



Céreq

Direction de la jeunesse,
de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation
du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse

NOTE D'ETAPE SUR L'EVALUATION AU 31 DECEMBRE 2010

REDIGEE PAR LE *CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS*

DOSSIER : AP1_n° 181

Intitulé du projet : Aquitaine Cap Métiers, un partenariat régional pour l'orientation

Porteur du projet : Aquitaine Cap Métiers

Evaluateur du projet : CEREQ

Région(s) d'expérimentation : Aquitaine

Date de démarrage effectif de l'expérimentation : septembre 2009

1. Problématique, objectifs et méthode de l'évaluation

Le partenariat est constitutif d'Aquitaine Cap Métiers (ACM). L'association, qui intègre les missions de l'AREPA (CARIF – OREF d'Aquitaine), a été créée sous l'impulsion du Conseil régional, en partenariat avec l'Etat, les partenaires sociaux et l'ensemble des professionnels de la formation, de l'éducation, de l'insertion et de l'emploi. L'ensemble du projet inscrit ce partenariat au cœur de sa démarche. Il a pour but **d'articuler et de mettre en commun des ressources** pour offrir une information claire, cohérente et gratuite sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation.

Le projet se décompose en cinq volets :

1. un portail internet dont l'objet est de fédérer les usagers d'Aquitaine Cap Métiers
2. une plateforme téléphonique (Cap Info) qui informe tous les publics (jeunes, adultes, demandeurs d'emploi, salariés), sur les formations et les métiers et les aiguille si nécessaire vers les interlocuteurs compétents en région, en coordination avec les partenaires d'Aquitaine Cap Métiers (Pôle Emploi et FONGECIF en particulier).
3. un réseau de sites d'information sur les métiers, déployé par Aquitaine Cap Métiers sur le territoire régional
4. un programme de perfectionnement des acteurs de la formation, de l'orientation et de l'emploi, qui propose à ces acteurs une série d'actions de formation
5. un système centralisé de prescription en ligne des formations financées par la région, Pôle Emploi et le FAFSEA, à destination des demandeurs d'emploi

Communauté, décloisonnement des publics, coordination des actions, réseau, partage, outil mutualisé, la dimension partenariale est exprimée dans chacun des volets. Le dispositif d'évaluation s'articule autour de cette problématique générale : l'inscription de l'expérimentation au sein de l'axe 1- programme 5 de l'appel à projet : l'organisation intégrée des acteurs de l'orientation scolaire et professionnelle. Il vise à mesurer **l'impact du dispositif sur le niveau de la coopération régionale** des services d'AIO sur le territoire aquitain. Il est intrinsèquement lié à la définition des objectifs et aux modalités de mise en œuvre retenues par le porteur. Ce questionnement se décline sur chaque champ de réalisation de l'expérimentation.

L'objectif de notre évaluation est double :

- éclairer le processus de coordination, le renseigner tout au long de sa mise en œuvre pour, le cas échéant, (tenter de) reproduire cette expérimentation
- apprécier l'effet de cette coordination sur les acteurs en région

Notre travail sera concomitant avec l'action engagée par ACM et ses partenaires. Au regard de notre objectif, la méthode qualitative a été privilégiée. Pour comprendre les pratiques constitutives de l'expérimentation et les représentations qui les sous-tendent, nous avons mobilisé la technique de l'entretien semi-directif. Dans la mesure du possible, ces entretiens sont complétés d'observation de rencontres, réunions en comité de pilotage, en comité technique, ou autre. Il comprend également l'interrogation des opérateurs et des bénéficiaires.

2. Etat d'avancement et premiers résultats

Adapté à chacun des volets de cette expérimentation, l'évaluation vise en premier lieu à saisir les conditions de la mise en œuvre de ses différents volets et le niveau de satisfaction des bénéficiaires intermédiaires et finaux de ces dispositifs. Au regard des disparités constatées dans la mise en œuvre des volets, certaines analyses ont été différées, sans pour autant que les modalités du protocole d'évaluation en fussent modifiées.

	Volet 1 Portail Internet	Volet 2 Plate-forme téléphonique	Volet 3 Réseau de sites	Volet 4 Programme de formation	Volet 5 prescription en ligne
Phase 1 Janvier – sep 2010	Evaluation des modalités de lancement des volets - contextualisation régionale du projet - entretiens avec les responsables de l'ensemble du projet - adaptation des méthodes d'investigation spécifiques à chacun des volets - entretiens semi-directifs approfondis avec les responsables des volets - analyse de la méthodologie d'intervention retenue				
Phase 2 sep 2010- déc 2011	Évaluation de la mise en œuvre des 5 volets - entretiens semi-directifs avec les opérateurs et les responsables de chaque volet - identification des têtes de réseaux partenaires - formalisation d'un questionnaire à l'attention des bénéficiaires - analyse qualitative des moyens mis en œuvre Evaluation des instruments de coordination développés - entretiens semi-directifs avec les parties prenantes (stakeholders).				
Résultats intermédiaires					
Phase 3 déc 2011- déc 2012	Evaluation des résultats intermédiaires au regard de l'objectif général du projet - articulation et mise en commun des ressources sur l'offre de formation, l'information sur les métiers, l'emploi, les services de conseil et d'accompagnement à l'orientation - développement de la professionnalisation et d'une culture partagée des réseaux spécialisés - déploiement sur le territoire régional d'un réseau partenarial - amélioration du service rendu aux usagers				
Rapport final et analyse des conditions de généralisation / pérennisation					

Le protocole d'évaluation développé repose sur la mise en œuvre d'une série de démarches largement imbriquées dans les différentes phases de déroulement du projet. Or l'état d'avancement des volets présente des disparités. La plateforme téléphonique et la prescription en ligne sont opérationnelles, les premières analyses commencent à être élaborées. La version 1 (v.1) du portail internet est livrée le 7 janvier 2011, mais des dysfonctionnements subsistent, et des procédures de vérification sont nécessaires avant la mise en ligne. De fait, la mise en place du site accuse un retard important par rapport au calendrier initial, retard qui a mis en lumière les difficultés éprouvées dans la collaboration entre Aquitaine Cap Métiers et les développeurs du portail. Ce qui a conduit les différents opérateurs à revoir leurs méthodes de travail au cours du dernier trimestre de l'année 2010. L'évaluation de ce volet de l'expérimentation est ainsi retardée par la modification du

calendrier et fera l'objet d'une attention et d'un investissement particulier sur l'année 2011 pour réintégrer le calendrier initial.

La plateforme téléphonique (Cap Info), créée en octobre 2009, est en évolution, puisque les opérateurs travaillent actuellement à harmoniser leurs pratiques. Les partenariats de renvoi (essentiellement FONGECIF, ONISEP, Pôle Emploi et AGEFIP) s'amplifient, puisqu'il est prévu de les formaliser davantage, et de créer au sein de certains partenaires un poste dédié au renvoi de Cap Info. Les données collectées sur les usagers montrent que la part des professionnels s'est stabilisée par rapport à celle des particuliers (Cap Info a été créée pour proposer une offre de réponse aux particuliers, celle aux professionnels existait déjà). Le nombre d'appels se situe en moyenne dans une fourchette allant de cent à deux cent par mois. Les particuliers qui appellent représentent environ les trois quarts des usagers. Environ la moitié d'entre eux sont des demandeurs d'emploi, et c'est l'offre de formation qui concerne la grande majorité des questions posées. Les professionnels qui appellent sont en réalité très souvent des organismes qui suivent des demandeurs d'emploi et appellent pour effectuer la démarche de renseignement à leur place. L'évaluation de la plateforme téléphonique va se poursuivre en suivant tout particulièrement la mise en place de partenariats plus formels, et des échanges auront lieu avec les opérateurs qui travaillent, au sein de ces partenariats, avec Cap Info. Des données relatives à la satisfaction des usagers seront récoltées par les opérateurs de Cap Info, à l'occasion de leur mission habituelle, ce afin d'alourdir le moins possible leur charge de travail. Cette remontée de données sera opérée au cours du premier semestre.

Il subsiste des difficultés quant à l'évaluation du réseau de sites. En effet, les opérateurs responsables de ce volet ont moins de disponibilité eu égard à leur emploi du temps, et il est donc plus difficile de mener les entretiens évaluatifs, d'autant que le réseau en est encore au stade de la phase expérimentale.

Les 33 actions de formation du volet 4, programme de professionnalisation, ont fait l'objet d'une mise en concurrence. Sur les 33 lots, la quasi-totalité est issue du programme de l'année 2010. Deux lots proposés sont nouveaux et ont été identifiés par une étude portant sur les besoins de formation. L'attribution des marchés, qui porte finalement sur 30 lots (3 n'ont pas suscité d'offres), a lieu après le comité de pilotage du 11 janvier 2011 prévu à cet effet. Mais un programme complémentaire va être mis en place en 2011. La consultation du programme complémentaire est prévue pour la mi-février. Parallèlement au programme d'actions de formation, Aquitaine Cap Métiers organise la tenue de journées professionnelles (environ une dizaine par an) dont l'objet est aussi d'apporter un complément de formation à un public de professionnels moins restreints (une journée professionnelle a pour ambition de toucher une centaine de personnes). Parmi les trois lots infructueux, deux sont reconvertis en journées professionnelles, et le dernier va être réintégré au programme de formation initial, et sera passé selon une procédure de gré à gré. Les enquêtes auprès des praticiens et des formateurs auront lieu concomitamment avec le déroulement des actions de formations du programme de 2011. Les premières sont programmées pour le mois de février 2011.

La prescription permet aux trois commanditaires de proposer sur un même système des formations à destination des demandeurs d'emploi. Pôle Emploi et la région proposent des formations variées, mais le FAFSEA, OPCA du secteur agricole, propose depuis mai 2010 des formations qui concernent uniquement ce secteur. Depuis qu'il doit s'adresser aux demandeurs d'emploi, le FAFSEA utilise la prescription en ligne, et peut ainsi toucher des prescripteurs avec lesquels il n'avait pas l'habitude de travailler. La prescription s'avère être aux yeux des commanditaires de formation un bon outil de coordination : elle leur permet de toucher les demandeurs d'emploi par le biais des professionnels compétents. Les

échanges avec des prescripteurs (conseillers Pôle Emploi, Cap Emploi et des Missions locales), échantillonnés sur la région Aquitaine, auront lieu par voie d'entretiens ou de questionnaires.

CERTIFICAT : (ne fera pas l'objet d'une publication)

Je soussigné, Frédéric Wacheux, responsable de la structure évaluatrice du projet AP1_n°181, certifie exact l'ensemble des informations figurant sur le présent document.

Date : Le 27 janvier 2011

Signature :

Le Directeur du Céreq



Frédéric WACHEUX