



RAPPORT D'ACTIVITE 2022



Avril 2023

par

MISSIONS



SOMMAIRE

Pages 3/5

Axe 1 - Sécurisation de la collecte de l'information sur l'offre de formation

- 1.1 Cellule Qualité Apprentissage : Collecte et gestion de l'offre de formation en apprentissage
- 1.2 Gestion courante des bases organismes et offre de formation
- 1.3 Ofeli : Refonte du back office et front office du Carif-Oref
- 1.4 Animation-valorisation vers les partenaires dont les sessions « Saisir ma formation »
- 1.5 Travaux RCO en vue d'une harmonisation des pratiques et d'une réactivité collective pour répondre aux demandes nationales
- 1.6 Articulation de la gestion de la base avec le national

Pages 6/13

Axe 2 - Développement de la professionnalisation vers une offre multimodale

- 2.1. Programme régional incluant les actions Pric, les actions handicap, les actions généralistes
- 2.2 Hors Programme
- 2.3 Accompagnement à la numérisation de la professionnalisation : médiatisation, gestion de plateforme, animation de webinaires...
- 2.4 Ingénierie pédagogique
- 2.5 Cellule de veille sur l'innovation et les transformations pédagogiques (Pric)
- 2.6 Fonds documentaire pédagogique et ingénierie
- 2.8 Partenariat Agence régionale orientation et métiers
- 2.10 Animation du réseau des référents Handicap
- 2.11 Animation de communauté de la plateforme La Place

Pages 14/22

Axe 3 - Production renforcée de connaissances emploi formation territoriale et sectorielle

- 3.1 Observatoire régional du numérique et cellule de veille sur les compétences numériques et étude. Observation en continu des compétences
- 3.2 Etude organisme de formation secteur offre de formation (Pric)
- 3.3 Animation territoriale et outillage central web de data-analyse (Statoscope)
- 3.3a Site internet de l'animation territoriale
- 3.3b GPECT et prospective formation
- 3.3c Territoire formation compétences (diagnostics par zone d'emploi)
- 3.3d Statoscope et système d'informations statistiques
- 3.7 Enquête insertion Seine Apprentissage
- 3.8 Observation VAE
- 3.9 Métiers porteurs
- 3.10 Appui accords de partenariat
- 3.11 Observatoire du décrochage scolaire
- 3.12 Observatoire de l'égalité femmes / hommes
- 3.13 Etude relations clients
- 3.14 Cleor : Suivi du projet et fourniture des flux régionaux nécessaires
- 3.15 Action de professionnalisation en partenariat avec l'Agence régionale de l'orientation sur les métiers et leur évolution
- 3.16 Transitions Pro
- 3.17 Etude BTP (annulée)
- 3.18 Travaux RCO
- 3.19 Cellule technique prospective (Crefop) et Data emploi formation
- 3.20 Enquête Post-Formation (Dares)
- 3.23 Enquête sanitaire et social
- 3.25 Etude vieillissement/ renouvellement des actifs

Pages 23/26

Axe 4 - Maintien force de frappe illettrisme avec des process de travail clarifiés

- 4.1 Information pour tout public
- 4.2 Animation et appui technique
- 4.3 Capitalisation, production et diffusion des ressources documentaires et pédagogiques
- 4.4 Observation de l'évolution des situations d'illettrisme
- 4.5 Accompagnement aux problématiques linguistiques des migrants

Pages 27/29

Axe 5 - Veille valorisée resserrée et à forte valeur ajoutée

- 5.1 Outillage de la veille, ciblée pour alimenter les missions, une veille transversale à destination des usagers, des productions
- 5.1 a Offre de service PROfil d'info
- 5.2 Animation / gestion du site « Mesures et Dispositifs »
- 5.3 Animation / gestion du site « Où Qui Quoi » et sa base de données de production

Pages 30/34

Axe 6 - Optimisation de la diffusion des informations dans une logique d'innovation

- 6.1 Animation / gestion du site institutionnel du Carif-Oref
- 6.2 Appui transversal au Programme régional de développement des compétences (Pric) (Comité partenarial, espace collaboratif dédié - La Place, commission adhoc...)
- 6.3 Production éditoriale
- 6.4 Déploiement d'une communication innovante
- 6.5 Simplification, optimisation, marketing des productions
- 6.9 Travaux RCO

- ASL (Actions sociolinguistiques) : Collecte 2022 (E-mailing : 2 relances effectuées => fin Août (23) et début septembre (6).
- Ajout d'un nouveau dispositif DU (diplôme d'Université) Passerelle à la demande de la Dian (primo-arrivant qui font une remise à niveau pour entrer dans une formation universitaire).



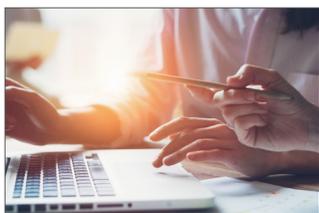
1.3 OFeli : Refonte du back office et front office du Carif-Oref (Yann Voleau, chef de projet, Didier Dumortier, concepteur systèmes d'information, équipe Offre et équipe veille ressources) Mutualisation au sein du RCO : 7 CO concernés

Actions menées en collaboration avec les autres Carif-Oref du groupement :

- suivi des développements réalisés par le prestataire
- participation aux réunions hebdomadaires de suivi de chantier (groupe technique, groupe métier, groupe prestataire)
- participation aux divers groupes de travail de validations et spécifications détaillées des fonctionnalités livrées ou à venir
- tests poussés des livraisons de sprint, rédactions de tickets et suivi des tickets jusqu'à correction effective des bugs repérés et fermeture des tickets
- récupération de la chefferie de projet interrégional en fin d'année en collaboration avec d'autres régions (pour faire face à l'arrêt de l'activité du Carif-Oref Île de France qui assurait cette mission)
- démarrage des travaux de documentation à destination des organismes de formation (socle commun mais spécificités régionales).

Actions menées spécifiquement pour la mise en place d'Ofeli en Normandie :

- travaux de mappage des données entre la base NSI actuelle et la future base Ofeli
- mise en place d'une application de recette normande
- migration des données dans la plateforme de recette normande
- constitution des modèles de pages et maquettes du futur site remplaçant de TrouverMaFormation, OuQuiQuoi et MesuresEtDispositifs
- réalisation du socle technique et début des développements du futur site internet
- construction du nouvel univers de l'outil de requêtage et d'extraction de données Business Object.





1.4 Animation-valorisation vers les partenaires dont les sessions « saisir ma formation » (Nathalie Lavolo et Fabrice Curaudeau)

- A défaut de mise en place de session en présentiel, accompagnement régulier par téléphone ou en visio à la demande de certains organismes de formation.

1.5 Travaux RCO (Réseau des Carif-Oref) en vue d'une harmonisation des pratiques et d'une réactivité collective pour répondre aux demandes nationales (Nathalie Lavolo et Fabrice Curaudeau)

- apprentissage : réunions apprentissage RCO (Réseau des Carif-Oref) (2 par mois) – Démarrage alimentation catalogue national pour la rentrée 2023
- démarrage de réunions du groupe offre (2 par mois), en alternance avec le groupe apprentissage
- ladom (L'agence de l'Outre-mer pour la mobilité) : arrêt de la collecte au national.

1.6 Articulation de la gestion de la base avec le national (Nathalie Lavolo et Fabrice Curaudeau)



- Lheo (Langage harmonisé d'échange d'informations sur l'offre de formation) : intégration dans nos bases de la version 2.3. en juillet 2022 (blocs de compétences, cycles d'alternance, ...)
- Certif info formation : continuité de la participation de l'alimentation (environ 12 jours/an).



AXE 2 - DEVELOPPEMENT DE LA PROFESSIONNALISATION VERS UNE OFFRE MULTIMODALE

(Elisabeth Marmontel, Diana Llorente, Losange Bassoumba, Joséphine Désert, Tom Lecampion, Clotilde Deffontaines)

2.1. Programme régional incluant les actions Pric (Pactes régionaux d'investissement dans les compétences), les actions handicap, les actions généralistes Ingénierie pédagogique (réingénierie ou création d'actions à distance)

L'accueil des personnes en situation de Handicap

Constituer un référentiel de connaissances et de pratiques est un enjeu majeur pour les structures de droit commun. L'action vise à donner aux professionnels qui assurent l'accueil de ces personnes, les outils et les éléments de connaissance permettant de proposer un accueil individualisé incluant les protocoles nécessaires à une compréhension mutuelle et respectueuse. Ne pas nier le handicap, mais l'intégrer dans la pratique, tel est l'enjeu.

Intervenant.e.s
blondine
Pour Caen : Clotilde Bouvier et Sabrina Dubois
Pour Rouen : Alexandra Petit et Aurélie Escoffier

Dates et lieu
5 avril à Caen
20 avril à Rouen
23 septembre à Rouen
25 novembre à Caen

Durée
3 jours, soit 7 heures

Effectif
12 personnes maximum

Coût
Prise en charge dans le cadre des actions autour de la prise en compte du handicap

Prérequis
Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Publics visés
Personnel occupant un poste d'accueil au sein des OF, des CFA, et des instituts de formation sanitaire et sociale.

Objectifs pédagogiques

- Situer l'accueil des personnes en situation de handicap dans le cadre légal et réglementaire
- Développer ses connaissances sur le handicap
- Identifier ce qui peut être source de difficultés dans l'accueil d'une personne en situation de handicap
- Adapter son accueil en fonction du type de handicap

Compétences visées

- Participer à la mise en œuvre du projet d'inclusion de sa structure.
- Accueillir, renseigner et orienter les usagers en adaptant sa communication au public

Contenus

Le cadre légal et réglementaire

- Accessibilité et inclusion: les principes clés de la loi du 11/02/2005 pour l'égalité des droits et des chances.
- Décret n° 1402/2014 - mise en accessibilité des établissements recevant du public
- Le principe de handicap dans le secteur de la formation professionnelle: la loi du 5/09/2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et Qualiopi.

De la personne handicapée à la personne en situation de handicap

- Les chiffres du handicap
- Les familles de déficiences : auditive, visuelle, intellectuelle, psychique, cognitive, maladies invalidantes, TSA
- Le handicap invisible

- Les actions 2022 : 30 actions, 60 sessions. :
 - ◆ Pric : 16 actions Pric et 28 sessions
 - ◆ Handicap : 8 actions et 24 sessions
 - ◆ Hors Pric et hors handicap : 6 actions et 8 sessions
 - ◆ Rajouter 15 annulations, 9 reports
- Présentation des actions, mise en ligne sur le site d'inscription, gestion des inscriptions, attestations de formation, conventions avec les participants pour les actions payantes / contrats avec chacun des organismes de formation.
- Introductions et conclusions pour chaque session de formation en présentiel ou en visio.
- Réalisation des documents de synthèse d'évaluation des actions et Rex et les envoyer aux formateurs pour rendez-vous d'évaluation.
- 11 campagnes emailings + communication sur les réseaux sociaux numériques du Carif-Oref
 - ◆ Mise à jour de supports : livret d'accueil du stagiaire, équipements des salles,
 - ◆ Présentation du bilan 2021,
 - ◆ Bilan pédagogique et financier 2021,
 - ◆ Recrutement de Louange Bassoumba le 1^{er} février 2022 et de Joséphine Désert le 1^{er} septembre 2022, chargées de projets Caen.
 - ◆ Qualiopi :
 - Révision juridique des contrats avec les sous-traitants,
 - Révision des exigences vis-à-vis des sous-traitants : utilisation charte carif-oref pour les diaporamas des sous-traitants, déroulé pédagogique, grille des indicateurs d'évaluation des acquis,
 - Mise en place d'une réunion par axe pour une coordination des sous-traitants 2022,
 - Mise en place d'un rendez-vous d'évaluation par session avec chaque sous-traitant,
 - Mise en place du tableau de suivi des sous-traitants 2022 selon la démarche Qualiopi pour vérifier la réception de toutes les pièces.





- ◆ Recueil de besoins pour 2023.
- ◆ Rédaction de 2 appels à propositions pour les programmes 2022 (action 3-8) et 2023 avec un benchmarking pour solliciter de nouveaux prestataires de formation.
- ◆ 2 CTC (Comité technique de concertation) de professionnalisation (20 juin et 1^{er} décembre 2022).
- ◆ Initiation aux badges numériques (Formation Open Badge Factory) et création de badges pour le Carif-oref.

2.2 Hors programme

- Création de la boîte à outils CEJ (Contrat d'engagement jeunes) et animation de 2 webinaires dans ce cadre.
- Boîte à outils « Panorama des dispositifs pour les demandeurs d'emploi » groupe de travail Région, Dreet, Pôle emploi, ARML (Association régionale des Missions Locales), Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), Carif-Oref : poursuite de la communication et réalisation d'un tutoriel avec la mission PRIC (Pacte régional d'investissement dans les compétences).
- Questionnaires envoyés concernant la boîte à outils « formations multimodales » pour les CEP (Conseil en évolution professionnelle) et mise à jour.
- Action de pro du Carif-Oref 1.6 sur la veille adaptée et animée auprès du réseau MFR (Maison familiale rurale) (3 mai 2022 – Colombelles).
- Modifier l'onglet de la professionnalisation sur le site Wordpress (site institutionnel) : mettre à jour et compléter la liste de l'offre normande en termes de formations aux métiers de l'insertion, l'accompagnement, la formation.



2.3 Accompagnement à la numérisation de la professionnalisation : médiatisation, gestion de plateforme, animation de webinaires...

Répartition de l'activité entre Diana Llorente (gestion LMS-Learning management system Moodle) et Louange Bassoumba et Joséphine Désert (Classes virtuelles + vidéos) sur le champ du numérique et gestion de projet de la mise en place Dendreo par Elisabeth Marmontel.

- Lancement et suivi de la mise en place de Moodle sur un de nos serveurs. Perspective : autoriser l'auto-inscription des stagiaires (entrées/sorties permanentes, LMS (Learning management system) accessible toute l'année...).
- Fonctionnalités du LMS Moodle : pouvoir générer des attestations, si possible de façon automatisée. Actuellement, 2 plug-ins ont été installés à cet effet.
- Actions à distance traitées par le Carif-Oref :
 - ◆ Ecriture d'un appel à propositions pour la révision de l'action 1-1 et pour sa version abrégée,
 - Sélection du prestataire (réponse au cahier des charges),
 - Lancement du projet de révision de l'action sur les « dispositifs et financements de la formation professionnelle » d'octobre 2022 à mars 2023.



- ◆ Création d'un espace « ressources » sur Moodle et de supports Genially en lien avec l'action 1.6 sur la veille,
- ◆ Création d'un espace ressources sur Moodle et de supports Genially en lien avec l'action « 1.4 Connaître l'offre linguistique pour le primo-arrivants ».
- Tutoriels vidéo sur l'utilisation de Moodle : ajout des utilisateurs sur le cours Moodle (+ mails).
- Accompagnement technique des webinaires :
 - ◆ Présentation de nos services à Akto, à l'afpa avec Claire Pizy et Sandra Dos Santos,
 - ◆ Animation de trois Classes virtuelles de l'action 1-1,
 - ◆ Accompagnement du réseau handicap.
- Montage vidéo des webinaires avec le logiciel Première Pro suivi d'une mise en ligne sur YouTube (introduction, conclusion, découpages, chapitrage, description...) :
 - ◆ Présentation de l'étude « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique »,
 - ◆ Contrat d'Engagement Jeune : jeunes et entreprises, « tous gagnants ! »,
 - ◆ Sensibilisation déficience visuelle et formation : pour les référents handicap,
 - ◆ Enquête Seine Apprentissage : préparation de la campagne sur les sortants 2022,
 - ◆ Présentation du dispositif Oepre « Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants »,
 - ◆ Surdité, acouphènes, hyperacousie : faciliter le parcours de formation des apprenants,
 - ◆ Replay du webinaire action 1.4 disponible sur Moodle,
 - ◆ Qualiopi et Handicap,
 - ◆ Aller vers : repérer et mobiliser les publics Invisibles,
 - ◆ « Quels métiers, quelles compétences pour demain ? »,
 - ◆ Contrat d'intégration républicaine et dispositif de formation linguistique en Normandie.
- Réorganisation de la chaîne YouTube (présentation du fonctionnement YouTube et création des playlists) avec le Pôle veille digital communication.
- Création de visuels sur Photoshop pour les miniatures YouTube des webinaires (7 cr ees) avec le pôle Veille Digital Communication.
- Création de charte graphique pour les Genially de la mission Professionnalisation.
- Production de tutoriels vidéo rapides pour les collègues :
 - ◆ Tuto Adobe Premiere Pro : montage des webinaires,
 - ◆ Tuto Adobe Photoshop : créer une miniature YouTube,
 - ◆ Tuto YouTube : ajouter des vidéos à des playlists,
 - ◆ Tuto YouTube : créer des playlists.



- Participation au groupe de travail avec Communotic sur « l'itinéraire multimodal normand ».
- Participation au groupe de travail « le carrefour des idées » avec Communotic.
- Mise en place du logiciel Dendreo, logiciel de gestion d'organismes de formation pour automatiser le processus de gestion de l'offre de professionnalisation : formation, prise en main et configuration : intégration des sous-traitants et des formateurs, intégration des modules, des sessions, de la facturation, constitution des extranets pour les sous-traitants et les participants, communication et acculturation des différents interlocuteurs.



2.4 Ingénierie pédagogique

(Nathalie Rihandière la Roche)

- « Quels métiers, quelles compétences pour demain ? » : co-écriture du déroulé pédagogique.
- Actualisation des contenus de l'action FOAD (Formation ouverte et à distance) 1.2 « Comprendre les dispositifs et les financements de la formation » en partenariat avec les financeurs (Région, Pôle emploi, Opcv EP et Akto, Transitions Pro, Agefiph).
- Co-conception et animation (Claire Pizy) de l'action 1.6 « Organiser une veille sur l'actualité emploi-formation » dans le cadre du programme de professionnalisation : présentiel pour démarrer les 8/06/22 à Caen et 6/09/22 à Rouen + formule adaptée pour le réseau MFR (3/05/2022)
- Co- Création de l'action 1.4 « Connaître l'offre linguistique pour le primo-arrivant » avec les expertes internes (Sandra et Aïcha) : déroulé pédagogique, contenus des ressources Genially, quiz Moodle, vidéo tuto d'utilisation de Moodle pour les utilisateurs, ajout des utilisateurs sur le cours Moodle (+ mails).

2.5 Cellule de veille sur l'innovation et les transformations pédagogiques (Pric)

A la demande de la mission Pric de la Région fin 2019, une veille spécifique est menée sur l'innovation et la transformation pédagogique, destinée aux organismes de formation. Un site Scoop-it est alimenté au fil de l'eau par une veille hebdomadaire

Ce site Scoop-it a fait l'objet d'une vraie montée de son audience en puissance en 2021 et 2022, répondant à un réel besoin d'information dans le contexte actuel de transformation profonde des pratiques de formation. (Suivi du dossier 2022 : Nathalie Riandière la Roche, Claire Pizy)

Poursuite en 2022 des travaux de la cellule de veille et alimentation du Scoop it.

- Du 15/11/2021 au 15/11/2022 : 626 scoops (contenus publiés), 22 993 vues, 5 568 visiteurs.
- Newsletter associée (rythme bimensuel) : 30 numéros parus - 1078 abonnés.
- 205 abonnés de la communauté Sscoop-it.



- Enquête utilisateurs en avril 2022 : 89 réponses – Satisfaction des usagers : utilité de l'outil confortée. Nouveaux thèmes et nouveaux tags (innovation verte ; métavers ; technologies nouvelles ; edtech ; comodalité ; positionnement et adaptive learning).
- Publication de la 1^{re} lettre thématique sur la ludo-pédagogie.



2.6 Fonds documentaire pédagogique et ingénierie

(Suivi du dossier 2022 : Nathalie Rihandière la Roche)

Le fonds documentaire du Carif-Oref a été recentré sur les problématiques liées à la pédagogie et l'ingénierie de formation. Cela se traduit notamment par l'acquisition d'outils, ouvrages avec les problématiques d'Innovation pédagogique ainsi que de jeux pédagogiques dans le contexte du développement de la ludo-pédagogie et de la forte utilisation par les formateurs.

Une réorganisation en mode « service minimum » pour le site de Rouen est maintenue suite au départ des deux documentalistes en début d'années 2021.

La base documentaire, dont le périmètre a été restreint est toujours en cours de nettoyage. L'intégration du fonds du site de Caen dans la base gérée avec PMB (Logiciel libre de gestion documentaire) reste à opérer, ce chantier n'ayant pu être mis en place faute de temps et en raison de la diminution des moyens en ressources humaines.

Les activités de mise à disposition du fonds (consultation, prêts) ont repris avec des visites du centre de ressources documentaires et pédagogiques, des sollicitations et des prêts de jeux, d'outils et de méthodes pédagogiques.

2.8 Partenariat Agence régionale orientation et métiers

- Présentation de l'Agence régionale de l'orientation et des métiers en Normandie, de ses missions et de ses outils. 2 sessions, janvier et décembre 2022.
- Planification de l'action Diagnostic de territoires sur 13 bassins d'emploi formation et révision des modules
« Quels métiers, quelles compétences pour demain ? » : webinaire le 19 mai 2022.
« Stop aux idées reçues », webinaire programmé le 30.05. 22.
- Réunion avec l'Agence concernant les actions pro en 2023 le 09.09.22.
- Réunion de suivi de la convention avec l'Agence le 20 septembre 2022.
- Participation au Conseil Consultatif du SPRO (Service public régional de l'orientation) le 10 novembre 2022.





2.10 Animation du réseau des référents Handicap

Animatrice : Clotilde Deffontaines

Informations générales :

- 220 personnes ont intégré la communauté numérique depuis mars 2021.
- Préparation et animation des copil avec les partenaires (ordre du jour et compte-rendu) : 2 à 3 copils par an.
- La communauté numérique des référents handicap :
 - ◆ Mise en ligne de contenus : veille documentaire, articles, replay des webinaires, ajout des dates dans le calendrier, mise en place d'un forum pour questions ou informations des référents handicap.
 - ◆ Ajout de nouveaux membres à la demande très régulièrement.
- Parution dans le Mag N°14 du Carif-Oref d'un zoom sur le réseau des référent(e)s handicap en avril 2022 et relayé dans la communauté .
- Evènement la Région Normandie et l'Agefiph ont signé, le 22 avril 2022, une convention de partenariat pour l'année 2022 afin de faciliter l'accès à la formation et à l'emploi des personnes en situation de handicap.
- 3 référentes handicap ont été volontaires afin de témoigner devant l'auditoire pour expliquer leur rôle et mission au quotidien dans leur centre de formation. Communiqué de presse relayé dans la communauté.
- Participation à 2 réunions avec Cap emploi du 27 afin de participer à une demi-journée dans un Greta pour présenter le réseau devant des référents de parcours #Avenir lors de la semaine du handicap en novembre.
- Participation et présentation du réseau lors du webinaire du FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique).
- Participation aux réunions de travail avec les autres animateurs des communautés numérique.

Webinaires 2022 :

- Mise en place de 9 webinaires pour le réseau : [contact avec les intervenants, programmation, envoi des invitations + relance (inscription en ligne), création du webinaire sur Teams, création d'une évaluation de satisfaction à chaud].
 - ◆ Webinaire n°1 : « Accessibilité : rendre une formation accessible » le 11 janvier 2022 - 58 participants - Intervenantes : Florence Charrier - Practhis / Elsa Gérault - innovhand
 - ◆ Webinaire n°2 : « Accessibilité : compensations individuelles et collectives du handicap : quelles solutions techniques ? » le 18 janvier 2022 -45 participants - Intervenantes : Florence Charrier - Practhis / Elsa Gérault - innovhand
 - ◆ Webinaire n°3 : « Accessibilité : concevoir une salle de cours accessible à tous ou comment faire de la contrainte, une opportunité ? » le 22 février 2022 - 36 participants - Intervenantes: Florence Charrier - Practhis / Elsa Gérault - innovhand
 - ◆ Webinaire n°4 : « Zoom sur les titres des bénéficiaires de l'obligation d'emploi » le 29 avril 2022 - Organisé par l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées).





- ◆ Webinaire N°5 : « Le recrutement d'apprentis bénéficiaires de l'obligation d'emploi » le 19 mai 2022 - 55 participants - Organisé par le FIPHP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) avec D.Bardou et J.Depesquidoux
- ◆ Webinaire N°6 : « Référénts(es) Handicap & Qualiopi » le 7 juin 2022 - 50 participants - Intervenants : Olec Kovalevsky - Béatrice Thélémaque / Auditeurs Qualiopi Certifiés
- ◆ Webinaire N°7 : « Déficience visuelle & Formation » le 6 octobre - 38 participants - Intervenante : Guillemette de Nantois - Voir ensemble
- ◆ Webinaire N°8 : « Surdité, acouphène et hyperacousie » le 20 octobre 2022 - 36 participants - Intervenante : Patricia Guilbault - ERGONOME/experte handicap auditif - Ergoplurielle
- ◆ Webinaire N°9 : « Approche et présentation de l'évolution du handicap - Que signifie être en formation en situation de handicap ? » le 6 décembre 2022 - Intervenante : Jennifer Fournier - Maitresse de conférences - Responsable du Master 2 R f rent.e Handicap - Université Lumier  Lyon

Temps d'échange entre les membres du réseau :

- 7 séances ont été organisées avec environ 10 personnes à chaque séance.
- 4 séances de découverte de la communauté ont été réalisées : en fonction de la demande.

Groupe de travail avec les membres :

- Réalisation d'un kit de communication.
- Réalisation d'une affiche de r f rent handicap.
- Réalisation d'un annuaire : base ok - chaque r f rent handicap doit contribuer à l'alimenter.

Acculturation personnelle :

- Participation à quelques conférences de l'université du réseau des référents handicap en entreprise de l'Agefiph.
- Prise de contact et réunion par visio de différents interlocuteurs sur le champ du handicap (Practhis, Dispositif Formation Accompagnée).
- Participation à l'action de formation 4.1 Concevoir et animer une séance à distance interactive (visio-conférence, classe virtuelle) en mars 2022.

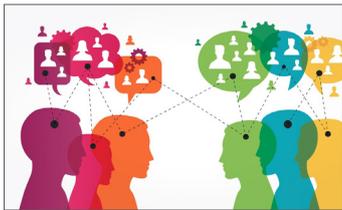
2.11 Animation de communautés de la plateforme La Place

Animateur : Yannick Lailier



- Recrutement et mobilisation de nouveaux membres (900 personnes).
- Développement de la communauté (nouveaux services, nouvelles fonctionnalités).
- Finalisation des communautés thématiques (700 membres) :
 - ◆ #Avenir : 108 membres
 - ◆ La Normandie badge les compétences - 57 membres
 - ◆ Modernisation et transformation des structures de formations - 49 membres
 - ◆ Mobilisation du car  cole Transdev - réservée aux participants du dispositif - 13 membres

* « La Place » est une plateforme collaborative développée par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), à l'initiative du haut-commissariat aux compétences dont l'objet est d'organiser, d'outiller et de faciliter les échanges et le co-développement de tous les acteurs engagés dans des actions et initiatives portées par le Pde - leviers d'appuis à projets, agencs de collectivités, associations, entreprises, secteurs de l'insertion et de l'emploi.



- ◆ Parcours formation anticipée – réservée aux participants du dispositif – 13 membres
- ◆ Plan d'action régional Séniors - 38 membres
- ◆ Réseau des référents handicap des structures de formation - 228 membres
- ◆ Club utilisateurs Emploi Normandie (encore en cours de réalisation – 12 membres)
- ◆ Data emploi formation (encore en cours de réalisation – 7 membres)
- ◆ Réseau régional de proximité (encore en cours de réalisation – 12 membres)
- ◆ Savoirs encore en cours de réalisation – 3 membres)
- Webinaire « AP Invisibles » - 160 participants.
- Webinaire lancement du CEJ – 200 participants.
- Webinaire « Jeunes en rupture » - 120 participants.
- Webinaire Dreetts / ARML / pôle emploi : « CEJ et entreprises » - 150 participants.
- Veille documentaire.
- Rédaction de contenus (Relais parents - Stare 50 – Afest – Activateur de potentiels - Génération compétences – Bilan Pacte).
- Formation auprès des chefs de projet de la Région pour l'animation des communautés : Référents handicap - Transformation et modernisation des structures de formation - #Avenir - Badges numériques - Séniors - Emploi Normandie.
- Accompagnement à l'animation de la communauté des référents handicap.
- Présentation de La Place et des communautés normandes à la DREETS Normandie.
- Relance de la communication (promotion de la communauté) : article Profil d'info.
- Création de nouvelles communautés : Transdev et « évaluation PIC (Plan d'investissement dans les compétences) ».
- Lancement et ouverture de la communauté #Avenir.
- Diffusion de la newsletter mensuelle de la communauté « investir dans les compétences ».
- Participation à la newsletter inter-régionale sur La Place.
- Action de valorisation de la communauté auprès de Pôle emploi et ARML (Association régionale des missions locales).
- Echange / partage avec la communauté des animateurs au niveau national.
- Présentation mensuelle de la communauté.
- Café « La Place » avec les animateurs Région.
- Coordination, préparation et animation du Webinaire Région Normandie « Génération compétences et entreprises » (2023).
- Préparation de la semaine « Badges » avec la Région Normandie (du 28 novembre au 2 décembre).





AXE 3 - PRODUCTION RENFORCÉE DE CONNAISSANCES EMPLOI FORMATION, TERRITORIALE ET SECTORIELLE ¹

3.1 Observatoire régional du numérique et Cellule de veille sur les compétences numériques et étude. Observation en continu des compétences (Guillaume Folléa, Valérie Leroy)



Le Scoop-it « Compétences numériques », dont les contenus sont centrés sur la transformation numérique dans les entreprises et ses effets sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des compétences a été créé en décembre 2019. Depuis mars 2020, une newsletter associée à ce Scoop-it, est envoyée tous les 15 jours (une vingtaine d'infos dans chacune).

- A la mi-novembre 2022, 17 newsletters ont été envoyées pour l'année en cours. Le dernier numéro a été diffusé à un peu plus de 770 abonnés. 128 nouveaux inscrits jusqu'alors pour l'année 2022 (fin décembre 2021, on comptait 642 abonnés).

3.2 Etude organisme de formation secteur offre de formation (Pric) (Hélène Rammant)

Rappel : Deux étapes : un panorama statistique des organismes de formation et une enquête qualitative auprès des organismes de formation pour identifier leurs besoins en compétences.

- Réalisation d'un rapport régional détaillé + 3 documents statistiques synthétiques reprenant les principaux résultats de l'enquête déclinés selon trois filtres (les acteurs de la compétence et organismes conventionnés Région).
- Rédaction d'une synthèse du rapport.
- Présentation des résultats aux partenaires de la Région (26 avril).
- Rédaction d'un zoom sur les résultats de l'enquête.
- Création des liens de consultation pour les fiches statistiques.

Statoscope

3.3 Animation territoriale et outillage central web de data-analyse (Statoscope) (Nadine Dudouble avec Guillaume Folléa, Tarik Bihi, Yann Voleau et Didier Dumortier)



Incluant les travaux d'analyse prospective territoriale et ceux pour les animateurs territoriaux (diagnostics par zone d'emploi), en lien avec l'évolution des outils de l'animation territoriale (renforcement des outils dynamiques de l'animation territoriale) et la construction d'un dispositif central web de data-analyse et d'intégration des différents outils de l'observatoire : Statoscope.

¹ La mission Oref travaille en lien avec les pôles Digital et Communication et SI et données (dont Tarik Bihi, chargé de projet SI Oref) notamment pour tout ce qui relève des développements informatiques et de la gestion des données et de l'élaboration d'outils de diagnostics automatisés



3.3a Site internet de l'animation territoriale

(Nadine Dudouble)

<https://animation.cariforefnormandie.fr/>

- Transfert des éléments du site de l'animation territoriale sur le site Statoscope avec un objectif de fermeture du site de l'Animation territoriale en 2023 : <https://statoscope.cariforefnormandie.fr/animation-territoriale>.
- Réflexion sur les évolutions du site et des outils du site de l'Animation territoriale en lien avec le site Statoscope.
- Actualisation des documents « Situation de l'emploi et marché du travail » et « Les entrées en formation » pour le 3^e trimestre 2021, le 4^e trimestre 2021, le 1^{er} trimestre 2022 et le 2^e trimestre 2022.
- Réalisation d'un tableau bilan des données Pric pour le bilan annuel.

3.3b GPECT (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales) et prospective formation

(Nadine Dudouble)

Outil en ligne de recensement des besoins en compétences exprimés par les acteurs locaux (dont les entreprises) élaboré à la demande de la Région (Datec). Outil (site internet) accessible aux animateurs territoriaux de la Région sur un espace web dédié via un accès sécurisé.

- Tableau de bord des besoins en compétences.
- Mise à disposition des données saisies via un webservice.
- Améliorations de diverses fonctionnalités pratiques d'utilisation des informations du site : mode de recherche, téléchargements, affichage des résultats etc.
- Maintenance du site - montée de version Drupal (v9).

3.3c Territoire Formation Compétences (diagnostics par zone d'emploi)

(Nadine Dudouble)



- Mise à jour des dernières données disponibles des diagnostics emploi - marché du travail pour 23 zones d'emploi et 22 domaines professionnels (formats excel et Pdf).
- Mise à disposition via un module d'accès privé sur le site de l'Animation territoriale des diagnostics.

3.3d Statoscope et Système d'informations statistiques

(Nadine Dudouble)

- Présentation du site aux membres des Catef (Comité d'animation territorial emploi formation) de Rouen, Dieppe et des Andelys.
- Mise en ligne d'actualités sur les rubriques « Territoriales » du site, via des flux issus de l'outil de veille et d'agrégation de contenus Inoreader (équipe Veille-Ressources).



- Actualisation des données du Lot 1 (Emploi) avec les données du recensement de la population 2019 et Urssaf 2021 et mise à jour des indicateurs.
- Demande et collecte des données auprès des partenaires pour le Lot 2 (Marché du travail).
- Amorçage de la réflexion sur les données du Lot 3 (Formation) : périmètre, données disponibles, organisation des indicateurs.
- Demandes d'évolutions fonctionnelles et ergonomiques du site dans le cadre de la TMA (Tierce maintenance applicative) :
 - ◆ Réalisation d'un template d'impression plus compact des pages,
 - ◆ Intégration du nouveau bandeau des logos des financeurs et partenaires,
 - ◆ Actualisation du module pour accéder aux diagnostics territoriaux,
 - ◆ Possibilité d'uploader des fichiers.
- Mise à jour du site (contrôles et tests).
- Réalisation et publication des bulletins #1, #2, #3 de StatenPLUS.
- Réalisation d'une cinquantaine de tweets sur l'ensemble de l'année 2022.

Note : le système d'information statistique de l'observatoire, qui alimentera en grande partie St@toscope, est en permanente actualisation et amélioration par l'intégration de fichiers de données et développement de nouvelles fonctionnalités.

3.7 Enquête insertion Seine Apprentissage (Céline Mothelay)



Les taux de réponse aux enquêtes restent élevés : 71 à 74 %

C2020V2

- Lancement de l'enquête par mail et SMS fin juillet début août 2021.
- Lancement d'une plateforme téléphonique pour la relance par les CFA au 1^{er} septembre 2021, gestion des demandes d'identifiants.
- Réalisation de 3 sessions de présentation des interfaces aux enquêteurs début septembre, dont une enregistrée pour mise à disposition des absents.
- Relance des CFA pour stimuler la phase d'interrogation téléphonique.

C2021V1

- Réalisation et publication des résultats « Seine-Chiffres-clés » sur le module de datavisualisation Dataviv.

C2021V2

- Clôture enquête
- Début des travaux d'analyse pour la production des résultats « Seine chiffres-clés » sur le module de datavisualisation Dataviv.

C2022V1

- Webinaire de lancement de la campagne sur les sortants 2022.
- Transmission du schéma de collecte des données sur les jeunes à interroger à l'ensemble des CFA normands.

- Préparation enquête : construction et paramétrage du questionnaire.
- Passage à la version IQ3 de l'outil d'enquête Sphinx.

Groupe de travail « Enquête Seine » en Normandie

- A programmer début 2023.

RCO

- Travail sur les indicateurs des enquêtes parcours pour le « groupe parcours ».



3.8 Observation VAE (Validation des acquis de l'expérience) (Elise Dehays)

- Bilan statistiques PRC (Point relais conseil) 2021.
- Interface PRC : trois temps de présentation (24, 28 et 31 mars 2022). Mise en production de la nouvelle interface de saisie (4 avril 2022).
- Rapports automatiques PRC mensuels et trimestriels avec ajouts des données « Actions sur les territoires » et comparaison du nombre d'entretiens avec trimestre précédent. Petites évolutions et correctifs.
- Appui technique auprès des conseillers PRC pour la prise en main de la nouvelle interface.
- Collecte des données certificateurs 2021.
- Accompagnement chargée de mission de l'Agence Orientation et appui pour la préparation de la première journée de professionnalisation.
 - ◆ Chiffres clés de la VAE en Normandie 2021 : analyse et rédaction / diffusion.
 - ◆ Zoom sur les chiffres clés de la VAE en Normandie 2021 : réalisation et diffusion.

3.9 Métiers porteurs (Nadine Dudouble)

- Actualisation des données pour l'édition 2022 : la mise à jour des données sur Formadiag' étant suspendue, en attente de la disponibilité sur le nouvel outil de Pôle emploi : Data emploi.



3.10 Appui accords de partenariat (Guillaume Folléa - Malyka Déméautis)

- Mise à jour avec les dernières données disponibles des fiches métiers.
- Création d'une page web dédiée aux accords de partenariat sur le site Internet du Carif-Oref, rubrique Observer : <https://www.cariforefnormandie.fr/observer/relation-emploi-formation/accords-de-partenariat/observer/>
- Publication des travaux relatifs aux accords de partenariat.

3.11 Observatoire du décrochage scolaire (Malyka Déméautis)

Dans l'hypothèse d'une levée des difficultés d'accès et de collecte des données nécessaires
Note : le dispositif de suivi statistique des décrocheurs sur la plate-forme du ministère de l'Éducation nationale est inopérant sine die

- Recensement des structures portant sur les dispositifs de remédiation en région Normandie.
- Création et mise en production d'un onglet « Retour en formation » sur le site « Trouvermaformation » (129 formations).

3.12 Observatoire de l'égalité femmes/hommes (Malyka Déméautis)



- Réalisation et diffusion de l'étude Chiffres-clés 2022 « Vers l'égalité réelle entre les femmes et les hommes en Normandie » + rédaction d'un zoom.
- Réalisation et publication de l'étude flash « L'entrepreneuriat par les femmes en Normandie ».
- Rencontre avec la déléguée régionale adjointe aux droits des femmes et à l'égalité et mise en route de l'édition 2023 de l'étude Chiffres-clés « Vers l'égalité réelle entre les femmes et les hommes en Normandie ».

3.13 Etude Relation Client (Hélène Ramant)



- Rédaction et publication du rapport d'étude.
- Dernier CoPil le 10 juin 2022 : présentation des résultats de l'étude.
- Rédaction du zoom sur l'étude.
- Diffusion restreinte auprès du Copil fin juillet.
- Diffusion officielle début septembre 2022.

3.14 Cléor (Clés pour l'évolution et l'orientation en région) : Suivi du projet et fourniture des flux régionaux nécessaires (Nadine Dudouble)

Outil mutualisé à 7 Carif-Oref

- Intégration des fiches métiers de l'Onisep dans Cléor Normandie.
- Intégration de la formation initiale dans Cléor.
- Dépôt de propriété de Cléor : le Carif-Oref de Normandie anime le groupe de travail.
- Rédaction des CGU de Cléor : le Carif-Oref de Normandie participe au groupe de travail.
- Extraction de quelques chiffres statistiques annuels.
- Gestion des différentes demandes d'évolution du site, notamment de la part de l'Agence de l'Orientation.
- Intégration de nouveaux fichiers pour la mise à jour des données sur le marché du travail, les entreprises et le passage à la géographie officielle 2022.

- Mise à jour et élaboration du module « Quels métiers, quelles compétences pour demain ? ». Présentation lors du webinaire d'1/2 journée le 19 mai 2022.
- Préparation du PRAF (programme régional académique de formation) 2023-2024 et implications du Carif-Oref : réunion préparatoire le 9 septembre 2022. Les modules « concepts-clés », « filières d'excellence », « portraits de territoire » et « quels métiers, quelles compétences pour demain » sont reconduits sur des formats modifiés encore à déterminer.

3.16 Transitions Pro (Guillaume Folléa et Valérie Leroy)



- Veille Prospective emploi compétence (projet lancé en mai 2021) : alimentation continue du Scoop-it et de la newsletter mensuelle. 512 abonnés en 2022 et 15 newsletters envoyées depuis le lancement.
- Elaboration et lancement de la première lettre d'analyse (web d'A) à partir de la veille réalisée, sur le thème de l'automobile.
- Organisation du webinaire Web d'A le 14 juin 2022 sur le secteur de l'automobile, ses transformations et ses mutations : 4 intervenants (MoveNext, Opco 2I, Opco Mobilités, Lycée Marcel Sembat). Accessible en replay sur la chaîne YouTube du Carif-Oref (107 visionnages à la mi-novembre 2022).
- Préparation de la lettre d'A n°2 sur le thème de l'agriculture : sélection et synthèse des articles / ressources, rédaction selon un plan défini.

3.17 Etude BTP (Elise Dehays) Centre d'étude des revenus et des coûts

Etude annulée après le recensement des différentes études déjà existantes sur ce sujet par le Carif-oref. Les échanges avec les représentants des organisations professionnelles, l'Opco (opérateur de compétences) et la Cerc (Cellule économique régionale de la construction) n'ont pas permis de trouver une plus-value à une étude supplémentaire, ou à un sujet d'étude spécifique.

3.18 Travaux réseau des Carif-Oref (Equipe mission Observatoire)



- Participation aux groupes de travail et contributions : groupe de travail Compétences / Parcours / Prospective / Données / Analyse de la formation.
- Expertise, avec trois autres Carif-Oref, des résultats de l'enquête PMQ (Prospectives des métiers et qualifications) 2030 régionalisée réalisée par France Stratégie et la Dares (Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques) : contrôle de cohérence des projections d'emploi, proposition de scénarii alternatifs. Après réajustement des résultats, ceux-ci seront diffusés officiellement vers fin d'année 2022 - début 2023
- Contributions à la mise en œuvre de l'entrepôt de données du RCO (participation au groupe projet).

3.19 Cellule technique prospective (Crefop) et Data emploi formation (Guillaume Folléa)

La cellule technique prospective a été installée et ses missions définies lors des bureaux du Crefop des 29 mars 2021 et 10 mai 2021. Elle s'inscrit dans le cadre du Data emploi formation. Sa finalité est d'animer la réflexion régionale prospective emploi formation. Le pilotage technique opérationnel est confié au Carif-Oref depuis juillet 2022 (observatoire régional prospectif).



- Elaboration d'une note stratégique sur les enjeux du Data emploi formation pour l'observatoire (Oref) du Carif-Oref.
- Finalisation de la charte de partage des données socio-économiques à destination des Opcos et fournisseurs de données et envoi aux structures concernées. Rencontre avec les équipes concernées de chaque Opco (6) pour approfondir les axes de coopération.
- Désignation d'un prestataire (GoodAlgo) pour la réalisation du Poc (preuve de concept) Agriculture (brique du Data emploi formation).
- Recrutement d'un data-analyst (2 novembre 2022) pour renforcer l'équipe observatoire (Oref) et suivre le Poc Agriculture et contribuer aux travaux du Data emploi formation.
- Elaboration du plan de structuration opérationnelle du Data emploi formation.
- Identification et regroupement des données emploi formation à collecter pour transmission au prestataire de la solution algorithmique retenue.
- Accompagnement à la réflexion sur la conception et l'ingénierie de la solution architecturale et algorithmique technique finale.
- Premier comité technique de lancement le 15 septembre 2022.
- Plusieurs ateliers de travail « métiers » et « données » avec le prestataire.
- Suivi et animation du projet Poc Agriculture.
- Deuxième comité technique le 9 décembre 2022.

3.20 Enquête Post-Formation (Dares) (Elise Dehays)

- Traitement statistique et analyse des données régionales de la vague 1 (sortants du 4^e trimestre 2018) : production du rapport d'étude (Rapport O, non diffusé).
- Copil le 8 avril 2022 : validation du calendrier des productions attendues (baromètres et rapports d'études) :
 - ◆ Un baromètre par enquête (selon les regroupements Dares) : 4 à 6 pages, composé d'indicateurs normands et nationaux,
 - ◆ Un rapport par an : analyse + intégration des tableaux comparatifs national/régional.
- Production et publication du Baromètre 1.
- Production et publication du Baromètre 2.
- Traitement des données pour la production du Rapport 1 portant sur les sortants des 4 trimestres de l'année 2020.



3.23 Etude sanitaire et social *(Hélène Rammant)*

- Rencontre des commanditaires : réunion le vendredi 20 mai 2022 visant à préciser la demande.
- Validation finale du cahier des charges en septembre 2022.
- Phase préparatoire : recensement des sources d'informations, des sources statistiques mobilisables, repérage des indicateurs à retenir, structuration de l'approche d'étude, montage et envoi des commandes de données... + extraction et/ou réception des données à mobiliser pour l'analyse (données issues de sources statistiques multiples : bases en open data et commandes spécifiques auprès de l'Insee et Pôle emploi notamment).
- Travail sur le recensement de l'offre de formation : localisation des formations (une soixantaine de diplômes et certifications recensés), récupération de données sur les effectifs et les diplômés.
- Phase de traitement et d'analyse en cours.



3.25 Etude vieillissement / renouvellement des actifs

(Malyka Déméautis)

Objectif : pointer et caractériser les métiers en Normandie confrontés à des problématiques particulières de renouvellement des actifs à court - moyen termes



- Elaboration de la feuille de route de l'étude : problématique, périmètre, indicateurs
- Collecte des données



AXE 4 MAINTIEN FORCE DE FRAPPE ILLETRISME AVEC DES PROCESS DE TRAVAIL CLARIFIES (Sandra Dos Santos, Aicha Talbi et Nathalie Riandière La Roche)



4.1 Information pour tout public

- Réponse à toutes les sollicitations du territoire via les mails, appels et N° Vert.
- Veiller à actualiser l'offre de formation : communication sur le nouveau dispositif régional Savoirs essentiels.
- Développement - diffusion de supports d'information :
 - ◆ Site internet IPI (Information prévention illettrisme) dédié à la prévention, la lutte contre l'illettrisme, l'analphabétisme. Il centralise les informations/actualités, les ressources, les procédures, les dispositifs... à disposition de tous.
 - ◆ Relais via les différents canaux de communication du Carif-Oref : PROFIL d'info - réseaux sociaux...
 - ◆ Création et diffusion d'une nouvelle plaquette.
- JNAI (Journées nationales d'action contre l'illettrisme) :
 - ◆ mobilisation en amont via 2 webinaires co-organisés avec Géraldine Chambon de l'ANLCI (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme) et accompagnement/guidance de certains acteurs pour mettre en place des actions.
 - ◆ participation à une vingtaine d'actions avec bibliothèques, organismes de formation, Pôle emploi, Canopé, Medef... (plus de 120 actions labellisées).
 - ◆ labellisation d'une action pour le Carif-Oref : webinaire de présentation de l'étude « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique ».
 - ◆ valorisation via twitter et actus - relais avec la presse.



4.2 Animation et appui technique

- Accueil, information et accompagnement de tout acteur de la prévention et lutte contre l'illettrisme.

Mise en place des modalités organisationnelles avec Géraldine Chambon chargée de mission régionale ANLCI arrivée en mars 2022.
- Sensibilisation et professionnalisation des acteurs pour permettre une meilleure connaissance du problème, un meilleur repérage et orientation des publics :
 - ◆ Coanimation avec Pôle emploi d'un module de sensibilisation auprès des 3 agences normandes impliquées dans expérimentation nationale menée avec ANLCI : MASI (mieux accompagner les demandeurs d'emploi en situation d'illettrisme) via l'outil Eva,
 - ◆ Participation aux assises des solidarités de l'Eure sur le thème de l'insertion, copilotage avec Education formation de l'animation de l'atelier « l'illettrisme comme frein à l'insertion sociale et professionnelle »,
 - ◆ Journée illettrisme et FLE (Français langue étrangère) organisée par la bibliothèque départementale de l'Orne,



- ◆ Accompagnement des CTL (Contrats territoire-lecture) normands (Elbeuf, Le Havre, Yvetot, Rouen, Gournay en Bray...),
- ◆ Partenariat avec Caux Seine Agglo : sensibilisation sur l'illettrisme,
- ◆ Convention avec Normandie Livre Lecture : recueil de besoins auprès des bibliothèques/médiathèques hors champs des CTL et mise en place des « ateliers de l'illettrisme »,
- ◆ Participation au projet porté par l'ANLCI « Les incontournables » pour former les salariés en situation d'illettrisme,
- ◆ Partenariat avec Opco 2i et ANLCI : webinaire animé par Pascal Moulette auprès des conseillers,
- ◆ Accompagnement de la coordination normande du projet national « des livres à soi » sur la prise en compte de l'illettrisme lors d'une journée professionnelle.

4.3 Capitalisation, production et diffusion des ressources documentaires et pédagogiques

- Veille et réalisation d'actualités sur la prévention et la lutte contre l'illettrisme, les savoirs de base et le FLE (Français langue étrangère) :
 - ◆ Alimentation PROFIL d'Info : des actualités et des alertes, des zooms, des agendas et des brèves : environ 160 / an,
 - ◆ Des tweets (compte Twitter du Carif-Oref de Normandie depuis le 26 avril 2019) : environ 80 tweets / an,
 - ◆ Scoop-it Savoirs de base - illettrisme - FLE (ouvert en avril 2021) : 233 scoops en 2022. Création d'une newsletter mensuelle depuis juin 2021 : 15 numéros ; 406 abonnés.
- Veille, conseil et gestion d'un fonds documentaire et pédagogique (environ 400 ouvrages, 420 outils pédagogiques dont 100 jeux et 310 outils FLE) accessible en ligne emprunté par les formateurs et par nos partenaires : 100 emprunts / an.
- Apports pédagogiques :
 - ◆ Interventions auprès des professionnels : Canopé - structures associatives en recherche d'aide d'outils/méthodes/jeux pédagogiques...
 - ◆ Info sur des outils existants (dont ceux de l'ANLCI) démarches et concepts/courants pédagogiques...
- Productions ciblées : étude, zoom (médiation numérique...).
- Partage d'expériences/mutualisation de compétences avec les autres CRI (Centre ressource illettrisme) : journée de formation/appropriation du guide d'animation pédagogiques et culturelles développé par le CRI de l'Isère.



4.4 Observation de l'évolution des situations d'illettrisme

- Mise en place de l'observatoire des risques d'illettrisme :
 - ◆ Définition des différents indicateurs à intégrer dans l'étude,
 - ◆ Réunion d'échange avec l'association ORS CREAM,

- ◆ Première production Normande « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique » publiée en septembre 2022,
- ◆ Rédaction d'un zoom dédié,
- ◆ Présentation de l'étude lors des JNAI en mode webinaire avec un diaporama dédié.
- Réflexion sur la mise en place d'une enquête régionale avec Géraldine Chambon ANLCI.

4.5 Accompagnement aux problématiques linguistiques des migrants

- Projet RCO : (Projet inter Carif-Oref) avec financement Dian (Direction de l'intégration de l'accueil et de la nationalité)

◆ Volet cartographie :

- mise à jour des nouveaux marchés Ofii (Office français de l'immigration et de l'intégration) et Savoirs essentiels,
- contact et échange avec nouveaux correspondants Dreets pour intégration ASL (Ateliers sociolinguistiques),
- suite au lancement du site/appli Bonjour bonjour : relais des dysfonctionnements à la correspondante RCO.

◆ Volet professionnalisation :

- Webinaire Contrat d'intégration républicaine et dispositif de formation linguistique en Normandie animé par l'Ofii,
- Webinaire de présentation du dispositif Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants animé par le Casnav,
- Action 1.4 : connaître l'offre de formation linguistique pour les publics primo-arrivants,
- Au niveau du RCO : retour d'expérience et amélioration du programme et des actions d'animation, accompagnement et professionnalisation et construction d'un outil Génially pour valoriser toutes les actions de professionnalisation menées.

- Projet Doc en Stock : (Projet inter-CRI avec financement Dian)

◆ Programmation et organisation de webinaires thématiques mensuels.

◆ Sessions de professionnalisation à distance :

- Concevoir un scénario pédagogique à distance pour un public de niveau A1-A2,
- Gérer l'hétérogénéité en formation savoirs de base et langue française, le casse-tête chinois,
- La correction phonétique en formation linguistique.

◆ Sessions nationales de présentation de la plateforme à distance et programmation de sessions en présentiel en région.

◆ Organisation d'une journée nationale professionnelle : « Comment favoriser l'apprentissage de la langue par les pratiques culturelles et artistiques » à Marseille.





- **Projet Pop Alpha : (Projet inter-CRI avec financement Dian)**
Membre du groupe projet : participation à l'écriture du projet, la mise en place et le suivi.
 - ◆ Nouveau projet de mutualisation des actions entre les CRI retenu par la Dian :
 - Finalité du projet : favoriser l'intégration des adultes primo-arrivants pas ou peu scolarisés sur l'ensemble du territoire national,
 - Public : les intervenants pédagogiques (formateurs pour adultes / bénévoles ASL ou autre / jeunes professionnels ou en reconversion / jeunes en service civique...),
 - 3 volets : formation des intervenants en présentiel – mallette pédagogique – conseils pédagogiques en ligne.
 - ◆ Session de présentation du projet au réseau des CRI.
 - ◆ Séminaire de lancement de 2 jours à Lyon.
- **Accompagnement des partenaires :**
 - ◆ Réponses aux sollicitations de la Dreets suite à l'arrivée des réfugiés ukrainiens,
 - ◆ Echange avec Jenny Lehoussel Référente FLE à la DFTLV (Direction formation tout au long de la vie),
 - ◆ Echange avec Sylvain Borde Chargé de mission politiques sociales et migratoires à la préfecture,
 - ◆ Participation à 2 groupes de travail territoriaux (Caen et Manche),
 - ◆ Contact et échange avec les plateformes de Rouen (Alice) d'Evreux et de Caen (Fair).



AXE 5 VEILLE VALORISÉE RESSERÉE ET A FORTE VALEUR AJOUTÉE

5.1 Outillage de la veille, ciblée pour alimenter les missions, une veille transversale à destination des usagers, des productions



Les axes de veille ciblée se sont progressivement développés depuis quatre ans avec notamment les quatre scoopits thématiques mis en place et leurs lettres numériques associées (Innovation pédagogique, Compétences numériques, Prospective Emploi Compétences, Savoirs de base-Illettrisme-FLE) - Cf. Axes 2, 3

La veille territoriale emploi-formation a été enrichie, réorganisée et en grande partie automatisée.

L'équipe : Sylvie Laillier, Valérie Leroy, Claire Pizy, Nathalie Riandière la Roche, Fatou Diagne

Côté organisation, le rôle et l'implication partagée de l'équipe « Veille » dans les différents pôles a été confortée, même si l'équipe a été regroupée dans le pôle communication remanié (voir aussi axe 6).

Axes d'évolution mis en œuvre (dans la continuité de 2021) :

- Mise en place de l'outil Inoreader (veille, agrégation de contenus) expérimenté en 2021, pour automatiser une partie de la veille et organiser, à terme, une veille interne collaborative à expérimenter (échanges de pratiques et transfert d'expérience avec Via Compétences poursuivis). Montée en compétences sur l'outil.
- Poursuite de la gestion des adaptations de l'applicatif PMB en lien avec l'offre de service PROfil d'info notamment, et avec les modifications du périmètre de veille et leurs impacts sur le rubriquage du site.
- Adaptation progressive des nouveaux process de travail.
- Mise en place d'une veille territoriale enrichie et automatisée pour répondre à différents besoins de livrables (flux pour PROfil d'Info et Statoscope...). Projet développé dans le cadre du contrat d'apprentissage de Fatou Diagne.

Pour mener tous ces changements, des ateliers réguliers de travail en équipe sont organisés en visio ou en présentiel tout au long de l'année.

5.1 a Offre de service PROfil d'info



Cette veille informative transversale et à diffusion multicanale concernant l'actualité Emploi-Formation est au service de tous les acteurs normands de l'emploi-formation-orientation, avec l'offre de service PROfil d'info :

(Sylvie Laillier, Nathalie Riandière la Roche et Fatou Diagne - Appuis ponctuels : Claire Pizy, Valérie Leroy)

Site internet PROfil d'info :

- 66 762 visites du 1/1/2022 au 15/11/2022 (+ 6 %),
- 129 406 pages vues (+7 %),
- 2 639 téléchargements (-22 %),
- 614 actualités / brèves publiées.



Lettre PROFil d'info hebdo (22 numéros)

- 5 068 abonnés au 15/11/2022 - 265 abonnés de plus depuis le 1/1/2022.
- Alertes thématiques et territoriales : 3 961 abonnements cumulés. Entre 42 et 589 abonnés selon les alertes (+37 %).

A noter :

- Transfert d'une partie de la veille liée à PROFil d'info au sein de l'outil Inoreader.
- Corrections et améliorations de l'appliquatif tout au long de l'année, en lien avec le service assistance de PMB.
- Ajout d'une rubrique dans la lettre : « Zoom sur... »
- Poursuite de la révision des abonnements aux revues souscrits selon l'évolution des travaux de veille.
- Mise à niveau de l'appliquatif PMB le 29 juin 2022 puis recettage et gestion des impacts.

5.2 Animation/gestion du site « Mesures et Dispositifs »

Ce site ensemble répertorie les dispositifs emploi-formation ainsi que les aides aux parcours de formation (aides pour se déplacer et se loger en Normandie). Un site toujours très consulté, malgré une petite baisse des connexions en cette année 2022.

(Sylvie Laillier, Valérie Leroy)

A la mi-novembre 2022 :

- **496 fiches référencées,**
- Les dispositifs en faveur de l'emploi et de la formation -> **188 fiches,**
- Les aides aux parcours de formation (aides pour se déplacer et se loger en Normandie) -> **315 fiches**
- Initiatives Pic et Pric (Yannick Laillier, animateur de la communauté La Place en Normandie / Claire Pizy) -> **34 fiches** mi-novembre 2022,
- Complétude et consolidation de la base de données : mise à jour en continu des fiches en relation avec les partenaires emploi-formation (Région, Pôle emploi, Transitions PRO, Rectorat, Agefiph...) et les acteurs de terrain, mais surtout en s'appuyant sur la veille réalisée au sein du Carif-Oref.
- Ce site s'inscrivant dans le projet de nouveau système d'information Ofeli (voir point 1.3), participation effective aux réunions « projet », aux points d'analyse fonctionnelle menés en 2022 sur le volet « Mesures et Dispositifs », de tests et de définition de la future interface.

Consultation du site :

- En moyenne, les statistiques mensuelles de connexion au site se situent autour de 5 350 visites.

Depuis le 1er janvier 2022 :

- Nombre de visites pour l'année 2022 : 67 745
- Nombre de pages vues pour l'année 2022 : 118 838

Un répertoire en ligne de plus de 400 fiches pratiques :

- les mesures et les dispositifs en faveur de l'emploi et de la formation
- les aides pédagogiques facilitant les parcours (transport / mobilité, hébergement / restauration, guides étudiants et de permis de conduire)

Un outil au service des professionnels de l'emploi et de la formation qui propose :

- une information nationale, régionale et locale
- des clés d'entrée simplifiées
- des fiches actualisées et opérationnelles
- des contenus actualisés en partenariat avec les opérateurs et les financeurs
- des ressources pour aller plus loin.

En pratique

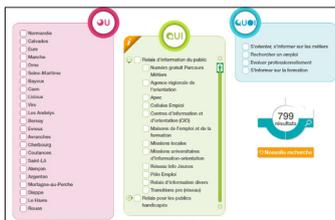
Site "Mesures et Dispositifs emploi formation"

Pour nous contacter :

- Site de Caen: 02 31 95 52 00
- Site de Rouen: 02 35 73 77 82

mesures@carifnormandie.fr





5.3 Animation / gestion du site « Où Qui Quoi » et sa base de données de production

La base de données des acteurs emploi / formation gérée au Carif-Oref poursuit plusieurs objectifs :

- Capitaliser les coordonnées des partenaires, réseaux d'acteurs emploi/formation pour partager un carnet d'adresses commun en interne, au service des différentes missions et activités du Carif-Oref.
- Servir d'appui aux opérations de diffusion d'information et de communication (emailings...)
- **Diffuser** une information sur le paysage institutionnel de l'emploi-formation à travers l'annuaire en ligne « **Où Qui Quoi** » .
- Diffuser une information sur les structures AIO (Accueil, information et orientation) en Normandie à travers l'**annuaire du SPRO (Service public régional de l'orientation)** mis à disposition sur le site Parcours Métiers de la Région (en baisse régulière de fréquentation depuis 2019, faute de visibilité – Site Parcours Métier en cours de refonte : maintien de cet annuaire sous une autre forme avec poursuite d'un flux, à l'étude).
- **Contenus** : une vingtaine de réseaux ou catégories de structures couverts - **2 700 structures** (hors organismes de formation) - Près de **11 000 interlocuteurs** (y compris ceux des organismes de formation).

(Dossier suivi par Agnès Ercosman et Claire Pizy)

Consultation du site :

- Poursuite des actualisations au fil de l'eau de la base de données - Un travail important de mise à jour a été effectué sur la base NSI notamment sur les relais info, réseau Info jeunes, Missions locales, université info orientation, Apec, Région (direction), Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), instances et institutions emploi-formation, etc. Les archivages de données et suppressions nécessaires ont été en grande partie opérés en prévision de la migration vers le nouveau SI Ofeli.
 - ◆ Rappel : consultations du site « Où Qui Quoi » en 2021 : 37 300 visites / 60 450 pages vues
 - ◆ **Du 1/1/2022 au 18/11/2022 :**
 - **Où Qui Quoi** : 32 460 visites – 13 % – 54 800 pages vues (- 9 %)
 - ◆ **Annuaire de l'orientation** (hébergé sur le site Parcours Métier de la Région) : 2 530 visites (2 480 en 2021 à la même période) – 3 108 pages vues.
- Participation aux groupes de travail Ofeli - volet Structures / contacts, dans le cadre de la refonte complète du SI (backoffice / front office) avec le projet « OFeli » : mappings de tables et données, spécifications, zonings du futur site...





AXE 6 OPTIMISATION DE LA DIFFUSION DES INFORMATIONS DANS UNE LOGIQUE D'INNOVATION



Une nouvelle articulation des missions complémentaires Veille-Ressources et Diffusion-Communication au sein d'un même Pôle recomposé et rebaptisé « Veille-Digital-Communication » a été mise en place à partir de mars 2022.

Au-delà de répondre au besoin de remplacer le responsable de pôle, cette nouvelle approche a pour ambition d'impulser davantage de cohérence et de complémentarité dans les activités ainsi qu'une nouvelle dynamique au sein de la structure et des équipes, au bénéfice des utilisateurs finaux. Cette organisation s'est faite progressivement avec deux équipes regroupées, sans rupture d'activités et avec la même forte implication au sein des autres pôles, dans la logique à la fois d'appui spécifique et de transversalité déjà engagée.

6.1 Animation / gestion du site institutionnel du Carif-Oref

(Claire Pizy, Valérie Leroy, Nathalie Riandière la Roche, Nadine Dudouble, Didier Dumortier pour les aspects techniques)

Le site du Carif-Oref présente les missions et l'ensemble des productions de la structure. C'est un ensemble qui constitue une porte d'entrée vers les différents outils en ligne mis à disposition des professionnels ; il informe sur la vie et l'actualité de la structure. Il fait l'objet d'actualisations régulières, en s'appuyant sur un petit noyau de contributeurs au sein de l'équipe.



Fréquentation du site :

- ◆ Rappels sur année 2021 : 33 092 visites - 71 254 pages vues.
- ◆ 4 000 téléchargements de productions du Carif-Oref .
- ◆ Du 1/1/2022 au 15/11/2022 : une fréquentation en légère baisse mais davantage de téléchargements :
 - 28 559 visites,
 - 58 144 pages vues,
 - 4 686 téléchargements.

6.2 Appui transversal au Programme régional de développement des compétences (Pric) (Comité partenarial, espace collaboratif dédié – La Place), commission adhoc...)

Le Carif-Oref apporte son appui aux partenaires et aux travaux menés dans le cadre du Pric (Pacte régional d'investissement dans les compétences) normand, à travers ses différentes missions : veille informative, information-communication, travaux d'étude et professionnalisation. Il participe au comité partenarial et assure le secrétariat de la commission Adhoc du Crefop. Il est en charge également depuis deux ans de l'animation de la communauté numérique « Investir dans les compétences en Normandie » sur le site La Place.

Ces travaux sont identifiés dans les différents axes et missions concernés.

6.3, Production éditoriale (articles, zooms, Mag emploi formation...)



Le Mag s'appuie sur la production des articles zooms écrits par l'équipe du Carif-Oref ou des partenaires extérieurs. Un bloc-notes, généralement très riche, concernant l'actualité du Carif-Oref complète chaque numéro. Le Mag paraît trois fois par an. Il est largement diffusé : diffusion numérique par emailing (6 700 destinataires), actualités sur nos sites, information dans la newsletter PROFIL d'info hebdo, signalement réseaux sociaux. (Coordination : Valérie Leroy)

Production d'articles et synthèses :

- A la mi-novembre 2022 : 19 zooms (articles) publiés sur le site PROFIL d'info. Deux ou trois zooms encore prévus (chiffres 2021 : 18 zooms).
- Nouveau : un contenu « Zoom » mis en avant dans chaque newsletter PROFIL d'info hebdo.
- 2 Mag emploi formation réalisés depuis le début de l'année (n°14 en avril, n°15 en septembre).
- Nouveau : possibilité de lire le Mag avec Calameo, sur la page d'accueil du Carif-Oref, un autre moyen de mettre en avant cette production transversale à la structure.

6.4 Déploiement d'une communication innovante

Mettre en place des nouveaux vecteurs d'information, développer une communication animée et pédagogique pour une meilleure diffusion des productions rendues attractives (mettre la forme au service du fond), des services et des connaissances à transmettre aux publics, aller au-devant des utilisateurs et utiliser des supports adaptés.

(Equipe du Pôle Veille-Digital-Communication)

● Réseaux sociaux :

Le Carif-Oref est présent sur les **réseaux sociaux** à travers un compte Twitter qui a trois ans d'existence et un compte LinkedIn ouvert depuis un an. Leur alimentation s'appuie essentiellement sur les nouvelles productions du Carif-Oref, l'actualité des partenaires et certains événements en Normandie.

- 486 abonnés (+ 30 %) / 463 abonnements (+ 21 %),
- 911 tweets et retweets au 15/11/2022 (+ 111 %).



Ces activités, renforcées avec l'appui d'une stagiaire en Community manager fin 2021 / début 2022, ont été entièrement reprises et consolidées par l'ensemble de l'équipe Veille (mise en place d'un tableau partagé de suivi et de planification. Un outil de programmation (Buffer) permet de préparer les publications et équilibrer leur parution dans le temps. De nombreux tweets sont par ailleurs réalisés en temps réel à l'occasion de manifestations. (Suivi : Fatou Diagne et Nathalie Riandière la Roche).

Un travail de sensibilisation interne est mené en permanence dans les équipes et réunions de missions / pôles pour collecter l'actualité interne ou externe.

Une programmation spécifique est mise en œuvre pour la publication régulière de chiffres issus du Statoscope, calée sur l'actualité, en collaboration avec l'Oref.



● Production Vidéo

Un stagiaire de l'Iscom Rouen (nov. 2021-fév. 2022) a travaillé sur ce volet (vidéos de promotion et vidéos d'information en lien avec une production (synthèse d'éléments saillants d'une étude par exemple).

Cette production a été interrompue suite à son départ et l'activité n'a pu être reprise pour l'instant en raison de la mobilisation de l'équipe sur d'autres projets prioritaires.

Dernières vidéos produites fin 2021-début 2022 :

- Statoscope : nouvel outil de data visualisation,
- Présentation des outils « Observatoire » du Carif-Oref,
- Le Mag Emploi formation,
- Vers l'égalité entre les femmes et les hommes (Etude Chiffres clé Edition 2021),
- La VAE dans l'artisanat (Etude observatoire VAE),
- L'illettrisme en Normandie, IPI, c'est quoi ?

La relance de l'activité vidéo est souhaitable et envisagée. Une montée en compétence en interne et du temps dédié seront nécessaires. La réflexion est en cours autour des objectifs, des ressources humaines mobilisables et de l'outillage (présentation de Powtoon à l'équipe le 24/10 + démo Pitchy en projet).

La **rediffusion des webinaires** organisés au sein des différents pôles et missions a été systématisée (Chaîne Youtube du Carif-Oref + communication multicanale sur les sites web). La chaîne Youtube est en cours de réorganisation pour une lisibilité améliorée et un meilleur repérage de l'internaute.

● Séances de présentation du Carif-Oref auprès des acteurs et des professionnels :

Cette réponse à la demande des acteurs a été moindre en 2022. Toutefois, toutes les réunions, rencontres avec des partenaires, ou présences à l'extérieur sont autant d'occasions efficaces de faire connaître le panel de services du Carif-Oref, parfois identifié sous un angle restreint.

- ◆ Présentation « Offre de service du Carif-Oref » + Focale Illettrisme avec le CRIa et Expo Quiz à l'Afpa de Caen (08/03/2022).
- ◆ Présentation « Offre de service du Carif-Oref » + Focales « Offre de formation (process collecte apprentissage) », « Observatoire » « Professionnalisation » auprès des CFA adhérents de la Fnadir l'Afpa de Caen (08/11/2022).

6.5 Simplification, optimisation, marketing des productions

Toutes les productions d'une mise en page élaborée, afin d'en rendre la lecture plus facile et attractive, pour des contenus parfois complexes d'appréhension. Les supports de communication font également l'objet d'une attention particulière. La démarche d'ensemble, dans le cadre d'une chartre visuelle harmonisée, rend la production du Carif-Oref mieux identifiable, au bénéfice du service rendu aux usagers.

Dossier suivi par Nathalie Grember et Agnès Ercosman



Toutes les productions de quelque nature qu'elles soient, sont disponibles en téléchargement sur le site institutionnel du Carif-Oref (rubriques « Productions »).

- Révision de l'organisation des tâches et des circuits en interne pour optimiser la visibilité des charges de travail et faciliter la communication interne entre les pôles et missions sur les projets de productions, leur planification. A poursuivre.
- Travaux de mise en page / création graphique :

◆ **Productions :**

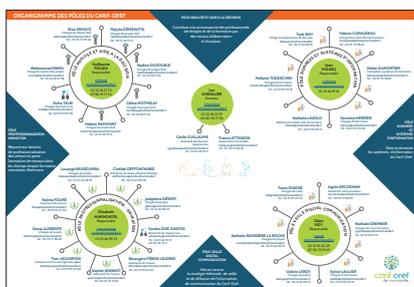
- Etude Relation Client ,
- Etude Egalité Femmes / Hommes,
- Etude Entrepreneuriat au féminin,
- Etude observatoire Risques illettrisme,
- Etude Observatoire de l'illettrisme,
- Lettre d'A n°1 Automobile,
- Chiffres clés VAE,
- Bulletin Statoscope (StatenPLUS),
- Baromètre chiffres Dares « sortants » + baromètre (en cours de validation),
- Baromètre Sortants de formation (Dares) 1 et 2,
- Mag numéro 14 (avr.),
- Mag numéro 15 (sept),
- Mag numéro 16 (déc.).

◆ **Communication :**

- Création de visuels déclinables pour la présentation des webinaires, replays et communication PROFIL d'info,
- Création de visuels déclinables pour le pôle professionnalisation (programme, livret d'accueil, livrable « accompagner les personnes... », règlement intérieur du programme),
- Plaquette Mission Cri (Préparation JNAI),
- Nouveaux visuels pour les tweets « Statoscope, le chiffre »,
- Matériel de communication : cartes de visites, mises à jour organigramme et plaquette de présentation,
- Calendrier de l'Avent numérique et carte de vœux.

◆ **Divers**

- Bilan d'activité 2021 du Carif-Oref,
- Autres petits travaux (bandeau partenaires, Calendrier enquête Seine, Carte Zones d'emploi...),
- Baromètre chiffres Dares « sortants » + baromètre (en cours de validation),
- Cartes de visite,
- Finalisation déploiement charte graphique sur les outils et productions de toutes sortes.
- Travaux sur la refonte des collections d'études avec l'Oref (4 réunions de travail) : finalisation en janvier-février 2023.
- Révision-toilettage de la charte graphique du Carif-Oref et déploiement sur les outils et productions de toutes sortes pour mise en œuvre dès janvier 2023 (dont les anciens et nouveaux sites).



6.9 Travaux RCO (groupe communication)

La participation au groupe « communication » du RCO a été très « allégée » faute de temps, de changement d'objectifs de ce groupe et de prise en main par le RCO lui-même du site inter-régional mis en place et maintenu jusqu'alors par le Carif-Oref de Normandie.

Renouvellement de la licence Powtoon partagée en cours afin de mutualiser la production de vidéos entre Carif-Oref (Financement RCO terminé, quote part à financer par chaque structure).





A series of 25 horizontal dotted lines for writing, starting from the top left and extending across the page.

<http://www.cariforefnormandie.fr>



Directeur de la publication
Luc Chevalier
Carif-Oref de Normandie

Mise en page
Agnes Ercosman
Carif-Oref de Normandie

Crédit photo
Adobe Stock

Avril 2023



Site de Caen - Unicité, Bat A - 10 Rue Alfred Kastler 14000 Caen

Site de Rouen - Atrium - 115 boulevard de l'Europe - BP 1152 - 76176 Rouen Cedex 1



02 31 95 52 00

02 35 73 77 82



Email : contact@cariforefnormandie.fr