

“ L’accompagnement des demandeurs d’emploi en formation : constats et enjeux ”

Céline Allo et Agnès Goubin
Sous la direction de Morad Ben Mezian

REMERCIEMENTS

Défi métiers remercie vivement l'ensemble des personnes qui ont accepté de participer à cette étude lors d'entretiens individuels ou collectifs. D'abord, les professionnels des organismes de formation qui ont pris du temps pour répondre à nos questions. Ensuite, les financeurs de la formation professionnelle à destination des demandeurs d'emploi : le Conseil Régional d'Île-de-France, Pôle emploi, le Conseil général de Paris, le Conseil général des Hauts-de-Seine et le Conseil général de Seine-Saint-Denis. Enfin, les représentants des organismes de formation : la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP), l'Union Régionale des Organismes de Formation (UROF) et les Délégations Académiques franciliennes aux Formations Professionnelles Initiale et Continue (DAFPIC) des trois académies (Créteil, Paris et Versailles).

Par ailleurs, Défi métiers remercie les membres du comité technique d'experts mis en place dans le cadre de cette étude, pour ses éclairages et ses lectures critiques.

Les auteures tiennent également à remercier Gilles BENSALD¹ qui a initié cette étude et participé à la réalisation de plusieurs entretiens.

¹ Salarié de Défi métiers au moment de la réalisation des entretiens, il a depuis pris des fonctions dans un autre organisme.

SYNTHESE

La formation des demandeurs d'emploi revêt **un enjeu stratégique en termes de politiques publiques et de sécurisation des parcours professionnels**. En effet, elle est souvent perçue comme un moyen de retrouver un emploi plus facilement. Ainsi, l'objectif principal des acteurs de l'emploi et de la formation est de permettre aux demandeurs d'emploi d'accéder à la formation et d'aller au terme de celle-ci. Pour cela, les prescripteurs doivent repérer et lever les freins qui empêcheraient le bon déroulement de la formation, en amont de celle-ci. Mais, dans l'hypothèse où les freins ont été levés, **il n'est pas rare que des difficultés surviennent en cours de formation : difficultés d'apprentissage, difficultés d'approches du marché de l'emploi, ou encore difficultés sociales**. L'analyse de ces difficultés est peu abordée dans les études portant sur la formation des demandeurs d'emploi. Pourtant, **l'accompagnement social représente une composante de plus en plus importante de l'activité des organismes de formation**. Or, à l'inverse de l'accompagnement pédagogique et professionnel, **il ne constitue pas leur cœur de métier** : il n'est **ni rémunéré ni obligatoire**. De plus, les professionnels des organismes de formation ne sont pas des spécialistes du travail social.

La présente étude doit permettre de **comprendre pourquoi et comment les organismes de formation accompagnent les stagiaires, en mettant l'accent sur l'accompagnement social**. Elle propose également **des pistes d'intervention opérationnelles** pour les financeurs et les organismes de formation. Ces préconisations doivent définir les contours d'une fonction accompagnement social en formation. Une cinquantaine d'acteurs ont ainsi été rencontrés : financeurs de programmes de formations collectives pour les demandeurs d'emploi, professionnels d'organismes de formation et les représentants de ces derniers.

Pourquoi les organismes de formation font-ils de l'accompagnement social ?

C'est la première question à laquelle tente de répondre le rapport d'étude. Du fait du temps passé en organisme de formation, stagiaires et professionnels de ces structures développent **des relations de proximité et de confiance**. Lorsqu'une difficulté survient, les demandeurs d'emploi en formation auront davantage tendance à se tourner vers ces professionnels immédiatement mobilisables, plutôt que vers leurs conseillers ou référents externes, avec lesquels les liens sont plus distendus durant la formation. **Les professionnels se retrouvent ainsi en première ligne avec ces stagiaires** et dans la nécessité de les aider et de les accompagner. Cette nécessité renvoie à **des considérations d'ordre éthique** (il n'est pas concevable pour ces professionnels de laisser un stagiaire sur le bord de la route) **mais aussi d'ordre financier**. En effet, l'abandon en cours de formation d'un ou plusieurs stagiaires représente un coût pour l'organisme de formation et peut mettre la structure en difficulté financière.

Les difficultés des stagiaires qui sont les plus saillantes et les plus problématiques pour les professionnels sont, selon eux, principalement de deux ordres : d'une part des difficultés d'apprentissage et de comportement, et d'autre part **des difficultés « sociales »**. Ces dernières recouvrent à la fois **des difficultés à réaliser des démarches administratives et la survenue d'événements extérieurs** qui vont venir, souvent de manière brutale, déstabiliser le stagiaire et ce, indépendamment de sa motivation à suivre la formation (perte de logement ou d'hébergement, problème de garde d'enfant(s), troubles psychiques, etc.).

Les difficultés précitées se rencontrent davantage, toujours selon les personnes interrogées, chez **trois types de publics, présentés comme plus fragiles que les autres** : « les jeunes » des missions locales, les femmes isolées avec enfants à charge et les bénéficiaires du RSA. Tous ont en commun d'avoir, très souvent, un faible niveau de formation. Dans tous les cas, les difficultés « sociales » ont tendance à s'accroître depuis ces dernières années et les professionnels des organismes de formation se disent, de plus en plus, confrontés à la précarisation croissante des demandeurs d'emploi en formation. Ce phénomène n'est pas sans effet sur l'intensité de l'accompagnement social qu'ils sont amenés à faire auprès d'une partie de ces demandeurs d'emploi.

Un accompagnement social multiforme et à géométrie variable

Les organismes de formation ne rencontrent pas de difficulté particulière en matière d'**accompagnement pédagogique et professionnel**, qu'ils considèrent comme **intrinsèques à leurs missions**. **L'accompagnement social, en revanche, est plus problématique.**

Ce dernier peut se décomposer en plusieurs phases :

- **La veille active et le repérage de difficultés** : il s'agit de la phase la plus répandue et la plus partagée. Les professionnels des organismes de formation se disent en effet très attentifs, au quotidien, au moindre signe ou indice d'une éventuelle difficulté sociale. C'est à travers le comportement des stagiaires qu'ils expliquent essayer de déceler un problème. Les retards et les absences sont souvent les premiers indicateurs.
- **Le traitement des difficultés** : une fois la difficulté décelée, il s'agit pour l'organisme de formation de tenter de trouver une solution et cela peut prendre plusieurs formes : **l'écoute, le soutien et la remobilisation, l'orientation vers des relais extérieurs et l'intervention directe**. **Il y a intervention directe quand le professionnel effectue des actes qui relèvent pleinement du travail social** : aide aux démarches administratives, appeler le 115, accompagner le stagiaire à un rendez-vous, etc. L'orientation vers des relais extérieurs se limite quant à elle à remettre les coordonnées au stagiaire, contrairement à l'intervention directe, où le professionnel pourra directement appeler le partenaire extérieur pour exposer la situation. Dans tous les cas, ces démarches supposent pour le professionnel de l'organisme de formation de réaliser un diagnostic précis sur la situation afin d'orienter le stagiaire vers l'interlocuteur adéquat.
- **Le suivi attentif des situations** : les professionnels des organismes de formation s'assurent auprès du stagiaire que la difficulté est bien prise en charge. Ils restent vigilants, jusqu'à la fin de la formation, quant à l'évolution de la situation du stagiaire.

Tous les organismes de formation et, en leur sein, tous les professionnels (formateurs, coordonnateurs pédagogiques, personnel administratif, etc.), **ne pratiquent pas l'accompagnement social de la même manière**. La fréquence des situations d'intervention et leur nature sont variables selon différents facteurs : les types de difficultés des stagiaires, le type de programmes de formation, les spécialités de formation, les niveaux de formation, l'implication plus ou moins grande des professionnels, ou encore la culture de l'organisme de formation, liée à son histoire.

Quatre modèles ont été construits à partir de l'enquête de terrain ; ces modèles permettent d'appréhender les positionnements des organismes de formation en matière d'accompagnement social

des demandeurs d'emploi. **Le modèle du « système D » est le plus fréquent, il se caractérise par un accompagnement social informel et « amateur »**, à l'inverse du modèle de la fusion. Dans ce dernier, les organismes de formation, issus du travail social, comprennent dans leurs équipes des travailleurs sociaux, un cadre d'intervention et un encadrement de nature sociale ; de ce fait, l'accompagnement social fait partie intégrante des missions que ces organismes s'assignent. Entre les deux, on trouve le modèle de l'intégration, avec des recrutements spécifiques (travailleurs sociaux ou psychologues). Ces organismes ont un pied dans le social et un pied dans le bricolage. Enfin, le modèle du « non pratiquant » n'est pas confronté aux difficultés sociales de ses stagiaires et, de ce fait, n'intervient pas sur le champ de l'accompagnement social, ou alors de manière exceptionnelle.

Des difficultés rencontrées par les professionnels des organismes de formation en matière d'accompagnement social

Ils font part du sentiment de ne pas être suffisamment qualifiés et compétents pour exercer un accompagnement social. Bien qu'ils reconnaissent dans l'ensemble avoir des qualités d'écoute et d'empathie, plusieurs se disent conscients de ne pas être des professionnels du travail social ou des psychologues. Ce sentiment se manifeste principalement par un manque de connaissances en matière de posture professionnelle, des dispositifs et des acteurs à solliciter.

Les professionnels font également part du caractère chronophage de l'accompagnement social et de l'absence de financements dédiés. Ils ont expliqué qu'il existait **un décalage assez important** entre le temps formel de la formation, pour lequel ils bénéficient de financements, et le temps informel consacré à l'accompagnement social qui, lui, n'est pas financé. Or, ce temps informel semble être chronophage, empiétant sur les autres missions des professionnels. Ce temps est néanmoins **très difficile à évaluer** pour la majorité des professionnels, en raison de son caractère diffus et informel.

Préconisations pour faciliter l'accompagnement social des stagiaires par les professionnels des organismes de formation

Face aux difficultés des organismes de formation, nous proposons dans un premier temps que les financeurs s'accordent sur **plusieurs préalables indispensables à l'adoption des scénarios.**

L'adoption d'une définition partagée de l'accompagnement social

Financeurs et organismes de formation s'accordent sur le fait que ces derniers ont un rôle de veille et d'orientation vers les relais extérieurs, mais qu'ils ne doivent pas se substituer aux travailleurs sociaux existants. Pourtant, l'intervention directe constitue une réalité dans les organismes de formation, surtout dans des situations d'urgence. Les limites de l'accompagnement social semblent donc souvent floues. Il est alors légitime de se poser la question : **jusqu'où doit aller l'accompagnement social des stagiaires par les professionnels des organismes de formation ?** Sachant que l'intervention directe soulève plusieurs questions d'ordre déontologique, d'ordre économique, de cohérence de parcours et en termes de compétences.

Il apparaît donc nécessaire que financeurs et organismes de formation **clarifient la notion d'accompagnement social et le rôle que ces derniers doivent jouer dans ce champ.**

La création d'outils de mesure et d'objectivation de la fonction accompagnement social

Une fois la définition adoptée, il convient pour les organismes de formation d'être en capacité d'objectiver le temps consacré par les professionnels à résoudre des problématiques sociales. Pour cela nous proposons la création d'**un outil capable de mesurer le temps dédié à l'accompagnement social**.

Par ailleurs, nous préconisons **la création d'une grille partagée** pour mieux appréhender le phénomène des abandons, leurs causes et l'intérêt potentiel de l'accompagnement social sur les sorties positives de formation.

Une fois ces deux préalables posés, nous proposons deux scénarios selon la définition que l'on donne à l'accompagnement social. Si l'accompagnement social s'arrête à l'orientation des stagiaires, nous proposons d'outiller et professionnaliser les organismes de formation (scénario 1). S'il s'étend à l'intervention directe, nous suggérons à la fois de procéder à cet outillage et professionnalisation et de financer spécifiquement la fonction accompagnement social (scénario 2).

- **Scénario 1 : outiller et professionnaliser les organismes de formation pour faciliter l'orientation des stagiaires vers des relais extérieurs**

Ce scénario propose une boîte à outils visant à répondre aux difficultés rencontrées par les professionnels des organismes de formation dans l'accompagnement social des stagiaires. L'ensemble des outils n'a pas vocation à être mis en place pour tous les programmes de formation. Nous proposons par exemple : une cartographie des partenaires, un guide à destination des stagiaires, une fiche de liaison entre le référent externe et l'organisme de formation, des plages horaires dédiées aux démarches sociales des stagiaires, des lieux d'échange autour de la question de l'accompagnement social, des actions de formation ou de professionnalisation pour les accompagnateurs.

- **Scénario 2 : rétribuer la fonction accompagnement social**

Il s'agit dans ce scénario de proposer plusieurs modes d'organisation pour la prise en charge de l'accompagnement : celui de laisser à l'organisme de formation la réalisation entière de cet accompagnement, ou celui de l'externalisation. Cette dernière consisterait à confier à un organisme extérieur, spécialisé dans le travail social, le suivi des stagiaires en formation.

Associés à ces modes d'organisations, nous suggérons deux modèles de rétribution de la fonction accompagnement : unitaire ou forfaitaire.

Ce rapport d'étude constitue une première étape nécessaire dans la prise en compte de l'accompagnement social par les organismes de formation. En outre, ce rapport s'inscrit dans **un contexte en pleine mutation au regard de la formation professionnelle et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi**. La mise en œuvre des préconisations devra tenir compte de ce contexte, notamment de la possibilité pour les Régions d'habiliter les organismes de formation (création de Service d'intérêt Economique Général).

SOMMAIRE

SYNTHESE	4
INTRODUCTION	11
1. Contexte de l'étude	11
2. Objectifs de l'étude	13
3. Champ de l'étude	13
4. Méthodologie	15
PARTIE I - POURQUOI LES ORGANISMES DE FORMATION FONT-ILS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ?	18
I - Les professionnels des organismes de formation, en première ligne en cas de difficultés rencontrées par leurs stagiaires	19
1. La nécessité, pour l'organisme de formation, d'intervenir	19
2. L'établissement d'une relation de proximité et de confiance	20
3. Des liens avec les référents externes à l'inverse plus distendus	20
II - Des difficultés qui mettent en danger la réussite du parcours de formation	22
1. Les types de difficultés qui mettent en danger la réussite du parcours de formation	22
2. Des publics plus fragiles que d'autres	24
III - Des difficultés de plus en plus prégnantes	27
PARTIE II - LES CONTOURS DE L'ACCOMPAGNEMENT REALISE PAR LES ORGANISMES DE FORMATION	28
I - Les pratiques des organismes de formation en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi	29
1. Les accompagnements pédagogique et professionnel	29
2. L'accompagnement social	30
II - Les principales difficultés rencontrées par les organismes de formation en matière d'accompagnement social	37
1. Le sentiment de ne pas être suffisamment qualifiés et compétents pour exercer un accompagnement social	37
2. Le caractère chronophage de l'accompagnement social et l'absence de financements dédiés	39

III - Typologie des pratiques en matière d'accompagnement social	42
1. Le modèle du « système D »	42
2. Le modèle de l'intégration	42
3. Le modèle de la fusion	43
4. Le modèle du « non pratiquant »	43
PARTIE III - PRECONISATIONS.....	45
I - Les préalables indispensables aux scénarios proposés	46
1. La nécessité d'une définition partagée de l'accompagnement social en formation	46
2. La création d'outils de mesure et d'objectivation de la fonction accompagnement social	47
II - Outiller et professionnaliser les organismes de formation pour faciliter l'orientation des stagiaires vers des relais extérieurs	50
1. Une boîte à outils pour améliorer les pratiques d'accompagnement social en formation	51
2. Des pratiques de professionnalisation	57
III - Des préconisations pour accompagner l'intervention directe des organismes de formation dans la résolution des difficultés sociales	60
1. Les différents modes d'organisation possibles	60
2. Les modèles de rétribution de la fonction accompagnement social	62
PERSPECTIVES	64
ANNEXES	67
I - Le dispositif « Action Régionale Conjoncturelle Qualifiante – ARCQ	68
II - Présentation des différents programmes de formation destinés aux demandeurs d'emploi	69
III - Références de l'analyse bibliographique	73

INTRODUCTION

1. Contexte de l'étude

Lorsqu'un demandeur d'emploi est orienté en formation, son prescripteur (conseiller Pôle emploi, conseiller Mission locale, référent RSA, etc.) doit au préalable vérifier la **capacité du candidat à suivre la formation**. Outre la cohérence du projet, il doit s'assurer de l'éligibilité du candidat à la formation et du respect de l'ensemble des conditions administratives. Le demandeur d'emploi doit, par exemple, être en mesure de suivre une formation à temps plein, avoir les moyens d'accéder au lieu de formation, les ressources nécessaires pour vivre pendant la formation, la motivation pour suivre celle-ci, etc. **Il est donc important que le prescripteur ait levé l'ensemble des freins avant l'entrée en formation.**

Toutefois, **même si tous les freins connus en amont de l'entrée en formation ont été levés, d'autres difficultés peuvent surgir pendant la formation**². En effet, la situation personnelle du stagiaire, comme pour tout un chacun, n'est pas figée une fois pour toutes. Les stagiaires peuvent ainsi être confrontés à la survenue d'événements extérieurs, comme la perte d'un logement ou des problèmes de santé, par exemple. De plus, l'entrée en formation suppose des changements en termes de rythme de vie (une activité à temps plein) et de posture (se mettre en situation d'apprentissage), qui peuvent être déstabilisants.

Trois catégories de difficultés auxquelles peut être confronté un stagiaire pendant son parcours de formation peuvent être distinguées, sachant qu'elles sont intrinsèquement liées :

- **Des difficultés d'apprentissage** : difficultés de compréhension d'un cours, lacunes dans une ou plusieurs matières, problèmes de motivation et de mobilisation pour la formation, etc.
- **Des difficultés d'approche du marché de l'emploi** : difficultés à rédiger un CV et des lettres de motivation, à démarcher les entreprises pour la recherche d'un stage, méconnaissance des codes du monde du travail, etc.
- **Des difficultés sociales** : perte de son logement, difficultés financières, problèmes de garde d'enfants, problèmes de santé, etc.

Ces difficultés, outre leur gravité, mettent en péril le suivi de la formation des stagiaires, et peuvent aboutir à des abandons ; phénomène qu'il est d'ailleurs difficile de mesurer en raison de l'absence de données fiables et complètes pour chaque programme de formation s'adressant aux demandeurs d'emploi. Ces abandons peuvent retarder un retour à l'emploi et, dans le cas de formations qualifiantes, empêcher la qualification des stagiaires.

² Les problèmes de prescription ne constituent pas l'objet de cette étude, même si ces problèmes (liés à une méconnaissance des métiers vers lesquels les demandeurs d'emploi sont orientés, à une méconnaissance des prérequis, à la non levée de freins périphériques à l'action de formation, etc.) entraînent pour les organismes de formation une gestion directe de ces difficultés.

Afin d'éviter les abandons, les organismes de formation mettent généralement en œuvre trois types d'accompagnements, qui constituent des réponses à chaque type de difficulté mentionné ci-dessus³ :

- **L'accompagnement pédagogique** consiste en un soutien sur telle ou telle partie du programme de formation sur laquelle le stagiaire rencontre des difficultés.
- **L'accompagnement professionnel** consiste à appuyer le stagiaire dans la recherche d'un stage en entreprise et l'aider à anticiper sa recherche d'emploi.
- **L'accompagnement social** consiste à lever les freins sociaux périphériques.

Mais, si les accompagnements pédagogique et professionnel constituent le cœur de métier des organismes de formation, cela n'est pas le cas de l'accompagnement social, pour lequel ils ne sont en outre pas rémunérés. Les professionnels se retrouvent en effet confrontés aux difficultés sociales de leurs stagiaires et ils doivent souvent intervenir dans des situations d'urgence. Dans un contexte où les difficultés liées aux conditions de vie des stagiaires ont tendance à s'accroître⁴, cela n'est pas sans effet, comme nous le verrons plus loin dans ce rapport, sur le travail quotidien des professionnels des organismes de formation.

Or, **les organismes de formation n'ont aucune obligation réglementaire d'assurer cette mission d'accompagnement social des demandeurs d'emploi.** En outre, cette dernière n'est pas explicitement demandée dans les cahiers des charges des financeurs. Elle revient à d'autres professionnels – les conseillers Pôle emploi, Mission locale, Cap emploi ou encore référents RSA. Ces derniers ont en effet pour mission d'assurer l'accompagnement social pendant la formation ou du moins, lorsqu'ils n'ont pas de compétences sociales, réorienter le stagiaire vers les interlocuteurs adéquats.

Ces constats d'un **accompagnement social de plus en plus prégnant et problématique** dans les organismes de formation avaient déjà fait l'objet de discussions lors du groupe de travail consacré à la thématique de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi, qui avait été constitué en 2013 au sein du CCREFP⁵ d'Île-de-France. La présente étude s'inscrit dans la continuité de ce groupe de travail. Par ailleurs, l'exploration de la fonction accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation n'est pas nouvelle en Île-de-France. En effet, le Conseil régional d'Île-de-France a expérimenté un dispositif d'accompagnement socio-professionnel sur deux actions de formations en 2007 (cf. une présentation de cette expérimentation, intitulée « Action Régionale Conjoncturelle Qualifiante – ARCQ », en annexes). Les acteurs de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi ont donc pris la mesure des enjeux liés à l'accompagnement social à l'action de formation.

³ Nous avons pris le parti de ne pas isoler un « accompagnement psychologique ». En effet, à notre sens, celui-ci irrigue, de manière complètement transversale, les trois autres formes d'accompagnement : accompagnement pédagogique, accompagnement professionnel et accompagnement social.

⁴ Nous détaillerons ce point en page 27.

⁵ Le Comité de Coordination Régional de l'Emploi et de la Formation Professionnelle a pour mission de favoriser la concertation entre les différents acteurs régionaux, afin d'assurer une meilleure coordination des politiques de formation professionnelle et d'emploi. Depuis la loi du 5 mars 2014, le CCREFP a été remplacé par le CREFOP.

2. Objectifs de l'étude

Cette étude doit permettre de **comprendre pourquoi et comment les organismes de formation accompagnent les stagiaires** sur les volets pédagogique, professionnel et social. Pour cela, **les pratiques actuelles des organismes de formation seront objectivées**, au regard des cahiers des charges des programmes de formation. L'accent sera davantage mis sur l'accompagnement social, du fait qu'il est le plus problématique des trois types d'accompagnements : il est au centre des préoccupations des professionnels d'organismes de formation alors même qu'il ne constitue pas leur cœur de métier et qu'il n'est pas rémunéré.

Cette étude intègre également des **pistes d'interventions opérationnelles** visant à définir les contours d'une fonction accompagnement social pour les demandeurs d'emploi en formation : périmètre de l'accompagnement, choix des acteurs en charge de sa mise en œuvre, modalités de rétribution des opérateurs, ciblage des publics / formations, etc.

3. Champ de l'étude

Le champ de l'étude, à dimension régionale, a été circonscrit aux organismes de formation proposant des **actions de formations collectives aux demandeurs d'emploi** dans le cadre de programmes financés par le Conseil régional, Pôle emploi, la Direccte, les Conseils Généraux de Paris, des Hauts-de-Seine et de Seine-Saint-Denis. Les programmes des autres Conseils Généraux n'ont pas été retenus dans cette étude car ils n'étaient pas répertoriés ni diffusés sur Dokélio⁶.

Plus précisément, les 7 programmes retenus sont :

- Le Programme régional qualifiant compétences (PRQC) financé par le Conseil régional d'Île-de-France ;
- Les actions de formation conventionnées (AFC) financées par Pôle Emploi ;
- Les formations Compétences clés financées par la Direccte.
- Les actions collectives de formation du Programme départemental d'aide à l'emploi (PDAE), financées par le Département de Paris ;
- Les actions collectives de formation du Programme Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi (PDIRE), financées par le Conseil général des Hauts-de-Seine ;
- Les actions collectives de formation du Programme Départemental d'Insertion (PDI), financées par le Conseil général de Seine-Saint-Denis ;
- Les Pôles de Projet Professionnel (PPP) d'Avenir Jeunes financés par le Conseil Régional d'Île-de-France ;

⁶ Autrement dit, soit les offres des Conseils généraux n'étaient pas répertoriées dans Dokélio au moment de l'étude, soit les Conseils généraux proposent plutôt des aides individuelles à la formation.

Chaque organisme de formation interrogé⁷ est positionné au minimum sur un de ces programmes.

Les programmes d'actions de formations collectives à destination des demandeurs d'emploi sont différents les uns des autres, puisque certains ont pour objectif la certification, alors que d'autres ont pour objectif la construction d'un projet professionnel, ou la remise à niveau sur un certain nombre de compétences. **Ces différences entre programmes ne sont pas neutres**, puisque, comme nous le verrons dans la présentation des résultats de notre étude, la nature des programmes a un impact sur la capacité que les professionnels auront à plus ou moins bien prendre en compte les difficultés sociales des stagiaires.

Tableau n°1 : Les types de publics et de formations selon les programmes

	PRQC	AFC	Compétences clés	Formations CG75	Formations CG 92	Formations CG 93	PPP
Public	Demandeurs d'emploi	Demandeurs d'emploi	Tout public (dont demandeurs d'emploi)	Demandeurs d'emploi (dont bénéficiaires RSA)	Bénéficiaires RSA	Bénéficiaires RSA	Demandeurs d'emploi de 16-25 ans
Type de formation	Certification Professionnalisation Préparation à la qualification	Certification Professionnalisation Préparation à la qualification	Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, initiation	Certification Professionnalisation Perfectionnement, élargissement des compétences	Certification Professionnalisation Perfectionnement, élargissement des compétences Création d'entreprise Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, initiation (Re)mobilisation, aide à l'élaboration de projet professionnel	Certification Professionnalisation Perfectionnement, élargissement des compétences Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, initiation (Re)mobilisation, aide à l'élaboration de projet professionnel	Professionnalisation Préparation à la qualification

Par ailleurs, nous avons fait le choix d'écarter de notre étude l'espace de dynamique d'insertion (EDI), composante du dispositif d'Avenir Jeunes, aux côtés des PPP. En effet, l'EDI est un programme assurant une prise en charge globale du jeune et a notamment pour objectif d'accompagner l'accès à l'autonomie des stagiaires et l'acquisition de savoir-être, des compétences personnelles et sociales nécessaires à l'insertion. Les trois types d'accompagnements décrits en page 12 font partie intégrante du dispositif, l'accompagnement social y est même prégnant.

⁷ Cf. le point 4 de cette introduction : méthodologie.

4. Méthodologie

a) Plusieurs ressources mobilisées

Pour répondre aux objectifs, l'étude s'appuie sur plusieurs ressources :

- une analyse bibliographique sur la notion d'accompagnement des demandeurs d'emploi en formation⁸,
- les cahiers des charges des différents programmes de formation s'adressant aux demandeurs d'emploi,
- les entretiens réalisés auprès de professionnels de la formation.

Cette approche, à la fois documentaire et de terrain, a permis une analyse croisée et complémentaire de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en formation. L'analyse des cahiers des charges des différents programmes de formation a également permis d'appréhender comment les accompagnements pédagogique, professionnel et surtout social, étaient abordés et présentés.

b) Les entretiens auprès des acteurs

Les acteurs rencontrés dans le cadre de cette étude peuvent se décomposer en 3 groupes :

- **Les professionnels d'une quinzaine d'organismes de formation franciliens⁹** (directeurs d'organismes, coordonnateurs pédagogiques, référents, formateurs, etc.) ;
- **Les représentants des organismes de formation** : la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP), l'Union Régionale des Organismes de Formation (Urof) et les Délégations Académiques aux Formations Professionnelles Initiale et Continue (Dafpic) des trois académies (Paris, Créteil et Versailles) ;
- **Les principaux financeurs des programmes de formation destinés aux demandeurs d'emploi** : le Conseil régional d'Île-de-France, Pôle emploi, les Conseils généraux de Paris, des Hauts-de-Seine et de la Seine-Saint-Denis.

Tous ces acteurs ont été rencontrés entre juin et septembre 2014. Les entretiens, semi-directifs, ont été menés en face à face, soit de manière collective, soit de manière individuelle. Chaque entretien a duré en moyenne 1h30. Au total, une cinquantaine d'acteurs ont été rencontrés et une trentaine d'entretiens ont été menés.

⁸ cf. référence de cette analyse bibliographique en annexes

⁹ Ce sont les représentants des organismes de formation qui nous ont communiqué une liste d'organismes de formations adhérents. Nous avons veillé à ce que notre échantillon soit représentatif en termes de taille des organismes de formation, de répartition géographique, de types de programmes et de secteurs d'activités couverts.

c) Les guides d'entretiens

Les professionnels des organismes de formation et les têtes de réseaux ont principalement été interrogés sur :

- Les types de difficultés rencontrées par les stagiaires ;
- Les profils des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés ;
- Les pratiques actuelles en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi en formation ;
- Les éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de l'accompagnement ;
- Les pistes d'amélioration envisagées.

Quant aux financeurs, ils ont surtout été interrogés sur :

- L'organisation globale de leurs programmes de formation (types de formation, nombre de bénéficiaires, conditions d'accès, etc.) ;
- Le contenu des appels d'offre et la façon dont la question de l'accompagnement – notamment social – y est abordée ;
- Leur perception de l'accompagnement (par les organismes de formation et par les prescripteurs et/ou référents) pendant la formation ;
- Les pistes d'amélioration envisagées.

d) Les Comités Techniques d'Experts (CTE)

Trois comités techniques d'experts se sont tenus tout au long de l'étude. Ils ont réuni les principaux financeurs des programmes de formation destinés aux demandeurs d'emploi (la Région Île-de-France et Pôle emploi) et des représentants des organismes de formation (FFP, Urof et les Dafpic des trois académies). L'Afpa, qui fait partie de la gouvernance de Défi métiers, était également présente. L'objectif de ces CTE était de bien identifier les problématiques de l'étude et de bien en sérier les différentes étapes. Ainsi, ces professionnels ont été consultés au moment de la définition du sujet de l'étude, pendant son déroulement et lors de la présentation des premiers résultats.

e) Le plan du rapport d'étude

La présente étude se décompose en trois parties :

- La première partie décrit **les raisons d'intervention des organismes de formation sur le champ de l'accompagnement**, notamment social.
- La deuxième partie **analyse les contours de l'accompagnement mis en place par les organismes de formation** pour tenter de résoudre les difficultés des stagiaires.
- Enfin, la troisième partie propose **des pistes d'interventions opérationnelles** afin que l'accompagnement des stagiaires en formation par les organismes de formation se réalise dans de meilleures conditions.

Nous utilisons tout au long du rapport le terme de « demandeur d'emploi en formation » ; il s'agit d'un abus de langage – car ils quittent le statut de demandeur d'emploi pour celui de stagiaire de la formation professionnelle – que nous avons utilisé dans un souci de clarté, afin de bien les dissocier des autres stagiaires (notamment les salariés).

PARTIE I - POURQUOI LES ORGANISMES DE FORMATION FONT-ILS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ?

Il apparaît pertinent de poser ces questions : pourquoi les organismes de formation accompagnent-ils les stagiaires sur des problématiques sociales ? Pourquoi interviennent-ils alors qu'ils n'ont aucune obligation de le faire ? Nous avons tenté de répondre, dans cette première partie, à ces questions. Nous verrons dans un premier temps que les professionnels des organismes de formation interviennent en général par nécessité, car ils se situent en première ligne lorsque les stagiaires sont en prise à des difficultés. Celles-ci seront ensuite détaillées, ainsi que les principaux types de publics qui nécessitent le plus un accompagnement social, selon les professionnels. Nous verrons, enfin, que les stagiaires, dans la conjoncture actuelle, rencontrent de plus en plus de difficultés sociales, ce qui n'est pas sans incidence sur l'intensité de l'accompagnement social que réalisent les professionnels des organismes de formation.

I - Les professionnels des organismes de formation, en première ligne en cas de difficultés rencontrées par leurs stagiaires

1. La nécessité, pour l'organisme de formation, d'intervenir

Dans tous les cas, les professionnels se trouvent souvent devant le fait accompli et la nécessité de devoir intervenir :

« On traite tout ça parce qu'on est bien obligé ! Comme en médecine, on est de plus en plus dans une prise en charge globale du patient. La sécurisation des parcours est le corollaire de l'accompagnement » (un coordonnateur).

Cette nécessité renvoie d'abord à des **considérations d'ordre éthique** : il n'est pas concevable, pour la plupart des acteurs rencontrés, de laisser un stagiaire sur le bord de la route. Ensuite, la nécessité d'intervention des organismes de formation sur le champ de l'accompagnement renvoie à des **considérations financières**. En effet, l'abandon en cours de formation d'un ou plusieurs stagiaires représente un coût pour l'organisme et peut mettre en difficulté financière la structure. Sauf cas explicités dans les cahiers des charges, l'organisme de formation verra sa rétribution diminuer à la suite de l'abandon d'un stagiaire, dans la mesure où la plupart des programmes prévoient une rémunération à l'heure stagiaire.

En définitive, les organismes de formation ne s'interrogent pas sur la légitimité de leur intervention, mais plutôt sur les limites de celle-ci. Autrement dit, **jusqu'où doit aller l'accompagnement** des stagiaires par les professionnels des organismes de formation ?

En effet, ces limites relèvent aussi du **caractère imprévisible de certaines difficultés**. Rappelons que certaines difficultés ou situations sont déjà repérées et connues en amont de l'entrée en formation (comme les publics sous main de justice), tandis que d'autres vont se révéler pendant la formation. Elles peuvent être liées au changement de situation (la formation représente une situation nouvelle pour le stagiaire) ou à la survenue d'événements extérieurs, qui vont venir déstabiliser le suivi de la formation. Autrement dit, les difficultés relèvent aussi de l'imprévisible.

Le point de vue des financeurs

Des professionnels rencontrés au sein d'un Conseil général ont insisté sur le fait qu'il est très difficile d'avoir une vision chronologique du parcours d'un stagiaire qui consisterait à penser que les problèmes sociaux sont posés puis résolus au début du parcours et qu'ensuite, il ne serait plus nécessaire d'y revenir.

Par exemple, des freins périphériques sont parfois occultés dans un accompagnement individuel. Ils ne se révéleront que dans le cadre d'un groupe ou d'un suivi renforcé de long terme. Il se peut aussi, qu'au cours du parcours, de nouveaux freins apparaissent. Il est donc illusoire de penser que l'on peut lever tous les problèmes sociaux avant l'entrée en formation, en concluent ces professionnels.

2. L'établissement d'une relation de proximité et de confiance

Comme l'ont répété à plusieurs reprises les professionnels des organismes de formation, les stagiaires sont généralement présents, en formation, des journées entières et sur des périodes longues, parfois une année. Dès lors, ils sont **en contact direct, constant et répété avec ces professionnels**. Au fur et à mesure, des liens se créent, voire des affinités. Ainsi, spontanément, les stagiaires, lorsqu'ils sont en prise directe avec une difficulté (dont la nature et le détail figurent dans la partie suivante), vont se tourner vers les professionnels des organismes de formation afin de leur faire part de leurs inquiétudes et de leurs problèmes :

« Parfois, le stagiaire nous parle de choses auxquelles il n'aurait pas parlé à son chargé d'insertion par exemple. On fait alors le lien. » (une coordonnatrice)

« Il se crée quand même un lien entre les stagiaires et les formateurs. Une femme enceinte par accident, par exemple, ne va pas forcément se tourner vers son entourage ou son référent social pour en parler. » (une responsable)

3. Des liens avec les référents externes à l'inverse plus distendus

En cas de difficulté sociale, idéalement, les stagiaires devraient se tourner vers leurs référents « externes »¹⁰ qui, selon leurs structures de référence et leurs missions, sont censés soit assurer directement un accompagnement social (c'est le cas des référents RSA, voire des conseillers de missions locales), soit orienter le stagiaire vers des services sociaux ou éventuellement vers d'autres acteurs de l'insertion (c'est le cas des conseillers Pôle emploi). **Or, dans la réalité, les liens entre les stagiaires et leurs référents externes sont distendus**, du fait que les demandeurs d'emploi sont présents en formation à temps plein¹¹ et sur des temps longs (plusieurs mois).

« Les jeunes suivis dans le cadre d'Avenir Jeunes ont des référents sociaux mais nous, on les a 35 heures par semaine ! (...) Les conseillers des Missions locales continuent d'être les référents des jeunes, mais moins pendant qu'ils sont avec nous » (un responsable).

Les professionnels des organismes de formation, comme les stagiaires, se tournent rarement vers les référents externes quand survient une difficulté de nature sociale. Plusieurs d'entre eux font en effet état de divers obstacles dans la mobilisation de ces référents et, plus généralement, dans celle des dispositifs de droit commun d'accompagnement, pour deux principales raisons :

- D'abord, **l'accompagnement social durant la formation s'inscrit dans une forme d'urgence.** Faute de réponse rapide, **c'est la pérennité de la démarche de formation qui est en jeu, ce qui**

¹⁰ Par « référents externes », il faut comprendre, dans le cadre de la présente étude, tous les acteurs théoriquement chargés du suivi des demandeurs d'emploi, avant, pendant et après leur formation : les conseillers Pôle emploi, les conseillers Cap emploi, les conseillers de Missions locales, les référents RSA et les professionnels des opérateurs privés. Ce sont en général eux qui prescrivent la formation. En parallèle, outre ces référents externes, les demandeurs d'emploi en formation peuvent également être suivis par des travailleurs sociaux des services sociaux, de diverses institutions ou d'associations.

¹¹ Sauf dans le cadre du programme Compétences clés.

est à la fois problématique pour le stagiaire et pour l'organisme de formation. La mobilisation de ces acteurs relais (référents externes et services sociaux) supposerait **un chaînage d'interventions complexe, chronophage et peu lisible, à la fois pour l'organisme de formation et pour le stagiaire qui est en attente d'une réponse opérationnelle et immédiate.** Par exemple, si un stagiaire se retrouve subitement sans hébergement, le professionnel estimera plus pertinent d'appeler directement le Samu social plutôt que de contacter le référent Pôle emploi du stagiaire, qui orientera à son tour la personne vers des services sociaux, eux-mêmes saturés.

- Ensuite, **mobiliser efficacement un acteur extérieur, au titre de ses missions habituelles, suppose que cet interlocuteur dispose de temps dédié pour prendre le relais.** C'est loin d'être évident lorsqu'on connaît les injonctions contradictoires entre volume d'activité et qualité de service rendu auxquelles sont soumis les acteurs du social. La mise sous tension de ces acteurs se trouve souvent renforcée par une propension croissante des financeurs publics à leur fixer non plus des objectifs de moyens mais des objectifs de résultats.

Si la mobilisation des référents externes par les organismes de formation est difficile en cas d'urgence, globalement, leur recours dans d'autres contextes, moins urgents, est **variable selon les types de référents externes et les territoires.** Les liens avec les conseillers de Pôle emploi sont qualifiés par les acteurs de plus distendus en cas de difficulté sociale, mais ces mêmes acteurs semblent dans l'ensemble conscients que ces derniers n'ont pas vocation ni compétence à intervenir dans le champ social. Les partenariats avec les missions locales sont quant à eux plutôt appréciés du fait, expliquent les personnes rencontrées, de la nature même de leurs missions (ils sont positionnés sur le champ de l'accompagnement social), de leur ancrage local, de leur bonne connaissance des acteurs, et de leur capacité à identifier le bon partenaire selon la problématique (dans le cadre de leurs missions globales, sur un ensemble de thématiques diversifiées). Cette différence de perception dans les relations partenariales avec les deux prescripteurs s'explique aussi par le fait qu'ils n'ont pas les mêmes missions.

II - Des difficultés qui mettent en danger la réussite du parcours de formation

Cette partie vise à rendre compte des principales difficultés des stagiaires, qu'elles nécessitent un accompagnement pédagogique, professionnel ou social. Seront ensuite présentés les publics qui rencontrent le plus de difficultés sociales selon les professionnels des organismes de formation.

1. Les types de difficultés qui mettent en danger la réussite du parcours de formation

Il ne s'agit pas dans cette partie de répertorier toutes les difficultés que rencontrent les stagiaires en cours de formation, mais plutôt de relever celles que les organismes de formation estiment **être les plus saillantes et les plus problématiques** en termes d'accompagnement. Ainsi, les acteurs, citent spontanément des difficultés, **principalement d'ordre social**, pouvant surgir à n'importe quel moment, qui auront un impact sur le suivi des formations. En revanche, les difficultés relatives à la recherche d'un stage ou d'un emploi ne sont pas traitées ici, puisqu'elles ne constituent pas une réelle entrave au déroulement du parcours de formation.

D'après les entretiens menés auprès des organismes de formation, nous pouvons distinguer deux grands types de difficultés touchant les demandeurs d'emploi pendant leur formation : d'une part les difficultés d'apprentissage et de comportement, et d'autre part les difficultés « sociales ».

a) Les difficultés d'apprentissage et de comportement

Le fait d'être en formation, c'est-à-dire en situation d'apprentissage dans un groupe, peut représenter pour certains stagiaires un moment de profonds changements qui ne va pas toujours de soi. Ces changements peuvent être plus déstabilisants pour les personnes qui passent du statut de demandeur d'emploi à celui de stagiaire de la formation professionnelle notamment, nous a-t-on expliqué, lorsqu'il s'agit de personnes qui étaient auparavant en situation d'échec scolaire. En effet, le suivi d'une formation entraîne des changements importants dans la vie quotidienne des stagiaires : passage à une activité à temps plein, sur un temps long, qui entraîne des changements de rythme de vie ; nouvelle posture d'apprentissage ; intégration dans un groupe, etc. Cette situation peut ainsi entraîner, outre des difficultés d'apprentissage, **un désintérêt manifeste pour la formation**, voire un rejet de celle-ci.

Les formateurs peuvent également être confrontés à **des difficultés de comportement en formation**, dont les plus fréquemment citées sont **la méconnaissance des règles de la vie sociale et des codes du monde du travail** (ponctualité, règles de politesse par exemple). Cette méconnaissance se serait, d'après un professionnel rencontré, accentuée au cours de ces dernières années :

« Sans pouvoir le mesurer précisément, on a un glissement, année après année, dans les profils des publics accueillis, y compris sur les formations qualifiantes, on

constate une forme d'immaturité plus grande. Méconnaissance des règles de la vie sociale, plus grande difficulté dans l'appropriation des règles sociales (...) Si on ne veut pas qu'ils soient dégoûtés en entretien en entreprise, on doit travailler sur les codes simples de vie en société, beaucoup plus qu'avant. Ça vient empiéter sur le temps qui serait normalement purement dédié à la formation ». (un directeur)

Les formateurs peuvent également être confrontés à **des comportements agressifs, paranoïaques, apathiques**, notamment liés à la prise de psychotropes ou d'alcool. Ils peuvent également être liés à des privations alimentaires qui entraînent à leur tour des comportements d'affaiblissement et de fatigue chez les stagiaires ou, à l'inverse, de grande irritabilité et d'agressivité.

Plusieurs formateurs ont également fait part de leurs difficultés de positionnement face au port du foulard ou du voile de certaines stagiaires, et notamment en termes d'insertion professionnelle après la formation. En effet, les formateurs partent du principe, réel ou supposé, qu'il est plus difficile de trouver un emploi lorsque l'on porte le foulard, et tentent alors de convaincre les stagiaires de le retirer pendant la formation.

Ces difficultés, qu'elles soient isolées ou cumulées au sein d'un groupe, peuvent également avoir **des incidences sur l'ensemble du groupe et sa dynamique**, des tensions que les professionnels disent difficiles à réguler. Ces incidences nécessiteront alors, pour le formateur, d'intervenir à la fois à l'échelle des individus et du groupe.

Notons par ailleurs que les situations de handicap ne posent pas de difficulté particulière en matière d'accompagnement, selon les acteurs rencontrés¹².

b) Des difficultés « sociales »

Les difficultés sociales rencontrées par les stagiaires en cours de formation peuvent se décomposer en deux catégories bien distinctes :

- **Les difficultés à réaliser des démarches administratives.** Plusieurs organismes de formation ont témoigné de l'incapacité de nombreux stagiaires à réaliser leurs démarches administratives seuls. Du fait de leur proximité avec les professionnels des organismes de formation, ils se tournent alors naturellement vers eux. Ces stagiaires, qui ont du mal à se repérer dans l'administration française ou encore, qui rencontrent des difficultés face à l'écrit, sont souvent issus des programmes PPP d'Avenir Jeunes ou Compétences clés. Les difficultés citées sont : la lecture et la compréhension d'un courrier, l'aide à la rédaction de courriers (CAF, service logement de la Mairie, Préfecture, divers services sociaux), l'explication de situations complexes, etc.
- **La survenue d'événements extérieurs**, qui vont venir, souvent de manière brutale, déstabiliser le stagiaire et ce, indépendamment de sa motivation à suivre la formation : la résolution de

¹² La présence de référents handicap dans les organismes de formation pourrait expliquer l'absence de difficulté.

celles-ci va devenir la priorité du stagiaire, laissant la formation au second plan. Notons que ces difficultés, qui pourraient arriver à tout un chacun, sont présentées comme plus fréquentes chez les demandeurs d'emploi qui connaissent potentiellement des situations sociales plus fragiles (éloignement de l'emploi, difficultés financières, etc.), accentuées par la crise économique. Les événements les plus fréquemment cités sont les suivants :

- **La perte de logement ou d'hébergement** est décrite comme la problématique la plus lourde. Elle peut être liée à un hébergement chez un tiers qui prend fin, une décohabitation, une rupture familiale pour les jeunes, des impayés de loyers aboutissant à une expulsion, etc.
- **Les difficultés de garde d'un ou de plusieurs enfants** concernent en général les femmes. Une solution de garde pouvait avoir été trouvée temporairement, mais ne s'avère pas pérenne sur la durée de la formation.
- **Les troubles psychiques et les crises (bipolarité, schizophrénie...)** sont également cités par plusieurs professionnels.
- **Des difficultés financières** : par exemple des situations d'endettement, d'interdit bancaire, d'impossibilité d'effectuer des achats, notamment alimentaires, etc.
- **Les violences conjugales** ont également été citées par quelques acteurs.

L'ensemble de ces difficultés quelle que soit leur nature, entraînent généralement **des absences, des difficultés d'adaptation, une démotivation pour la formation et des abandons**. Les trois types d'accompagnements (pédagogique, professionnel, et social) sont alors mobilisés, s'entremêlant parfois, afin d'éviter les incidences sur les parcours de formation.

2. Des publics plus fragiles que d'autres

Il apparaît, au regard des entretiens menés avec les professionnels, que **le niveau de formation des stagiaires a une forte incidence sur la probabilité qu'ils rencontrent des difficultés**, qu'elles soient pédagogiques, professionnelles ou sociales. Précisons toutefois que tous les faibles niveaux de formation ne rencontrent pas nécessairement des difficultés.

« Plus le niveau de qualification est élevé, moins il y aura besoin d'accompagnement ». (un coordonnateur).

« En général, plus un stagiaire a un niveau de qualification élevé, plus il est autonome. Et plus la personne est éloignée de l'emploi, plus elle a besoin d'être soutenue psychologiquement et d'être remobilisée. » (un représentant d'organisme de formation)

Une fois ce constat posé, notons que les professionnels rencontrés citent, spontanément et fréquemment, **trois types de profils, avec des difficultés spécifiques associées**.

Ces trois types de profils correspondent aux **représentations des acteurs rencontrés**. Il ne s'agit pas d'une construction scientifique et objectivée à la fois par des données statistiques ou une enquête de terrain auprès de ces publics.

On observe une concentration de certains sur quelques programmes spécifiques, même si **ces publics se retrouvent dans tous les programmes de formation destinés aux demandeurs d'emploi**. Il nous a donc semblé intéressant de rendre compte de ces représentations pour cibler les publics qui pourraient bénéficier des préconisations qui seront présentées dans la partie III de ce rapport.

❖ **« Les jeunes »**. En général orientés et suivis par les conseillers de missions locales, ils ont souvent des profils de décrocheurs et cumulent les difficultés suivantes :

- hébergement instable (souvent chez des tiers),
- en rupture avec leur famille (relations conflictuelles),
- difficultés financières (absence de revenus ou revenus très faibles),
- addiction, le plus généralement au cannabis,
- difficultés d'accès aux soins,
- comportements agressifs,
- difficultés de concentration et difficultés à renouer avec l'enseignement
- méconnaissance des codes sociaux et du marché du travail
- plus rarement, problèmes psychiatriques (bipolarité, schizophrénie...)

Ces jeunes se retrouvent dans tous types de programme (PRQC, AFC, Compétences clés...). Mais ils se retrouvent plus fréquemment dans les formations d'accès à la qualification et dans les Pôles de projet professionnel (ce qui est d'ailleurs logique puisque ce dernier s'adresse exclusivement aux jeunes de 16-25 ans).

❖ **Les femmes, souvent isolées, avec des enfants à charge**. Elles ont, selon les professionnels des organismes de formation, souvent de faibles niveaux de formation et sont en général, des femmes d'origine étrangère. Elles cumulent les difficultés suivantes :

- problèmes de garde de leur(s) enfant(s),
- difficultés d'organisation générale de leur vie courante,
- difficultés financières,
- hébergement instable,
- violences conjugales.

Là encore, ces profils peuvent se retrouver dans tout type de programme, mais on observe une concentration de ces profils dans les formations du sanitaire et social et des services à la personne (plus spécifiquement, dans celles d'assistantes de vie aux familles) :

« On s'est aperçu que dans certaines formations, on retrouvait des publics plus en difficultés que dans d'autres, comme par exemple la formation d'assistante de vie aux familles : il y a beaucoup de femmes, en difficulté, qui subissent des violences, ont des problèmes de garde, etc., ce qui rend difficile leur formation ». (une coordinatrice)

« Mes collègues qui travaillent dans le sanitaire et le social rencontrent plus de problématiques sociales, avec beaucoup de femmes seules, avec enfants et venant de l'étranger. » (une responsable)

❖ **Les bénéficiaires du RSA.** En général éloignés de l'emploi et eux aussi de niveaux de formation faible, ils cumulent les difficultés suivantes :

- difficultés financières et précarité
- logement ou hébergement instable
- difficultés d'autonomie
- respect des horaires difficile
- difficultés de concentration et de motivation.

Les bénéficiaires du RSA se retrouvent potentiellement dans les programmes du PRQC et des AFC de Pôle emploi. Mais ce sont dans ce que les acteurs nomment **les « groupes PDI »** - par définition entièrement destinés aux bénéficiaires du RSA¹³ - financés par les Conseils généraux, que les difficultés semblent le plus émerger. En effet, dans ces groupes, les formateurs doivent à la fois faire face à la difficulté des situations individuelles, mais également à la multiplicité de ces situations, qui aura une incidence sur la dynamique de groupe.

Plus marginalement, les personnes rencontrées mentionnent également les publics sous main de justice (bracelets électroniques, liberté conditionnelle, semi-liberté, etc.). Il s'agit en général d'hommes, en prise avec d'autres problèmes qui les mobilisent et les empêchent de se consacrer entièrement à la formation : des contrôles judiciaires, des démarches d'insertion ou de réinsertion, etc.

¹³ Sauf à Paris où les formations du PDAE s'adressent à tous les demandeurs d'emplois, dont les bénéficiaires du RSA.

III - Des difficultés de plus en plus prégnantes

La plupart des professionnels des organismes de formation s'accordent à dire que la situation sociale des demandeurs d'emploi en formation s'est considérablement dégradée depuis ces dernières années. Ils ont le sentiment qu'ils sont de plus en plus éloignés de l'emploi et davantage confrontés à des difficultés d'ordre social.

« Il y a toujours eu de façon à peu près évidente une forme d'accompagnement inhérente à l'action de formation, mais il y a glissement année après année vers un besoin plus prégnant d'accompagnement au sens large du terme ». Ce professionnel constate qu'entre le moment où il a commencé son travail (il y a 25 ans) et aujourd'hui « il y a une grosse différence, une montée en puissance du besoin d'accompagnement, liée à la précarisation des publics ». (un directeur)

Ce constat des professionnels de terrain est corroboré par des statistiques et des études réalisées sur l'évolution des conditions de vie des demandeurs d'emploi : elles nous apprennent que ces derniers ont vu leur situation économique se dégrader ces dernières années, notamment depuis la crise de 2008.

Encadré n°1 : Une précarisation croissante des demandeurs d'emploi

On observe depuis quelques années, et en particulier depuis la crise économique de 2008, une aggravation générale des conditions de vie des Français. Ainsi, 8,7 millions de personnes vivent en situation de pauvreté en France et leur nombre s'est accru de 890 000 entre 2008 et 2011 (2011 est la dernière année pour laquelle l'Insee a publié des chiffres). Le chômage a fortement progressé et la crise du logement et de l'hébergement s'est, elle aussi, sensiblement aggravée. L'Île-de-France, notamment, connaît une pénurie de logements (sociaux et privés) et de places d'hébergement, ainsi qu'une importante flambée des prix des loyers.

Les demandeurs d'emploi ont également subi cette aggravation des conditions de vie, comme l'illustrent les indicateurs suivants :

- **La part croissante de chômeurs de longue durée.** Selon l'enquête emploi de l'Insee, 40% des chômeurs étaient dans cette situation depuis au moins un an au dernier trimestre 2013. Cette part de chômage s'est ainsi accrue de 3 points depuis le premier trimestre 2008.
- **Le taux de pauvreté élevé des demandeurs d'emploi.** Il atteint 37 % chez les chômeurs français (source Insee). A titre de comparaison, il est de 7 % chez les salariés et de 14% pour l'ensemble de la population française. Entre 2011 et 2012, le nombre de chômeurs pauvres a également augmenté, en lien avec la forte hausse du chômage.
- **La part croissante de bénéficiaires du RSA.** En France, la part de demandeurs d'emploi en catégories A, B et C ayant un droit payable au RSA s'élevait à 17 % en janvier 2014. Par rapport à janvier 2013, cette part a progressé de 11 %. C'est plus du double de l'augmentation globale du nombre des chômeurs et le signe d'une précarité grandissante parmi les chômeurs (source : Dares, 2014).

Dès lors, non seulement les professionnels des organismes de formation se retrouvent en première ligne lorsque les stagiaires rencontrent une difficulté sociale, mais en plus, ces difficultés sont de plus en plus nombreuses et accentuées, ce qui n'est pas sans effet sur l'intensité de l'accompagnement social que ces professionnels sont amenés à faire.

PARTIE II - LES CONTOURS DE L'ACCOMPAGNEMENT REALISE PAR LES ORGANISMES DE FORMATION

Cette partie vise à rendre compte des pratiques des professionnels des organismes de formation rencontrés, et à les analyser. L'enquête de terrain a révélé que très peu d'organismes de formation ont formalisé leurs pratiques en termes d'accompagnement, et plus particulièrement en termes d'accompagnement social. Il s'agira dans un premier temps, en se basant sur les propos recueillis, de décrire les pratiques d'accompagnement dans les organismes de formation. Nous rendrons compte, ensuite, des principales difficultés que ces professionnels rencontrent dans la mise en œuvre de l'accompagnement, notamment social. Enfin, la construction d'une typologie permettra une meilleure compréhension des différents positionnements et pratiques des organismes de formation au regard de l'accompagnement social.

I - Les pratiques des organismes de formation en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi

Il n'existe pas de définition commune et partagée des trois types d'accompagnement. Dans cette étude, nous proposons de les définir ainsi :

- Accompagnement pédagogique : des temps de remédiation et de soutien afin de fixer les apprentissages ;
- Accompagnement professionnel : appui du stagiaire dans sa recherche d'un stage en entreprise et l'aider à anticiper sa recherche d'emploi, notamment via des modules de techniques de recherche d'emploi ;
- Accompagnement social : lever les freins sociaux périphériques, qui empêchent le bon déroulement de l'action de formation.

Toutefois, notons qu'il existe une certaine porosité entre ces trois accompagnements. Il est en effet difficile de mesurer leurs impacts réciproques de l'un sur les autres ; par exemple, certaines difficultés sociales peuvent être résolues à travers des outils pédagogiques.

Il s'agit, dans cette partie, d'expliquer les **pratiques des organismes de formation en matière d'accompagnement pédagogique, professionnel et social - en insistant davantage sur le dernier**. En effet, d'après l'enquête de terrain, les problématiques sociales des stagiaires sont à l'origine des principales difficultés des organismes de formation dans la mise en place d'un accompagnement.

1. Les accompagnements pédagogique et professionnel

L'ensemble des professionnels des organismes de formation rencontrés considèrent les accompagnements pédagogique et professionnel comme **naturels et intrinsèques à leurs missions ; ils font ainsi partie de leur cœur de métier**.

Les cahiers des charges des programmes de formation prévoient d'ailleurs presque tous un **accompagnement pédagogique**, notamment *via* des temps de « remédiation » ou de « redynamisation », et un accompagnement professionnel *via* des modules de préparation à l'emploi et/ou des modules de techniques de recherche d'emploi.

Toutefois, les **contours de ces deux accompagnements diffèrent selon les programmes d'action de formation**. Par exemple, dans les PPP, tous les organismes de formation font remarquer qu'il est aisé d'individualiser et de prendre du temps auprès de stagiaires plus en difficultés. Car, par essence, ces PPP ont pour objectif de définir les projets professionnels, qui seront variables selon les individus, tout comme les outils à mettre en place. En revanche, sur des formations qualifiantes type PRQC ou AFC de Pôle emploi, du fait des référentiels de formation à respecter, il semble plus difficile pour les organismes de formation d'organiser des temps de remédiation. Certains organismes de formation ont fait

remarquer que cette remédiation était difficile à mettre en place notamment au regard du mode de financement (heure stagiaire), puisque selon les groupes, les besoins sont différents. Par exemple, il semble peu pertinent économiquement de mettre en place des cours de soutien auprès de trois élèves, puisque le coût du formateur sera le même pour l'organisme de formation.

« Pour la remédiation, c'est compliqué d'ajouter des heures pour cinq stagiaires, ce n'est pas rentable, un formateur pour cinq personnes ». (une directrice)

Ce constat est le même pour l'accompagnement professionnel. Le parcours en PPP recouvre par essence ce type d'accompagnement. Les parcours sont individualisés et il est prévu une unité professionnelle qui intègre : la découverte des métiers ; la recherche d'un stage ; la préparation et l'exploitation pédagogique des stages en entreprises et des plateaux techniques ; la sensibilisation aux gestes des premiers secours et aux postures professionnelles.

« Le suivi en entreprise et le suivi du stagiaire dans la dimension professionnelle sont complètement intégrés dans la formation. Souvent, ce sont les formateurs qui vont eux même rencontrer les stagiaires sur le terrain » (un directeur)

Dans les autres actions de formation, il est fréquent de voir proposer des modules de techniques de recherche d'emploi, souvent exigés par les cahiers des charges. Au-delà des techniques de recherche d'emploi, il apparaît important, pour de nombreux organismes de formation d'amener le stagiaire à se questionner sur ses aspirations professionnelles, sur le type d'entreprise et de poste dans lesquels il souhaite travailler. Les organismes de formation amènent les stagiaires à prendre du recul sur leur formation et sur les possibilités de métiers à l'issue de celle-ci.

Finalement, ce qui caractérise ces accompagnements pédagogique et professionnel est qu'ils peuvent être individualisés dans le cadre d'un groupe, et être mis en œuvre assez facilement par les organismes de formation, car ils sont souvent prévus dans les parcours de formation ; **contrairement à l'accompagnement social**, qui est plus difficile à mettre en œuvre en groupe et sur le temps de la formation.

2. L'accompagnement social

Ce que disent les financeurs

Aujourd'hui, l'accompagnement social n'est pas une dimension qui fait partie intégrante de la prestation attendue par les financeurs dans les cahiers des charges. Par conséquent, elle n'est pas rémunérée.

Certains cahiers des charges y font toutefois référence, mais de manière allusive. L'accompagnement social est alors traité sous l'angle des partenariats (justifier de partenaires dans le champ de l'insertion sociale) ou de l'expérience des formateurs dans le champ de l'insertion. Ces programmes ciblent en général des publics spécifiques ; c'est par exemple le cas du programme PPP, qui s'adresse aux jeunes des missions locales, et qui demande par exemple que les formateurs aient « une qualification dans le champ de l'insertion ». Il est également demandé que des partenariats soient développés afin de permettre, entre autres, d'« apporter des réponses aux problématiques de santé et/ou d'hébergement rencontrées par les stagiaires durant leur parcours ».

Cela a été évoqué dans les parties précédentes, professionnels des organismes de formation et stagiaires se côtoient souvent plusieurs heures par jour, pendant des semaines, voire des mois. **Cette relation de proximité** est en quelque sorte le fondement sur lequel repose l'accompagnement. Nous proposons ci-après d'objectiver les pratiques en matière d'accompagnement social et de cerner l'intensité de celui-ci, variable selon les organismes de formation.

Notons par ailleurs que l'accompagnement social est en général pratiqué par les formateurs et les coordinateurs. Mais tous les professionnels des organismes de formation en contact avec les publics en difficulté sont également amenés à faire de l'accompagnement social : responsables pédagogiques, secrétaires, conseillers en formation continue, animateurs de centres de ressources, etc.

a) Un accompagnement en plusieurs phases

Comme nous l'avons vu plus haut, les difficultés sociales peuvent être classées en deux catégories : les difficultés administratives et la survenue d'événements extérieurs. Ces derniers, ayant un caractère plus brutal, nécessitent une intervention plus rapide que les problèmes administratifs. Afin de répondre à ces problématiques, les professionnels mettent donc en œuvre un accompagnement à caractère social qui peut se décomposer en **plusieurs phases, dont certaines sont en général concomitantes, pour une même situation ou personne** :

- **La veille active et le repérage de difficultés.** Les professionnels des organismes de formation se disent en effet très attentifs, au quotidien, au moindre signe ou indice d'une éventuelle difficulté sociale. C'est à travers le comportement des stagiaires qu'ils expliquent essayer de déceler un problème. Les retards et les absences sont souvent les premiers indicateurs. Des problèmes d'attention, de concentration, ou au contraire d'agressivité, peuvent également signifier que le stagiaire est en prise avec des difficultés. Autres signes mentionnés : des problèmes d'hygiène peuvent indiquer des problèmes de logement, ou encore, des personnes qui ne mangent pas à l'heure du déjeuner sont souvent le signe de grandes difficultés financières.

« On a une observation très attentive du fait qu'on est en proximité ». (un formateur)

« La veille est une dimension importante dans l'accompagnement, les formateurs sont vigilants par rapport à la ponctualité des stagiaires et à leur présence » (une coordinatrice)

« On le dit dès qu'on se présente aux stagiaires : "s'il y a le moindre souci, venez nous voir". Et ils peuvent venir à tout moment. On sait qu'il existe des freins. Et on sait que si on veut moins d'absentéisme, il faut qu'on soit disponibles. » (un coordinateur).

« Parfois on a des stagiaires que l'on sent complètement azimutés, amorphes, endormis pendant la formation. On se dit qu'ils sont soit sous traitement médical (des psychotropes) soit qu'ils ont une addiction de type cannabis ou autre. C'est très difficile d'aborder le sujet. Il y a éventuellement, parfois, un angle d'attaque,

qui rend les choses un peu moins difficiles, ce sont les absences répétées. On peut partir d'une discussion avec le stagiaire sur les raisons de ses absences : on a un truc pour engager le dialogue ». (une formatrice).

Notons que dans certains organismes, un premier repérage des difficultés peut s'enclencher dès l'entrée en formation, par le biais d'entretiens individuels au cours desquels la situation générale du stagiaire est abordée (situation familiale, lieu et mode de logement, parcours professionnel, etc.), ainsi que d'éventuelles difficultés. Ces entretiens permettent de réaliser un premier diagnostic de la personne et de connaître son parcours de vie.

- **Le traitement des difficultés** : une fois la difficulté décelée, elle est exposée au professionnel. Il s'agit pour l'organisme de formation de tenter de trouver une solution et cela peut prendre plusieurs formes : l'écoute, le soutien et la remobilisation, l'orientation vers des relais extérieurs et l'intervention directe.

- **L'écoute, le soutien et la remobilisation.** Cette phase consiste d'abord à écouter, avec attention et bienveillance, l'exposition de la difficulté par le stagiaire. Il s'agit également, dans cette phase, d'empêcher le stagiaire d'abandonner la formation en lui présentant les avantages de celle-ci (une qualification, des chances accrues de trouver un emploi, etc.) et les inconvénients d'un abandon (retour différé à l'emploi, etc.). Autrement dit, les professionnels argumentent auprès des stagiaires pour qu'ils s'« accrochent » à la formation et qu'ils résistent à l'abandon. Cette attitude des professionnels se retrouve dans les deux autres formes d'accompagnement, pédagogique et professionnel.

« C'est un accompagnement dans le quotidien des stagiaires, un accompagnement de proximité pour éviter qu'ils lâchent... (...) On ne fait pas de l'accompagnement social au sens professionnel du terme. Mais on fait un accompagnement de proximité et de soutien. » (une formatrice)

- **Soit l'orientation vers des relais extérieurs.** Il s'agit, dans cette phase, d'identifier le partenaire adéquat et d'inciter le stagiaire à le contacter, en général **en lui remettant les coordonnées** de celui-ci. Cette phase nécessite un diagnostic précis et donc des compétences spécifiques de la part de l'organisme de formation. Les professionnels orientent les stagiaires soit :
 - vers leur référent externe (conseillers de missions locales, référents RSA, conseillers Pôle emploi, etc.), afin qu'il assure à son tour un relais vers l'extérieur ;
 - vers une structure en lien avec la problématique identifiée, en donnant aux stagiaires les coordonnées de celle-ci : par exemple le Centre médico-psychologique pour des problèmes psychologiques ou psychiatriques, ou encore des associations caritatives pour les personnes ayant des difficultés financières.

D'après les propos recueillis, il semble que le professionnel de l'organisme de formation fasse **plus fréquemment directement appel à un partenaire correspondant à la problématique identifiée**, sans passer par le référent externe du stagiaire. Cette pratique s'explique par le **caractère d'urgence des situations**.

- **Soit l'intervention directe.** Elle concerne **l'aide aux démarches administratives**, comme la rédaction de courriers, avec le stagiaire (demandes de logement social, réclamations, réponses à la Préfecture, etc.) Cette intervention directe fait en général suite à une demande de la part du stagiaire. Il n'est pas rare que l'aide soit apportée dans un cadre pédagogique, comme par exemple apprendre à remplir un formulaire tout en faisant une demande de logement social. Les professionnels appellent cela « travail sur des document authentiques ».

Cette intervention directe peut aussi se produire **quand survient une importante difficulté sociale qui va déstabiliser le suivi de la formation**. Si une personne est en prise directe avec une difficulté qui met en péril le suivi immédiat de sa formation (par exemple perte de logement, problème de garde d'enfant, etc.), le professionnel jugera préférable de ne pas passer par des circuits longs, qui risquent de retarder le règlement de la difficulté (prise de rendez-vous avec le référent du stagiaire, qui, souvent, réorientera vers un autre interlocuteur), **et appellera directement le partenaire adéquat. La différence avec l'orientation vers des relais extérieurs réside dans le fait que le professionnel ne se contente pas de remettre aux stagiaires les coordonnées de ces relais : ils contacteront directement ces acteurs pour exposer les difficultés des stagiaires et rechercher une solution.**

« Quand on est confronté à une urgence, il n'est pas évident d'orienter vers le référent social, il faudra qu'on traite l'urgence en direct, comme par exemple appeler nous-mêmes le 115. On est amené à gérer des problématiques qui ne relèvent pas de nos compétences, mais qu'on gère car humainement on doit le faire, on est bien obligé d'intervenir et de les traiter. On ne laisse pas une personne à la rue. » (un coordonnateur)

C'est en général le **caractère urgent de la situation** et la mise en danger immédiate du suivi de la formation qui entraînent cette intervention directe. Celle-ci se manifestera par exemple par l'appel du Samu social pour trouver un abri au stagiaire, ou encore en l'appel d'un CMP afin de prendre en charge un stagiaire en pleine décompensation psychologique (bipolarité, schizophrénie, etc.). Le manque d'autonomie de certains stagiaires explique également cette pratique.

- **Le suivi attentif des situations** : les professionnels des organismes de formation s'assurent auprès du stagiaire que la difficulté est bien prise en charge. Ils restent vigilants, jusqu'à la fin de la formation, quant à l'évolution de la situation du stagiaire. Autrement dit, le travail de veille active se poursuit.

« On fait vraiment du suivi quotidien, on les piste » (une formatrice)

Encadré n°2 : Le développement de partenariats opérationnels

Le développement de partenariats est demandé dans 4 des 7 programmes étudiés. Mais dans les faits, la grande majorité des organismes de formation faisant de l'accompagnement social a développé des partenariats ou, du moins, a des contacts ponctuels avec des partenaires locaux.

Les partenariats mentionnés par les professionnels des organismes de formation – outre les référents externes des stagiaires - peuvent s'organiser en plusieurs types d'acteurs :

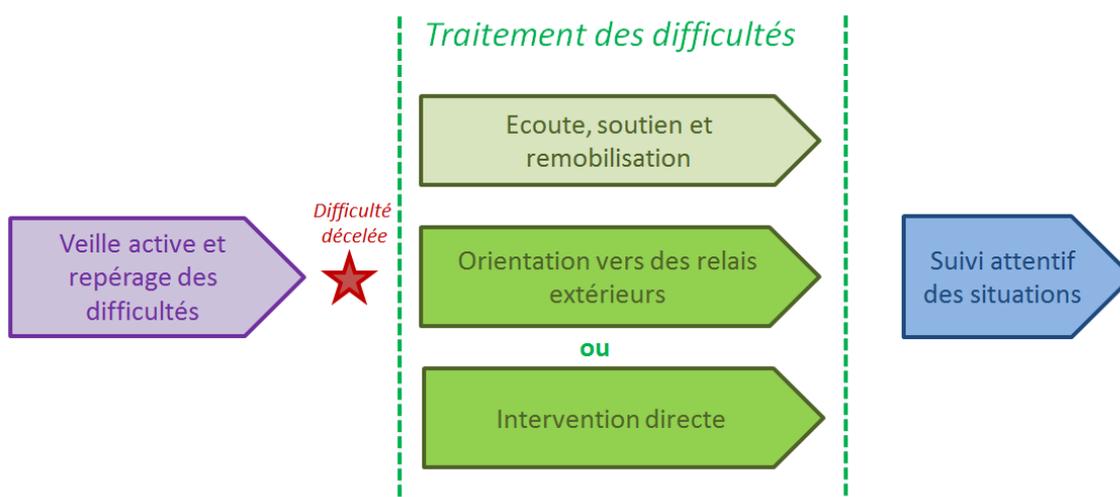
- Les professionnels des services sociaux c'est-à-dire, le plus souvent, les assistants sociaux de secteur (ASS).
- Les associations d'aide à l'insertion, comme Emmaüs, les Restos du Cœur, la Croix Rouge, Secours Populaire, etc., mais également des petites structures locales.
- Les structures du secteur sanitaire, type CMP (centres médicaux sociaux)
- Des structures spécialisées sollicitées au cas par cas selon les thématiques rencontrées : associations d'aide aux violences conjugales ou encore Planning familial.

L'échelle la plus souvent citée est départementale ou infra départementale (zone géographique relativement proche des organismes de formation), voire régionale quand les stagiaires proviennent d'autres départements.

L'enquête de terrain a révélé que dans le cadre du programme PPP d'Avenir Jeunes, le réseau d'acteurs était souvent plus développé et plus structuré, associant à la fois plusieurs organismes de formation, dont les mandataires sont souvent des associations fortement positionnées sur le travail social, des structures d'insertion et autres partenaires « locaux » (les lots de PPP sont territorialisés, il existe 25 pôles en Île-de-France).

Ainsi, pour une même personne, les différentes phases décrites ci-dessus peuvent se représenter schématiquement comme suit :

Figure n°1 : Les différentes phases de l'accompagnement social en formation par les organismes de formation



Notons que la veille active et l'écoute, le soutien et la remobilisation constituent des phases que l'on retrouve aussi dans l'accompagnement pédagogique, voire professionnel. La spécificité de l'accompagnement social en formation se situe dans les autres phases, et en particulier l'orientation vers des relais extérieurs ou l'intervention directe.

b) Un accompagnement social à géométrie variable

Tous les organismes de formation et, en leur sein, tous les professionnels, ne pratiquent pas l'accompagnement social de la même manière. Il est en effet variable :

- **en nombre de situations** nécessitant une intervention, au sein d'un même organisme de formation : certains seront confrontés à des interventions presque quotidiennes en matière d'accompagnement social, tandis que d'autres seront amenés à intervenir de manière plus ponctuelle.
- **en degré d'intervention** : certains professionnels ou organismes de formation pourront se cantonner à un rôle de veille, tandis que d'autres passeront par toutes les phases mentionnées dans la partie précédente, jusqu'au suivi attentif de la situation.

La fréquence des situations d'intervention et leur nature sont variables, selon différents facteurs :

- **Les types de difficultés des stagiaires.** Certaines situations vont en effet nécessiter une intervention longue, allant de la veille au suivi attentif de la situation, tandis que d'autres émergeront et se régleront très rapidement. Par exemple, l'accompagnement d'un stagiaire en prise à des troubles psychiatriques sera plus intense que celui d'un stagiaire rencontrant une difficulté administrative quelconque (rédaction d'un courrier à la CAF par exemple).
- **Le type de programmes de formation.** Certains programmes s'adressent à des publics qui rencontrent plus fréquemment des difficultés sociales que d'autres. Plusieurs professionnels d'organismes de formation ont en effet estimé que le temps consacré à l'accompagnement social auprès d'un groupe « PDI » ou « PPP » était bien plus important qu'auprès d'un groupe « Pôle emploi » ou « PRQC ».
- **Les spécialités de formation.** Au sein même des programmes, notamment du PRQC et des AFC, les types de formations peuvent être très variables et là encore, s'adresser à des groupes très différents, ayant plus ou moins de difficultés sociales. Ainsi, d'après les acteurs rencontrés, l'accompagnement social est plus intense dans les formations des « services à la personne » ou encore, celles du secteur sanitaire et social.
- **Les niveaux de formation.** Les acteurs rencontrés s'accordent à dire que dans les formations de premier niveau (niveau V, c'est-à-dire CAP) et celles d'accès à la qualification, l'accompagnement social est en général plus intense, car les difficultés sociales des stagiaires y sont plus prégnantes.

- **L'implication plus ou moins grande des professionnels** dans leur manière de faire de l'accompagnement social. Ces différences de comportements, présentes au sein d'un même organisme de formation, dépendent à la fois de leur sensibilité et empathie, mais aussi de leurs parcours antérieurs. Par exemple, les formateurs issus du secteur sanitaire seront plus sensibles, d'après des professionnels rencontrés, que d'autres (« *ils ont la fibre sociale* » nous a-t-on rapporté à plusieurs reprises).
- **La culture de l'organisme de formation, liée à son histoire**, peut également avoir une influence sur la nature de l'accompagnement social. Par exemple, les associations d'insertion ayant étendu la palette de leurs interventions à la formation sont par nature plus impliquées et compétentes dans l'accompagnement social des demandeurs d'emploi. Cela est également le cas d'organismes de formation positionnés majoritairement sur de la commande publique et/ou dont les formations dispensées relèvent principalement du champ sanitaire et social ou des services à la personne.

Mais, dans tous les cas, **la phase de veille et de repérage des difficultés apparaît comme incontournable** : une fois qu'une difficulté est décelée, si des professionnels ou des organismes de formation ne souhaitent pas s'investir plus avant dans l'accompagnement social, ils alerteront alors en interne leurs collègues, leurs supérieurs ou tout autre acteur susceptibles de prendre le relais. Il n'est en effet pas concevable, pour des raisons déjà évoquées plus haut (considérations financières et éthiques) de laisser une personne seule face à ses difficultés.

Faire de l'accompagnement social ne va toutefois pas de soi dans la majorité des organismes de formation enquêtés. Cette pratique entraîne même des difficultés importantes, à la fois pour les personnes et pour la structure dans son ensemble ; et ce, d'autant plus dans les organismes de formation qui n'ont pas l'organisation, les compétences internes et les outils pour pouvoir répondre aux difficultés sociales de leurs stagiaires.

II - Les principales difficultés rencontrées par les organismes de formation en matière d'accompagnement social

Les professionnels des organismes de formation ont été interrogés sur les éventuelles difficultés qu'ils étaient amenés à rencontrer en matière d'accompagnement. Si les accompagnements pédagogique et professionnel ne semblent pas poser de difficultés majeures, cela n'est pas le cas de l'accompagnement social. Ces difficultés sont détaillées ci-après.

1. Le sentiment de ne pas être suffisamment qualifiés et compétents pour exercer un accompagnement social

Bien qu'ils reconnaissent dans l'ensemble avoir des qualités d'écoute et d'empathie, plusieurs se disent **conscients de ne pas être des professionnels du travail social ou des psychologues. Ils se présentent davantage comme des « amateurs de bonne volonté » :**

« Aujourd'hui, on fait de l'accompagnement social, comme on peut et comme on sait. On fait du bricolage, on se débrouille car même si on n'est pas officiellement chargé d'assumer cet accompagnement ni rétribué pour cela, on ne peut pas laisser tomber un stagiaire. Ce n'est pas dans notre culture. Donc l'accompagnement que l'on assure est fait de bric et de broc. Sur ces sujets, on est plus des amateurs de bonne volonté que des vrais professionnels. » (une formatrice).

« On n'est pas des professionnels de l'accompagnement social » (un formateur)

« On doit faire les travailleurs sociaux, mais aussi les psychologues ! » (une formatrice)

« On est confronté, de plus en plus, à des problèmes psychologiques. C'est nos limites, on n'est pas formé pour ça, on n'est pas armé » (une coordinatrice)

Le champ lexical utilisé par les professionnels pour qualifier la manière dont ils font de l'accompagnement social au sein des organismes de formation est d'ailleurs assez explicite : « fait de bric et de broc », « en amateurs », « à la débrouille », « on bricole »...

Ce sentiment de ne pas être des professionnels du travail social se manifeste par **un manque de connaissances en matière de posture professionnelle, des dispositifs, des acteurs à solliciter, etc. Il n'est pas toujours aisé, pour eux, d'identifier les bons partenaires vers lesquels orienter les stagiaires**, notamment sur les thématiques du logement, de l'hébergement, de la santé et de l'insertion. Cette difficulté est encore plus marquée quand un stagiaire ne réside pas dans le département de l'organisme de formation ; les professionnels se disent souvent démunis pour orienter la personne vers le bon interlocuteur.

« On fait quoi après avoir détecté les difficultés ? A part les orienter, quelles sont les actions, les mesures à mettre en place ? Elles nous échappent complètement. (...) On n'a pas les moyens d'actions. A part s'appuyer sur des éléments factuels (absentéisme notamment) pour en discuter avec le stagiaire ». (une coordinatrice)

De plus, dans leurs relations partenariales, le fait de ne pas être des professionnels du travail social entraîne selon eux **des problèmes de légitimité aux yeux des acteurs de l'insertion**. Se présenter au téléphone comme un formateur ou tout autre professionnel d'un organisme de formation peut susciter, selon eux, une certaine défiance chez leurs interlocuteurs. Cela peut heurter la déontologie de ces derniers, qui n'ont pas le sentiment de s'adresser à des pairs professionnels, comme l'illustrent les propos suivants :

« Parfois je contacte un travailleur social pour une question d'addiction rencontrée par un stagiaire. Je décroche mon téléphone, j'explique que je travaille dans un organisme de formation. A l'autre bout du fil, j'ai l'impression que mon interlocuteur se dit : « mais pourquoi se mêle-t-elle de ça, celle-là ? Avenir Jeunes, c'est quoi ça ? » (une responsable).

Autre difficulté liée à ces problèmes de compétences : les professionnels se disent **fortement éprouvés** par les situations face auxquelles ils sont confrontés et déclarent **avoir du mal à les mettre à distance**, pratique qui, là encore, appartient au secteur du travail social.

« Les formateurs, mais aussi le personnel administratif, doivent supporter toute la misère du monde. On est dans une spirale qui met vraiment tout le monde en difficulté. » (une responsable).

« Faire de l'accompagnement social, ça ne s'improvise pas. Moi, je le fais sur un registre d'investissement humain. Donc c'est très difficile de mettre à distance les difficultés du stagiaire. J'ai tendance, au contraire, à les intérioriser. Il paraît que, dans le travail social, ils sont formés pour mettre à distance, ils font des réunions d'analyse des pratiques» (une formatrice)

Les professionnels des organismes de formation se retrouvent en effet en première ligne face à des situations qu'ils estiment difficiles. Ils citent par exemple des personnes qui ne mangent pas à l'heure du déjeuner (privations liées à leurs difficultés financières), des personnes sans domicile fixe, ou encore des histoires de vie entendues difficiles (viols, maltraitance, placements, tentatives de suicide, etc.).

Outre ces récits de vie difficiles, ces professionnels se disent **de plus en plus démunis et impuissants face à certaines difficultés**. Ce sentiment se manifeste surtout, d'après les acteurs rencontrés, face à deux types de situations. D'une part **quand un stagiaire perd son logement ou son hébergement** : il est alors extrêmement difficile, nous disent les professionnels, de trouver une solution et, bien souvent, la formation du stagiaire se trouve compromise ; et d'autre part, **quand le stagiaire est en proie à une décompensation psychologique, de type schizophrénie ou bipolarité**. Là encore, les professionnels se disent démunis pour agir et amener le stagiaire à poursuivre sa formation.

« Nos équipes administratives et nos formateurs doivent faire de l'accompagnement et on se retrouve complètement démunis face à certaines problématiques. Il y a tant de difficultés sociales que les formateurs ne sont plus disponibles dans leur tête et dans leur temps » (une responsable).

Ainsi, confrontés à cette aggravation de la situation sociale des stagiaires et à la multiplication de ces situations, les professionnels sont éprouvés, démunis, impuissants et ne parviennent pas à mettre à distance ce malaise.

2. Le caractère chronophage de l'accompagnement social et l'absence de financements dédiés

Plusieurs professionnels des organismes de formation ont expliqué qu'il existait **un décalage assez important** entre le temps formel de la formation, pour lequel ils bénéficient de financements, et le temps informel consacré à l'accompagnement social qui, lui, n'est pas financé :

« Notre contrainte, c'est vraiment le temps. On est verrouillé, limité par rapport à un temps. Il y a un vrai décalage entre le temps qui est censé être consacré au dispositif de formation et le temps réel. Il y a tout un tas d'activités connexes ».
(une coordinatrice)

L'accompagnement social occupe en effet une place très importante et très chronophage pour les équipes. Ces temps empiètent sur les temps de pause (pauses déjeuners et pauses d'interclasses) des professionnels, mais aussi sur leurs temps de travail, c'est-à-dire au détriment d'autres missions.

« On fait comme on peut, on n'a pas de poste dédié sur l'accompagnement social. Ce travail d'accompagnement est reporté sur la coordination du pôle de projets et sur les formateurs. Il n'y a pas de service dédié, car on n'a pas les moyens. » (un directeur).

S'il occupe une place très importante dans leur emploi du temps, le **temps consacré à l'accompagnement social est néanmoins très difficile à évaluer** pour la majorité des personnes rencontrées, en raison de son caractère diffus et informel. Les professionnels se disent en effet incapables d'estimer le nombre d'heures passées sur l'accompagnement social, que ce soit sur une journée, une semaine ou un mois.

Quelques acteurs se sont essayés à faire **des estimations**, à l'échelle d'un programme ou de leur propre temps de travail. Ces estimations illustrent la place importante que prend cet accompagnement social dans leur travail quotidien :

- L'encadrant d'un organisme de formation, en charge de formations PRQC, estime que sur une formation PRQC, par exemple un CAP d'une quinzaine de stagiaires et de 800 heures, 100 à 150 heures seront consacrées à l'accompagnement social.

- Dans un autre organisme de formation, le temps consacré à l'accompagnement social est estimé entre 30 et 60 minutes par jour et par professionnel. C'est une moyenne car le temps d'accompagnement des groupes « PDI » est estimé être bien supérieur à celui des groupes « Pôle emploi ».

Dans tous les cas, ces temps consacrés à l'accompagnement social ont en général **un coût et une incidence sur l'organisation du travail** et de la structure dans son ensemble.

Des organismes trouvent parfois **des modalités de contournement de l'absence de rétribution à l'accompagnement social**. Par exemple, lorsqu'un stagiaire est orienté vers un interlocuteur externe pour l'aider à résoudre ses difficultés, ou alors qu'il est accaparé par diverses démarches auprès de services administratifs ou sociaux, certains organismes de formation considèrent, dans les états de présence, les stagiaires comme présents pour éviter une perte financière qu'ils estiment non justifiée, sur le fond.

Outre ce cas de figure, certains organismes de formation disent avoir des modèles d'organisation qui leurs permettent de réaliser cet accompagnement social, sans courir de risques graves de déséquilibres financiers :

- Par exemple en transférant des compétences ou des services sur l'accompagnement social, qui sont financés par un autre biais (par exemple des travailleurs sociaux ou des psychologues).
- Par le financement d'autres actions de formations qui ne dépendent pas uniquement des financements publics. Plusieurs organismes de formation ont expliqué qu'ils arrivaient à trouver un équilibre financier du fait qu'ils avaient des actions de formations pour les salariés, financés par les OPCA.

Mais, si certains disent réussir à trouver un équilibre financier, d'autres, souvent des organismes plus petits et majoritairement positionnés sur de la commande publique, se déclarent très fragilisés financièrement par le coût de l'accompagnement social. Ainsi, un responsable pédagogique nous a expliqué que son organisme de formation avait été obligé d'arrêter, en 2014, des formations pour bénéficiaires du RSA, financées par le Conseil général ; en effet, ces formations entraînaient des coûts trop élevés qui mettaient en péril l'équilibre financier de la structure.

Le point de vue des financeurs

Dans l'ensemble, les financeurs se disent tous conscients des difficultés que rencontrent les professionnels des organismes de formation en matière d'accompagnement social. En effet, financeurs et organismes de formation sont amenés à se rencontrer à plusieurs occasions, notamment lors des comités de pilotage des actions de formation :

« Les organismes de formation ne sont pas toujours très armés. On les a choisis pour leurs compétences professionnelles et ils se retrouvent à faire les assistants sociaux ! Ils font beaucoup de bricolage. » (un Conseil général).

D'ailleurs, le dialogue entamé début 2014 par le Conseil régional d'Île-de-France avec les têtes de réseaux d'organismes de formation en vue de la formalisation du nouvel appel d'offres du programme Avenir Jeunes – Pôle de projet professionnel témoigne de la conscience de cette problématique de l'accompagnement social. A cette occasion, l'idée de financer un poste de « référent social » à mi-temps, mutualisé entre les bénéficiaires d'un même Pôle de Projet professionnel, a été portée par certains réseaux d'organismes de formation. Le portage du poste de travail aurait été assumé par le mandataire du groupement titulaire du PPP, avec un coût salarial chargé estimé à 25 000 € pour un poste à mi-temps et financé par le Conseil régional d'Île-de-France. Toutefois, ce dernier n'a pas retenu cette idée d'un financement de l'accompagnement social pour des raisons budgétaires. En effet, le budget de formation est constant : financer l'accompagnement social, *via* un poste mutualisé, aurait signifié financer moins d'heures de formation, et par conséquent moins de jeunes auraient eu accès aux PPP.

Notons que face à l'ensemble de ces difficultés à la fois individuelles et collectives, tous les organismes de formation ne sont pas « égaux ». Certains ont en effet des modes d'organisation internes et des profils spécifiques qui leur permettent de pallier ces difficultés, notamment en matière de compétences sociales. Mais ils restent minoritaires : la majorité des organismes de formation rencontrés continue de pratiquer l'accompagnement social sans les compétences ad hoc.

III - Typologie des pratiques en matière d'accompagnement social

Quatre idéaux-types¹⁴ permettent d'appréhender les pratiques des organismes de formation en matière d'accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation : ceux du « système D », de l'intégration, de la fusion et du « non pratiquant ». Cette **classification vise à couvrir l'ensemble des organismes de formation** positionnés sur des actions de formation collective destinées aux demandeurs d'emploi. Les différentes pratiques sont **fortement déterminées par les modes d'organisation internes, les compétences disponibles, la formalisation ou non des procédures d'accompagnement et les outils utilisés** autour de la question de l'accompagnement social.

1. Le modèle du « système D »

La plupart des organismes de formation rencontrés appartenaient à ce modèle. Il se caractérise par un **accompagnement social fréquent, informel et « amateur »**. Il se fait souvent **de manière improvisée - « bricolée »** nous ont aussi dit plusieurs acteurs – dans un contexte d'urgence, et de forte prégnance des difficultés sociales des stagiaires.

Cette improvisation se manifeste par **l'absence d'outils, de temps dédié sur les plannings de formation, ou encore, d'un interlocuteur clairement désigné au sein de l'organisme de formation**. En effet, dans ce modèle, tous les professionnels, qu'ils soient personnels administratifs, formateurs, coordinateurs ou responsables, sont amenés à faire de l'accompagnement social. Leur implication personnelle est en général forte : il n'est pas concevable de laisser un stagiaire « sur le bord de la route ».

2. Le modèle de l'intégration

Ce modèle se situe à mi-chemin entre le modèle de la fusion (décrit ci-après) et celui du « système D » ; autrement dit, **ces organismes de formation ont un pied dans le travail social**.

Ces organismes ont procédé à **un ou plusieurs recrutements internes spécifiques ayant des profils de travailleurs sociaux** (éducateurs spécialisés, assistants sociaux, ou encore conseillers en économie sociale et familiale) ou de psychologues. Ces personnes sont en général recrutées aux postes de coordinateurs pédagogiques ou parfois de formateurs, lorsque les organismes de formation sont positionnés sur des programmes spécifiques (par exemple du secteur sanitaire et social ou PPP). Ils sont alors identifiés, au sein des organismes de formation, comme devant spécifiquement traiter les difficultés sociales des stagiaires lorsqu'elles se présentent ; les autres salariés sont censés orienter les stagiaires vers ces personnes « ressources », qui sont alors chargées de l'accompagnement social. Dans ce modèle, **davantage d'outils et de procédures sont mis en place, formalisés et systématisés**.

¹⁴ L'idéal-type est un concept sociologique et une construction intellectuelle dont, par définition, on ne rencontre aucun exemple dans la réalité, mais qui fonctionne comme modèle pour comprendre cette réalité : l'idéal-type permet au sociologue de saisir les relations entre des phénomènes concrets, donc leur causalité et leur signification.

Toutefois, malgré les efforts d'organisation faits pour cibler ces personnes référentes en matière d'accompagnement social, dans ce modèle, **l'ensemble des professionnels garde un autre pied dans l'improvisation**. En effet, ces salariés référents n'ont pas tout leur temps de travail consacré à l'accompagnement social et, face à la fréquence et la nature des difficultés sociales, d'autres salariés (des secrétaires, des formateurs, des responsables, etc.) sont en général amenés à faire de l'accompagnement social, sur le modèle du « système D ».

3. Le modèle de la fusion

Ces organismes de formation, quasi-systématiquement des associations, sont **issus du travail social**. A partir d'une offre de services originelle consistant en l'aide à l'insertion auprès de publics en difficultés, ils ont élargi leur périmètre d'intervention à l'activité de formation. Dans ce modèle, **les approches pédagogique, professionnelle et sociale, sont indissociables**. L'intervention directe sur certaines situations y est fréquente, ainsi que l'investissement personnel des acteurs, très lié à la « culture » de la structure, qui peut même avoir une dimension militante.

La formation est assurée par des formateurs, mais ces derniers appartiennent à une équipe plus vaste de travailleurs sociaux et ils bénéficient à la fois d'**un cadre d'intervention et d'un encadrement, tous deux de nature sociale**. Ce cadre social leur permet d'avoir le positionnement adéquat en cas de difficulté sociale : *« il faut leur donner des clés sur ces questions de posture professionnelle appropriée »*, comme l'explique un encadrant dont la structure appartient à ce modèle. Dans ce dernier, d'ailleurs, des groupes d'analyse des pratiques mensuels sont organisés, qui rassemblent à la fois des travailleurs sociaux et les formateurs ; ces lieux permettent d'échanger sur les situations rencontrées et de les mettre à distance.

Dès lors, par une forme d'**acculturation**, les formateurs sont amenés à faire de l'accompagnement social auprès des stagiaires et à solliciter autant que de besoin leurs collègues. Ils peuvent également bénéficier des ressources en interne de leur structure (places d'hébergements ou épicerie solidaire par exemple).

4. Le modèle du « non pratiquant »

Dans ce modèle, **les organismes de formations sont peu confrontés aux difficultés sociales de leurs stagiaires, en raison du type de programmes ou du type de formations proposés**. D'après les acteurs rencontrés, il s'agit en général des formations de Pôle emploi et du PRQC, dans lesquelles les formations des secteurs « sanitaire et social », « service à la personne » ou encore « bâtiment » sont absentes.

Ainsi, ces organismes de formation sont exclusivement positionnés sur les champs de la pédagogie et du professionnel. Ils n'interviennent pas sur le champ de l'accompagnement social – ou alors de manière exceptionnelle. Mais ils font au minimum de la veille. Ainsi, lorsque survient une difficulté sociale, ils sollicitent des partenaires au cas par cas, référents externes ou autres, mais ils n'ont pas développé une pratique d'accompagnement social, qu'elle soit désorganisée (modèle du « système D ») ou plus structurée (modèle de la fusion, voire de l'intégration).

Ainsi, tous les organismes de formation ne se positionnent pas de la même manière par rapport à l'accompagnement social. De fait, leurs difficultés en la matière varieront selon les modèles : elles seront moins prégnantes dans ceux du « non pratiquant » et de la fusion, tandis qu'elles seront plus accentuées dans ceux du « système D » et, mais dans une moindre mesure, de l'intégration.

PARTIE III - PRECONISATIONS

Cette partie propose des pistes opérationnelles pour faciliter l'accompagnement social des stagiaires par les professionnels des organismes de formation. **Ces préconisations s'inscrivent dans le cadre réglementaire actuel. Elles s'appuient à la fois sur les suggestions et pistes d'améliorations formulées par les acteurs rencontrés et sur notre analyse.**

Ces préconisations s'adressent aux financeurs des programmes de formation pour demandeurs d'emploi et aux représentants des organismes de formation. Leur mise en œuvre par ces derniers devra tenir compte de la variété des modèles d'organisations, des compétences internes et des types de programmes sur lesquels les organismes de formation sont positionnés.

Dans les parties qui suivent, nous proposons dans un premier temps que les financeurs procèdent à un travail de clarification et d'objectivation autour de la fonction accompagnement social. Dans un second temps, selon la définition de l'accompagnement social retenue, nous aboutissons à deux scénarios. Si l'accompagnement social s'arrête à l'orientation des stagiaires, nous proposons d'outiller et professionnaliser les organismes de formation. S'il s'étend à l'intervention directe, nous suggérons à la fois de procéder à cet outillage et professionnalisation et de financer spécifiquement la fonction accompagnement social.

I - Les préalables indispensables aux scénarios proposés

Aujourd'hui, les organismes de formation n'ont aucune obligation réglementaire d'assurer la mission d'accompagnement social des demandeurs d'emploi. Or, comme nous l'avons vu dans les parties précédentes, ils n'ont pas d'autre choix que de le réaliser afin d'éviter les ruptures de parcours. Toutefois, peu d'organismes de formation sont en capacité d'objectiver ce temps dédié à l'accompagnement social, d'autant plus qu'aucune définition n'est partagée. Dans ce cadre, nous préconisons que **les financeurs s'accordent sur plusieurs préalables indispensables à l'adoption des scénarios proposés ci-après**. Ces préalables sont d'une part, la définition partagée de l'accompagnement social ; d'autre part, la création d'outils de mesure et d'objectivation de la fonction accompagnement social.

1. La nécessité d'une définition partagée de l'accompagnement social en formation

⇒ Pour définir ce que devrait être (et ne pas être) l'accompagnement social des stagiaires par les professionnels des organismes de formation afin d'adopter un langage commun et d'arbitrer sur les préconisations à mettre en œuvre.

Dans le cadre actuel, financeurs et organismes de formation s'accordent sur le fait que ces derniers ont un rôle de veille et d'orientation vers les relais extérieurs, mais qu'ils ne doivent pas se substituer aux travailleurs sociaux existants. Pourtant, l'intervention directe¹⁵ constitue une réalité dans les organismes de formation, surtout dans des situations d'urgence, et les limites de l'accompagnement social semblent souvent floues. Il est alors légitime de se poser la question : **jusqu'où doit aller l'accompagnement social des stagiaires par les professionnels des organismes de formation ?** Sachant que l'intervention directe soulève plusieurs questions :

- d'ordre déontologique : les professionnels des organismes de formation ont-ils vocation et légitimité pour accompagner, sur le volet social, les stagiaires ? Comment se positionnent-ils, par exemple, par rapport au secret professionnel qui caractérise le travail social ?
- d'ordre économique : il existe déjà des référents sociaux externes (référents RSA, conseillers de missions locales...) qui pourraient faire cet accompagnement social. Ainsi, une même personne risque de bénéficier en parallèle de deux prestations d'accompagnements (phénomènes de doublons).
- de cohérence de parcours : risque de manque d'articulation entre les interventions des professionnels des organismes de formation et des référents externes (par exemple, démarches sociales entreprises en formation sans que les référents extérieurs en aient connaissance).

¹⁵ Pour rappel, l'intervention directe concerne l'aide à la résolution d'une difficulté sociale survenant de manière brutale ou l'aide aux démarches administratives (cf. page 33).

- en termes de compétences : les professionnels des organismes de formation le disent eux-mêmes, ils ne se sentent pas suffisamment compétents pour exercer cette fonction d'accompagnement social. De plus, les travailleurs sociaux ont connaissance de dispositifs et peuvent même en actionner certains, alors que cela n'est pas le cas des professionnels des organismes de formation. Ainsi, *in fine*, le stagiaire risque de passer à côté de certaines solutions.

Il apparaît donc nécessaire que financeurs et organismes de formation **clarifient la notion d'accompagnement social et le rôle que ces derniers doivent jouer dans ce champ**. Les financeurs des programmes de formations à destination des demandeurs d'emploi et les têtes de réseaux pourraient se réunir afin de créer **un référentiel commun de la fonction accompagnement social**, en s'inspirant notamment des différentes étapes présentées dans ce rapport : veille active et repérage des difficultés, traitement des difficultés (écoute, soutien et remobilisation, orientation vers des relais extérieurs ou encore, intervention directe) et suivi attentif de la situation. Ce référentiel permettrait d'éviter toute ambiguïté sur le rôle des organismes de formation dans le champ de l'accompagnement social.

2. La création d'outils de mesure et d'objectivation de la fonction accompagnement social

a) Un outil d'objectivation du temps consacré à l'accompagnement social

⇒ **Pour mesurer le temps de l'accompagnement social et le valoriser.**

Le temps passé à résoudre des problématiques sociales est chronophage pour les organismes de formation. Mais peu d'entre eux sont en mesure de le mesurer. Il s'agirait donc de créer un outil de mesure du temps consacré à l'accompagnement social.

Cet outil pourrait s'appuyer sur un travail déjà réalisé au sein d'un organisme de formation. Il s'agit d'un projet, qui n'a pas encore été mis en œuvre, mais qui vise à obtenir un comptage objectif du temps « périphérique » consacré aux stagiaires. Ce document, qui s'intitule « suivi spécifique personnalisé », est destiné aux accompagnateurs, afin de rendre compte, pour chaque stagiaire, du nombre d'heures passées « *pour tout accompagnement qui n'est pas strictement pédagogique* ». « *Cela permet de valoriser ce temps invisible* ». Cet organisme de formation n'est sans doute pas le seul à avoir réalisé ce travail d'objectivation. Il semblerait alors intéressant de mutualiser l'ensemble des outils et pratiques actuellement mis en œuvre pour réaliser un outil commun et partagé par tous.

Cette objectivation n'est possible que si les financeurs et les organismes de formation (ou leurs têtes de réseaux) se réunissent pour réaliser cet outil.

b) Une grille partagée pour appréhender les taux et les motifs d'abandons

⇒ Pour mesurer, comprendre et prendre en compte le phénomène des abandons et l'intérêt de l'accompagnement social sur les sorties positives.

Il est aujourd'hui impossible d'analyser globalement l'impact des problématiques sociales sur les abandons en cours de formation. Les informations sont soit inexistantes, soit parcellaires, soit incomparables entre elles, à l'échelle de chaque organisme de formation ou programme.

Nous préconisons donc de créer **une grille harmonisée**, commune à toutes les formations collectives s'adressant aux demandeurs d'emploi, et idéalement à l'ensemble des formations, afin de pouvoir faire des comparaisons. En effet, pour analyser le phénomène des abandons, il convient que l'ensemble des organismes de formation (et les financeurs de la formation par les remontées d'informations des organismes de formation), aient la même approche. Ainsi, cette grille comprendrait :

- les différents motifs d'abandons. Il s'agirait de créer une liste de motifs précis dissociant les abandons pour raisons « sociales » (en ayant si possible un détail : perte de logement, problème de garde d'enfants, difficultés financières, etc.) ;
- les moments auxquels interviennent ces abandons afin de mesurer s'ils surgissent davantage en début de formation, en milieu de parcours ou à la fin ;
- des méthodes de calcul des abandons unifiées. Il conviendrait, par exemple, que tous les acteurs s'accordent sur la population de référence (nombre d'inscrits à l'entrée en formation ou nombre de stagiaires présents).

A partir de cette grille, il serait alors possible de **mieux comprendre les phénomènes d'abandons et leurs causes**, et plus précisément :

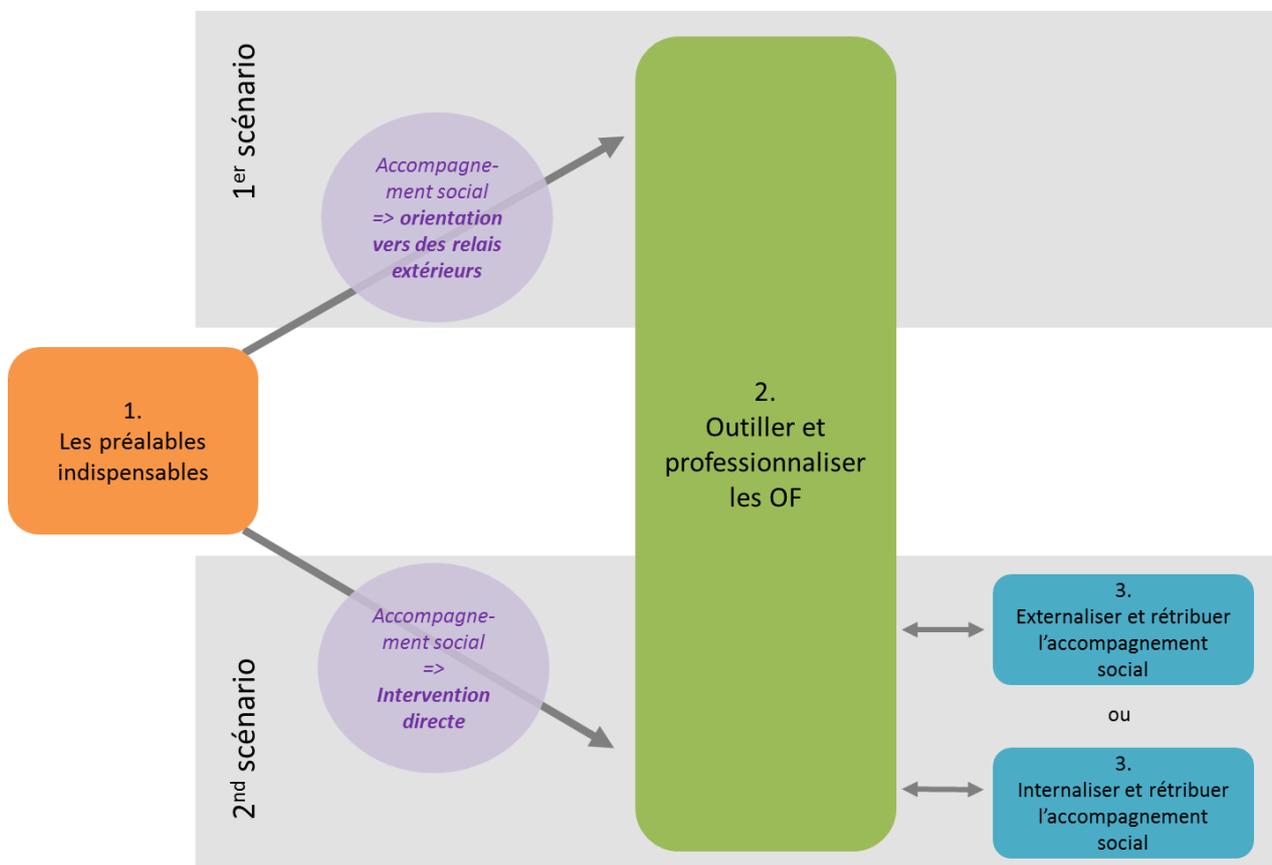
- les motifs d'abandons des demandeurs d'emploi et notamment, la prégnance (ou non) des difficultés sociales comme motifs de rupture ;
- les types de formations (programmes, spécialités et niveaux de qualifications) qui connaissent les taux d'abandons les plus élevés ;
- les types de publics (en termes d'âges, d'orientation, de caractéristiques socio-économiques) qui connaissent les taux d'abandons les plus élevés ;

Ces analyses pourraient également permettre **d'objectiver l'intervention des organismes de formation sur le champ de l'accompagnement social**. Son impact pourrait être mesuré *via* par exemple la baisse des sorties sans qualification ou la baisse des taux de rupture.

La mise en place d'une telle grille aurait un autre avantage : permettre de mieux identifier les programmes ou types de formations où les difficultés sociales seraient les plus récurrentes, et ainsi, éventuellement cibler des financements spécifiques et/ou un accompagnement social renforcé vers ces formations.

Une fois ces préalables posés, deux scénarios sont possibles selon la définition que l'on donne à l'accompagnement social en formation :

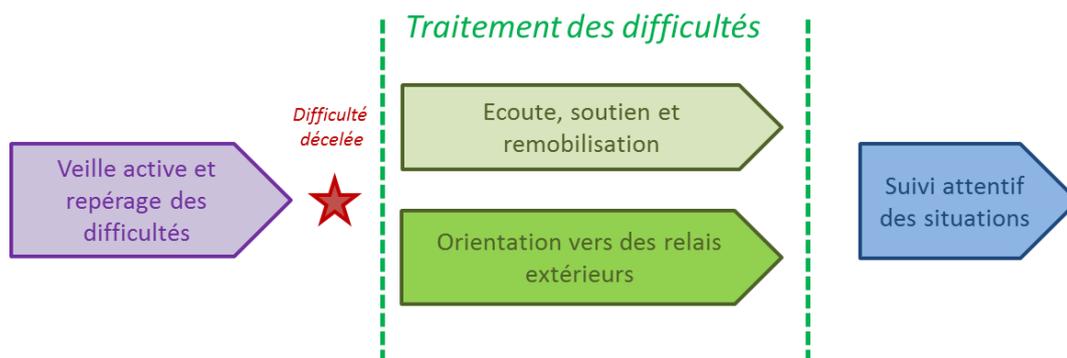
Figure n°2 : Les deux scénarios proposés selon la définition de l'accompagnement social retenue



II - Outiller et professionnaliser les organismes de formation pour faciliter l'orientation des stagiaires vers des relais extérieurs

Les préconisations qui suivent visent à proposer des outils et des actions de professionnalisation aux organismes de formation. Ces dernières s'appliquent aux différentes étapes de l'accompagnement social défini précédemment, **en excluant l'intervention directe** :

Figure n°3 : L'accompagnement social s'arrête à l'orientation vers des relais extérieurs



Nous l'avons vu dans les parties précédentes, ce sont les organismes de formation appartenant au modèle du « système D » qui ont le plus besoin d'être outillés et professionnalisés dans le champ de l'accompagnement social. Mais les autres organismes peuvent aussi trouver un intérêt dans certaines préconisations formulées dans cette partie.

Précisons également qu'il n'est pas question, dans cette partie, de faire des professionnels des organismes de formation des travailleurs sociaux ou des psychologues. Il s'agit plutôt de les **aider à faire face aux difficultés sociales** auxquelles ils sont confrontés :

- d'une part **en facilitant leurs pratiques quotidiennes**, par exemple par une meilleure identification des partenaires opérationnels, ce qui leur permettrait de se recentrer sur leur cœur de métier (les accompagnements pédagogique et professionnel) ;
- d'autre part **en améliorant leurs compétences de diagnostic des types de problèmes rencontrés**.

Plusieurs de ces outils et actions se basent sur des bonnes pratiques repérées dans le cadre de l'enquête de terrain ou sur des suggestions formulées par les acteurs rencontrés. Toutes les difficultés ne pourront pas être résolues (notamment les problèmes liés à la pénurie de logements et d'hébergements). Mais les outils et les actions proposés ci-après doivent permettre aux professionnels de ne plus prendre de plein fouet ces situations.

1. Une boîte à outils pour améliorer les pratiques d'accompagnement social en formation

a) Une cartographie des partenaires

⇒ Pour répondre aux difficultés des accompagnateurs à identifier les partenaires pertinents

Les professionnels des organismes de formation ont expliqué qu'il leur était souvent difficile d'identifier le bon partenaire vers lequel orienter les stagiaires qui rencontraient une difficulté de nature sociale. Et ce d'autant plus lorsque le stagiaire ne réside pas dans le même département que l'organisme de formation.

Ainsi, plusieurs d'entre eux ont spontanément mentionné l'intérêt **d'une cartographie**. Elle consisterait en une représentation graphique, accessible depuis un site Internet et sur laquelle les acteurs des organismes de formation pourraient faire des recherches en fonction de différentes thématiques : santé (avec, par exemple, des sous-catégories : toxicomanie, MST, etc.), logement, hébergement, services sociaux, insertion, aide aux personnes immigrées, etc. Une recherche par type de difficulté pourrait également permettre d'identifier le bon partenaire. Cette cartographie permettrait de connaître les coordonnées, les horaires d'ouverture et les types de publics accueillis.

« Il nous faudrait une cartographie qui nous dirait qui fait quoi, avec de vrais noms et de vraies coordonnées, ainsi que les circuits pour y arriver. Car on perd un temps fou à comprendre comment ça fonctionne ». (un coordinateur).

Cette cartographie pourrait aussi être la mutualisation des annuaires qui existent déjà certainement au sein de chaque Conseil général (les services sociaux utilisent sans doute ce type d'outil). Les partenariats développés dans le cadre des 25 Pôles de projet professionnel d'Avenir jeunes pourraient également constituer une ressource sur laquelle s'appuyer.

Pour la plupart des personnes rencontrées, l'échelle retenue pour une telle cartographie devrait être régionale, puisque les organismes de formation peuvent être amenés à avoir des stagiaires qui résident dans d'autres départements. Mais cette cartographie permettrait également de « zoomer » sur des territoires plus petits, à l'échelle d'une commune, comme la cartographie que Défi métiers a réalisée, avec l'appui de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme (IAU)¹⁶, et qui dispense d'ailleurs un premier niveau d'information sur les acteurs de l'Accueil, Information et Orientation (AIO) en Île-de-France. Afin de réaliser cette cartographie, l'Afpa Île-de-France pourrait également constituer une ressource, puisqu'elle travaille actuellement à la conception d'une cartographie des acteurs de l'insertion à l'échelle de la Région.

Si la mise en œuvre de la cartographie n'est pas possible, nous proposons de la remplacer par la **conception d'un annuaire**. Ce document, quelle que soit sa forme (fichier Excel, annuaire papier ou informatique, ou accessible directement sur une page Internet...), pourrait avoir une entrée par thématique (logement, santé, famille, accès aux droits, etc.) et par département.

¹⁶ <http://sigr.iau-idf.fr/webapps/visiau/carif.php>

	Avantages	Inconvénients / Limites
Cartographie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gain de temps pour les professionnels des organismes de formation. ➤ Travail de mutualisation sur des ressources déjà existantes qui aurait un coût moindre que celui de la réalisation d'une cartographie. ➤ Pour l'utilisateur, une cartographie permet d'intégrer l'échelle de la Région et de géolocaliser les structures en fonction du lieu d'habitation du stagiaire et du lieu de formation, qui ne sont pas toujours les mêmes. ➤ Cartographie qui pourrait être diffusée et utilisée au-delà des organismes de formation, aux usagers et à d'autres professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ce travail demanderait un pilotage et une mise à jour permanente des données des partenaires et des coordonnées. ➤ Difficultés de mise en place. ➤ Difficultés de mise à jour. ➤ Coût financier. ➤ La question de la légitimité du porteur de ce projet à réaliser ce travail sur le champ de l'insertion.

b) Un guide à destination des stagiaires

⇒ Pour offrir aux stagiaires la possibilité de s'orienter de manière autonome

Nous l'avons vu, en cas de difficulté sociale, les stagiaires ont tendance à se tourner spontanément vers les professionnels des organismes de formation avec lesquels ils ont développé des relations de proximité et de confiance. S'ils se tournent vers eux, c'est aussi parce qu'ils se sentent démunis face à certaines situations et dans l'incapacité de s'orienter et d'agir seuls.

La mise à disposition, voire la distribution, de guides à destination des stagiaires, permettrait de fournir un premier niveau de réponse aux demandeurs d'emploi en formation. Ces guides offriraient à ces derniers la possibilité de s'orienter de manière autonome et permettraient aux professionnels de gagner du temps pour se recentrer sur leur cœur de métier, l'accompagnement pédagogique et professionnel.

Ces guides, pour beaucoup, existent déjà à l'échelle de chaque territoire, départements ou communes. Par exemple, la Mairie de Paris réalise un Guide des Solidarités à Paris¹⁷ à l'attention des Parisiens qui rencontrent des difficultés dans leur vie quotidienne. Il est constitué de six parties : « s'orienter », « s'occuper de soi », « se nourrir », « se loger », « se soigner » et « se réinsérer ». Chaque partie se décompose en questions, avec des réponses concrètes : « comment accéder à Internet ? » ; « comment bénéficier d'une aide juridique ? » ; « où trouver un repas chaud ? » ; « comment éviter l'expulsion ? » ; « comment trouver un hébergement d'urgence ? », etc. Ce guide fournit ainsi, pour chaque thématique, les coordonnées des différentes structures parisiennes, ainsi que leurs horaires d'ouvertures et les profils accueillis.

¹⁷

http://www.paris.fr/publications/publications-de-la-ville/paris-me-guide/guide-solidarite-paris-2014/rub_10066_stand_14776_port_25232

Il s'agirait de voir si d'autres guides semblables existent à l'échelle des autres départements ou des communes et de les distribuer dans les organismes de formation, pour que les stagiaires puissent s'en saisir. Si ces guides n'existent pas, ils pourraient être créés.

	Avantages	Inconvénients / Limites
Guide(s) à destination des stagiaires	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guide qui pourrait aussi être utilisé par les professionnels des organismes de formation. ➤ Travail de mutualisation plus que de création et avantage en termes de coûts. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il faudra en amont déterminer le territoire pertinent et homogène pour tous les organismes de formation. ➤ Temps d'élaboration d'un tel outil, surtout si de tels guide n'existent pas.

c) Outils pour renforcer les partenariats entre professionnels des organismes de formation et référents externes

Il s'agit de mettre en place des outils afin de **fluidifier et de renforcer les relations entre professionnels des organismes de formation et référents externes** (conseillers Pôle emploi, Missions locales, CAP emploi, référents RSA...) et de **favoriser et assouplir, dans chaque organisme de formation concerné, des temps consacrés à cet accompagnement social**. Plus concrètement, les outils proposés sont les suivants :

- **Une fiche de renseignement mentionnant les coordonnées du référent externe de chaque stagiaire**, afin de faciliter sa mobilisation rapide lors d'une urgence rencontrée par le stagiaire. Or, les noms et coordonnées de ces derniers ne sont pas toujours connus des organismes de formation. Dès lors, ils pourraient être rendus obligatoires.

Cette préconisation s'inspire des réflexions d'un Conseil général rencontré qui souhaite, dans son prochain appel d'offre, rendre obligatoire cette fiche de renseignement afin de renforcer les liens entre professionnels des organismes de formation et référents RSA. Actuellement, les acteurs rencontrés nous ont expliqué que les organismes de formation ne connaissent pas et ne sollicitent pas suffisamment les référents RSA en cas de difficulté.

- **Une fiche de liaison**, pour chaque stagiaire, qui circule entre l'organisme de formation et le référent RSA. Cette fiche pourrait comprendre les coordonnées de chaque acteur, ainsi que les faits marquants de son parcours de formation, remplis par un professionnel de l'organisme, par exemple des retards ou absences répétés, l'identification de difficultés sociales, ou encore, des démarches entreprises pour les résoudre (partenaires contactés, etc.). Une telle fiche aurait l'avantage de permettre l'échange d'informations entre les acteurs et de permettre, une fois la formation terminée, que le référent RSA reprenne le relais en ayant connaissance des faits marquants du parcours de formation. Cette fiche doit au minimum être remise au référent externe en fin de formation et circuler autant que de besoin (à chaque événement marquant ou à une fréquence qui reste à fixer, par exemple tous les mois).

Un Conseil général a conçu une fiche de liaison qui va dans ce sens. Dénommée « fiche de liaison actions d'insertion », elle vise à circuler entre le référent unique

du bénéficiaire du RSA en formation et l'opérateur. Un responsable de l'action doit être repéré au sein de l'organisme de formation, et fournir ses coordonnées. Cette fiche se décompose en quatre parties : « prescription de l'action » (à remplir par le référent), « suivi de l'action » (à remplir par l'opérateur), « bilan individuel de l'action » (à remplir par l'opérateur) et « réception de la fiche de liaison à la fin de l'action par le référent » (à remplir par le référent). Il n'est pas explicitement demandé à l'opérateur d'y mentionner des problématiques sociales mais les questions sont suffisamment ouvertes pour permettre de les écrire.

- **Des plages horaires dédiées aux démarches sociales des stagiaires.** Ces plages horaires, variables selon les programmes, pourraient être comprises dans les cahiers des charges et financées sur du temps de formation pour l'organisme. Elles permettraient de dégager du temps pour que les stagiaires puissent rencontrer leurs référents externes (notamment référents RSA et conseillers de missions locales qui ont davantage de compétences sociales) et effectuer des démarches diverses. Là encore, une telle organisation permettrait de libérer du temps pour les professionnels des organismes de formation.

Un Conseil général a mis en place des plages horaires – en général une demi-journée par semaine, parfois plus pour certaines formations. Ces temps peuvent être fixes ou alors déterminés au cours de la semaine. Dans tous les cas, ils doivent permettre aux stagiaires de rencontrer leur référent unique et de faire des démarches administratives et/ou d'insertion.

- **Des comités techniques de suivi** pourraient également avoir lieu entre les professionnels des organismes de formation et les référents externes afin de faire des points d'étape sur la situation des stagiaires (par exemple deux au cours de la formation, l'un en début, l'autre en milieu de parcours). Ces comités pourraient également comprendre la venue, ponctuelle ou régulière, de partenaires locaux des organismes de formation ; ces instances seraient l'occasion de présenter les missions respectives de chacun pour une meilleure connaissance partenariale.

Ces comités de suivi technique sont obligatoires dans le cadre des PPP, mais leur fréquence n'est pas définie dans le cahier des charges. Dans un organisme de formation enquêté, un comité technique est organisé, dans le cadre du PPP, toutes les 6 semaines avec les référents des jeunes, les formateurs, les partenaires, les missions locales, etc. Ces points sont considérés par les personnes interrogées comme essentiels, ils permettent la rencontre des acteurs, une meilleure compréhension des missions de chacun, des regards croisés sur la situation des jeunes, une meilleure circulation des informations, etc.

Ces comités risquent de ne pas être transposables à tous les types de référents, en particulier les conseillers Pôle emploi et missions locales (hors PPP) qui, en raison d'une charge importante de travail, pourraient difficilement se déplacer pour des situations isolées de stagiaires. Dès lors, en remplacement des comités techniques de suivi, des points téléphoniques ou visioconférences pourraient être organisés entre organismes de formation et référents externes.

	Avantages	Inconvénients / Limites
Une fiche de renseignement mentionnant les coordonnées du référent externe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Meilleur relais vers les référents externes en cas de difficulté sociale et recentrage des organismes de formation sur leur cœur de métier. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Turn over important, d'après les acteurs rencontrés, des référents externes, en particulier à Pôle emploi. ➤ La surcharge de travail de certains référents externes risque de rendre leur intervention difficile.
Une fiche de liaison	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Circulation de l'information entre les acteurs pour une meilleure articulation des interventions et ainsi éviter les doublons. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Outil difficilement applicable dans le cas des stagiaires dont les référents externes sont des conseillers de Pôle emploi, qui n'ont pas une mission d'accompagnement social. ➤ Vérification auprès de la Cnil que cet échange d'informations concernant la situation sociale des stagiaires est légal.
Des plages horaires dédiées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ces plages dédiées offrent du temps libre aux stagiaires pour effectuer leurs démarches et n'empiètent donc pas sur le temps de la formation. ➤ Ces temps dédiés permettraient de renforcer les liens entre stagiaires et référents externes pendant la formation, liens qui ont tendance, comme nous l'avons vu, à se distendre pendant cette période d'immersion dans la formation. ➤ Gain de temps pour les professionnels des organismes de formation. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nécessité d'un accord des financeurs. ➤ Difficulté des prises de rendez-vous le jour de la plage dédiée.
Comités techniques de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liens renforcés, réponses concertées de l'organisme de formation et du référent et réelle implication du référent extérieur. ➤ Partenariats territoriaux renforcés et meilleure connaissance (quand ouverture de ces comités à d'autres partenaires). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caractère chronophage pour tous les participants, en particulier les conseillers Pôle emploi et Missions locales (hors PPP) qui ont, sur certains territoires, des portefeuilles conséquents et pour qui ces comités reviendraient de manière trop répétée.

d) Quelques bonnes pratiques à généraliser

L'enquête de terrain auprès des professionnels des organismes de formation et des financeurs a révélé d'autres bonnes pratiques, qui pourraient être généralisées aux autres organismes de formation accueillant des demandeurs d'emploi :

- **La nomination d'un référent pour chaque stagiaire**

Pour l'instant, ce système existe dans 3 programmes de formation (sur les 7 étudiés). Il s'agit d'un même professionnel (souvent un formateur ou un coordonnateur) va suivre le stagiaire de son entrée en formation à sa sortie. En cas de difficulté, le stagiaire pourra alors se tourner vers son référent, qui aura alors la capacité d'alerter les partenaires adéquats. Les professionnels rencontrés adhèrent et témoignent de l'utilité de ce système de référents. A tel point que dans un organisme de formation, ce système a été étendu à tous les demandeurs d'emploi, y compris ceux pour lesquels le programme ne l'exigeait pas.

- **Un guide d’entretien conçu pour aider les organismes de formation à identifier les difficultés des stagiaires**

Un guide d’entretien standard, balayant la situation « sociale » des stagiaires, pourrait être utilisé dans les organismes de formation, permettant ainsi une meilleure connaissance, par l’organisme de formation, des stagiaires. Dans le cadre d’un premier entretien d’entrée dans la formation, il aborderait les questions suivantes : la situation familiale, la situation financière de manière globale, les problématiques de santé ou encore le parcours professionnel. Un tel outil existe déjà dans l’un des organismes de formation enquêtés, avec une trame adaptée pour chaque type de dispositif.

- **Un ou plusieurs temps d’intégration en début de formation**

Même si l’on peut s’en étonner, les temps d’intégration sont loin d’être systématiques dans tous les programmes. En début de formation, une journée d’intégration (ou plus selon les formations et les programmes) permettrait de créer une dynamique de groupe, de faire connaissance avec l’équipe pédagogique, de présenter aux stagiaires le déroulement de la formation, le règlement intérieur, d’identifier les personnes ressources en cas de difficulté, etc. Un Conseil général demande ainsi, dans son cahier des charges, la mise en place de modules d’accueil et de constitution de groupe, en début de formation. Leur durée varie de 3 à 5 jours selon les formations.

	Avantages	Inconvénients / Limites
Un référent pour chaque stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un seul interlocuteur tout au long du parcours, vers lequel le stagiaire pourrait se tourner en cas de difficulté. ➤ Cela éviterait une forme d’ « éparpillement », où tous les salariés peuvent être amenés à faire de l’accompagnement social (notamment les secrétaires). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il pourrait y avoir des problèmes de sollicitation très forte auprès de ce référent. ➤ Les liens créés avec les autres professionnels pourraient inciter le stagiaire à se confier auprès d’eux plutôt qu’auprès du référent.
Un guide d’entretien pour guider la première rencontre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cet outil permettrait une meilleure connaissance de la situation sociale du stagiaire en amont de la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier auprès de la Cnil que cette pratique est légale.
Une journée d’intégration	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elle permettrait la constitution du groupe et une phase d’intégration des stagiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coût à la charge du financeur du programme de formation.

2. Des pratiques de professionnalisation

a) Des lieux d'échanges autour de la question de l'accompagnement social en formation

- **L'organisation de manifestations/événements**

Plusieurs professionnels d'organismes de formation ont spontanément proposé que soient organisés **des événements qui leur permettent de s'exprimer et d'échanger entre eux et avec les acteurs de l'insertion** sur la question de l'accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation.

Ces lieux d'échanges pourraient prendre la forme de séminaires, colloques ou autres manifestations. Ils pourraient être organisés par thématiques, par exemple autour des pratiques, des partenariats, du secret professionnel, de la prise de distance, etc.

Avantages	Inconvénients / Limites
<ul style="list-style-type: none">➤ Professionnalisation, échanges de bonnes pratiques et fédération des organismes de formation concernés.➤ Amélioration de la connaissance des financeurs au sujet des difficultés et besoins des organismes de formation en matière d'accompagnement social.	<ul style="list-style-type: none">➤ Coût financier de l'organisation de telles manifestations.➤ Pilotage nécessaire.

- **Des groupes d'analyse des pratiques**

A plus petite échelle, plusieurs professionnels ont proposé d'organiser **des groupes d'analyse des pratiques**. Ces derniers reposent sur des temps d'échanges collectifs réguliers et formalisés dans une perspective d'analyse des pratiques professionnelles. Ils se sont beaucoup développés ces dernières années, en particulier dans les métiers où la dimension relationnelle est importante (dans le secteur du travail social, notamment).

Ces groupes d'analyse des pratiques, en général pris en charge par les employeurs, rassemblent des pairs professionnels et sont en général animés par un intervenant extérieur. Nous l'avons développé dans le présent rapport, les professionnels des organismes de formation se disent confrontés aux difficultés sociales de leurs stagiaires et fortement éprouvés. Ces groupes permettraient d'exprimer ces difficultés, de les partager avec des collègues, et de les mettre à distance. Ils ont également une dimension de professionnalisation des acteurs puisqu'ils permettent de débattre, d'échanger sur les pratiques professionnelles et de partager les expériences.

Avantages	Inconvénients / Limites
<ul style="list-style-type: none">➤ Professionnalisation : renforcement des compétences et de l'expertise sociale.	<ul style="list-style-type: none">➤ Quid du choix des OF concernés et quelle échelle retenir ? (un OF, une commune,...)➤ Coût financier d'une telle pratique.

b) La création d'un forum autour de la question de l'accompagnement social en formation

Les échanges entre professionnels des organismes de formation pourraient également prendre la forme d'un forum Internet sur lequel ils pourraient exprimer leurs pratiques, leurs difficultés, leurs conseils, etc. Il serait accessible aux seuls organismes de formation.

Avantages	Inconvénients / Limites
<ul style="list-style-type: none">➤ Professionnalisation : renforcement des compétences et de l'expertise sociale et meilleure prise de distance avec des situations éprouvantes.	<ul style="list-style-type: none">➤ La création d'un forum de ce type nécessite qu'il y ait un porteur de projet et un modérateur qui régule et anime les échanges.➤ La création de ce forum impliquerait un fort investissement du porteur pour garantir son animation et sa pérennité.

c) D'autres actions de formation ou de professionnalisation pour les accompagnateurs

Des actions de formation ou de professionnalisation pourraient être mises en œuvre par les employeurs pour les professionnels des organismes de formation amenés à faire de l'accompagnement social. Ces actions pourraient être celles que l'on retrouve généralement dans le secteur du travail social, par exemple sur l'écoute active, la prise de distance, la gestion des conflits, le repérage et la gestion des situations d'addictions, etc.

« Il nous faudrait une sorte de professionnalisation à l'écoute et à la prise de distance. Les formateurs ont tendance à se laisser happer par la souffrance du monde et ils sont littéralement épuisés. » (une formatrice).

Encadré n°3 : La Région en chef de file de la fonction accompagnement social en formation ?

Avec le rôle de chef de file que joue et jouera encore davantage la Région dans l'achat de formations à destination des demandeurs d'emploi, il est légitime de se demander si elle n'aurait pas aussi un rôle à jouer dans l'animation de la fonction accompagnement social.

C'est d'ailleurs ce que plusieurs professionnels d'organismes de formation ont suggéré :

« La Région nous pousse à travailler en partenariat et en réseau, pour éviter les doublons, mais, à l'inverse, c'est aussi à la Région de se mettre en ordre, d'imaginer des instances de concertation entre les différents acteurs ». (un représentant d'organismes de formation).

« Le problème du secteur de la formation, c'est qu'on capitalise très peu. Il y a des mises en réseau et en relation qui peuvent se faire plus vite si elles sont pilotées par la Région – ou par Défi métiers. L'efficacité du système ne peut pas reposer sur les seuls organismes de formation. D'autant plus que certains font faillite et vont ainsi perdre tout un capital d'ancrage territorial ». (un coordonnateur).

Plus concrètement, elle pourrait piloter les différentes manifestations évoquées plus haut en vue de la professionnalisation des acteurs, ou encore la mise en place de la boîte à outils (et notamment l'annuaire ou la cartographie), en concertation avec les autres financeurs et acteurs de l'insertion.

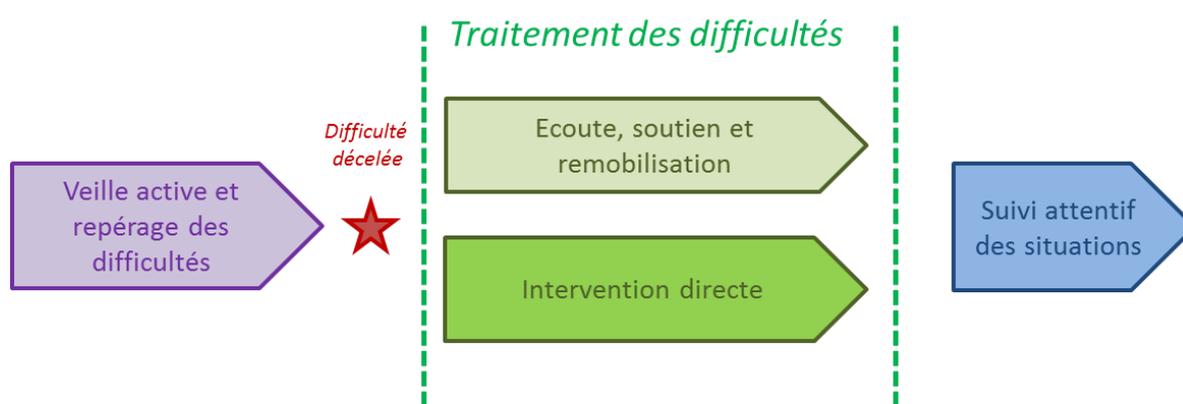
L'Urof, en tant que représentant de nombreux organismes de formation, pourrait également jouer un rôle dans l'animation de cette fonction accompagnement, par exemple en capitalisant et en diffusant les bonnes pratiques. Il pourrait notamment mettre en œuvre le forum Internet évoqué plus haut.

En complément des outils et actions de professionnalisation, qui semblent indispensables à mettre en œuvre pour faciliter le travail des organismes de formation, les financeurs pourraient faire le choix d'un financement spécifique de la fonction accompagnement social, s'ils estimaient que l'accompagnement devait aller jusqu'à l'intervention directe.

III - Des préconisations pour accompagner l'intervention directe des organismes de formation dans la résolution des difficultés sociales

Les parties qui suivent visent à proposer des modes d'organisation et de financement de l'accompagnement social, en considérant que les organismes de formation (ou organismes associés) doivent aller jusqu'à l'intervention directe, c'est-à-dire résoudre eux-mêmes la difficulté, et/ou contacter directement les partenaires adéquats :

Figure n°4 : L'accompagnement social comprend l'intervention directe



1. Les différents modes d'organisation possibles

Pour réaliser l'accompagnement social jusqu'à l'intervention directe, trois voies peuvent être empruntées par les différents financeurs : celle de l'externalisation, celle d'une mutualisation d'un poste d'accompagnateur à l'échelle de plusieurs organismes de formation ou celle de laisser à l'organisme de formation la réalisation entière de cet accompagnement.

a) Une prestation « packagée » associant service de formation et service d'accompagnement

Cette commande d'une prestation « packagée » nécessite des **compétences distinctes et une rétribution** sur chaque service.

Il s'agirait alors pour un organisme de formation de **répondre à un appel d'offre, en partenariat avec un organisme d'accompagnement dans le cadre d'un groupement, de relations de cotraitance ou de sous-traitance**. Au cours du parcours de formation du stagiaire, l'organisme de formation ferait appel à l'organisme d'accompagnement comme défini dans leurs relations partenariales (entretiens systématisés, situation d'urgence, etc.). Ce cas se rapproche de l'expérimentation ARCQ menée par la Région Île-de-France (décrit en annexes). Afin que l'organisme d'accompagnement puisse être réactif dans la mise en œuvre des solutions à apporter aux difficultés sociales rencontrées par les stagiaires,

surtout en cas d'urgence, ce modèle nécessite une étroite collaboration entre l'organisme de formation et l'organisme d'accompagnement, ainsi qu'une proximité géographique.

Dans le cas où l'organisme de formation aurait en interne les compétences requises pour réaliser cet accompagnement social (travailleurs sociaux et/ou psychologue et/ou référent formé spécifiquement pour ce service), il pourrait alors répondre seul aux deux volets de l'appel d'offre. Ce cas renvoie notamment aux organismes de formation du modèle de la fusion, défini dans la partie 2 de cette étude (cf. page 43).

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Professionnalisation de la fonction accompagnement. ➤ Réponse rapide et adaptée aux difficultés des stagiaires. ➤ Solution qui permet aux professionnels des organismes de formation de se recentrer sur leur cœur de métier. ➤ Identification claire de la ou des personnes en charge de l'accompagnement social. ➤ Possibilité de s'appuyer sur ce qui avait été réalisé dans le cadre de l'expérimentation ARCQ (référentiels, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difficulté à homogénéiser les coûts afférents à cette fonction accompagnement. ➤ Problématique du « doublon », puisque le stagiaire serait suivi à la fois par l'organisme accompagnateur (ou personnes compétentes dans l'organisme de formation), et par son référent externe, compétent également pour régler les problématiques sociales. ➤ Coût élevé.

b) La création de postes de référents sociaux intervenant pour plusieurs organismes de formation

Les structures porteuses de ces référents sociaux bénéficieraient d'un **financement spécifique** au titre de l'accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation. Rattachés à des associations d'insertion, ils pourraient être **mandatés ou financés, via un marché public**, pour effectuer cette mission d'accompagnement social au sein des organismes de formation. Ils seraient mobiles et, selon les configurations, **à temps complet ou à temps partiel**. Ils passeraient ainsi chacun une demi-journée à une journée par semaine dans chaque organisme (plus si nécessaire). Les professionnels des organismes de formation pourraient ainsi leur relayer les situations qui nécessitent une intervention.

Etant donnée la nature des problématiques rencontrées par les stagiaires, il semble plus opportun de privilégier un **profil de travailleur social**, qui dispose à la fois de compétences en matière d'écoute et d'accompagnement, et qui bénéficie d'une bonne connaissance institutionnelle et partenariale.

Ces postes pourraient éventuellement être **constitués en groupements**, dans le cadre de réponses à des commandes publiques. Il pourrait prendre appui sur les PPP, qui ont su développer localement des partenariats forts.

Dans le cadre de ce modèle, les modalités de portage financier de ces postes de référents sociaux seraient à préciser : portage par l'organisme de formation mandataire du groupement, portage par un acteur territorial de type maison de l'emploi, etc. A noter, au titre de réflexions sur l'appel d'offre Avenir Jeunes 2014, que le coût salarial annuel chargé d'un référent social, à mi-temps, avait été évalué à 25 000 €.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proximité et réactivité du fait du positionnement de ces référents au sein des organismes de formation. ➤ Relais assuré des situations qui nécessitent un accompagnement social et réponse adaptée apportée. ➤ Solution qui permet aux professionnels des organismes de formation de se recentrer sur leur cœur de métier. ➤ Solution qui vient résoudre les problèmes de légitimité et de compétences en matière sociale de ces professionnels, ainsi que leurs problèmes de distanciation face à des situations éprouvantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quid de l'encadrement et du rattachement hiérarchique de ces référents ? ➤ Système complexe à mettre en œuvre du fait de son organisation très locale. ➤ Articulation complexe entre la Région, Pôle emploi et les Conseils généraux. ➤ Problématique du « doublon », puisque le stagiaire serait suivi à la fois par le référent de l'organisme et par son référent externe, également compétent pour régler les problématiques sociales. ➤ Coût élevé.

c) Les organismes de formation réalisent eux-mêmes l'accompagnement social

Cette solution viserait à rétribuer directement les organismes de formation pour qu'ils réalisent eux-mêmes l'accompagnement social, jusqu'à l'intervention directe. Il s'agirait de les rétribuer pour cette fonction. Ils pourraient alors, pour certains, recruter des profils spécifiques pour gérer cet accompagnement.

2. Les modèles de rétribution de la fonction accompagnement social

Dans le cadre réglementaire actuel, les modèles de rétribution des opérateurs en charge du service accompagnement social, qu'il s'agisse des organismes de formation ou d'organismes d'accompagnement en cas d'externalisation, pourraient reposer sur un fondement unitaire ou forfaitaire. Voici quelques pistes :

- Systèmes de rétributions unitaires :
 - soit un prix de l'accompagnement par stagiaire (par exemple, un accompagnement est rétribué 300 € quel que soit le temps passé) ;
 - soit un prix de l'heure accompagnement de la même manière qu'il existe un prix de l'heure stagiaire.
- Systèmes de rétributions forfaitaires :
 - soit un prix de l'accompagnement pour un groupe (par exemple, un accompagnement d'un groupe est rétribué 2 000 € quel que soit le temps passé) ;
 - soit un prix de l'heure accompagnement intégré dans le prix de l'heure stagiaire dont le montant augmenterait.

Il conviendrait de veiller à éviter un conflit d'intérêts qui pourrait résulter du déclenchement de l'accompagnement social par l'organisme même qui est en charge de sa réalisation. Ce risque est

particulièrement élevé lorsque c'est l'organisme de formation qui gère lui-même l'accompagnement social. De plus, ce risque intervient dans le cadre d'une rétribution unitaire du prestataire en charge de l'accompagnement social du stagiaire. Par exemple, sur le fondement du nombre d'accompagnements réalisés (un accompagnement social facturé X €) ou bien sur le nombre d'heures consacrées à l'accompagnement (une heure d'accompagnement social facturée X €). En revanche, ce risque n'existe pas, si on se situe dans un modèle de rétribution forfaitaire du prestataire (par exemple, augmentation du prix de l'heure stagiaire).

Dans tous les cas, il est essentiel de définir précisément ce qui relève de l'accompagnement social en formation, et de mesurer précisément le temps passé à le réaliser.

Finalement, dans le cadre réglementaire actuel, il apparaît essentiel, préalablement à l'adoption de nouveaux outils, de clarifier et objectiver la fonction accompagnement social. Libre ensuite aux organismes de formation et aux financeurs de s'approprier les outils proposés, en fonction de l'identification des publics, des programmes et des actions de formation, etc. nécessitant un accompagnement social plus intense.

Par ailleurs, aller jusqu'à l'intervention directe, et donc financer spécifiquement cette fonction accompagnement social apparaît peu probable, pour plusieurs raisons. D'abord, les contraintes budgétaires actuelles n'encouragent pas à augmenter les dépenses en formation. Ensuite, les acteurs rencontrés sont davantage en attente d'outils pour anticiper et réorienter les stagiaires vers les bons partenaires plutôt qu'en attente de financement spécifique pour cette fonction. Le cadre actuel est changeant, ces préconisations peuvent donc évoluer et s'adapter selon les futurs choix des financeurs.

PERSPECTIVES

Ce rapport d'étude constitue une première étape nécessaire dans la prise en compte de l'accompagnement social par les organismes de formation. En outre, ce rapport s'inscrit dans **un contexte en pleine mutation au regard de la formation professionnelle et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi**. La mise en œuvre des préconisations devra tenir compte de ce contexte. Citons, parmi ces changements en cours ou à venir :

- **Le renforcement du rôle de chef de file joué par la Région** concernant le financement des formations à destination des demandeurs d'emploi et des publics spécifiques¹⁸.
- La signature en 2014 du **protocole national d'« Approche globale de l'accompagnement des demandeurs d'emploi »** entre l'Association des Départements de France, Pôle emploi et la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle. Les Conseils généraux et Pôle emploi devront travailler ensemble afin de mieux articuler leurs actions respectives et ainsi, accompagner les demandeurs d'emploi rencontrant des freins sociaux et professionnels. Il s'agira de voir comment se mettra concrètement en œuvre ce protocole en Île-de-France et de bien l'articuler avec la fonction accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation.
- **La possibilité pour les Régions d'habiliter des organismes de formation.**

Ce dernier point mérite quelques précisions, car il constitue une piste intéressante.

Cette procédure d'habilitation¹⁹ est un nouveau mode de contractualisation prévu par la loi sur la formation du 5 mars 2014 et elle représente une alternative à celle des marchés publics en matière de formation professionnelle. Elle est la transposition dans le droit français et dans le champ de la formation professionnelle, d'une possibilité offerte par la législation européenne et elle s'apparente à la création d'un SIEG (service d'intérêt économique général) de la formation. L'habilitation octroyée par une région à un organisme de formation ou d'insertion **« charge cet organisme, en contrepartie d'une juste compensation financière, de mettre en œuvre des actions d'insertion et de formation professionnelle à destination des jeunes et des adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage ou d'insertion, visant leur accès au marché du travail »**.

Le décret, publié au journal officiel le 22 novembre 2014, précise la procédure à suivre. Ainsi, le dossier d'habilitation doit notamment comporter des informations sur « la nature des actions d'insertion et de formation professionnelle comportant **un accompagnement à caractère pédagogique, social ou professionnel** devant être mises en œuvre par l'organisme, le public concerné ainsi qu'une estimation des éléments quantitatifs caractérisant ces actions », et des informations sur « la nature des partenariats à développer et leur contenu ».

¹⁸ Les programmes Compétences clés de la Direccte et AFC de Pôle emploi vont lui être transférés. Elle va par ailleurs avoir la compétence pour les publics spécifiques relevant jusqu'à présent de la compétence de l'Etat.

¹⁹ Les informations concernant la procédure d'habilitation définies dans cette conclusion sont tirées d'une dépêche AEF du 24 novembre 2014, et du décret n° 2014-1390 du 21 novembre 2014 relatif à la procédure d'habilitation des organismes chargés d'actions d'insertion et de formation professionnelle

Le choix de l'habilitation impliquerait de cibler les jeunes et adultes rencontrant des difficultés d'apprentissage et d'insertion. Toutefois cette question du ciblage est complexe. Qu'entend-on par difficultés d'apprentissage ou d'insertion ? **S'agit-il d'insertion sociale et/ou professionnelle ?** La notion d'apprentissage semble renvoyer à des problématiques de méthodes pédagogiques, tandis que la notion d'insertion renverrait aux problèmes d'appariement sur le marché du travail.

On pourrait par exemple imaginer **des programmes entiers ciblés par l'accompagnement social en formation au regard des publics accueillis** : PPP, Compétences clés et les formations financées par les Conseils généraux. Toutefois, dans les autres programmes, certains publics rencontrent également des difficultés. Ainsi, le ciblage pourrait s'opérer selon 3 modalités : la première consisterait en un **ciblage des publics au regard de catégories d'âge ou de statut** ; la deuxième en une **transposition à la formation des profilages pratiqués par d'autres structures** (par exemple la différenciation des nouveaux modes d'accompagnement par Pôle emploi) ; la dernière consisterait en un **ciblage de certaines catégories d'actions de formations, identifiées comme susceptibles d'accueillir des publics fragilisés**²⁰.

Cette nouvelle possibilité offerte aux Régions par la voie de l'habilitation nécessiterait alors **une analyse fine** des programmes de formation des Régions qui ont choisi ce modèle²¹. **Un benchmark** pourrait ainsi être réalisé afin d'observer la manière dont les Régions se sont appropriées les exigences de ce nouveau mode de contractualisation. Il permettrait également de vérifier si ce dernier donne lieu à des parcours de formation avec moins de ruptures et un retour à l'emploi plus important.

Par ailleurs, il est important de souligner que, même si l'habilitation s'adresse à un public spécifique et met en place un accompagnement particulier, elle n'est qu'une étape dans le parcours d'apprentissage et d'insertion des publics. En effet, la question de la formation professionnelle, et plus particulièrement celle de l'accompagnement social des demandeurs d'emploi en formation, s'inscrit dans un **cadre systémique**, celui de **l'accompagnement global des demandeurs d'emploi, y compris avant et après la formation**. Cette approche systémique soulève alors plusieurs questions :

En premier lieu, les interventions des différents acteurs de l'accompagnement des demandeurs d'emploi est-il suffisamment articulé et cohérent, avant, pendant et après la formation ? Autrement dit, le passage de relais existe-t-il réellement et est-il efficace ?

Dès lors, au regard d'une prescription que les organismes de formation jugent parfois inappropriée, **ne serait-il pas pertinent de revoir le processus d'entrée en formation ?** Par exemple, une étape intermédiaire entre la prescription d'une formation et l'entrée en formation pourrait être créée. Ce sas

²⁰ La définition de ces catégories d'actions de formation pourrait résulter du croisement des critères de niveaux de qualification (infra V et V, par exemple) et de critères de spécialités de formation (par exemple services à la personne, sanitaire et social, bâtiment, propreté, etc.).

²¹ Par exemple, la Région Paca expérimente actuellement cette procédure d'habilitation et un volet accompagnement social et sanitaire des stagiaires est prévu. Environ 10% des actions de formation qualifiantes habituellement financées par la Région au titre de la commande publique seront concernées par l'habilitation. Elles seront destinées à des publics fragiles. Suite à un appel à manifestation d'intérêt par la Région, cinq groupements, appelés Centres régionaux de formation professionnelle (CRFP), devaient être créés autour de cinq filières économiques porteuses d'emploi. A noter, enfin, qu'au préalable, les modalités de mise en œuvre de l'habilitation ont été longuement débattues entre la Région, les têtes de réseaux et les organismes de formation des cinq territoires concernés au cours d'une dizaine de réunions. (Source : dépêche AEF du 2/10/2014)

comprendrait l'intervention de différents acteurs existant déjà (des prescripteurs, des organismes de formation, des travailleurs sociaux...). Ces derniers s'assureraient de la cohérence du projet, de la levée des freins sociaux du stagiaire et de la pertinence du choix de la formation au regard des aspirations du stagiaire et des potentialités d'accès à l'emploi de la formation.

Enfin, dans un souci de budget constant, **ne serait-il pas plus pertinent d'expérimenter un nombre de places plus restreint, tout en améliorant les circuits d'orientation et en finançant davantage l'accompagnement** (pédagogique, professionnel et social) ?

ANNEXES

I - Le dispositif « Action Régionale Conjoncturelle Qualifiante – ARCQ

Ce dispositif expérimental, qui a duré 3 ans, a été impulsé par le Conseil régional Île-de-France, dans le cadre d'une expérimentation sociale du Haut-Commissariat à la Jeunesse et aux Solidarités Actives, en 2007 / 2008. Il visait à qualifier les demandeurs d'emploi dans les secteurs d'activité en tension tout en déployant une prestation individualisée d'accompagnement socio-professionnel. Pour cela, il couplait les interventions d'organismes en charge de prestations de formation et des organismes en charge de prestations d'accompagnement. Ce dispositif repose en effet sur deux marchés distincts :

- d'une part un marché portant sur une action de formation visant l'obtention d'un CQP (première année en statut stagiaire de la formation professionnelle avec un financement de la Région, et seconde année en statut contrat de professionnalisation, avec un financement OPCA).
- d'autre part un marché portant sur une prestation d'accompagnement périphérique à l'action de formation (financé à 50% par le Conseil Régional d'Île-de-France et à 50% par l'OPCA concerné).

Le dispositif a été mis en place avec des branches professionnelles qui présentaient des enjeux importants en termes de recrutement : celle des Industries graphiques sur des métiers de conducteur de machine offset et celle des exploitations agricoles sur des métiers d'ouvriers paysagistes.

Pour chaque expérimentation (Industries graphiques en 2007 et exploitations agricoles en 2009), l'accompagnement socio-professionnel était assuré par une structure œuvrant dans le champ de l'insertion (Fodé Ouest et ACV/Aurore). Travailleurs sociaux et psychologues étaient ainsi amenés à faire de l'accompagnement socio-professionnel auprès des stagiaires.

Sur chacune des deux opérations, un comité de pilotage ayant vocation à suivre les parcours des bénéficiaires s'est régulièrement réuni, environ tous les deux mois.

Un référentiel de l'accompagnement a été réalisé à l'issue d'un travail mené par chacun des deux organismes d'accompagnement socio-professionnel. Ce travail de mutualisation et de modélisation a permis de décliner les activités principales mises en œuvre par l'accompagnateur et les trois grands domaines de compétences professionnelles associées, nécessaires à l'accompagnateur (relationnelles, techniques et stratégiques).

Cette expérimentation n'a pas donné lieu à une transposition des modalités à d'autres actions de formation : d'abord le coût financier est très important, ensuite il est difficile de mettre en œuvre un accompagnement sur trois ans.

II - Présentation des différents programmes de formation destinés aux demandeurs d'emploi

- **Pôles de Projet Professionnel financés par le Conseil Régional d'Ile-de-France**

Ces pôles sont mis en places dans le cadre du dispositif régional Avenir Jeunes. Le Pôle Projet Professionnel (PPP) s'adresse à des jeunes de 16-25 ans sans qualification. L'enjeu essentiel est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle durable de ces jeunes. Le travail sur l'environnement social et professionnel, le développement des compétences communicatives en situation professionnelle permettent au jeune de construire un projet et de renforcer sa confiance en lui.

Les pôles permettent aux stagiaires d'élaborer et/ou de confirmer un projet professionnel tout en définissant et préparant la voie pour le réaliser. Le parcours de formation, construit avec le stagiaire suite à son évaluation et son positionnement en sas, apporte des réponses personnalisées, aux besoins de chacun, au regard des compétences à développer.

En 2014, 15 organismes de formation étaient mandataires d'un PPP. Dans la plupart des cas, un réseau d'organismes de formation co-traite et soustraite avec l'organisme mandataire.

- **Le Programme régional qualifiant compétences, financé par le Conseil régional d'Ile-de-France.**

Principal dispositif de formation financé par la Région Ile-de-France, le PRQC est ouvert à tous les demandeurs d'emplois et conçu pour s'adapter aux projets professionnels les plus variés. Il se décline en trois parcours, permettant de se pré-qualifier (parcours d'accès à la qualification), d'acquérir une certification (parcours certifiant) ou de mettre à jour ses compétences professionnelles (parcours professionnalisant). L'objectif de la Région est de donner aux Franciliens la possibilité d'accéder à un emploi durable, notamment dans des secteurs d'activité et des métiers identifiés comme répondant à des besoins en compétences pérennes du territoire.

Par ailleurs, l'offre de formation du PRQC est tournée en priorité vers les publics les plus vulnérables. Cette volonté se traduit par des dispositions favorisant l'accès aux premiers niveaux de qualifications : des volumes d'heures sont réservés en parcours d'accès à la qualification pour les jeunes demandeurs d'emploi orientés par les missions locales, et les formations qualifiantes de niveau V sont davantage représentées.

Conformément au principe d'égalité d'accès à la formation, l'ensemble de l'offre du PRQC est accessible à toute personne privée de son emploi, quels que soient son âge et son sexe, sans avoir à justifier d'un statut administratif particulier (inscrite ou non à Pôle emploi, indemnisée ou non, etc.). La gratuité des formations est également assurée.

Plus de 90 organismes de formation dispensent des actions de formation du PRQ. Environ 20 000 stagiaires sont formés chaque année sur ce dispositif.

- **Actions de formation conventionnée financées par Pôle emploi**

L'Action de Formation Conventionnée par Pôle emploi (AFC) vise à faciliter le retour rapide à l'emploi. Sa mise en œuvre permet de combler un écart entre les compétences détenues par le demandeur d'emploi et les exigences du marché du travail.

L'action de formation conventionnée représente l'opportunité d'amener les connaissances et compétences de demandeurs d'emploi au niveau demandé par le marché du travail, en termes de savoir-faire (savoir-faire techniques, permis C, D, FCOS, langues étrangères, etc.) et de diplômes, notamment pour certaines activités (aide à domicile, travail auprès d'enfants, etc.).

Quand elle est mise en œuvre collectivement, l'action de formation conventionnée se déroule en centre de formation. Elle résulte d'un besoin d'embauches et de qualifications constaté auprès d'entreprises à potentiel d'emplois.

- **Les formations conventionnées par le Département de Paris**

Les formations d'actions collectives financées par le Conseil Général de Paris s'inscrivent dans le Programme Départemental d'Aide à l'Emploi (PDAE). Elles comportent 17 lots.

Le PDAE comporte deux grands volets : les formations qualifiantes de longue durée et les stages « passerelles linguistiques vers l'emploi ». Chaque année, ces deux programmes forment environ 1200 personnes.

Il s'agit d'un programme de stages de formations professionnelles qui a pour objectif de permettre aux Parisiens à la recherche d'un emploi de se perfectionner ou d'acquérir une nouvelle qualification. Ces formations sont orientées plus particulièrement vers les publics les plus en difficultés et notamment les allocataires du RSA, les personnes domiciliées dans les quartiers « politique de la Ville » et vers les demandeurs d'emploi les moins qualifiés (de niveau inférieur ou égal à bac + 2).

- **Les formations conventionnées du Conseil général des Hauts-de-Seine**

Le dossier marché est constitué de 4 cahiers de clauses techniques particulières pour 4 formations « métiers » correspondantes. Elles sont basées sur des cursus diplômants, qualifiants ou professionnalisants. L'ensemble des formations doivent permettre aux participants d'acquérir les bases du métier auquel elles se réfèrent.

Ces 4 formations « métiers » sont les suivantes : « employé de rayon », « employé d'hôtellerie en résidence pour personnes âgées », « conducteur du transport routier de marchandises sur porteur » et « CAP petite enfance ».

Elles s'inscrivent toutes dans l'objectif « Accéder à la qualification » de l'architecture de l'offre d'actions d'insertion du PDI-RE du département des Hauts-de-Seine et dans la famille d'action « Former aux métiers en tension du territoire ».

Elles s'adressent à tous les bénéficiaires du RsA relevant du périmètre « droits et devoirs » et relevant du profil ainsi défini par le Département : des bénéficiaires rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles non bloquantes et pour qui une insertion professionnelle est envisageable à moyen terme (un accompagnement socio-professionnel renforcé favorise la construction de leur projet de retour ou de maintien dans l'emploi). Ils doivent être domiciliés dans les Hauts-de-Seine.

- **Les formations conventionnées du Conseil général de Seine-Saint-Denis**

Le Département souhaite à la fois proposer une offre de formation générale de base permettant de répondre aux besoins identifiés sur des savoirs de base dont l'insuffisance peut constituer un frein à l'emploi (linguistique, actions de remise à niveau...), mais également sur l'accès à la qualification, particulièrement en lien avec les filières porteuses sur les territoires.

Les formations s'adressent aux allocataires du RsA soumis aux droits et devoirs²² en vue de lever les freins à la reprise d'emploi et de formation.

Seuls les organismes de formation à but non lucratif seront éligibles (autrement dit des associations).

- **Les formations Compétences clés financées par la Direccte**

Le programme Compétences clés permet, à travers des formations personnalisées, d'acquérir une ou plusieurs compétences fondamentales, en vue d'accéder à un emploi, un contrat en alternance ou une formation qualifiante, de réussir un concours ou d'obtenir une promotion professionnelle. Il s'adresse prioritairement aux personnes de premiers niveaux de qualification ne maîtrisant pas le socle des compétences clés et souhaitant concrétiser un projet d'insertion dans l'emploi.

La formation doit répondre au besoin de personnes en situation d'illettrisme désireuses d'acquérir dans un premier temps les compétences de base, comme à celui de personnes souhaitant maîtriser une seule des compétences mentionnées ci-dessus sous réserve que celle-ci s'inscrive dans le cadre de leur projet professionnel.

²² C'est-à-dire les personnes appartenant à un foyer bénéficiant du RsA socle et dont les revenus d'activité mensuels sont inférieurs à 500 euros. Cela signifie qu'elles ont le droit de bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation (plutôt à caractère social ou bien professionnel) et de disposer d'un référent unique.

En Ile-de-France, 5 prestations de formation sont proposées dans le cadre du programme Compétences clés :

- compréhension et expression écrites ;
- mathématiques, sciences et technologies ;
- anglais ;
- bureautique et internet ;
- auto-formation guidée.

En fonction du niveau évalué à l'entrée en formation, les objectifs de formation sont déclinés en degrés d'acquisition qui peuvent constituer des paliers, ou objectifs intermédiaires, au regard de l'objectif final de maîtrise.

III - Références de l'analyse bibliographique

Accompagner chacun dans ses projets, son parcours, ses difficultés, ses succès, document des Maisons Familiales Rurales.

ARFTLV, 2011, « Le service public régional de la formation professionnelle », Repères 73, Edition ARFTLV Poitou-Charentes, Février 2011, pp. 35-37

Boulayoune A., 2008, « De l'accompagnement social à la généralisation de l'accompagnement : une mise en perspective », Formation et territoires, ARIFOR, juin 2008, n°12, pp 19-30.

Clénet C., 2012, « L'accompagnement de l'auto-formation, médiation éducative pour une émancipation de l'apprenant », Formes d'éducation et processus d'émancipation, colloque international IUFM de Bretagne, 22, 23 et 24 mai 2012.

Conseil Régional d'Ile de France, 2012, « Guide du stagiaire de la formation professionnelle continue ».

Décision relative à la mise en œuvre du service public régional pour la période 2014 / 2019, Commission permanente du Conseil régional de Poitou-Charentes pour 2014

Demazière D., 2013, « Qu'est-ce que le travail d'accompagnement des chômeurs ». L'adieu au chômage. Non les politiques n'ont pas tout essayé, Paris, La découverte, pp. 137-150.

Denoyel N., 2012, « La situation interlocutive de l'accompagnement et ses interférences émancipatoires », Formes d'éducation et processus d'émancipation, colloque international IUFM de Bretagne, 22, 23 et 24 mai 2012.

Description de l'offre des services des centres AFPA en termes de suivi pédagogique et d'accompagnement socio-pédagogique (site Internet de l'AFPA).

DGEFP, 2014, « Approche globale de l'accompagnement », Protocole national ADF – Pôle emploi.

Duriez L. et Echard L., 2009, « Le régime des marchés de formation », La gazette des communes.

Fontaine F. et Malherbet F., 2013, « L'accompagnement des demandeurs d'emploi, en finir avec le retard français », Rapport pour la Chaire Sécurisation des Parcours Professionnels.

Guézennec C., 2011, « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : bilan d'une politique active du marché du travail en Europe et enseignements pour la France », Note du Conseil d'Analyse Stratégique, n°228.

Guide de lecture de la fonction accompagnement, résultat d'une formation-action menée dans le cadre du dispositif régional de formation des acteurs de la formation, GIP Qualité de la formation, Poitou Charentes, 1998-1999.

Master métier de l'enseignement, de l'éducation et de l'accompagnement, pratiques et ingénierie de la formation, formation de formateurs (option formation aux fonctions de l'accompagnement professionnel), Institut de l'éducation, Cergy.

Master professionnel 2ème année. Ingénierie et Fonctions d'Accompagnement en Formation (IFAC).

Mériaux O., 2008, « Accompagner les parcours de professionnalisation des salariés, de l'identification des enjeux aux pistes d'actions pour l'action », Formation et territoires, ARIFOR, juin 2008, n°12, pp 31-40.

Paul M., 2009, «Autour du mot accompagnement », Recherche et formation, n°62.

Référentiel sécurisation des parcours, organisme de formation Aurore (document fourni par l'UROF Île-de-France).

Roquet P., 2009, « L'émergence de l'accompagnement, une nouvelle dimension de la formation », Recherche et formation.

Séguy A., 2008, « Quelle place pour le coaching dans la formation des salariés », Formation et territoires, ARIFOR, juin 2008, n°12, pp 109-120.

Sémaphores, Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la redéfinition du programme régional de formation professionnelle et la création du service public régional de la formation pour la période 2013 – 2015 pour la région Midi-Pyrénées rapport du cabinet conseil Sémaphores.

Service Public Régional de la Formation, Cahier des Clauses Techniques et Particulières du Programme Régional Qualifiant Compétences, Conseil régional Île-de-France, secteurs Agriculture – Environnement – Bâtiment – Industrie (2010-2011).

■ Défi métiers
Groupement d'intérêt public ■ 16, avenue Jean Moulin ■ 75014 PARIS

La présente publication a été réalisée dans le cadre de la mission OREF

Conception : Défi métiers

