



**« MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME
DE SECURISATION DES PARCOURS
DES JEUNES EN APPRENTISSAGE
SUIVIS PAR LA MISSION LOCALE »
RAPPORT D'EVALUATION**

« AMNYOS »



Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95 avenue de France – 75650 Paris cedex 13
www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse



INTRODUCTION

matique · APX —

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

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

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

Ministère de l'éducation nationale de la jeunesse et de la vie associative
Secrétariat d'État chargé de la jeunesse et de la vie associative
Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13
Téléphone : 01 40 45 93 22
<http://www.experimentationsociale.fr>

Pour plus d'informations sur le déroulement du projet, vous pouvez consulter sur le site www.experimentationsociale.fr la note de restitution finale soumise au FEJ par le porteur de projet .



FICHE SYNTHÉTIQUE

Mise en place d'une plateforme de sécurisation des parcours des jeunes en apprentissage suivis par la Mission locale

Chambre de Métiers de la Mayenne
Michel Gougeon, Président

Amnyos Consultants
Olivier Mériaux, consultant

Durée d'expérimentation : 27 mois (projet achevé au 31 décembre 2011)

Date de remise du rapport d'évaluation : 31 mars 2012



RÉSUMÉ (UNE PAGE MAXIMUM)

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Mayenne (CMA 53) a souhaité mettre en place avec la Mission locale et l'Association pour la Logement des Jeunes (ADLJ) une plateforme de sécurisation des parcours d'apprentissage. Le public cible de cette action correspondait pour l'essentiel aux jeunes suivis par la Mission locale inscrits en apprentissage. Quelques jeunes accompagnés par l'ADLJ étaient également intégrés au dispositif. La finalité du projet visait à réduire les inégalités d'accès et de maintien dans l'apprentissage de ces jeunes.

Pour y parvenir, le postulat de départ était le suivant :

- Un accompagnement individualisé et structuré dans le temps va permettre de détecter plus facilement et en continu les difficultés rencontrées par les jeunes en apprentissage.
- En lien avec l'objectif de prévention des ruptures de contrat, la structuration d'un dispositif partenarial avec les opérateurs susceptibles d'intervenir sur le parcours du jeune va permettre d'accélérer le traitement des difficultés, de coordonner les interventions.
- En cas de rupture, le contact noué entre les jeunes et la plate-forme va permettre d'engager avec réactivité un travail sur son orientation.

Les résultats :

- Concernant la problématique de la prévention des ruptures, il n'est pas possible d'établir un lien entre l'action de la plate-forme et le nombre de ruptures.
- Concernant celle de l'accompagnement des jeunes au-delà des ruptures, il n'est pas possible de mesurer la contribution de la plate-forme à la sécurisation des parcours des apprentis.
- Malgré tout, d'autres résultats que ceux escomptés sont observables, et notamment le fait que la plate-forme a répondu à un besoin d'écoute des jeunes.



Éléments de contexte

L'offre de service en matière d'apprentissage se caractérise par une grande densité, du travail effectué en direction des entreprises jusqu'à celui effectué en direction des jeunes, mais aussi par son éclatement entre une grande diversité d'acteurs. Qui plus est, cette offre de services est poreuse entre les publics dans la mesure où des interventions peuvent cibler conjointement les entreprises et les jeunes/apprentis (travail d'intermédiation entre l'offre et la demande d'apprentissage, travail d'accompagnement et de médiation une fois le contrat signé). En lien avec un contexte de recherche d'efficience et d'efficacité des politiques et acteurs publics, on observe dans le champ de l'apprentissage comme dans celui plus large de l'emploi et de la formation, une prise de conscience croissante sur la nécessité de travailler conjointement en direction des entreprises et des jeunes/actifs et de renforcer les synergies entre acteurs.

C'est dans ce cadre que la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Mayenne (CMA 53) a souhaité mettre en place avec la Mission locale et l'Association pour la Logement des Jeunes (ADLJ) une plateforme de sécurisation des parcours d'apprentissage. Le public cible de cette action correspondait pour l'essentiel aux jeunes suivis par la Mission locale inscrits en apprentissage. Quelques jeunes accompagnés par l'ADLJ ont également intégré ce dispositif. La finalité du projet visait à réduire les inégalités d'accès et de maintien dans l'apprentissage de ces jeunes.

Présentation du projet

Les objectifs opérationnels du projet étaient les suivants:

- Eviter les ruptures de contrat dues à des éléments périphériques ou à des problèmes relationnels avec le maître d'apprentissage;
- En cas de rupture, mobiliser les compétences des partenaires de la plateforme afin de trouver une solution rapide à la situation (recherche d'une autre entreprise ou bien réorientation du jeune).

Pour les atteindre, le projet a consisté en la création d'une plate-forme partenariale destinée à proposer un accompagnement social et professionnel consistant en :

- La mise en place d'un numéro de téléphone et d'un référent unique;
- Un suivi téléphonique sur 6 mois (une fois par mois *a minima*);
 - Bilan mensuel à 6 mois, puis lors des étapes suivantes: 12 mois, fin de contrat, fin de contrat + 6 mois
- Des rencontres individuelles si besoin;
- La mobilisation d'une offre de services partenariale pluridisciplinaire;

- Une médiation en cas de difficultés entre l'employeur et le jeune.

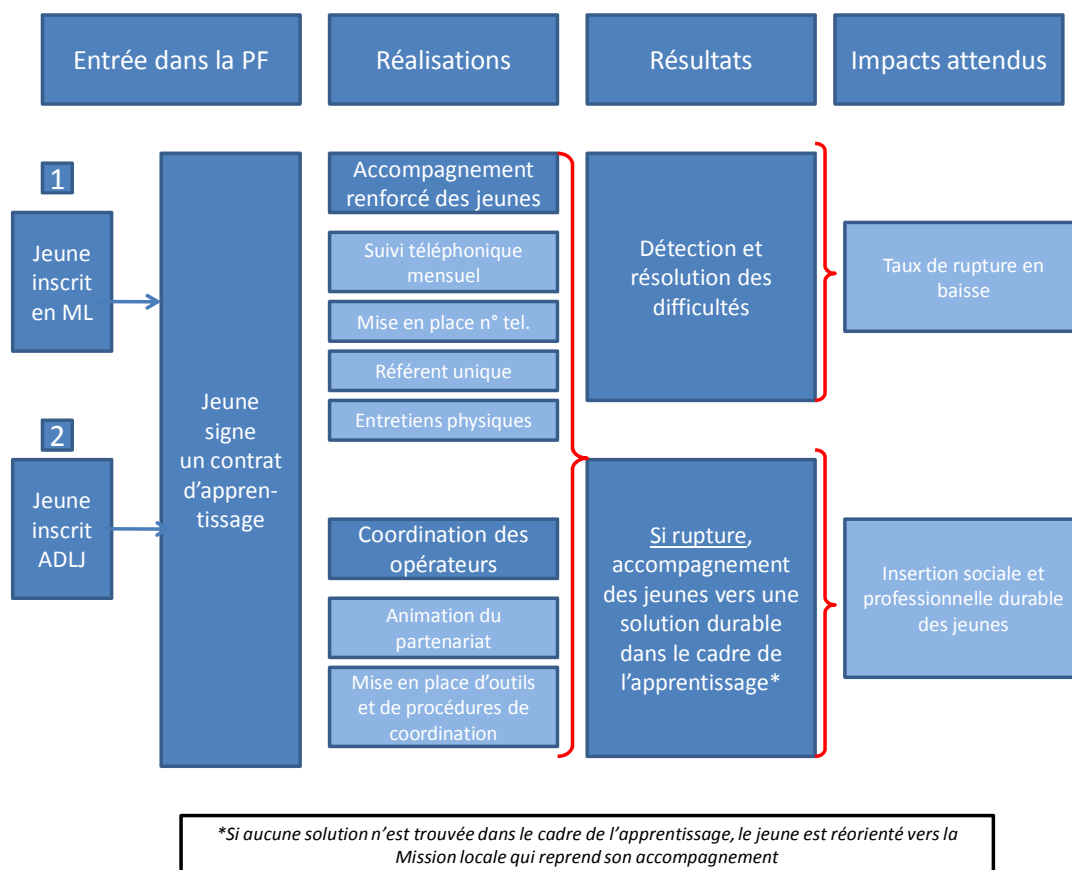
L'entrée dans la plateforme correspondait à la date de début du contrat d'apprentissage.

Les objectifs de l'évaluation

L'évaluation avait poursuivi les objectifs suivants:

- Objectiver les performances de la plateforme;
- Permettre d'identifier les facteurs clés de succès, ainsi que les freins;
- Emettre des propositions visant à perfectionner la démarche;
- Alimenter la communication en direction des institutionnels;
- Valider la généralisation de l'expérimentation.

Pour structurer les travaux évaluatifs, un diagramme d'impacts a été réalisé.



Ce diagramme a permis ensuite de définir le questionnaire évaluatif qui a constitué le fil rouge de l'évaluation :

- La mise en place de la plateforme a-t-elle permis de renforcer la connaissance et la lisibilité de l'offre de services par les jeunes en apprentissage et les partenaires?
- Le suivi mensuel des jeunes entrés dans la plateforme a-t-il accru la capacité de

détection de leurs problèmes ?

- Le système de référent unique a-t-il amélioré la qualité de l'accompagnement?
- Les modalités de pilotage et d'animation de la plateforme ont-elles favorisé une réponse réactive aux besoins repérés?
- Au final, la mise en place de la plateforme a-t-elle permis de sécuriser le parcours des jeunes ?

Afin de mesurer la plus-value et les effets du dispositif, l'expérimentation a été déployée sur deux années, sous la forme chaque année de deux groupes, un groupe test profitant des services de la plate-forme et un groupe témoin, pouvant mobiliser le droit commun. Il était initialement prévu que 120 apprentis entre sur le dispositif chaque année, soit 60 jeunes par groupe. Cet objectif avait été défini approximativement sur la base du nombre de jeunes accompagnés par la Mission locale souhaitant entrer en apprentissage. Il n'a cependant pas pu être maintenu en année 2. En effet, il a été enregistré une forte diminution du nombre de jeunes entrés dans l'expérimentation due à une diminution plus globale du nombre de jeunes entrés en apprentissage sur le département. Ainsi, seuls 78 jeunes sont entrés dans l'expérimentation au titre de l'année 2.

Pour mener les travaux d'évaluation, un ensemble d'investigations a été conduit au cours de chacune des deux années :

- Un travail d'analyse quantitative des données du système d'information mis en place par le porteur de projet pour suivre les parcours des apprentis (qui devait permettre de mesurer le taux de rupture)
- Un travail d'enquête qualitative auprès des partenaires pour apprécier leurs attentes, leurs besoins, leur regard sur l'expérimentation et enfin leur bilan.
- Un travail d'enquête qualitative auprès d'un panel de jeunes pour connaître et analyser leur parcours.
- Un travail d'enquête quantitative auprès de l'ensemble des jeunes des groupes test et témoin pour identifier s'ils avaient ressenti des difficultés dans le cadre de leur apprentissage et comment ils avaient résolu celles-ci, soit par le biais de la plateforme (groupe test), soit par un autre biais (groupe témoin). Cette enquête devait permettre, dans les deux cas, de mesurer leur satisfaction par rapport au service rendu.

Validité interne

En raison de plusieurs biais d'ordre méthodologique, l'évaluateur a considéré que les taux de rupture de la première année ne pouvaient être considérés comme fiables. Ils n'offraient, en effet, aucune information sur les résultats de la plateforme dont les conditions de réussite n'étaient pas réunies. En l'occurrence, le retard pris pour la mise en place de la plateforme dû au calendrier de validation des projets est venu impacter l'expérimentation.

A l'issue de l'année 2, dans le cadre des conditions méthodologiques requises, un taux de

rupture a pu être présenté au comité de pilotage. A ce titre, les données produites par le système d'information de la CMA ont indiqué qu'il y avait davantage de ruptures parmi les apprentis du groupe témoin que parmi ceux du groupe test, avec respectivement un taux de rupture de 23 et 7,5%. Malgré tout, au vu des volumes concernés (en nette baisse par rapport à la première année), et dans la mesure où nous ne disposons pas de résultats fiables pour la première année permettant de corroborer ce résultat, l'évaluateur a fait le choix de livrer le taux aux membres du comité de pilotage sans affirmer pour autant qu'un lien entre l'accompagnement proposé par la plate-forme et le nombre de ruptures pouvait être établi.

Les résultats

On peut synthétiser les résultats de la manière suivante :

- Concernant la problématique de la prévention des ruptures, il n'est pas possible d'établir un lien entre l'action de la plate-forme et le nombre de ruptures.
- Concernant celle de l'accompagnement des jeunes au-delà des ruptures, il n'est pas possible de mesurer la contribution de la plate-forme à la sécurisation des parcours des apprentis
- Malgré tout, d'autres résultats que ceux escomptés sont observables, et notamment le fait que la plate-forme a répondu à un besoin d'écoute des jeunes.

Les enseignements de l'expérimentation

Au-delà des résultats de l'expérimentation, l'évaluateur a souhaité mettre en exergue quelques enseignements:

- 1. Si les difficultés de fonctionnement de la plate-forme sont d'abord le fait d'un calendrier non favorable au stade de la définition du projet et d'un jeu partenarial complexe sur le territoire mayennais, elles résident également dans le choix du public ciblé et dans les modalités de mise en œuvre qui en découlent**

Le choix d'un public d'apprentis inscrits à la Mission locale a eu de ce point de vue plusieurs inconvénients :

- Du point de vue de la logique expérimentale, il s'agit d'un public trop faible en volume et dont il n'est pas évident qu'il présente des caractéristiques homogènes outre le fait d'être inscrit à la Mission locale.
- Du point de vue de la mise en œuvre de la plate-forme, il a amené celle-ci à accompagner des jeunes inscrits dans des filières diversifiées mobilisant en conséquence un grand nombre de Centres de Formation des Apprentis (une douzaine) avec un effet de saupoudrage dans la majorité des cas (une majorité des

Centres de Formation des Apprentis n'était concernée que par un jeune ou deux générant un faible investissement de leur part)¹. La plate-forme a également généré des crispations des relations entre acteurs dans le cas du Centre de formation des apprentis des 3 Villes qui a vécu l'expérimentation comme une ingérence dans sa politique d'établissement.

2. Au final, le principal problème du projet a résidé dans le fait que soit le porteur du projet n'était pas le bon, soit le public n'était pas adapté

La Mission Locale aurait bénéficié d'une légitimité plus grande pour porter l'expérimentation dans un contexte ligérien particulier puisque la Région a favorisé le rapprochement entre Centres de formation des apprentis et Missions locales afin de renforcer la sécurisation des parcours des apprentis. Ceci dit, la mobilisation des compétences d'une chambre consulaire paraissait pertinente pour mener à bien une expérimentation de ce type. De ce point de vue, un véritable co-portage de l'expérimentation aurait sans doute été nécessaire.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat aurait, quant à elle, été plus légitime en ciblant son projet sur les apprentis inscrits dans les filières de son Centre de formation des apprentis. Cette initiative aurait pu s'inscrire dans la politique régionale tout en poussant plus loin les investigations sur la prévention des ruptures et l'accompagnement des apprentis

¹ Malgré tout, l'un des CFA, le CFA des 3 Villes a accueilli entre 55% et 60% des jeunes ayant intégré l'expérimentation sur les deux années.



PLAN DU RAPPORT

Introduction générale

I. L'expérimentation

- a. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée
- b. Objectifs et modalités de l'évaluation
 - 1. Problématique et méthodologie mise en œuvre
 - 2. Validité interne

II. Enseignements de politique publique

- a. Les résultats
- b. Les enseignements de l'expérimentation
- c. Les publics touchés par l'expérimentation
- d. Les effets du dispositif
- e. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage
- f. Rôle de l'évaluateur

Conclusion générale

Annexe

- I. Grille utilisée dans le cadre des entretiens qualitatifs réalisés avec les jeunes en années 1 et 2
- II. Grille utilisée dans le cadre des entretiens qualitatifs réalisés avec les directeurs/interlocuteurs des CFA partenaires à l'issue de l'expérimentation
- III. Grille utilisée dans le cadre de l'enquête quantitative réalisée auprès de l'ensemble des groupes test et témoin en années 1 et 2



INTRODUCTION GENERALE

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Mayenne (CMA 53) a souhaité mettre en place avec la Mission locale et l'Association pour la Logement des Jeunes (ADLJ) une plateforme de sécurisation des parcours d'apprentissage. Le public cible de cette action correspondait pour l'essentiel aux jeunes suivis par la Mission locale inscrits en apprentissage. Quelques jeunes accompagnés par l'ADLJ ont également intégré le dispositif. La finalité du projet visait à réduire les inégalités d'accès et de maintien dans l'apprentissage de ces jeunes.

Pour y parvenir, le postulat de départ est le suivant :

- Un accompagnement individualisé et structuré dans le temps va permettre de détecter plus facilement et en continu les difficultés rencontrées par les jeunes en apprentissage.
- En lien avec l'objectif de prévention des ruptures de contrat, la structuration d'un dispositif partenarial avec les opérateurs susceptibles d'intervenir sur le parcours du jeune va permettre d'accélérer le traitement des difficultés, de coordonner les interventions.
- En cas de rupture, le contact noué entre les jeunes et la plate-forme va permettre d'engager avec réactivité un travail sur son orientation.

I. L'expérimentation

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

Les objectifs opérationnels du projet étaient les suivants:

- Eviter les ruptures de contrat dues à des éléments périphériques ou à des problèmes relationnels avec le maître d'apprentissage;
- En cas de rupture, mobiliser les compétences des partenaires de la plateforme afin de trouver une solution rapide à la situation (recherche d'une autre entreprise ou bien réorientation du jeune).

Pour les atteindre, le projet a consisté en la création d'une plate-forme partenariale destinée à proposer un accompagnement social et professionnel consistant en :

- La mise en place d'un numéro de téléphone et d'un référent unique;
- Un suivi téléphonique sur 6 mois (une fois par mois *a minima*);
 - Bilan mensuel à 6 mois, puis lors des étapes suivantes: 12 mois, fin de contrat, fin de contrat + 6 mois
- Des rencontres individuelles si besoin;
- La mobilisation d'une offre de services partenariale pluridisciplinaire;
- Une médiation en cas de difficultés entre l'employeur et le jeune.

L'entrée dans la plateforme correspondait à la date de début du contrat d'apprentissage.

L'offre de service en matière d'apprentissage se caractérise par une grande densité, du travail effectué en direction des entreprises jusqu'à celui effectué en direction des jeunes, mais aussi par son éclatement entre une grande diversité d'acteurs. Qui plus est, cette offre de services est poreuse entre les publics dans la mesure où des interventions peuvent cibler conjointement les entreprises et les jeunes/apprentis (travail d'intermédiation entre l'offre et la demande d'apprentissage, travail d'accompagnement et de médiation une fois le contrat signé). De ce point de vue, on observe dans le champ de l'apprentissage, comme dans celui plus large de l'emploi une prise de conscience croissante sur la nécessité de travailler conjointement en direction des entreprises et des jeunes/actifs.

L'activité de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) illustre pleinement ce dernier constat. Son activité et son offre de services sont prioritairement destinées à accompagner ses ressortissants dans leur développement. Pour autant, au-delà du socle d'intervention classique du réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat sur les questions d'apprentissage, la CMA 53 a investi des moyens importants dans le développement de son Centre d'Aide à la Décision ouvert aux publics jeunes. Cet investissement doit par ailleurs être plus largement réinscrit dans une préoccupation marquée pour les questions d'emploi et de gestion des ressources humaines.

L'expérimentation s'est distinguée du droit commun dans la mesure où si les acteurs de l'apprentissage (intervenant auprès des entreprises, des jeunes en général et des apprentis spécifiquement) se connaissent, voire pour certains d'entre eux structurent des partenariats, il n'existe pas d'animation ni de coordination de l'ensemble des interventions concourant à la sécurisation de ces parcours. Il n'existe pas non plus de structuration d'une approche méthodologique collective de la sécurisation des parcours.

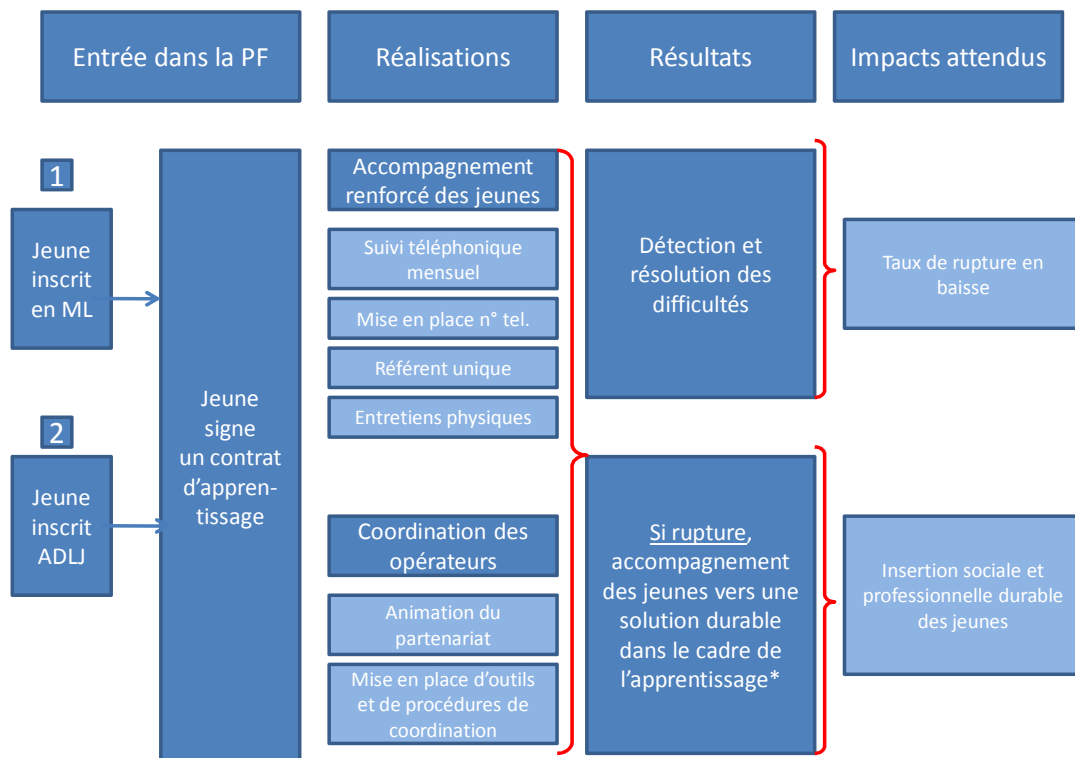
b. Objectifs et modalités de l'évaluation

1. Problématique et méthodologie mise en œuvre

L'évaluation a poursuivi les objectifs suivants:

- Objectiver les performances de la plateforme;
- Permettre d'identifier les facteurs clés de succès, ainsi que les freins;
- Emettre des propositions visant à perfectionner la démarche;
- Alimenter la communication en direction des institutionnels;
- Valider la généralisation de l'expérimentation.

Pour structurer les travaux évaluatifs, un diagramme d'impacts a été réalisé.



**Si aucune solution n'est trouvée dans le cadre de l'apprentissage, le jeune est réorienté vers la Mission locale qui reprend son accompagnement*

Ce diagramme a permis ensuite de définir le questionnement évaluatif qui a constitué le fil rouge de l'évaluation :

- La mise en place de la plateforme a-t-elle permis de renforcer la connaissance et la lisibilité de l'offre de services par les jeunes en apprentissage et les partenaires?
- Le suivi mensuel des jeunes entrés dans la plateforme a-t-il accru la capacité de détection de leurs problèmes ?
- Le système de référent unique a-t-il amélioré la qualité de l'accompagnement?
- Les modalités de pilotage et d'animation de la plateforme ont-elles favorisé une réponse réactive aux besoins repérés?
- Au final, la mise en place de la plateforme a-t-elle permis de sécuriser le parcours des jeunes ?

Afin de mesurer la plus-value et les effets du dispositif, l'expérimentation a été déployée sur deux années, sous la forme chaque année de deux groupes, un groupe test profitant des services de la plate-forme et un groupe témoin, pouvant mobiliser le droit commun. Il était initialement prévu que 120 apprentis entre sur le dispositif chaque année, soit 60 jeunes par groupe. Cet objectif avait été défini approximativement sur la base du nombre de jeunes accompagnés par la Mission locale souhaitant entrer en apprentissage. Il n'a cependant pas pu être maintenu en année 2. En effet, il a été enregistré une forte diminution du nombre de jeunes entrés dans l'expérimentation due à une diminution plus globale du nombre de jeunes entrés en apprentissage sur le département. Ainsi, seuls 78 jeunes sont entrés dans l'expérimentation au titre de l'année 2.

En termes de modalités de sélection des jeunes, là encore, on note une évolution entre les deux années :

- En 2009, le groupe test a été constitué par randomisation à partir de la liste mensuelle des jeunes inscrits à la Mission locale de la Mayenne et ayant signé un contrat d'apprentissage. Le groupe témoin correspondait, par conséquent, au solde des jeunes de la liste après tirage au sort du groupe test.
- En 2010, les modalités de tirage au sort ont été modifiées pour simplifier le système de sélection des jeunes et favoriser une affectation en temps réel des jeunes dans la plate-forme (suite aux enseignements formulés par le bilan de l'année 1). Les groupes ont désormais été constitués en considérant la date de naissance des apprentis. Cette procédure courante en épidémiologie est quasi-aléatoire et offre une souplesse de mise en œuvre favorable au bon déroulement du projet. Le principe est désormais le suivant:
 - Les apprentis dont le jour de naissance est pair seront affectés au groupe test;
 - Les apprentis dont le jour de naissance est impair seront affectés au groupe témoin.

Concernant la méthodologie d'évaluation, les investigations menées ont été d'ordre quantitatif et qualitatif. Elles se justifiaient de la manière suivante :

- L'un des objectifs de l'expérimentation étant de savoir s'il existe un lien entre le suivi des apprentis réalisé dans le cadre de la plate-forme et les ruptures, l'enjeu de mesure et de comparaison du taux de rupture entre les deux groupes était donc majeur.
 - Cette dimension de l'évaluation devait notamment permettre d'apprécier l'efficacité du dispositif. La capacité à mesurer et à comparer les taux de rupture reposait sur le fait de disposer de groupes dont les règles de composition étaient identiques. Or, en raison des problèmes méthodologiques rencontrés en première année et des faibles volumes concernés par l'expérimentation en année 2, il n'a pas été possible de mesurer le rôle de la plate-forme sur la prévention des ruptures (cf validité interne).
 - Plus largement, il était nécessaire d'analyser l'ensemble des données collectées dans le cadre du système d'information dévolu au suivi des parcours des apprentis.
- D'un point de vue plus qualitatif, une seconde série d'investigations devait quant à elle permettre d'analyser la pertinence et la plus-value de la plate-forme en interrogeant l'ensemble des parties-prenantes. Avant de les détailler, précisons que l'ensemble de ces investigations ont été menées avec tout particulièrement un taux de retour satisfaisant dans le cadre de l'enquête menée auprès des jeunes des deux groupes (47 % en année 1 et 55% en année 2).

Détail des investigations :

- Des investigations avec les acteurs stratégiques (Etat, Région, Elus CMA)
 - Modalités: Entretiens physiques et téléphoniques
 - Calendrier: En début et en fin d'expérimentation
 - Objectifs :
 - Préciser les objectifs et les attentes en début de mission
 - Tirer les enseignements de l'expérimentation en fin de mission
- Des investigations d'ordre technique avec les partenaires du projet:
 - Modalités: Entretiens physiques et téléphoniques
 - Calendrier: Tout au long de l'expérimentation
 - Objectifs :
 - Apprécier le fonctionnement de la plateforme (organisation, partenariat, capacité de détection et de réponse aux besoins....)
 - Tirer les enseignements en continu
- Etude de cas auprès d'un panel de jeunes

- Modalités:
 - Enquête par le biais d'entretiens physiques avec 20 jeunes
 - 10 jeunes issus du groupe test (dont 5 jeunes ayant rompu),
 - 10 jeunes issus du groupe témoin (dont 5 jeunes ayant rompu)
 - Calendrier:
 - Avril-mai 2010 et 2011
 - Objectif:
 - Apport qualitatif dans le cadre de la note de synthèse à mi-année permettant de décrire les parcours de jeunes (quelles difficultés rencontrées?, quel traitement? Quelle résolution? Etc.)
- Enquête auprès de l'ensemble des jeunes des panels test et témoin
- Modalités:
 - Enquête téléphonique auprès de la totalité du panel (groupe test et groupe témoin, soit 120 jeunes ML+ 10 jeunes ADLJ)
 - Calendrier:
 - Fin 2010 et fin 2011
 - Organisation de l'enquête :
 - 1ère partie: un socle commun de questions s'adressant à la totalité des jeunes
 - Objectif: analyse globale de la situation des jeunes entrés en apprentissage et de la nature de leurs besoins éventuels
 - 2nde partie: une déclinaison pour chaque groupe
 - Objectif: apprécier les effets de la plateforme (de manière directe pour le groupe test et de manière indirecte pour le groupe témoin)

2. Validité interne

Concernant l'analyse quantitative, comme cela a été précisé plus haut, il n'est pas possible d'établir un lien entre l'action de la plate-forme et le nombre de ruptures.

Lors de la première année d'expérimentation, on note deux biais:

- Le groupe test (60 jeunes prévus initialement) a été composé à partir d'octobre (date de démarrage officiel de la plate-forme). Il a fait entrer dans le dispositif des jeunes inscrits en apprentissage depuis juillet mais qui n'ont

pas pu bénéficier des services de la plateforme avant octobre. Dès lors, toutes les ruptures ne se valaient pas puisqu'elles n'intervenaient pas forcément dans le même cadre (ex : la rupture en décembre 2009 d'une personne entrée entre juillet et octobre ne pouvait plus être considérée de la même manière que celle intervenue à la même période mais pour une personne entrée fin octobre.)

- Ce premier biais s'explique par la validation tardive du Haut Commissariat qui n'est intervenue qu'en octobre. Ce problème de calendrier a eu des conséquences directes sur l'expérimentation dans la mesure où l'entrée en apprentissage s'effectue à partir de juillet. Qui plus est, l'écart de 4 mois a eu d'autant plus d'incidence sur l'expérimentation que celle-ci reposait sur un suivi à 6 mois des jeunes une fois leur contrat signé.
- Le panel témoin (60 jeunes prévus initialement) n'a pas été constitué de manière homogène. Il n'est pas simplement le résultat du solde mensuel entre le nombre de jeunes apprentis inscrits à la Mission locale et la liste des jeunes tirés au sort dans le cadre du groupe test. En effet, au cours des tirages au sort effectués en octobre et novembre, des jeunes tirés au sort dans le cadre du groupe test mais ayant déjà rompu leur contrat ont été automatiquement renvoyés sur le groupe témoin (7 personnes). C'est d'ailleurs sur la base de ce constat qu'ont été modifiées les modalités de sélection des jeunes en année 2. Dans la mesure où le tirage au sort était effectué en fin de mois au cours de l'année 1, il était possible qu'une personne entrée en apprentissage au début du mois ait rompu son contrat à la fin de celui. Il était nécessaire de favoriser l'entrée dans le dispositif dès la date de signature du contrat.
 - Ce second biais a impliqué un gonflement du taux de rupture du panel témoin. Qui plus est, dans un contexte où les effectifs des groupes sont réduits (60 jeunes), l'intégration de 7 ruptures a une incidence importante sur le taux.

Sur la base de ces constats et après les ajustements méthodologiques opérés pour remédier aux problèmes rencontrés dans la constitution des panels, il a été considéré que seuls 107 apprentis étaient entrés dans l'expérimentation se décomposant de la manière suivante : 64 jeunes dans le panel test et 43 jeunes dans le panel témoin.

| | Nombre de jeunes dans le panel après redressement* | Nombre total de résiliation | Nombre de résiliation avant le 20 octobre 2009 | Nombre de résiliations retenues** à partir du 20 octobre 2009 | Refus du dispositif |
|---|--|-----------------------------|--|---|---------------------|
| Panel test | 64 | 19 | 3 | 7 | 2 |
| Panel témoin | 43 | 16 | 10 | 6 | 0 |
| *Les deux panels rassemblent respectivement -après ajustement méthodologique- 67 et 53 jeunes. Le nombre final de jeunes est obtenu après avoir ôté les résiliations antérieures au 20 octobre 2009 | | | | | |
| **Les résiliations survenues au-delà de 6 mois après l'entrée en apprentissage ne sont prises en compte | | | | | |

Au vu de ces éléments, l'évaluateur a considéré que les taux de rupture ne pouvaient être considérés comme fiables. Ils n'offrent, en effet, aucune information sur les résultats de la plateforme dont les conditions de réussite n'étaient pas réunies. De ce point de vue, il est clair que le retard pris pour la mise en place de la plateforme dû au calendrier de validation des projets est venu impacter l'expérimentation. Sur la base de ces informations, l'évaluateur a préconisé de ne pas annoncer de taux de rupture pour la première année. L'analyse et la proposition de l'évaluation a été validé par le comité de pilotage du 22 juin 2010.

A l'issue de l'année 2, dans le cadre des conditions méthodologiques requises, un taux de rupture a pu être présenté au comité de pilotage. A ce titre, les données produites par le système d'information de la CMA indiquent qu'il y a plus de ruptures parmi les apprentis du groupe témoin que parmi ceux du groupe test. En effet, le taux de rupture du groupe test est de 7,5% alors que celui du groupe témoin est de 23%.

Pour savoir si le suivi a eu un effet sur le taux de rupture, nous avons utilisé le test statistique du Khi2 permettant de mettre en exergue l'existence d'une liaison entre les deux variables. Les valeurs obtenues semblent indiquer qu'il existe un lien entre le fait d'appartenir à un groupe test ou témoin, et le fait de rompre ou de ne pas rompre son contrat.

Ceci dit, au vu des volumes concernés, et dans la mesure où nous ne disposons pas de résultats fiables pour la première année permettant de corroborer ce résultat, nous avons fait le choix de livrer le taux aux membres du comité de pilotage sans affirmer pour autant qu'un lien entre l'accompagnement proposé par la plate-forme et le nombre de ruptures pouvait être établi.

Triangulation des données

Plus que sur l'efficacité de la plate-forme, les travaux se sont surtout centrés sur l'analyse de sa pertinence et de sa plus-value par rapport au droit commun. Ils se sont appuyés sur les données quantitatives extraites du système d'information mis en place par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, sur la matière extraite des entretiens qualitatifs réalisés avec les partenaires et les jeunes, et enfin sur la matière issue de l'enquête menée auprès de l'ensemble des apprentis des groupes test et témoins.

A noter cependant les carences du système d'information pour observer l'action de la plate-forme en cas de rupture. Le dispositif devait permettre de sécuriser les parcours des apprentis en les appuyant dans leur recherche d'une nouvelle entreprise ou bien dans leur travail de réorientation. Cependant, le système d'information n'ayant pas été configuré pour suivre le parcours du jeune au-delà de la rupture, l'évaluateur ne dispose que de matériaux qualitatifs pour apprécier les effets de la plate-forme sur cet axe de l'expérimentation.

II. Enseignements de politique publique

a. Les résultats

Sur la base des investigations réalisées par l'évaluateur et de la réponse aux questions évaluatives, on peut retenir les points suivants:

1. En ce qui concerne la prévention des ruptures, il n'est pas possible d'établir un lien entre l'action de la plate-forme et le nombre de ruptures.

Du point de vue de l'analyse quantitative, en raison des problèmes méthodologiques rencontrés en première année et des faibles volumes concernés par l'expérimentation, il n'est pas possible de mesurer le rôle de la plate-forme sur la prévention des ruptures.

Du point de vue qualitatif, les situations de ruptures rencontrées au cours des deux années d'expérimentation laissent penser que **les marges de manœuvre en termes d'interventions pour les prévenir étaient limitées**. On observe trois grandes catégories de causes, qui se conjuguent d'ailleurs pour certaines:

- La recherche d'un emploi (recherche de l'autonomie) : principale cause de rupture
- Des problèmes personnels (santé, maternité, famille, etc.)
- Des problèmes d'orientation (concernant des personnes extrêmement indécises)
 - Passage du service en restauration à de la comptabilité
 - De la cuisine à la coiffure

2. En ce qui concerne l'accompagnement des jeunes au-delà des ruptures, il n'est pas possible de mesurer la contribution de la plate-forme à la sécurisation des parcours des apprentis

D'une part, la structuration du système d'information en année 1 ne permettait pas d'observer l'action de la plate-forme une fois la rupture réalisée (absence d'indicateurs). D'autre part, le faible nombre des ruptures en année 2 (3 sur le panel test) ne permet pas de

disposer de suffisamment de recul sur cette question. Enfin, les entretiens avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat semblent confirmer que la nature des causes menant à une rupture ne permettait pas toujours d'offrir une réponse institutionnelle

3. Malgré tout, d'autres résultats que ceux escomptés sont observables, et notamment le fait que la plate-forme a répondu à un besoin d'écoute des jeunes

Sans aller jusqu'à évoquer la notion d'écoute psychologique, la plate-forme a offert un espace de dialogue neutre permettant aux jeunes qui le souhaitent d'exprimer leurs difficultés, leurs préoccupations. La neutralité est ici entendue du point de vue des représentations des jeunes, pas du point de vue du jeu d'acteurs. Il est clair que, du point de vue des jeunes, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat n'est pas une structure particulièrement connue, là où par exemple, la Mission locale reste perçue comme un acteur institutionnel étiqueté « insertion » dont le périmètre d'intervention n'est pas bien maîtrisé.

Les jeunes interrogés ont trouvé dans la plate-forme le seul espace qui, a priori, permet d'évoquer dans la globalité son parcours d'individu là où les autres acteurs ont une action ciblée ou sont perçus comme ayant une action ciblée.

En termes de positionnement de la plate-forme, ce ressenti des jeunes l'a fait basculer sur un autre registre que celui de la prévention des ruptures dans la mesure où les seuls attendus sont l'expression et la recherche d'un échange pour des jeunes pouvant parfois se sentir isolés.

b. Les enseignements de l'expérimentation

Au-delà des résultats de l'expérimentation, l'évaluateur a souhaité mettre en exergue quelques enseignements:

1. Si les difficultés de fonctionnement de la plate-forme sont d'abord le fait d'un calendrier non favorable au stade de la définition du projet et d'un jeu partenarial complexe sur le territoire mayennais, elles résident également dans le choix du public ciblé et dans les modalités de mise en œuvre qui en découlent

Le choix d'un public d'apprentis inscrits à la Mission locale a eu de ce point de vue plusieurs inconvénients :

- Du point de vue de la logique expérimentale, il s'agit d'un public trop faible en volume et dont il est n'est pas évident qu'il présente des caractéristiques homogènes outre le fait d'être inscrit à la Mission locale.
- Du point de vue de la mise en œuvre de la plate-forme, il a amené celle-ci à accompagner des jeunes inscrits dans des filières diversifiées mobilisant en conséquence un grand nombre de Centres de Formation des Apprentis (une douzaine) avec un effet de saupoudrage dans la majorité des cas (une majorité des Centres de Formation des Apprentis n'était concernée que par un jeune ou deux

généralisant un faible investissement de leur part)². La plate-forme a également généré des crispations des relations entre acteurs dans le cas du Centre de formation des apprentis des 3 Villes qui a vécu l'expérimentation comme une ingérence dans sa politique d'établissement.

2. Au final, le principal problème du projet a résidé dans le fait que soit le porteur du projet n'était pas le bon, soit le public n'était pas adapté

La Mission Locale aurait bénéficié d'une légitimité plus grande pour porter l'expérimentation dans un contexte ligérien particulier puisque la Région a favorisé le rapprochement entre Centres de formation des apprentis et Missions locales afin de renforcer la sécurisation des parcours des apprentis. Ceci dit, la mobilisation des compétences d'une chambre consulaire paraissait pertinente pour mener à bien une expérimentation de ce type. De ce point de vue, un véritable co-portage de l'expérimentation aurait sans doute été nécessaire.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat aurait, quant à elle, été plus légitime en ciblant son projet sur les apprentis inscrits dans les filières de son Centre de formation des apprentis. Cette initiative aurait pu s'inscrire dans la politique régionale tout en poussant plus loin les investigations sur la prévention des ruptures et l'accompagnement des apprentis

c. Les publics touchés par l'expérimentation

Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation

Le public ciblé par l'expérimentation est celui des jeunes de 16 à 25 ans, accompagnés par la Mission locale de la Mayenne et entrés en apprentissage. De manière anecdotique, des jeunes (de la même tranche d'âge) accompagnés par l'ADLJ ont intégré l'expérimentation.

L'unique point commun des jeunes rassemblés dans l'expérimentation réside dans le fait qu'il s'agit de personnes rencontrant des difficultés dans le cadre de leur insertion sociale et professionnelle. Il faut néanmoins relativiser ce critère dans la mesure où le public des Missions locales n'est pas homogène et se caractérise par une nature et un degré de difficultés très variables.

En dehors de l'expérimentation, dans le cadre de leur initiative personnelle ou bien d'un conseil formulé par leur conseiller « mission locale », ces jeunes peuvent tout à fait être amenés à mobiliser l'offre de services du Centre d'aide à la décision (CAD) de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.

² Malgré tout, l'un des CFA, le CFA des 3 Villes a accueilli entre 55% et 60% des jeunes ayant intégré l'expérimentation sur les deux années.

Adhésion du public ciblé au dispositif

L'enquête réalisée auprès des jeunes du groupe test a globalement permis d'apprécier l'adhésion de la majorité d'entre eux au dispositif (voir le chapitre sur les résultats de la démarche.)

Adhésion des partenaires

En lien avec la question relative à la prescription du dispositif, la question de l'adhésion des partenaires se pose dans des termes différents. En l'occurrence, il n'est pas question de prescription dans le cadre de l'expérimentation mais plutôt de partenariat pour agir de concert à la fois au stade du repérage des difficultés et dans leurs résolution. L'évaluation a permis de mettre en exergue la diversité des approches en matière d'accompagnement des parcours d'apprentissage.

S'ils ne renient pas leur fonction d'accompagnement, les CFA reconnaissent majoritairement qu'ils l'investissent faiblement voire pas du tout. Et si certains CFA disposent d'une personne en capacité de répondre aux difficultés éprouvées par les jeunes, d'autres pointent cependant des problèmes organisationnels et de compétences pour couvrir les jeunes de leur établissement (problème de volume). De ce fait, si une fonction d'accompagnement existe au travers d'un service dédié au sein de l'établissement, sa mise en œuvre nécessite que le jeune fasse le premier pas pour exprimer ses besoins. On note de ce point de vue également une réelle disparité entre les politiques des Conseils Régionaux en matière de dispositif d'accompagnement des parcours d'apprentissage.

Au-delà de l'existence ou non de cette fonction, les échanges avec les CFA ont permis de mettre en exergue des approches sensiblement différentes de la question :

- Un CFA juge que ce travail relève pleinement de ses compétences.
- Un autre CFA estime que la fonction d'accompagnement doit être externalisée. Selon lui, le CFA doit rester centré sur des objectifs de formation autour de l'acquisition de connaissances.
- Un troisième note qu'il est nécessaire d'être plus volontariste encore. Il lui semble également nécessaire d'accompagner les jeunes à leur sortie d'apprentissage dans un contexte où l'emploi n'est pas garanti dans l'entreprise où la formation a été effectuée.

En lien avec ce dernier point, on note d'ailleurs qu'au-delà de la problématique de la fonction d'accompagnement durant l'apprentissage, la question de l'accompagnement des jeunes dans la gestion de la rupture et suite à la rupture vient questionner la relation des CFA avec la Mission locale de leur territoire. En l'état, on note que cette relation est très variable d'un territoire à l'autre:

- Dans un CFA, la Mission locale assiste à la première réunion en début d'année et présente ses services. Tous les jeunes pré-remplissent un dossier (anticipation d'éventuels problèmes).

- Dans un autre CFA, la Mission locale, « *ce n'est pas le premier partenaire auquel on pense* ».
- Un CFA au recrutement national travaille avec la ML de son territoire mais estime qu'elle n'est pas forcément adaptée pour résoudre les problèmes de jeunes venant d'autres départements.

Au final, la diversité des approches a une incidence forte sur l'accueil de la plate-forme par les CFA et les Régions (en l'occurrence, plus particulièrement la Région Pays de la Loire). Pour la majorité des CFA, l'intérêt pour l'expérimentation a été réel³ et sa valeur ajoutée estimée à deux niveaux: la coordination des partenaires et le suivi proactif et en continu des jeunes. En revanche, il est à noter que les relations entre les partenaires locaux ont été particulièrement tendues. L'organisation et le principe même de l'expérimentation ont été contestés par des acteurs importants (le CFA des 3 villes et la Région). On peut d'ailleurs penser que le faible investissement de ce CFA -qui a accueilli la majorité des jeunes suivis par la plate-forme- a été préjudiciable au projet.

De ce point de vue, on peut estimer que l'absence des services de l'Etat compétents pour représenter le ministère de la Jeunesse (DRJSCS) n'a pas permis d'apporter le soutien nécessaire au projet. Si L'unité territoriale de la DIRECCTE a assisté aux réunions, elle ne disposait cependant pas de la même légitimité au titre de ce dossier, ni des mêmes marges de manœuvre. Qui plus est, cette absence a une incidence directe sur l'évaluateur dont la relation avec son commanditaire a été quasi inexistante. Une seule réunion téléphonique a eu lieu à notre initiative au printemps 2010 afin d'attirer l'attention de la DRJSCS sur les difficultés du projet. Nous avons alors particulièrement insisté sur la nécessité pour les services de l'Etat de se rapprocher de la Région Pays de la Loire afin d'apaiser les tensions.

Au final, cette situation a placé la Chambre de Métiers et de l'Artisanat dans une situation particulièrement inconfortable puisque celle-ci a dû défendre seule un projet dont l'initiative (au stade de l'appel à projets) était initialement celle de l'Etat.

d. Les effets du dispositif expérimenté

Effets de l'expérimentation sur le public bénéficiaire

Il est difficile d'aller plus loin que les résultats présentés à la page 15.

Effets attendus et effets induits/inattendus

Même remarque.

³ On rappelle néanmoins que la grande majorité des CFA n'était concernée par la plate-forme qu'au titre d'un, voire deux apprentis. Le CFA des 3 Villes et les CFA de la CMA 53 représentaient à eux seuls les trois quarts des jeunes intégrés dans l'expérimentation (55% en année 1 et 60% en année 2 pour le CFA des 3 Villes).

Gouvernance et coordinations d'acteurs

Dans la continuité de ce qui a été dit précédemment, nous insistons sur la posture difficile dans laquelle a été placé le porteur de projet tout au long de l'expérimentation, notamment du fait d'un calendrier défavorable à la définition d'un projet solide et partagé, de l'absence du financeur et commanditaire légitime, la DRJSCS, conjuguée à l'hostilité de la Région Pays de la Loire vis-à-vis du principe des expérimentations sociales et du projet en tant que tel.

Pour mémoire, les contraintes calendaires de l'appel à projets ont amené le porteur de projet à privilégier une réponse réactive aux côtés de ses principaux partenaires (la Mission locale et l'ADLJ). Dès lors, d'autres opérateurs concernés par l'objet de l'expérimentation et "fatalement" partenaires du projet de par leurs missions n'ont été associés que dans un second temps.

L'absence des services de l'Etat compétents pour porter un discours clair et légitime sur l'esprit et les principes des expérimentations sociales, sur l'intérêt de cette expérimentation en particulier, et pour se poser en régulateur du partenariat local et en interlocuteur des services de la Région Pays de la Loire a placé la Chambre de Métiers et de l'Artisanat dans la situation de devoir porter seule ce projet.

Au final, la mise en œuvre de cette expérimentation a généré des tensions qui se sont maintenues tout au long des deux années et qui, bien loin de renforcer le partenariat local sur une question nécessairement partenariale, a suscité des crispations qui perdureront au-delà du projet.

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

Les conditions dans lesquelles le projet a été monté, ajoutées aux difficultés tant techniques que partenariales qu'il a rencontrées dans sa mise en œuvre ne lui ont pas permis d'atteindre ses objectifs et de vérifier la pertinence du postulat de départ. Par conséquent, il n'est pas envisageable de se prononcer sur les modalités et conditions de généralisation.

En revanche, dans la mesure où une démarche similaire serait conduite sur un autre territoire, les enseignements de cette expérimentation invitent à accorder la plus grande vigilance quant aux conditions dans lesquelles un tel projet, aussi complexe par son objet que par sa dimension partenariale, pourrait voir le jour. En l'occurrence, ces enseignements rappellent combien la mise en place d'une méthodologie de conduite de projet constitue un préalable pour construire un projet structuré et partagé.

f. Rôle de l'évaluateur dans l'expérimentation

Intervention de l'évaluateur en amont du projet

L'évaluateur n'est pas intervenu sur la phase amont. Lors de la première rencontre avec le porteur de projet, le projet avait déjà démarré.

Intervention de l'évaluateur pendant le projet

Le contexte décrit plus haut a conduit l'évaluateur à devoir sortir de sa mission principale pour se positionner, notamment au cours de l'année 1, sur le mode de l'accompagnement, voire sur celui de la médiation entre les acteurs du projet.

Dans le cadre du travail plus classique d'évaluation, les enseignements tirés à l'issue de l'année 1 ont permis de formaliser des recommandations qui ont été prises en compte par le commanditaire.

Trois exemples:

- Mise en place de nouvelles modalités de tirage au sort des jeunes des groupes test et témoin
- Mise en place d'un comité technique avec les partenaires
- Amélioration du système d'information permettant le suivi des jeunes après la rupture de leur contrat.

CONCLUSION GENERALE

L'expérimentation portée par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Mayenne n'a pas permis de vérifier son postulat de départ, à savoir qu'un accompagnement proactif, structuré dans le temps et une coordination des acteurs susceptibles d'intervenir sur ce parcours pouvaient conduire à prévenir les ruptures de contrat d'apprentissage et à sécuriser les trajectoires des jeunes lorsqu'il y avait rupture. Ce constat ne s'explique pas tant par un manque de pertinence de l'analyse initiale que par une difficulté des acteurs locaux à agir collectivement.

Plusieurs facteurs contribuent à l'expliquer :

- Un calendrier de réponse à l'appel à projets non favorable à un dialogue entre les acteurs et n'ayant pas permis de construire une action partagée.
- Un déficit méthodologique en lien avec la construction et la conduite d'un projet ambitieux et complexe.
- Une concurrence entre certains acteurs (CMA et CFA), chacun s'estimant légitime pour intervenir sur le champ des ruptures, voire pour animer une action de ce type.
- Un déficit en pilotage régional des expérimentations sociales entre les services de l'Etat et à la Région Pays de la Loire qui aurait pu favoriser une meilleure articulation de leurs interventions (la Région ayant elle-même mis en place des actions en faveur de la prévention des ruptures des contrats d'apprentissage).

Dans la perspective d'une éventuelle poursuite du projet, l'évaluateur a formulé deux types de recommandations:

- Des recommandations à l'échelle du projet
- Des recommandations dans une perspective de réflexion nationale

A l'échelle du projet :

Dans le cadre d'un prolongement de l'expérimentation, il serait nécessaire:

- Si le public ciblé restait identique, de changer de porteur de projet.
- Si le porteur de projet restait le même, de faire évoluer le public ciblé.

Cette seconde option étant la plus pertinente du point de vue des exigences de l'expérimentation.

En fonction du choix retenu en matière de portage, les modalités de pilotage et d'évaluation devraient être revues afin de:

- Mettre en œuvre une observation plus approfondie des parcours des apprentis et des interventions des différents acteurs locaux sur ces parcours.
- Mesurer plus finement l'impact d'un accompagnement proactif et d'une action partenariale coordonnée sur les ruptures.

Au-delà de la dimension accompagnement, un premier niveau d'intervention collective en matière de communication devrait permettre aux jeunes de mieux identifier les différents acteurs susceptibles de répondre à leurs besoins. Il s'agit là, sans doute, d'un premier niveau en termes d'action partenariale, à la fois la moins engageante en termes d'investissement,

et permettant tout à la fois d'offrir une première information aux apprentis, et ce dès leur inscription.

Au-delà du projet, des recommandations dans une perspective de réflexion nationale

Trois initiatives locales semblent à valoriser:

- Les actions menées en faveur du logement des apprentis

Le logement reste une problématique majeure en matière de sécurisation des parcours d'apprentissage. De ce point de vue, l'action conjointe menée par la CMA et l'ADLJ est assez exemplaire et mérite d'être valorisée.

- La professionnalisation des maîtres d'apprentissage

Les conditions d'accueil des apprentis en entreprise restent déterminantes pour la prévention des ruptures. En la matière, on note un investissement significatif et dans la durée de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat permettant d'améliorer les conditions d'intégration des apprentis.

- Le renforcement de la relation CFA/ML en lien avec la politique de la Région Pays de la Loire.

Dans la mesure où il n'est pas possible de présenter l'ensemble des grilles d'entretien utilisés au cours des deux années d'évaluation, voici quelques exemples :

I. Grille utilisée dans le cadre des entretiens qualitatifs réalisés avec les jeunes en années 1 et 2

- Tronc commun
 - Le métier préparé
 - Le CFA fréquenté
 - Le choix de l'apprentissage
 - Le choix de l'entreprise d'accueil
 - Le CFA fréquenté et la distance du lieu d'habitation
 - L'entreprise d'accueil et la distance du lieu d'habitation et du CFA
 - Modalités de déplacement et de logement
 - Les conseils / accompagnements dans la mise en place du contrat (qui? Quoi?)
 - Le suivi de la formation: le référent au sein du CFA (qui? Quoi?)
 - La relation avec le maître d'apprentissage dans l'entreprise
 - Les échanges entre le tuteur et le maître
 - Les difficultés éventuellement rencontrées (logement, finances, santé, famille...)

- Si rupture :
 - Quelles sont les raisons exactes de la rupture ?
 - Au bout de combien de temps est intervenue la rupture ?
 - Aviez-vous alerté de vos problèmes ? Qui?
 - Que s'est-il passé ensuite? Quelles interventions? Quelles actions?
 - La situation actuelle (une autre solution a-t-elle été proposée/envisagée) ?

Si rupture évitée:

- Quelles ont été les personnes /structures ressources mobilisées pour régler les difficultés (démarche initiée par le jeune ou bien pro-activité des opérateurs)?
- Quelles actions?

- Pour les jeunes du panel test (jeunes suivis par la plate-forme)
 - Quelle communication a été faite sur les services de la plate-forme? A-t-il compris les objectifs poursuivis?
 - L'intérêt d'un suivi mensualisé
 - Le contenu de l'entretien (et la perception de la qualité)
 - Perception du jeune sur l'éventuelle redondance entre le service de la plateforme et l'activité traditionnelle du CFA.
 - Les réponses apportées aux problématiques / rapidité des réponses apportées

- Divers:
 - Pour quelles raisons le jeune s'est-il inscrit à la Mission locale? A-t-il eu des informations provenant de la Mission locale sur la plateforme et sur le fait que l'accompagnement serait dorénavant délégué au CAD?
 - Connaisait-il le CAD de la CMA avant cette opération?

II. Grille utilisée dans le cadre des entretiens qualitatifs réalisés avec les directeurs/interlocuteurs des CFA partenaires à l'issue de l'expérimentation

- Modalités d'investissement dans la plate-forme :
 - Retour sur le point téléphonique mensuel avec Céline Jousse : objet ? intérêt ? exemples concrets sur des cas ayant permis à la plate-forme d'intervenir ou bien a minima à la CMA ?
 - Participation à des réunions autres que les entretiens téléphoniques avec la CMA53 ?
 - Participation aux travaux sur la charte de bonnes pratiques ?
 - Signature de la charte ?
- Au regard de cette seconde année, quelle appréciation de la pertinence de la plate-forme?
 - Sur le principe, quelle plus-value par rapport au « droit commun » ?
 - Découlant de cette question, se faire préciser le process d'accompagnement des jeunes qu'il s'agisse d'une initiative du CFA ou bien d'un dispositif régional (attention aux différentes régions concernées : PDL, Bretagne, IDF et autres) ?
 - Quels objectifs poursuivis ?
 - Qui fait quoi (le CFA, la ML, un autre acteur) ?
 - Tenter de distinguer s'il s'agit d'un service disponible pour l'ensemble des jeunes sur demande (ce qui nécessite que le jeune identifie le problème et ose faire la démarche) ou bien si l'on est dans un véritable accompagnement pro-actif ?
- Quelle appréciation des résultats ?
 - Quels résultats dans le cadre des jeunes concernés ?
 - Quels résultats du droit commun ? (le nombre de ruptures a-t-il baissé ? Quelles propositions faites aux jeunes qui ont rompu ? Le partenariat fonctionne-t-il ? Quel suivi des jeunes ? Quelle observation ?)
- Demander à l'interlocuteur s'il a bien reçu les résultats des travaux de l'année 1 (sans oublier l'enquête quantitative) et quelle analyse il en fait ?
- Bilan global :
 - Degré d'intérêt et de satisfaction ?
 - Y-a-t-il un intérêt à réfléchir aux modalités de sa généralisation ?
 - Quelles propositions pour améliorer le dispositif ?

III. Grille utilisée dans le cadre de l'enquête quantitative réalisée auprès de l'ensemble des groupes test et témoin en années 1 et 2

Analyse de la situation du/des besoins (tronc commun aux 2 groupes)

- 1. Nom de l'apprenti :
- 2. Prénom de l'apprenti :
- 3. Sexe :
- 4. Age au moment de la signature du contrat (2009) :
- 5. Commune de résidence pendant la formation :
- 6. Commune d'implantation du CFA :
- 7. Commune d'implantation de l'entreprise :
- 8. Quelle filière avez-vous choisi ?
 - Bâtiment
 - Commerce
 - Hôtellerie
 - Autre : préciser
- 9. Pourquoi avez-vous choisi cette filière, était-ce parce que ...
 - Elle avait un lien avec votre projet professionnel
 - Vous habitez à proximité du lieu de formation
 - Sans raison particulière
 - Autres motifs
- 10. Êtes-vous toujours en apprentissage ?
 - Oui
 - Non (= le contrat a été rompu)
 - 10.1. Si non : Pourquoi ?
(Enq : ne pas citer - recoder - plusieurs choix possibles)
 - Suite à des difficultés avec votre maître d'apprentissage
 - Suite à des difficultés avec d'autres salariés
 - Suite aux difficultés économiques de l'entreprise
 - A cause des tâches à effectuer en entreprise
 - Suite à des difficultés avec le CFA
 - A cause de problématiques liées à votre logement
 - A cause de problématiques liées à votre mobilité
 - En raison de problèmes de santé
 - En raison de difficultés financières
 - Suite à des problèmes familiaux (rupture familiale)
 - Suite à un mariage
 - En raison d'une grossesse
 - En raison d'un projet de réorientation
 - Autres

Accompagnement du parcours de l'apprenti par la plate-forme

- 11. Le suivi mensuel a-t-il été l'occasion d'échanger avec votre référent sur les problèmes que vous avez rencontré ?
 - Oui
 - Non
 - 11.1. Si non : Pourquoi ?
- 12. Le suivi mensuel a-t-il permis de solutionner votre/vos problème(s) ?
 - Oui
 - Non
 - 12.1. Si non : Pourquoi ?
- 13. Votre référent a-t-il été amené à vous orienter vers une autre structure ?
 - Oui
 - Non
 - 13.1 Si oui : Laquelle ?
(Enq : citer les réponses)
 - Mission locale
 - L'ADLJ (sur des questions d'hébergement)
 - Le CFA
 - Une assistante sociale
 - Autre
- 14. Estimez-vous que le délai entre la discussion que vous avez eue avec la plate forme et votre rencontre avec la structure vers laquelle vous avez été orientée, a été plutôt :
 - Très court
 - Court
 - Long
 - Très long
- 15. La structure sur laquelle vous avez été orienté vous a-t-elle permis de solutionner votre/vos problèmes ?
 - Oui
 - Non
 - 15.1. Si non : Pourquoi ?
 - 15.2. Si non : Est-ce que votre problème vous a conduit à rompre votre contrat ?
- 16. Estimez-vous que le délai que la structure a mis pour répondre à votre problème a été plutôt
 - Très court
 - Court
 - Long
 - Très long
- 17. Le suivi mensuel effectué par la plate forme vous a-t-il permis de prendre conscience de certains problèmes ?

- Oui
- Non
 - 17.1 Si oui : Lesquels ?
- 18. Estimez-vous que le suivi mensuel effectué par la plate forme vous a aidé à surmonter vos/votre difficulté(s) ?
 - Oui
 - Non
- 19. Estimez-vous que le suivi mensuel effectué par la plate forme a permis d'éviter que vous rompiez votre contrat d'apprentissage ?
 - Oui
 - Non

Si 10 = Non (= le contrat a été rompu)

- 20. Avez-vous eu des contacts avec la plate forme après la rupture de votre contrat ?
 - Oui
 - Non
 - 20.1 Si oui : ces contacts vous ont-ils aidé à préparer la suite (l'après rupture) ?
 - Non
 - Oui
 - Si oui : De quelle manière ?
 - en vous donnant des conseils de (ré)orientation
 - en vous donnant des conseils Juridiques
 - en vous permettant de signer un nouveau contrat d'apprentissage / à trouver une nouvelle entreprise
 - en vous donnant des contacts avec des personnes/structures qui ont pu m'aider
 - Autre
 - Si « en vous donnant des contacts avec des personnes / structures »
Lesquelles ?
 - Mission locale
 - L'ADLJ (sur des questions d'hébergement)
 - Le CFA
 - Une assistante sociale
 - Autre

Analyse du parcours des apprentis du groupe témoin

- 11. Vous êtes-vous adressé à une structure pour vous aider à résoudre les problèmes rencontrés lors de votre apprentissage ?
 - Oui (Cf 11.1 à 12.6)
 - Non (Cf 11.7 & 12.8)
- 11.1 Si oui : Laquelle ?
 - Mission locale
 - L'ADLJ (sur des questions d'hébergement)

- Le CFA
- Une assistante sociale
- Autre

11.2. Si oui : Les échanges ont pris la forme :

- D'entretiens téléphoniques ?
- D'entretiens en face à face ?
- D'échanges de mail ?
- Autre

11.3. Si oui : A quel rythme ont eu lieu les rencontres/échanges ?

- Mensuel
- Hebdomadaire
- En fonction des besoins
- Autre

11.4 Si oui : ces échanges vous ont-ils permis de solutionner votre/vos problème(s) ?

- Oui
 - Non
- Si non : Pourquoi ?

11.5. Si oui : Votre interlocuteur vous a-t-il orienté vers une autre structure que la sienne ?

- Oui
- Non

12.5.1 Si oui : Laquelle ?

- Mission locale
- L'ADLJ (sur des questions d'hébergement)
- Le CFA
- Une assistante sociale
- Autre

11.5.2 Si oui : Cette nouvelle structure vous a-t-elle aidé à résoudre votre/vos problème(s) ?

- Oui
 - Non
- Si non : Pourquoi ?

11.5.3 Si oui : Estimez-vous que le délai pour vous orienter sur la deuxième structure a été plutôt :

- Très court
- Court
- Long
- Très long

11.5.4 Si oui : Estimez-vous que le délai qu'a mis la structure sur laquelle vous avez été orientée, pour répondre à votre/vos besoin(s), a été plutôt :

- Très court
- Court
- Long
- Très long

11.6. Si oui : Estimez-vous globalement que l'accompagnement proposé vous a aidé à surmonter vos difficultés ?

- Oui
- Non

11.7. Si non : Avez-vous réussi à résoudre votre/vos problème(s) seul ?

- Oui
- Non

11.8 Si non : votre/vos problème(s) vous ont-ils conduit à rompre votre contrat d'apprentissage ?

- Oui
- Non

Si 10 = Non (= le contrat a été rompu)

- 12. Avez-vous été accompagné par une personne/structure pour gérer l'après rupture ?

- Oui
- Non

○ 12.1 Si oui : Laquelle ?

- Mission locale
- L'ADLJ (sur des questions d'hébergement)
- Le CFA
- Une assistante sociale
- Autre

○ 12.2 Si non : Auriez-vous eu besoin de

- de conseils pour vous (re)orienter
 - Oui
 - Non
- Conseils Juridiques
 - Oui
 - Non
- Que l'on vous aide à trouver une nouvelle entreprise
 - Oui
 - Non
- Que l'on vous donne des contacts/adresse de structures susceptibles de vous aider ?
 - Oui
 - Non

Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

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

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

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

<http://www.experimentationsociale.fr>