombre de prescriptions a été réalisée.

La condition de réussite des cinq volets dépend en amont d'une coordination des acteurs. De fait, au sein de ces cinq volets, le dispositif d'évaluation s'articule en creux autour de la problématique générale de l'expérimentation : l'organisation intégrée des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle. Le protocole dans sa globalité vise ainsi à mesurer l'impact du dispositif sur le niveau de coopération régionale des services d'AIO, des organismes de formation et d'insertion sur le territoire aquitain. Intrinsèquement lié à la définition des objectifs et aux modalités de mise en œuvre retenues par le porteur, l'objectif de notre évaluation est double : éclairer le processus de coordination et en apprécier l'effet sur les acteurs en Région.

Comme nous l'avons déjà souligné l'expérimentation a été au-delà des engagements prévus initialement dans la contractualisation avec le FEJ. Le porteur de projet a développé plusieurs services additionnels pour apporter des réponses adaptées à des situations locales. Cette extension a impacté positivement l'ingénierie globale d'ACM et apparaît de manière précise et transversale dans les entretiens. Il apparaît évident que les différents services d'ACM ne sont guère étanches et bénéficient de leurs plus-values respectives. Dans ce contexte, l'évaluation s'est pertinemment enrichie de ces informations et données additionnelles et ce d'autant plus qu'elles émanent des usagers eux-mêmes.

II. Enseignements de politique publique

1. Résultats de l'évaluation

i. Les publics touchés par l'expérimentation

En tant que Carif-Oref, ACM assure les missions d'aide à la décision pour la Région Aquitaine et d'appui opérationnel à l'ensemble des acteurs aquitains de la formation et de l'insertion. Elle a développé deux axes supplémentaires qui constituent le cœur de l'expérimentation :

- La mise en œuvre des services d'appui et d'information aux professionnels de l'orientation.
- Le développement d'une information sur les métiers pour tous en Aquitaine.

Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation

Parce qu'ACM a développé au cours de cette expérimentation tout un volet orientation et découverte des métiers, le public ou du moins les publics concernés par l'expérimentation sont plus variés que ceux qui utilisent traditionnellement les services d'un Carif-Oref :

- les professionnels de la formation (organismes de formation, OPCA, collèges et lycées) ;
- les professionnels de l'orientation et l'insertion (Mission locale, Pôle emploi, Cap emploi, Maison de l'emploi) ;
- et les usagers qui leurs sont associés (collégiens, lycéens, demandeurs d'emploi, salariés, chefs d'entreprises).

Nous rappelons ici que les publics bénéficiaires de l'expérimentation sont les usagers professionnels acteurs de l'AIO, la formation et l'insertion et non le public pris en charge par ces structures.

Adhésion du public ciblé au dispositif

Pour « mesurer » l'adhésion des publics concernés par le projet porté par ACM nous disposons de deux sources : une série de questions posées dans le cadre des 58 entretiens semi-directifs réalisés, et les résultats d'une enquête de satisfaction menées auprès de 2 226 bénéficiaires dans le cadre du volet 2 (Cap Info). Le premier constat qui apparaît est la forte homogénéité des réponses que l'on a obtenues soit par entretien, soit par questionnaire. Quelle que soit la catégorie de public concerné, il ressort une forte adhésion au dispositif mis en place par ACM.

Du côté des professionnels de l'insertion et de la formation (partenaires publics et organisations professionnelles, acteurs de l'éducation, de l'orientation et de l'insertion) les discours sont très homogènes et mettent en évidence une valeur ajoutée à leur travail

(facilitation du travail dans le service rendu aux usagers, homogénéisation des pratiques, etc.) doublé du sentiment de ne pas exploiter toutes les ressources qui sont à leur disposition.

Du côté des usagers, l'offre de service à leur disposition répond à des besoins qui apparaissent à différents âges et situations (jeunes, salariés, demandeurs d'emploi, entreprises) : s'orienter, trouver une formation (initiale ou continue), de l'information sur certains dispositifs. S'ils ne constituent pas le cœur de cible de cette évaluation, ils ont cependant été interrogés dans le cadre du volet 2 (Cap Info).

L'adhésion du public (professionnels) au dispositif est aussi apparue lors des enquêtes d'évaluation. Ainsi, si nous prenons comme indicateur d'évaluation les conditions dans lesquelles se sont déroulées les enquêtes dans les structures partenaires d'ACM, nous avons bénéficié du climat de dialogue instauré entre les acteurs de terrain et le personnel d'ACM. Cette atmosphère s'est traduite par :

- un libre accès aux structures ;
- en termes d'organisation des entretiens, nos interlocuteurs nous ont accordé du temps sans réticence, comme si l'évaluation d'ACM était une priorité à laquelle répondre ;
- le nombre de conseillers mis à la disposition de l'enquête a été conséquent (58 au total) et leur parole libre : à aucun moment nous n'avons senti de censure ou gêne de leur part à évoquer des points positifs ou négatifs relatifs aux services d'ACM.

Tous les points évoqués illustrent la perception positive d'ACM à tous les niveaux et pour l'ensemble des partenaires. Comme on va le voir, les raisons qui sous-tendent la satisfaction globale reposent, selon les différents volets observés, sur des expériences différentes et la nature des dispositifs et services dont il est question.

ii. Les effets du dispositif expérimenté

Dans ce rapport, nous avons privilégié une lecture volet par volet de l'expérimentation. Aussi, pour ne pas alourdir la lecture, nous avons traité des effets de l'expérimentation sur le public bénéficiaire et ceux attendus et induits au sein de chaque volet.

Sur la forme, nous avons fait le choix de présenter avec de nombreuses citations les résultats de l'évaluation afin de rendre compte de l'expérience telle qu'elle est vécue par nos interlocuteurs.

Volet 1 – Le Portail Internet

Le Portail Internet constitue la première interface accessible à l'ensemble des publics. La page d'accueil est structurée par différents blocs dont l'accès est libre ou non selon le public qui le consulte (voir Annexe 2).

Les blocs tous publics d'accès libre :

- *S'informer selon son projet* (orientation, formation, apprentissage, VAE- validation des acquis de l'expérience, etc.) donne accès à tout internaute à une information sur les métiers, aux sites des EMA, aux formations proposées aux professionnels, aux publications, aux données d'études, au fonds documentaire, à la liste des personnels d'ACM et permet de poser une question sur son orientation. Cet espace s'adresse aussi bien à des jeunes en formation initiale, que parents d'élèves, professeurs, salariés, demandeurs d'emploi, professionnels de l'insertion et de l'orientation.
- *S'informer selon sa situation* est un accès ouvert aux collégiens et lycéens, étudiants, apprentis, salariés, employeurs et chefs d'entreprise, demandeurs d'emploi, stagiaires de la formation professionnelle, professionnels de l'orientation et de l'insertion, ainsi que les parents d'élèves.

Ces deux entrées procèdent de deux logiques de recherche différentes mais conduisent aux mêmes contenus d'informations.

- *Tout savoir sur la formation* permet à des particuliers ou professionnels de poser des questions précises sur les possibilités de formation.

Les blocs d'accès libre pour les professionnels de l'orientation, de l'insertion et de la formation

- *Professionnel* est un espace dédié aux partenaires d'ACM qui utilisent les différentes fonctionnalités du site (réponse à des marchés publics, prescription en ligne, etc.). Cet espace met en ligne un accès aux bases de données, l'actualité des marchés publics de la formation, les documents techniques du PRF ainsi que des informations pratiques sur l'utilisation du site (évolutions techniques du Portail, guides et modes d'emploi pour utiliser toutes les possibilités offertes par le site, une Foire Aux Questions (FAQ) ainsi qu'un espace dédié à la résolution de différents problèmes signalés par les utilisateurs du site (bugs, fonctionnalités, etc.)
- *Les données d'études* permettent de consulter l'avancée de missions de l'observatoire ; les études et analyses techniques sur les métiers, accords sectoriels et études thématiques ; les chiffres clés sur SIMFEA (Système d'Information statistique sur les Métiers, la Formation et l'Emploi en Aquitaine) ; l'observatoire des métiers du sanitaire et social et des ressources et outils pour lire les différentes données proposées.

- *Professionnels, découvrez Cap Métiers Formation* est un accès direct à l'offre de services de professionnalisation pour les acteurs de la formation, de l'orientation et de l'emploi en Aquitaine : journées professionnelles ; programme de professionnalisation ; ateliers professionnels ; formations qualifiantes pour les professionnels de l'orientation, l'insertion et la formation ; un espace pour donner un avis et faire remonter des besoins en professionnalisation ou formation ; et pour les offreurs de formations une FAQ sur la mise en concurrence des formations courtes.
- *Nos outils de découverte des métiers* présente aux professionnels de l'orientation (professeurs compris) et de l'insertion trois dispositifs qui sont mis à leur disposition : les Expositions interactives, les Coups de projecteurs, et les Zooms métiers ainsi que les catalogues interactifs des métiers.
- *Nos publications* propose sous divers formats des informations sur les activités d'ACM (la lettre d'Aquitaine Cap Métiers) ; un hebdomadaire pour les professionnels (C@pHebdo) qui reprend, sous forme de newsletter, l'essentiel de l'actualité dans le monde de la formation, de l'insertion, de l'orientation et de l'éducation en Aquitaine ; le guide des relais d'information qui est un outil visant à identifier l'ensemble des opérateurs aquitains en mesure de délivrer des informations sur l'orientation, la formation, la VAE, l'emploi et l'insertion professionnelle ; un semestriel (le magazine Cap M.) qui reprend des informations clés pour les professionnels de la formation, l'emploi et l'orientation, permet aux partenaires d'ACM de relayer leurs informations, et vise à alimenter la réflexion sur les enjeux des domaines de l'éducation, de l'orientation, de la formation, de l'emploi et de l'insertion par le recueil d'analyses et de points de vue d'experts.

Les blocs soumis à condition d'accès

- *Notre bibliothèque numérique C@pLibris* propose aux adhérents d'ACM des ouvrages grand public et professionnels consultables en ligne.
- *La prescription en ligne* permet aux professionnels de l'orientation, l'insertion et la formation de renseigner pour les uns des demandes d'accès à une formation, pour les autres leur offre de formation.

Cette présentation du Portail Internet et des différentes ressources et utilisations possibles qu'il propose montre d'une part la variété des possibilités de navigation qui sont offertes aux différents utilisateurs du site, et laisse transparaître d'autre part la logistique mise en œuvre pour permettre à ce site de maintenir un flux d'informations pertinentes et actualisées.

La diversité des informations proposées et services accessibles renvoie à des utilisations différenciées du Portail Internet selon la catégorie de public (usager ou professionnel) et selon l'appétence de l'utilisateur à l'outil informatique.

La nature de ce volet ainsi que les conditions méthodologiques effectives ont conduit l'évaluation à se concentrer sur les usagers professionnels du Portail Internet : les usagers non professionnels (collégiens, lycéens, demandeurs d'emploi...) n'étant pas concernés par ce volet de l'évaluation.

L'effet utilisateurs avertis ou non avertis chez les professionnels

Si un sentiment de satisfaction se dégage de façon majoritaire des entretiens menés auprès des professionnels qui utilisent le Portail, il faut cependant le relativiser selon le profil *averti* ou *non averti* de l'utilisateur.

Le **profil des utilisateurs avertis** renvoie à un utilisateur familier des sites Internet, habitué à la navigation sur le Web et qui – parce qu'il sait par expérience que s'approprier les ressources d'un site nécessite un investissement – consacre une partie de son temps à explorer le site et les ressources qu'il propose. Dans ce cas-là, les témoignages recueillis sont unanimes : le Portail est une mine qui permet de trouver l'information recherchée, voire des informations insoupçonnées et qui peuvent venir enrichir les connaissances des professionnels.

Parce qu'en quelques « clics » il offre l'accès à des informations aussi variées qu'une information sur un métier, des contenus de formation, des dates d'évènements, personnes ressources, etc. La majorité des professionnels interviewés s'accorde à reconnaître qu'il apporte une véritable valeur ajoutée au service rendu à l'utilisateur : *Moi quand je vais dessus, je cherche de temps en temps des informations concernant les études qui ont été faites ou les publications concernant certains secteurs d'activité, parce que ça nous sert nous de temps en temps par rapport à ce qu'on annonce aux jeunes ou ce qu'on leur présente* (Conseiller Mission locale)¹⁶.

Je vais à la pioche aux informations parce que c'est un site qui a beaucoup de ressources que l'on n'exploite pas. C'est à ce moment que l'on s'aperçoit qu'ils ont mis de nouvelles informations auxquelles on n'avait pas pensé (Conseiller Pôle emploi).

Pour certains d'entre eux, les ressources du site peuvent être utilisées de façon complémentaires à d'autres provenant de sites propres à leur organisme : *on a un gros Intranet qui est très bien fait, où on a énormément d'information, des liens sur des sites régionaux. Et l'ensemble des collègues aurait tendance à n'aller que sur ce site et les liens qui y sont notés. Après des questions très précises sur des chèques Région sur des formations sur lesquelles nous n'avons pas la main, alors là, on va aller chercher l'information sur le site d'ACM. C'est à ce moment-là qu'on va aller sur le site chercher l'information. En particulier sur la VAE parce que nous n'aurons pas assez d'informations sur notre propre site. Cela va*

¹⁶ Pour l'ensemble des extraits d'entretiens présents dans ce rapport et sans détourner le sens du discours, les expressions porteuses d'oralité ont été supprimées ou modifiées afin de rendre la lecture claire et linéaire au lecteur.

toujours être en complément des informations que l'on trouve sur notre propre site (Conseiller Pôle emploi).

Le **profil des utilisateurs non avertis** correspond à un utilisateur qui utilise le site tous les jours ou plusieurs fois par semaine mais qui se limite à une utilisation minimum du Portail, le plus souvent pour la prescription. Les utilisateurs *non avertis* se subdivisent en deux groupes : ceux qui ont conscience que le Portail recèle de nombreuses ressources et aimeraient prendre le temps de s'approprier les différentes interfaces mais qui soit ne l'ont pas, soit se sentent perdus face aux différents blocs proposés ; et les réticents à la navigation en général et qui ont mis en place un lien direct vers l'interface de prescription ce qui court-circuite *de facto* la visibilité du Portail : *C'est vrai que quand je vais sur le site, il m'identifie et balance sur mon espace personnel. Je n'ai plus la page bienvenue, avec à la une le projet et tout ça* (Conseiller Pôle emploi).

Parmi ces utilisateurs, plusieurs interlocuteurs soulignent qu'en n'investissant pas le Portail ils ont le sentiment de se priver d'une source d'information et de services : *C'est dommage, j'ai conscience que je le sous-utilise et que c'est peut-être un tort...C'est comme tout outil, pour se l'approprier il faut y passer un peu de temps, et une fois qu'on y a passé du temps, on y revient plus facilement quand on a trouvé des choses qui nous semblent intéressantes.* (Conseiller Mission locale).

Je pense que je le sous-exploite véritablement, mais aussi parce que quelque part, je l'ai identifié principalement pour son intérêt de mis en relation sur des offres de formation (...), il serait intéressant qu'à un moment donné on se pose tous en équipe autour de cet outil pour le lire ensemble et voir un petit peu les différents aspects qu'il comporte (Conseiller Mission locale).

Certains utilisateurs mobilisent d'autres sources d'informations parce qu'elles leurs sont familières et s'inscrivent dans des routines professionnelles : *Donc j'avoue que... Après quand je travaille sur l'orientation, je peux aller sur le site de l'ONISEP ou des métiers.net, on a aussi un outil qui s'appelle PASS avenir qu'on utilise, on a des outils autres qu'ACM.* (Conseiller Mission locale)

Deux autres facteurs se surajoutent chez les utilisateurs *non avertis* à une utilisation limitée du Portail :

- les bugs de connexion qui se sont produits au lancement du Portail : *Pour l'instant je ne l'ai pas vraiment utilisé, mais si on arrive que ça soit clair, pratique et à ce que ça ne se déconnecte pas comme ça se déconnectait quand on était sur le site, oui, je pense que ça pourrait être un outil intéressant* (Responsable Mission locale).
- le changement récent de l'interface du site et donc de son aspect : *ils [les conseillers] galèrent pas mal avec cette nouvelle version, l'ancienne finalement elle était*

compliquée mais ils s’y étaient habitués, et là maintenant, ils n’arrivent plus, surtout les personnes qui sont sur les antennes, quand ils arrivent sur leur lieu de permanence entre les trajets, déjà les personnes sont là donc ils n’ont pas du tout le temps de regarder et de tâtonner, donc il y en a certains qui sont déjà un peu plus avancés (Responsable Mission locale).

Il faut noter que l’on trouve les deux profils, que ce soit dans des organismes de formation ou des professionnels de l’orientation et l’insertion, quelle que soit la taille de la structure. De plus, l’usage du Portail entre *avertis* et *non avertis* se répartit de façon quasi identique au sein des structures que nous avons rencontrées et on y retrouve majoritairement les mêmes pratiques : les *avertis* – bien que moins nombreux que les *non avertis* – assurent auprès de leurs collègues la diffusion des informations qu’ils trouvent lors de leur navigation.

Les utilisateurs reconnaissent les compétences des équipes d’ACM et la qualité du travail réalisé. Les commentaires sont unanimes sur le service rendu à travers notamment la lecture de *C@pHebdo* qui leur permet d’accéder régulièrement – et sans avoir à faire eux-mêmes le travail de tri et d’analyse – à de nombreuses informations sur l’actualité nationale et régionale en lien avec la formation et l’insertion.

Conclusion

Le Portail Internet répond à l’ambition d’ACM de développer une information sur les métiers pour tous en Aquitaine. S’agissant des professionnels, ce Portail met à disposition en un seul lieu des ressources très complètes sur les métiers, l’orientation, la formation, les services (Expositions, rencontres, etc.), études, publications, prescription en ligne. Si l’on rencontre des utilisations différentes du Portail, l’ensemble des interlocuteurs que nous avons rencontré est unanime quant à la qualité, densité des informations proposées et des ressources mises à disposition

Préconisation(s)

Plusieurs personnes soulignent qu’une formation plus poussée que celle qui leur a été faite lors de la présentation du Portail serait une pratique à développer par l’équipe d’ACM.

Volet 2 – Cap Info

La **plateforme téléphonique Cap Info** a pour vocation d’offrir au public professionnel et usager un premier niveau d’information sur la formation et oriente le cas échéant sur des interlocuteurs dédiés. Cette plateforme s’organise concrètement autour de deux postes téléphoniques et également autour d’un formulaire présent sur le portail. Il est aussi possible de s’informer et de bénéficier du service de Cap Info par voie postale. Au sein d’ACM, cinq personnes occupent cette fonction. Chacune dispose de connaissances et

compétences différentes, ce qui permet à ce service de couvrir le plus largement possible les questions posées (chargé de l'offre de formation, juriste). Les opérateurs d'ACM bénéficient également de nombreuses bases documentaires : l'offre de formations continues, le programme de professionnalisation, les adresses et contacts associés, le référentiel national des certifications (Certifinfo), les centres de ressources (VAE, ONISEP, CDIJ, Centre Inffo, etc.) et le portail ACM. Une demi-journée par mois est consacrée à un temps d'échange, de mise au point sur les ressources disponibles et le cas échéant de rencontre avec les partenaires : *C'est une matinée de régulation. Donc soit c'est une matinée où ils se professionnalisent, soit c'est une matinée où ils traitent ensemble des cas où ils ont eu des difficultés, soit c'est une matinée sur laquelle ils discutent de points techniques* (Personnel ACM).

Cap Info est également doté d'une FAQ, accessible sur le Portail. Cette FAQ comprend les réponses aux questions les plus généralistes et les plus posées et révèle selon le porteur du projet une réelle montée en compétences d'ACM. Celle-ci s'alimente des questions posées par les usagers de Cap Info et des réponses du personnel ACM ou opérateurs relais. En effet, si celles-ci ne sont pas du domaine de compétence du personnel d'ACM, ce dernier accompagne et oriente l'appelant vers un interlocuteur spécialisé hors de la structure ACM. Ces partenaires relais, précédemment cités dans la première partie du document, sont principalement l'ONISEP et les OPCA. L'aboutissement logistique de Cap Info est de parvenir à mettre en place, via l'extranet TESIS – outil gestionnaire des appels et de leurs caractéristiques – un lien direct et formalisé vers les OPCA. C'est le cas d'Uniformation, OPCA dit de l'économie sociale, pour qui, depuis le début de l'année 2012, ACM a activé un relais formel et automatisé de l'information. Le personnel de l'OPCA détient alors la possibilité d'être directement informé des questions le concernant et de renseigner par lui-même via TESIS la réponse à apporter. Un opérateur spécifique d'Uniformation a été identifié pour réaliser cette tâche. Une convention partenariale a été signée dès septembre 2011 autour d'un certain nombre de projets (journées professionnelles) dont Cap Info : *Par rapport à nos impératifs en tant qu'OPACIF, de conseil, d'informations auprès des salariés, on s'est rapproché de Cap Info pour essayer de joindre nos forces, à la fois eux sur l'information premier niveau parce qu'ils ont quand même une expertise juridique et d'information sur la formation assez pertinente. Et nous, effectivement la déclinaison opérationnelle sur le projet DIF : comment ça se met en œuvre, le projet CIF : comment ça se met en place. Et éventuellement si le salarié n'est plus salarié, ponctuellement, comment on peut faire jouer des DIF portables... Donc on a un système de renvoi d'appel* (Personnel Uniformation).

L'évaluateur a participé aux comités de pilotage de ce volet ainsi qu'aux réunions suivant la période expérimentale. En effet, depuis décembre 2011, l'expérimentation étant terminée et le service installé dans l'activité d'ACM, les comités de pilotage ont laissé place à des réunions suscitées par des points spécifiques et notamment techniques.

Outre la présence de l'évaluateur aux comités de pilotage, la plate-forme Cap Info a été évaluée selon différents angles et multiples indicateurs. Au cours des 58 entretiens réalisés autour des cinq volets expérimentaux, nous avons interrogé la connaissance, l'usage et la

satisfaction de ce service par les acteurs professionnels. Parallèlement, une analyse secondaire de la base de données TESIS a été effectuée permettant de définir les usagers de la plateforme et leur utilisation ; ainsi qu'une analyse, par questionnaire, de la satisfaction de ces mêmes usagers. Ces deux analyses quantitatives concernent davantage un public d'usagers non professionnel et complètent ainsi l'analyse qualitative.

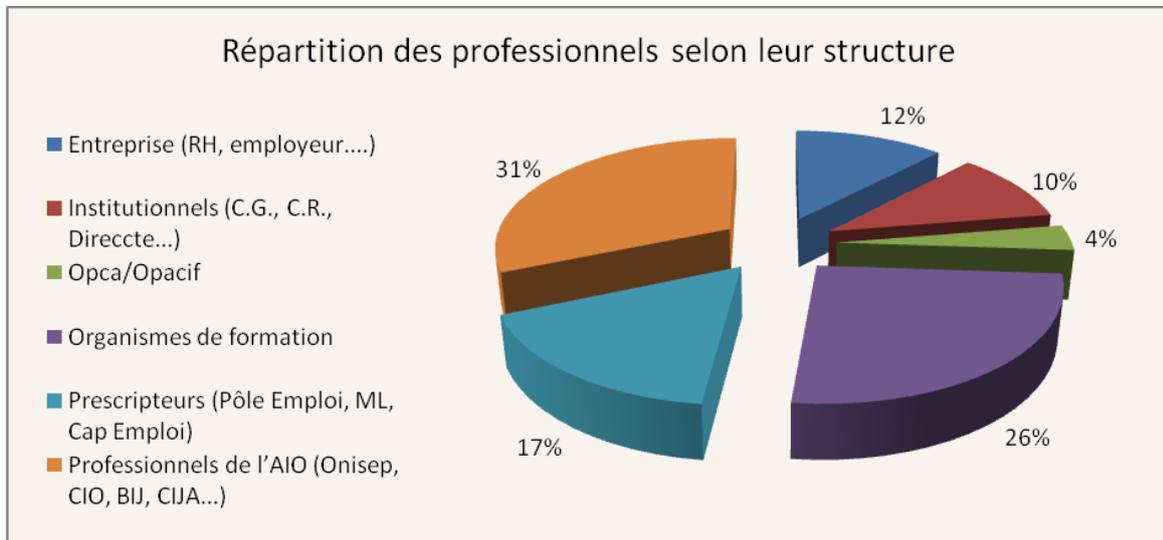
L'analyse des entretiens démontre que la majorité des partenaires et usagers professionnels d'ACM connaît ce service mais ne l'identifie comme tel sous cette appellation. L'appellation Cap Info évoque spontanément chez de nombreux interlocuteurs un autre service d'information lié au portail « C@p Hebdo ». Cette confusion dissipée, il ressort que la majorité des professionnels identifie le service et connaît le rôle de la plateforme téléphonique. C'est davantage les conseillers et/ou personnels d'accueil qui connaissent la plateforme téléphonique, sa fonction et fonctionnement. Mais cette connaissance ne signifie pas pour autant qu'ils transmettent le numéro et l'affichette correspondante au public : soit le conseiller a lui-même l'information, soit il va consulter le Portail Internet. Globalement, il ne conçoit pas de laisser la personne prendre en charge seule la recherche d'information : *Ça m'est arrivé une ou deux fois, mais comme après souvent quand on cherche des formations on le fait ensemble du coup c'est rare que...C'est rare que je les laisse se débrouiller tout seul pour ça oui* (Conseiller Mission locale).

Néanmoins, Cap Info est considéré comme un service pertinent, non seulement pour avoir une information précise mais surtout pour connaître le bon interlocuteur à qui adresser ses questions. Il est dans de nombreux cas une alternative au Portail dont l'architecture et l'utilisation apparaît pour certain comme complexe. La plateforme téléphonique peut également pallier à la distance géographique. Si les acteurs interrogés à Bordeaux connaissent son existence, ils vont préférer inciter les personnes à se déplacer dans les locaux d'ACM : *Maintenant, on les fait se déplacer, très clairement je trouve que Cap Métiers c'est un lieu très sympathique avec des gens qui sont disponibles, avec des fonds documentaires intéressants* (Conseiller Pôle emploi).

Aussi, plus on s'éloigne de Bordeaux, plus la ligne téléphonique prend tout son sens. Elle est aussi plus utilisée quand l'acteur interrogé a une fonction indirectement liée à la formation. C'est particulièrement le cas des conseillers Pôle emploi pour qui Cap Info est une source d'informations précieuse pour le public mais pour eux également : *On donne ce numéro aux demandeurs d'emploi afin qu'ils puissent appeler s'ils ont des questions. Dans le cadre des informations collectives ou bien en individuel, on essaie de leur donner les outils et parmi ces outils il y a la ligne Cap Info. J'incite fortement mes collègues à aller donner ce type d'informations à tout demandeur d'emploi* (Conseiller Pôle emploi).

Finalement, les entretiens montrent que le service Cap Info trouve davantage sa pertinence et son utilité auprès du public qui recherche un premier niveau d'information sur la formation. L'analyse de la base de données de TESIS confirme ce résultat : 3 835 appels de

personnes qui ont sollicité la plateforme téléphonique Cap Info de janvier 2011 à Août 2012 : 66.2 % d'entre elles par voix téléphonique, 29.9 % par formulaire sur le Portail Internet. Parmi les personnes inscrites dans la base de données, 84.4 %, soit 3 238 personnes sont des particuliers ; on dénombre donc 596 professionnels. Ces professionnels se répartissent de la manière suivante :



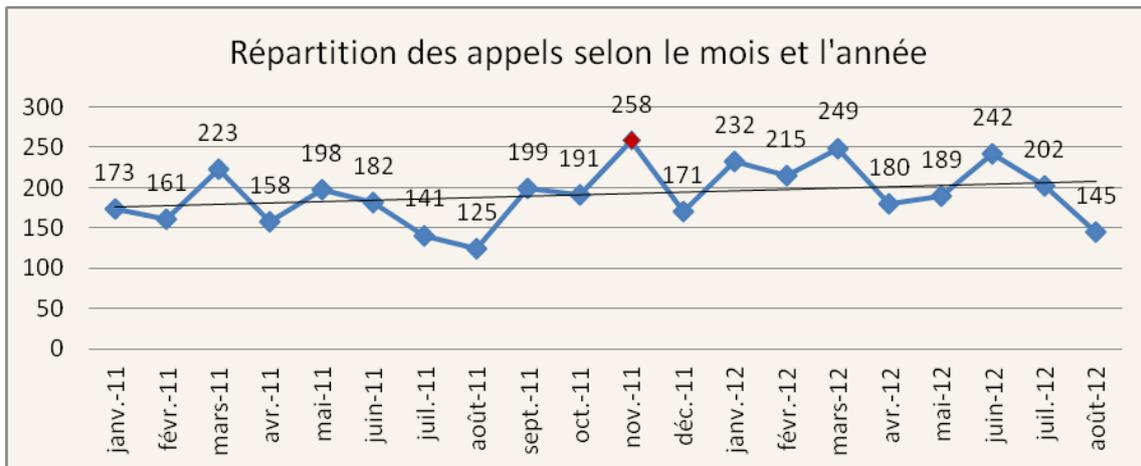
Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

La majorité des appelants professionnels se répartissent entre des professionnels de l'AIO (31 %), organismes des formations (26 %) et les prescripteurs (17 %) : ces trois catégories d'acteurs professionnels sont aussi les principaux partenaires et usagers d'ACM, que nous avons par ailleurs interrogés. Aussi, nous pouvons questionner la communication réalisée autour de Cap Info et faire l'hypothèse que la connaissance de celle-ci ne s'étend pas au-delà des actions et partenaires habituels d'ACM.

Par ailleurs, dès octobre 2011, ACM a mis en place un plan de communication autour de Cap Info : 20 000 flyers ont été distribués à plus de 3 000 structures destinataires. Lors de nos déplacements dans les 31 structures, nous avons veillé à observer la présence ou non de ces affichettes et tout autre produit de communication ACM. Globalement, les Missions locales, Maisons de l'emploi et Cap emploi, en sont dotées, les OPCA également.

Dans la même période et en continuité jusqu'en décembre, communication et dossier de presses ont informé le public de la signature du partenariat entre ACM et Uniformation pour la mise en place d'un relais systématisé. La visibilité de Cap Info a été accrue sur cette même période par des actions de promotion locales : radios locales, sites Internet aquitain et journaux locaux dans les cinq départements de la région. La communication Internet a également été renforcée sur le Portail, sur le blog des Journées professionnelles de Cap Métiers Formation et sur les sites des partenaires d'ACM. Enfin, ACM a participé à des salons professionnels et différentes manifestations, et a communiqué sur ce service.

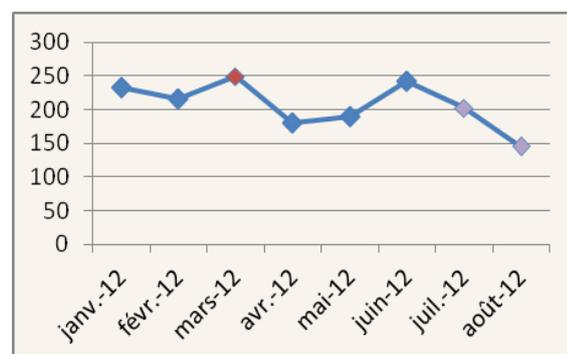
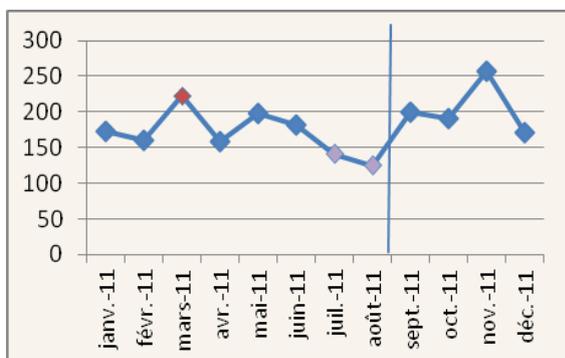
L'analyse des données de TESIS permet, outre l'information sur la répartition mensuelle des appels, de mesurer l'impact du travail de communication réalisé :



Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

Le mois de novembre 2011 correspondant au plan de communication est le mois comptabilisant le plus d'appels (258 appels contre 181 appels mensuels en moyenne en 2011). On peut observer une augmentation constante du nombre d'appels. Le nombre d'appels a connu une augmentation de 29 % de 2010 à 2011, et 13.8 % de 2011 à août 2012. Au total, de 2010 à 2012, le nombre d'appels a augmenté de 47.6 %, passant en moyenne de 140 appels mensuels en 2010 à 206.7 en 2012. En 2011, 2 180 appels sont comptabilisés et 1 654 pour la période de janvier à août 2012. A période égale (de janvier à août), on observe une augmentation de 20 % (1 361/1 654).

Aussi, une symétrie du nombre d'appels se dessine de janvier à août de l'année 2011 et 2012 : les mois de mars connaissent une nette augmentation contrairement aux périodes de congés scolaires. On peut faire ici l'hypothèse d'une adéquation du nombre d'appels avec le calendrier des formations et dispositifs organisés en année civile. Les mois de mai et de juin, propices aux décisions d'orientation redressent légèrement les données chiffrées avant les congés d'été.

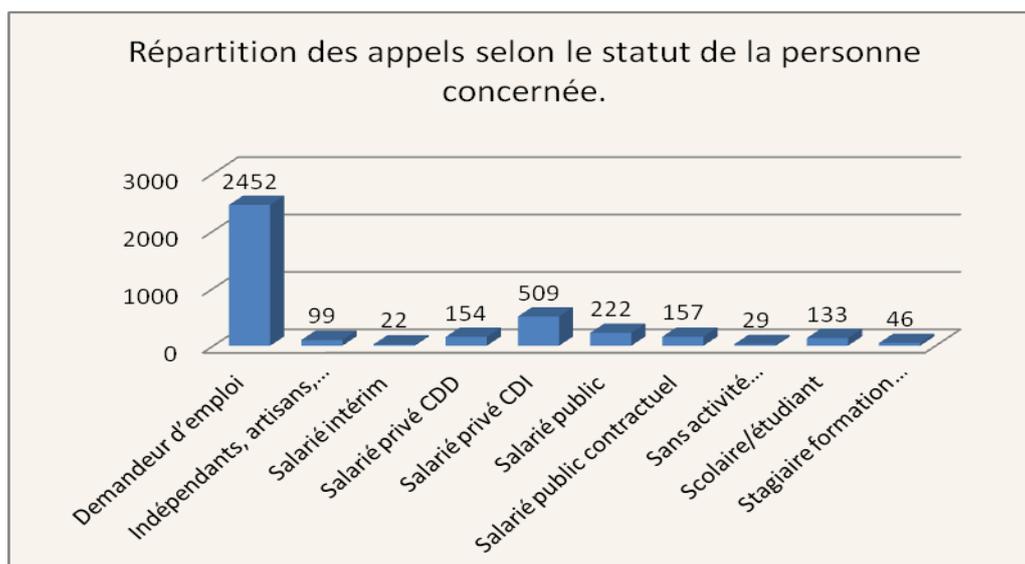


Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

Le public concerné par ces appels, c'est-à-dire la personne pour laquelle l'appel a été réalisé se répartit entre 55.9 % de femmes (2 145 appels) et 39.2 % d'hommes (1 505 appels). La grande majorité d'entre eux concerne des personnes âgées de 26 à 44 ans (72.3 %), 16 % sont âgés de 16 et 25 ans, 11 % ont plus de 45 ans ; seuls 16 appels concernent des personnes de moins de 16 ans.

Les appels concernent à hauteur de 67.1 % des personnes habitant en Gironde, 10.5 % les Pyrénées Atlantiques, 8 % les Landes, 6 % le Lot et Garonne et 4.1 % en Dordogne. Cette répartition géographique des appels sur le territoire aquitain questionne la connaissance et la diffusion de ce service hors du département de la Gironde. Par ailleurs, 3.9 % des appels concernent des habitants d'autres régions que l'Aquitaine. Nous ne pouvons pas déterminer l'origine et la nature précise de ces appels. Cette donnée suppose néanmoins que les départements et villes limitrophes du territoire aquitain sont des usagers potentiels de Cap Info et de l'ensemble des services développés par ACM.

La répartition des statuts des personnes cherchant (ou pour qui on cherche) une information est représentée dans le graphique ci-dessous :

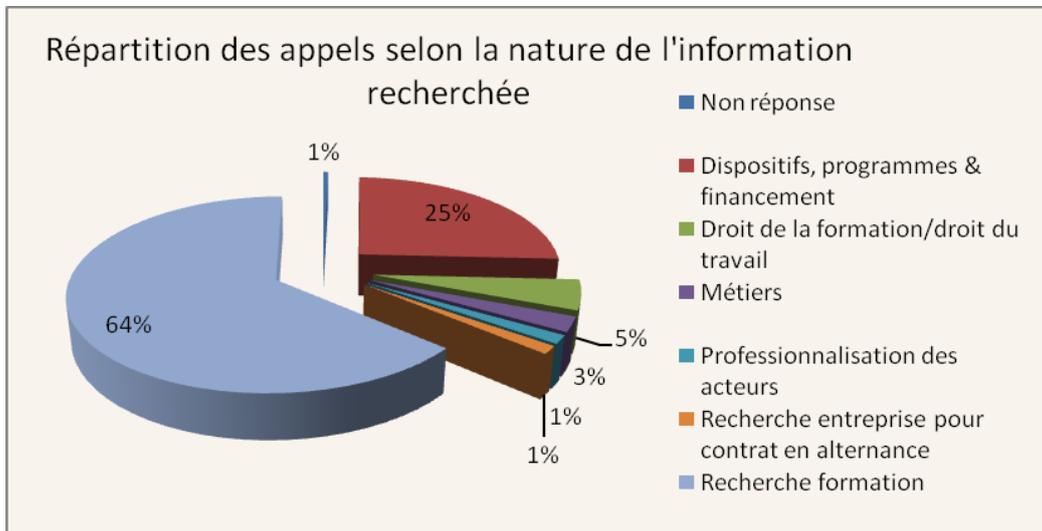


Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

La majorité des personnes concernées par ces appels sont des demandeurs d'emploi. Cette information rejoint l'analyse qualitative des entretiens et le discours des conseillers Pôle emploi. Les salariés du privé en CDI constituent la deuxième catégorie la plus représentée.

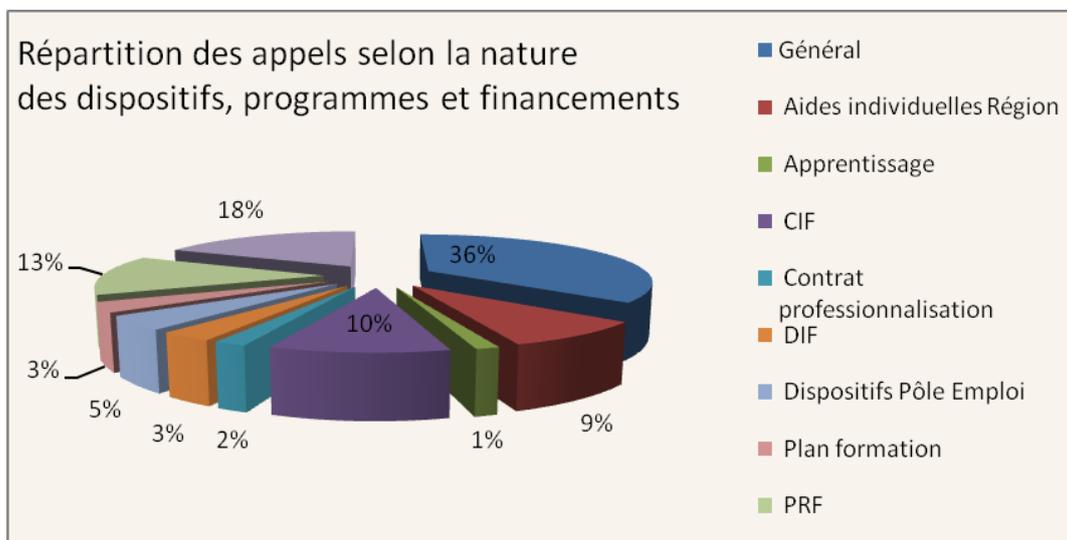
La nature de l'information recherchée se concentre autour de deux catégories :

- dispositifs, programmes et financement (972 appels)
- la recherche de formation (2 450 appels)



Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

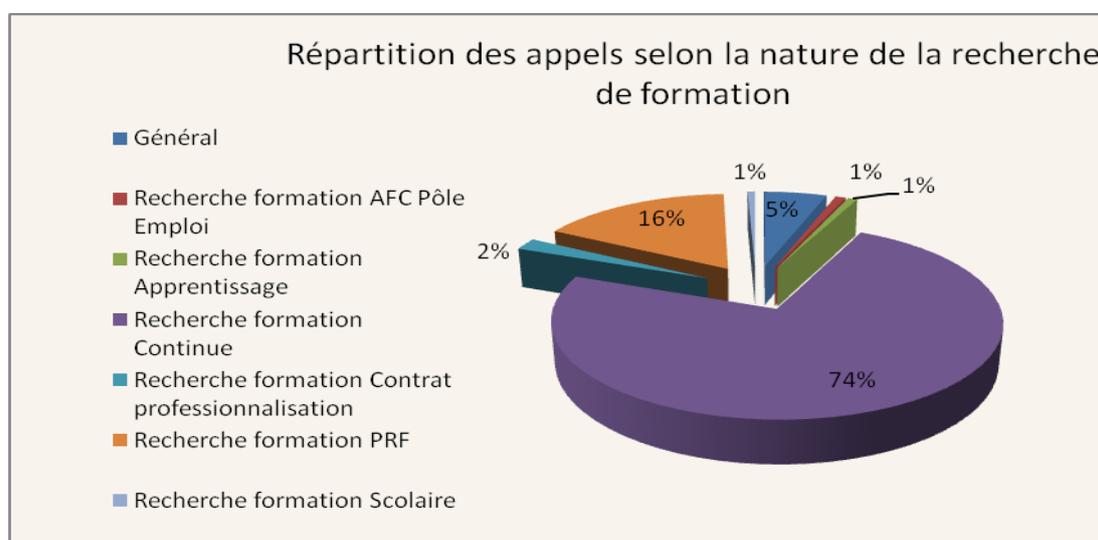
Les dispositifs, programmes et financements sont répartis à leur tour selon les catégories suivantes présentés dans la graphique ci-dessous :



Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

Les dispositifs généraux sont les plus questionnés ainsi que la VAE (175 appels), le PRF (130 appels), le CIF (97 appels) et les aides individuelles de la Région (84 appels).

Concernant les 2 450 appels relatifs à la recherche de formation, ils se répartissent également selon différentes catégories :



Source : TESIS janvier 2011 – Août 2012, ACM – Traitement Céreq

Ils concernent majoritairement la recherche d'information sur la formation continue (1 804 appels) et sur les formations inscrites au Plan Régional de Formation (404 appels).

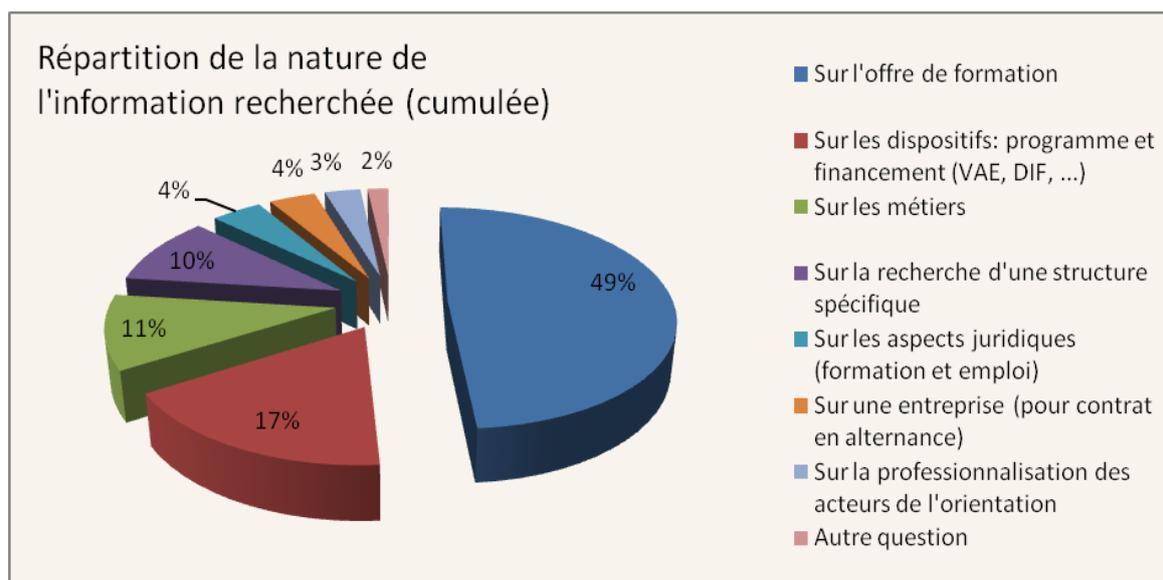
Les données présentes dans TESIS ont offert la possibilité pour l'évaluateur de réaliser un questionnaire de satisfaction du service. De cette base, 2 657 adresses e-mail ont été extraites auprès desquelles a été adressé un questionnaire de satisfaction¹⁷ du service de Cap Info. Plusieurs appels pouvant être réalisés par la même personne, des doublons sont apparus, réduisant le nombre de contacts effectifs à 2 475 adresses. Dès l'envoi réalisé et en éliminant les adresses défectueuses, 2 226 contacts ont reçu le dit questionnaire et 364 d'entre elles y ont répondu, soit 16.35 %. Ces 364 répondants se répartissent entre particuliers et professionnels. Si la représentativité de l'échantillon de TESIS n'est pas ici effective, les particuliers restent majoritairement présents (72.5 %). Les professionnels au nombre de 100 représentent quant à eux, 27.5 % de l'échantillon.

Les données des particuliers ainsi que celles des personnes pour lesquelles les professionnels ont appelé Cap Info ont été additionnées. Aussi, les personnes âgées de 26 à 44 ans restent la catégorie d'âge la plus concernée par les appels (49.50 %). La tendance s'inverse pour la catégorie des personnes âgées de plus de 45 ans (39.86 %) et celles de moins de 26 ans (10.29 %). On peut ici faire l'hypothèse que les personnes de plus de 45 ans conduisent leur recherche de manière plus autonome que leurs cadets davantage pris en charge par les Missions locales notamment, ou toute autre structure qui aura passé l'appel à leur place.

¹⁷ Le questionnaire de satisfaction figure en Annexe 3.

Sur l'ensemble des répondants et à l'instar de la structure sociale représentée dans la base TESIS, 48 % d'entre eux sont à la recherche d'un emploi et 16 % en activité. Parmi, les actifs, les salariés en CDI dans le secteur privé sont également les plus nombreux. Et de la même façon, le lieu de résidence des personnes concernées par les appels est majoritairement la Gironde.

Pour 67 % des répondants, il s'agissait de leur premier appel à Cap Info. L'information recherchée est répartie selon les catégories suivantes :



Source et traitement Céreq – septembre 2012

Comme dans la base TESIS, l'offre de formation (49 %) et dispositifs, programmes et financements (17 %) sont les thématiques les plus abordées. Le temps de réponse aux questions posés n'apparaît pas comme long pour 54.7 % des répondants. *A contrario*, 13.7 % d'entre eux le considèrent comme un peu long, et 9.6 %, très long.

L'appel a pour 60.7 % des répondants facilité leur recherche et a « plutôt » (31 %) ou « tout à fait » (36.8 %) répondu à leur attente. Inversement, 14.6 % ont déclaré que la réponse n'avait « plutôt pas » répondu à leur attentes et 17.6 %, « pas du tout ». Pour 62.9 % des répondants, d'autres recherches seront nécessaires à leur démarche

Concernant la satisfaction générale des usagers de Cap Info, nous avons posé la question de la nécessité et de la pertinence d'un tel service : 42.3 % d'entre eux ont répondu « tout à fait », 23.1 % « plutôt oui ». Néanmoins, 25 % des usagers ont un avis mitigé. Seuls 4.4 % ont répondu « plutôt non » et 5.2 % « pas du tout ».

Conclusion

La plateforme téléphonique Cap Info assure ses missions d'informations et ce sur deux niveaux : un niveau d'information générale ainsi qu'un niveau d'information personnalisée prenant en compte le profil de demandeur. L'évaluation de ce service révèle un service en conformité avec les objectifs fixés initialement. Ce niveau d'information offre par ailleurs une autonomie réelle aux usagers non professionnels dans leur recherche d'information. Aussi, un niveau de satisfaction élevé a été mesuré et démontré.

Préconisation(s)

Poursuivre la diffusion de l'information sur ce service auprès des professionnels pour qu'elle soit relayée plus systématiquement auprès du public.

Volet 3 – Espaces Métiers Aquitains

Les EMA – lieux de premier accueil et première information sur les métiers – font partie, comme Cap Info, des missions d'information d'ACM et ont pour objectif de territorialiser l'information, et de fédérer les réseaux d'acteurs de l'orientation sur le territoire aquitain. En d'autres termes, faire en sorte que le service rendu dans l'espace physique d'ACM à Bordeaux puisse être rendu dans l'ensemble des départements de la région Aquitaine. L'objectif est clairement posé par l'expérimentateur : il s'agit d'assurer l'égalité d'accès aux publics jeune et adulte à l'information sur l'orientation, la formation et l'emploi en renforçant de façon homogène les moyens mis à disposition des professionnels de l'orientation sur l'ensemble de la région.

L'opérationnalisation de ce volet repose sur des partenariats locaux : ce ne sont pas les personnels d'ACM qui assurent ce service mais les acteurs locaux de l'orientation et l'insertion (Mission locale, CIO, Pôle emploi, et quand elle existe la Maison de l'emploi).

Deux orientations de départ sous-tendent la mise en place de ce volet :

- la mise en place d'un EMA par territoire
- un site d'accueil relevant de chaque grand réseau

La mise en place d'un EMA sur un territoire s'appuie sur le volontariat d'une structure et la confirmation que cette dernière ait mis en place un partenariat pour porter le projet. Par ailleurs, l'EMA doit répondre à des critères géographiques : se situer dans un département de la région ou dans l'agglomération bordelaise.

La mise en œuvre de ce volet qui repose sur un partenariat s'est déroulée en plusieurs étapes pour aboutir à sa concrétisation en 2011.

Phase 1 – Etude de faisabilité

Au second semestre 2010, ACM commande une étude de faisabilité au cabinet conseil Opus 3. Il s'agit de concevoir le principe d'un EMA, définir des critères pour sélectionner les structures pouvant l'accueillir, et envisager un développement territorial. Début 2011 l'étude est finalisée et les premiers projets sont sélectionnés dans le cadre de l'expérimentation. Les missions de l'EMA sont définies : c'est un espace de premier niveau d'accueil et d'information sur la découverte des métiers et les parcours de formation associés. L'accompagnement sur le plus long terme reste du ressort des acteurs locaux (les CIO pour le public scolaire et éventuellement les adultes qui se présentent dans leurs locaux, les Missions locales pour les jeunes, le Pôle emploi pour les demandeurs d'emploi).

L'étude réalisée donne une définition de ce que doit être un EMA :

Cet espace proposera une offre de services accessibles à tous les publics dans l'objectif de :

- Favoriser l'accès de tous à la formation et l'orientation professionnelle ;
- Répondre à l'objectif de formation tout au long de la vie ;
- Stimuler l'envie de formation ;
- Mobiliser les entreprises et employeurs pour développer la connaissance des métiers.

Phase 2 – Fédérer les acteurs autour du projet

Pour que le projet EMA s'opérationnalise, les tutelles des structures volontaires ont dû adhérer au projet : Rectorat, Direction régionale Pôle emploi, Association Régionale des Missions locales (ARML), etc. Le rôle du porteur de projet a été central dans cette phase pour garantir aux différentes tutelles régionales des structures qui s'engagent dans un EMA, que cet engagement ne les déposséderait pas de leurs missions, ni ne lèserait certains organismes sur le territoire.

Parce qu'il concerne des questions d'orientation, l'EMA a engendré entre les différents partenaires une réflexion sur ce sujet (répartition des responsabilités entre Rectorat et Région, contour de l'orientation, etc.) avant d'aboutir à un accord unanime pour soutenir le projet. Au final qu'il s'agisse du Préfet, du Recteur, de l'ARML, ce projet – financé par le Conseil régional et l'Etat – a été validé.

Phase 3 – Le développement des EMA sur le territoire Aquitaine¹⁸

En mai 2011, alors que les cinq premiers EMA commencent à se structurer le décret du 4 mai 2011 sur la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie¹⁹ (SPO)

¹⁸ Le développement des EMA sur le territoire aquitain est devenu un projet pérenne qui se poursuit au-delà de l'expérimentation par le biais d'un financement du Conseil régional d'Aquitaine.

¹⁹ Décret no 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L. 6111-5 du code du travail pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et création du label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers »

télescope ce volet de l'expérimentation et génère au niveau des territoires une confusion. D'une part, deux des missions définies dans la mise en place du SPO correspondent à celles prévues dans les EMA : l'information sur les métiers et le premier accueil. D'autre part, chacun des grands réseaux devant participer en partenariat dans le cadre des EMA se désolidarise du projet en recherchant à se faire labelliser individuellement. Toutefois, la création des EMA va trouver un nouvel élan grâce à leur inscription dans le cadre du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP) d'Aquitaine qui entérine la création des EMA à côté du SPO²⁰. A l'issue de cette phase et pour rester cohérent avec la mise en place du SPO, six sites expérimentaux sont choisis pour mettre en place les premiers EMA. Dans un second temps (juin 2011) sur demande des services de l'Etat, le développement plus ample des EMA est acté, ces derniers pouvant servir de point d'appui pour les acteurs du SPO. Ils doivent permettre un accès à une première information aussi bien en milieu urbain que rural. Parallèlement, la restructuration au sein d'ACM du service ayant en charge le dossier des EMA va générer du retard dans la concrétisation de plusieurs EMA et quelques tensions de la part des sites d'accueil.

La mise en place d'un EMA est encadrée par une convention qui prévoit la mise à disposition de moyens (documentation, mobilier) et une charte qui définit les services rendus au sein de l'EMA. Leur financement repose sur des crédits accordés par l'Etat et par la Région. Cependant, si au départ ils sont conçus comme des lieux d'accueil, très rapidement les acteurs impliqués dans ce projet (acteurs locaux et salariés d'ACM) vont développer des plans d'action articulés avec les possibilités qu'offre le site. Parce qu'ils représentent une valeur ajoutée au partenariat local, les plans d'action ont été – après vote au Conseil d'administration d'ACM – ajoutés à la charte comme une possibilité à mettre œuvre (et non comme une obligation). Cette phase (juillet 2011 – mai 2012) a fait l'objet d'un accompagnement par le cabinet conseil Opus 3 pour assurer l'intégration de l'EMA au projet de la structure porteuse, concevoir une méthode d'animation sur le territoire, former les personnels à celle-ci. L'accompagnement consiste aussi à faire des préconisations pour la construction du réseau alors nécessaire, et à mettre en place des méthodes de travail, une organisation en correspondance avec l'animation de celui-ci.

Phase 3 « additionnelle » : développer des produits pour accompagner les plans d'action

Entre le dépôt du dossier d'expérimentation et la réalisation de ce volet, le porteur de projet a – comme dans d'autres volets – été au-delà des actions prévues dans la contractualisation avec le FEJ. Ainsi, afin d'accompagner les plans d'action proposés par ses partenaires, ACM a

²⁰ Circulaire ETSD11104449C du 6 mai 2011 relative à la reconnaissance des organismes participant au SPO, Aquitaine Cap Métiers, association régionale financée par la Région et l'Etat pour les missions CARIF OREF, poursuivra le déploiement de son réseau Espaces Métiers Aquitaine, qui pourront, le cas échéant et en fonction des accords dans chaque territoire, apporter leur soutien, en particulier en termes de ressources, aux espaces labellisés « Orientation Pour Tous ». Au plan régional, le CARIF assurera une fonction d'appui et de ressource auprès des réseaux territoriaux labellisés et contribuera à la construction d'une culture commune de l'accueil, information et orientation (AIO), p. 9 du CPRDFP en Aquitaine 2011-2014.

développé des produits autour des Expositions conçues initialement pour être accueillies dans les EMA. Ces produits ne leurs sont pas spécifiquement dédiés et participent d'une réponse apportée par ACM à des besoins exprimés localement sous forme de plans d'action. Pour répondre à ces besoins, l'EMA de Bordeaux, situé au sein d'ACM, expérimente de nouveaux outils avant de les diffuser vers les autres. Il occupe ainsi une place particulière dans le réseau des EMA : qu'il s'agisse du Directeur d'ACM (le porteur de projet) ou de responsables d'EMA sur les sites infra-régionaux, Bordeaux est désigné comme un *laboratoire* : *Et en même temps on est vraiment dans un espace et c'est comme ça qu'on trouve aussi qu'il est intéressant. Par de l'interaction, c'est-à-dire de l'information qualifiée en effet qui descend parce qu'elle arrive aussi de ce que peut expérimenter Bordeaux, parce qu'il y a aussi l'aspect laboratoire qu'ils ont plus encore que nous* (Responsable EMA) ; *Globalement ici c'est un labo, je considère que ce site est un labo* (Responsable ACM).

C'est donc sur le site bordelais qu'ont été testés les services suivants avant d'être diffusés sur le territoire aquitain :

Les Expositions sont conçues en fonction des lieux d'accueil : les *Expositions « grandes vitrines »* qui nécessitent une logistique importante et un lieu d'accueil de grande dimension ce qui limite sa diffusion. Les *Expositions* sont un produit de découverte concrète, interactive des métiers, dont certains sont très présents en Aquitaine. Le service est entièrement gratuit et la logistique est entièrement prise en charge par ACM.

L'Exposition est conçue comme un équivalent de stage professionnel qui permet au public de découvrir des métiers par le regard, le toucher, les gestes et l'émotion. Ces Expositions sont tous publics et s'adressent aux établissements scolaires, Missions locales, Plie, Maisons de l'emploi, collectivités locales, ou tout autre structure qui a le souci d'apporter une information « métiers-formations » tous publics, individuel et groupe (scolaires, demandeurs d'emploi, familles).

Chaque *Exposition* est composée de quatre espaces :

1. *L'immersion*, des films sur écrans géants qui présentent le au cœur des activités du secteur de l'exposition ;
2. *Zoom métiers*, un espace vidéo de portraits interactifs ;
3. *Testez-vous*, un espace atelier avec expérimentation des gestes professionnels ;
4. *Un espace d'information* : le catalogue métiers-formations.

En contre-point les *Coups de projecteur*²¹ sont des expositions mobiles animées par le partenariat local, et peuvent être – via une centrale de réservation accessible sur le Portail

²¹ Chaque Coup de projecteur est composé de trois à cinq modules : des ateliers pratiques pour découvrir par les métiers des gestes professionnels, des quizz interactifs pour s'interroger et comprendre, le catalogue métiers-formations pour aller plus loin.

Internet d'ACM – réservés par toute structure qui a le souci d'apporter une information « métiers-formations » (établissements scolaires, Missions locales, Maisons de l'emploi, collectivités locales, etc.). Ce sont des expositions itinérantes sur l'ensemble du territoire régional et restent présentes une semaine ou deux sur le lieu d'accueil. Ils s'inscrivent dans le plan d'action de l'EMA de Bordeaux ; ce sont des outils interactifs de découverte d'un secteur professionnel et de ses métiers et sont directement liés aux Expositions. Au mois de mars 2012, les réservations pour les *Coups de projecteurs* représentaient 2 000 jours de réservation. Enfin, les *Zooms métiers* proposent une rencontre de deux heures entre public et professionnels animée par ACM²² illustrent aussi le développement d'un produit en fonction d'un plan d'action.

La différence entre l'accueil de ces formes d'expositions dans un EMA ou un autre lieu (établissement scolaire, Mission locale, etc.) tient à l'encadrement que propose ACM. Lorsque l'Exposition se déroule dans un EMA, une équipe d'ACM va accompagner le projet en travaillant avec l'équipe d'accueil pour l'aider à résoudre des problèmes de logistique : par exemple comment faire venir des collégiens, lycéens ou demandeurs d'emploi à l'Exposition ou bien encore associer la branche professionnelle à des journées type *Zoom métiers*. Lorsqu'il est fait dans une structure particulière – autre qu'un EMA –, l'information est donnée sous forme de consignes et par téléphone.

Pour assurer une qualité constante de ces produits, ACM développe un plan de maintenance qui englobe les réparations de matériel mais aussi une interrogation des utilisateurs pour assurer une veille sur la pertinence des modules qui sont proposés (substituer certains modules jugés peu pertinents par d'autres, ou les faire évoluer).

Les Ateliers sont un outil qu'ACM propose en partenariat avec la fondation Jeunesse Avenir Entreprise (JAE) qui a développé des outils d'orientation. ACM a élaboré avec JAE une méthodologie qui soit transposable aux EMA (ce qui est le cas en fin d'évaluation pour certains d'entre eux). L'atelier propose des sessions de deux à trois heures à des petits groupes pour leur apprendre l'utilisation des logiciels proposés par la fondation JAE²³ :

- *Inforizon*, logiciel dédié aux jeunes de 12 à 26 ans, intègre une approche positive de l'orientation, qui articule connaissance de soi, des formations, des métiers et de l'environnement économique.
- *Transférance* est un logiciel d'analyse et de transfert des compétences qui cible le public adulte.
- *Pass'Avenir* est un logiciel d'élaboration du projet professionnel adapté à tous les publics, jeunes et adultes, quel que soit leur niveau de qualification.

²² Cette animation repose sur un quizz portant sur des formations, des métiers, des généralités sur le secteur (emploi, économie....) et la présence d'intervenants (branche professionnelle, OPCA, entreprise, salarié, organisme de formation...) pour compléter le jeu de questions/réponses et échanger avec le public.

²³ http://www.fondation-jae.org/outils_et_logiciels.php

Déjà mis à disposition pour le public demandeur d'emploi ou toute personne souhaitant y participer, les *Ateliers* étaient encore en cours d'expérimentation par ACM au moment de l'évaluation. La notion d'expérimentation est à entendre au sens de test par les équipes d'ACM avant d'en proposer le transfert vers les EMA des différents départements.

Appropriation de l'outil par les usagers

Les entretiens menés auprès des structures partenaires d'ACM mettent en évidence le besoin d'articuler les différents outils développés par ACM dans le cadre de plans d'action : *Bon après c'est vrai qu'à travailler en fonction des besoins, nous le souci c'est que c'est vrai que ces outils-là ils sont supers, mais il faut que ça ait un sens quand on les utilise (...) On rame notamment dans les métiers du bâtiment pour ne parler que pour ceux-là pour essayer d'inciter les jeunes, ou les moins jeunes, à se former, et c'est vrai qu'on mettrait en place tout un parcours en continuité, déjà avec ces outils-là* (Conseiller Pôle emploi).

Et la nécessité de s'approprier l'outil : *Si nous on ne s'est pas approprié les outils, on n'est pas en mesure d'en parler, et c'est un peu dommage* (Conseiller Pôle emploi).

En fin d'évaluation, onze EMA sont identifiés, certains étant opérationnels, d'autres en projets (voir Annexe 4) :

- EMA Aquitaine Cap Métiers (33)
- EMA Mérignac – Mission locale Technowest (33)
- EMA Libourne – CIO (33)
- EMA Bayonne – Maison de l'emploi (64)
- EMA Pau – Mission locale (64)
- EMA Orthez-Lacq-Mourenx-Oloron – Mission locale (64)
- EMA Morlaàs – Béarn Adour (64)
- EMA Villeneuve sur Lot – Maison de l'emploi (47)
- EMA Mont de Marsan – CIO (40)
- EMA Périgueux – Pôle emploi (24)
- EMA Sarlat-Terrasson – Mission locale et Maison de l'emploi (24)

Les EMA rencontrés en cours d'évaluation

Comme nous l'avons mentionné plus haut, la mise en place des EMA a connu un retard en partie dû à la mise en place du SPO qui a impacté ce volet de l'expérimentation. Lors de l'évaluation, nous avons rencontré cinq EMA²⁴ à des stades différents d'aboutissements. Trois d'entre eux illustrent dans ce rapport, la mise en place de ce volet : celui de Bayonne (64) porté par la Maison de l'emploi, celui de Sarlat/Terrasson (24) co-porté par la Mission

²⁴ Bayonne, Périgueux, Bordeaux, Sarlat/Terrasson, Villeneuve sur Lot/Fumel.

locale et la Maison de l'emploi et celui de Villeneuve sur Lot/Fumel (47) porté par la Maison de l'emploi. Si l'EMA de Bayonne est le premier à être opérationnel, ceux de Sarlat et Villeneuve sur Lot étaient en cours d'aménagement lors de nos entretiens (juin 2012).

- *Bayonne (Pyrénées Atlantiques) – Premier site expérimental opérationnel*

Créée en 2008, La Maison de l'emploi se situe dans une zone urbaine sensible de l'agglomération et dès le départ l'objectif est : *de pouvoir donner aux habitants de ce territoire et de ce quartier en particulier donc, une information qualifiée sur les questions emploi, formation*²⁵. Le positionnement de la structure est défini : *vis-à-vis des publics, on est bien dans leur apporter donc là aussi, une plus-value dans leur parcours par rapport à ce qu'ils ne trouvent pas ailleurs. Donc jamais d'accompagnement à la Maison de l'emploi.*

Avant de devenir un EMA, la Maison de l'emploi propose dans le cadre de l'action « Un mardi un métier ou un mardi une entreprise » à toute personne qui a une question à poser, de trouver un premier niveau de réponse. La mise en œuvre de l'expérimentation constitue une opportunité que va saisir le responsable de la Maison de l'emploi : *quand j'ai eu la perspective qui était la leur, c'est-à-dire de déployer sur le territoire en proximité des espaces qui pouvaient qualifier justement ce premier niveau de réponse, c'est pour nous. C'est pour nous parce qu'on n'a pas nous l'expertise d'Aquitaine Cap Métiers, donc c'était finalement pouvoir avoir un outil et se dire qu'on était les porte-voix peut-être qui étaient relativement bien placés pour apporter ce niveau-là de questions, en tout cas et de réponses.*

Si avant cette date la Maison de l'emploi a déjà tissé de liens partenariaux avec des acteurs locaux de l'AIO et de l'économie, accueillir l'EMA constitue une plus-value en termes de légitimité pour stabiliser et entretenir ces partenariats : *la complémentarité elle était déjà pour nous très pertinente et très importante, mais avec l'EMA on a donc passé un cap quand même, de collaboration et véritablement de fiabilité aussi, et de légitimité vis-à-vis d'un partenariat pour le coup, qui peut trouver là des réponses peut-être qu'ils auraient plus de mal à trouver parce qu'ils la trouveraient chez X partenaires et opérateurs alors que ici, ils vont trouver l'ensemble.*

La mise en place de l'EMA et les résolutions de problèmes pouvant apparaître sont facilités par une communication rapide entre la structure d'accueil et les personnels d'ACM : *De ce côté-là je crois que tout est fait en effet pour vous faciliter et en fonction des secteurs aussi, si on a besoin de tel ou tel, je dirais outil. On va pouvoir alors soit en interne, soit si ce n'est pas en interne, on va avoir des relais tout de suite très pertinents et très performants, et il y a la plateforme téléphonique qui est vraiment précieuse de ce point de vue-là. Il y a eu des visites de professionnels qui sont venus voir ici comment c'était organisé, pour la partie technique en tout cas, qui ont réalisé des plans, des mises en valorisation de l'espace et ensuite donc installation en janvier 2012.*

²⁵ Tous les extraits d'entretien cités sont les propos du Responsable de la Maison de l'emploi.

Le suivi de l'EMA fait l'objet de rencontres régulières avec le porteur de projet : *On a quand même des réunions, là j'y vais vendredi encore, on a une fois tous les mois et demi à peu près, une réunion sur Bordeaux, c'est une animation, enfin je veux dire on ne se sent pas perdus.*

L'ouverture de l'EMA, et la présence d'une chargée de mission à temps plein, a amélioré le service rendu aux usagers de la Maison de l'emploi en permettant d'apporter une réponse plus participative : *Donc les personnes nous appellent, on leur dit : « Ecoutez, on est aujourd'hui dotés d'un équipement tout à fait performant et intéressant, on va faire avec vous, et peut-être que ça va permettre aussi pour vous de repartir avec des éléments plus précis, qui correspondent davantage à votre attente ». On a pu avec l'EMA par le biais des outils aussi de la Fondation JAE, proposer des services supplémentaires avec les Ateliers « Transférance », les Ateliers « Pass'avenir », et on est en train, là, de démarcher les entreprises concernant JAPRO²⁶, puisqu'on a donc la base de données JAPRO et on a déjà quatre entreprises au moins qui nous ont donné leur accord, en sachant que ces quatre entreprises c'est un garage de voiture qui a 160 salariés, c'est Turboméca avec ses 34 familles de métiers, ses 208 métiers aussi derrière, c'est l'hôpital de Bayonne. Pour nous ça complète véritablement aussi l'offre de services. Aujourd'hui avec cette approche métiers/formations très fine, très pointue ça nous a permis d'avancer et les ateliers sont aussi très précieux pour des gens qui sont un peu essoufflés dans des démarches, ou qui sont un peu fatigués aussi des réponses qu'ils ont, et là donc ils ont cet espace où pendant 3 heures de temps, ils vont faire un arrêt sur image, regarder leur parcours professionnel, le chemin parcouru et se projeter sur l'avenir, et c'est vrai qu'avec JAPRO qui va permettre après cette mise en relation individuelle.*

L'introduction d'un EMA sur un territoire nécessite que son rôle soit explicité aux différents partenaires pour éviter les tensions : *Je ne vous dis pas qu'il n'y a pas de résistances partenariales, ce n'est pas ça, mais je pense qu'on se doit d'être les plus éclairants possibles, en disant ce que nous faisons et que donc le partenaire a bien compris qu'on n'était pas là pour faire à sa place, et pour faire ce qu'il faisait déjà et avec beaucoup de talent. Et ceci permet d'entretenir le partenariat local par le biais d'outils participatifs : Ça c'est quelque chose qui est assez extraordinaire pour un territoire, parce que d'une part ça fait se rencontrer les acteurs, qui ne se rencontrent pas si évidemment que ça. Il faut aussi s'approprier ces nouvelles possibilités qui n'étaient pas là hier et qui sont là aujourd'hui. Donc par exemple le lien avec le SPO fait partie aussi des enjeux positifs. Donc là, nous on explique au SPO : « On est à votre service » je veux dire « Vous vous posez des questions par rapport à, mais venez ». Donc on a quand même ici fait défiler une trentaine d'acteurs entre les conseillers Mission locale, Pôle emploi, les APP [Atelier Pédagogique Personnalisé], parce qu'ici on a un Conseil général qui a des ALI [Animateurs Locaux d'Insertion] donc l'équipe aussi des ALI est venue donc, l'équipe du PLIE enfin, et donc tous ces gens-là sont venus voir,*

²⁶ JAPRO est un site Internet conçu par la fondation JAE pour mettre en relation le public en démarche de projet professionnel avec les entreprises ou organismes professionnels et les structures de formation, d'aide à l'emploi ou d'éducation qui assurent l'accompagnement des jeunes ou adultes demandeurs de rencontre. <http://www.japro.org/japro-rhone/un-service-gratuit-dutilite-publique/>

se rendre compte et ont dit : « Ah mais c'est super, tiens on pense tout de suite à quelqu'un », donc il y a aussi cette nécessaire maturation. C'est un intérêt à se servir des outils qu'on a sur notre territoire. Et quand on sait que le mot Maison de l'emploi ouvre la porte des entreprises de manière assez sympathique, et assez facile on ne peut qu'en profiter. Donc c'est finalement tout un cercle vertueux qu'on est en train-là de mettre en place dans un versant très dynamique et très collaboratif.

L'exemple des Coups de projecteur illustre la dynamique partenariale qui peut se construire à partir d'un outil participatif. L'intérêt c'est de voir dans quel objectif on le met en place ce « Coup de projecteur », il vient pourquoi sur le territoire ? L'outil en lui-même peut être utilisé dans une palette de services qui est extrêmement diversifiée. Pour nous, en tant que Espace Métiers Aquitaine, le « coup de projecteur » peut venir sur le territoire sans nous, on n'a pas forcément besoin de nous. Mais si on nous associe. C'est ce qu'on a fait avec un lycée privé, à ce moment-là, [la chargée de mission] a organisé, et c'est elle qui a pris en main, et qui a proposé une construction au niveau d'une semaine pour organiser des visites d'entreprises et pour faire venir des professionnels au sein du lycée.

L'accueil du public au sein de l'EMA est du ressort d'une chargée de mission. Elle souligne la façon dont l'installation de l'EMA a modifiée positivement sa manière d'apporter une première information aux usagers : *Avant on répondait par téléphone dès l'information de premier niveau. Aujourd'hui on ne fait plus ça. On le fait avec la base d'Aquitaine Cap Métiers. On avait disposé l'Espace Métiers de manière à ce que choisir un métier soit vraiment en direct sur le regard quand on rentre. Parce qu'en fait c'est une question récurrente. C'est-à-dire que soit des salariés qui se reconvertisent ou qui veulent évoluer, ou des personnes qui ne savent pas trop quoi faire, ils veulent des infos métiers. On se sert du coup beaucoup, en tout cas moi, dans l'Espace Métiers, d'Inforizon qui est le logiciel de la JAE là, dont on est porteur aussi. Je les guide sur l'espace, dans des axes de priorité, par exemple : « Vous pourriez regarder ça, ça et ça. Il y a un va et vient, je leur dis : « Si vous avez besoin de moi je suis là », donc ils m'interpellent, je peux les laisser une heure tous seuls enfin, ils naviguent tranquillement dans leurs recherches.*

L'EMA nécessite de la part de la personne qui assure l'accueil un investissement en temps pour s'approprier le fonds documentaire et les catalogues interactifs : *l'extranet est pour moi encore pas assez bien formalisé, je m'en sers mais, ça dépend là aussi vraiment du profil des gens, mais je trouve que ça demande d'être amélioré. Parce que ce qu'il y a c'est que l'espace est arrivé et 'paf' il a été posé, 'blam' la documentation est arrivée, l'extranet a été posé aussi il a fallu s'en servir mais, nous-mêmes on n'a pas eu trop le temps de regarder (Chargée de mission EMA).*

Si l'utilisation de **l'ingénierie d'ACM modifie les pratiques d'accueil** en y apportant une plus-value, c'est la dynamique partenariale que peut permettre l'EMA qui reste au centre de l'attente : *Je pense que ce n'est que le début. Je pense que le but d'un Espace Métiers, la*

valeur ajoutée d'un Espace Métiers c'est de poser sur un territoire dans un lieu qui est celui-ci, tous ces outils, et de fédérer derrière un partenariat. Pour animer les ateliers, pour se servir du centre de ressources, pour se servir des outils à disposition, pour animer par d'autres professionnels des ateliers que j'anime moi aujourd'hui. Mais ça ne viendra pas faire la révolution. Enfin après je crois que c'est toute la dynamique du travail ensemble derrière qui est importante (Chargée de mission EMA).

Un usage différencié de l'EMA selon les structures partenaires

Lors de nos entretiens évaluatifs nous avons rencontrés certains des partenaires de l'EMA et leur avons demandé quel était leur usage et si le service rendu répondait à leurs besoins.

L'usage de l'EMA par les partenaires est différent selon le type de structures, celles qui pratiquent l'accueil et l'orientation (Missions locales, Pôle emploi, CIO) utilisent davantage les services de l'EMA que les centres de formation ou de petits organismes d'insertion ayant un public ciblé (type cabinet d'insertion ou Cap emploi).

- Un usage et une participation restreints selon la disponibilité ou la nature de la structure : *Je suis un peu au courant parce que j'étais aussi à un moment donné dans le comité au départ, et j'ai reçu le compte-rendu du dernier EMA. Après on n'y participe pas plus que ça parce qu'on n'a pas le temps mais on a été à la Maison de l'emploi (Cap emploi).*

Ce qu'on en sait c'est ce que je rapporte de mes conseils d'administration. Il y a un service qui est gratuit, pour nous comme pour les candidats. Mais nous [personnel de la structure] on n'y va pas, on envoie nos candidats. Il y avait eu deux ou trois candidats qui avaient été en lien avec ces activités parce qu'il y avait l'animation etc. dedans. Comme les projets étaient centrés ça a permis aux candidats de rencontrer plus facilement des acteurs employeurs. Sur les logiciels « Pass'avenir » et « Transférance », donc ils [EMA] nous ont expliqué qu'on pouvait y envoyer nos usagers, pour justement travailler dessus, qu'on pouvait nous y aller avec eux (Organisme de formation).

- Un usage plus intensif de la part des structures d'orientation : *17 conseillers qui ont participé à cet Espace Métiers Aquitain, en vue de, je dirais, un premier pas vers l'orientation qui permet à un moment donné de pouvoir dégrossir un petit peu le travail de l'orientation qui pourra être mené avec chacun des jeunes. Ils ont pu aussi avoir comme moi une présentation de tout l'Espace Métiers Aquitain, ils ont passé 3 heures où ils ont pu voir les différents logiciels. Les conseillers savent qu'aujourd'hui cela existe, donc première info c'est montrer l'existence d'un lieu qui peut permettre à faire un premier travail. Deuxième chose, à l'issue du bilan qu'elle [la chargée de mission de l'EMA] lui remettrait du premier travail d'orientation qu'elle ferait avec le jeune accompagné par un conseiller, le jeune lui remettrait la synthèse de ce qui a été fait. Pour que le conseiller puisse reprendre si vous voulez à l'issue ce travail. Une*

convention n'est pas signée mais on travaille de manière très étroite puisqu'il y a d'autres prestations aussi que propose la Maison de l'Emploi (Mission locale).

La **satisfaction** au regard du service rendu est exprimée clairement qu'elle que soit l'intensité avec laquelle la structure utilise les services que propose l'EMA : *j'ai trouvé que cet Espace Métier Aquitain vraiment était un outil visuel, ludique, et bien structuré. Moi j'ai bien aimé... l'utilisation aussi des différents logiciels, donc d'orientation. Il y en a un que je ne connaissais pas « Inforizon ». Enfin j'ai trouvé intéressant et facilement adaptable pour des jeunes. Que ce soit des étudiants ou des jeunes demandeurs d'emploi. Ça participe à rendre vivant le territoire ces « Coups de projecteur ». On a diffusé l'information pour que des groupes de jeunes puissent venir, qu'ils soient sur un travail d'orientation et bien ça permet de visualiser, d'avoir d'autres éléments un peu plus concrets (Mission locale).*

Enfin, le choix de la Maison de l'emploi pour accueillir l'EMA est jugé pertinent par les acteurs que nous avons rencontrés car pour eux d'une part elle est ouverte à tous les publics et d'autre part son cœur de métier est de coordonner tous les professionnels de l'insertion, de l'orientation et de la formation.

Pour rester au plus près des **besoins des usagers de l'EMA**, des enquêtes qualitatives sont réalisées : *On est très aussi sensible au fait qu'on a des marges de progrès, il faut les identifier, et pour ça on a besoin aussi du regard des premiers utilisateurs, enfin ou des premiers concernés qui sont les utilisateurs. Pour notre interlocuteur, l'EMA a amélioré les réponses apportées aux différents usagers : Et donc il y a quand même des publics pour lesquels ce qui leur manque c'est cette mise en réseau, mise en relation. Mais je pense qu'il y a toute une frange de demandeurs d'emploi qui sont aussi dans autre chose et qui n'ont pas suffisamment développé parce qu'il y a toujours la mystification de l'employeur et de l'entreprise. On a beau faire et beau dire, ça reste toujours vrai. L'employeur reste toujours cet autre, et l'Espace Métiers Aquitaine permet au sein de tout ce qui peut être déployé de renouer, de faire en sorte que ce lien devienne plus naturel. Un livre est laissé à la disposition des usagers pour qu'ils notent leurs impressions et les retours sont positifs : Oui bon ça on a des retours. On avait fait un petit cahier comme ça, les gens sont souvent très satisfaits de l'accueil. Je pense qu'il y a une tranquillité qu'il y a dans ce lieu qu'il n'y a pas forcément à Pôle emploi où il y a du stress, de la tension. Les gens aiment venir ici travailler, se poser, il y a pas mal de gens qui viennent. Mais qui viennent de manière régulière pour le coup, qui viennent travailler ici, faire la recherche d'emploi parce qu'ils savent qu'il y a tout, La possibilité d'imprimer, la possibilité de faire un CV, la possibilité de regarder. C'est un lieu où ils partent souvent avec des réponses (Chargée de mission EMA).*

La question de la pérennisation de l'expérimentation fait l'objet d'un plan d'action : *là nous sommes dans cette phase de déploiement qui fait que nous allons établir de manière partenariale un plan d'action qui va aller de septembre 2012 à juin 2013 et qui est en cours d'écriture en ce moment. Un bilan sera fait, qui ira dans un sens ou dans l'autre. Maintenant*

– de notre côté en tout cas, par rapport aux avancées qu'on a pu vivre avec Aquitaine Cap Métiers et au sein de ce territoire – à aujourd'hui, je ne vois pas d'éléments négatifs. Je pense que c'est véritablement intéressant pour un territoire comme le nôtre d'avoir ce niveau-là quand même, parce que c'est vraiment de la grande qualité. Enfin ceux qui viennent là et qui voient ça, pour peu qu'ils soient un peu connaisseurs si vous voulez, c'est comme quand vous avez une très belle cave à vin.

- *Sarlat – Villeneuve sur Lot : les EMA en phase d'ouverture*

Ces deux sites permettent de se représenter les attentes que suscite la perspective d'avoir un EMA sur un territoire rural et comment, à travers la mise à disposition d'un lieu ressources, il vient répondre à des besoins repérés mais non encore traités. Enfin, ces deux exemples permettent d'apprécier comment l'EMA peut contribuer à développer le partenariat.

EMA de Sarlat/Terrasson (Dordogne)

A Sarlat, la Maison de l'emploi s'est positionnée début 2011 pour accueillir un EMA dans le cadre des expérimentations. Dans un premier temps, cette candidature n'est pas retenue dans le cadre des six sites expérimentaux car c'est celui de Périgueux qui est sélectionné à ce moment-là. En avril, 2011 la Mission locale est labellisée SPO et dans l'été 2011, ACM lui propose de représenter sa candidature pour devenir EMA. La proposition déposée envisage un double site : Sarlat et Terrasson (site relais) respectivement au Sud Est et Est du département. Il faut attendre un changement de présidence d'ACM pendant l'été 2011 pour que cette idée soit retenue. L'accord de création date de février 2012.

Cet EMA est co-porté avec la Mission locale de Terrasson. Il s'appuie sur un réseau déjà constitué et répond en cela à l'exigence de l'existence d'un partenariat local : *La Maison de l'emploi, on est porteur d'un groupe de partenaires sur le Périgord Noir, sur le thème de l'orientation professionnelle. Par exemple, le CIBC loue ici des bureaux, le Fongecif, son lieu de permanence en Périgord Noir, c'est Sarlat. Dans une idée partenariale aussi, c'est faire éventuellement parfois de la co-animation sur certains ateliers.*

Là aussi l'utilisation de l'EMA s'inscrit clairement dans des plans d'action : *Effectivement, nous, il y a l'outil, en sachant que l'EMA, c'est un outil, que, en parallèle, nous, on a toujours le travail avec les collègues et que, par exemple, on a de toute façon un plan d'actions semestriel qu'on met en place le premier semestre. Donc tout ça va enrichir, avec ces outils, notre pratique, mais la pratique et la volonté, elle est existante et elle existe et ça se fait déjà. Ce qui est intéressant aussi par rapport aux plans d'action, c'est la possibilité aussi des rendez-vous collectifs avec les animations avec les logiciels des JAE.*

L'arrivée d'un EMA sur un site suscite de l'intérêt de la part des professionnels : *Nous, Périgueux, c'est Pôle emploi et quand je les ai appelés la semaine dernière, ils m'ont expliqué qu'ils n'avaient que le mobilier, ils m'ont dit : « Tu peux venir voir, » parce que je voulais jeter*

un œil sur comment ça se passait et j'ai discuté avec ma collègue de la Mission locale de Sarlat qui m'a indiqué qu'effectivement ils étaient concernés pour le faire là. Moi je sais que ma collègue de Sarlat a réfléchi un peu à ce concept, et voir un peu comment elle allait s'occuper de l'accueil et du développement (Conseiller Pôle emploi).

L'EMA en est encore à ses débuts et un plan de communication en septembre ou octobre 2012 pour diffuser sa création était déjà prévu lors de notre rencontre.

L'EMA de Villeneuve sur Lot/Fumel (Lot et Garonne)

L'EMA de Villeneuve sur Lot, accueilli par la Maison de l'emploi appartient aux premiers sites qui se sont positionnés pour accueillir un EMA. Lors de notre rencontre en juin 2012, l'étude de faisabilité est faite, l'architecte a fait les plans d'aménagement, le fonds documentaire est constitué mais... les meubles n'étant pas encore réalisés, l'EMA prévoit son ouverture pour le mois septembre 2012.

Comme d'autres sites d'accueil, la mise en place de cet EMA a été retardée en partie par la constitution du SPO et la restructuration du service gérant les EMA au niveau d'ACM. Pour autant, les attentes vis-à-vis de l'ouverture de l'EMA sont très fortes : *Pour nous l'EMA est partie intégrante de nos actions, déjà de notre cahier des charges, et l'EMA pour nous c'est une plus-value. Et nous n'aurons réalisé l'EMA, enfin, nous ne serons pleinement satisfaits de l'EMA sur notre territoire, que lorsque notre plan d'action sera en complète corrélation avec l'ensemble de nos actions* (Responsable EMA)

Dans l'attente de la mise en place de l'EMA, le site d'accueil a utilisé les autres outils développés par ACM pour animer son territoire et maintenir une dynamique partenariale : *Déjà c'est très long, puisque nous on est dessus depuis mai 2010. Disons que la première fois qu'on en a entendu parler, c'était en mai 2010. En juin 2010, nous avons fait une réunion auprès des partenaires²⁷ avec ACM, pour présenter l'EMA. En 2011, on a affiné surtout, on a présenté les Coups de projecteurs, les EMA, les plans d'action, quelque chose de plus élaboré on va dire. Et puis on a laissé un petit peu en suspens parce que ne voyant pas arriver les EMA, on s'est dit, s'il n'y a pas l'outil et EMA on ne peut pas mettre en place un plan d'action* (Chargée de mission EMA). Si le retard de mise en œuvre de l'EMA a généré des tensions avec les partenaires de la Maison de l'emploi, la perspective de son ouverture en septembre s'accompagne de projets partenariaux : *[L'EMA] c'est déjà une ressource, ensuite un réseau, je pense que le réseau c'est très important, c'est ce qui... personnellement, le centre d'intérêt, c'est ce réseau-là, de pouvoir partager des actions, des réflexions, des idées, au niveau de l'Aquitaine, vraiment c'est une richesse. C'est comme ça que le réseau local va se créer autour de l'EMA* (Responsable EMA).

²⁷ Etaient présents à cette réunion le Pôle emploi, la Mission locale, Cap emploi

Comme dans les autres EMA, la plus-value est jugée à l'aune des plans d'actions avec lesquels son offre de service est complémentaire : *Il faut rentrer l'EMA comme une offre de services supplémentaires, qui s'articule aussi bien à destination des publics jeunes, des intermédiaires de l'emploi, d'un public en insertion, d'un public salarié, scolaire, et c'est comment on va aller toucher l'ensemble de ces publics et l'ensemble des partenaires, des intermédiaires autour de ces publics-là, pour les faire venir autour de l'EMA et renforcer ainsi nos actions, et comment nos actions en place vont pouvoir entraîner aussi du mouvement autour de l'EMA. C'est au centre. Je vois l'EMA au centre. Nous on a un accueil où on fait ce qu'on appelle un accueil diagnostic, auprès des personnes qui franchissent la porte. Soit elles sont orientées dans les structures qui sont hébergées, ou alors on les accueille et c'est vrai qu'avoir ce lieu de ressources en plus autour, ça sera une richesse extraordinaire.*

Sur un territoire rural et à fort taux de chômage, l'EMA représente une ressource importante pour les acteurs locaux : *On est le territoire le plus difficile d'Aquitaine. En termes de pauvreté, de taux de chômage, de licenciement. On a quand même une mission d'être pertinent dans ce qu'on fait, on n'a peut-être pas les moyens qu'on peut trouver dans les grosses agglomérations, mais ça fait rien. Cette Maison de l'emploi elle est plantée sur son territoire et elle doit faire bien ce qu'elle a à faire. Peut-être qu'on est exigeant par rapport à l'EMA, mais quand même. Et par rapport à ce que sera l'EMA en termes de ressources documentaires et de lieu d'accueil c'est drôlement important. Ce n'est pas parce qu'on habite à Villeneuve qu'on n'a pas le droit de s'intéresser et aujourd'hui on va où chercher ça ? Faut aller à Bordeaux, il faut aller à Toulouse et tout le monde n'a pas les moyens (...) On attend beaucoup de ce centre documentaire et ça c'est l'aspect concret des choses. Quand la chargée de mission va rencontrer les entreprises, faire un bilan RH, elle présente aussi l'offre des services du territoire, donc on peut parler des EMA et souvent le souci qu'il y a dans les petites TPE, ils ne connaissent pas les OPCA, donc venir ici, consulter leurs OPCA, des choses simples qui ne vont pas forcément mobiliser trop de personnes et de temps.*

A quelques mois de l'ouverture de l'EMA, l'équipe de la Maison de l'emploi reprend ses plans d'actions et s'interroge sur la plus-value que peut apporter le site : *Qu'est-ce que ça peut nous apporter en plus ? Comment on fait ensemble pour articuler et nos actions et l'EMA ? Alors moi je me l'imagine l'EMA au centre et à chaque fois ces types d'actions qu'est-ce que ça peut vous apporter, donc on l'inclue dans un plan d'action qui est partagé ensuite.*

Conclusion

Le développement des EMA repose tout autant sur des volontés territoriales que sur la capacité d'ACM à s'organiser pour animer, coordonner, proposer une offre de service qui justifie de participer à un réseau en termes d'échanges de services, de technicité et de co-construction. L'arrivée d'un EMA sur un territoire est jugée par les acteurs de terrain comme une plus-value à leur action car complémentaire à leurs activités. Cette valeur ajoutée se mesure à l'attente forte exprimée vis-à-vis du fonds documentaire qui permet à des

territoires ruraux ou éloignés de la capitale régionale de proposer une offre de service de qualité ; elle est aussi jugée à l'aune de la dynamique partenariale qu'elle permet de développer au niveau local.

Les EMA sont des structures très attendues dans les territoires infra-régionaux et leur existence démontre de la portée d'une animation régionale de partenariats locaux. Cette animation ne vise à aucun moment à se substituer aux dynamiques locales mais à leur offrir les outils nécessaires à leur stabilisation et leur développement. En ce sens, les EMA démontrent leur efficacité.

Par ailleurs, les services additionnels qui ont été créés pour répondre à des besoins exprimés localement remplissent leur fonction, qu'il s'agisse des Zooms métiers, Coups de projecteurs ou des Ateliers, les partenaires d'ACM les connaissent et les utilisent pour améliorer l'AIO de leurs usagers.

Sous l'impulsion d'ACM, le système d'orientation est donc en train de se fédérer autour d'un réseau régional, qui a pour finalité de couvrir l'ensemble du territoire aquitain.

Préconisation(s)

Améliorer la formation de la chargée de mission qui assure l'accueil à l'EMA, en particulier sur les ressources du fonds documentaire et les catalogues interactifs. Il faut cependant souligner qu'en fin d'évaluation cette question était à l'ordre du jour à ACM qui prévoyait la mise en place de réunions animées par ACM avec les animateurs, chargés de mission et coordinateurs des EMA.

Volet 4 – Cap Métiers Formation

Ce volet de l'expérimentation a pour objectif de développer une culture commune de l'orientation sur le territoire aquitain. Il s'adresse aux acteurs de la formation, l'orientation et de l'emploi et s'opérationnalise à travers une offre de formation qui se décline comme nous l'avons indiqué précédemment en journées professionnelles ; programme de professionnalisation ; ateliers professionnels ; formations qualifiantes pour les professionnels de l'orientation, l'insertion et la formation ; un espace pour donner un avis et faire remonter des besoins en professionnalisation ou formation ; et pour les offreurs de formations par la mise à jour d'une FAQ sur la mise en concurrence des formations courtes.

Ce volet est l'héritier d'une pratique antérieure : le programme de « formation de formateurs » qui a été mis en place par la Région dans le cadre du Plan Régional de Formation (PRF). Ce sont ses services qui lançaient une consultation de marché public et un rédacteur du Conseil régional était en charge de ce programme. On peut dès lors s'interroger sur la dimension expérimentale de ce volet. Pour la saisir il faut entrer dans le détail des procédures qui ont été développées par ACM dans le cadre de ce projet depuis

2009 car l'inscription de ce volet dans le projet co-financé par le FEJ va permettre de développer de nouvelles procédures.

La procédure mise en place par ACM pour construire son offre de formation²⁸ repose en partie sur les délibérations d'un Comité de pilotage dont les membres sont les représentants :

- des réseaux en charge de l'orientation (ARML, la direction régionale Pôle emploi, l'ANDE-CIO) ;
- de réseaux régionaux (ONISEP, GARIE, ARDIR, SRFPH)
- des OPCA dont les structures bénéficiaires sont adhérentes (Agefos PME Aquitaine, Opcalia, Uniformation)

La constitution du comité de pilotage participe déjà de la construction de l'offre de formation d'ACM à destination des professionnels de l'orientation, l'information et l'insertion : elle peut ainsi être organisée complémentirement à celle des autres structures. Par ailleurs, pour répondre aux besoins en formation des adhérents, ces derniers ont la possibilité de faire connaître leurs besoins en formation en passant par le site Internet ACM (bloc *Donnez-nous votre avis, cf. supra*).

Procédure de sélection des prestataires de formation

La responsable de ce volet a mis en place un projet annuel dans lequel sont définis des objectifs qui sont ensuite soumis à la commission permanente de la Région. C'est cette commission qui décide ou non de l'attribution de la subvention pour ce programme. ACM a mis en place une procédure pour sélectionner l'offre de services qui est ensuite proposée aux différentes structures d'AIO et de l'emploi. Un comité de pilotage se réunit pour définir des lots et lance une consultation auprès des centres formations. La mise en concurrence se fait par le biais d'appels à projets. Les réponses sont traitées par un comité technique qui s'appuie sur une grille de notation pour sélectionner les prestataires retenus. Sur la durée de l'expérimentation plusieurs centaines de dossiers ont ainsi été étudiés, ce qui a permis à ACM de constituer pour certaines thématiques des appels d'offres restreintes pour certains lots. Par ailleurs l'étude des dossiers de réponses leur a permis de repérer les prestataires performants sur certaines problématiques.

Procédure de sélection des participants aux formations

Dans un souci de mixer les publics et permettre ainsi des échanges de pratiques, la procédure de sélections des formés repose sur une règle : pas plus de deux personnes de la même structure peuvent participer à la formation. S'il arrive que plus de deux personnes de la même structure postulent à une formation, ce n'est pas ACM qui sélectionne les deux qui participeront mais l'employeur de l'organisme auquel ils appartiennent. Enfin, s'il arrive que

²⁸ Nous ne traitons pas dans le cadre de cette évaluation de la procédure d'appel d'offres et de sélection des projets, l'Annexe 5 en fait une présentation synthétique.

le nombre d'inscrits à une formation soit supérieur à la capacité d'accueil de la session de formation, ACM applique une règle de sélection : les personnes ayant déjà bénéficiées dans l'année à une de leur formation laissent leur place à ceux qui n'en ont pas encore suivies. Pour favoriser l'accès des formations aux professionnels éloignés de la capitale régionale, certaines sessions se déroulent hors du département de la Gironde.

Professionnels ayant participé aux sessions de formation²⁹

Les données dont nous disposons pour les années 2010 et 2011 n'ayant pas le même niveau de détail, il est difficile de les comparer finement.

En 2010, 329 stagiaires issus de 157 structures différentes ont suivi une ou plusieurs actions de formation (soit 275 personnes formées). Le profil des stagiaires ayant suivi les 36 sessions de formation est majoritairement constitué de formateurs et de conseillers :

Postes	Nb. participants
Formateur	88
Conseiller	58
Accompagnateur	27
Responsable	16
Directeur	14
Animateur	7
Chargé de mission	7
Chargé d'insertion	7
Chargé d'accueil	6

Source : ACM, bilan 2010

En fin d'année, une nouvelle offre de formation a été initiée par ACM à destination de ses adhérents : les Journées professionnelles. Elles sont conçues pour compléter les dispositifs d'actions de formation et ont pour objectif de traiter les problématiques d'actualités pour le territoire aquitain.

Pour l'année 2011, ce sont 911 personnes issues de 198 structures différentes qui ont participé aux 56 sessions de formation au titre de la professionnalisation des acteurs de l'orientation, formation et insertion : 39% sur des actions de formation et 61% aux journées professionnelles.

²⁹ Ces données sont issues des évaluations réalisées par le porteur de projet. Elles compilent les données 2010 à 2011.

2011	Structures	Stagiaires
Perfectionnement	188	354
Prof. Acteurs de l'Alternance	39	67
Journées Professionnelles	198	577

Source : ACM, bilan 2011

Comme pour l'année 2010, ce sont les formateurs qui constituent la cible principale des actions de formation.

Une offre de formation jugée pertinente par les stagiaires

Nous avons demandé aux personnes rencontrées lors de l'évaluation qui ont suivi une formation ACM de nous donner leur avis sur la pertinence des formations suivies.

Pour plusieurs d'entre eux, leur jugement se fait en référence à d'autres formations reçues par le biais de l'offre de formation de leur structure : l'offre de formation d'ACM à destination des professionnels n'est pas la seule à leur disposition, ils ont le choix avec celle issue de leur propre réseau. Pour plusieurs de nos interlocuteurs, participer à une session de formation est difficile à concrétiser dans des agendas professionnels déjà bien chargés, ou bien parce que la décision ne leur appartient car elle est prise au final par leur hiérarchie, ou bien encore parce que l'offre de formation ACM arrive trop tardivement par rapport au calendrier de traitement des demandes de leur structure.

Pour ceux qui en ont la possibilité, la nature de ces choix est un indicateur de la qualité des formations proposées par ACM : *Le programme de l'année est diffusé à l'ensemble des conseillers, pratiquement en même temps que les formations mises en place par l'ARML, ce qui fait qu'on peut choisir les formations intéressantes ; et parfois il y a le choix entre les formations ARML et les formations [Cap Métiers Formation]. Et c'est vrai que très souvent, les conseillers nous disent : « je préfère partir avec les formations Cap Métiers, c'est plus court, mais c'est beaucoup plus professionnel que les formations de l'ARML ». Ils pensent que c'est beaucoup plus professionnel, et je suis un petit peu de cet avis aussi* (Responsable Mission locale). Dans le même type de structures, d'autres vont préférer suivre les formations proposées par leur agence.

Les modalités de financement de la formation peuvent constituer un frein à la participation de certaines catégories d'acteurs, c'est le cas par exemple pour les salariés de Pôle emploi. Partant, plusieurs interlocuteurs de cette structure s'inquiètent de savoir comment la formation sera financée, dans le cadre de leur DIF ou d'un CIF, voire ne savent pas très bien comment faire : *Je ne sais pas vraiment comment il faut procéder, la dernière fois que j'ai vu des formations qui m'intéressaient je ne savais pas comment faire. Il faut savoir que pour nos formations il y a des formateurs externes qui peuvent venir, même de l'université, des*

formateurs ponctuels voire à temps plein pour nos structures (Conseiller Pôle emploi). En dehors du cas de Pôle emploi, la majorité des structures passent par leur OPCA pour obtenir le remboursement des journées passées en formation par leurs salariés.

L'intérêt des thèmes proposés par ACM est reconnu, en particulier celui des Journées professionnelles : Les thèmes sur les journées professionnelles c'est vraiment intéressant, très pratique, très pragmatique. Je sais qu'à chaque fois j'apprends des choses, c'est bien fait. Je trouve que les journées professionnelles correspondent vraiment aux préoccupations qu'on peut avoir en tant que professionnels et elles sont d'actualités. Ces journées sont vraiment un plus (Formateur Organisme de formation). Elles permettent aux participants de rompre leur isolement sur certaines questions : J'en ai suivies plusieurs [sessions de formations] et la structure l'utilise. C'est intéressant de prendre du recul par rapport à nos pratiques, à se distancier et puis relativiser. Après, c'est vrai que souvent c'est théorique et du coup, même si on nous donne des outils, on a un peu de mal à les mettre en place. Mais c'est intéressant de voir qu'on ne se sentait pas seul et qu'on est tous dans le même cas (Conseiller Cap emploi).

Cet intérêt apparaît même chez ceux qui n'ont pas encore suivi de session de formation : Il y a des formations qui m'ont interpellé et pour lesquelles j'envisage de faire une demande. J'ai assisté à plusieurs conférences que ce soit au niveau régional ou départemental. Je ne connais personne ici qui ait utilisé ces formations. Par contre moi c'est une demande qui me trotte dans la tête. Je ne sais pas si je dois mobiliser mon DIF pour y participer. Les thématiques sont très intéressantes (Conseiller Pôle emploi). Certains organismes ayant mis en place des procédures qualité sont en mesure de confirmer l'intérêt de ces formations : Dans notre procédure qualité on a obligation d'avoir un retour et généralement les retours sont relativement bons (Responsable Organisme de formation). Et d'autres y envoient leurs propres stagiaires : On forme des futurs professionnels de la formation. Par exemple, cette année il y avait une journée professionnelle sur la sécurisation des parcours, sur le fond, et comme c'est quelque chose de nouveau et encore inconnu dans l'utilisation des dispositifs qui entrent dans ce cadre-là, sur une journée je les [les stagiaires] ai fait participer à cette journée professionnelle (Formateur Organisme de formation).

Ce volet participe-t-il de la coordination des acteurs ? Il est difficile de répondre à cette question car peu de nos interlocuteurs ont amené une réponse claire à ce sujet. Ce qui en ressort c'est que la mixité entre professionnels issus d'organismes différents est vécue par les stagiaires comme participant à leur professionnalisation : Ce qui est intéressant sur ces formations, c'est au-delà des professionnels de l'insertion. On voit vraiment des gens qui arrivent d'horizons très différents. C'est toujours en lien avec la formation, mais directement ou indirectement. On sort des prescripteurs ou des partenaires pour lesquels on a l'habitude de travailler. A la dernière formation il y avait des gens qui étaient artisans, ce n'est pas toujours des gens qui travaillent en lien direct avec Pôle emploi (Conseiller Cap emploi). Pouvoir échanger avec d'autres professionnels est posé comme une qualité de ces formations : L'avantage sur les formations Aquitaine Cap Métiers à mon sens, c'est qu'en fait

on a un mélange des participants, donc on est avec des organismes de formation, on est avec des structures différentes, parce que les formations ARML c'est que les Missions locales (Conseiller Mission locale).

Mais cette professionnalisation n'est pas pour autant perçue comme participant à l'élaboration d'une culture commune en Aquitaine : Si je suis franche, non, je ne crois pas. Même si ça permet à titre individuel ou personnel de voir quel est notre positionnement soit par rapport à notre structure ou à un autre accompagnement des personnes, mais après on est quand même tellement structuré au niveau prescripteur sur nos méthodologies de fonctionnement, etc. (Conseiller Cap emploi).

Conclusion

Si le volet *Cap Métiers Formation* est apprécié très positivement par ceux qui participent, en particulier pour les thèmes proposés et la mixité des publics lors des sessions de formation. Aucun des interlocuteurs n'a émis le fait que ces formations participent à la construction d'une culture commune. On peut avancer l'hypothèse que le développement d'une culture commune n'est pas observable sur la durée de l'expérimentation. Ce type d'observation nécessite un recul sur plusieurs années, les routines professionnelles et les cultures propres à chaque organisme constituant un frein à ce type de changement. Cette remarque n'invalide pas l'objectif poursuivi par le service Cap Métiers Formation, elle vise à rappeler que certains changements se réalisent sur des durées longues.

Préconisation(s)

Communiquer davantage sur la dimension gratuite des sessions de formation pour les adhérents d'ACM.

Volet 5 – Prescription en ligne.

Rappelons qu'en 2006, l'AREPA a partiellement expérimenté la mise en place de la prescription en ligne. Celle-ci est devenue, en 2008, le moyen privilégié de prescrire les formations financées par la Région Aquitaine au titre du PRF. Le service de prescription en ligne a été rendu obligatoire dès 2008, sans pour autant interdire les démarches antérieures.

Dès 2010, et dans la cadre de cette expérimentation, une réflexion a été mise en place quant à la qualité de la prescription et aux modalités de l'outil de préinscription préalable. Pendant deux années, un travail d'écoute et d'échanges auprès des prescripteurs (Mission locale, Pôle emploi et Cap emploi), des organismes de formation et des stagiaires bénéficiaires a été mené afin d'identifier les points d'amélioration de l'outil : *il y a eu beaucoup d'échanges entre la Région et les Missions locales à ce sujet. Ça veut dire qu'il y a des réunions qui ont été faites assez régulièrement où il y avait une logique d'évaluation du produit. Donc on pouvait échanger entre la Région et les conseillers sur la qualité du produit. On a eu le*

sentiment, nous les conseillers, d'avoir été entendus sur pas mal de choses et du coup le produit évolue grâce à cet échange (Conseiller Mission locale).

Partant, en 2012 un référentiel « qualité » du **processus de prescription** a été défini, spécifiant le fonctionnement et les objectifs de l'outil de prescription : il s'agit de renforcer sa fonction d'échange et de dialogue entre prescripteurs et organismes de formation en veillant notamment à la qualité de la relation engagée, à la lisibilité de l'offre et à la prise en compte des attentes des bénéficiaires. En effet, au-delà d'être un outil d'enregistrement administratif et de positionnement des stagiaires dans des cycles de formation, l'outil de prescription en ligne a pour vocation principale d'apporter une plus-value relationnelle aux acteurs parties prenantes du processus et de coordonner au niveau régional et de façon équitable l'offre de formation. Aussi, chaque prescripteur, lors de l'entretien de prescription, travaille avec le stagiaire son projet et la pertinence de la formation choisie : *Après, on stipule dans la fiche de prescription le fait que la personne ait le statut travailleur handicapé, puisque ça influe aussi sur la rémunération et par contre après, avant la prescription, nous on s'attache à valider le projet des professionnels et à voir si c'est adaptable par rapport au handicap. Ce qui permet aussi d'informer l'employeur par rapport à la fiche de prescription, les différentes étapes que la personne a validées, là où elle en est actuellement, et éventuellement les préconisations d'adaptation de la formation (Cap emploi). L'Organisme de formation aura, de son côté, déposé sur l'outil de prescription une fiche de formation comprenant la nature de la formation, les dates et les conditions d'admission : Le futur stagiaire va voir le prescripteur, Mission locale ou Pôle emploi, il fait part de son besoin de formation, lequel est ensuite validé par le prescripteur et, à ce moment-là, il saisit en ligne la prescription et détaille le besoin du stagiaire. Nous, en tant qu'organisme de formation, nous nous mettons sur l'action concernée et nous consultons ces prescriptions (Organisme de formation). L'entretien de prescription peut donc conduire à un acte de préinscription sur la dite formation. Cet acte a pour effet d'envoyer les informations du stagiaire à l'organisme de formation qui valide ou non l'inscription à la formation en fonction des critères d'admission requis à l'entrée en formation.*

La standardisation de la procédure de saisie, en soumettant les prescripteurs et organismes de formation à un masque homogène participe de la professionnalisation des professionnels de par la rigueur qu'elle nécessite de part et d'autre. Elle contribue à améliorer les objectifs qualitatifs visés dans le cadre du PRF. Pour autant, cette technicité dans l'acte de prescrire peut générer un sentiment de réduction dans la fonction de conseiller : *Moi honnêtement j'ai l'impression de faire un peu secrétaire. Sans être péjorative mais je fais de la saisie informatique. Pour moi un outil de prescription en ligne n'est que de la saisie informatique pour que la personne soit inscrite sur la session de sélection et qu'on organise des formations et qu'ensuite le Conseil régional puisse procéder au paiement. Derrière si vous voulez il y a tout un circuit administratif, mais il ne reflète pas du tout le travail d'évaluation de projet. Mais ça je ne sais pas si ça peut être un jour mis en avant ou quoi (Conseiller Pôle emploi).*

Les objectifs de coordination régionale de l'offre de formation sont donc en jeu car la prescription participe du processus d'orientation : elle est l'aboutissement du travail d'information, de conseil et d'insertion des usagers ; elle nécessite de fait une collaboration étroite entre les prescripteurs et les organismes de formation. Et la plus-value relationnelle, pourtant observée, n'est pas si perceptible pour les prescripteurs et offreurs de formation : *on a des référents nous, identifiés pour chaque formation, donc quoi qu'il en soit ils sont toujours en lien avec l'un d'entre nous. Après ce n'est pas un problème, on perd moins de temps à être chacun dans notre bureau à téléphoner. De fait ça nous a un peu éloignés d'eux quelque part. On a un écran entre nous maintenant. Avant on prenait un peu plus facilement le téléphone quand même. On le fait encore, quand on veut une information sur un jeune, si effectivement on n'a pas cette info-là, qu'elle n'a pas été mise assez rapidement et qu'on veut savoir où ça en est... Ou parfois quand la fiche nous semble incomplète. Le contact il continue d'exister malgré tout. Il est moins fréquent mais il reste de qualité* (Conseiller Mission local).

De la même façon, la standardisation de la procédure met en évidence les exigences et fonctionnement de chacun. Cet outil nécessite donc une rigueur réciproque et une pratique professionnelle homogène. La procédure de prescription met alors en lumière la confrontation de deux entrées professionnelles : les offreurs et les demandeurs de formation.

Les prescripteurs s'attendent à ce que les organismes de formation remplissent avec rigueur toutes les informations concernant les formations et assurent l'actualisation de chaque fiche : *Chacun se renvoie ainsi la balle. Au niveau organisme de formation il faut aussi qu'ils soient assez rigoureux et qu'ils donnent des infos actualisées, notamment sur la fiche descriptive de la formation, qu'on ait des dates correctes* (Conseiller Mission locale).

L'accès en temps réel à l'information nécessite un suivi précis des mises à jour des informations disponibles : *Et puis des fois, les gens ne tiennent pas leurs engagements, ils disent qu'ils ouvrent tel jour, et ça n'ouvre pas, alors c'est super compliqué pour nous, parce que nous on fait venir les gens, le matin à 9 h pour les positionner sur cette formation, donc si ce n'est pas ouvert les gens on les fait attendre, quand ce n'est pas encore ouvert, des fois c'est difficile d'avoir les organismes de formations. Donc c'est vraiment compliqué, on fait revenir les gens le lendemain sauf que des fois ça arrive que les formations elles sont tellement vite remplies par les Missions locales etc., que le lendemain c'est fini* (Conseiller Pôle emploi).

Les organismes de formation quant à eux, expriment la même exigence de rigueur d'information des fiches pour les prescripteurs : *Maintenant on a quelque chose de très lisible, après c'est selon ce que met le prescripteur aussi. On a des fiches qui ne sont pas complétées. Je sais qu'ACM travaille aussi sur le fait qu'à partir du moment où elle n'est pas complétée, elle n'est pas validable. Pour nous, ça sera un autre confort. Quand j'ai une fiche de prescription pour une formation agent de sécurité, objectif y a rien, expériences passées y a rien, alors que c'est important dans la sélection. Quand on sait que certaines personnes*

n'ont pas les pré-requis savoir lire et écrire. Ce n'est pas ACM qui est en cause, c'est le prescripteur qui ne fait pas son travail. Après on le fait parce qu'on fait tout dans l'urgence aussi. J'entends bien que chacun a des difficultés à être à jour sur tout. Mais je sais qu'ACM doit faire en sorte qu'une prescription ne sera validée qu'à partir du moment où elle sera complétée (Organisme de formation).

La standardisation des procédures de prescription doit pouvoir s'appuyer sur une grande rigueur professionnelle : *Je sais qu'il y a eu un gros travail qui a été fait j'en ai eu les retours sur la prescription, un travail de démarche qualité sur la prescription et c'est très bien parce qu'effectivement tous les points que j'ai pu noter sont des points qui peuvent faire défauts. Alors pas chez tous les prescripteurs. Mais plus la prescription est précise plus c'est facile pour nous déjà par rapport au recrutement, d'une part. Ensuite il y a aussi un travail d'information sur les stagiaires par le prescripteur et quelques fois ça peut faire défaut (Organisme de formation)*

Techniquement, l'outil offre une efficacité et une rapidité à l'acte de prescription. Au-delà, des quelques problèmes et aspects techniques qui restent à résoudre (problème de connexion, difficulté à l'inscription, rubriques redondantes, etc.), la satisfaction est générale qu'il s'agisse des prescripteurs ou organismes de formation : *C'est sans commune mesure. Avant : Pour prescrire on était sur des logiques d'envoi par fax, de rédaction de prescriptions plus ou moins à la main. Après : donc là j'avoue qu'un outil comme ça, c'est dans l'instantané. C'est-à-dire qu'à un moment donné on prend connaissance avec le jeune de l'offre de formation et puis dans la foulée, si ça correspond, que le travail de préparation a été fait avant, on peut vérifier de suite si effectivement ça a été enregistré correctement, donc pour moi c'est simple, rapide et efficace (Conseiller Mission locale).*

L'outil informatique a l'avantage de faciliter le travail des conseillers en permettant de consulter dans n'importe quel lieu l'information pertinente pour renseigner un usager : *La prescription en ligne permet effectivement de prescrire... en fait de prendre connaissance de l'offre de formation assez rapidement, de pouvoir la présenter aux jeunes avec les outils. Sur les antennes je bouge beaucoup. J'ai mon ordinateur avec moi, ça m'évite d'avoir tout un tas de paperasse comme on avait avant (Conseiller Mission locale).*

Malgré quelques problèmes techniques, ou de rigidité de l'outil, la prescription en ligne constitue un réel progrès pour de nombreux opérateurs :

- Enrichissement de la relation à l'utilisateur : *Pour moi c'est une vraie plus-value par rapport aux outils qu'on avait avant. Il n'y a pas photo. C'est une vraie simplification du travail quand ça fonctionne bien. J'aurais du mal à me passer de l'outil quand même. Qu'on me demande de revenir à l'ancienne, j'aurais l'impression de revenir à l'âge de pierre. On peut passer d'un secteur d'activité à un autre, leur montrer le panel des formations existantes. Parce que les jeunes sont souvent demandeurs aussi du menu, donc on leur explique qu'on ne fonctionne pas comme ça, mais normalement on peut*

quand même leur montrer qu'effectivement les choses sont répertoriées de telle manière et ils sont à l'aise avec l'outil informatique. Donc c'est vrai que c'est quelque chose qui leur parle. C'est différent que de leur présenter une feuille papier qui n'est pas toujours mise à jour. Pour moi c'est une plus-value en termes de réactivité aussi (Conseiller Mission locale).

- Homogénéisation des pratiques avec la communauté des conseillers et formateurs : *Oui, si quand même, ça permet de centraliser, ça fait gagner en efficacité et en communication. Mais bon, c'est vrai que c'est encore une lourdeur administrative de plus. Je pense que sur le principe, non, c'est pas mal d'avoir un outil commun et un seul outil pour la plupart des actions. (Conseiller Mission locale).*
- Simplification du travail des professionnels : *Oh oui. Très facile ! Un moteur de recherche, une facilité pour retrouver les noms, des personnes qui apparaissent par ordre alphabétique sur les listes. Quand on se retrouve avec 200 prescriptions sur une même action, ben une facilité pour retrouver les personnes, une facilité pour entrer les données, c'est du confort et je sais en plus qu'ils vont s'améliorer encore plus (Organisme de formation).*

En outre, l'outil permet aux prescripteurs d'accéder à l'ensemble de l'offre de formation sur le territoire aquitain : PRF, AFC (Actions de Formation Conventionnées par Pôle emploi), ADEMA (Accès des Demandeurs d'Emplois aux Métiers Agricoles). Ces dispositifs sont complémentaires, leur présence dans l'outil de préinscription rend plus équitable et *plus visible* l'offre de formation.

Néanmoins, une difficulté se retrouve dans de nombreux entretiens qu'elle que soit la structure d'appartenance de la personne enquêtée. **La logique de classification, et de nomination des formations ne renvoie pas nécessairement à une logique homogène.** Certains conseillers peuvent alors éprouver des difficultés à trouver une formation selon l'appellation qu'ils considèrent correspondre : *Pour rechercher je ne trouve pas ça facile du tout. C'est un petit peu compliqué au niveau des recherches. Je vais vous donner un exemple : pour aller rechercher le TOIC il faut en fait, le nom de la formation c'est : Perfectionnement Langue Appliquée aux Métiers du Tertiaire et du Tourisme, donc si on tape TOIC on ne trouvera pas. Il faut taper Perfectionnement, ça c'est par mot clé, autrement il faut se palucher tout le PRF. Au niveau de la recherche, je trouve que les termes ne sont pas forcément adaptés (Conseiller Pôle emploi).*

La même difficulté est exprimée par les offreurs de formations : *C'est compliqué, c'est lourd, il faut absolument mettre des mots clef. Ça ne correspond pas à ce que je veux. Ça met sur des rails qui ne sont pas forcément celle-là et on n'arrive pas où on veut. Je trouvais que le moteur de recherche avant était beaucoup mieux. A partir d'un bout de mot, on avait vraiment toute l'offre de formation. A la limite, il faut savoir précisément ce qu'on veut pour tomber dessus. Et si je n'ai pas le mot précis... alors qu'avant il suffisait de mettre « agri » et*

j'allais avoir tous les mots. Et là, il oblige à préciser quelque chose. Ça devient très long. Il faut faire entrée par entrée, en étant pas certain qu'il y ait l'ensemble des métiers. Avant, il y avait l'ensemble. Et quand il y a des approximations, on ne les connaît pas forcément (Organisme de formation).

La rigidité de la procédure se traduit quelquefois par un sentiment d'inadaptation de l'outil à des besoins professionnels : *De perdre beaucoup de temps déjà, parce que voilà, il faut y retourner. Il y a des moments où vraiment vous cherchez précisément quelque chose et il n'y a rien à faire. Ça refuse. Il impose des dénominations, mais est-ce que c'est exhaustif ? Pas sûre. Il peut y avoir d'autres intitulés de métiers qu'on trouve sur les fiches de Pôle emploi. Si on la trouve pas, est-ce que c'est parce qu'il n'y a pas de formation par rapport à ça ou ça veut dire simplement que ça n'a pas été mis dedans ? C'était beaucoup mieux avant. Même les mots clef, ça ne passe pas. Je crois qu'on ne peut pas mettre qu'un mot clef (Organisme de formation).*

Et peut aboutir *in fine* par des erreurs d'inscription : *Par exemple, une formation d'un de nos partenaires sur du perfectionnement bureautique est très difficile à trouver. Ainsi, les prescripteurs inscrivent là où ils connaissent, c'est-à-dire ailleurs, parfois même si ça ne correspond pas. Je ne sais pas si c'est dans les libellés, ou autre chose, mais il y a parfois des problèmes d'identification parce qu'il y a d'abord le code de l'information qui n'est pas parlant. Il faudrait aussi réfléchir à une concordance au niveau de l'appellation des formations, parce que par exemple ici on va appeler une action d'une certaine manière, autre part autrement, et il est difficile de s'y retrouver. Je pense qu'il serait nécessaire d'uniformiser les noms. Nous avons ainsi parfois des appels de prescripteurs qui nous disent qu'il y a telle formation mais qu'ils ne la trouvent pas sur le logiciel, mais nous ne pouvons pas les guider, étant donné que nous n'avons pas le même visuel sur le logiciel (Organisme de formation).*

D'autres difficultés se recensent au travers des entretiens : le manque d'items dans la recherche de formation (l'aire de recrutement par exemple), le manque de choix d'items pour valider ou non l'inscription et motiver le choix : *Alors la personne est venue, elle n'est pas venue, elle a été retenue, pas retenue, ou sur liste complémentaire, mais dans les choix du pourquoi on ne l'a pas retenue, c'est léger (Responsable d'Organisme de formation).*

En novembre 2012, l'accès sera strictement **obligatoire**. Autrement dit, aucune autre démarche ne permettra de prescrire une formation. Quelques tensions se cristallisent autour de cette dimension d'obligation : *C'est obligatoire donc je ne sais pas si c'est une plus-value (Conseiller Pôle emploi).* Et cette opération rend essentielle l'adhésion à un compte professionnel individualisé sur le Portail d'ACM, qui sera alors l'unique accès à l'outil de prescription. Lors de nos entretiens, plusieurs conseillers des structures d'orientation ou des organismes des formations ont évoqué des difficultés à ouvrir un compte professionnel individualisé. Certaines de ces structures avaient prévu de consacrer un temps à leur équipe pour créer ces comptes.

Le système de prescription en ligne ouvre de nouvelles perspectives d'analyse du travail réalisé par les structures. Le prescripteur pourra également extraire ces données de prescription pour travailler en interne d'une part sur les dossiers individuellement (dossier en attente, absence du candidat, rejet de la demande et motif du rejet, etc.) et ainsi travailler sur le parcours du stagiaire et sa sécurisation, et d'autre part sur les mouvements collectifs et l'ensemble des formations réalisées : *Ce qui m'intéresse aussi quand même, malgré tout, c'est pouvoir avoir une lisibilité sur la prescription, sur certaines formations et avoir un retour « pourquoi tel jeune n'a pas été retenu ? Quel était l'objet ? Le nombre de présents et d'absents » pour qu'avec le conseiller je puisse faire ce travail : « pourquoi tu as positionné tel et tel jeune et pourquoi eux ils n'y sont pas allés ? Est-ce que tu as donné suffisamment d'indications etc. ». J'attends ça dans le cadre de mon travail pour pouvoir l'organiser peut-être de façon différente, croiser avec P3 [logiciel propre aux Missions locales] quand il y a les prescriptions sur la formation et les retours que peut faire l'organisme. Ça fait partie de mes attentes* (Responsable du pôle formation, Mission locale).

Certains de nos interlocuteurs utilisent déjà les fonctionnalités annexes que permet la prescription en ligne : *Oui, on a une lecture globale, mais pas que de nous. C'est-à-dire que là je vois effectivement le nombre de prescriptions qui ont été faites, c'est beaucoup plus transparent comme information. On sait si ça vient de nous, si ça vient de Pôle emploi, on voit le nombre de prescriptions, après on peut avoir une lecture a posteriori du nombre de personnes qui se sont présentées, je peux sélectionner mes prescriptions. Donc quand il y en a 50 ça nous facilite la lecture. Et si on a besoin de les contacter, chaque fois sur la fiche on a le nom de la personne, le numéro de la personne. Avant c'était le calepin, il fallait mettre à jour, là on sait qu'on a quelque chose de relativement actualisé* (Conseiller Mission locale).

De son côté, ACM peut de la même façon, réaliser une analyse des préinscriptions et inscriptions réalisées, du temps d'attente entre celles-ci et l'entrée en formation, du taux de rejet, etc. En 2011, 54 248 préinscriptions ont été enregistrées. Depuis 2006, elles ont été multipliées par 5.85. ACM qui réalise des analyses statistiques de l'outil de prescription observe les résultats suivant : sur la période du 1^{er} janvier au 25 juin 2012, 30 337 préinscriptions ont été effectuées dont 97% sont validées et donc confirmées auprès des organismes de formation. Le volume actuel cumulé est en hausse de près de 4% par comparaison entre 2011 et 2012 sur les cinq premiers mois. Si cette progression reste constante, en 2012, le niveau de préinscription pourrait atteindre 56 000 enregistrements.

Selon ACM, 87,6% des préinscriptions sont des actions relevant du PRF AS, 12% relèvent des AFC PE et 0,4% du dispositif ADEMA (FAFSEA). Leur analyse conclut que les conseillers Pôle emploi réalisent 62% de la préinscription, les Missions locales 33% et les Cap emploi 5%.

Conclusion

Par cet outil – La prescription en ligne telle qu'elle a été développée par ACM est préconisée dans un rapport de l'IGAS³⁰ – l'ensemble du processus de prescription de formation est homogénéisé et participe ainsi à la fois à l'émergence d'une culture professionnelle commune et à une coordination territoriale du réseau d'acteurs. Pour autant, les acteurs, satisfaits du dispositif global, revendiquent de nombreux détails techniques qui apparaissent d'autant plus que la prescription est un acte quotidien au cœur de leur métier. Aussi, ils ne perçoivent pas nécessairement les enjeux globaux et transversaux derrière l'acte de prescription. Ils désignent davantage *le support* que la coordination en creux qu'il sous-entend. Néanmoins, l'ensemble des acteurs rencontré a exprimé la facilité avec laquelle ils pouvaient contacter ACM pour des problèmes techniques et la rapidité avec laquelle on leur répond : *Mais par exemple, je sais que si je renseigne une fiche d'action, de formation, si j'ai un petit souci je fais un mail à ACM et j'ai une réponse assez rapide aussi* (Organisme de formation). La proximité entre l'association régionale et les structures est particulièrement évidente ici.

Préconisation(s)

Il y a une attente forte des acteurs que l'outil de prescription réponde aux exigences de leurs actes techniques quotidiens. ACM est perçu comme le chef d'orchestre de la procédure et doit par-là veiller à ce que la standardisation d'une part ne vienne pas impacter négativement leur pratique professionnelle, et d'autre part soit appliquée rigoureusement et réciproquement pour valider ses ambitions relationnelles. Par ailleurs, il semble qu'un chantier sur l'homogénéisation des appellations de formations soit à envisager pour permettre une utilisation plus efficace de part et d'autre de la prescription en ligne.

Gouvernance et coordinations d'acteurs

Avant de se poser la question des effets de l'expérimentation sur les pratiques locales et sur la coordination des acteurs, il est indispensable de faire un retour sur l'état des partenariats en début de projet.

³⁰ *Enquête sur le rôle et le fonctionnement des OREF et des CARIF*, Rapport de synthèse, avril 2010, RM2010-053P, p. 28 : Loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle instituant des plans régionaux de développement des formations contractualisés et créant un service public de l'orientation, évolution du service public de l'emploi regroupé autour du Pôle emploi, systèmes de prescription de formations en ligne, articulation entre les branches et les territoires : les évolutions législatives et opérationnelles en cours constituent pour les CARIF et les OREF des enjeux considérables, p. 3.36 et sv.

Pour la Région Aquitaine, l'association ACM a pour objectif « de créer le chaînon manquant entre le monde de la formation et celui de l'entreprise »³¹. ACM doit devenir le moteur de la communauté des professionnels de l'orientation et du conseil tout au long de la vie et permettre le rapprochement entre les milieux économiques et ceux de la formation. Parce qu'elle s'adresse au grand public (collégiens, lycéens, stagiaires, demandeurs d'emploi, etc.), aux opérateurs de la formation, l'orientation, de l'emploi et de l'insertion ainsi qu'aux partenaires publics et organisations professionnelles, l'association ACM ne peut remplir cette mission qu'en créant les conditions d'un changement des pratiques des réseaux d'acteurs impliqués auprès de ces publics. Les conditions de ce changement reposent d'une part sur le déploiement d'une ingénierie interinstitutionnelle forte pour développer une culture du métier en Aquitaine, et d'autre part sur l'adhésion de l'ensemble de la communauté régionale à la démarche. L'objectif étant *in fine* de permettre la création d'un « service public unifié de l'emploi et de la formation », en ce qu'il participe d'une culture professionnelle partagée.

Parce qu'il concerne des questions d'orientation et s'adresse à un large public d'utilisateurs et de professionnels, ce projet a nécessité pour sa mise en œuvre un travail politique au niveau régional pour que les services déconcentrés et décentralisés, ainsi que les têtes de réseaux adhèrent aux objectifs de l'expérimentation. La composition du conseil d'administration d'ACM démontre cette recherche de cohérence et d'adhésion à la démarche de l'association :

- 4 Personnalités qualifiées désignées par le Président du Conseil régional ;
- 5 Elus régionaux ;
- 3 Elus du CESER ;
- 5 Représentants des Conseils Généraux ;
- 7 Représentants des Organisations syndicales de salariés (CGT, CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO, FSU, UNSA) ;
- 8 Représentants des Organisations d'employeurs et des établissements représentant les acteurs de l'économie (MEDEF, CGPME, UPA, IUMM, FFB, CCIR, CMAR, CRA) ;
- 4 Représentants du collège Orientation – Emploi (PÔLE EMPLOI, ARML, ONISEP, Association des Directeurs de CIO) ;
- 5 Représentants du collège Formation – Insertion (ARDIR, FFP, UROFA, GARIE, CRESS).

A ces représentants s'ajoutent 7 membres à voix consultatives : 5 Représentants de l'Etat (DRAAF, DRJSCS, DIRECCTE, Rectorat, Préfecture), le Directeur général de l'Association et un représentant du personnel.

Par ailleurs, le porteur de projet a veillé à cet équilibre tout au long de l'expérimentation en ouvrant les comités de pilotages des différents volets du projet aux partenaires concernés³². Notre équipe a participé à plusieurs de ces réunions et peut rendre compte de l'atmosphère

³¹ Site Institutionnel du Conseil régional Aquitaine. <http://aquitaine.fr/politiques-regionales/formation-apprentissage/cap-metiers.html>

³² Selon les volets étaient présents les représentants des réseaux (CIO, ARML, DR Pôle emploi, OPCA, etc.)

collaborative qui les caractérise. Les problèmes y sont abordés sur le mode de la résolution et non de la mise en concurrence des structures ce qui révèle un mode de gouvernance horizontale. Ces échanges ont constitué la base indispensable à la mise en œuvre territoriale de l'expérimentation. Enfin, il ressort clairement de l'évaluation que les équipes d'ACM responsables des différents volets restent à l'écoute des demandes des acteurs locaux : ils sont accessibles, joignables et réactifs. Ces échanges contribuent d'une part à l'adaptation des outils mis à disposition des partenaires d'ACM – y compris les services et outils additionnels qui ont été développés – et d'autre part à renforcer la coordination entre le centre (Bordeaux) et la périphérie.

Le télescopage d'un des volets (volet 3) de l'expérimentation lors de la mise en place du SPO illustre la persévérance et la détermination du porteur de projet pour maintenir/retrouver un climat favorable à la coordination des partenaires impliqués. Cette période correspond localement à une *crispation des réseaux* qui cherchent à se faire labelliser sans se préoccuper des partenariats déjà noués. Cet « incident critique » et son mode de résolution, qui passe par une recherche de solution au niveau régional sur le plan institutionnel, a permis de retrouver les conditions nécessaires à la poursuite de l'expérimentation en stabilisant la coordination.

Ces éléments exposés il est maintenant possible d'affirmer que l'expérimentation – à travers la mise en œuvre des différents volets – a modifié les pratiques locales (partenariats et coordination) :

- Le **Portail Internet**, en centralisant l'ensemble des données relatives à l'orientation, la formation et les métiers, et en rendant ces contenus accessibles à l'ensemble de la communauté professionnelle et des usagers, contribue à modifier les pratiques. La majorité des personnes rencontrées utilisent ce Portail dans leur pratique quotidienne (même si celle-ci diffère en intensité selon les utilisateurs). Par ailleurs, pour le concevoir et accéder à ce niveau de centralisation, le partenariat a été essentiel.
- **La plateforme téléphonique Cap Info**, a modifié les pratiques locales en donnant des ressources et une autonomie plus grande à l'utilisateur dans la recherche d'informations. A l'instar du Portail Internet il a fallu un partenariat préalable à son opérationnalisation. Son fonctionnement s'est vu simplifié en cours d'expérimentation par la signature d'une convention avec Uniformation.
- Les **Espaces Métiers**, en rendant accessible une information auparavant centralisée dans la capitale régionale, l'EMA permet aux acteurs locaux de renforcer les partenariats existants autour de plans d'actions. Comme nous l'avons précédemment évoqué, l'existence des EMA démontre la portée d'une animation régionale des partenariats locaux. Cette animation ne vise à aucun moment à se substituer aux dynamiques locales mais à leur offrir les outils nécessaires à leur stabilisation et leur développement.

- **Cap Métiers Formation** et la **Prescription en ligne** posent les bases d'une professionnalisation homogène des acteurs de l'AIO et de l'insertion. Pour autant, ces derniers n'en mesurent pas concrètement les effets, même s'ils sont plusieurs à exprimer la satisfaction à pouvoir échanger avec des professionnels d'autres structures sur ou dans leur pratique.

Conclusion de la partie et mise en perspective

Cette expérimentation s'inscrit dans une question qui est au cœur de l'agenda politique pour ce qui concerne l'orientation : coordination territoriale d'un système compartimenté et segmenté.

Les constats sur ce chapitre sont nombreux et récurrents depuis plus de deux décennies. La période qui suit les émeutes de novembre 2005 a vu s'engager un processus de réforme de l'orientation guidé par le souhait de résorber ces cloisonnements en synergie avec une perspective d'orientation tout au long de la vie. Prônée par l'Union Européenne, cette perspective suppose une mise en cohérence des interventions publiques dans une perspective de gouvernance multiniveaux qui suppose la responsabilisation des acteurs territoriaux. Les rapports d'études conduits en France ne disent pas autre chose du rapport Henoque et Legrand (2004)³³ prônant « une autre gestion du pilotage du système reposant davantage sur l'évaluation et la responsabilisation des acteurs locaux » et de « renforcer la coordination entre les différents services publics s'occupant d'orientation », au rapport Guégot (2009)³⁴ regrettant que « les liens que certains réseaux et plus particulièrement leurs orienteurs peuvent entretenir avec le monde du travail et les entreprises sont parfois trop distendus », à celui de Gille et Cherpion (2012)³⁵ rappelant l'esprit de la loi de 2009³⁶ : « rapprocher les acteurs, abattre les cloisons, particulièrement entre les mondes de l'école et du travail ». Les Conseils régionaux représentés au sein de l'ARF font de leur côté valoir leur intérêt pour un pilotage régionalisé de l'orientation basé sur leurs compétences³⁷.

La démarche d'ACM, en mettant à disposition d'un public large (usagers et professionnels) un ensemble d'outils et services vise à offrir en matière d'accueil, d'information, d'orientation, un meilleur service aux utilisateurs dans l'espace régional en répondant à plusieurs problèmes récurrents de l'orientation : celui de la multiplicité des acteurs

³³ Henoque M., Legrand A., *L'évaluation de l'orientation à la fin du collège et au lycée, Rêves et réalités de l'orientation*, Haut conseil de l'évaluation de l'école, 2004.

³⁴ Guégot F., *Développement de l'orientation tout au long de la vie*, Rapport au Premier ministre, décembre 2009.

³⁵ Cherpion G., Gille J.P., *Rapport d'information sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 9 mars 2011.

³⁶ Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

³⁷ Rappelons à ce sujet que cette compétence est ancienne puisque la loi quinquennale du 20 décembre 1993 faisait obligation aux Conseils régionaux d'élaborer un Plan régional d'information et d'orientation.

intervenants dans ce champ et l'inégalité dans l'accès aux ressources en orientation. L'objectif *in fine* étant de permettre à chaque individu de construire un parcours professionnel et personnel en ayant accès à une information et des conseils de qualité quel que soit son lieu de résidence sur le territoire aquitain.

Enfin, en ne se substituant pas aux différents acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation, ACM leur apporte un appui et contribue à leur mise en réseau. Dans le même temps, l'ensemble de l'expérimentation contribue à la construction d'un intérêt général local.

2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage

i. Caractère expérimental du dispositif évalué

Nous rappelons que dans la partie *Action expérimentée (I-1.ii)* ainsi que dans la partie *Les effets du dispositif expérimenté (II-1.ii)* nous avons mentionné à plusieurs occasions le caractère expérimental du projet volet par volet.

Le projet détient un caractère expérimental dans la mesure où, outre les missions de Carif-Oref d'Aquitaine que portent l'association ACM, ce projet répond clairement au principal écueil constaté par tous les rapports sur l'orientation : la segmentation des acteurs et le cloisonnement entre formation initiale et formation continue et l'inégal accès aux ressources en orientation. Avec cette expérimentation, ACM a développé un nouveau projet autour de l'orientation en mettant en œuvre des actions innovantes et un partenariat robuste.

Les outils mis en place, l'approche par métiers ainsi que le déploiement d'un réseau territorial, transversal à l'ensemble des réseaux institutionnels, lui confère des qualités expérimentales certaines. Aucun organisme n'assurait ces missions auparavant ; celles-ci constituent une nouveauté. Le Portail Internet, la plateforme téléphonique, le réseau de sites des EMA, et le programme de formation des professionnels de l'orientation, ont été mis en place avec la création d'ACM. La prescription en ligne des actions de formation existait déjà, mais c'est son caractère obligatoire et le mode opératoire standardisé qui innove en la matière.

De plus, ce qui renforce à notre sens, la dimension expérimentale de ce projet tient à l'ensemble des services additionnels qui ont été développés en cours d'expérimentation. En cela, le porteur de projet n'a pas hésité sur la durée de l'expérimentation à tester d'autres produits répondant à des besoins exprimés par les acteurs de terrain et usagers d'ACM. Ceci fait écho, une fois de plus, à un trait important de cette expérimentation : la volonté et l'exigence du personnel d'ACM de rendre opérationnelles les missions de leur structure.

ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle

Représentativité du terrain, des acteurs et du public bénéficiaire

ACM a développé au cours de cette expérimentation tout un volet orientation et découverte des métiers pour un public plus varié que celui qui utilise traditionnellement les services d'un Carif-Oref :

- les professionnels de la formation (organismes de formation, OPCA, collèges et lycées) ;
- les professionnels de l'orientation et l'insertion (Mission locale, Pôle emploi, Cap emploi, Maison de l'emploi) ;
- et les usagers qui leurs sont associés (collégiens, lycéens, demandeurs d'emploi, salariés, chefs d'entreprises).

Nous rappelons que dans le cadre de l'expérimentation les publics bénéficiaires sont les usagers professionnels acteurs de l'AIO, la formation et l'insertion et non le public pris en charge par ces structures.

Transférabilité du dispositif

Comme nous l'avons exprimé plus haut : parce qu'elle s'adresse au grand public (collégiens, lycéens, stagiaires, demandeurs d'emploi, etc.), aux opérateurs de la formation, l'orientation, de l'emploi et de l'insertion ainsi qu'aux partenaires publics et organisations professionnelles, l'association ACM ne parvient à remplir cette mission qu'en créant les conditions d'un changement des pratiques des réseaux d'acteurs impliqués auprès de ces publics. Sous réserve que de telles conditions soient réunies dans un autre lieu, nous pouvons faire l'hypothèse que les effets que nous avons observés pourraient se reproduire.

Si le transfert de l'ingénierie d'ACM est possible (les cinq volets), nous tenons à souligner que la dimension de haute et large compétences des professionnels d'ACM, associée à un fort engagement (voire militantisme) de celui-ci, ainsi que de la part des acteurs des structures partenaires constituent la clé de la réussite de ce projet et donc de son essaimage éventuel. Pour le dire autrement, cette expérimentation aussi bien conçue soit-elle n'a de valeur que par les personnes qui le mettent en œuvre.

CONCLUSION GENERALE

L'hypothèse centrale qui sous-tend l'expérimentation est que l'amélioration des services rendus aux usagers en matière d'orientation, de formation et *in fine* d'insertion passe par la mise à disposition d'outils et services auprès des acteurs qui ont en charge ces missions. Son objectif vise à permettre de:

- fédérer une communauté d'usagers ;
- fournir à tous les publics des informations sur la formation ;
- rendre accessible l'accès à l'information à tous les publics quel que soit leur lieu de résidence ;
- professionnaliser les acteurs de la formation et l'orientation pour favoriser une professionnalisation et une culture partagée des réseaux spécialisés ;
- rendre plus performant l'accès à la formation.

Les objectifs du dispositif d'évaluation étaient les suivants :

- analyser la valeur ajoutée de chaque volet en développant des méthodes d'investigation spécifique pour chacun d'entre eux ;
- mesurer la cohérence interne (entre chaque volet) et externe (avec les autres dispositifs mis en place par le porteur du projet et ses partenaires) ;
- évaluer ces objectifs intermédiaires au regard des objectifs globaux du projet, consistant à :
 - articuler et mettre en commun les ressources sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation ;
 - développer une professionnalisation et une culture partagée des réseaux spécialisés ;
 - déployer sur le territoire régional un réseau partenarial ;
 - améliorer le service rendu aux usagers.

Conclusions et préconisations pour chacun des volets

Volet 1 – Le Portail Internet

Le Portail Internet répond à l'ambition d'ACM de développer une information sur les métiers pour tous en Aquitaine. S'agissant des professionnels, ce Portail met à disposition en un seul lieu des ressources très complètes sur les métiers, l'orientation, la formation, les services (Expositions, rencontres, etc.), études, publications, prescription en ligne. Si l'on rencontre des utilisations différentes du Portail, l'ensemble des interlocuteurs que nous avons

rencontré est unanime quant à la densité des informations proposées et des ressources mises à disposition. Il contribue à fédérer une communauté d'usagers.

Préconisation(s) : Plusieurs personnes soulignent qu'une formation plus poussée que celle qui leur a été faite lors de la présentation du Portail serait une pratique à développer par l'équipe d'ACM.

Volet 2 – Plateforme téléphonique Cap Info

La plateforme téléphonique Cap Info assure ses missions d'informations et ce sur deux niveaux : un niveau d'information générale ainsi qu'un niveau d'information personnalisée prenant en compte le profil de demandeur. L'évaluation de ce service révèle un service en conformité avec les objectifs fixés initialement. Un niveau de satisfaction élevé a également été mesuré et démontré du côté des usagers de ce service.

Préconisation(s) : Poursuivre la diffusion de l'information sur ce service auprès des professionnels pour qu'elle soit relayée plus systématiquement auprès du public.

Volet 3 – Espaces Métiers Aquitains

Le développement des EMA repose tout autant sur des volontés territoriales que sur la capacité d'ACM à s'organiser pour animer et coordonner. Les EMA proposent une offre de service qui justifie de participer à un réseau en termes d'échanges de services, de technicité et de co-construction. L'arrivée d'un EMA sur un territoire est jugée par les acteurs de terrain comme une plus-value à leur action car complémentaire à leurs activités. Cette valeur ajoutée se mesure à l'attente forte exprimée vis-à-vis du fonds documentaire qui permet à des territoires ruraux ou éloignés de la capitale régionale de proposer une offre de service de qualité ; elle est aussi jugée à l'aune de la dynamique partenariale qu'elle permet de développer au niveau local. Les EMA sont des structures très attendues dans les territoires infra-régionaux et leur existence démontre la portée d'une animation régionale de partenariats locaux. Cette animation ne vise à aucun moment à se substituer aux dynamiques locales mais à offrir les outils nécessaires à leur stabilisation et leur développement. En ce sens, les EMA démontrent leur efficacité. Par ailleurs, les services additionnels qui ont été créés pour répondre à des besoins exprimés localement remplissent leur fonction, qu'il s'agisse des Zooms métiers, Coups de projecteurs ou des Ateliers, les partenaires d'ACM les connaissent et les utilisent pour améliorer l'AIO de leurs usagers.

Préconisation(s) : Améliorer la formation de la chargée de mission qui assure l'accueil à l'EMA, en particulier sur les ressources du fonds documentaire et les catalogues interactifs. Il faut cependant souligner qu'en fin d'évaluation cette question était à l'ordre du jour à ACM qui prévoyait la mise en place de réunions animées par ACM avec les animateurs, chargés de mission et coordinateurs des EMA.

Volet 4 – Cap Métiers Formation

Le volet *Cap Métiers Formation* est apprécié très positivement par ceux qui y participent, en particulier pour les thèmes proposés et la mixité des publics lors des sessions de formation. Aucun des interlocuteurs n'a signalé le fait que ces formations participent à la construction d'une culture commune. On peut avancer l'hypothèse que le développement d'une culture commune n'est pas observable sur la durée de l'expérimentation. Ce type d'observation nécessite un recul sur plusieurs années, les routines professionnelles et les cultures propres à chaque organisme constituant un frein à ce type de changement. Cette remarque n'invalide pas l'objectif poursuivi par le service Cap Métiers Formation, elle vise à rappeler que certains changements se réalisent sur des durées longues.

Préconisation(s) : Communiquer davantage sur la dimension gratuite des sessions de formation pour les adhérents d'ACM.

Volet 5 – Prescription en ligne

Par cet outil, l'ensemble du processus de prescription de formation est homogénéisé et participe ainsi à la fois à l'émergence d'une culture professionnelle commune et à une coordination territoriale du réseau d'acteurs. Par cet outil – La prescription en ligne telle qu'elle a été développée par ACM est préconisée dans un rapport de l'IGAS³⁸ – Pour autant, les acteurs, satisfaits du dispositif global, revendiquent de nombreux détails techniques qui apparaissent d'autant plus que la prescription est un acte quotidien au cœur de leur métier. Aussi, ils ne perçoivent pas nécessairement les enjeux globaux et transversaux derrière l'acte de prescription. Ils désignent davantage *le support* que la coordination en creux qu'il soutient.

Préconisation(s) Les acteurs attendent que l'outil de prescription réponde aux exigences de leurs actes techniques quotidiens. ACM est perçu comme le chef d'orchestre de la procédure et doit par-là veiller à ce que la standardisation d'une part ne vienne pas impacter négativement leur pratique professionnelle et d'autre part, soit appliquée rigoureusement et réciproquement pour valider ses ambitions relationnelles. Par ailleurs, il semble qu'un chantier sur l'homogénéisation des appellations de formations soit à envisager pour permettre une utilisation plus efficace de part et d'autres de la prescription en ligne.

Comme nous l'avons maintes fois évoqué, l'évaluation des cinq volets de ce projet souligne le rôle central du porteur de projet et des équipes d'ACM dans la réalisation de l'expérimentation. Les ajustements des outils et services d'ACM au public et partenaires sont

³⁸ Enquête sur le rôle et le fonctionnement des OREF et des CARIF, Rapport de synthèse, avril 2010, RM2010-053P, p. 28 : Loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle instituant des plans régionaux de développement des formations contractualisés et créant un service public de l'orientation, évolution du service public de l'emploi regroupé autour du Pôle emploi, systèmes de prescription de formations en ligne, articulation entre les branches et les territoires : les évolutions législatives et opérationnelles en cours constituent pour les CARIF et les OREF des enjeux considérables, p. 3.36 et sv.

possibles par la souplesse de communication qui a été mise en place au niveau du Portail Internet (certaines zones permettent de poser des questions) ou en contact direct avec un opérateur d'ACM.

En fin d'expérimentation, ce projet a été pérennisé et intégré aux actions développées par le Conseil régional Aquitaine et pour partie cofinancés par l'Etat (Plateforme téléphonique et Prescription en ligne). Les services et l'ingénierie déployés par ACM continuent d'être développés et adaptés aux besoins régionaux.

En d'autres termes l'action menée par ACM poursuit son ambition : mettre en œuvre des services d'appui et d'information aux professionnels de l'orientation et développer une information sur les métiers pour tous en Aquitaine. Sous l'impulsion d'ACM, le système d'orientation est donc en train de se fédérer autour d'un réseau régional, qui a pour finalité de couvrir l'ensemble du territoire aquitain.

BIBLIOGRAPHIE ET GLOSSAIRE

Berthet, T. (coord.), *Les acteurs locaux de l'orientation : un exemple aquitain*, Marseille, Céreq, NEF n° 35, 2008.

Berthet, T., Larceneux, A., Trautmann, J., Teissier, J., Gayraud, L., *Les fonctions d'accueil, d'information et d'orientation et les parcours individualisés*, Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle, Paris, La Documentation française, Vol.1, 2000.

Berthet, T. & Gayraud, L., « Gouverner l'action publique aux marges, l'exemple de l'orientation professionnelle » dans M. Bel, O. Mériaux et P. Méhaut, *La décentralisation de la formation professionnelle en France. Quels changements dans la conduite de l'action publique*, Paris, L'Harmattan, 2003.

Cherpion G., Gille J.P., *Rapport d'information sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 9 mars 2011.

Guégot F., *Développement de l'orientation tout au long de la vie*, Rapport au Premier ministre, décembre 2009.

Henoque M., Legrand A., *L'évaluation de l'orientation à la fin du collège et au lycée, Rêves et réalités de l'orientation*, Haut conseil de l'évaluation de l'école, 2004.

Mémoire sur l'éducation et la formation tout au long de la vie, document de travail des services de la Commission des Communautés européennes, Bruxelles, le 30/10/2000, SEC (2000) 1832.

Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation, rapport au Premier ministre, CCPR, janvier 2004.

Premier état des lieux et principaux enjeux aquitains, rapport de la commission Education et Emploi, Education, formation, emploi et insertion, CESER, juin 2009.

ACM	Aquitaine Cap Métier
ADEMA	Accès des Demandeurs d'Emplois aux Métiers Agricoles
AFC	Action de Formation Conventionnée Pôle emploi
AIO	Accueil, Information, Orientation
ALI	Animateur local d'insertion
AMO	maîtrise d'ouvrage
ANDECIO	Association des Directeurs de CIO
APP	Atelier Pédagogique Personnalisé
ARDIR	Association Régionales des Directeurs de CFA
ARML	Association Régionale des Missions Locales
CARIF	Centre d'Animation, de Recherche et d'Information sur la Formation
CCIR	Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale
CESER	Conseil Economique, Social et Environnemental Régional
CGPME	Confédération générale du patronat des petites et moyennes entreprises
CIO	Centre d'Information et d'Orientation
CMAR	Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale
CPER	Contrat de Projet Etat Région
CPRDFP	Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles
CRA	Chambre Régionale d'Agriculture
CRESS	Chambre Régionale Economie Sociale et Solidaire
DIRECCTE	Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
DRAF	Direction Régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt
DRJSCS	Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale
EMA	Espace Métiers Aquitaine
FEJ	Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
FFB	Fédération Française du Bâtiment
FFP	Fédération de la Formation Professionnelle
GARIE	Groupement Aquitain des <i>Réseaux</i> de l'Insertion par l'activité Economique
IUMM	Union des industries et métiers de la métallurgie
JAE	[fondation Jeunesse Avenir Entreprise]
MEDEF	Mouvement des Entreprises de France
MCE	maîtrise d'œuvre
ONISEP	Office National d'Information Sur les Enseignements et les Professions
OPCA	Organisme Paritaire Collecteur Agréé
OREF	Observatoire Régional de l'Emploi et la Formation
PLIE	Plan locaux pour l'insertion et l'emploi
PRF	Plan Régional des Formations
SPO	Service Public de l'Orientation
SRFPH	Schéma Régional des Formations pour les Personnes Handicapées
TPE	Très Petite Entreprise
UPA	Union Professionnelle Artisanale
UROFA	Union régionale des organismes de Formation Aquitaine
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

ANNEXES

Annexe 1 : Guide d'entretien général

Annexe 2 : le Portail Internet

Annexe 3 : Questionnaire à destination des usagers de Cap Info

Annexe 4 : Sites Espaces Métiers Aquitains

Annexe 5 : Programmation Cap Métiers Formations

Annexe 1 : Guide d'entretien général

Ce guide comprend l'ensemble des questions posées pour les cinq volets.

Pouvez-vous présenter votre organisme ?
Quel est votre rôle au sein de la structure ?
Quel est le lien /partenariat avec ACM ?
Saviez-vous qu'ACM avait répondu à l'AAP FEJ du Haut-commissariat à la jeunesse ?
La publication de l'appel à projet du Haut-commissariat à la Jeunesse a-t-il fait l'objet d'une communication spécifique de la part d'ACM/CRA?
Avez-vous été associé à cette démarche ?

Connaissez-vous les contraintes liées au statut expérimental des services?
Avez-vous été informé des modalités de l'évaluation des services ?

Saviez-vous que les services étaient en partie financés par le FEJ
De quelle manière en avez-vous été informé (le cas échéant) ?

V1 : portail Internet/usage professionnel du site ACM

- Usage : Utilisation du site pour :
 - Info/éditorial
 - V2 : Cap Info
 - V3 : info/diffusion espace métier
 - V4 : Cap Métiers Formation
 - V5 : prescription en ligne
 - Avez-vous un espace pro ou personnel ?

Information recherchée ?

- Satisfaction : Lisibilité du site
- Validation des objectifs
 - Offre de ressource
 - créer un lieu d'échange pour l'ensemble des praticiens de l'orientation afin de leur faire partager des pratiques professionnelles et de viser l'émergence d'une culture commune entre formation initiale et formation continue.
- Valeur ajoutée du service

Ce dispositif répond-il à un besoin exprimé ?
Que pensez-vous de l'édition web de Cap hebdo ? (*équivalent mag éducation permanente, plus de sortie papier*)
- Amélioration et consultation

Saviez-vous que le dispositif était expérimental ?

Avez-vous été consulté dans le cadre de l'expérimentation ou de la création du portail ?

Avez-vous participé à des enquêtes de satisfaction sur le site et ses améliorations possibles ?

V2 : Cap Info/Usage professionnel de Cap Info

➤ Usage

Connaissance de la ligne (employeur, collectivité, OPCA/OPACIF, OF, opérateur ou professionnel orientation, usagers, médias, portail ACM, ...)

Utilisez-vous régulièrement Cap Info ? Fréquence par mois, tous les deux mois, tous les

Mois, une fois par an ?

Où orientiez-vous votre public vers Cap Info ?

Vos appels généralement concernent une nouvelle question, ou la continuité pour précisions sur des informations antérieures

Par quel moyen contactez-vous Cap Info ? (téléphone, mail, formulaire en ligne, courrier, ...)

Diffusion de la ligne/exposition/communication

Impact de la campagne de communication

Information recherchée :

- dispositif : programme et financement (DIF, VAE, ...)
- Offre de formation
- Métiers
- Professionnalisation des acteurs de l'orientation
- Aspects juridiques
- Recherche d'une structure spécifique
- Entreprise (contrat alternance)

➤ Opérationnalité

Mise en œuvre d'un partenariat avec l'ensemble des opérateurs mettant en place, sur le champ qui est le leur, des outils d'information. Mutualisation via partenariat, formation conjointe opérateur ACM et partenaire (ex OPCA) = convention partage d'information

Comment le partenariat avec Cap Info a-t-il été mis en place ?

Utilisez-vous des fiches navettes envoyées par Cap Info et vous permettant de répondre directement aux usagers ?

Était-ce le fruit de votre demande ou de leur demande ?

Qui est votre lien à Cap Info ?

Quelle est la fréquence de vos réunions avec l'équipe de Cap Info ?

De quoi parlez-vous lors de ces réunions ?

L'avenir du partenariat

Que souhaiteriez-vous améliorer dans le partenariat ?
Évolue-t-on vers un relais plus formel ? Convention ?

➤ Satisfaction

Temps de réponse ; redirection vers pro compétent ; pertinence et précision de la réponse

➤ Validation des objectifs

- Fournir des informations sur la formation (interne)
- Aiguiller les demandes vers les interlocuteurs compétents en région pour les questions d'orientation (externe)
- Créer un espace d'échange entre le monde économique et les praticiens de l'orientation, pour former les praticiens à la réalité des métiers et sensibiliser les entreprises aux contraintes de l'acte d'orientation.

➤ Valeur ajoutée du service

Quel est l'apport de Cap Info selon vous ?

Quelle est la plus-value du partenariat ?

Le partenariat permet-il de toucher un plus large public ?

Notez-vous l'apparition de nouvelles questions de la part des usagers ?

➤ Pérennisation

➤ Amélioration et consultation

Avez-vous été consulté dans le cadre de l'expérimentation ou de la création de Cap Info ?

Avez-vous participé à des enquêtes de satisfaction sur la plateforme d'information et ses améliorations possibles ?

V3 : Espace métier (EMA)/lieu de 1^{er} accueil et 1^{ère} info sur les métiers

= Analyse qualitative du matériel mis à disposition des Espaces Métiers : coup de projecteur (petite expo) + catalogue interactif

Contenu précis des EMA

➤ Participation au réseau de site EMA :

Comment avez-vous eu connaissance du réseau et de la possibilité d'y participer ?

La participation à ce réseau était-elle une demande de votre part, ou une proposition d'ACM ?

Comment s'est déroulée l'adhésion au réseau ?

➤ Mise en place

Comment l'EMA s'est-il mis en place au sein de votre structure ?

De quelle façon les EMA sont-ils exploités dans votre structure ? Public ?

De quelle manière êtes-vous associé au pilotage du réseau de sites ?

Comment le site est-il financé ?

Quel est le partage de responsabilité entre vous et ACM dans l'organisation du site hébergé par votre structure ?

ACM met à disposition des acteurs locaux de l'orientation son ingénierie : ressource information/centre de ressource et accueil d'exposition métier

➤ Satisfaction

Satisfaction des bénéficiaires/ public bénéficiaire/ communication public bénéficiaire potentiel

➤ Validation des objectifs

- Renforcer les moyens mis à disposition, à distance des professionnels de l'orientation
- Donner accès à tous les jeunes aux outils de découverte de la réalité des métiers
- Assurer la présence régionale sur le territoire en s'appuyant sur un réseau actif de partenaires

➤ Valeur ajoutée du service

Quelle est la plus-value du site sur votre structure ? Quelle est l'ingénierie apportée par ACM que votre structure n'assurait pas auparavant ?

- a. en ce qui concerne les ressources informatiques
- b. en ce qui concerne les Expositions métiers

- Si l'information sur les métiers ne faisait pas partie de vos missions habituelles :
Le service fourni par ACM correspondait-il à un besoin de votre part, ou cela traduit-il une volonté d'étendre vos missions et/ou de toucher un plus large public ?
- Si l'information sur les métiers fait déjà partie de vos missions habituelles :
Le complément que représente le site est-il exclusivement dû à l'apport que représentent les ressources informatiques/Expositions métiers ?
Si ça n'est pas le cas, en quoi le site est-il un complément pertinent à vos activités ?

➤ Pérennisation

➤ Amélioration et consultation

V4 : Cap Formation/programme de formation et journée de formation

➤ Usage

Quelle action de formation avez-vous suivi ?

- Journée professionnelle
- Professionnalisation (formation)

- Atelier échange de pratique

Comment avez-vous eu connaissance de l'existence de formations dispensées dans le cadre du programme de perfectionnement d'ACM ?

- Organisation formation dans structure / Caractère volontaire/obligatoire
Cette formation est-elle le fait de votre initiative ?
Avez-vous ressenti, en pratique, un besoin spécifique correspondant à cette formation ?
Comment s'est déroulée la procédure d'inscription à l'action de formation ?

➤ Satisfaction

Responsable structure sur le programme et la procédure

Stagiaire

Cette formation a-t-elle répondu au besoin exprimé ?

Cette formation vous a-t-elle apporté un plus ?

Envisagez-vous de bénéficier à nouveau d'une action du programme d'ACM à l'avenir ?

Auriez-vous souhaité participé à d'autres actions de formations ?

Avez-vous rencontré des personnes d'autres structures ?

Si oui, est-ce que ça a été l'occasion de nouer des échanges ?

Avez-vous ressenti, au cours de la formation, de nouveaux besoins ?

Avez-vous d'autres besoins en formation ?

➤ Validation des objectifs

- Professionnalisation des acteurs
- Finaliser le service rendu aux usagers en favorisant l'émergence d'une culture professionnelle commune
- Offre coordonnée (OPCA, plan de formation interne, ...)

➤ Amélioration et consultation

V5 : prescription en ligne

Analyse de la plus-value relationnelle entre prescripteurs et Organismes de formation

Approche technique et organisationnelle nouvelle

Caractère obligatoire de la prescription en ligne

Accueil de l'outil en ligne via le portail internet ACM

Quel type de formation prescrivez-vous ? Quel est le public bénéficiaire ?

Quelle est la méthode précise relative à la prescription ? Décrivez la procédure en ligne.

Depuis quand faites-vous de la prescription en ligne ? Disposez-vous d'un compte professionnel (obligatoire) ?

Comment faisiez-vous pour prescrire des formations avant la mise en place de ce dispositif ?

Qui est votre contact à ACM ?

La prescription facilite-t-elle votre mission ?

Y aurait-il des améliorations à apporter en termes de fonctionnalité ?

La prescription est-elle un bon outil de coordination des acteurs de la formation et de l'orientation ?

Quelle plus-value la coordination apporte-t-elle dans le travail de votre structure (spécifiquement Pôle emploi)?

➤ Amélioration et consultation

Avez-vous été consulté dans le cadre de l'expérimentation ou de la création de la prescription en ligne ? Et de son caractère obligatoire ?

Avez-vous participé à des enquêtes de satisfaction sur la prescription en ligne et ses améliorations possibles

Globalement que pensez-vous des services offerts par ACM ?

Validation objectif ACM ?

- articuler et mettre en commun les ressources sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation
- développer une professionnalisation et une culture partagées des réseaux spécialisés.
- déployer sur le territoire régional, un réseau partenarial
- Améliorer le service rendu aux usagers. Compte tenu de la nature particulière de ce programme et des actions entreprises dans le cadre de cette expérimentation, cette évaluation mobilisera principalement des méthodes d'analyses qualitatives tout en mobilisant autant que faire se peut des éléments d'analyse quantitative.

Annexe 2 : le Portail Internet

- **Accueil Portail Internet**
- **S'informer selon son projet**
- **S'informer selon sa situation**
- **Tout savoir sur la formation**
- **Connaître les métiers**
- **Professionnels**
- **Cap Métiers Formation**
- **Données et études**
- **Bibliothèque numérique**
- **Publications**

Accueil Portail Internet



AQUITAINE
Cap Métiers

transmettre des idées
bâti des projets ensemble



Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

Rechercher...

- ▣ **Bienvenue**
- ▣ Professionnels
- ▣ S'informer selon son projet
- ▣ S'informer selon sa situation
- ▣ Nos services
- ▣ Espace Métiers Aquitaine
- ▣ L'Université de la Formation, de l'Éducation, et de l'Orientation

Vous êtes ici : Bienvenue

Bienvenue

Consultez - les ICI



Nouvelles éditions !
Contrats d'objectifs territoriaux

- Métiers agricoles
- Métiers agroalimentaires

4 JOURS

plus que pour activer votre compte professionnel

Pôle emploi, Missions locales, Cap Emploi, Organismes de formation...
Créez votre compte ou activez-le.

Infos, guides, mode d'emploi

Créer un compte

Déjà inscrit !
identifiez-vous

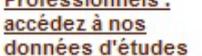
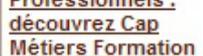
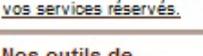
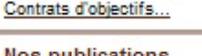
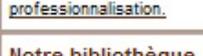
Adresse Email

Mot de passe

Auto-connexion?

Connexion

Mot de passe oublié ?

<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">S'informer selon son projet</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Formation, Orientation, VAE, Apprentissage...</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">S'informer selon sa situation</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Employeur, Parent d'élève, Demandeur</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Tout savoir sur la formation ?</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Contactez la plateforme Cap Info Aquitaine.</p>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Professionnels</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Comment retrouver tous vos services réservés.</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Professionnels : accédez à nos données d'études</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Observatoire, Simfea, Contrats d'objectifs...</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Professionnels : découvrez Cap Métiers Formation</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Notre dispositif de professionnalisation.</p>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Nos outils de découverte des métiers</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Expositions, Coups de projecteur, Zooms...</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Nos publications</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">C@pHebdo - Le Guide des relais d'information -</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #e67e22;">Notre bibliothèque numérique</p>  <p style="text-align: center; font-size: x-small;">C@pLibris pour les professionnels</p>

> Accès directs



Centrale de réservation

Expositions / Coups de projecteurs / Zooms

0811 060 500



Cap Info

Tout savoir sur la formation ?

0811 06 06 10



Conseil Scientifique et d'Orientation
Commission RPT
Observation et mutualisation des pratiques de l'Orientation

05 57 81 11 22



Conseil Scientifique et d'Orientation
Commission RPT
Observation des métiers de l'emploi et de la formation

05 57 81 11 22



Cap métiers formation
les journées professionnelles

05 57 81 11 22



Espace presse
Dossiers - photos - logos
communiqués

05 57 81 11 22

Comité Technique Aquitain

05 57 81 11 22

à la préinscription en ligne

Modes d'emploi, mises à jours et infos portail

Bug constaté sur la préinscription en ligne

Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, le...

28/10/2012

> Toutes les infos techniques "PROS"

Actualités

Bug constaté sur la préinscription en ligne

Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, le...

28/10/2012

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française Dans un avis...

28/10/2012

FAQ : toutes les questions que vous vous posez

Comment créer mon compte sur le portail ACM ? > consultez le guide...

25/10/2012

> Toutes les actualités

Agenda

Agenda de Novembre 2012

Retrouvez sur cette page les manifestations dans

S'informer selon son projet

Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi
Rechercher...

- [Bienvenue](#)
- [S'informer selon son projet](#)
- [S'informer selon sa situation](#)
- [Nos services](#)
- [Connaître les métiers](#)
- [Poser une question pour votre projet de formation ?](#)
- [Cap Métiers Formation](#)
- [Nos publications](#)
- [Nos données d'études](#)
- [Nos ressources documentaires](#)
- [Vos contacts Aquitaine Cap Métiers](#)
- [Espace presse](#)
- [Espace Métiers Aquitaine](#)
- [L'Université de la Formation, de l'Éducation, et de l'Orientation](#)

[Créer un compte](#)

Déjà inscrit !
Identifiez-vous

Adresse Email

Mot de passe

Auto-connexion?

[Connexion](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

Vous êtes ici : Nos services

Nos services

Nos missions, nos actions

L'Association Aquitaine Cap Métiers a été créée en 2009 par la volonté de plusieurs acteurs impliqués dans l'emploi, l'orientation et la formation : le Conseil régional d'Aquitaine, l'Etat, les partenaires sociaux, les professionnels de l'insertion et de l'éducation. Nous répondons à 5 grandes missions :

- Servir de **lien** entre tous les publics qui évoluent dans les problématiques de l'emploi et de la formation : jeunes, salariés, demandeurs d'emploi, entreprises, partenaires publics et organisations professionnelles, acteurs de l'éducation, de l'orientation...
- Retrouvez tous les [contacts](#) de notre équipe. Aquitaine Cap Métiers c'est aussi une [ligne téléphonique](#) ouverte à tous pour répondre à vos questions.
- Etre un lieu de **documentation** pour toutes les personnes qui cherchent à en savoir plus sur les formations, les diplômes, les perspectives professionnelles... Tout au long de l'année, nos [publications](#) proposent une information complète et pratique sur l'actualité et les dispositifs de la formation.
- Faire **découvrir** au plus près la réalité des métiers et des formations. Grâce à nos [expositions de découverte des métiers](#) et coups de projecteurs.
- Déployer un **réseau de partenaires** entre tous les professionnels de la formation. En organisant [des rencontres](#), [des événements](#), [des conférences](#).
- Etre un **observatoire** au plus près des évolutions de l'emploi et de la formation. Aquitaine Cap Métiers apporte aux professionnels une expertise et une veille constante sur l'actualité de ces thématiques.

Trouver une formation professionnelle continue

Quoi ?

Où ?

[Plus de critères ?](#) [OK](#)

Actualités

Bug constaté sur la préinscription en ligne

Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, la...

26/10/2012

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française Dans un avis...

26/10/2012

FAQ : toutes les questions que vous vous posez

Comment créer mon compte sur le portail ACM ? > consultez le guide...

25/10/2012

Mobilisation des employeurs de l'ESS sur le front de l'emploi

Mobilisation des employeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) sur...

25/10/2012

Développement de l'emploi et des compétences dans le secteur bijouterie-joaillerie

Développement de l'emploi et des compétences dans le secteur...

25/10/2012

[Toutes les actualités](#)

Connaître les métiers

[Nos outils de découverte des métiers...](#)

Espaces Métiers d'Aquitaine

[Informez sur tout le territoire](#)

Poser une question pour votre projet ?

[Un service d'information à votre écoute.](#)

Cap Métiers formation

[Formations et actions pour les professionnels](#)

Nos publications

[Lettres d'infos, trimestriel, dossiers thématiques...](#)

Nos données d'études

[Observatoire, Analyses, Simfea...](#)

Nos ressources documentaires

[Fonds documentaire, Bibliothèque numérique...](#)

Vos contacts Aquitaine Cap Métiers

[La liste de tous vos contacts.](#)

S'informer selon sa situation

Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi
Rechercher...

- Bienvenue
- S'informer selon son projet
- S'informer selon sa situation
- Collégien / lycéen
- Etudiant
 - Apprenti
- Salarié
- Employeur, chef d'entreprise
- Demandeur d'emploi
 - Stagiaire de la formation professionnelle
 - Professionnel de la formation et de l'orientation
 - Parent d'élève
- Nos services
 - Espace Métiers Aquitaine
 - l'Université de la Formation, de l'Education, et de l'Orientation

[Créez un compte](#)

Vous êtes ici : S'informer selon sa situation

S'informer selon sa situation

Quels que soient votre âge, votre situation et votre niveau de qualification, vous pouvez suivre une formation pour acquérir de nouvelles compétences.

<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Collégien / lycéen</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">En savoir plus sur votre orientation scolaire.</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Etudiant</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">Découvrez toutes les possibilités de formation.</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Apprenti</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">Tout savoir sur le contrat d'apprentissage.</p>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Salarié</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">Plus de précisions sur vos droits à la formation.</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Employeur, chef d'entreprise</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">En savoir plus sur la formation de vos salariés.</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Demandeur d'emploi</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">Toutes les infos pour vos démarches...</p>
<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Stagiaire de la formation professionnelle</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Professionnel de la formation et de l'orientation</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Parent d'élève</p>

Cap Info
Tout savoir sur la formation ?
0811 06 06 10

Trouver une formation professionnelle continue

Quoi ?

Où ?

[Plus de critères ?](#)

Actualités

Bug constaté sur la préinscription en ligne

Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, la...
26/10/2012

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française Dans un avis...
26/10/2012

FAQ : toutes les questions que vous vous posez

Comment créer mon compte sur le portail ACM ? > consultez le guide...
25/10/2012

Mobilisation des employeurs de l'ESS sur le front de l'emploi

Mobilisation des employeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) sur...
25/10/2012

Tout savoir sur la formation

Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

Rechercher...

Bienvenue Vous êtes ici : [Nos services](#) > Poser une question pour votre projet de formation ?

Poser une question pour votre projet de formation ?

Un service d'information à votre écoute :
n° Azur 0 811 06 06 10

Aquitaine Cap Métiers vous accueille sur sa plateforme régionale "Capinfo" pour toute information sur la formation en Aquitaine (stages de formation, législation, dispositifs de financement, VAE, la professionnalisation des acteurs...) ou relaie vos demandes vers les acteurs de la formation, de l'orientation, de l'insertion et de l'emploi.

Une réponse vous sera envoyée dans les plus brefs délais à la réception de votre demande.

2 solutions :

- nous contacter par téléphone
- ou utiliser les formulaires de ce portail.

Si vous êtes un professionnel et que vous souhaitez effectuer une demande qui concerne une autre personne, merci de bien cliquer sur le lien "[Vous êtes un\(e\) professionnel\(le\)](#)" ci-dessous.

<p>Vous êtes un particulier</p>  <p>Demandeur d'emploi, salarié(e), indépendant...</p>	<p>Vous êtes un(e) professionnel(le)</p>  <p>AIO, Organisme de formation...</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[Créer un compte](#)

Actualités

Agefos-PME agréé FAF pour les patrons de pêche et des cultures marines
Agefos-PME agréé FAF pour les patrons de pêche et des cultures marines ...
26/10/2012

La formation : un tremplin pour l'emploi des jeunes intérimaires
La formation : un tremplin pour l'emploi des jeunes intérimaires 27% de...
18/10/2012

Disparition programmée de l'ancien site d'Aquitaine Cap Métiers : CREEZ VOTRE COMPTE
Attention, les écrans de connexion ci-dessous sont issus de...
12/10/2012

Une convention de partenariat entre l'association des Carif-Oref et l'Onisep
Une convention de partenariat entre l'association des Carif-Oref et...
10/10/2012

18e UFEO : La formation, coeur du développement humain?
18 e UFEO : « La formation, coeur du développement humain ? » ...
03/10/2012

> [Toutes les actualités](#)

Connaître les métiers



Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

Rechercher...

- ☑ Bienvenue
- ☑ S'informer selon son projet
- ☑ S'informer selon sa situation
- ☑ Nos services
 - ☑ **Connaître les métiers**
 - ☑ Les Coups de projecteur
 - ☑ Les Expositions interactives
 - ☑ Les Catalogues Interactifs Métiers
- ☑ Poser une question pour votre projet de formation ?
- ☑ Cap Métiers Formation
- ☑ Nos publications
- ☑ Nos données d'études
- ☑ Nos ressources documentaires
- ☑ Vos contacts Aquitaine Cap Métiers
- ☑ Espace presse
- ☑ Espace Métiers Aquitaine
- ☑ l'Université de la Formation, de l'Education, et de l'Orientation

Vous êtes ici : [Nos services](#) > Connaître les métiers

Connaître les métiers



Découverte active des métiers : Les Expositions et les Coups de projecteurs

Aquitaine Cap Métiers vous place au cœur de la réalité des métiers, en vous immergeant dans un parcours de découverte active grâce à trois dispositifs : les Expositions interactives, les Coups de projecteurs, et les Zooms métiers, trois espaces d'informations conviviaux, qui vous offrent une idée concrète et fidèle des métiers et des secteurs auxquels ils se rattachent.

Ateliers de découverte active, fiches métiers détaillées, formations, débouchés : tout ce qu'il faut savoir pour s'orienter ou changer de cap professionnel.

Les Coups de projecteur métiers



[Auto, Agriculture, Transport, BTP...](#)

Les Expositions interactives



[Agroalimentaire, Aéronautique, Énergies...](#)

Les Catalogues Interactifs Métiers



[Toutes les infos sur les métiers et les formations](#)

Centrale de réservation

Expositions / Coups de projecteurs / Zooms
0811 060 500

Actualités sur les métiers

Zooms métiers d'Aquitaine Cap Métiers



Les Zooms métier d'Aquitaine Cap Métiers Aquitaine Cap Métiers développe...

25/10/2012

Un référentiel des métiers du jeu vidéo



Un référentiel des métiers du jeu vidéo Le Syndicat national du jeu vidéo et...

25/10/2012

Dossier documentaire sur les métiers de l'économie verte



Dossier documentaire sur les métiers de l'économie verte Le Pôle Rhône-Alpes...

22/10/2012

> [Toutes les actualités](#)

Professionnels



trouver les bonnes informations et les interlocuteurs clés



Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

Vous êtes ici : [Bienvenue](#) > Professionnels

Professionnels

Cet espace du portail d'Aquitaine Cap Métiers a été spécifiquement conçu pour les professionnels, prescripteurs et organismes de formation, utilisateurs de nos bases de données de préinscription en ligne.

Actualités sur les marchés publics, documents techniques du PRF, évolutions du portail et dysfonctionnements. Tous les sujets sont abordés pour vous permettre de travailler au mieux avec nos outils.

Attention. Dans 20 jours, les écrans de connexion de l'ancien site internet ACM disparaîtront. Créez votre compte et familiarisez-vous avec les nouvelles fonctionnalités dès que possible !

Créer un compte

Déjà inscrit !
identifiez-vous

Trouver une formation professionnelle continue

Quoi ?

Où ?

Plus de critères ?

Anciens accès aux bases de données



Retrouver ses anciens accès avant leur disparition bientôt

Actualités marchés publics de la formation



Tout savoir sur les marchés en cours.

Documents techniques PRF



Toutes les informations sur les consultations

Evolutions techniques portail ACM



Nouveaux développements, résolutions des

Guides et modes d'emploi



Mots de passe, référents, gérer son compte...

Résolution des problèmes



Bugs, problèmes constatés, corrections...

Cap Métiers Formation

Cap Métiers

explorer des métiers

Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

- ☐ **Bienvenue**
- ☐ S'informer selon son projet
- ☐ S'informer selon sa situation
- ☐ **Nos services**
 - ☐ Connaître les métiers
 - ☐ Poser une question pour votre projet de formation ?
 - ☐ **Cap Métiers Formation**
 - Journées professionnelles
 - Programme de professionnalisation
 - Ateliers Professionnels
 - Formations qualifiantes
 - Donnez-nous votre avis
 - Mise en concurrence formations courtes
- ☐ Nos publications
- ☐ Nos données d'études
- ☐ Nos ressources documentaires
- ☐ Vos contacts Aquitaine Cap Métiers
- ☐ Espace presse
- ☐ Espace Métiers Aquitaine
- ☐ L'Université de la Formation, de l'Education, et de l'Orientation

Vous êtes ici : [Nos services](#) > Cap Métiers Formation

Cap Métiers Formation

Avec son dispositif "Cap Métiers Formation", Aquitaine Cap métiers propose une palette de services de professionnalisation pour les acteurs de la formation, de l'orientation et de l'emploi en Aquitaine :

- > [des journées professionnelles](#), ouvertes à l'ensemble des professionnels d'Aquitaine, ciblant des thématiques (démarche qualité, lutte contre les discriminations, rôle et missions des Opca...);
- > [un programme d'actions courtes de professionnalisation](#) pour les personnels des structures adhérentes à Aquitaine Cap Métiers ;

> Dernier trimestre 2012 : Ouverture d'[ateliers professionnels](#)
> [des informations sur les formations qualifiantes](#).

<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Journées professionnelles</p> <p style="font-size: 10px;">Conférences, débats, ateliers</p>	<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Programme de professionnalisation</p> <p style="font-size: 10px;">Formations courtes pour les professionnels</p>	<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Les ateliers professionnels</p> <p style="font-size: 10px;">Découvrir les outils d'aide à l'orientation</p>
<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Formations qualifiantes</p> <p style="font-size: 10px;">Formations qualifiantes pour les professionnels</p>	<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Donnez-nous votre avis</p> <p style="font-size: 10px;">Sondage besoins en compétences</p>	<p style="font-weight: bold; text-decoration: underline;">Mise en concurrence formations courtes 2013 TERMINEE</p> <p style="font-size: 10px;">2013 : tous les éléments sur la mise en concurrence</p>

Aller plus loin sur la formation en Aquitaine

Cap métiers formation les journées professionnelles

Cap métiers formation l'extranet du comité de pilotage

Actus : formation

Cap Métiers Formation : les prochaines sessions de formation

Cap Métiers Formation : les prochaines sessions de formation Cap Métiers...
12/10/2012

Cap Métiers formation : actions pour les pros en septembre et octobre

Les Journées professionnelles ...
25/09/2012

> Toutes les actualités

Témoignages : formation

> Tous les témoignages

Données et études

- ☐ **Bienvenue**
- ☐ **S'informer selon son projet**
- ☐ **S'informer selon sa situation**
- ☐ **Nos services**
 - ☐ **Connaître les métiers**
 - ☐ **Poser une question pour votre projet de formation ?**
 - ☐ **Cap Métiers Formation**
 - ☐ **Nos publications**
 - ☐ **Nos données d'études**
 - Les missions de l'Observatoire
 - ☐ **Etudes et analyses techniques**
 - ☐ **Les chiffres clés de SIMFEA**
 - Observatoire des métiers du Sanitaire et Social
 - Ressources et outils
 - ☐ **Nos ressources documentaires**
 - ☐ **Vos contacts Aquitaine Cap Métiers**
 - ☐ **Espace presse**
 - ☐ **Espace Métiers Aquitaine**
 - ☐ **L'Université de la Formation, de l'Education, et de l'Orientation**
- Créer un compte
- Déjà inscrit ?

Vous êtes ici : [Nos services](#) > Nos données d'études

Nos données d'études







Aquitaine Cap Métiers a également pour mission d'étudier et d'analyser la relation formation-emploi en Aquitaine. Notre observatoire qui assure la mission OREF (Observatoire régional emploi formation), tel que précisé dans le Contrat de projets Etat-Région 2007-2013, constitue :

- Un outil de veille et de diagnostic pour faciliter la visibilité des évolutions relatives aux métiers et qualifications sur le territoire régional et l'orientation professionnelle des Aquitains.
- Un instrument de réflexion prospective sur les métiers émergents, les mouvements de main d'œuvre, les compétences à développer au regard des besoins du tissu économique régional et local.
- Un lieu d'échange et de concertation avec les pouvoirs publics, les entreprises, leurs représentants institutionnels (branches et organisations professionnelles), les professionnels de la formation, de l'insertion, de l'orientation et de l'emploi.
- Une structure d'aide à la décision pour le Conseil régional d'Aquitaine, les services de l'Etat et les partenaires sociaux dans leurs politiques de formation, d'emploi, et d'orientation.

Actualités de l'Observatoire

Bug constaté sur la préinscription en ligne



Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, la...

28/10/2012

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française



Les préconisations du CESE pour la filière automobile française Dans un avis...

28/10/2012

FAQ : toutes les questions que vous vous posez



Comment créer mon compte sur le portail ACM ? > consultez le guide...

25/10/2012

> Toutes les actualités

Les missions de l'Observatoire



Connaître, dialoguer, analyser, outiller...

Etudes et analyses techniques



Découvrir, analyser, partager, échanger...

Les chiffres clés de SIMFEA



Quels sont les métiers les plus exercés...

Analyses et accords sectoriels



Les Contrats d'Objectifs Territoriaux, les EDEC

L'Observatoire des Métiers du Sanitaire et Social



Ressources et Outils



GFE, FAP, nomenclatures...

Bibliothèque numérique

Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

Rechercher...

Vous êtes ici : [Nos services](#) > [Nos ressources documentaires](#) > Notre bibliothèque numérique

Notre bibliothèque numérique

**Bienvenue sur C@p Libris,
le service de bibliothèque numérique d'Aquitaine Cap
Métiers.**

Adhérent à notre association, professionnel(le) de la formation, vous accédez [ici](#) à des livres numériques que vous pourrez soit consulter en ligne soit emprunter durant deux semaines par téléchargement sur votre ordinateur (mode d'emploi au bas de cette page). Le fonds documentaire de C@p Libris offre des ouvrages professionnels et "grand public".

Il couvre les domaines suivants :

- ouvrages grand public : "Métiers", "Formations - Evolution professionnelle", "Techniques de recherche d'emploi", "Création et gestion d'activité"
- ouvrages professionnels : "Economie - Tendances de l'emploi", "Gestion des compétences", "Ingénierie de la formation", "Orientation et insertion professionnelle", "Education", "Sociologie".

Le fonds documentaire s'enrichira au fur et à mesure des acquisitions.

Professionnels, vous êtes les utilisateurs privilégiés de C@p Libris et nous avons besoin de votre collaboration. Nous restons à votre écoute pour toute suggestion d'évolution du fonds documentaire et à votre disposition pour vous accompagner dans l'appropriation de ce service.

Mode d'emploi C@pLibris



[Créer un compte](#)

Déjà inscrit !
Identifiez-vous

Adresse Email

Rechercher un document sur la base de données documentaire numérique



Publications





Association régionale pour la formation, l'orientation et l'emploi

- ☐ **Bienvenue**
- ☐ S'informer selon son projet
- ☐ S'informer selon sa situation
- ☐ Nos services
 - ☐ Connaître les métiers
 - ☐ Poser une question pour votre projet de formation ?
 - ☐ Cap Métiers Formation
 - ☐ Nos publications
 - ☐ C@pHebdo, votre hebdomadaire par mail
 - Le Guide des relais d'information
 - Le magazine Cap.M
 - La Lettre d'Aquitaine Cap Métiers
 - ☐ Nos données d'études
 - ☐ Nos ressources documentaires
 - ☐ Vos contacts Aquitaine Cap Métiers
 - ☐ Espace presse
 - ☐ Espace Métiers Aquitaine
 - ☐ L'Université de la Formation, de l'Education, et de

Vous êtes ici : [Nos services](#) > Nos publications

Nos publications



Nous proposons à nos publics une information sur les thèmes de l'emploi, la formation, l'orientation. Des publications au fil de l'actualité, des analyses pour mieux comprendre l'évolution de l'emploi et de l'éducation, des témoignages, des infos pour valoriser des initiatives en Aquitaine.

<p><u>C@pHebdo - la newsletter des professionnels</u></p>  <p>La newsletter hebdomadaire des professionnels</p>	<p><u>Guide des relais d'information</u></p>  <p>Adresses des relais d'info formation, orientation, VAE...</p>	<p><u>Le magazine Cap.M</u></p>  <p>Magazine sur la formation et les métiers en Aquitaine</p>
<p><u>La Lettre d'Aquitaine Cap Métiers</u></p>  <p>La lettre d'Aquitaine Cap Métiers...</p>		

Actualités

Bug constaté sur la préinscription en ligne



Suite à une erreur dans une correction apportée à notre portail le 24/10, la...

26/10/2012

Les préconisations du CESE pour la filière automobile française



Les préconisations du CESE pour la filière automobile française Dans un avis...

26/10/2012

FAQ : toutes les questions que vous vous posez



Comment créer mon compte sur le portail ACM ? > consultez le guide...

25/10/2012

Mobilisation des employeurs de l'ESS sur le front de l'emploi



Mobilisation des employeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) sur...

25/10/2012

Développement de l'emploi et des compétences dans le secteur bijouterie-joaillerie



Développement de l'emploi et des compétences dans le secteur...

25/10/2012

> [Toutes les actualités](#)

Annexe 3 : Questionnaire à destination des usagers de Cap Info

Questionnaire à destination des usagers de Cap Info

2011 - Centre régional associé CEREQ

Vous avez sollicité les services de la plateforme téléphonique d'Aquitaine Cap Métiers "Cap Info" ces derniers mois. Les résultats de ce questionnaire sont strictement anonymes et seront utilisés aux seules fins de la recherche engagée par notre équipe. La réponse à chacune des questions est obligatoire pour valider l'ensemble du questionnaire. Nous vous remercions par avance de votre aide et de la sincérité de vos réponses.

Questionnaire à destination des usagers de Cap Info

1. Vous êtes :

1. Un homme 2. Une femme

La réponse est obligatoire.

2. Vous avez sollicité Cap info en tant que :

1. Particulier 2. Professionnel

La réponse est obligatoire.

Allier à '3-structure prof' si profil = "Professionnel"

Allier à '3-premier contact' si profil = "Particulier"

Vous êtes un particulier:

3. Etais-ce votre premier contact avec Cap Info ?

1. Oui 2. Non

4. Votre appel concernait :

1. Une nouvelle question
 2. Une demande de précision sur des informations antérieures

La question n'est pertinente que si premier contact = "Non"

5. Vous avez sollicité les services de Cap info, il y a :

1. Moins d'un mois 2. De 1 à 3 mois
 3. De 3 à 6 mois 4. De 6 mois à un an
 5. Plus d'un an

Si ce n'est pas votre premier contact, votre réponse concernera votre dernier appel.

6. Quel âge avez-vous ?

La réponse est obligatoire.

7. Dans quel département habitez-vous ?

1. Dordogne 2. Gironde
 3. Landes 4. Lot-et-Garonne
 5. Pyrénées-Atlantiques 6. Autre région

La réponse est obligatoire.

8. Quel est votre niveau de formation ?

1. Je n'ai pas de diplôme
 2. CEP/BEPC
 3. BEP/CAP
 4. Bac (général, professionnel ou technologique) ou équivalent
 5. Diplôme de niveau bac +2 (BTS, IUT, DEUG)
 6. Diplôme de niveau Bac +3 (Licence, dipl. école)
 7. Diplôme de niveau Bac +4 (Maîtrise, dipl. école)
 8. Diplôme de niveau Bac +5 et plus (DEA, DESS, Master, dipl. école, doctorat)

La réponse est obligatoire.

9. Quelle est votre situation sociale et professionnelle principale ?

1. En activité
 2. A la recherche d'un emploi
 3. Etudiant, en formation initiale
 4. En formation continue
 5. A la retraite
 6. Autre situation

La réponse est obligatoire.

10. Pouvez-vous préciser votre situation :

La réponse est obligatoire.

11. Quelle est (ou était) votre profession ?

La réponse est obligatoire.

12. Vous l'exercez en tant que :

1. Intérimaire
 2. Salarié privé CDD
 3. Salarié privé CDI
 4. Fonctionnaire
 5. Salarié public contractuel
 6. Indépendant
 7. Bénévole
 8. Stagiaire
 9. autre statut

La réponse est obligatoire.

Aller à '27-connaissance' quelque soit la réponse.

Vous êtes un professionnel:

13. Dans quelle type de structure travaillez-vous ?

- 1. Entreprise (RH, employeur...)
- 2. Collectivités (CG, CR, DIRECCTE...)
- 3. OPCA/OPACIF
- 4. Organisme de formation
- 5. Prescripteurs (Pôle Emploi, Missions locales et Cap Emploi)
- 6. Professionnels de l'IAIO (ONISEP, CIO, BIJ, CIJA...)

La réponse est obligatoire.

14. Dans quel département travaillez-vous ?

- 1. Dordogne
- 2. Gironde
- 3. Landes
- 4. Lot-et-Garonne
- 5. Pyrénées-Atlantiques
- 6. Autre région

La réponse est obligatoire.

15. Était-ce votre premier contact avec Cap Info ?

- 1. Oui
- 2. Non

La réponse est obligatoire.

16. A quelle fréquence utilisez-vous les services de Cap Info ?

- 1. Plusieurs fois par semaine
- 2. Plusieurs fois par mois
- 3. Plusieurs fois par an
- 4. Très ponctuellement

La question n'est pertinente que si premier contact = "Non"

17. Votre dernier appel concernait:

- 1. Une nouvelle question
- 2. Une demande de précision sur des informations antérieures

La question n'est pertinente que si premier contact = "Non"

18. Vous avez sollicité les services de Cap info, il y a:

- 1. Moins d'un mois
- 2. De 1 à 3 mois
- 3. De 3 à 6 mois
- 4. De 6 mois à un an
- 5. Plus d'un an

Si ce n'est pas votre premier contact, votre réponse concernera votre dernier appel.

19. Vous avez sollicité Cap Info pour:

- 1. Une seule personne
- 2. Plus d'une personne

La réponse est obligatoire.

Aller à '27-connaissance' si usage pro = "Plus d'une personne"

20. Quel est l'âge de la personne concernée par cet appel ?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

21. Dans quel département habite-t-elle ?

- 1. Dordogne
- 2. Gironde
- 3. Landes
- 4. Lot-et-Garonne
- 5. Pyrénées-Atlantiques

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

22. Quel est son niveau de formation ?

- 1. Aucun diplôme
- 2. CEP/BEPC
- 3. BEP/CAP
- 4. Bac (général, professionnel ou technologique) ou équivalent
- 5. Diplôme de niveau bac +2 (BTS, IUT, DEUG)
- 6. Diplôme de niveau Bac +3 (Licence, dipl. école)
- 7. Diplôme de niveau Bac +4 (Maîtrise, dipl. école)
- 8. Diplôme de niveau Bac +5 et plus (DEA, DESS, Master, dipl. école, doctorat)

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

23. Quelle est sa situation sociale et professionnelle principale ?

- 1. En activité
- 2. A la recherche d'un emploi
- 3. Etudiant, en formation initiale
- 4. En formation continue
- 5. A la retraite
- 6. Autre situation

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

24. Pouvez-vous préciser cette situation :

La réponse est obligatoire.

25. Quelle est (ou était) sa profession ?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

26. Elle l'exerçait en tant que:

- 1. Intérimaire
- 2. Salarié privé CDD
- 3. Salarié privé CDI
- 4. Fonctionnaire
- 5. Salarié public contractuel
- 6. Indépendant
- 7. Bénévole
- 8. Stagiaire
- 9. autre statut
- 10. Je ne sais pas

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si usage pro = "Une seule personne"

Votre contact avec Cap Info

27. Comment avez-vous eu connaissance de Cap Info ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases)

- 1. Par mon entreprise/employeur
- 2. Par une collectivité (CG, CR, DIRECCTE...)
- 3. Par un OPCA/OPACIF
- 4. Par un organisme de formation
- 5. Par le Pôle Emploi, la Mission locale ou Cap Emploi
- 6. Par un professionnel de l'information et de l'orientation (ONISEP, CIO, BJI, CIJA...)
- 7. Par un usagers de Cap Info
- 8. Par les médias (publicité, forum, salon...)
- 9. Par le site internet d'Aquitaine Cap Métiers
- 10. Autrement

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.
La réponse est obligatoire.*

28. Si 'Autrement', précisez :

La réponse est obligatoire.

29. Par quel moyen avez-vous contacté Cap Info ?

- 1. Par téléphone
- 2. Par mail, adressé à Aquitaine Cap Métier
- 3. Par le formulaire en ligne sur le site d'ACM
- 4. Par courrier
- 5. Autrement

La réponse est obligatoire.

30. Si 'Autrement', précisez :

La réponse est obligatoire.

L'information recherchée

31. Votre question portait : (Vous pouvez cocher plusieurs cases)

- 1. Sur les dispositifs : programme et financement (VAE, DIF, ...)
- 2. Sur l'offre de formation
- 3. Sur les métiers
- 4. Sur la professionnalisation des acteurs de l'orientation
- 5. Sur les aspects juridiques (formation et emploi)
- 6. Sur la recherche d'une structure spécifique
- 7. Sur une entreprise (pour contrat en alternance)
- 8. Autre question

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.
La réponse est obligatoire.*

32. Précisez quelle était votre question:

*La réponse est obligatoire.
La question n'est pertinente que si question = "Autre question"*

33. Si vous avez contacté Cap Info par téléphone, vous a-t-on apporté l'information recherchée:

- 1. Immédiatement
- 2. Dans la journée
- 3. Dans la semaine
- 4. La semaine suivante
- 5. Plusieurs semaines après
- 6. Jamais

La réponse est obligatoire.

34. Ce temps d'attente vous a-t-il paru long ?

- 1. Non, pas du tout
- 2. Oui, un peu
- 3. Oui, très

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si temps réponse Parmi "Dans la journée ; Dans la semaine ; La semaine suivante ; Plusieurs semaines après ; Jamais"

35. Avez-vous été dirigé vers un autre professionnel de l'orientation pour compléter votre demande ?

- 1. Oui
- 2. Non

La réponse est obligatoire.

36. Précisez lequel ?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si professionnel = "Oui"

Votre avis sur cap Info

37. Cet appel vous a-t-il aidé dans vos recherches d'information ?

1. Oui 2. Non

La réponse est obligatoire.

38. L'opérateur de Cap Info a-t-il répondu à vos attentes ?

1. Tout à fait 2. Plutôt oui 3. Plutôt non
 4. Pas du tout

La réponse est obligatoire.

39. D'autres recherches seront-elles (ou ont-elles été) nécessaires ?

1. Oui 2. Non

La réponse est obligatoire.

40. Quelles démarches allez-vous entreprendre (ou avez-vous entrepris) à la suite de cet appel ?

(Vous pouvez cocher plusieurs cases)

1. Poursuivre les recherches de formation
 2. Contacter un professionnel de l'orientation
 3. Inscription à une formation
 4. Cesser toute recherche
 5. Autre démarche

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si profil = "Particulier"

41. Si 'Autre démarche', précisez :

La réponse est obligatoire.

42. Quelles démarches allez-vous entreprendre (ou avez-vous entrepris) à la suite de cet appel ?

(Vous pouvez cocher plusieurs cases)

1. Poursuivre les recherches de formation
 2. Contacter un autre professionnel de l'orientation
 3. Inscrire la (ou les) personne(s) concernée(s) à une formation
 4. Autre démarche

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si profil = "Professionnel"

43. Si 'Autre démarche', précisez :

44. Envisagez-vous de rappeler Cap Info ultérieurement ?

1. Oui 2. Peut-être 3. Non

La réponse est obligatoire.

45. Estimez-vous que la plateforme Cap Info est nécessaire et pertinente ?

1. Tout à fait 2. Plutôt oui 3. Cela dépend
 4. Plutôt non 5. Pas du tout

La réponse est obligatoire.

46. Diriez-vous que Cap Info vous a aidé dans votre démarche d'orientation/requalification/reconversion ?

1. Tout à fait 2. Plutôt oui 3. Cela dépend
 4. Plutôt non 5. Pas du tout

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si profil = "Particulier"

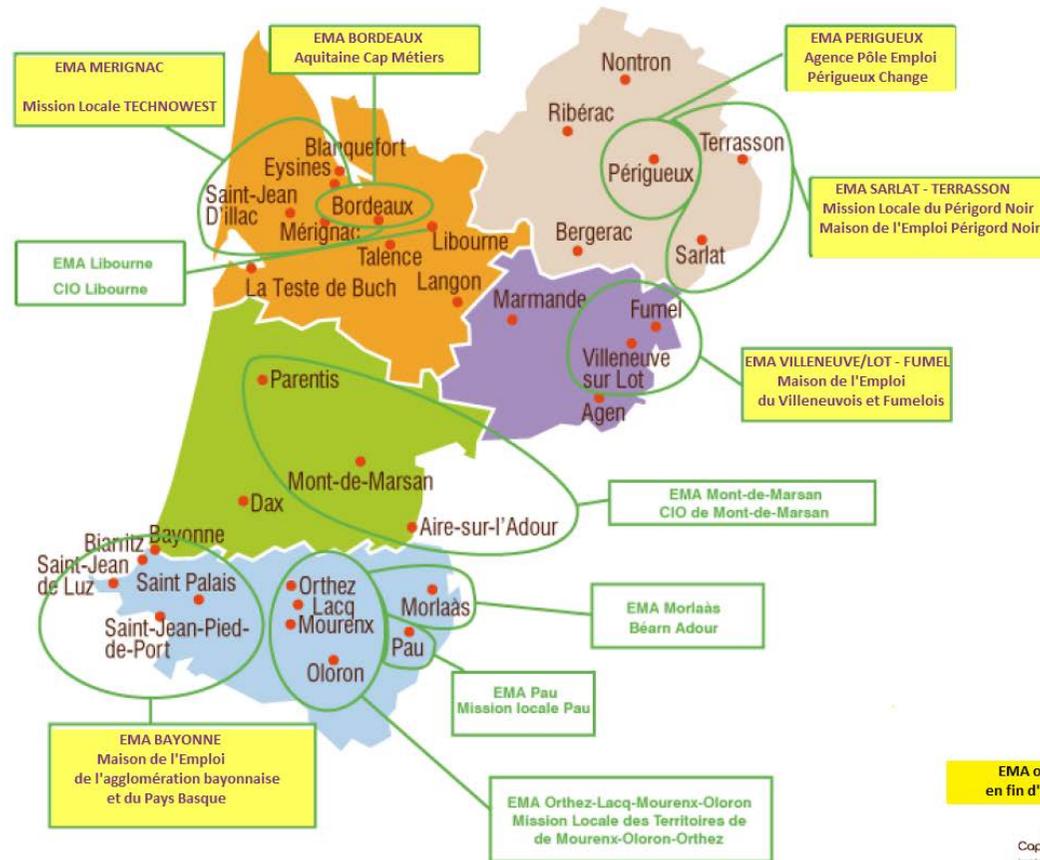
47. En tant que professionnel, qu'est-ce que cap Info vous a apporté ?

La réponse est obligatoire.

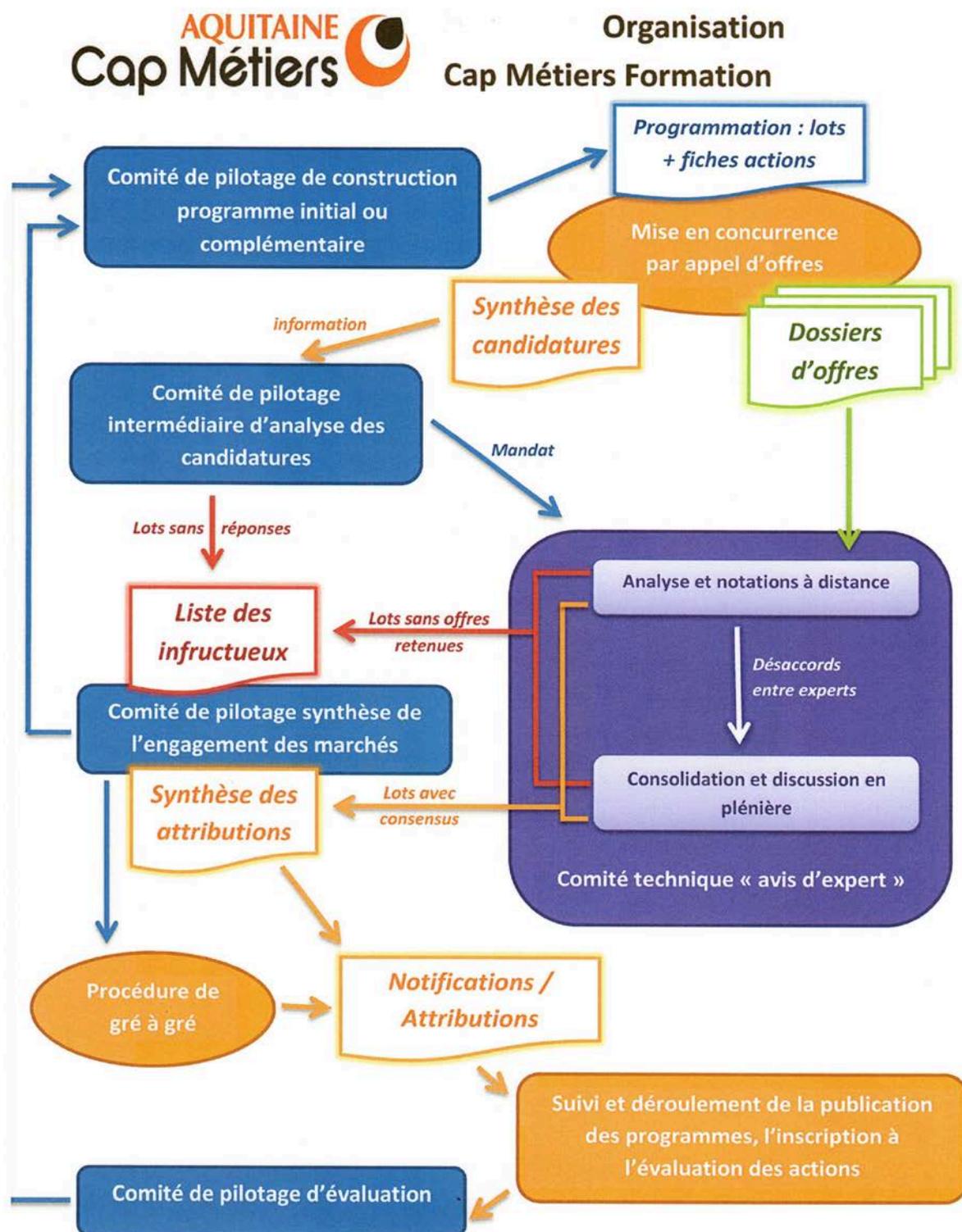
La question n'est pertinente que si profil = "Professionnel"

Annexe 4 : Sites Espaces Métiers Aquitains

Des structures porteuses aux statuts divers Localisation des projets d'EMA au 1/6/2012



Annexe 5 : Programmation Cap Métiers Formations





Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse



ISSN 1776-3177
Marseille, 2013.