

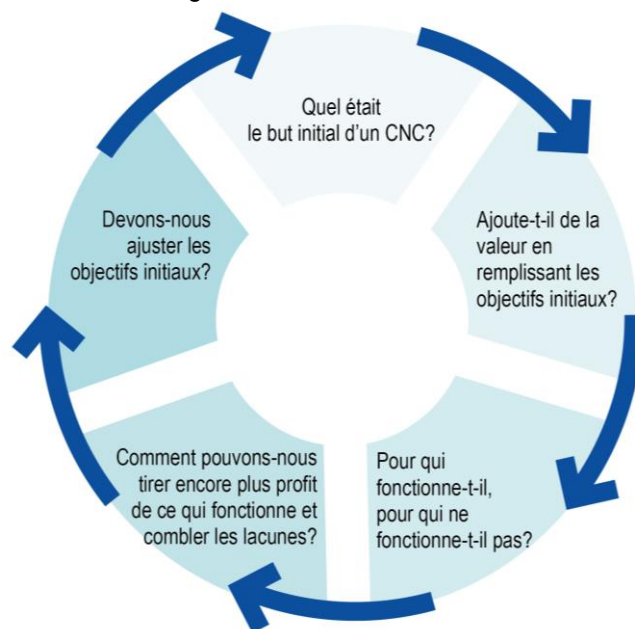
## CADRES DES CERTIFICATIONS EN EUROPE ÉVOLUTION EN 2017

«Quand vous changez votre façon de voir les choses, les choses que vous regardez changent» (Max Planck)

Alors que les pays d'Europe poursuivent la mise en place de leurs cadres nationaux des certifications (CNC) <sup>(1)</sup>, la question de la valeur ajoutée des cadres des certifications ainsi que de leur contribution aux politiques et pratiques est sous les projecteurs. Si tous les CNC sont uniques puisqu'ils sont faits sur mesure en fonction des systèmes d'enseignement et de formation d'un pays, ils partagent de nombreuses caractéristiques. Ils se concentrent sur les résultats d'apprentissage, visent à la cohérence des certifications et rassemblent des parties prenantes issues de tous les milieux.

Depuis son lancement en 2008, le cadre européen des certifications (CEC) est l'outil de référence commun qui réunit les CNC des pays européens. La recommandation du Conseil concernant le CEC, révisée récemment <sup>(2)</sup>, incite à établir des cadres des certifications détaillés qui comprennent des certifications de tous types et de tous niveaux délivrées par différents organes et sous-systèmes. Elle s'intéresse également à la question de leurs répercussions et souligne qu'il est nécessaire que les utilisateurs finaux perçoivent de manière plus claire la façon dont ces cadres des qualifications contribuent à l'éducation et la formation tout au long de la vie, à l'employabilité, à la mobilité et à l'intégration sociale.

Grâce au progrès constant du déploiement des CNC, plusieurs cadres nationaux livrent désormais des «cartes» détaillées des certifications nationales et des liens qui les unissent. Cette augmentation de transparence entre les systèmes et au-delà des frontières permet d'encourager l'intégration et la comparabilité des certifications au niveau européen. L'heure est venue d'évaluer, du point de vue européen, les répercussions des cadres des certifications et d'examiner leur potentiel en tant que moteur de changement.



**Les cadres nationaux des certifications: une histoire sans fin**

**Comment rassemblons-nous systématiquement des données probantes à des fins d'information sur l'évolution continue des CNC?**

<sup>(1)</sup> Les 28 États membres de l'Union européenne (UE), l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, le Kosovo, l'Islande, le Liechtenstein, le Monténégro, la Norvège, la Serbie, la Suisse et la Turquie figurent parmi les pays qui participent à la mise en œuvre du cadre européen des certifications (CEC).

<sup>(2)</sup> [http://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1466080531500&PROC\\_NUM=0180&DB\\_INTER\\_CODE\\_TYPE=NLE&type=advanced&PROC\\_ANN=2016&lang=fr](http://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1466080531500&PROC_NUM=0180&DB_INTER_CODE_TYPE=NLE&type=advanced&PROC_ANN=2016&lang=fr)

## Évolution des CNC: état des lieux

À l'heure actuelle, un total de 39 pays européens déploient et mettent en place 43 CNC <sup>(3)</sup>, qui ont atteint différents stades. De ces 39 pays, 35 ont formellement adopté leur CNC (l'Autriche, la Finlande, l'Italie, le Luxembourg, la Pologne et la Slovénie sont les derniers en date). À la fin de l'année 2017, 34 pays avaient référencé leurs CNC par rapport au CEC <sup>(4)</sup>; les pays restants devraient faire de même prochainement. En outre, 29 pays ont associé leurs CNC au cadre des certifications de l'espace européen de l'enseignement supérieur (CC-EEES) <sup>(5)</sup>.

Les pays devraient mettre régulièrement à jour leurs cadres des certifications afin de tenir compte des changements de système et des nouvelles certifications. L'Estonie a mis à jour son CNC en 2015 et Malte a présenté quatre mises à jour de son CNC entre 2009 et 2015. La recommandation révisée du Conseil concernant le CEC confirme le caractère continu du processus CEC et la nécessité de le mettre à jour constamment.

En tout, 35 pays travaillent en vue d'établir des cadres des certifications détaillés couvrant tous les types et niveaux des certifications décernées par l'enseignement et la formation formels et, dans certains cas <sup>(6)</sup>, de certifications décernées en dehors de l'enseignement et de la formation formels. Alors qu'en Europe; les cadres des certifications détaillés sont principalement conçus comme des outils descriptifs (rendant les systèmes de certifications nationaux plus transparents) plutôt que comme des outils normatifs (réglementant la conception et l'attribution des certifications), ils se révèlent de plus en plus être des outils de réforme.

<sup>(3)</sup> Certains pays, tels que la Belgique, qui compte plusieurs communautés, et le Royaume-Uni, divisé en plusieurs nations, possèdent plus d'un CNC.

<sup>(4)</sup> Autriche, Belgique (FI et Fr), Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, ancienne République yougoslave de Macédoine, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie et Royaume-Uni.

<sup>(5)</sup> 29 pays participant à la mise en œuvre du CEC ont également associé leur cadre des certifications détaillé au CC-EEES. Vingt d'entre eux l'ont fait dans le cadre du processus de référencement CEC (AT, BG, HR, EE, FI, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, HU, IS, LT, LI, LU, MT, ME, NO, PO, PT, SI, TK).

<sup>(6)</sup> Belgique (FI), Estonie, France, Irlande, Pays-Bas, Pologne, Slovénie, Slovaquie, Suède et Royaume-Uni.

Le Cedefop considère 21 CNC comme pleinement opérationnels <sup>(7)</sup>. Ces cadres des certifications font partie intégrante des systèmes d'enseignement et de formation et se concentrent totalement sur les résultats d'apprentissage. Un large éventail de parties prenantes issues de l'enseignement, de la formation et du marché du travail se sont investies dans les cadres des certifications. Ceux-ci fournissent ainsi une plateforme de dialogue et de coordination qui dépasse les frontières sectorielles et institutionnelles traditionnelles dans de nombreux pays.

## Les cadres des certifications ont-ils une incidence?

Ces dernières années, plusieurs pays ont évalué leurs cadres des certifications. D'après les résultats de ces évaluations, trois facteurs déterminent l'incidence des cadres des certifications <sup>(8)</sup>:

- la robustesse institutionnelle d'un cadre constitue le point de référence pour mesurer sa durabilité: plus son mandat politique et son intégration dans les processus politiques généraux sont forts, plus son potentiel à devenir un outil de réforme et à influencer la politique augmente;
- les cadres des certifications doivent bénéficier de visibilité pour être utiles aux citoyens. Désormais, de nombreux pays européens indiquent les niveaux de CNC et de CEC dans les bases de données des certifications ou sur les certificats et diplômes qu'ils remettent <sup>(9)</sup>. Cette mention devrait permettre aux citoyens de comprendre ce que vaut leur diplôme ou leur certificat au-delà des frontières et dans les différents sous-systèmes d'enseignement, et leur permettre de poursuivre plus facilement leur carrière professionnelle et leur apprentissage dans l'ensemble des systèmes et au-delà des frontières;

<sup>(7)</sup> Autriche, Belgique (FI), République tchèque (cadre partiel pour les certifications professionnelles – NSK), Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Irlande, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Portugal, Slovénie, Suède, Suisse et Royaume-Uni.

<sup>(8)</sup> Depuis 2009, le Cedefop évalue régulièrement les CNC: <http://www.cedefop.europa.eu/fr/events-and-projects/projects/national-qualifications-framework-nqf>

<sup>(9)</sup> 23 pays les mentionnent sur les certificats/diplômes [AT, BE (FI), CH, CZ, DK, DE, EE, EL, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, FR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, ME, MT, NL, NO, PT, SI] et 17 pays les inscrivent dans leurs bases de données des certifications nationales [AT, BE (FI), CZ, DK, DE, EE, EL, l'ancienne République yougoslave de Macédoine, FR, LT, LV, MT, NL, PT, SI, SK, UK].

- les cadres des certifications détaillés doivent être coordonnés et reconnus par un vaste éventail de parties prenantes issues tant de l'enseignement et de la formation que du marché du travail. Cette coordination et cette reconnaissance sont essentielles pour garantir l'acceptation et la qualité des cadres des qualifications; elles contribuent à leur transparence et à leur cohérence et améliorent la pertinence des certifications.

## Promouvoir une approche globale des certifications

À l'aide d'une approche détaillée visant à établir des cartes des certifications (entre les sous-systèmes d'enseignement et de formation) et d'une langue commune permettant de les décrire (la langue des résultats d'apprentissage), les cadres nationaux des certifications ont renforcé la transparence et amélioré la cohérence des certifications, mis en lumière le lien qui les unit et permis de mettre en avant les similitudes et les différences entre les systèmes et entre les pays. Leurs descripteurs de niveau sont de plus en plus utilisés non seulement pour décrire, mais aussi pour réviser les certifications, les normes d'évaluation et les curriculums existants et pour en créer de nouveaux. Par exemple, au Portugal et en Slovaquie, les descripteurs CEC sont employés pour réviser le contenu et les résultats des certifications. En Estonie, à Malte et au Royaume-Uni, les cadres des certifications ont permis de déceler des lacunes dans les offres de l'enseignement et de la formation professionnels (EFP) et ont entraîné la mise au point et la description de nouvelles certifications. Les registres des certifications intégrées et détaillées sous-tendent de plus en plus les CNC et permettent aux étudiants, aux employeurs et au personnel d'orientation d'obtenir des renseignements sur les certifications <sup>(10)</sup>.

## Intégrer les certifications non formelles (du secteur privé et internationales)

En Europe, il existe un énorme secteur de l'apprentissage des adultes, à la fois privé et public, dans lequel des certifications sont souvent décernées en dehors des systèmes nationaux de certifications formels. Ces dernières années, les pays européens ont commencé à ouvrir leurs cadres des certifications

<sup>(10)</sup> Voir l'exemple de la base de données des certifications allemandes: <https://www.dqr.de/content/2316.php>

aux certifications du secteur privé et aux certifications non formelles. Cette attitude vise à ce que les cadres des certifications offrent une vue d'ensemble plus complète des certificats et diplômes existants, ce qui permet d'effectuer une meilleure sélection et de combiner enseignements et formations initiaux et continus. Par exemple, les Pays-Bas, à l'instar de la France, de l'Irlande et du Royaume-Uni, ont développé des critères de qualité et des procédures et intégré plusieurs de ces certifications dans leur CNC.

## Valider l'apprentissage non formel et informel

Étant donné que les résultats d'apprentissage renforcent la transparence des systèmes nationaux et clarifient les liens qui unissent les certifications, les cadres des certifications permettent de plus en plus de valider l'apprentissage acquis hors de l'enseignement et de la formation formels, par exemple celui acquis sur le lieu de travail ou durant le temps libre. Dix-sept pays ont mis en place des modalités de validation grâce auxquelles il est possible d'évaluer les qualifications et les compétences acquises de manière non formelle ou informelle par rapport aux normes utilisées dans l'enseignement formel. Ces modalités permettent aux citoyens d'obtenir (partiellement) une certification intégrée dans le CNC de leur pays <sup>(11)</sup>. En associant leurs modalités de validation à leur CNC, les pays peuvent passer d'un usage fragmenté de la validation à une approche plus systématique. Grâce aux CNC mis en place, les systèmes de validation sont pleinement intégrés en France et en Écosse.

## Encourager la coopération avec les parties prenantes

Autoriser les parties prenantes à participer pleinement à l'obtention d'un consensus sur un cadre des certifications crée un sentiment de propriété et encourage son utilisation réelle. Dans les pays européens qui ne possèdent pas de tradition du dialogue social, tels que l'Estonie, Malte ou la Slovaquie, le déploiement d'un cadre national des certifications a aidé à ouvrir la voie à la participation des partenaires sociaux dans l'enseignement et la formation.

<sup>(11)</sup> Mise à jour de l'inventaire européen sur la validation réalisée en 2016:

<http://www.cedefop.europa.eu/fr/events-and-projects/projects/validation-non-formal-and-informal-learning/european-inventory>

De nombreux pays ont mis en place un CNC qui pousse des groupes, des conseils nationaux des certifications ou d'autres entités à soutenir la mise en œuvre et le maintien cohérents de leur CNC dans l'ensemble des secteurs et des institutions. Par exemple, le conseil national croate du développement du potentiel humain a été créé en 2014 et compte 24 représentants provenant des ministères nationaux, des organes régionaux, des partenaires sociaux, des prestataires d'enseignement et de divers organes qui élaborent et remettent des certifications. Il supervise les politiques en matière d'enseignement, de formation, d'emploi et de développement des ressources humaines, et contrôle le déploiement du CNC en garantissant un large consensus à propos de tous les sujets qui y sont associés.

### Engager des réformes institutionnelles

L'Irlande, la Grèce, Malte, le Portugal et la Roumanie ont fusionné de multiples organes de certifications en des entités uniques qui s'occupent de tous les types et niveaux de certification. Néanmoins, il reste à voir si ces réformes mèneront à des synergies accrues.

### Donner de la visibilité à l'EFP en cycles supérieurs

Les CNC ont contribué à donner de la visibilité à l'enseignement et à la formation professionnels aux niveaux supérieurs, «universitaires». Par exemple, l'Allemagne a positionné ses certifications de maître-artisan au niveau 6 de son cadre des certifications et, ce faisant, insiste fermement sur le fait que l'enseignement et la formation professionnels peuvent se situer à tous les niveaux. Le but explicite du cadre national suisse des certifications est de soutenir ce principe, en montrant comment les certifications professionnelles peuvent se classer du niveau 3 au niveau 8 du cadre des certifications. L'évolution rapide des programmes d'EFP en cycles supérieurs et des politiques dans de nombreux pays est partiellement due à leurs CNC détaillés, étant donné qu'ils mettent en lumière la variété des certifications conçues à différentes fins et le lien qui les unit. Cette situation ouvre la voie à de nouveaux horizons et à des possibilités d'évolution horizontale et verticale.

### Encourager la mobilité transfrontalière dans le cadre de l'EFP

L'un des buts avoués des CNC européens, à savoir l'amélioration de la comparabilité des certifications au niveau européen (et international), peut encourager la

mobilité transfrontalière des apprenants et des travailleurs, ce qui aligne l'évolution des CNC européens sur les objectifs de la stratégie de l'UE en matière de compétences <sup>(12)</sup>. Les apprenants et les travailleurs peuvent de plus en plus facilement travailler ou suivre un enseignement ou une formation à l'étranger. Ces dernières années, les prestataires d'EFP européens ont renforcé leur coopération et le nombre d'échanges d'étudiants et de professeurs a augmenté, parfois par l'intermédiaire du programme Erasmus+. Ces prestataires ont en outre établi une reconnaissance mutuelle des qualifications et des certifications que leurs étudiants obtiennent à l'étranger. Les CNC ont permis d'entamer un dialogue transfrontalier, de comparer les formations et de concevoir des programmes internationaux. Au Luxembourg, aux termes d'une loi passée en 2016, le cadre national des certifications constitue le point de référence formel en ce qui concerne la reconnaissance des certifications professionnelles obtenues à l'étranger.

### Atteindre les utilisateurs finaux

Malgré ces évolutions positives, le recours aux CNC sur le marché du travail est limité dans la plupart des pays européens, de nombreux employeurs ignorant toujours leur existence. Par exemple, une étude d'impact menée en 2009 par le CNC irlandais a révélé que celui-ci pourrait être grandement utilisé pour recruter du personnel, tracer des parcours professionnels, planifier l'enseignement et la formation en entreprise et reconnaître des qualifications transférables. De la même manière, une étude récente réalisée en Allemagne (2017) à propos de l'utilisation potentielle du cadre allemand des certifications a recensé plusieurs domaines dans lesquels le cadre des certifications pourrait ajouter de la valeur; il peut, par exemple, favoriser le développement des ressources humaines (dans les domaines du recrutement et de l'évolution de carrière). L'étude a souligné qu'il pourrait servir aux PME en particulier, mais, depuis lors, ce potentiel n'a été que peu exploité.

<sup>(12)</sup> Améliorer la visibilité et la comparabilité des qualifications, la qualité et la pertinence de la formation, et comprendre les tendances en matière de demandes de qualifications et d'emplois pour permettre aux personnes de faire de meilleurs choix de carrière et trouver des emplois de qualité.

Toutefois, il existe certaines exceptions. Le CNC français <sup>(13)</sup> est un cadre national des certifications qui dispose de visibilité sur le marché du travail et qui associe les niveaux de certifications aux niveaux d'emploi, de travail et de rémunération. Au Royaume-Uni, la première génération des cadres des certifications a également atteint un haut niveau de visibilité. Les décideurs politiques écossais ont mis au point et promu une gamme d'outils très répandus liés au cadre national des crédits et certifications qui aident les employeurs en matière de sélection, de recrutement et de formation du personnel. En outre, le cadre écossais des crédits et certifications porte ses fruits lorsqu'il est utilisé à des fins de promotion de l'inclusion sociale et d'autres grands objectifs du gouvernement. Au Pays de Galles, le CNC est également devenu très populaire; toutes les parties prenantes de l'enseignement et du marché du travail sont au courant de son existence et y ont recours dans leur travail quotidien. À Malte, les niveaux du cadre maltais des certifications représentent désormais une caractéristique essentielle des offres d'emploi, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

Une étude réalisée en 2017 par les parties prenantes nationales irlandaises et menée dans le cadre d'une analyse d'impact de la politique du CNC irlandais a montré que 72 % des parties prenantes irlandaises considéraient que les certifications professionnelles intégrées dans le CNC attirent l'attention sur les qualifications et compétences pertinentes requises pour des postes particuliers, tandis que 51 % des parties prenantes trouvaient que le CNC a permis de mieux appairer les qualifications des chercheurs d'emploi et les postes vacants. L'étude a également cherché à connaître l'opinion des parties prenantes vis-à-vis de la gouvernance du CNC et des futures priorités. Parmi les sondés, 76 % ont répondu que le cadre des certifications contribuait à garantir la fiabilité et la validité des certifications. Outre l'assurance de la qualité, de nombreuses parties prenantes ont également pointé du doigt l'importance du cadre des certifications en ce qui concerne l'évolution de la carrière personnelle et la reconnaissance des certifications (60 %).

Source: QQI (Quality and Qualifications Ireland) (2017) .  
*Policy impact assessment of the Irish national framework of qualifications*

<sup>(13)</sup> Connu sous le nom de *Répertoire national des certifications professionnelles*.

## Et ensuite?

Après une décennie marquée par une intense organisation des CNC en Europe, de nombreux cadres des certifications sont devenus des outils polyvalents qui feraient défaut s'ils n'avaient pas été créés <sup>(14)</sup>. Il est de plus en plus admis qu'il est temps à présent de faire «vivre» les cadres des certifications pour les employeurs et les autres acteurs du marché du travail et, de manière plus générale, des citoyens européens. Afin de s'assurer que les CNC seront pertinents à l'avenir, plusieurs conditions doivent être réunies <sup>(15)</sup>:

- l'engagement politique. Les responsables politiques qui peuvent garantir une stabilité institutionnelle, assurer un financement adéquat et s'assurer de la mobilisation des ressources humaines nécessaires doivent soutenir les CNC aux niveaux national et régional;
- une vision claire de l'utilité des CNC pour différents bénéficiaires. Il faut augmenter les actions de communication, c'est-à-dire faire plus de «publicité» pour les CNC afin d'attirer l'attention des utilisateurs finaux;
- la coopération continue entre les parties prenantes en connectant les domaines de l'enseignement et de l'emploi et en intégrant une distribution des rôles claire;
- l'intégration systématique de l'apprentissage non formel et informel;
- la confiance mutuelle entre les institutions et les systèmes. Des efforts doivent être déployés pour que le rôle que jouent les CNC dans la garantie de la qualité soit maintenu; la confiance est une condition préalable à la coopération entre les systèmes et au-delà des frontières;
- un dialogue social constructif;
- du temps pour permettre l'adaptation des mentalités. Les résultats d'apprentissage constituent encore une approche relativement nouvelle qui nécessite que les enseignants, les apprenants, les décideurs politiques et les institutions changent leur manière de penser;
- un renforcement de la dimension européenne des CNC;

<sup>(14)</sup> De nombreux participants à la conférence sur le thème de l'apprentissage en équipe organisée les 9 et 10 novembre 2017 par le Cedefop ont fait cette déclaration.

<sup>(15)</sup> Conclusions des participants à la conférence sur le thème de l'apprentissage en équipe organisée par le Cedefop (voir note de bas de page n° 14).

- la mise en place de tous les outils européens en parallèle;
- le contrôle et l'évaluation de l'incidence et de la valeur ajoutée des CNC. Ces procédés devraient être prévus dès le début afin d'influencer les évolutions des politiques et de permettre aux parties prenantes de les revoir, de les réviser et de les modifier;
- une coopération européenne plus étroite en matière de recherche sur les CNC. Cette coopération pourrait comprendre des partenariats entre des experts, des chercheurs, des décideurs politiques et des praticiens afin d'obtenir une meilleure vision des incidences des CNC sur l'accès, la mobilité, les parcours et la formation en matière de qualifications et d'apporter des changements à l'échelle mondiale dans l'économie, le marché du travail et la société.

Si, à ce stade, il est nécessaire de regrouper des données probantes plus solides quant à l'évolution du rôle des CNC et des domaines touchés, les expériences, histoires et opinions des parties prenantes et des utilisateurs sont d'égale importance. Un CNC est avant tout une construction sociale qui évolue au fil du temps; il importe de l'envisager comme un processus et de prendre en compte sa dimension multidimensionnelle. Les attentes sont élevées en ce qui concerne la capacité des cadres des certifications à appuyer un changement vers une approche d'apprentissage, d'enseignement et d'orientation davantage tournée vers l'étudiant et, à terme, permettre la reconnaissance des certifications.

### Ecadré 1. Cadres des certifications à travers le monde

Ces dernières années, des cadres des certifications ont constamment été déployés partout sur la planète, sous l'impulsion des cadres régionaux des certifications mis en place. La stratégie de l'UE en matière de compétences <sup>(a)</sup> et le Cadre d'action Éducation 2030 de l'UNESCO <sup>(b)</sup> contribuent de manière cruciale à ce processus. Dans le monde entier, plus de 150 pays travaillent actuellement sur des cadres nationaux des certifications <sup>(c)</sup>. Plusieurs groupes de pays partagent des cadres régionaux des certifications: le CEC est le cadre régional des certifications le plus poussé. Un certain nombre de cadres des certifications pleinement opérationnels y sont associés. L'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE), la Communauté des Caraïbes (CARICOM), la Communauté de développement de l'Afrique australe (CDA), le cadre transnational de certifications (TQF) de l'université virtuelle des «petits» États du Commonwealth, qui couvre 29 petits États et certains pays du monde arabe, du Pacifique et d'Amérique du Sud ont établi d'autres cadres régionaux des certifications. Ces cadres régionaux des certifications encouragent la coopération internationale et le renforcement des capacités des certifications.

<sup>(a)</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52016DC0381> La stratégie de l'UE en matière de compétences, adoptée en juin 2016, souligne l'importance des cadres des certifications vis-à-vis des parcours éducatif et professionnel.

<sup>(b)</sup> <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245656F.pdf>

<sup>(c)</sup> Cedefop; ETF; UNESCO (2017). *Global inventory of national and regional qualifications frameworks [Inventaire mondial des cadres régionaux et nationaux des certifications]* Vol. 1, Vol. 2.

<http://www.cedefop.europa.eu/sl/publications-and-resources/publications/2222>



Note d'information – 9127 FR

N° cat. TI-BB-18-002-FR-N

ISBN 978-92-896-2555-5, doi:10.2801/68025

Copyright © Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), 2018

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Les notes d'information sont publiées en allemand, anglais, espagnol, français, grec, italien, polonais et portugais, ainsi que dans la langue du pays assurant la Présidence de l'Union Européenne. Pour les recevoir régulièrement, abonnez-vous à l'adresse suivante: <https://www.cedefop.europa.eu/en/user/register>

D'autres notes d'information et publications du Cedefop sont disponibles à l'adresse suivante: <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx>

Boîte Postale 22427, 55102 Thessalonique, Grèce

Europe 123, 57001 Thessalonique, Grèce

Tél. +30 2310490111, Fax +30 2310490020

Courriel: [info@cedefop.europa.eu](mailto:info@cedefop.europa.eu)

visite our portal: [www.cedefop.europa.eu](http://www.cedefop.europa.eu)