

**SUIVI – EVALUATION DU PROGRAMME REGIONAL DE
FORMATION.**

LOT N°2

Rapport

**Eléments pour la conception d'un système
de suivi et de mesure des effets du
Programme Régional de Formation sur les
bénéficiaires**

Benoit Cart
Marie Hélène Toutin
Collaboration : Georgie Simon

Tables des matières

Introduction	4
I. Etat des lieux	7
I.1 Cadre général.....	7
I.2 La base Cléo	9
I.2.1 Opérationnalité de Cléo : un examen pragmatique de la base	10
1) Constats sur la qualité de l'information contenue dans la base.....	10
2) Constats sur la pertinence des modalités de renseignement de l'information.....	21
A. Codage du statut.	21
B. Codage de l'indemnisation.....	22
C. Le codage du prescripteur.	22
D. Le codage du dernier emploi	23
E. Le code validation	24
F. Codage de l'insertion à 3 mois.....	24
I.3 Points de fragilité/effets de leviers/éléments de questionnement du système usité ...pour penser le système en devenir.....	26
I.3.1 Postures des organismes de formation	26
1) L'alimentation technique de la base Cléo questionnée	26
A. Les organismes plaident pour une aide renforcée pour la maîtrise technique de Cléo26	26
B. La logique de gestion de la base au niveau du Conseil Régional questionnée	27
2) Cadre d'intervention des organismes de formation.....	29
A. L'accueil du public : une prescription aux contours variables/ une sélection aux modalités diverses	29
B. Le renseignement du devenir : un point de tension particulier	30
C. Les contraintes du conventionnement régional.....	31
D. L'impact du passage en mode marché	32
E. Les personnes qui alimentent Cléo : un relais incontournable qu'il faut impliquer dans la mise en œuvre du nouveau dispositif	34
I.3.2 Expression des chargés de mission de la Région	35
II. Propositions pour un nouveau cadre de suivi et de mesure des effets du PRF	39
II.1 Cadre et principes.....	39
II.1.1 Cadre	39
1) Enjeux, objectifs, conditions de faisabilité.....	39
2) Choix de la configuration générale	40
II.1.2 Principes de construction	40
II.2 Cadre opérationnel	41
II.2.1 Synthèse des modifications propos ées	41
II.2.2 Liste des variables à renseigner et détail des items	42
1) Liste des variables à renseigner.....	42
2) Liste des items de codification	45
II.2.3 Indicateurs à retenir	57
1) Note préalable	57
2) Indicateurs transversaux tirés de la base	62
3) Indicateurs de positionnement ou de contexte	63
4) Indicateurs de réalisation.....	64
A. Du point de vue des actions et dispositifs mis en place	64
B. Du point de vue des publics ciblés et des bénéficiaires mis en place	65
5) Indicateurs d'impact/ de résultat	67

A.	Indicateurs de résultats généraux par thématiques	67
B.	Indicateurs de résultats spécifiques selon les dispositifs.....	69
II.2.4	Organisation du service de suivi et mesure du PRF.....	72

Introduction

Cadre d'intervention et objectif :

Le cadre de l'intervention est lié au souhait de la part du Conseil Régional Nord-Pas de Calais de réaliser la transformation d'une base de « gestion » du programme régional de formation (PRF) en une base de suivi, de mesure d'impact des dispositifs sur les bénéficiaires.

Il s'agit donc de produire ici les éléments permettant la définition d'un système pérenne qui doit permettre de fournir régulièrement des indicateurs de réalisation et d'impact nécessaire à toute analyse du positionnement du PRF.

Notre intervention a reposé sur plusieurs principes :

- Tenir compte du système existant et privilégié son évolution, un système alternatif n'étant envisagé qu'en tant que « *dernier recours* ».
- Tenir compte de l'avis (des contraintes, des spécificités) des institutions, des instances et des personnes qui alimentent, gèrent, exploitent. Pour ce faire, du point de vue méthodologique une série importante d'entretiens (près d'une cinquantaine) à été réalisée auprès de l'ensemble des acteurs concernés par le maniement et l'exploitation de la base d'information actuelle.
- Tenir compte des enseignements tirés de l'évolution d'autres bases.
- Tenir compte de ce qui se fait dans d'autres régions.
- Envisager le futur système sous le signe du pragmatisme, du réalisme, de la fiabilité, de la réactivité, d'une capacité d'évolution.

Le présent rapport rend compte des phases 1 et 2 à savoir :

- Expertise du système en place et qui doit évoluer
- Définition de la configuration d'un système pérenne
 - Confrontation du souhaitable et de l'existant et définition des évolutions à réaliser Définition de la structure, du contenu et du fonctionnement d'un système « optimal » de mesure de réalisation et d'impact.
 - Définition des indicateurs de réalisation et de mesure d'impact satisfaisant au critère de transversalité et de spécificité des indicateurs.

La phase 1 du travail qui visait à une expertise du système existant à reposer sur les intervention et actions suivantes

1 –Examen des bases de données :

- analyse de leurs structures,
- des informations renseignées et des « manques », des informations connues mais non répertoriées.
- de la qualité de remplissage,
- des nomenclatures de codage de chaque variable

2 - Appréciation du positionnement et des relations entre les différentes bases (Cléo, Timpass, VAE....)

3 - Compréhension des modalités de recueil de l'information (modalités utilisées, organisation interne de la collecte dans les organismes de formation - points de blocage/effet de leviers - Contraintes et spécificités).

4 - Compréhension des modalités de gestion et d'exploitation (points de blocage/effet de leviers).

5 - Questions prospectives : possibilités et formes d'évolution du système, indicateurs souhaitables...

La phase 2 du travail qui visait à une définition d'un système pérenne s'est appuyer sur les étapes suivantes

- Définitions « théoriques » des indicateurs :
 - Les principes retenus pour la construction et le choix de ces indicateurs ont été ceux de la transversalité (indicateurs valables pour l'ensemble des dispositifs) et de la spécificité (pour tenir compte de la nature de l'impact variable selon les dispositifs)
 - Ces principes ont été retenus pour différents types d'indicateurs nécessaire dans le cadre d'un suivi et d'une évaluation d'impacts :
 - Indicateurs de réalisation
 - Indicateurs d'impact en termes d'insertion en emploi (durée accès à l'emploi, type emploi, lien entre la formation et l'emploi trouvé...)
 - pour les bénéficiaires,
 - pour les territoires.
- En conséquence, il est apparu nécessaire de procéder au listage des informations nécessairement comprises dans le nouveau système d'information, à la définition des modalités de recueil, des modalités de gestion, et des modalités d'exploitation
- D'un point de vue technique, il apparaît nécessaire d'anticiper :
 - la définition de procédures de sécurité de remplissage
 - l'orientation vers un système d'interrogation pérenne, sur la base d'un système de routines pour des résultats « basiques », avec cependant la possibilité de construction d'enquêtes ad hoc ponctuelles.
- La méthodologie de travail s'est appuyée sur une réflexion théorique à partir de la littérature existante (notamment pour la définition des indicateurs), mais aussi sur de nombreux entretiens.

De manière générale enfin, notre proposition pour la définition du cadre définitif tient compte d'une volonté de

- Confrontation du cadre souhaité au regard du cadre existant mais aussi des possibilités d'évolutions pressenties.
- Définition des évolutions effectives à imprimer au cadre existant

Plan du rapport:

Ce rapport comportera deux parties.

La première partie présente les points saillants repérés lors de la réalisation de l'état des lieux du système d'information statistique lié au Programme Régional de Formation.

Elle abordera à la fois les constats réalisés sur le plan technique liés aux bases de données : qualité de ces données, limites des variables et des items usités pour le renseignement des données, fonctionnalités des bases actuelles.

Il sera aussi question des points de fragilité et des effets de leviers repérés du point de vue de l'organisation générale, notamment dans le cadre des conditions d'exercice et des relations entre prestataires de services (les organismes de formation) et le donneur d'ordre (le Conseil Régional), mais aussi des modalités d'exercice de l'activité des personnels du Conseil Régional à savoir des chargés de mission régional et des chargés de mission territoriaux.

La seconde partie présentera les axes de préconisation pour la construction d'un système renouvelé de suivi et d'expertise du Programme Régional de Formation.

Les enjeux, les objectifs et les principes de construction de ce système ayant été annoncés, cette partie détaillera les éléments techniques opérationnels souhaitables : structure d'ensemble ; variables à renseigner, items de codification, indicateurs de suivi et d'impact, élément pour une organisation optimale d'exploitation.

I. Etat des lieux

Au fil des entretiens réalisés, il apparaît que la fonction, la mission dévolue de fait à la structure d'information statistique qui renseigne le programme régional de formation (PRF) a été évolutive sur plusieurs années.

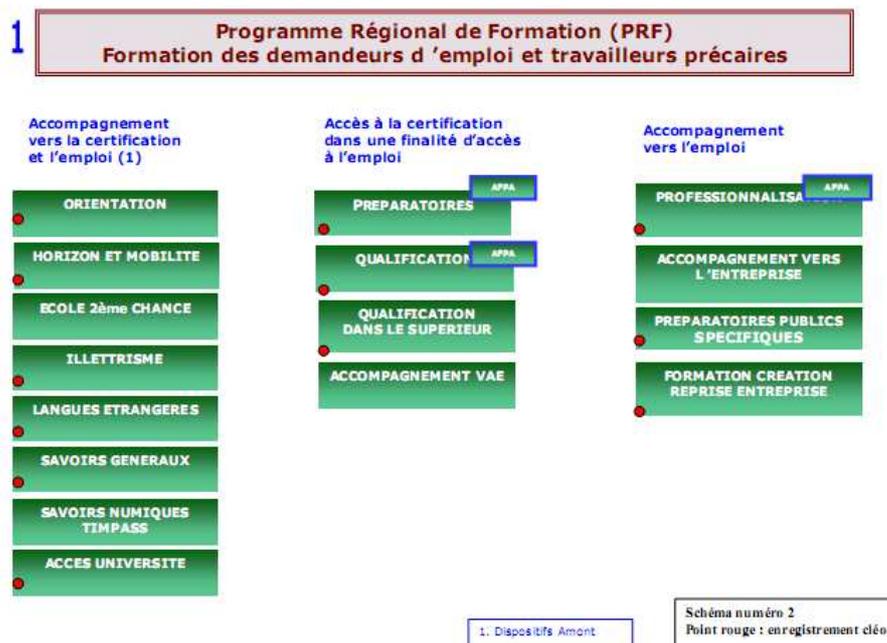
D'une base qui était centrée sur la gestion, la facturation des services faits, notamment par les organismes de formation, le Conseil régional a d'abord souhaité pouvoir recueillir des informations sur le suivi individuel tant des bénéficiaires (profils) que des dispositifs (importance relative dans le PRF, importance et modalités de mobilisation). Plus encore, il a souhaité pouvoir disposer d'informations permettant une analyse de son action politique en matière de formation : mise en regard de l'offre et de la demande de formation, rapprochement des objectifs et des résultats liées aux différents dispositifs... De fait, d'une base comptable, le souhait, voire l'exigence est maintenant de pouvoir disposer d'un outil d'aide à la décision en matière de politique publique d'aide à la montée en qualification et /ou à l'employabilité.

Face à cette évolution des besoins des décideurs au niveau régional ou au niveau des territoires, face à ce changement de la philosophie d'interrogation de la base d'information statistique, la source d'information a peu évoluée.

I.1 Cadre général

Le système d'information couvre un large panel de dispositif comme le montre le schéma ci-dessous.

1. Tableau : Programme régional de formation (PRF) Dispositifs de formation pour demandeurs d'emploi et travailleurs précaires



Trois bases de données permettent de couvrir l'ensemble de ces dispositifs et donnent des informations identifiées et gérées en propres.

1) La base de données CLEO.

La Région Nord Pas de Calais met à disposition des organismes de formation un Extranet, CLEO, pour le suivi des heures stagiaires qui servent de base aux paiements des services faits. Cette base couvre la plus grande partie des dispositifs (point rouge sur le schéma précédent).

CLEO fonctionne de la manière suivante :

- La Région « charge » les actions de formation dans la base de données
- Les organismes de formation saisissent l'ensemble des données sur les stagiaires (nom, date de naissance, sexe, adresse, niveau de formation...) et les heures « consommées » pendant le stage.
- L'organisme édite ses factures sur la base des informations saisies.
- Les organismes de formation saisissent également le résultat de l'examen, le motif d'abandon le cas échéant, la solution proposée en fin de formation, les situations à 1 et 6 mois des stagiaires.

Un système d'exportation journalier des données permet à la Région de récupérer quotidiennement la base.

La base de données CLEO est donc avant tout un outil de gestion du Programme Régional de Formation (PRF) que l'on a transformé au fur et à mesure et plus ou moins implicitement en outil de suivi du programme.

La Région n'est pas propriétaire de CLEO, mais peut demander au concepteur (ASP ex CNASEA) de faire évoluer cet outil.

2) Les dispositifs de formation du PRF non intégrés dans CLEO

- Deux dispositifs sont suivis par des bases particulières en extranet hors Cléo

- La base de données Timpass.

Timpass est un module d'initiation aux Technologies l'Information et de la Communication (TIC) dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique.

- La base VAE

C'est un outil piloté par le C2RP, un outil Etat-Région. Il renseigne la délivrance d'un chéquier permettant de couvrir les frais liés à la mise en place d'une démarche liée à la validation des acquis de l'expérience.

- Un dispositif est géré en propre du point de vue statistique par le prestataire l'Afpa.

Cette base de données permet de connaître les caractéristiques des publics (environ 5000 stagiaires), le taux de validation et la situation à 6 mois après la formation et ce, pour les publics relevant du PAS – Programme d'Actions Subventionnées. Ces données sont disponibles mais ne sont pas agrégées aux données issues de Cléo. Un travail en cours doit permettre à terme cette fusion, cette mise en commun

Enfin, le dispositif expérimental de l'Ecole de la seconde chance est administré spécifiquement.

1.2 La base Cléo

De fait la base Cléo se compose de trois bases distinctes :

- Une base action
- Une base consommation
- Une base stagiaire.

La base action permet de caractériser chaque action et comprend les informations suivantes :

Le numéro de l'action
Le libellé de l'action
Le numéro du dispositif dans lequel elle prend place
Le libellé du dispositif
Le bassin de l'action de formation
Le domaine professionnel
Le libellé du domaine professionnel
Le volume heures stagiaires en centre (de formation) prévu
Le volume heures stagiaires en entreprise prévu

La base consommation a une visée de gestion et de paiement des heures et comprend

Le numéro de l'organisme de formation
Le numéro du code de l'action de formation
Le numéro du stagiaire
Le volume horaire réalisé en centre
Le volume horaire réalisé en entreprise

La base stagiaire précise des renseignements spécifiques au bénéficiaire (profil), mais aussi à l'issue de la formation (validation/ devenir du bénéficiaire)

Le code de l'organisme qui réalise la formation
Le code du centre de formation
Le nom du centre de formation
Code action déclinée
Numéro du stagiaire
Nom du stagiaire
Prénom
Nom marital
Date de naissance
Code sexe
Indicateur jeunes (ou adultes)
Code commune

Code éligibilité au FSE
Code niveau de la formation
Indicateur niveau validé
Code domaine professionnel
Code statut
Indicateur Rmiste
Indicateur handicapé
Code dernier emploi
Code statut de la rémunération durant le suivi de l'action
Code prescripteur
Code dispositif
Volume heure suivi prévu en centre
VHS prévu en entreprise
Date entrée
Date sortie réelle
Code solution proposée
Date abandon
Code motif abandon
Commentaire abandon
Code validation
Code devenir fin de stage
Code devenir à 6 mois/
Code de la nature de la formation

I.2.1 Opérationnalité de Cléo : un examen pragmatique de la base

1) Constats sur la qualité de l'information contenue dans la base

L'analyse de la qualité de l'information contenue dans Cléo amène aux constats suivants :

- Interconnexion entre les bases est nécessaire mais difficile. Plus encore le travail à l'intérieur d'une base est tout à fait faisable mais peu fonctionnel et nécessite un apprentissage.

Les trois bases stagiaires, actions et consommations ont des finalités différentes comme indiqué ci-dessus. Mais leur interconnexion est parfois nécessaire pour la réalisation de traitements particuliers. Les calculs doivent se faire dans un premier temps sous Access, un logiciel parfois confidentiel et dont le maniement n'est pas nécessairement très convivial. C'est seulement dans un second temps qu'un travail sous Excel est possible. Une pratique minimale de ces deux logiciels est donc nécessaire pour une exploitation de base des variables renseignées. Cela n'est pas en soi un inconvénient si le traitement est effectué par une cellule spécialisée. Par contre, cela peut devenir un problème rédhibitoire si des exploitations décentralisées sont effectuées au niveau des Chargés de mission et Chargés de mission territoriaux ou d'autres personnels ayant besoin d'un regard rapide sur le déroulement ou les résultats du PRF

- Le champ des variables à renseigner est correct mais ...les variables permettant un contact direct avec le stagiaire sont absentes.

La liste des variables renseignées semblent pertinentes, mais incomplète.

D'emblée, on remarque l'absence de données permettant de joindre dans le temps le bénéficiaire. Bien sûr les organismes de formation qui alimentent les bases ont conservé ces informations en propres, sur leurs propres bases ou dans un dossier stagiaire « papier ». Par ailleurs, il est toujours possible pour le Conseil Régional, techniquement de passer par exemple par l'organisme responsable de la rémunération du bénéficiaire (en l'occurrence ASP - Cnaséa). Cependant, ce fait rend la Région dépendante d'un intermédiaire. La Région ne dispose donc pas de manière autonome de moyen de contacter le stagiaire (adresse, numéro de téléphone, mail...). Elle rend ainsi plus difficile – voire elle se prive ainsi - d'une mise en place relativement rapide d'une enquête complémentaire ad hoc sauf à retrouver ces éléments de contact à partir des noms prénom et commune du stagiaire.

- Plusieurs numéros pour un même individu, en cas d'entrées multiples

Autre problème, à chaque nouvelle entrée, un même individu reçoit un nouveau numéro de stagiaire. Ce problème non spécifique aux bases de données du PRF, ne permet pas le repérage rapide de parcours qui pourraient être réalisés par un bénéficiaire au sein des dispositifs du PRF. Seul un travail complexe et non exempt d'incertitude sur le nom, le prénom et la date de naissance peut donner les moyens de cette requête.

- Une base isolée (pas de lien avec d'autres bases régionales)

A fortiori, les base ne permettent pas en liaison avec d'autres acteurs qui participent à l'insertion comme pôle emploi, comme les missions locales....de faire apparaître des parcours généraux et transversaux aux institutions travaillant sur l'employabilité

Bien sûr, cette remarque soulève indirectement la question de la mise en relation de bases différentes et donc la question de la soumission d'une autorisation à la CNIL. En l'état, au-delà de cette limite, la base n'offre pas les moyens techniques d'envisager cette possibilité.

Si l'on dépasse ces premières remarques, une exploitation de Cléo permet de prime abord, au regard des objectifs des dispositifs du PRF de mesurer l'impact du dispositif.

En guise d'illustration et pour mieux poser les problèmes que nous avons relevés, nous avons analysé les validations et le devenir des stagiaires à l'issue de la formation.

2. Tableau : Exploitation des réponses liées à la validation de l'action

Total renseigné	V00 Formation ne menant pas à une validation	V30 Diplômes professionnels de niveau III	V35 Diplômes professionnels de niveau IV	V36 Diplômes professionnels de niveau V	V37 DAEU
34947	29068	104	539	1788	34
	83,18%	0,30%	1,54%	5,12%	0,10%
V45 Certificat de spécialisation	V56 Brevet des collèges	V57 CFG - CCIP	V61 A échoué à la validation	V62 Ne s'est pas présenté à la validation	V63 Validation partielle
1435	16	187	466	947	363
4,11%	0,05%	0,54%	1,33%	2,71%	1,04%

3. Tableau : Exploitation liée des réponses à la question du devenir à un mois (à l'issue de la formation).

Devenir renseigné	T00	T01	T02	T03	T04
	Rupture administrative	Emploi	Réinscription à l'ANPE	C.E.S. (Contrat Emploi Solidarité)	Contrat en alternance
23834	2280	3241	14655	33	186
	9,57%	13,60%	61,49%	0,14%	0,78%
T05	T06	T07	T08	T09	T11
Apprentissage	Emploi Jeunes	Stage AFPA qualifiant	Formation Qualifiante du Conseil Régional	Formation Générale du Conseil Régional	Stage FAS (fonds d'action sociale)
129	1	141	1316	1761	4
0,54%	0,00%	0,59%	5,52%	7,39%	0,02%
T12	T13	T14	T16	T17	T20
SIFE	Orientation renforcée du Conseil Régional	Aide familial	CIE Contrat initiative emploi	CAE	Contrat emploi consolidé
24	63	9	6	1014	1
0,10%	0,26%	0,04%	0,03%	4,25%	0,00%
T21	T22	T23	T24	T25	T26
Médiation à l'emploi	Création d'entreprise	Reprise d'entreprise	Accompagnement à la création ou à la reprise d'entreprise	Autres	CA
8	214	22	1351	3484	689
0,03%	0,90%	0,09%	5,67%	14,62%	2,89%

La pertinence de cette analyse est fortement atténuée dès lors que l'on prend connaissance du nombre de différents biais.

D'abord, si incontestablement, les variables caractérisant les actions, les consommations où les stagiaires sont très correctement remplies, d'autres telles que la validation le sont de manière très hétérogène en fonction du dispositif.

L'exploitation suivante en témoigne, le poids des non renseignement de la variable validation étant matérialisé par l'item Empty.

4. Exploitation de la question de la validation

DIS_ID	DIS_LIBELLE	Code Validation	Nbre de stagiaire	Total dispositif	% ds le dispositif
05	Action menant à une validation niveau III	#EMPTY	221		58,6%
		V30	79		21,0%
		V45	3		0,8%
		V61	45		11,9%
		V62	21		5,6%
		V63	8	377	2,1%
06	Action menant à une validation niveau IV	#EMPTY	634		46,3%
		V00	26		1,9%
		V30	10		0,7%
		V35	416		30,4%
		V36	5		0,4%
		V45	15		1,1%
		V61	62		4,5%
		V62	152		11,1%
		V63	49	1369	3,6%
07	Action menant à une validation niveau V	#EMPTY	1631		36,5%
		V00	147		3,3%
		V35	59		1,3%
		V36	1606		36,0%
		V37	1		0,0%
		V45	158		3,5%
		V61	245		5,5%
		V62	491		11,0%
		V63	125	4463	2,8%
08	Préparatoire contrat alternance niv. III	V00	46	46	100,0%
09	Préparatoire contrat alternance niv. IV	#EMPTY	41		77,4%
		V00	12	53	22,6%
10	Préparatoire contrat alternance niv. V	#EMPTY	334		29,8%
		V00	773		68,9%
		V30	1		0,1%
		V37	13		1,2%
		V62	1	1122	0,1%
11	Module d'initiation, de spécialisation et de perfectionnement	#EMPTY	2746		36,6%
		V00	3237		43,1%
		V30	1		0,0%
		V35	47		0,6%
		V36	151		2,0%
		V45	1128		15,0%
		V56	1		0,0%

		V61	65		0,9%
		V62	80		1,1%
11	Module d'initiation, de spécialisation et de perfectionnement	V63	53	7509	0,7%
20	Accès à l'enseignement supérieur	#EMPTY	2275		98,1%
		V37	18		0,8%
		V61	3		0,1%
		V62	10		0,4%
		V63	14	2320	0,6%
21	Formation professionnelle	#EMPTY	357		89,7%
		V00	32		8,0%
		V61	4		1,0%
		V63	5	398	1,3%
22	Accompagnement de la réussite	#EMPTY	1326		93,1%
		V61	2		0,1%
		V62	23		1,6%
		V63	74	1425	5,2%
31	Atelier de pédagogie personnalisée	#EMPTY	7200		48,5%
		V00	7588		51,1%
		V30	4		0,0%
		V37	1		0,0%
		V45	49		0,3%
		V62	6	14848	0,0%
34	Formations linguistiques	#EMPTY	825		45,3%
		V00	965		53,0%
		V37	1		0,1%
		V45	31	1822	1,7%
43	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv V	#EMPTY	116		11,6%
		V00	853		85,3%
		V30	1		0,1%
		V61	5		0,5%
		V62	1		0,1%
		V63	24	1000	2,4%
44	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv IV	#EMPTY	57		42,5%
		V00	59		44,0%
		V35	7		5,2%
		V61	6		4,5%
		V62	5	134	3,7%
49	Maîtrise des savoirs de base	#EMPTY	2747		45,5%
		V00	2939		48,7%
		V30	1		0,0%
		V36	6		0,1%
		V45	11		0,2%
		V56	1		0,0%

		V57	184		3,0%
		V61	8		0,1%
		V62	142		2,4%
49	Maîtrise des savoirs de base	V63	1	6040	0,0%
61	Bilan de compétences	#EMPTY	742		57,1%
		V00	557		42,8%
		V36	1	1300	0,1%
71	Définition de Projet Professionnel	#EMPTY	1139		32,7%
		V00	2347		67,3%
		V30	1		0,0%
		V35	1	3488	0,0%
75	Programme Horizons (D.I.P.)	#EMPTY	924		35,3%
		V00	1689		64,5%
		V57	3		0,1%
		V62	1	2617	0,0%
76	Dispositif d'accès aux savoirs généraux	#EMPTY	1493		62,5%
		V00	866		36,2%
		V30	1		0,0%
		V35	1		0,0%
		V56	14		0,6%
		V61	9		0,4%
		V62	5	2389	0,2%
83	Bilans orientation/accompagnement	#EMPTY	2682		56,0%
		V00	2103		43,9%
		V35	1	4786	0,0%
91	Ateliers techniques	#EMPTY	1008		25,4%
		V00	2924		73,7%
		V30	4		0,1%
		V35	1		0,0%
		V45	31	3968	0,8%
93	Aide à la mobilité	#EMPTY	85		25,1%
		V00	237		70,1%
		V45	9		2,7%
		V61	1		0,3%
		V62	2		0,6%
		V63	4	338	1,2%
97	Formation à la création reprise d'entreprise	#EMPTY	269		13,9%
		V00	1668		86,0%
		V30	1		0,1%
		V62	2	1940	0,1%
				63752	
					63752

D'autres problèmes apparaissent au niveau de l'information d'une rupture et du motif de la rupture. On repère en effet quelques incohérences :

- une rupture est renseignée mais le motif n'est pas précisé
- la date de sortie est antérieure à celle des stagiaires de la même action de formation mais la variable rupture n'est pas renseignée, ni fortiori le motif....

Ensuite, et surtout, la qualité des renseignements est par contre particulièrement faible sur des variables essentielles dans un objectif de mesure d'impact des l'action de formation.

Ainsi sur un total de plus de 63000 stagiaires bénéficiaires des actions du PRF sur la base 2008 – 2009 ;

- Si le non renseignement de la variable « Dernier emploi » ne concerne que 4,5% des bénéficiaires (2800 individus),
- celui de la variable « Validation » concerne plus de 45% d'entre eux (29067 individus),
- celui du « Devenir et de l'insertion à un mois » 52% d'entre eux (plus de 33300 stagiaires)
- et enfin celui du devenir à six mois la quasi-totalité des bénéficiaires (99%)

Un certain nombre d'éléments peuvent être mobilisés pour comprendre ce constat.

A) D'abord, le renseignement des variables est à la charge des organismes de formation.

Il peut donc ici y avoir un premier élément d'explication, certains organismes (certains centres de formation au sein d'un même organisme) étant pour diverses raisons dans l'impossibilité ou la difficulté à remplir cette demande.

B) Ensuite, il peut aussi y avoir un effet lié au dispositif lui-même qui est en outre caractérisé par le public qui lui est dédié. Or certains profils de bénéficiaires représentent objectivement un frein à la qualité d'une information statistique : il est de connaissance commune que le niveau des personnes, la situation par rapport au marché du travail, la situation personnelle et familiale, l'objectif de la formation suivie, sa durée, ...tout cela influence le taux de réponse à une enquête sur l'insertion. Le public est volatile à des degrés différents et parfois peu enclin à l'administratif d'une enquête. Le poids du refus de réponse est variable, la difficulté à joindre les personnes très différente, la précision ou la netteté de la situation après la formation fluctuante et parfois floue de manière concomitante (emploi/chômage/inactivité/reprise de formation), les enchaînements de parcours plus ou moins chaotiques....

Plus encore, si l'information sur le devenir par exemple est au final, connue de l'organisme de formation, celui-ci peut n'en être avertit qu'avec retard.

Pour cerner au mieux ces différentes logiques nous avons, dans une première approche statistique, analysé donc ces corrélations en pratiquant certains croisements.

A) La corrélation entre « organismes » et taux de remplissage des variables « validations » et « devenir à un mois »

5. Tableau : Répartition des organismes de formation selon la qualité du taux de remplissage du devenir à un mois

Qualité du renseignement du devenir des stagiaires reçus	Nombre d'organismes concernés	Poids parmi le nombre d'organismes	Nombre de stagiaires concernés	Poids dans le total stagiaire	Nombre de « devenir à 1 mois » non renseignés	Poids parmi « les devenirs à 1 mois » non renseignés
Renseignement à 100%	67	27,9%	6296	10%	0	0%
Renseignement de [90 à 100[25	10,4%	7707	12%	317	1%
Renseignement de [66 à 90%[31	12,9%	11155	17,50%	2193	6%
Renseignement de [50 à 66%[21	8,8%	4213	6,5%	1695	5%
Renseignement de [33 à 50%[13	5,4%	5614	9%	3276	10%
Renseignement de [10 à 33%[31	12,9%	17350	27%	14418	44%
Renseignement de [0 à 10%[52	21,7%	11417	18%	11263	34%
	240	100,0%	63752	100%	33162	100%

B) La corrélation entre le type de dispositif et taux le de remplissage des variables « validations » et « devenir à un mois ».

6. Tableau : La corrélation entre le type de dispositif et taux de remplissage des variables « validations » et « devenir à un mois ».

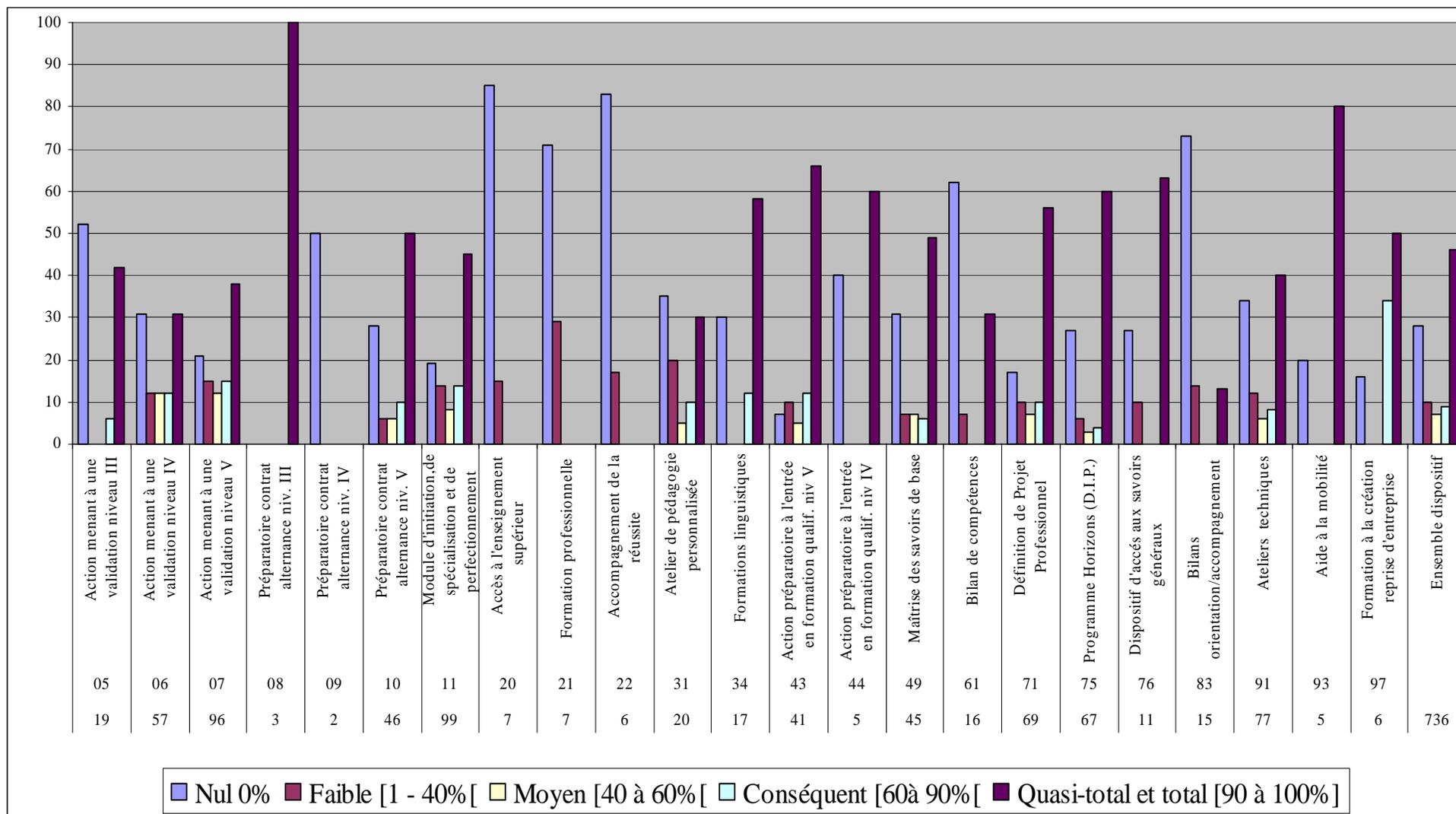
Numéro du dispositif	Nombre de stagiaires concernés	Poids du dispositif dans le total stagiaire	Nombre de « devenir à un mois » non renseignés	Poids dans les « devenirs à 1 mois » non renseignés	Poids des « devenir à 1 mois » non renseignés dans le dispositif.	Libellé du dispositif	Nombre de validation non renseignées	Poids des validations non renseignées dans le dispositif
05	377	0,6%	204	0,6%	54,1%	Action menant à une validation niveau III	221	58,6%
06	1369	2,1%	750	2,3%	54,8%	Action menant à une validation niveau IV	634	46,3%
07	4463	7,0%	1968	5,9%	44,1%	Action menant à une validation niveau V	1631	36,5%
08	46	0,1%	0	0,0%	0,0%	Préparatoire contrat alternance niv. III	46	0%
09	53	0,1%	41	0,1%	77,4%	Préparatoire contrat alternance niv. IV	41	77,4%
10	1122	1,8%	439	1,3%	39,1%	Préparatoire contrat alternance niv. V	334	29,8%
11	7509	11,8%	3323	10,0%	44,3%	Module d'initiation, de spécialisation et de perfectionnement	2746	36,6%
20	2320	3,6%	2279	6,9%	98,2%	Accès à l'enseignement supérieur	2275	98,1%
21	398	0,6%	378	1,1%	95,0%	Formation professionnelle	357	89,7%
22	1425	2,2%	1326	4,0%	93,1%	Accompagnement de la réussite	1326	93,1%
31	14848	23,3%	8788	26,5%	59,2%	Atelier de pédagogie personnalisée	7200	48,3%
34	1822	2,9%	875	2,6%	48,0%	Formations linguistiques	825	45,3%
43	1000	1,6%	203	0,6%	20,3%	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv V	116	11,6%
44	134	0,2%	57	0,2%	42,5%	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv IV	57	42,5%
49	6040	9,5%	2335	7,0%	38,7%	Maîtrise des savoirs de base	2747	45,5%
61	1300	2,0%	972	2,9%	74,8%	Bilan de compétences	742	57,1%
71	3488	5,5%	1124	3,4%	32,2%	Définition de Projet Professionnel	1139	32,7%
75	2617	4,1%	749	2,3%	28,6%	Programme Horizons (D.I.P.)	924	35,3%
76	2389	3,7%	1490	4,5%	62,4%	Dispositif d'accès aux savoirs généraux	1493	62,5%
83	4786	7,5%	4037	12,2%	84,4%	Bilans orientation/accompagnement	2682	56%
91	3968	6,2%	1637	4,9%	41,3%	Ateliers techniques	1008	25,4%
93	338	0,5%	32	0,1%	9,5%	Aide à la mobilité	85	25,1%
97	1940	3,0%	152	0,5%	7,8%	Formation à la création reprise d'entreprise	269	13,9%
	63752	100,0%	33159	100,0%	52,0%		28898	45,3%

C) La corrélation croisée entre dispositif/organismes et taux de renseignement du devenir.

7. Tableau : Poids des organismes selon leur taux de renseignement du devenir à un mois par le dispositif

	Taux de renseignement	Nul (0%)	Très faible [1 - 40%[Moyen [40 à 60%[Important [60à 90%[De très bonne qualité [90 à 100%[Nombre d'organismes concernés
05	Action menant à une validation niveau III	52	0	0	6	42	100%	19
06	Action menant à une validation niveau IV	31	12	12	12	31	100%	57
07	Action menant à une validation niveau V	21	15	12	15	38	100%	96
08	Préparatoire contrat alternance niv. III	0	0	0	0	0	100%	3
09	Préparatoire contrat alternance niv. IV	50	0	0	0	0	100%	2
10	Préparatoire contrat alternance niv. V	28	6	6	10	50	100%	46
11	Module d'initiation, de spécialisation et de perfectionnement	19	14	8	14	45	100%	99
20	Accès à l'enseignement supérieur	85	15	0	0	0	100%	7
21	Formation professionnelle	71	29	0	0	0	100%	7
22	Accompagnement de la réussite	83	17	0	0	0	100%	6
31	Atelier de pédagogie personnalisée	35	20	5	10	30	100%	20
34	Formations linguistiques	30	0	0	12	58	100%	17
43	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv V	7	10	5	12	66	100%	41
44	Action préparatoire à l'entrée en formation qualif. niv IV	40	0	0	0	60	100%	5
49	Maîtrise des savoirs de base	31	7	7	6	49	100%	45
61	Bilan de compétences	62	7	0	0	31	100%	16
71	Définition de Projet Professionnel	17	10	7	10	56	100%	69
75	Programme Horizons (D.I.P.)	27	6	3	4	60	100%	67
76	Dispositif d'accès aux savoirs généraux	27	10	0	0	63	100%	11
83	Bilans orientation/accompagnement	73	14	0	0	13	100%	15
91	Ateliers techniques	34	12	6	8	40	100%	77
93	Aide à la mobilité	20	0	0	0	80	100%	5
97	Formation à la création reprise d'entreprise	16	0	0	34	50	100%	6
	Ensemble dispositif	28	10	7	9	46	100%	736

8. Tableau Poids des organismes selon leur taux de renseignement du devenir à un mois par le dispositif



2) Constats sur la pertinence des modalités de renseignement de l'information

Des difficultés internes à l'alimentation de la base sont décelables et ont été pointées par les organismes de formation rencontrés. Nous souhaitons les préciser.

Force est de constater que la pertinence des items de codage de certains variables est mise en question. Ces modalités sont souvent obsolètes et tiennent peu compte de l'évolution des dispositifs. Plus encore, ils prêtent parfois à confusion dans l'interprétation entraînant ainsi parfois de mauvais remplissage ceci de la part les organismes de formation eux-mêmes (cas E et F) mais aussi de ma part des bénéficiaires qui auto-remplissent une partie des informations sur des documents papiers qui seront ensuite enregistrés par les organismes de formation (cas A à D).

Illustrations sur la base de cas emblématiques :

A. Codage du statut.

LIB_STATUT	DATE_FIN_VALIDITE	Remarque
S01 Salarié		
S02 Non salarié (mères de familles...)		
S03 C.E.S. / C.E.C.	01/01/2008	
S04 Demandeur d Emploi (- 12 mois)		
S05 DELD (12 à 23 mois)		
S06 Aide-Familial	01/01/2008	
S07 Emplois Jeunes	01/01/2008	
S08 DELD (24 à 36 mois)		
S09 DELD (+ de 36 mois)		
S10 Acteur relais		
S11 C.A. (hors "Les clés de la Formation")		*
S12 C.A.E. (hors "Les clés de la Formation")		*
S13 C.A. ("Les clés de la Formation")		*
S14 C.A.E ("Les clés de la Formation")		*

Des items sont de toute évidence à ajouter :

S15 CUI - CAE Contrat unique d'insertion - Contrat d'accompagnement vers l'emploi

S16 CUI - CIE Contrat unique d'insertion - Contrat d'initiative emploi

B. Codage de l'indemnisation.

Si certains items doivent être supprimés (* en remarques), d'autres items doivent être ajoutés :

I 16 RSA

I17. Contrat Unique d'insertion

I 18 CAE Contrat d'accompagnement vers l'emploi

I19 CIE Contrat d'initiative emploi.

Un problème particulier se place sur ce point : l'état d'indemnisation annoncé à l'entrée dans le dispositif peut évoluer. Parfois à ce moment précis, le dossier d'indemnisation n'est pas encore « bouclé ». De fait, « *quelque fois on ne sait qu'en fin de formation la rémunération du bénéficiaire* ».

LIB_INDEM	Remarques
I01 Bénéficiaire du Revenu Minimum d'Insertion (RMI)	*
I02 Demandeur d'emploi indemnisé au titre de l'AFR ou du PARE/PAP	*
I04 Stagiaire non indemnisé	
I05 Bourse Région	
I06 Stagiaire de Formation Professionnelle rémunéré par l'Etat	
I08 C.E.S. / C.E.C.	*
I09 Salarié	
I10 Stagiaire bénéficiant d'un CIF	*
I07 Stagiaire rémunéré par la Région (via le CNASEA)	
I11 C.A. (hors "Les clés de la Formation")	*
I12 C.A.E. (hors "Les clés de la Formation")	*
I13 C.A. ("Les clés de la Formation")	*
I14 C.A.E. ("Les clés de la Formation")	*

C. Le codage du prescripteur.

Ici, certains items doivent être supprimés (*), et de nouveaux items s'imposent :

P10 Pôle emploi

P11 Conseil Général – dans le cadre du RSA

LIB_ORI_PRES	Remarques
P01 Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE)	*
P02 Structure d'Accueil Jeunes (PAIO, Missions Locales)	
P03 Universités	
P04 Réseau agrimédia	*
P05 Démarche spontanée	
P06 Entreprise	
P07 Acteurs de DIP et DPP	*
P08 Autres acteurs relais	
P09 CAP EMPLOI	

D. Le codage du dernier emploi

LIB_DERN_EMP	Remarques
D01 Non concerné	
D02 Ouvrier Spécialisé	
D03 Ouvrier Qualifié	
D04 Emploi non qualifié	
D05 Employé	
D06 Technicien, Agent de maîtrise	
D07 Cadre	

Plusieurs questions sont ici à soulever.

D'abord, la différence entre « ouvrier spécialisé » et « ouvrier qualifié » ; ensuite le terme « emploi non qualifié » est mal perçu par les stagiaires qui remplissent le questionnaire

Ensuite, pour certains publics n'ayant jamais travaillé le codage est mal aisé, il faudrait donc changer l'intitulé D01.

Enfin, la définition du dernier emploi est imprécise. La dénomination concerne quel type de dernier emploi : celui qui couvre quelques jours ou bien le dernier emploi de longue durée. Il faudrait donc peut être ici hiérarchiser la dénomination

Enfin, le secteur d'emploi n'est pas précisé. Il serait donc souhaitable de venir le renseigner peut être en mobilisant les Domaines Professionnels (DP). L'Oref Nord Pas de Calais ayant procédé à une refonte des domaines professionnels, il nous semble important d'introduire cette nouvelle nomenclature.

Une remarque : cette liste peut être proposée dans l'ordre chronologique des numéros de domaine comme cela se fait traditionnellement. Une autre alternative, parfois souhaité par les organismes de formation serait une présentation par liste alphabétique

E. Le code validation

LIB_VALIDATION	Remarques
V00 Formation ne menant pas à une validation	
V30 Diplômes professionnels de niveau III	*
V35 Diplômes professionnels de niveau IV	*
V36 Diplômes professionnels de niveau V	*
V37 DAEU	
V45 Certificat de spécialisation	*
V56 Brevet des collèges	
V57 CFG - CCIP	*
V61 A échoué à la validation	
V62 Ne s'est pas présenté à la validation	
V63 Validation partielle	

Des items doivent être supprimés (*) et d'autres plus précis sur le niveau de validation doivent être intégrés (validation totale/ validation partielle) en croisant avec le niveau (III, IV, V).

F. Codage de l'insertion à 3 mois

LIB_INSER_SUIV	Remarques
T00 Emploi Rupture administrative	
T01 Emploi	
T02 Réinscription à l'ANPE	*
T03 C.E.S. (Contrat Emploi Solidarité)	*
T04 Contrat en alternance	
T05 Apprentissage	
T06 Emploi Jeunes	*
T07 Stage AFPA qualifiant	*
T08 Formation Qualifiante du Conseil Régional	*
T09 Formation Générale du Conseil Régional	*
T11 Stage FAS (fonds d'action sociale)	*
T12 SIFE	*
T13 Orientation renforcée du Conseil Régional	*
T14 Aide Familial	*
T16 CIE (contrat initiative emploi)	
T17 C.A.E.	
T20 Contrat Emploi consolidé	*
T21 Médiation à l'Emploi	*
T00 Rupture Administrative	

LIB_INSERT_SUIV	Remarques
T22 Création Entreprise	
T23 Reprise Entreprise	
T24 Accompagnement création ou reprise entreprise	
T25 Autres	
T26 C.A.	*

Outre la suppression de certains items(*), de nouveaux semblent devoir être introduits

T27 Réinscription à Pôle emploi

T28 Inscription dans un programme Formation Professionnelle

T29 Inscription dans un programme Compétence Clé

T30 Inscription dans un programme Horizon

T31 Inscription dans PAS AFPA

T32 Contrat Unique d'insertion CUI CAE

T33 Contrat Unique d'insertion CUI - CIE

Plus encore, la thématique du devenir « emploi » est mal renseignée. Elle devrait pouvoir ouvrir un déroulé automatique particulier précisant le type de contrat : CDI, CDD, Intérim (« *cette dernière situation concerne beaucoup nos stagiaires* ») notamment pour les dispositifs qui ont explicitement cette visée emploi

On peut remarquer également que la réponse « ne sait pas » n'existe pas, à fortiori celle de « N'a pu être joint ». De fait, ceci introduit des biais des confusions dans les réponses enregistrées par les organismes de formation : « *alors on met autre.* » « *Il n'y a pas de consigne pour rester en blanc. On ne sait pas ce qu'il faut faire* ».

L'incomplétude de l'alimentation des variables qui renseignent le déroulement et l'échéance de la formation trouvent dans ces éléments d'ordre structurel un premier niveau d'explication.

Au total, nous avons donc repérés :

- Une Actualisation tardive de certains items de codage
 - pour les variables statut, indemnisation, prescripteurs, devenir, validation...(repéré par * ci-dessus)
- Des items dont la compréhension est problématique
 - (« Dernier emploi » : OS, OQ)
- Des items imprécis et donc à décomposer
 - (« Devenir » : Emploi)
- Des items non présents d'où un codage par défaut, source de mésinterprétation
 - (« Ne sait pas » est absent.... on choisit autres ou blanc? »)
- Des items à classer de manière plus fonctionnelle ?
 - (utiliser l'ordre alphabétique par exemple plutôt que le numéro dans les domaines professionnels par exemple)
- Des items qui doivent être remplis parfois avec retard
 - (nature de la rémunération, validation)
- Des éléments de complexité particuliers :
 - un renseignement du devenir complexe pour certaines actions (conventions annuelles)

D'autres éléments d'imperfection de l'information sont liés au processus global de déroulement d'une action et relève d'un problème d'ordre organisationnel. On trouve en effet au sein du processus de production d'une action de formation les éléments qui viendront perturber la qualité du renseignement, de l'alimentation de la base.

Ils sont abordés dans la section suivante et sont apparus à l'aune des entretiens réalisés auprès des nombreux intervenants.

1.3 Points de fragilité/effets de leviers/éléments de questionnement du système usité ...pour penser le système en devenir

1.3.1 Postures des organismes de formation

Le cadre d'intervention des organismes de formation est pluriel selon le positionnement de l'organisme en fonction des dispositifs, des publics en charge, mais est aussi de la structuration même de l'organisme, à savoir par exemple, son appartenance ou pas un à un groupe qui lui apporte un soutien logistique notamment.

Les points de fragilité et les effets de leviers sont donc très divers. Pour autant des thèmes transversaux apparaissent.

1) L'alimentation technique de la base Cléo questionnée

Le mode d'alimentation technique de la base Cléo est très différenciée d'un organisme à un autre ce qui amène à un vécu des « contraintes » très différent d'une structure à une autre.

En conséquence les avis sur la « fonctionnalité » de Cléo se révèlent très contrastés.

Pour autant un certain nombre de points de tension semble transversaux.

A. Les organismes plaident pour une aide renforcée pour la maîtrise technique de Cléo

A) D'abord, la présentation visuelle des clés d'activation des différents éléments de gestion sur Cléo est pointée comme étant « *peu évidente sur l'écran* », « *c'est contre intuitif. Habituellement les clés à ouvrir sont à droite, dans Cléo c'est à gauche* ».

B) Ensuite, nos interlocuteurs se rejoignent sur le manque de formation à Cléo, sur le règne donc de l'auto formation, ce qui peut être source d'erreurs répétées entachant la qualité de l'information.

« *Il n'y a pas de véritable formation au dispositif Cléo : c'est l'auto formation, entre collègues. Le problème c'est que l'on reproduit les erreurs. OK, il y a le formulaire, le gros document, une espèce de bible mais il y a toujours des cas particuliers...dont on aimerait*

discuter ». « *On ne pratique pas Cléo tous les jours surtout pour des cas un peu particuliers. On oublie comment on a fait* »

La solution proposée par les organismes de formation rencontrée est à retenir dans le cadre de la mise en place d'un dispositif pérenne et efficace de suivi et d'évaluation du PRF.

Nos interlocuteurs pointent ainsi la mise en place d'une réunion d'information collective avec les personnes appelées à manipuler Cléo à chaque début de campagne pour les organismes de formation habilités pour les 3 ans. En cas de modification qui interviendrait sur le logiciel, une nouvelle séance collective de formation pourrait être programmée pour assurer un suivi. « *On doit pouvoir poser les questions. OK pour des consignes strictes mais qu'elles nous soient explicitées : codages de certains cas particuliers par exemple. On ne comprend pas toujours les items proposés dans la base Cléo pour certains renseignements* ».

9. Encadré : Etapes d'enregistrement du Cléo

« On a au départ une fiche de liaison avec les prescripteurs (pôle emploi..)

On fait des tests, l'admission par deux personnes, le CMT et le conseiller en formation du Cuepp.

- Enregistrement dans le tableau des entrées des stagiaires effectivement retenus
 - Enregistrement sur Cléo : on saisit mois par mois des heures consommées (consommations)
 - Il y a une publication au trimestre, c'est quand on ne touche plus au données)
 - Alors, on édite la facture, la liste des stagiaires, la mise en paiement est envoyée à la région
 - La région vérifie, valide. Si non validation, il y a blocage : l'OF ne peut plus rien publier et éditer...donc pas de paiement...Si validation par la région, la base est déblocuée : on solde
- Il y a publication du solde quand tout a été validé par la région.

B. La logique de gestion de la base au niveau du Conseil Régional questionnée

Divers problèmes techniques sont par ailleurs pointés qui questionnent la logique de fonctionnement au niveau du Conseil Régional

De fait, les aléas auxquels sont soumis les organismes de formation dans la gestion au quotidien des publics accueillis entre parfois en confrontation avec les règles de fonctionnement de la base Cléo et les logique de gestion établies par le Conseil régional. Ceci crée des situations de blocage qui impactent la qualité du renseignement administratif de la base de données Cléo.

Un point de tension particulier est lié à la quasi impossibilité d'agir pour l'organisme de formation sur une action préalablement renseignée et validée par le Conseil Régional, qu'en bien même il se trouve à un moment donné en mesure de préciser, de corriger des données.

1) Un premier cas de figure est lié au retour tardif de feuille de présence en entreprise. Faute de présentation d'une feuille d'émargement, l'organisme à entrer dans la base Cléo un nombre d'heure inférieur à la réalité, renseignement qui impacte à la fois la rémunération du bénéficiaire, mais aussi le paiement des services pour l'organisme de formation. « *Pour certains types de public, la notion de papier administratif est problématique : ils ne comprennent pas l'importance des dates de rendu des documents, la perte des documents. Ils*

ont un problème avec l'écrit, avec l'écriture....Donc on est souvent confronté à un retour des feuilles d'émergence (de présence) correspondant à leur période en entreprise avec du retard : on a des retours de la feuille de juillet en octobre par exemple. Le problème se pose pour les périodes en entreprise car pour les périodes en centre, ils sont sur place donc, on a donc les temps et les heures ».

« On entre donc les heures reçues sur le compte du mois de novembre....mais le CADA du Conseil régional bloque. Soit c'est parce que, normalement le stagiaire n'est déjà plus en formation !!! Soit c'est parce qu'on déclare trop d'heure pour le mois de novembre. Car du point de vue de la Région, autant de stagiaires c'est autant d'heures mensuelles. On a la contrainte d'être régulier dans notre déclaration d'heures. Pourtant on a une convention annuelle ; et en plus ce n'est pas de notre faute si l'on reçoit les émergences en décalé. Les stagiaires même si on les « tanne » ne rendent pas leur documents en temps et en heure....Le Conseil devrait nous faire confiance : nous on ne rentrera jamais des heures pour lesquelles on n'a pas de justification. On ne fait pas de « faux ». On a des contrôles et c'est normal, on doit pouvoir présenter à tout moment les feuilles d'émergences pour contrôle.

La seule solution pour nous c'est de repartir dans la base pour modifier des heures du mois de juillet alors que parfois elles ont déjà été facturées par l'Organisme de formation » (sur la base d'un enregistrement des heures réalisées ie. consommées mensuellement et facturation par l'OF par trimestre).

Un retour sur une période passée dans la base semble très contraignant, et les conséquences de ce retour sur des écritures déjà validées sont multiples. D'abord, les personnes rencontrées pointent le risque en interne « d'avoir une différence entre le montant facturé une première fois et le montant des heures réalisées » (du fait du rajout d'heures à la suite de la réception des émergences et de l'impossibilité d'ajouter ses heures sur le mois de réception des documents). « *Le service compta nous dit alors vous vous êtes trompées ! c'est de notre faute ! c'est un problème en interne »*

Ensuite « *on a le risque d'être interpellé par l'ex-stagiaire qui n'a pas été payé ou par son référent mission local ou Assédic.....c'est la faute de Mme Xé ou de Y!!!!. Et on nous dit ! « Elle n'a pas voulu pointer les jours de présence », « je lui ai dit que je l'avais perdu mais que j'avais fait la période en entreprise pourtant »... ».*

« *En cas de modification des heures consommées...Ça va quand on n'a pas encore validé. Sinon c'est compliqué, il faut dé-publier, modifier, attendre la nouvelle validation.... En fait quand on a déjà fait les factures, nous on laisse tomber, même si on perd des heures, c'est trop compliqué de faire un changement. Entre le moment où on entre les données et la validation par la région il faut compter entre 15 jours et un mois ».*

Ce type de blocage ne semble pas exister avec le partenaire ASP qui intervient pour la rémunération de certains dispositifs « *car eux ils peuvent retourner dans les bases ».*

2) Un second cas de figure est lié à la difficulté à pouvoir assurer la gestion des « entrées-sorties » inopinées de la part de stagiaires.

« Si un individu quitte une formation pour un emploi en février, alors que sa formation finissait en mars, et qu'il revient quelques semaines plus tard en avril - licencié, il a perdu son emploi, il est en fin d'emploi en intérim...- pour finir formation, on ne peut plus le reprendre car on ne pourra pas déclarer ses heures en avril car cela ne passera pas à la validation ».

Ce problème est important car il est à rapprocher de la difficulté à maintenir le public en formation : la rémunération faible rend très intéressant tout apport pécuniaire lié à quelques

jours de travail. Si les organismes pointent que « *d'un point de vue pédagogique l'abandon peut entraîner une perte de compétence et une réduction de l'efficacité de la formation* » la réalité des contraintes des bénéficiaires devrait pouvoir être prise en compte. Et à eux de pointer des cas de conscience dans la gestion de tels parcours : « *il faut donc alors refuser de le réincorporer???? Prendre le risque de perdre définitivement pour un blocage administratif!!!!!! Le problème va se poser peut être avec la grippe A : absence /retour. !!!* »

3) Troisième cas de figure : un renseignement problématique dans le cadre des conventions annuelles.

« Il y a un problème spécifique pour les formations entrée-sortie de courte durée qui couvrent une convention annuelle. La validation finale ne peut se faire qu'à la fin de la convention : donc ne peut remplir le devenir qu'à la clôture de la convention et non effectivement un mois après la fin de la formation ou après 6 mois après la fin de la formation de chaque individu, ça complique notre travail ».

2) Cadre d'intervention des organismes de formation

Les organismes de formation sont aussi confrontés à un cadre d'intervention porteur de lourdeurs, voire de facteurs de tension vis-à-vis du Conseil Régional. Il est opportun de les pointer afin d'en tenir compte dans la manière d'envisager l'organisation de la remontée des données dans le cadre d'une optimisation du système d'information

A. L'accueil du public : une prescription aux contours variables/ une sélection aux modalités diverses

L'accueil des publics au niveau des organismes de formation se fait sur prescription.

Celle-ci est quasi-obligatoire (à l'exception de dispositifs particuliers comme Timpass) et est le fait de Pôle emploi et des Missions locales, qui trouvent sur la base Sofia l'ensemble des formations disponibles.

« Si des personnes passent ici directement on les renvoie soit la Mission locale, soit au Pôle emploi. Ils doivent avoir un accord pour passer ici ».

Les publics arrivent donc au sein de l'organisme de formation avec une fiche qui renseigne à minima l'identité et le parcours du bénéficiaire potentiel. Les missions locales sortent une fiche standard à partir du logiciel « Oiseau ».

Cette intermédiation est pour autant plurielle, d'un prescripteur à un autre, mais aussi pour un même prescripteur selon l'agence qui a assuré cette phase préliminaire.

« Certaines agences de Pôle emploi font de la sélection en amont et ne nous envoient que des stagiaires qui pourraient effectivement entrer en formation du point de vue de leur niveau, mais aussi en tenant compte de quantité de stagiaires envoyé. D'autres agences et d'autres prescripteurs nous envoient tout le monde et c'est à nous organisme de faire la sélection ».

Qu'une première sélection ait eu lieu ou pas, l'accueil par les organismes de formation se singularise sur 2 points :

- l'existence ou pas d'une phase « interne » de sélection

- et si celle-ci existe, les modalités concrètes de cette sélection : plusieurs acteurs sont potentiellement mobilisés et mobilisables : le conseiller en formation continue de l'organisme de formation, le chef des travaux de l'organisme de formation, un chargé de mission Pôle emploi et ou de la Mission locale, le chargé de mission territorial du Conseil Régional (CMT.)

Outre des testes écrits, on note la réalisation d'entretien pour vérifier l'adéquation du parcours choisi avec le projet professionnel, et/ou vérifier le caractère cohérent du parcours entamé.

« On fait passer un questionnaire. On note. C'est une nouvelle sélection. On renvoie la fiche à la Mission locale en indiquant si le jeune est accepté ou pas et dans ce cas on indique le motif d'échec. Si la personne est acceptée, on fait un entretien pour vérifier encore une fois sa motivation, ses références (adresse, situation : la personne peut avoir changé de statut entre le moment où elle a vu la mission locale et le moment où elle est venue nous voir et elle peut donc ne plus correspondre aux critères ».

B. Le renseignement du devenir : un point de tension particulier

La transformation de la philosophie d'utilisation des bases de données excitantes sur le PRF, le déplacement d'un principe de gestion vers un principe d'aide à la décision en matière de suivi et d'évaluation d'impact des bases de données exige que soit éclairé de manière particulière le moment de la remontée des données sur le devenir des bénéficiaires des programmes.

Sur le principe d'une mission de renseignement de ces variables, deux constats sont à faire à partir des entretiens réalisés auprès des organismes de formation.

D'abord, cette mission est acceptée, et est jugée utile voire logique tant du point de vue du donneur d'ordre que du point de vue du prestataire de service que sont les organismes de formation.

Connaitre le devenir des personnes sert directement l'organisme de formation à plus d'un titre :

- du point de vue pédagogique, pour apprécier la pertinence des contenus et modes d'apprentissage mis en œuvre ;
- du point de vue de l'organisation interne à l'établissement, avec une certaine reconnaissance de la qualité du travail réalisé par les formateurs, ce qui peut dynamiser les relations de travail ;
- du point de vue externe dans la relation qu'entretient l'organisme de formation avec son donneur d'ordre (le Conseil Régional) : la qualité de la prestation matérialiser par la qualité du devenir des stagiaires peut contribuer au renouvellement de la convention de conventionnement de prestation de service.

Au-delà de cet accord sur le fait que l'organisme doit renseigner le devenir des stagiaires, des remarques sont pour autant formulées.

La réalisation de cette mission se révèle inégale en intensité et en difficulté pour les organismes selon des variables liées à différents éléments

- au public : certains publics en précarité sont difficilement joignables d'une part ; d'autre part leur instabilité professionnelle caractérisée par des alternances

emploi/chômage/formation rend la codification du renseignement du devenir parfois peu fidèle en représentation.

- aux dispositifs : durée, spécialité, objectifs
- mais aussi aux organismes de formation : leur structuration qui définit les moyens possibles à allouer à cette mission.

« Le renseignement à l'issue de la formation, c'est facile, ils sont dans nos locaux. A un mois, A six mois... c'est facile pour les petits effectifs et les formations qui s'étalent sur un an.

C'est compliqué sur les formations « entrée-sortie » de durée réduite (AEPP par exemple 6 semaines). Notre solution : s'est organiser un calendrier propre : une fiche par action de formation (par groupe) où sont indiquées la date d'entrée, la date de sortie et donc la date à laquelle le stagiaire doit être réinterrogé pour savoir son devenir à 1 mois et 6 mois.

C'est variable aussi selon le public, différent, qui plus est entre ces types de formations. Il est plus ou moins volatile et donc facile/difficile à joindre. Les variables discriminantes : l'âge, le niveau de qualification, l'objectif de la formation – si elle est diplômante, si c'est une remise à niveau, une redynamisation. Ce qui est important ici c'est degré de visé à l'emploi, le bassin d'emploi, la zone géographique...la stabilité dans la vie, le changement d'adresse de portable, niveau de qualification.... »

Si renseigner le devenir à l'issue de la formation voire à un mois, est accepté, par contre, la question du renseignement à 6 mois est plus discutée. Certains avancent alors l'idée d'une prise en charge financière de cette dernière mission, comme cela peut être le cas avec d'autres donneurs d'ordre. *« Pour le renseignement à 6 mois, on le fait dans nos centres et on inscrit dans notre base personnel et l'information est basculée via le secrétariat pédagogique du centre).*

Une remarque : cela demande du temps, c'est difficile pour certains publics. On vient de répondre à un appel d'offre de l'Etat. Là on facture ce travail avec accord du commanditaire. On compte ¼ d'heure par stagiaire, on facture 20€ par stagiaire »

C. Les contraintes du conventionnement régional

Diverses lourdeurs du système de conventionnement sont annoncées.

Certaines peuvent amener les organismes de formation à des stratégies qui entament la qualité de l'information délibérément.

La gestion administrative et financière des heures payées sur la base de l'individualisation est ainsi pointée, faisant émerger le souhait d'une possible adaptation pédagogique des parcours qui serait déconnectée pour partie de l'aspect comptable.

« On n'est pas tenté de donner le nombre d'heures envisagé réellement pour le parcours. Voici pourquoi. Par exemple pour un parcours MSB (maîtrise des savoirs de base, c'est un ancien parcours mais le problème reste d'actualité : même si on a déclaré un parcours nécessaire de 100H et qu'au bout de 50 heures on est arrivé à l'objectif pour un individu, on ne récupère pas les 50 heures non utilisées pour une autre personne pour laquelle on aurait besoin de plus d'heures que le prévisionnel indiqué à l'entrée. Donc on indique d'emblé le parcours maximal possible. Le prévisionnel déclaré n'est donc pas le prévisionnel que l'on peut anticiper d'un point de vue pédagogique »

D'autres aspects sont pointés par les organismes de formation comme des manques de flexibilité qui peuvent être préjudiciables pour le parcours des bénéficiaires.

- Le double cursus semble limité : « *Etre dans deux formations en même temps, ça n'est pas possible pour un même bénéficiaire* ». Les organismes de formation mettent en avant une règle stricte entre « 1 stagiaire = une convention ».

- La rigidité des affectations est soulevée parfois : « *Pour le Bac pro commerce : sur Lille on a plus de demandes que d'offres. Au contraire sur Roubaix, plus d'offres que de demandes. Pourquoi le CMT a-t-il refusé le transfert ?? Dès lors, sur Roubaix on fait du remplissage forcé, avec des gens qui ne veulent pas vraiment y êtred'où risque d'abandon et d'échec. Au contraire on se prive de bons éléments situés à Lille* ».

- Le paiement des services faits semble opaque : « *Il devrait y avoir un prix heure centre et un prix heure entreprise. Or il n'y en a pas, on ne sait pas comment ils font le calcul. La facture c'est Cléo qui la sort selon ce qu'on lui a mis dedans. Ils font une espèce de moyenne entre les heures centres et les heures entreprises* »

- Le volet financier prendrait le pas parfois sur le volet pédagogique. « *Même si on a l'accord en aval du CMT – chargé de mission territorial-, ça peut bloquer au niveau du financier au Conseil régional pour une répartition particulière de heures centre et entreprise, même si c'est pour le bien du stagiaire* »

D. L'impact du passage en mode marché

Pour l'année 2009/2010 le programme d'action de formations subventionnées par le CR se limite désormais aux actions de formation

- dans le supérieur et universitaires,
- l'aide à la mobilité
- le programme Horizons.

Le programme régional de formation passé sur la base du marché concerne donc

- une consultation « formation professionnelle
- une consultation « accès aux compétences clés »
- une consultation création et reprise d'entreprise.

Au préalable, le programme en mode subvention concernant également

- les Ateliers de pédagogie personnalisée,
- les clés de la formation,
- l'accès aux savoirs généraux.

Le passage en mode marché consiste pour les organismes de formation à répondre à des appels à projets exprimés par le Conseil régional. Dans le cas où l'organisme est retenu, il se voit agréé pour une période de 3 ans, et est donc susceptible de se voir appelé pour la réalisation d'une prestation de service durant la période de 3 ans. L'habilitation ne vaut pas commande : « *Après le premier septembre 2009 et pour les 3ans qui suivent, on a été retenu, on n'aura pas forcément de la demande, mais on est agréé pour.....* ».

Cette modification dans la forme juridique de la commande soulève plusieurs commentaires qui pointent à la fois des évolutions favorables et d'autres plus discutées, sources d'interrogations ou de griefs.

1) Cette évolution a supprimé certains points de litige de la réalisation sur commande : *« C'est la région qui précisait le prix. Le problème ici était le dossier financier à rendre en fin de parcours : le bilan financier était très important en justifiant toutes les dépenses. La vérification par la Région était complexe et de ce fait, on a des dossiers de subvention de 2007 qui ne sont encore réglés ».*

2) Pour pouvoir répondre aux exigences de la passation de marché, les organismes se sont regroupés et ont formé des conglomérats. Des questions se posent sur les différentes postures selon que l'on est mandataire ou cocontractant. Le volet juridique s'est accru, la difficulté et les incertitudes sur ce point développées et leurs vécus s'avèrent différents selon l'organisation de chaque organisme de formation.

Si une sécurisation financière est intervenue, un manque de flexibilité organisationnel semble en découler. *« Avec le passage au marché, on a monté des groupements, où l'on se retourne, cocontractant, porteur, mandataire... ».* *« Dans le mode marché actuel...il y a encore des incertitudes notamment sur le rôle par rapport à la Région, en terme financier du point de vue du mandataire, du cocontractant.....*

En mode marché, la Région a choisi le paiement en directe des cotraitants. C'est bien car si le mandataire vient à faire faillite, du fait du paiement en direct des cotraitants par la Région, ceux-ci sont protégés. Mais d'un autre côté, la région demande un détail, une répartition séparée des heures selon les réels prestataires (mandataires/cotraitant...) et elle envoie un bon de commande par prestataires, par organisme de formation. Le rôle du mandataire est réduit.

Ce bon de commande par cotraitant limite la flexibilité même si elle assure financièrement les co contractants en cas de crise du mandataire. Mais d'un point de vue fonctionnel, c'est une limite : ce n'est pas possible de se répartir différemment par rapport aux prévisions les stagiaires en cas de problème »

3) Par ailleurs cette transformation se traduit par une redéfinition de la prise en charge des absences des stagiaires. Ceci accroît les incertitudes des organismes de formation.

« Avant en dispositif MSB, le coût horaire c'était 4,9 euros. Maintenant, 6, 51 ou 6,35 ou 6,8 selon les territoires (Lille, Sallaumines, VNE). En APPSG : 4,6 euros, maintenant, 6,5

On a notamment intégré un coût pour les absences car elles ne seront plus payées maintenant avec la fin de l'annexe 13 qui définissait les conditions de paiement partiel en cas d'absences pour l'OF. Les formations du supérieur (FGV) fonctionnent toujours sur le principe de l'annexe 13 – qui précise en cas d'absence les conditions qui permettent pour partie à quelle conditions l'OF peut qu'en même être payé pour des heures pourtant non réalisées »

Cette modification avait-elle bien été anticipée par la Région : *« Les OF n'ont pu être augmentés autant que nécessaire leur coût horaire. On pensait que l'augmentation serait plus importante quand on a examiné les dossiers. Notamment pour intégrer les heures d'absences qui ne seront plus payées maintenant. Les OF ont pu être des difficultés à estimer un coût horaire correct qui intègre l'ensemble de leur charge et d'anticiper les absences ».*

La rupture semble très sensible pour les organismes de formation. Si cette nouvelle contrainte qui sera sans aucun doute gérée au fil du temps, avec l'expérience des premières années de ce nouveau fonctionnement, elle est à court terme un supplément d'incertitude, face à des marges de manœuvre vis à vis du public très limitées.

- « *Le problème des absences et de leur paiement: A partir de septembre de cette année, l'OF n'est plus payé pour les absences et le stagiaire n'est plus payé par l'ASP.*

Une absence c'est une consommation égale à 0. Avant quand un stagiaire avait trouvé un emploi, s'il avait effectué 2/3 de sa formation, on était payé, on pouvait compter ses heures en consommation jusqu'à la fin de la formation.

On est maintenant à l'heure réellement faite.

OK pour les absences mais il y a une nécessité de marge pour des cas exceptionnels : décès familial, hospitalisation d'une enfant, un mariage....c'est dur ».

- « *Pour des groupes normalement de 15 à 18 places, on finit avec 12, 10 personnes. Vu ce qu'ils sont payés les stagiaires, l'absence ne leur coûte pas beaucoup. Ils sont payés 2 euros de l'heure si ils n'ont pas travaillé avant la formation et 4€ si ils ont déjà travaillé.*

Dans le cas des AMPAG ils n'ont même plus de rémunération... sauf si ils sont aux Assedic, là ils touchent quelques chose.

Ils sont payés si ils sont en Formation générale intégrée en sanitaire et sociale par exemple.

Avant ils touchaient un peu de frais de déplacement, de frais de restauration, mais quand ils n'ont même plus cela... l'absence ne leur coûte pas grand-chose....mais nous oui car on n'est pas payé. En fait la contrainte est ailleurs pour eux, ils ne ressentent pas ce sentiment d'obligation de venir dans la formation. Le taux d'absentéisme est donc important ».

- « *Le problème du non paiement de certaines heures d'absences c'est d'abord pour les stagiaires, car leur rémunération est très faible déjà. C'est ensuite pour les OF: certaines formations sont déjà déficitaires, ou à la limite... si on perd les heures d'absences alors...*

On est passé d'un certain laxisme avec la rémunération à l'heure groupe, à une trop grande rigidité. OK, le contexte est autre, on doit faire attention à l'argent public mais... ».

E. Les personnes qui alimentent Cléo : un relais incontournable qu'il faut impliquer dans la mise en œuvre du nouveau dispositif

Les personnes qui alimentent Cléo sont « incontournables ». Elles sont à l'intersection des demandes, des contraintes. Il semble donc opportun, essentiel, de profiter du renouvellement du système pour revoir leur mode d'implication et les relations entretenues avec elles. De leurs implications dans la qualité du renseignement des données et dans la remontée de ces données dépend l'efficacité du dispositif mis en place quel qu'il soit.

Les actions est :

- internes à l'OF, au service comptabilité, à la direction
- en lien avec la Région notamment avec le Cada qui valide les actions réalisées, mais aussi avec les Chargés de mission région mais aussi les CMT
- en lien avec l'organisme de rémunération des bénéficiaires
- en lien avec les publics,
- en lien avec les stagiaires potentiels,

- en lien avec les stagiaires (leurs absences non justifiées, leur retard administratif),
- en lien avec les lourdeurs, les spécificités de l'outil de gestion (Cléo ou autre) énoncées précédemment.

Les propos suivants illustrent la réalité de leurs actions.

Sur l'éventail des fonctions et leurs aspects « *personnes à tout faire* » : « *Ces deux dames s'occupent de la partie Production. Elles voient les jeunes quand ils rentrent : elles assurent le passage du questionnaire et indiquent qu'elles sont à disposition pour aider. En effet, c'est le stagiaire potentiel qui doit remplir son dossier ASP. Le dossier doit être rempli de la main du stagiaire, pas d'aide normalement, mais de fait on aide un peu. Elles font donc remplir de dossier de rémunération. Ensuite elles gèrent intégralement Cléo et les relations avec la Région pour le paiement et les éléments de gestion interne* »

Sur les relations avec les représentants du donneur d'ordre :

« *Ils sont parfois dans leur tour d'ivoire à la Région. On a des contacts plus particuliers avec le CMT qui participe à la sélection des stagiaires, au bilan qualitatif de la formation, qui vient voir comment ça se passe. Mais avec la Région !!!!!* »

« *On a un problème en ce moment avec le nouveau CADA. Son absence, compréhensible, bloque pourtant tout, car il n'y a pas de validation.*

De plus elle vérifie tout, l'écriture des noms entre la liste des stagiaires en entreprise et la listes des stagiaires en PF ; si il y a une erreur d'écriture, elle refuse et bloque. Pour une faute d'orthographe !!!

Avec Mme X, ça allait. Peut être y a-t-il de nouvelles consignes strictes que Y ne fait qu'appliquer. A partir de la convention 2008, il y a un contrôle intensifié, une rationalisation accentuée de la procédure, une application très rigoureuse...mais cela nous pose des problèmes. OK mais on a vraiment de la lourdeur ».

I.3.2 Expression des chargés de mission de la Région

La transformation du système actuel vers un système de suivi et de mesure d'impact opérationnel et pérenne est jugé comme nécessaire et urgente par les chargés de mission au niveau du siège comme des chargés de mission territoriaux (CMT).

Plusieurs motifs sont avancés.

1) Cela peut participer à développer le sens de l'évaluation des dispositifs mis en place. A condition que soit précisé les objectifs attendus distinctement.

« *Trop souvent en région on monte des dispositifs sans envisager l'évaluation....on ne précise pas vraiment ce que l'on veut comme effet....on ne précise pas ce qui sera considéré comme un effet*

Trop souvent on monte des dispositifs expérimentaux....on s'attendrait à ce que l'on fasse une pause pour évaluer avant de le généraliser. Et bien non, on est dans le feu de l'action, il y a des urgences ;...on généralise. Donc pas de pratique, de culture de l'évaluation

C'est le cas actuellement des Espaces info formation. Ils vont être généralisés aux 15 bassins et pas d'évaluation ».

2) Pour autant, si l'évaluation est essentielle, le dispositif ne doit pas se tromper de cible :
«Les intérêts sont différents entre la Région, nous les chargés de mission, les CMT, les organismes de formation, les bénéficiaires... mais tous vont dans le même sens. Il faut s'appuyer sur cela. Mais attention à ne pas confondre l'évaluation du PRF et l'évaluation des organismes de formation. Il faut les rassurer là-dessus. Attention aussi à ne pas confondre l'intérêt du territoire, les besoins du territoire et les besoins régionaux en matière d'information sur le dispositif ».

3) Pour ce qui est de l'utilisation de Cléo, les témoignages rejoignent les avis notés plus dans ce rapport, sur le caractère peu convivial. *« Quand on veut sortir des choses, on utilise un peu Cléo mais, c'est pas facile, pas de requête automatique. Alors on bidouille avec Excel. On transfère un certain nombre de données sous Excel pour réaliser les calculs. Mais ça prend cinq minutes pour un petit calcul. Donc le système actuel n'est pas pratique du tout. On manque d'information aussi comme savoir par exemple si le public cible est effectivement le public du dispositif ».*

La mise en place d'un système de suivi et de mesure d'impact du PRF est vue comme une opportunité par les chargés de mission territoriaux du Conseil Régional pour différentes raisons.

1) Un nouveau système pour réduire la diversité des sources d'information usité, pour faciliter le transfert d'analyse, ...

Les CMT sont aussi confrontés à l'existence de la très grande variabilité des outils d'information de leurs interlocuteurs immédiats sur le terrain et du non-compatibilité de ces différentes sources d'information statistiques entre elles.

Les limites, incomplètes du système de suivi et d'information piloté par la Région (Cléo) ont favorisé la montée en puissance de ces bases d'informations spécifiques à certaines institutions et intensifiées un recours qui est devenu quasi hégémonique.

L'instrument de pilotage du PRF sur le territoire n'est pas le système Régional, et cela est déploré par les CMT. Pour deux raisons.

- cela est contraire à la logique de gouvernance au regard de la compétence régionale en matière de PRF ;
- le système prédominant est variable selon les territoires ce qui ne facilite pas les échanges d'information entre les CMT eux-mêmes.

« Ce que l'on demande : Eviter la multiplicité des outils de repérage, de mesure de résultat ; d'évaluation. Nous sur le terrain, on est confronté à cela. Nos partenaires ont leurs outils de repérage et tentent de nous les imposer. Par exemple en Sambre-avesnois : la mission locale utilise DIDA. Dans l'idée, il faudrait avoir le même outil de repérage, d'évaluation, de mesure de la réalisation. Et il semble logique que ça doit être l'outil de la région qui doit s'imposer aux autres, à nos partenaires et non l'inverse et ça doit être acceptable car c'est nous la Région qui finançons les Missions Locales

Chaque CMT de chaque zone d'emploi est confronté à des dispositifs différents de leurs partenaires : DIDA, Oiseau, Tipi.... »

2) Un nouveau système pour réaffirmer la gouvernance de la Région ?

Pour autant et vis-à-vis du positionnement d'un outil régional en matière de suivi et d'évaluation des dispositifs du PRF, des oppositions de front jour entre les différents CMT rencontrés. Pour certains, il est envisageable que cet outil, à condition qu'il soit pleinement et facilement opérationnel- puisse se substituer à terme aux outils possédés en propres par les structures partenaires au niveau local. Pour d'autres CMT, l'abandon de ces outils propres n'est pas pensable car ils matérialisent une posture d'indépendance vis-à-vis du pouvoir régional.

« Il faut un outil, celui de la région, qui s'impose et nos partenaires l'accepteront parce qu'ils y trouveront intérêt, cela leur servira en interne !! »!

« On met un bon outil en place et on ne s'occupe pas trop des outils des autres, de toute façon ils ne voudront pas se séparer de leur propres outils car c'est ...un .signal politique de leur indépendance »

3) Un nouveau système pour optimiser le pilotage de l'offre de formation

Le second axe de progrès pour les CMT serait, à travers le nouveau dispositif, de pouvoir appréhender au mieux la relation et l'adéquation entre la demande de formation et l'offre de formation.

- *« Le système doit renseigner aussi les remontés en terme de besoins de formation. C'est renseigné normalement par les Missions Locales pour le jeunes, pour les autres c'est vrai que c'est plus difficile »*

- *« Cette remontée d'information est pour nous essentielle : savoir le nombre de demandeurs non satisfait, cela permettrait d'estimer les actions du PRF de l'année suivante ; mais il faudrait même une estimation infra annuelle pour être très réactif. On peut attendre quelques 3 mois si c'est pour donner une action en rapport avec son profil, son parcours son projet Mais il faut connaître l'état de la demande ».*

- *« Connaitre la relation entre la demande et l'offre....C'est un gros problème et ça a des conséquences. Par exemple : les organismes de formation font des sessions d'information...dans une petite salle et comme il y a de la demande, il se pointe 160 personnes. Et là on leur dit : vous êtes 160 et il y a 10 places. C'est pas sérieux pour motiver les bénéficiaires. A Lille, on a mis en place une régulation des flux de publics par la Mission locale, mais c'est parce que l'on connaît le niveau de l'offre et de la demande.*

Le système doit contenir l'amont. On pourrait ainsi repérer les individus qui ne sont pas pris et adapter l'offre ».

Il doit s'agir aussi de pouvoir repérer les parcours pour plus d'efficacité mais aussi de rationalité dans la démarche d'aide à l'employabilité.

« Il faut vraiment mettre en place un référent qui fait le filtre (normalement c'est Pôle emploi et la Mission locale, mais pas toujours. Par exemple : un jeune a besoin d'un emploi...il n'y en n'a pas ; on fille une offre de formation...trop souvent c'est encore le cas...pour patienter. Donc c'est de la non efficacité des dispositifs. Si on met en place une traçabilité de la prescription, on pourra détecter les parcours aberrants.

Pour l'instant, nous (CR) on paye mais on peut difficilement vérifier la cohérence des prescriptions. On bidouille avec Cléo via Excel pour reconstruire les parcours des individus quand ils restent dans le PRDF ».

La définition d'un nouveau système de suivi et de mesure d'impact des dispositifs du PRF (re)pose la question du rôle des organismes de formation dans le renseignement du devenir des stagiaires.

De fait, les positions des chargés de mission et CMT sont parfois diamétralement opposées sur le fait que le renseignement du devenir des stagiaires relève ou pas de la mission des organismes de formation. Les arguments avancés sont les suivants.

- « *Certains organismes de formation affirment que ce n'est pas leur boulot de connaître les devenirs des stagiaires. On peut entendre ce point de vue. Ils ont à former, et savoir ce que deviennent les stagiaires, ce n'est pas leur problème. Il y a un effet économique sur le devenir des stagiaires cela est réel et là-dessus ils n'ont pas la main. Donc ce travail de mesure du devenir ce n'est pas à eux de le faire* ».

- « *Les OF....savoir ce que deviennent leurs stagiaires fait partie de leur travail. Ça doit leur servir pour questionner leur pédagogie, leur manière de faire* »

Pour ce qui est de la question de la méthode à retenir pour assurer le renseignement du devenir des stagiaires, plusieurs configurations sont avancées et relèveront d'un choix politique régional.

Elles se déclinent sur trois modes : l'injonction avec amende/ l'incitation/ l'externalisation via un prestataire extérieur.

- « *On doit les obliger....avec un versement de 30% restant soumis à remplissage du devenir....Bon oui mais alors comment vont-ils remplir !!! Ils peuvent répondre n'importe quoi.* »

- « *On ne doit pas décharger les OF de leur obligation d'investissement.*

Quitte à être coercitif...Actuellement il y a nécessité de remplir le devenir à 1 mois pour recevoir le solde du financement (5%) ».Il faut renforcer ce système ».

- « *La question du coût de la démarche de recherche d'information sur le devenir des stagiaires....c'est une fausse excuse. Il y a des subventions...les OF n'ont qu'à introduire cette démarche dans le coût pour demander leur subvention. Attention sur ce point, il y a des contraintes différentes dans le cas de dispositif sur subvention (le sup, mobilité...) et dans le cas de dispositif sur marché, appel d'offre* »

- « *Moi CMT, j'ai un moyen personnel pour améliorer le remplissage de Cléo. Je fais une grand-messe, sur convocation, je réunis l'ensemble des OF. Je leur fais mon petit bilan devant tout le monde : « tu n'as pas bien rempli », « très bon boulot pour toi »,... « Toutes les heures en entreprises n'ont pas été faites...pourquoi ». . Il ne s'agit pas de juger en premier mais de comprendre. Je fais cela sur la place publique...et moi je vous dis que ça marche...pour un coût 0 on a nettement amélioré les résultats de remplissage de Cléo depuis 2002* »

- « *Il faut un montage en co-participation, une con implication Région/organismes de formation pour que, ce que l'on va leur demander en plus, soit accepté. Il faut aussi ne pas oublier de se poser la question de savoir si on les paye correctement nos OF* ».

II. Propositions pour un nouveau cadre de suivi et de mesure des effets du PRF

II.1 Cadre et principes

Il s'agit de préciser ici les principes qui vont guider le choix de la structure retenue et les principes de construction détaillée.

II.1.1 Cadre

1) Enjeux, objectifs, conditions de faisabilité

Il est important ici de pointer les éléments qui doivent définir le cadre du nouveau système de suivi et d'évaluation de l'impact du PRF sur les bénéficiaires : les enjeux, les objectifs et les conditions de réalisation.

- L'enjeu : Définition d'un système pérenne qui doit permettre de fournir régulièrement des indicateurs de réalisation et d'impact. Ceci passe par le fait de pouvoir :
 - mesurer le degré de réalisation du PRF,
 - mesurer l'impact du PRF sur le parcours des stagiaires (employabilité au sens large, savoir et savoir être, confiance en soi)
 - repérer les écarts entre objectifs des dispositifs et objectifs atteints
 - d'avoir les moyens de cerner les variables potentiellement explicatives (indicateurs d'environnement)
 - alimenter la mesure de l'impact du PRF sur le développement des territoires (en lien avec le lot 3)
- L'objectif de ce dispositif sera :
 - D'assurer une fiabilité sur un nombre limité de variables
 - mais se donner les moyens d'approfondir la connaissance du réalisé et de l'impact à tout moment et dans le temps sur certains points
- Les conditions d'un fonctionnement pérenne sont que chacun puisse trouver un intérêt partagé : il s'agit donc de s'appuyer sur ces intérêts convergents de différents acteurs :
 - l'organisme de formation en termes de retour sur la qualité de son investissement,
 - la région en termes de qualité de l'action publique,
 - l'individu en termes d'amélioration de son employabilité, d'impact sur sa trajectoire professionnelle et personnelle.

2) Choix de la configuration générale

Hypothèse non retenue.

La structure actuelle basée sur l'existence d'une part d'une base Cléo et d'autre part des bases «spécifiques » est complexe.

Il est envisageable de penser à la mise en place d'une source centralisée d'information. Cette option semble difficile. Les éléments justificatifs sont les suivants

Cela passerait par un partage de compétence entre différentes institutions ce qui semble difficile à envisager.

D'autre part, il existe des spécificités dans les objectifs de validation de devenir notamment.

Hypothèse retenue

Il nous semble préférable d'envisager le perfectionnement le système actuel. L'avantage et que celui a fonctionné et a permis de pointer ses éléments de dysfonctionnement. On peut donc envisager d'y faire face en réalisant des adaptations précises et sériees.

Les grandes options retenues sont donc les suivantes

Attribuer des sous domaines réservés à certains dispositifs

Choisir une alimentation par basculement automatique ou par renseignement ad hoc.

Prendre en compte la nécessité d'un travail d'harmonisation des éléments demandés sur un noyau central

De retenir, comme élément facilitateur, que le nouveau cadre comportera des items spécifiques en fonction des dispositifs (notamment sur la validation/le devenir).

II.1.2 Principes de construction

Un certain nombre de principes de construction devront être satisfaits.

1) Il semble essentiel qu'une communication tout au long du processus de construction et de mise en place du nouveau dispositif soit assurée pour favoriser l'implication de l'ensemble des partenaires actifs dans l'alimentation du système, ceci étant gage ensuite de l'efficacité du fonctionnement pérenne.

Ceci passe (au regard des éléments présentés plus haut dans ce rapport lors de la présentation de l'état des lieux) notamment par la mise en place de séances d'information – suivi en début de conventionnement notamment pour personnes ressources au sein des OF.

2) Le renseignement du devenir est un point sensible pour atteindre l'objectif dévolu au système : la mesure du suivi et de l'impact sur les bénéficiaires des dispositifs du PRF.

Le rappel des constats émis plus haut s'impose :

On repère des positions très contrastées parmi nos interlocuteurs sur le rôle des organismes de formation sur ce point

Les organismes soulignent pour leur part dans leur très grande majorité que ce renseignement fait partie de leur mission pour l'insertion immédiate, mais moins pour l'insertion à 6 mois.

Le problème réside surtout dans la faisabilité (temps, volatilité des ex-stagiaires).

3) D'un point de vue pragmatique, l'hypothèse de travail privilégiée est donc de se centrer sur un nombre limité d'objectifs et donc de privilégier :

- un renseignement précis du devenir immédiat à partir de la base
- et de choisir de mesurer l'impact sur le devenir (au sens large) à plus long terme par des enquêtes ad hoc.

4) De cette configuration standard, on peut envisager des postures variantes :

- Variante 1 : Développer l'incitation au renseignement en conditionnant le versement du solde de la convention (application stricte, solde de 20%)
- Variante 2 : Prise en charge (dans la convention) du coût de cette recherche de devenir à 6 mois peut être à 1 mois.
 - Ce cadre de travail est envisageable car déjà pratiqué par d'autres institutions en région/ par d'autres région
 - Il comporte des effets pervers que l'on doit pointer : la réponse fictive face à l'impossibilité à joindre les stagiaires.

5) Ce cadre de travail peut trouver sur un certains nombre d'éléments facilitateurs.

- Une campagne de communication générale de la Région.
- Une action renforcée sur le terrain des CMT.
- Le constat au quotidien par les personne en charge de la gestion du système d'une meilleure fonctionnalité du système d'une part, de la réalisation d'analyses et de publications et diffusions aux acteurs concernés des résultats constatés.

II.2 Cadre opérationnel

Du point de vue opérationnel et avant de préciser les éléments factuels requis, il semble important de pointer le besoin de sécurisation dans l'enregistrement des données.

Ceci doit couvrir plusieurs moments et plusieurs champs.

Il s'agit donc de veiller à :

- introduire des champs obligatoires de renseignement
- introduire des systèmes d'alerte pour limiter les erreurs de renseignement
- introduire des procédures d'enchaînement d'enregistrement automatique
- introduire des déroulés automatiques et spécifiques selon le diapositif pour certaines variables à remplir

II.2.1 Synthèse des modifications proposées

Les modifications à apporter couvrent les éléments présentés plus haut dans ce rapport (au point 1.2.1.2), portant sur la correction de points techniques dans les variables et items.

Il est cependant nécessaire de procéder outre ce toilettage à des compléments sous la forme d'ajouts de variables telle que celles-ci :

1-Identifiants : Numéro DE Pôle emploi/numéro Mission Locale.

La faisabilité de cette procédure semble acquise car

- L'information est demandée lors de l'inscription dans les formulaires des OF
- Cette proposition a semblé pertinente aux partenaires que nous avons rencontrés.
- Une demande d'autorisation Cnil sera cependant nécessaire.

2- Création d'un numéro Région PRF par stagiaire

La faisabilité de prescription est envisageable : des requêtes simples doivent permettre de mettre en place une fonction automatique de recherche d'un individu déjà connu par son nom son prénom et date de naissance.

3- Introduction d'un ensemble de données pour le contact ultérieur avec le stagiaire (téléphone, mail, adresse)

4 - Pour le parcours antérieur à l'entrée dans le PRF, le repérage de la date de sortie du système éducatif et classe de sortie doivent être renseignés

5 – La distinction entre prescripteur et orientateur doit être réalisée et renseignée séparément

6 – Sur la validation des items standards et des items spécifiques doivent être déployés en fonction des objectifs :

Validation partielle- totale / niveau (formation certifiante)

Validation du projet professionnel d'entrée/construction d'un PP (degré de définition, nature, secteur)

Acquisition des compétences clés prioritaires et secondaires

7- Sur le devenir, le renseignement de cette information doit reposer sur

- Une liste fermée de parcours types
- Dans le cas où la personne est en emploi, le codage du statut/ du métier- domaine d'activité de l'entreprise doivent être prévus. Sur ce point une grille de passage à construire pour un recodage en DP ou DP Direct (nouveaux DP-Oref)
- Dans le cas du non emploi, une liste fermée d'effet personnel doit pouvoir être renseignée (effet remobilisation/ autonomie/confiance en soi)
- Enfin le rapport Formation/emploi pour être précisé (déterminant, important, faible, sans rapport).

II.2.2 Liste des variables à renseigner et détail des items

1) Liste des variables à renseigner

Listes des variables à renseigner (en souligné, les variables communes avec les bases annexes)

Renseignement de l'action et de l'organisme

- Code action
- N° de marché
- Type de financement
- Date de notification
- Montant de la commande
- Numéro du dispositif
- Libellé du dispositif
- Date début prévue
- Date de fin de l'action prévue
- VHS en centre prévu
- VHS en entreprise prévu.
- Numéro organisme
- Numéro centre de formation
- Libellé centre de formation
- Bassin de l'organisme de formation
- Bassin du centre de formation

Renseignements de base :

- Civilité (Mr, Mme Melle)
- Nom marital
- Nom
- Prénom
- Sexe
- Date de naissance
- Numéro stagiaire PRF (récupéré ou créé)
- N° identifiant Pôle emploi
- N° identifiant dans Parcour3

Renseignement complémentaires

- Travailleur handicapé
- RSA

Coordonnées

- N° téléphone fixe
- Portable
- Email
- Adresse complète (Rue, voie, Code postale, ville)

Scolarité :

- Date fin scolarité,
- Dernière classe fréquentée
- Diplôme le plus haut obtenu
- Niveau à l'entrée en stage

Expérience Professionnelle

- Typologie (liste fermée)
- Si expérience pro
 - Secteur
 - Métier

Situation avant l'entrée en stage :

- Situation/emploi
- Si emploi
 - Catégorie socioprofessionnelle
 - Contrat
- Si Chômage :
 - Date d'entrée au chômage
 - Durée de chômage depuis le dernier emploi
 - Situation particulière (CIVIS, ARE)

Prescripteur/orientation

- Prescripteur
- Orientation
-

Eligibilité FSE

Renseignement de l'action de formation suivie

- Type de rémunération
- Date d'entrée réelle
- Date de sortie réelle
- Date d'abandon
- Motif d'abandon (liste paramétrée)
- Heures réalisées en centre
- Heures réalisées en entreprise
- Validation de l'action
- Insertion immédiate (0 - 1 mois)
- Typologie de parcours
- Si emploi
- Si non emploi, effet personnel

Type de financement			Marché
			Subvention
Date de notification			
Montant de la commande			
Total paiement			
Numéro du dispositif			
Libellé du dispositif			
Date début prévue			
Date de fin de l'action prévue			
VHS en centre prévu			
VHS en entreprise prévu.			Heures
			Sans objet
Numéro organisme			
Numéro centre de formation			
Libelle centre de formation			
Bassin de l'organisme de formation			
Bassin du centre de formation			

Bénéficiaire :

Civilité			Monsieur
			Mademoiselle
			Madame
Nom marital			
Nom			
Prénom			
Nationalité			Française
			Autre
Sexe			Homme
			Femmes
Date de naissance			
Numéro PRF région			
N° identifiant ANPE			
N° identifiant dans parcour3 Mission Locale			

Renseignement complémentaires

Travailleur handicapé (TH, AAH)			
Reçoit des revenus de compensation, hors système d'assurance chômage (RSA)			
Stagiaire éligibilité FSE			

Coordonnées

N° téléphone fixe			
Portable			
Email			
Adresse complète et code localisation (Rue, voie, Code postale, ville)			

Scolarité :

Année de fin de scolarité,			
Dernière classe fréquentée			
Diplôme obtenu à la fin de la scolarité,			
		Niveau VI	En scolarité générale : sortie de la 6 ^{ème} à la 4 ^{ème} En formation technologique ou professionnelle : sortie de formation préprofessionnelle de 1 an
		Niveau Vbis	En scolarité générale : sortie 3 ^{ème} En scolarité techno ou professionnelle : Sortie 4 et 3 ^{ème} techno ; sortie avant la classe terminale de second cycle court professionnel (CAP, BEP)
		Niveau V	Scolarité générale : abandon de la scolarité avant la terminale Formation technologique et professionnelle : sortie en classe terminale de second cycle court professionnelle (classe terminale du CAP BEP)
		Niveau IV	Bac ou équivalent
		Niveau III	Sortie diplôme bac +2
		Niveau II et I	Sortie diplôme supérieur au bac +2

Situation avant l'entrée en stage :

Situation par rapport au marché du travail			Salarié	Actif non indépendant, ie. c'est le cas d'un participant qui exerce une activité professionnelle salariée au moment de l'entrée dans l'opération et qui perçoit un revenu de cette activité
			Actif indépendant	Artisans, commerçant, entrepreneurs...
			Chômeurs (hors longue durée)	Le participant est sans emploi depuis moins de 12 mois au moment de son entrée dans l'opération qu'il ait été ou non inscrit à Pôle emploi;
			Chômeur longue durée	Le participant est sans emploi depuis au moins 12 mois, au moment de son entrée dans l'opération financée par le FSE, qu'il ait été ou non inscrit à Pôle emploi;
			Inactif en formation	Formation PRF
				Formation Hors PRF
				Formation scolaire
	Formation alternance			
	Inactif hors formation (mère de famille)	Le participant n'est ni occupé professionnellement, ni considéré comme demandeur d'emploi. Il s'agit de personnes qui souhaitent re-entrer sur le marché du travail.		
Si emploi				
Profession et Catégorie socioprofessionnelle			Agriculteur	
			Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise	
			Cadre supérieur et profession supérieur	
			Cadre moyen, Technicien, agent de maîtrise (profession intermédiaire)	
			Employé	
			Ouvrier qualifié	
			Ouvrier non qualifié	
Contrat			Contrat durables (>6 mois CDI, CDD, intérim)	
			Contrat limité (<6 mois) CDI, CDD, intérim	
			Contrat aidé	
Secteur			Voir la nomenclature Domaines professionnelle Oref - Mapref	
Métier			En clair	
Si Chômage :				
Durée de chômage depuis le dernier				

emploi en mois			
Profession et catégorie socio professionnelle avant le chômage			Agriculteur
			Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise
			Cadre supérieur et profession supérieur
			Cadre moyen, Technicien, agent de maîtrise (profession intermédiaire)
			Employé
			Ouvrier qualifié
			Ouvrier non qualifié
Secteur			Voir la nomenclature Domaines professionnelle Oref - Mapref
Métier			En clair

Prescripteur/orientation

Prescripteur			Pôle emploi
			Missions locales/PAIO
			Département référent RSA
			Cap emploi
			Université
			Autre acteurs relais
	Orientation		
			Missions locales/Paio/référent RSA
			CIO
			Démarche personnelle
			Entreprise
			Travailleurs sociaux
			Organisme de formation

Renseignement de l'action de formation suivie

Type de rémunération			Bénéficiaire du RSA
			Demandeur d'emploi indemnisé Pôle emploi
			Stagiaire non indemnisé
			Bourse Région
			Stagiaire de Formation Professionnelle rémunéré par l'Etat
			Stagiaire rémunéré par la Région (via l'ASP pour l'instant)
			Salarié

			Stagiaire bénéficiant d'un CIF			
			Autres (CUI)			
Date d'entrée réelle						
Date de sortie réelle						
Abandon			Oui			
			Non			
Si abandon Motif			Motif inconnu	Ne sait plus présenté en centre		
				Ne sait plus présenté en entreprise		
			Difficultés personnelles (santé, problème familiaux, déménagement...)			
			Démotivation,			
			Motif financier			
			Difficulté d'apprentissage, niveau insuffisant			
			Renvois			
			Rupture administrative			
			Emploi	Temporaire ou saisonnier (mois de 6 mois)		
				Emploi durable (plus de 6 mois)		
				Création/reprise entreprise		
			Reprise d'une formation	Scolaire		
				VAE		
Autres						
Signature d'un contrat d'alternance	Apprentissage					
	Contrat de Pro					
Heures réalisées en centre						
Heures non réalisées en centre mais facturées						
Heures réalisées en entreprise			heures			
			Sans objet			

<i>Renseignement de la validation</i>			
Validation de l'action			Validation totale (objectif de la formation atteint)
			Validation partielle
			Echec à la validation
			Ne sait pas présenté à la validation

			Ne sait pas
--	--	--	-------------

Ouverture de modules spécifiques

Insertion immédiate (0-1 mois)					
Situations			Emploi		
			Demandeur d'emploi voir **		
			Formation (dont alternance)		
			Inactivité voir **		
			Ne sait pas		
			Autres (maladie, maternité...) voir **		
Si emploi voir *			Création d'activité	Création d'entreprise	
				Reprise d'entreprise	
				Statut auto entrepreneur	
			Emploi <6 mois	CDI	
				CDD, intérim	
				Contrat aidé	
			Accès à un emploi durable > 6 mois	CDI	
				CDD et intérim	
				Contrat aidé	
			Ne sait pas		
Si formation voir *			Dispositif PRF (oui / non)		
			Formation	Entrée en Formation qualifiante	Longue (> 300H)
					Courte
				Entrée en formation non qualifiante	Longue (> 300H)
					Courte (<300H)
			Accès à une formation certifiante (acquisition d'un – diplôme titre, CQP)		Niveau (5 à 1)
					Spécialité en clair

			Accès à une procédure VAE	Certification visée en clair	Niveau 5 à 1
			Retour en formation scolaire	Spécialité en clair	Niveau 5 à 1
			Formation en alternance	Apprentissage	Niveau
					Spécialité
				Contrat de professionnalisation	
*Si emploi ou formation, rôle et effet du dispositif puis voir **			Rôle déterminant		
			Rôle important		
			Rôle faible		
			Sans rapport		
			Ne sait pas		
*Si emploi ou formation **Si demandeur d'emploi, inactivité repérage des effets personnel (liste fermée)					Autonomie accrue
					Motivation accrue
					Confiance en soi, estime de soi accrue
					Réactivation des recherches d'emploi
					Pas d'effet perçu
				Amélioration de son langage, de ses notions de calculs de ses compétences en écriture et ou en lecture	
					Amélioration de sa ponctualité, de la gestion de son temps
					Amélioration de sa capacité à rédiger un CV une lettre de candidature
					Ne sait pas

Insertion à 12 mois						
Situations			En situation d'emploi voir *	Et parcours d'emploi Et parcours de chômage Et parcours d'inactivité Et parcours de stage de formation (donc alternance)	Création d'activité	Création
						Reprise
					Emploi temporaire ou saisonnier <6 mois	CDI
						CDD et intérim
						Contrat aidé
					Emploi durable >6 mois	CDI
						CDD et intérim
		Contrat aidé				
		En situation de chômage voir **	Mais parcours d'emploi	Et parcours de chômage		

			Et parcours d'inactivité	
			Et parcours de stage de formation (donc alternance)	
		En situation d'inactivité voir **	Mais parcours d'emploi	
			Et parcours de chômage	
			Et parcours d'inactivité	
			Et parcours de stage de formation (donc alternance)	
		En formation voir *(dont alternance) PRF OUI/NON	Mais parcours d'emploi	Procédure VAE
			Et parcours de chômage	Alternance
			Et parcours d'inactivité	Formation longue qualifiante
			Et parcours de stage de formation (donc alternance)	Formation courte non qualifiante
				Formation courte qualifiante
		Ne sait pas		
		Autres (maladie, maternité) voir **		
*Si emploi ou formation, rôle et effet du dispositif puis voir **			Rôle déterminant	
			Rôle important	
			Rôle faible	
			Sans rapport	
			Ne sait pas	
*Si emploi ou formation				Autonomie accrue
**Si demandeur d'emploi, inactivité				Motivation accrue
repérage des effets personnel (liste fermée)				Confiance en soi, estime de soi accrue
				Réactivation des recherches d'emploi
				Pas d'effet perçu
			Amélioration de son langage, de ses notions de calculs de ses compétences en écriture et ou en lecture	
			Amélioration de sa ponctualité, de la gestion de son temps	
			Amélioration de sa capacité à rédiger un CV une lettre de candidature	
				Ne sait pas

Module validation spécifique.

Atelier techniques	Validation		
	Définition d'un projet professionnel OUI/NON / Ne sait pas	Formation	Scolaire
			Vae
			Alternance
			Formation prof PFR
			Formation prof hors PFR
		Emploi	
		Création d'activité	
		Autres	

Professionalisation	Validation		
----------------------------	------------	--	--

Accès à la certification	Validation		
	Réussite à examen OUI/NON		

Orientation	Validation		
	Définition d'un projet professionnel OUI/NON / Ne sait pas	Formation	Scolaire
			Vae
			Alternance
			Formation prof PFR
			Formation prof hors PFR
		Emploi	
		Création d'activité	
		Autres	

APP- ASG	Validation		
Objectifs prioritaires	Compétence langue maternelle	Communication objectif atteint	oui/ non/ progression
		Lecture objectif atteint	oui/ non/ progression
		écriture objectif atteint	oui/ non/ progression
	Mathématique et technologie	objectif atteint oui/ non/ progression	
	Apprendre à apprendre	objectif atteint oui/ non/ progression	
Citoyenneté	objectif atteint oui/ non/ progression		

Apprentissage des savoir de base	Validation		
Objectif prioritaire	Communication dans la langue maternelle	Communication orale nombre d'étape du référentiel franchi	
		Lecture nombre d'étape du référentiel franchi	
		Ecriture nombre d'étape du référentiel franchi	
	Compétence en mathématique et de base en technologie nombre d'étape du référentiel franchi		
	Compétence numérique échelle nombre d'étape du référentiel franchi		

Langues étrangères	Validation		
Objectifs premiers	Niveau A1 validé		
	Niveau A2 validé		
	Niveau B1 validé		

Timp@ss	Validation												
Nombre de chèques utilisé	1 à 12												
Validation des modules	Parcours multi média							Parcours bureautique					Ensemble
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ensemble

Aide à la mobilité	Validation		
Validation	Obtention du permis B	Oui	Nombre de passage
		Non	Nombre de passage
	Obtention du code seulement	Nombre de passage	

Horizons	Validation	
Validation des objectifs généraux du dispositif	Est acteur de sa propre démarche d'insertion	Echelle de 1 à 5
	A développer sa capacité d'agir en autonomie	Echelle de 1 à 5
	A pris conscience de ses compétences et ressources.	Echelle de 1 à 5
Compléments	Est en phase de définition d'un projet professionnelle	Echelle 1 à 5
	Dynamisation de la capacité à la recherche d'emploi	Echelle 1 à 5

Remarques

Pour dispositif formation création ou reprise d'entreprise : le devenir sert de validation.

II.2.3 Indicateurs à retenir

1) Note préalable

L'intitulé de l'appel d'offre était formulé de la manière suivante : Suivi – Evaluation du programme régional de formation. Le volet 2 de cette étude générale avait pour objectif la « conception d'un système de suivi permettant de mesurer les effets du programme de formation du PRF sur les bénéficiaires (évolution personnelle, insertion professionnelle à 6 mois...).

Pour dire les choses autrement : Il s'agissait de définir des modalités pérennes possibles des effets du programme sur les bénéficiaires dans une perspective de fournir régulièrement des indicateurs de réalisation et de résultats.

Notre étude en dressant le cadre du suivi doit donc à terme donner les moyens de réaliser une évaluation en fonction des critères de celles-ci qui seront définis.

1) On peut rappeler que l'évaluation, c'est la production d'un jugement de valeur concernant une politique publique. Elle vise à mesurer les effets de la politique évaluée.

"L'évaluation d'une politique publique (...) a pour objet de rechercher si les moyens juridiques, administratifs ou financiers mis en œuvre permettent de produire les effets attendus de cette politique et d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés". [Décret du 22 janvier 1990]

Evaluer une politique publique, c'est d'abord en mesurer l'efficacité à l'aide d'indicateurs de performance pour, dans un second temps, en apprécier la pertinence.

Donc l'évaluation des politiques publiques présente une double dimension :

- quantitative : elle mesure les effets de l'action publique en comparant ses résultats aux objectifs assignés et aux moyens mis en œuvre, notamment à l'aide d'indicateurs de performance ;
- qualitative : elle porte un jugement sur la pertinence des objectif et donc, éventuellement, peut conduire à en réviser le choix.

Principaux critères d'évaluation d'une politique publique

Parmi les contributions essentielles du Conseil scientifique de l'évaluation au début des années 90, il faut incontestablement citer la définition des critères d'évaluation des politiques publiques.

Six critères simples ont ainsi été définis pour aider le commanditaire et le chargé d'évaluation à caractériser les principales "qualités" d'une "bonne" politique (voir le Petit guide de l'évaluation des politiques publiques publié en 1996 à la Documentation française).

Ainsi, la Charte française de l'évaluation des politiques publiques précise, dans son préambule, que « l'évaluation vise à produire des connaissances sur les actions publiques, notamment quant à leurs effets, dans le double but de permettre aux citoyens d'en apprécier

la valeur et d'aider les décideurs à en améliorer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la cohérence et les impacts. »

1) Cohérence (dans la conception et la mise en œuvre) : les différents objectifs sont ils cohérents entre eux ? Les moyens juridiques, humains et financiers mis en place sont –ils adaptés à ces objectifs ?

2) Pertinence : une politique se justifie très généralement par l'identification d'un problème de société" auquel les pouvoirs publics se sentent tenus de faire face. La politique sera dite pertinente si ses objectifs explicites sont adaptés à la nature du ou des problèmes qu'elle est censée résoudre ou prendre en charge.

3) Efficacité : dans quelle mesure les effets propres de la politique sont-ils conformes aux objectifs ?

L'efficacité des actions réalisées vise à identifier si les résultats attendus sont ou non atteints

4) Efficience : les ressources financières mobilisées par la politique ont-elles été bien utilisées ? Les résultats de la politique sont-ils à la mesure des sommes dépensées ?

L'efficience cherche à établir puis à apprécier le rapport coût-efficacité, au regard des enjeux et des finalités

5) Faisabilité : Quelles sont les conditions de mise en œuvre de la politique. Quelles sont les conditions de mise en œuvre qui se révèlent défailtantes et pourquoi ?

6) Impact : quelles sont les conséquences globales de la politique pour la société ? Ces conséquences sont-elles bénéfiques ?

L'identification des impacts, qui consiste à apprécier les changements structurels constatés sur le territoire, ainsi que les changements induits dans les pratiques sociales ou institutionnelles

L'évaluation est donc un processus en continu qui doit être concomitant à l'action, à la politique mise en place.

Elle doit être considérée aussi comme une démarche collective, qui repose donc sur la mobilisation de tous les acteurs tant au niveau de la collecte d'information, que de son exploitation et de son analyse, de son interprétation et de sa réappropriation.

2) Un dispositif de suivi.

Pour pouvoir permettre une réorientation de l'action, l'évaluation suppose un suivi des effets de l'action, et surtout d'une collecte et d'une analyse régulière et cumulée de l'information utile pour l'action. Il s'agit donc de proposer les dispositions techniques, organisationnelles à prendre pour que puisse s'opérer une collecte et une capitalisation d'informations qui concernent les ressources, les réalisations et les résultats liés aux actions et dispositifs du programme régionale de formation.

Le système proposé doit permettre la réalisation de synthèses et d'agrégations d'informations par un service (ad hoc) pour être présentées régulièrement aux autorités qui définissent cette politique mais aussi aux acteurs qui d'une manière ou d'une autre participe à la réalisation et à la mise en œuvre de cette politique (les organismes de formations par exemple, les formateurs, les CMT ou CMR).

Voici ce qui motive l'analyse que nous avons réalisé et qui définit le rendu que nous faisons :

- Un examen critique du système de suivi actuel a permis de dégager des points d'appui, des points de faiblesse « corrigibles » plus ou moins difficilement.
- En pensant les thématiques des indicateurs qui seraient souhaitables nous avons listé un certain nombre de variables qui devront être renseignées pour constituer une base (avec des variantes) de ressources statistiques.

- Nous précisons ici les indicateurs à retenir.

Ces éléments étant précisés, il semble important de pointer un certain nombre de remarques et de définition avant d'énoncer les indicateurs retenus.

3) Définition et remarques sur les indicateurs.

On associe au terme indicateur la mesure d'un objectif à atteindre, d'une ressource à mobiliser, d'une réalisation accomplie, d'un effet obtenu ou d'une variable de contexte (économique, social ou environnemental).

L'information donnée par un indicateur est quantitative.

Un bon indicateur sera

- fiable : non impacté par la nature de l'observateur qui l'utilise
- pertinent : donne une information en rapport avec l'objectif assigné à l'action au dispositif
- sensible : il doit rendre compte des modifications et variations de la situation
- facile à calculer
- clair : son interprétation doit être facile et ne pas prêter à confusion, à contre sens
- comparable : dans le temps et dans l'espace.

Un principe doit être que les indicateurs soient en nombre réduits.

Les indicateurs sont multiples.

A - Indicateurs de réalisation : ils doivent rendre compte de l'activité, de la production. Ils servent à caractériser les ressources mise en œuvre et engagées, à vérifier si les actions prévues ont effectivement été réalisées, et dans le cas contraire (en lien avec des indicateurs de contexte) à tenter de comprendre pourquoi.

Dans le cadre qui nous intéresse de dispositifs liés formation professionnelle ; les indicateurs standards sont le nombre de stagiaires, le taux de remplissage, le volume de formations fournies (en fonction des heures de formation et du nombre de participants. On peut calculer aussi la proportion des publics cibles prioritaires dans le total du public accueilli.

B - Indicateurs de résultat ou indicateurs d'impact à court terme (selon les appellations). : rendent compte des effets immédiatement perceptibles de l'action, du dispositif, des changements produits directement par l'action.

L'évaluation des résultats de l'action se fait en comparant les objectifs définis et les résultats atteints dont on a une estimation par les indicateurs de résultats.

Deux visions sont à considérer : une vision quantitative (écart entre le prévu et le réalisé – par exemple 50% de validation contre 70% de validation souhaité en objectif) et une vision qualitative (différences de nature entre les réalisations prévues et réalisées – par exemple un public de niveau IV compose en majorité le public d'un dispositif alors que le public visé était initialement un public de niveau V).

Les indicateurs de résultats (ou d'impact à court terme) permettent de mesurer tantôt un écart (par rapport à un état de lieux) tantôt une dynamique (de changement). Il est bénéfique de pratiquer une interprétation collective – ie. liée à plusieurs indicateurs de résultats – pour éviter les contresens et ne pas autonomiser l'indicateur et lui affecter un sens propre.

4) De la nécessaire définition des objectifs.

Les indicateurs de résultats (comme ceux d'impact d'ailleurs) sont donc des signes vérifiables et mesurables qui par comparaison à une référence, permettent de porter une appréciation.

La production d'indicateur de résultats n'a donc de sens que l'on précise au préalable les éléments suivants spécifiques à chaque action, à chaque dispositif :

- la finalité : c'est l'idéal vers lequel on tend. La finalité ne se décrit pas, elle n'est pas photographiable, elle est immatérielle et fait référence à des valeurs.
- Le but : c'est la matérialisation de la finalité que l'on se donne. Le but est concret mais n'est pas accessible d'emblé immédiatement.
- L'objectif : c'est le résultat attendu d'une action. C'est la succession des objectifs qui permet d'atteindre le but fixé. Les objectifs différents créent des différences dans les indicateurs à retenir

Les moyens : ce sont les financements, les compétences, les outils, les méthodes que l'on met en œuvres pour atteindre les objectifs.

Le critère de l'employabilité

Les destinataires des dispositifs de formation professionnelles du PRF sont des individus qui suivent une formation (au sens large) pour augmenter leur qualification et/ou leurs compétences et/ou leur employabilité (immédiate ou à terme) selon les termes précisés dans le cahier des charges associé à chaque dispositif.

Pour un nombre conséquents de mesures (notamment pour les dispositifs de professionnalisation), l'employabilité est un bon indicateur de résultats (sous réserve que le devenir soit renseigné). En théorie l'employabilité est la capacité à trouver un emploi ou la capacité d'insertion professionnelle

Elle peut être mesurée par le taux de retour à l'emploi ou taux de placement à l'issue du dispositif ou bien encore la durée moyenne de chômage après la formation avant le retour à l'emploi. Toutefois ces indicateurs ne suffisent pas à eux même pour évaluer l'impact en termes de retour vers l'emploi.

D'abord, il faut envisager l'effet d'écémage, à savoir que les meilleurs éléments entrent souvent dans les formations les plus efficaces. On peut donc difficilement dire si le retour à l'emploi est le fait exclusif de la formation. Cela peut être du tout simplement à l'effet intrinsèque du stagiaire qui sort de la formation.

Plus encore; si l'employabilité dépend des aptitudes personnelles et notamment de celles qui ont été acquises ou renforcées au cours du dispositif qui a été suivi (et qui est évalué par l'indicateur en question), elle dépend aussi de la probabilité d'existence d'une offre d'emploi correspondant aux capacités de l'individu. Cette seconde dimension de l'employabilité est très difficile à mesurer. A ce jour il n'existe aucune méthode reconnue pour le faire, ni même aucune définition harmonisée de l'employabilité.

En conséquence, il faudra absolument relativiser les résultats liés à un tel indicateur, et plus encore tenter d'en préciser les limites et la solidité par un éclairage des constats qu'il renvoie à l'aune des indicateurs de contexte (évolution du taux de chômage pour un profil de public proche du public du dispositif.

Le suivi de l'insertion en emploi doit donc se prolonger dans le temps au-delà de la situation à la sortie immédiate de la formation. Il doit aussi s'intéresser à la qualité de l'emploi trouvé en tenant compte des normes d'emploi trouvés sur le marché du travail (poids respectifs du CDI, du CCD de l'intérim dans les sorties du chômage ou les embauches par exemples. Plus encore peut être poids des contrats selon leur durée prévue – plus ou moins de 6 mois)

En toute hypothèse, on ne pourra jamais garantir que la formation a été la seule cause directe de l'insertion professionnelle : dans une situation de pénurie d'emploi, le fait de ne pas trouver d'emploi à la suite du suivi d'un dispositif ne doit pas être interprété comme un échec du programme.

Une formation qui a un faible taux de placement en emploi peut aussi avoir un impact intermédiaire positif tel l'insertion en formation qui évite le chômage ou l'inactivité. Il s'agira donc de prendre en compte l'ensemble des situations possibles à l'issue de la formation au-delà du seul aspect emploi.

Les critères de re-socialisation.

Plus encore, pour certains dispositifs, et parce que le public se positionne loin de l'emploi au regard des critères de sélection à l'œuvre sur le marché du travail, l'objectif affiché du dispositif relève plus de la remédiation personnelle, de la re-socialisation ou encore de l'acquisition des rythmes de travail et ou des attitudes de travail.

L'appréciation de ces effets est complexe, difficile et relève de la subjectivité. Un certain nombre d'indicateurs doivent néanmoins permettre de vérifier si l'objectif affiché est atteint.

Le renseignement de ce type de données peut se faire dans le cadre d'un questionnaire sommaire passé en fin de stage ou pour la mesure d'impact 12 mois à l'issue de cette formation. Il va cependant sans dire que pour une appréciation de qualité, la passation d'un questionnaire plus développé abordant de multiples questions qui se recoupent et se complètent renverra des résultats plus à même d'être considérés comme pertinents et représentatifs. Il nous semble donc essentiel d'envisager, pour ces formations dont l'objectif est lié à la resocialisation de la personne, un complément d'informations issues de méthodes qualitatives tels que le questionnaire (quel qu'en soit le mode de passage : en vis-à-vis, par téléphone pour un entretien semi-directif, en second best par questionnaire papier).

C - Indicateurs d'impact au sens large (ou indicateurs d'effets dans certaines dénominations). : On tombe là dans une phase d'évaluation, car les indicateurs d'impact cherchent à évaluer les effets à moyen et long terme des interventions, des dispositifs sur le public (employabilité, socialisation, autonomie, sur l'environnement (offre d'insertion, état du marché du travail, pénurie d'emploi...))

L'impact d'un dispositif est l'ensemble des changements significatifs, durables positifs et négatifs prévus et imprévus dans la vie des personnes, des groupes et de leur environnement (dont les organismes de formation) en lien de causalité avec l'action du dispositif

Apprécier l'impact est complexe, car il s'agit de prendre en compte l'ensemble des interactions. L'impact peut être technique, économique, social, financier; organisationnel, personnel, psychologique. Il doit être regardé pour le bénéficiaire, mais aussi pour l'organisme qui a assuré la formation, pour l'institution qui l'a financé, pour le bassin d'emploi qui l'a vu se réaliser....

Même si nous mentionnons ce type d'indicateurs, notre étude est essentiellement centrée sur l'établissement d'indicateurs d'impact de court terme

D - Indicateurs de contexte ou de positionnement : Les éléments précédents ont déjà souligné l'importance qu'il faut leur accorder. Ils permettent de situer l'intervention, l'action, le dispositif et les résultats et impacts du dispositif. Ils décrivent la situation socio économique (démographie, chômage, emploi, l'importance d'interventions, d'autres actions portées par d'autres institutions...) mais décrivent aussi le public visé, les moyens matériels financiers existants (offre de formation...)

Ces indicateurs sont essentiels car ils permettent de relativiser la mesure des résultats de l'action ou de son impact. Ils servent de grille de lecture. Ils permettent de replacer les « résultats » et ou « impact » dans un environnement qui lui aussi a évolué et voire a impacté ces mêmes « résultats » et « impacts ». On tente par ces indicateurs de contexte de cerner les interactions entre le dispositif l'action et son environnement.

Certains indicateurs de contexte sont difficiles à obtenir dans le cadre de la formation : l'offre de formation n'est pas toujours transparente, et elle est fortement morcelée. Plusieurs institutions se partagent des mêmes publics cibles (Missions locales, Pôle emploi, associations...). Elle peut provenir d'opérateurs peu visibles ou bien encore d'institutions qui ne déclarent pas l'intégralité de leur action de formation. Dans d'autres cas l'affichage des résultats peut être limité ou encore, la diffusion des données confidentielles.

2) Indicateurs transversaux tirés de la base

La configuration de base telle que précisée ci-dessus pourra permettre le calcul d'un certain nombre d'indicateurs.

- Part respectives des différents dispositifs
 - (en poids stagiaires/poids financier)/bassins/DP
- Nombre d'organismes actifs
 - / par dispositifs/par bassins/fourchettes de durée des actions/DP
- Nombre de parcours par stagiaires
- Typologie public :
 - % femmes, jeunes, adultes, handicapés, RSA, niveaux d'entrée (bas niveaux)..., par bassin, par dispositifs (par rapport aux objectifs fixés par dispositifs)
- Répartition des stagiaires (avant entrée)
 - selon la position par rapport à l'emploi (par secteur/métier/DP)
 - ou au chômage (durée antérieure DELD, TDELD)
- Durée moyenne
 - en centre /en entreprise
- Nombre de rupture
 - motifs/ durée avant rupture/ temporalité, moment de l'abandon/ DP / dispositif/ bassin
- Part des prescripteurs/ des orientateurs
- Taux de validation (par rapport aux objectifs fixés par dispositifs)
- Typologie des devenirs

- Typologie des parcours emploi
- (statut/ Métier/ secteur/ DP)
 - Typologie des parcours sur longue période
 - (au sein PRF – en dehors en amont et aval (sortie immédiate))
 - Taux parcours complets
 - Mobilité « sectorielle »
 - (DP avant le suivi du dispositif / DP du dispositif / DP à l'issue du dispositif)
 - Mobilité géographique
 - (lieu de résidence avant dispositif / lieu de formation / lieu d'emploi)

3) Indicateurs de positionnement ou de contexte

Comme indiqué précédemment, leur rôle est de permettre de relativiser, de mieux interpréter les évolutions des indicateurs tirés de la base.

Il sera important de veiller à se rapprocher des indicateurs de tableaux de bord construits et publiés par l'Oref Nord – Pas de Calais sur la relation formation emploi.

Liste à retenir :

- Taux de demandeurs d'emploi / régional / bassin / DP / sexe / âge.
- Taux de tension sur marché du travail
 - (Offre d'emploi non satisfaite / demandes d'emploi déposées/ sorties de chômage / durée moyenne de chômage/ bassin – région/ DP)
- Statut et condition d'emploi (part CDI, CDD..., temps partiel, temps plein) / bassin – région, / sexe)
- Entrée / sortie de l'emploi intérimaire
- Situation des jeunes à 6 mois (IVA, IPA).
- Entrée/ sortie des jeunes en MGI / sexe / bassin – région
- Entrée / sortie des jeunes suivis en ML
- Taux d'emploi selon l'âge, le sexe
- Nombre de création d'entreprise
- Taux de rupture des contrats en alternance
- Structure des sorties du système scolaire
- Niveau de sortie scolaire
- Nombre de bénéficiaires des dispositifs hors « Région »

- Indicateurs spécifiques de comparaison
 - Enseignant supérieur
 - Branche « auto école » (validation permis, code)

4) Indicateurs de réalisation

Les indicateurs de résultats doivent pouvoir rendre compte de l'activité de production de deux point de vue différents et complémentaires

A. Du point de vue des actions et dispositifs mis en place

1 - Indicateurs de réalisation liés aux actions et dispositifs (rend compte de l'activité de la production)				
Thème	Dénomination	Remarques	Indicateur de contexte	Sources d'information de l'indicateur de contexte
Vue d'ensemble	Part respective des différents dispositifs	<ul style="list-style-type: none"> - en poids stagiaires - en nombre d'action - en volume horaire (en centre/en entreprise) - en poids financier - selon les bassins - selon les DP, regard particulier sur les DP en tensions – pénurie de main d'œuvre, chômage prégnant) - au sein du programme ou de l'axe auquel il appartient 	Evolution de la production de la réalisation de stage par d'autres institutions et autres acteurs (Pôle emploi, mission locales...)	
Mobilisation de l'offre de formation	Nombre d'organismes actifs (rapport entre le nombre d'organisme ayant reçu commande et le nombre d'organismes agréés par convention.	<ul style="list-style-type: none"> - par dispositifs - par bassins - par DP 		
Offre de formation	Nombre de place de stages offerts	Différentiel enter le nombre de place commandé et nombre de stagiaires effectivement entrées dans le (les) dispositifs (s)		
Volume de formation	Nombre d'heures de stage délivrées selon les diapositifs	<ul style="list-style-type: none"> - en centre - en entreprise 		

Caractéristique des formations	Durée moyenne du stage	- en centre selon le dispositif - en entreprise en HS selon le dispositif		
Prescripteurs	Part respectives des prescripteurs	- selon les dispositifs - selon les niveaux de bénéficiaires		
Orientateurs	Part respective des orientateurs	- selon les dispositifs - - selon les niveaux de bénéficiaires		
Ressources	Taux de consommation réelle des crédits	Dépenses effectives rapportées aux dépenses prévues		
Organismes	Caractéristiques des organismes actifs	Répartition des OF selon La zone géographique (bassin) - selon le montant financier payé/ engagé -		

B. Du point de vue des publics ciblés et des bénéficiaires mis en place

2 - Indicateurs de réalisation liés aux publics, aux bénéficiaires (rend compte de l'activité de la production)				
Thème	Définition	Remarques	Indicateur de contexte	Sources d'information de l'indicateur de contexte
Bénéficiaires	Nombre de stagiaires entrés - dans chaque dispositif - dans l'ensemble des dispositifs	Evolution par rapport aux années antérieures Cumul mensuel du stock de bénéficiaires Flux mensuels		
Public cible	Taux d'atteinte du public cible ie Pourcentage des stagiaires faisant partie des publics cibles ou prioritaires par dispositif	Evolution par rapport aux années antérieures		
Parcours	Nombre de parcours par stagiaire	repérage des bénéficiaires par identifiant « région »		

Typologie des parcours	Typologie des parcours pour les personnes repérées au moins deux fois dans les dispositifs	Repérage par identifiant et code de l'action, numéro de dispositifs pour <ul style="list-style-type: none"> - déterminer les enchaînements de parcours et définir des profils d'enchaînement de parcours (selon le sexe, l'âge des bénéficiaires, selon les dispositifs) - - déterminer les durées de parcours 		
Typologie bénéficiaires	Typologie public par dispositif.	<ul style="list-style-type: none"> - selon le sexe, - selon l'âge (selon des tranches d'âge détaillé ou selon le dytique jeunes/adultes) - selon une typologie de public « vulnérables » : handicapés, bénéficiaires du RSA, (à mettre en rapport avec le public cible du dispositif) - selon le niveau d'entrée (repérage notamment des « bas niveaux »)... - selon le bassin - selon le DP - selon la position par rapport à l'emploi avant l'entrée (par secteur/métier/DP) - selon la position par rapport au chômage (durée antérieure du chômage et repérage des chômeurs de longue durée et très longue durée) 	Poids des femmes/ des jeunes dans la population totale, dans la population active <ul style="list-style-type: none"> - Poids des demandeurs d'emploi (dont CLD et TCLD) dans la population active. - Poids des jeunes, poids des femmes dans la population des demandeurs d'emploi, - répartition de la population total et population active par bassin - Poids des publics cibles (jeunes, femmes, CLD, handicapés...) par bassin. 	INSEE Pôle emploi Direccte.

5) Indicateurs d'impact/ de résultat

A. Indicateurs de résultats généraux par thématiques

Indicateurs de résultats¹				
Thèmes	Dénomination	Remarques	Indicateur de contexte	Sources d'information de l'indicateur de contexte
Abandon	Nombre de rupture par dispositif	<ul style="list-style-type: none"> - selon le motif - selon la temporalité (durée de la formation avant rupture) - selon les DP - selon les bassins - selon le sexe 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de ruptures des contrats de travail (CDI, CDD, intérim, contrats aidés... - Taux de ruptures des contrats en alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation. 	Disponible à un niveau national auprès de la Dares et déclinaison régional auprès de la Direccte - Dares, et Direccte
Validation	Taux de succès, ie pourcentage de stagiaires sortis avec la capacité requise (par rapport aux objectifs fixés par dispositifs)	<ul style="list-style-type: none"> - ne concerne que les dispositifs pour lesquels une validation explicite est affichée - à décliner selon le sexe, le niveau à l'entrée, le profil à l'entrée 		
Devenir	Typologie de devenir selon la situation des bénéficiaires à l'issue de la formation	Devenir décliné entre emploi, formation, chômage, inactivité (déduction des abandons) et décliné à des niveaux plus fins selon les dispositifs		
Emploi	Taux de placement ie taux d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - taux de placement immédiat - au terme de 12 mois. - à préciser selon le profil du bénéficiaire (sexe, âge, ancienneté dans le chômage, position par rapport à l'emploi avant l'entrée en formation 	<u>Prégnance du chômage</u> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de chômage et variation sur un an selon les catégories A, B et C et regroupées, - selon le sexe, l'âge - selon la différence régional/national - selon l'ancienneté d'inscription au pôle 	Publication « Repères Emploi Nord pas de Calais» - - - -

¹ Sauf indication contraire, ces indicateurs sont réalisés à la fin de chaque campagne. Des calculs intermédiaires peuvent permettre de repérer des tendances mais une évaluation annuelle permet de lisser les effets de calendrier et effets conjoncturels infra annuel, sauf à vouloir précisément en estimer l'impact. .

Transition positive	Poids des individus ayant connu une amélioration de leur situation de leur situation à l'issue de la formation	Comparaison de la situation ex ante et de la situation ex post (seront considérée comme positives les situations d'emploi, de formation).	<p>emploi (DELD/TCLD)</p> <ul style="list-style-type: none"> - par zone d'emploi ou bassin d'emploi <p><u>Tension sur le marché du travail :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Volume (flux) d'entrée à pole emploi (selon le motif) et variation sur un an - Volume (flux) de sortie de pôle emploi selon le motif (types de contrat) et variation sur un an/par niveau - Offres d'emploi satisfaites par Pôle emploi et variation sur un an/ par niveau - Offres d'emploi collectées par Pôle emploi et variation sur un an <ul style="list-style-type: none"> - Flux d'entrée de jeunes pour les Missions locales - Nombre de jeunes suivis par les Missions Locales sur la période <ul style="list-style-type: none"> - Flux d'entrée et nombre de jeunes suivis par la MGI <ul style="list-style-type: none"> - Situation des jeunes .selon IVA 7 mois après la sortie du système éducatif Situation des apprentis selon IPA 7 mois après leur sortie de formation <ul style="list-style-type: none"> - Activité des entreprises d'intérim - Nombre des bénéficiaires des dispositifs de formation Hors Région (Pôle emploi...) - Nombre de contrats aidés 	<ul style="list-style-type: none"> - - - - <p>Publication « Repères Emploi Nord pas de Calais»</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - <p>Parcours 3. rendu d'activité des ML par région</p> <p>Rectorat</p> <p>Rectorat Oref</p> <p>Direccte</p> <p>Direccte,</p> <p>Direccte</p>
---------------------	--	---	---	--

B. Indicateurs de résultats spécifiques selon les dispositifs

Thèmes	Dénomination	Remarques	Indicateur de contexte
Horizon	Moyenne (sur l'échelle de 1 à 5) sur les thématiques ci contre	Est acteur de sa propre démarche d'insertion	
		A développer sa capacité d'agir en autonomie	
		A pris conscience de ses compétences et ressources.	
		Est en phase de définition d'un projet professionnelle	
		Dynamisation de la capacité à la recherche d'emploi	
Aide à la mobilité	Taux d'obtention du permis Taux d'obtention du code seul Nombre de passage moyen pour l'épreuve conduite/ pour l'épreuve code	.	Taux d'obtention/taux d'échec au permis Nombre de passage moyen. Attention le public cible de la mesure entre dans ce dispositif pour des raisons liées à une difficulté objective à passer le permis par les moyens traditionnels. L'écart en termes de résultats pour l'ensemble de la population et le public du dispositif sera donc « normal ». Il faut ici regarder une réduction d'écart ou une augmentation de l'écart entre ces deux populations.
Timpa@ss	Nombre de chèque utilisé Durée moyenne du parcours Taux de validation de l'ensemble des modules Taux de validation des modules bureautiques Taux de validation des modules multi média Nombre de modules moyens.	Compétences prioritaires : compétence numérique	
	Compétence (Clés) secondaires	Apprendre à apprendre. Compétences sociales et civiques <i>Evaluation dans le cadre d'une enquête qualitative ad hoc.</i>	

Langues étrangères	Compétence prioritaire : Taux de validation de niveaux	Niveau A1 Niveau A2 Niveau B1	
	Compétences clés secondaires	Apprendre à apprendre <i>Par enquête qualitative ad hoc..</i>	
Apprentissage savoir de base	Compétences prioritaires .Nombre d'étape du référentiel franchi moyenne par stagiaire Nombre de stagiaire ayant au moins franchi une étape du référentiel	Sur les thèmes Lecture Communication orale Ecriture	
	Compétence secondaires clés	Apprendre à apprendre Compétences civiques Initiatives d'entreprendre Sensibilisation expression culturelle <i>Par enquête qualitative ad hoc...</i>	
PPPASG	Compétences prioritaire : Taux d'objectif à l'entrée atteints	Langue maternelle (communication, écriture, lecture) Maths et techno Apprendre à apprendre Culture citoyenneté	
	Compétence secondaires clés	Initiatives d'entreprendre Sensibilisation expression culturelle <i>Par enquête qualitative ad hoc..</i>	
Orientation	Part respective des actions individuelle/collective		
Orientation Bilan pour l'orientation (individuel)	Taux de définition d'un projet professionnel Poids des différents projets professionnels établis Part des Correspondances (croisement) devenir et projet professionnelle retenu défini		
Orientation APP (collectif)	Taux de définition d'un projet professionnel Poids des différents projets professionnels établis Part des Correspondances (croisement) devenir et projet professionnelle retenu défini		

Accès à la certification	Part des différents niveaux de certification visés Taux de réussite aux examens	Selon code action Comme demandé dans les indicateurs au sein de l'appel d'offre, croiser avec le taux d'emploi au niveau du devenir	
Professionnalisation	Taux d'accès à l'emploi Correspondance spécialité de formation et secteur d'emploi/ métier Part des différents parcours post formation		
Ateliers techniques	Taux de définition d'un projet professionnel Poids des différents projets professionnels établis Part des Correspondances (croisement) devenir et projet professionnelle retenu défini		

II.2.4 Organisation du service de suivi et mesure du PRF

La construction opérationnelle de ce nouveau système d'information de suivi et de mesure d'impact des dispositifs du PRF ne saurait faire l'économie d'un certain nombre de points de réforme quant à l'organisation même de la collecte des informations et de l'exploitation de celles-ci.

Quelques principes sont ici à préciser.

- L'exploitation des données doit pouvoir se faire de manière décentralisée en fonction des besoins
- Il s'agit de développer la production d'une analyse synthétique au niveau régional.
Dans ce cadre, une mission spécifique est à attribuer et à positionner dans l'organisation d'ensemble du système d'information :
 - car les missions sont multiples :
 - Veille sur le système (évolution des items, production d'un guide didactique sur le fonctionnement de la base, veille pour les utilisateurs)
 - Production de données de résultats et leur donner des éléments d'interprétation.
 - Veille sur les indicateurs de comparaison et leur source de production
 - Développer et faciliter l'exploitation de documents existants déjà remis par les OF (bilan qualitatifs)
 - Grille transversale d'exploitation à construire
 - Objectif : apprécier investissement, richesse du travail de l'OF, qualité.
 - Moyen de repérer la demande non satisfaite.
 - Piloter la réalisation en interne ou la commande d'enquêtes ad hoc...
- Il s'agit de pouvoir anticiper la réalisation d'enquêtes ad hoc
 - pour connaître le devenir à plus long terme du point de vue de l'employabilité
 - l'effet sur les personnes, trajectoires, parcours
 - l'impact sur le développement du territoire
 - éclairer des questions particulières liées éventuellement à certains dispositifs, à certains publics.
 - Remarque : la base est la condition nécessaire pour la réalisation de ces enquêtes :
 - Construction d'un échantillon représentatif, prise de contact avec les organismes, les prescripteurs, les ex-stagiaires.