



**carif-oref**  
de normandie

« »



Numéro 13 - Décembre 2021



## Une nouvelle dynamique pour le Crefop !

Le bureau du Crefop s'est réuni le 8 novembre. Lors de cette instance, les participants ont souhaité que le Crefop trouve une nouvelle dynamique favorisant les échanges et enrichissant la réflexion stratégique. Un groupe de travail s'est ainsi constitué pour établir une feuille de route permettant de distinguer les orientations politiques indispensables, des orientations opérationnelles. De nouvelles modalités d'animation sont envisagées afin que toutes les diversités puissent s'exprimer, et pour faire émerger des modes de fonctionnement communs, des convergences entre les acteurs. L'objectif étant de clarifier le rôle du Crefop dans un environnement complexe, indispensable pour le rendre visible et utile !

Pour ce dernier numéro de l'année, toujours très riche, nous avons souhaité consacrer un article à l'évaluation du contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) à mi-parcours, qui constitue précisément une des missions du Crefop.

Je vous en souhaite une belle lecture, et avec un petit peu d'avance, d'heureuses fêtes de fin d'année !

Luc Chevalier

*Le Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Crefop) est une instance régionale quadripartite qui assure la coordination entre les acteurs des politiques d'orientation, de formation professionnelle et d'emploi et la cohérence des programmes de formation dans la région. Il est chargé des fonctions de diagnostic, d'étude, de suivi et d'évaluation de ces politiques.*

*Le Crefop et son bureau sont co-présidés par le préfet de région et le président du conseil régional. La vice-présidence du comité et de son bureau est assurée conjointement par un représentant des organisations professionnelles d'employeurs et un représentant des organisations syndicales de salariés.*



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

Directeur de la publication - Luc Chevalier  
Réalisation - Pascale Després, Sandra Dos Santos, Sylvie Laillier, Yannick Lailler, Valérie Leroy, Christelle Volf  
Coordination de la revue - Valérie Leroy  
Maquette, Mise en page - Nathalie Grember  
Crédit photos - Adobe Stock, ARML, ORS-CREAI Normandie

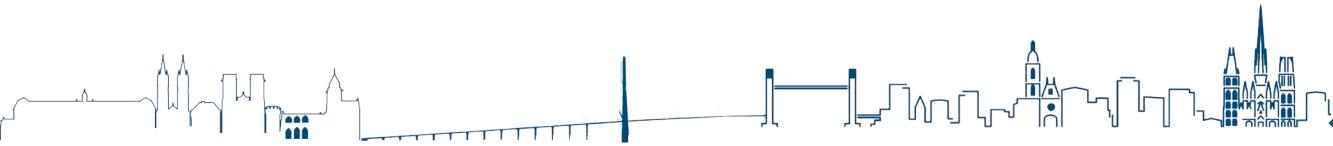
Production téléchargeable sur : [www.cariforefnormandie.fr](http://www.cariforefnormandie.fr)



02 31 95 52 00



[contact@cariforefnormandie.fr](mailto:contact@cariforefnormandie.fr)



# SOMMAIRE



**04**  
MISSIONS LOCALES  
EN NORMANDIE : UN  
RÉSEAU, DES ACTIONS  
ET DES SOLUTIONS POUR  
LES JEUNES



**20**  
PÔLE EMPLOI  
NORMANDIE : UN  
ENGAGEMENT AU  
QUOTIDIEN DANS LA LUTTE  
CONTRE L'ILLETTRISME



**11**  
ACCOMPAGNEMENT  
DES PUBLICS : UNE  
RECHERCHE-ACTION  
POUR MODELISER LES  
PRATIQUES PEDAGOGIQUES



**24**  
CPRDFOP :  
EN NORMANDIE, UNE  
ÉVALUATION À MI-PARCOURS



**15**  
POLITIQUE DE LA VILLE  
EN NORMANDIE :  
QUEL VISAGE EN 2022 ?



**28**  
BLOC-NOTES

# Missions locales en Normandie : un réseau, des actions et des solutions pour les jeunes



Les Missions locales fêteront leurs 40 ans en 2022, une nouvelle Semaine nationale des Missions locales « Tous mobilisés pour et avec les jeunes », s'est déroulée du 13 au 22 octobre... Elles sont aussi au cœur de l'obligation de formation des 16-18 ans et du plan gouvernemental #1jeune1solution et contribuent à dessiner le futur contrat d'engagement jeune. Ces structures, fortes de leur savoir-faire et de leur expertise, multiplient les initiatives et les expérimentations pour aider les jeunes à s'en sortir. Revue de détail en Normandie avec Solenn Ravalec, chargée de projets communication et relation entreprises à l'Association régionale des Missions locales (ARML) de Normandie.

**Pouvez-vous nous rappeler rapidement le rôle des Missions locales et nous donner quelques chiffres concernant la Normandie ?**



**Solenn Ravalec (SR) :** Cela fait près de 40 ans que les Missions locales accompagnent les jeunes très éloignés de l'emploi dans leur insertion professionnelle et sociale. Elles ont une vraie expertise de l'accompagnement de ce public : plusieurs études en témoignent. Elles

connaissent bien les difficultés, les freins périphériques, les problématiques à résoudre avant d'aller vers l'emploi. Elles sont, en effet, sur une approche « globale » : elles n'appréhendent pas uniquement les questions d'emploi et de formation mais aussi celles de la santé, la mobilité, l'accès aux droits, la citoyenneté, les loisirs, la culture... Beaucoup d'éléments qui leur permettent notamment d'atteindre les objectifs de la Garantie jeunes.

#MissionsLocales  
**TOUS MOBILISÉS**  
POUR ET AVEC LES JEUNES



En Normandie, le réseau compte 24 Missions locales et accompagne 50 000 jeunes en moyenne par an, dont 19 000 en premier accueil. En 2020, environ 15 800 sont entrés en emploi et 9 300 en formation ou en alternance. Sur une année « normale », en 2019 par exemple, près de 20 000 jeunes suivis par les Missions locales de Normandie ont trouvé une situation professionnelle.

Il y a un équilibre hommes-femmes dans les jeunes accueillis avec 52 % d'hommes et 48 % de femmes. 3 % de jeunes sont en situation de handicap et 35 à 37 % sont sans diplôme. 70 % n'ont pas le permis de conduire et la mobilité constitue un vrai frein à leur employabilité. Les deux-tiers sont hébergés dans leur famille, ce qui signifie qu'un tiers est en logement autonome. Les Missions locales de Normandie accueillent également 15 % de jeunes qui sont issus des quartiers prioritaires de la ville (QPV) et 14 % issus des zones de redynamisation rurale (ZRR).

**La Garantie jeunes est le dispositif phare porté par les Missions locales. Qu'en est-il en Normandie ? Le dispositif donne-t-il de bons résultats ?**

**SR :** La Garantie jeunes était d'abord un dispositif, elle est devenue un droit inscrit dans la loi Travail du 8 août 2016 (article 46). Elle a été initiée en 2013 sur des territoires expérimentaux, dont la Normandie. Les Missions locales de l'Eure ont été les premières à tester la Garantie jeunes sur le territoire normand. Celles de Seine-Maritime ont suivi dans un deuxième temps. Les autres départements ont été progressivement concernés jusqu'à la généralisation du dispositif en 2017. Il y a eu quatre années d'expérimentation au cours desquelles la Normandie a été très impliquée... Comme souvent d'ailleurs, car il y a une vraie dynamique territoriale !



Depuis 2013, ce sont 39 000 jeunes qui ont été accompagnés par les Missions locales de Normandie dans la Garantie jeunes dont presque 20 % issus de QPV et 10 % issus des ZRR. 4 % de jeunes en situation de handicap en ont bénéficié et 55 % de garçons pour 45 % de filles.

Tous les jeunes de moins de 25 ans ne peuvent pas entrer dans la Garantie jeunes : il faut cumuler les difficultés d'accès à l'emploi, notamment familiales et financières. Mais il n'y a pas de critères de niveau, c'est à dire qu'un jeune ayant un bac et plus peut tout à fait bénéficier de ce dispositif.

Extrêmement intensive, la Garantie jeunes se déroule sur une période de neuf à 18 mois selon les cas avec des groupes de douze à quinze jeunes. Une première phase en collectif se déroule sur plusieurs semaines au sein de la Mission locale. La deuxième phase consiste à être accompagné de manière intensive vers l'emploi au travers d'entretiens individuels et d'ateliers collectifs. Les jeunes peuvent mobiliser des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) pour découvrir des métiers ou enclencher un recrutement.

En entrant dans un parcours Garantie jeunes, le bénéficiaire s'engage donc à assister aux temps collectifs, à rechercher et à participer à des PMSMP. En contrepartie, il perçoit une allocation (497,50 €). Le jeu n'est pas fermé pendant la période de la Garantie jeunes, il peut y avoir des allers-retours vers l'emploi si une opportunité se présente, et une réintégration dans le dispositif une fois le contrat de travail terminé.

C'est un vrai pied à l'étrier vers l'emploi ! Au 31 octobre 2021, en Normandie, 51 % des jeunes sortis du dispositif étaient en situation, dont 50 % emploi, 21,7 % en formation de plus de six mois, 18 % en alternance, 5 % sont retournés en scolarité et 4 % se sont engagés dans le volontariat ou le bénévolat. Les

49 % restants sont des jeunes qui, à l'instant « t » de la sortie, n'étaient pas en situation mais proches de l'emploi, avec de nombreux freins à leur insertion professionnelle et sociale déverrouillés. La Garantie jeunes est un outil qui montre des taux de sortie particulièrement satisfaisants par rapport à d'autres dispositifs.

En 2020, les Missions locales de Normandie ont accompagné environ 6 500 jeunes dans la Garantie jeunes, sur les 50 000 accueillis. En 2021, le gouvernement, avec la mise en place du plan #1jeune #1solution, a doublé les effectifs de la Garantie jeunes. Au niveau national, l'objectif pour le 31 décembre 2021, est passé de 100 000 à 200 000 jeunes et en Normandie, de 6 500 à 12 854.

Dès l'annonce de ces objectifs, en juillet 2020, le réseau normand, sous l'impulsion de l'ARML, s'est mis en ordre de marche pour recevoir deux fois plus de jeunes sur ce dispositif. Il s'agissait, d'une part, de trouver de nouveaux locaux, un besoin amplifié également par la crise sanitaire. Certaines ont mobilisé les membres de leur conseil d'administration, les élus pour trouver des locaux. Parfois, il a fallu prospecter le parc locatif privé. D'autre part, il fallait renforcer les équipes. L'ARML a donc lancé des campagnes de recrutement sur les réseaux sociaux pour promouvoir le métier de conseiller en insertion. Et ce sont près d'une centaine de nouveaux conseillers qui sont venus gonfler les effectifs des Missions locales de Normandie...

L'ARML a fourni un appui pédagogique en apportant un certain nombre d'outils et de supports pour que les nouveaux conseillers de la Garantie jeunes s'emparent rapidement de leur mission. Des webinaires ont également été organisés pour qu'ils puissent échanger sur leurs pratiques.





Les Missions locales de Normandie sont agiles et réactives, et à la fin du premier trimestre 2021, elles étaient toutes prêtes. Au 15 novembre 2021, en Normandie, l'objectif est atteint à 85,2 %, le meilleur taux des régions métropolitaines !

### Comment les Missions locales se relancent-elles en cette rentrée « post-Covid » ? Le réseau normand semble particulièrement dynamique...

**SR** : Les Missions locales se sont adaptées à toutes les étapes de la crise sanitaire modélisant de nouvelles manières d'accompagner les jeunes avec l'instauration du distanciel notamment. Cela a parfois été compliqué car le public accompagné, contrairement aux étudiants, n'a pas toujours ni le matériel nécessaire pour participer à des visios, ni la connaissance et la pratique de cette modalité de contact.

Dès l'annonce du calendrier de déconfinement, en avril dernier, le réseau normand des Missions locales s'est mis en ordre de marche pour proposer une grande campagne de communication nommée « Le printemps des solutions ». L'objectif était pour elles de s'afficher, de se rendre visibles auprès des jeunes et de leur famille afin de valoriser et faire connaître le panel de solutions mobilisables pour cette jeunesse freinée et empêchée par la crise. L'idée était de se déconfiner avec les jeunes, notamment les décrocheurs, parfois même des étudiants décrocheurs et tous ceux qui se sentaient perdus.



300 événements très variés et sous une tonalité joyeuse, ont ainsi été organisés, du 25 mai au 18 juin 2021, sur l'ensemble du réseau régional. L'occasion de déployer l'offre de services et de promouvoir toutes les aides à l'embauche existantes, en incitant aussi les jeunes à en être les ambassadeurs. Un événement qui a rayonné au-delà des frontières normandes, devenant « La rentrée des solutions » en Bourgogne-Franche-Comté.

A la demande de la DREETS, l'un des financeurs, l'ARML a formalisé des plans d'action avec les chargés de relations entreprises des Missions locales pour promouvoir, auprès des employeurs, toutes les mesures du plan #1jeune#1solution. Cela s'est donc opéré à la fois en direction des jeunes mais aussi en direction des entreprises.



Un travail a également été conduit avec les opérateurs de compétences (Opco). L'ARML a réuni les onze Opco, tout juste réorganisés suite à la réforme de la formation. Une opération visant à mettre du liant avec ces nouvelles organisations et aussi pour tenter d'identifier les métiers les plus en tension (sanitaire et social, hôtellerie-restauration, vente et commerce, industrie, transport et logistique). Des réunions régionales ont d'abord eu lieu avec les Opco, puis des rendez-vous bilatéraux avec les référents emploi formation territoriaux des Opco et les Missions locales des mêmes territoires, de façon à nouer des partenariats et à faire émerger des préparations opérationnelles à l'emploi collective (POEC) ou des PMSMP. L'objectif était que les entreprises ouvrent leurs portes pour accueillir des jeunes et que des vocations se déclenchent derrière.

Avec le déploiement de l'obligation de formation des 16-18 ans instaurée par l'article 15 de la loi du 26 juillet 2019, les Missions locales sont devenues des actrices majeures de l'accompagnement des jeunes ayant quitté le système scolaire. En tant que copilotes des plates-formes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD), elles ont renforcé leur partenariat avec les centres d'information et d'orientation (CIO)

pour identifier au plus vite et au mieux ces jeunes et leur proposer systématiquement un accompagnement adapté, prioritairement vers la formation ou dans une démarche de recherche d'emploi. Ce travail s'appuie sur un lien étroit avec tous les acteurs du territoire : établissements scolaires, Pôle emploi, structures de raccrochage scolaire (micro-lycées, « promo 16-18 » de l'Afpa), écoles de la 2<sup>e</sup> chance, collectivités, etc., mais aussi avec les familles.



**De multiples actions locales et régionales sont initiées par les Missions locales. Peut-on en évoquer quelques-unes ?**

**SR** : Différentes initiatives inédites sont menées sur les territoires...

*Quelques exemples récents d'initiatives locales :*

**MISSION LOCALE CENTRE MANCHE (Saint-Lô) :  
WEB RADIO**



Des jeunes animent un plateau web radio, avec une ligne éditoriale et toute une programmation : des concerts live qui sont retransmis sur le Facebook de la Mission locale, des plateaux télé... : les jeunes participants montent en compétences sur les métiers liés aux médias et développent leur esprit critique.

De nombreuses actions de ce type sont menées sur tout le territoire normand. Très récemment, les jeunes se sont mobilisés pour Octobre rose, par exemple. Il s'agissait là de les éveiller aux problématiques de santé.



**MISSION LOCALE OUEST-EURE  
(Pont-Audemer et Bernay) :  
« IMPULSION JEUNES »**



Ce sont des actions qui ont été réalisées dans les QPV de Bernay et de Pont-Audemer. L'objectif était, sur une courte durée mais de façon intensive, d'amener les jeunes vers l'emploi en s'appuyant sur un certain nombre de mesures du plan de relance dont les emplois francs. Douze jeunes ont ainsi été accompagnés. Un petit projet qui porte ses fruits, du « *cousu main* » !

**MISSION LOCALE DES JEUNES DU BOCAGE (Flers) :  
FESTIVAL « ON S'REBICHE » /  
PRIX JEUNE PUBLIC DE  
« CHANSONS SANS FRONTIÈRES »**



Quinze jeunes volontaires ont participé au festival de musique locale « On s'rebiche » qui s'est déroulé en septembre. Pour monter en compétences, mais aussi pour représenter la Mission locale et faire la promotion de son offre de services auprès des jeunes qui fréquentent le festival. D'autres jeunes, un peu plus tôt dans l'année, ont été invités à participer au jury qui attribue le prix jeune public de « Chansons sans frontières », concours d'écriture de chansons. On est là vraiment dans l'approche globale, pas uniquement sur de l'emploi ou de la formation. C'est cette implication-là qui fera demain de ces jeunes des citoyens engagés.



## Et à l'échelle régionale ...

### PROJET RÉGIONAL « VIGIE JEUNESSE » POUR REPÉRER LES DÉCROCHEURS

Il y a deux ans l'ARML a répondu à un appel à projets national dans le cadre du plan régional d'investissement dans les compétences (Pric) et a été retenue sur un projet de repérage et de raccrochage des jeunes dits « invisibles » baptisé « Vigie jeunesse ». Les 24 Missions locales sont impliquées et ont déployé un programme d'actions hors les murs pour les repérer, avec l'appui de partenaires locaux (des acteurs de proximité, associatifs, culturels, des institutions, des acteurs de services...). La création d'un réseau « Vigie » est un réel travail partenarial sur les territoires autour des enjeux de la jeunesse. Fin septembre 2021, 2 140 jeunes avaient été repérés grâce à ce projet qui a débuté en janvier 2020. L'ARML Normandie souhaite reconduire ce projet en 2022.



### RENCONTRES « 1 PAR 1 » : UN JEUNE, UNE ENTREPRISE, UNE JOURNÉE

Initiative proposée en Normandie, à laquelle 20 Missions locales ont participé, lors de la Semaine nationale des Missions locales 2021. Objectif : organiser des immersions sur une journée et permettre la découverte de métiers. Une plateforme d'inscription a été créée sur laquelle les jeunes, d'une part, et des professionnels volontaires d'autre part, pouvaient s'inscrire. Lors de leur inscription les jeunes précisait dans quels secteurs d'activité ils souhaitaient faire une immersion. Parallèlement, les professionnels indiquaient leurs disponibilités pour accueillir un jeune, et les Missions locales, territoire par territoire, formalisaient une mise en relation des binômes.



560 jeunes se sont inscrits, 290 employeurs ont répondu favorablement, et plus de 270 binômes se sont formés. Une première édition très encourageante puisqu'à l'issue de cette journée, de nombreuses immersions se sont prolongées en stages et même en contrats d'apprentissage ou en recrutements Parcours emploi compétences. A cette occasion, les jeunes ont joué les ambassadeurs du plan #1jeune#1solution auprès des employeurs et bon nombre de Missions locales ont lié des partenariats avec de nouvelles entreprises, permettant ainsi de recruter de nouveaux parrains et marraines.

Cet évènement sera probablement reconduit l'an prochain et a fait des émules dans d'autres régions : les Missions locales de Grand-Est et d'Auvergne-Rhône-Alpes réfléchissent à une déclinaison ! Le réseau régional des Missions locales est en effet dans une démarche de mutualisation des actions, des outils. Et l'ARML de Normandie a une tradition d'innovation, d'expérimentation, de prise de risque aussi parfois. De ce fait, elle est pionnière sur plusieurs champs d'actions et évènements.

### « PARRAINAGE POUR L'EMPLOI » : UN DISPOSITIF RÉGIONAL QUI FONCTIONNE BIEN !

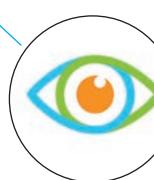
Il s'agit d'un engagement réciproque entre un jeune de Mission locale proche de l'emploi mais pour qui il manque les codes de l'entreprise, et un parrain ou une marraine bénévole qui l'accompagne le temps nécessaire à la réalisation de son projet professionnel. Le discours et la posture sont évidemment très différents de ceux d'un conseiller. Le parrain ou la marraine, à 80 % en activité sur des fonctions de chefs d'entreprises ou de responsables associatifs issus de tous les horizons professionnels, sont là pour accompagner le jeune dans sa compréhension de l'entreprise et le préparer au recrutement via des simulations d'entretien d'embauche, par exemple.

Ces accompagnements durent six mois en moyenne avec des rencontres toutes les six semaines. Chaque année, environ 1 400 jeunes sont parrainés en Normandie avec un vivier de 1 200 parrains ou marraines. On compte 70 % de sorties positives pour cette initiative déployée dans 17 Missions locales normandes.



### IMMERSIONS EN ENTREPRISE : ENTRE 14 000 ET 15 000 JEUNES BÉNÉFICIAIRES EN 2021

C'est un outil transversal. C'est une convention portée par la Mission locale entre un jeune et un employeur. Les PMSMP ont des durées variables qui peuvent aller d'une journée à 30 jours. Un véritable outil pour faire découvrir un environnement professionnel à un jeune.



**Vous qui êtes en charge de la communication au sein du réseau normand des Missions locales, peut-on en savoir plus sur leur stratégie de communication ? Un petit mot sur les réseaux sociaux ?**

**SR** : Sur ce volet communication, la Normandie est là aussi pilote ! En effet, l'ARML Normandie conduit l'expérimentation « ML 2021 » lancée par le niveau national et soutenue par la Fondation AlphaOméga, qui porte sur la mutualisation, au niveau régional, d'un certain nombre d'actions des Missions locales.

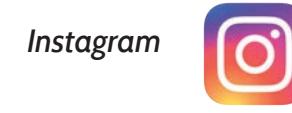
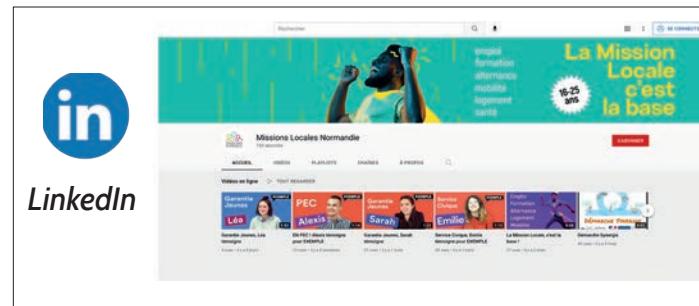


Trois grands axes de travail sont déclinés au sein de cette expérimentation dont l'axe communication. Il se traduit en Normandie par la création d'une commission technique de communication que j'anime pour notre région. Elle est composée d'un représentant de chaque Mission locale et se réunit une fois par mois pour recueillir les besoins des structures, et formaliser une stratégie de communication annuelle régionale, avec un calendrier qui porte sur le digital, le social media, la communication interne et externe, les publications, les événements régionaux, la production de contenus vidéos....

Une feuille de route a été validée par la commission stratégique composée de six directeurs normands. Il s'agit de s'organiser en région pour mutualiser au maximum les actions de communication des Missions locales et rendre cohérente leur image. Il faut préciser quelles sont des associations libres et autonomes. L'Association régionale n'est pas le supérieur hiérarchique de ces structures. L'idée est donc de les fédérer, d'avoir des éléments de langage, des supports, des publications partagées et ainsi de renvoyer une image lisible, de rationaliser la communication pour plus de lisibilité auprès du grand public, des partenaires et des financeurs. Un community

manager a été recruté, dont le poste est financé sur des fonds mutualisés par toutes les Missions locales de Normandie.

Il y a un référent communication dans chaque Mission locale. Ils sont en train de se professionnaliser, de monter en compétences. Des vidéos au format Konbini sont régulièrement produites sur la Garantie jeunes, l'obligation de formation ou les contrats aidés, partagées sur les différents réseaux sociaux sur lesquels les Missions locales de Normandie sont présentes :



Chaque structure peut avoir un compte Facebook ou Instagram mais l'objectif est d'avoir une stratégie « social media » commune, pour une unité de ton, d'image. Une charte graphique commune a également été réalisée par le national et adoptée au régional.

### Pour conclure, un mot sur le futur contrat d'engagement jeune ?

**SR** : Ce dispositif, adopté dans le projet de loi de finances 2022, va absorber la Garantie jeunes dont il s'inspire. Voici les éléments nationaux dont nous disposons au 15 novembre 2021, sachant que tout n'est pas encore arrêté puisque des discussions sont en cours et que les textes ne sont pas encore publiés :

- Mise en place au 1er mars 2022 (la Garantie jeunes se terminera donc au 28 février 2022)
- Une allocation d'environ 500 euros versée au bénéficiaire
- 400 000 contrats d'engagement jeune sur 2022 sur l'ensemble du territoire français.

Les Missions locales porteraient 200 000 contrats d'engagement jeune, correspondant aux 200 000 Garantie jeunes qu'elles avaient en 2021 (environ 13 000 en Normandie). 100 000 seraient gérés par Pôle emploi et 100 000 autres seraient attribués, sur appel à projets, à des opérateurs privés. Les Missions locales devraient se positionner sur les 100 000 autres contrats prévus car elles ont une expertise depuis huit ans sur la Garantie jeunes, elles ont aussi les locaux, les effectifs, et le public.

Le déroulement du contrat d'engagement jeune sachant que les modalités pourront être différentes selon les opérateurs :

- Un parcours de 12 mois
- Quatre évènements minimum par mois (rendez-vous, entretiens sous différentes modalités...)
- 15 à 20 heures d'activités structurantes par semaine (atelier collectif, immersion...)

L'Etat a sollicité les Missions locales pour être force de propositions. Des laboratoires régionaux se sont constitués. Ces propositions collectées par l'Union nationale des Missions locales (UNML) seront portées au ministère pour décrire les contours du dispositif. Par ailleurs, la Normandie et douze de ses Missions locales sont retenues comme première région à expérimenter l'application Pass emploi dès la mi-janvier 2022, mise en place par la start-up d'Etat dans le cadre du futur déploiement du contrat d'engagement jeune. Une seconde phase d'expérimentation démarra à la mi-février avec les Missions locales volontaires des régions Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes.

*Propos recueillis par Sylvie Laillier  
(Carif-Oref de Normandie)  
le 17 novembre 2021*



**Contact :**  
Séleste Ravalec  
Association régionale des Missions locales (ARML) Normandie  
tél. 02 35 98 86 02 / 06 01 80 30 58  
seleste.ravalec@missionslocalesnormandie.fr



Liens utiles :

[Le site de l'ARML Normandie](#)

[Le site du plan gouvernemental #1 jeune1solution](#)

[Le contrat d'engagement jeune sur le site du ministère](#)

# Accompagnement des publics : une recherche-action pour modéliser les pratiques pédagogiques

Le Carif-Oref de Normandie, dans son programme de professionnalisation 2020, financé par le pacte régional d'investissement dans les compétences (Pric) 2019-2022, a proposé une démarche « recherche-action » afin de produire un livret présentant des modalités pédagogiques, nouvelles, revisitées... destinées à capter l'adhésion et l'assiduité des personnes éloignées de la formation. Conduite par un groupe de sept formateurs<sup>1</sup> accompagné de deux enseignantes-chercheuses<sup>2</sup> en sciences de l'éducation et de la formation des universités de Caen et de Rouen, elle s'est déroulée de septembre 2020 à mars 2021.

*« Une démarche, accessible à tous, pour penser l'accompagnement autrement... »*

## UNE APPROCHE MÊLANT DIFFÉRENTES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Constituer un groupe afin d'identifier, d'analyser, de transformer et de mutualiser des pratiques, des stratégies et des modalités d'intervention pour répondre aux difficultés d'un public peu habitué et peu réceptif aux cadres des formations traditionnelles... tel était l'objectif de la recherche-action menée il y a huit mois en Normandie.

Deux universitaires, Catherine Clénet et Maude Hatano-Chalvidan du laboratoire Centre interdisciplinaire de recherche normand en éducation et formation (Cirnef) de l'université de Caen et Rouen Normandie, ont accompagné l'intelligence collective d'un groupe de formateurs : « Nous avons visé



### <sup>1</sup> Les formateurs accompagnants socio-professionnels :

Frédéric Bottois - IFPRA - Académie de Normandie  
Aurélie Mailliart et Delphine Morgand - Le Pré de la Bataille  
Aurélie Lurçon - Irfa Normandie Maine  
Alima Seghir - Afpa Normandie  
Noëlle Gifosse - Acsea Formation  
Gaëlle Le Gal - Ladapt

### <sup>2</sup> Les enseignantes-chercheuses :

Catherine Clénet est enseignante-chercheuse à l'université de Rouen Normandie depuis 2013 et travaille dans l'enseignement supérieur depuis une quinzaine d'années. Auparavant, elle a travaillé dans le champ de la formation professionnelle en tant que responsable d'un organisme de formation par alternance (Cifap à Alençon), puis en qualité de formatrice consultante où elle a accompagné des équipes dans le développement de projets pédagogiques.

Maude Hatano-Chalvidan est enseignante-chercheuse à l'université de Caen Normandie depuis 2011. Elle est spécialisée sur les questions de formation des adultes (notamment les compétences et les identités professionnelles). Elle a travaillé auparavant comme responsable formation pour un réseau d'associations de l'insertion par l'activité économique.

plusieurs objectifs spécifiques pendant ces cinq journées. D'abord, la construction d'un collectif de sept personnes ayant l'expérience des publics éloignés de la formation pour échanger et produire ensemble. Ensuite, l'analyse de pratiques professionnelles et l'élaboration collective d'un guide ».

A travers cet exercice de réflexion mêlant différentes modalités pédagogiques telles que les récits d'expérience, le co-développement, l'analyse et la modélisation de pratiques entre pairs, les participants ont eu l'occasion de transformer l'expérience dans une perspective de développement professionnel pour chacun.

## LA PRODUCTION D'UN LIVRET POUR TOUS LES FORMATEURS

Cette recherche-action a permis de penser l'innovation pédagogique tel que le propose une modélisation des pratiques et d'aboutir à l'élaboration d'un livret. « C'est le résultat de cette démarche dont le principe fondamental était de produire ensemble, praticiens et universitaires, des savoirs que ni la science ni la pratique à elles seules sont en capacité de produire. La recherche-action cherche à réfléchir autrement les pratiques professionnelles ».

Ce document présente l'action qui a été menée mais aussi les productions qui en ont découlées. « Il ne s'agit donc pas d'un manuel, ni d'un guide mais d'une ressource qui peut se lire au gré des besoins et des questions de chacun », précisent les deux chercheuses.

Il y a en effet plusieurs façons de l'aborder :

- Par l'une des sept situations professionnelles décrites que chaque formateur accompagnant est susceptible de rencontrer comme « quand ça ne marche pas avec moi ! » ou encore « quand j'ai le sentiment de ne pas "accrocher" l'accompagnant... ».
- Par les résultats et les savoirs produits également. A la fois boîte à outils et catalogue, cette partie du livret rappelle « ce qu'il ne faut pas oublier : avoir les bonnes postures, clarifier le rôle de l'accompagnant... ».
- Par les modélisations proposées enfin, sous la forme d'un puzzle, qui permet de montrer la complexité de l'accompagnement.

« Les participants avaient clairement formulé la demande d'un livrable qui ne soit pas théorique et dans lequel les professionnels puissent rentrer facilement par différentes clés de lecture ».



## PROFESSIONNALISER ET MODÉLISER CERTAINES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

« Nous pensons que cette recherche-action, qui a pour vocation de professionnaliser des acteurs et de modéliser certaines pratiques professionnelles, peut s'inscrire dans un mouvement plus large. Il ne faut pas que cela reste en vase clos mais que cela puisse rentrer en résonance avec d'autres expériences ! Des suites sont déjà prévues par le biais de valorisations scientifiques. Nous organisons avec le Cirnef une journée d'études le 14 janvier 2022 et nous avons aussi des projets d'écritures plus théoriques autour de cette recherche-action. D'un point de vue plus professionnel, l'idée est que chacun puisse aussi s'approprier et utiliser ce livret comme il le souhaite. Un webinaire est d'ailleurs prévu pour le présenter aux acteurs de l'emploi et de la formation à la fin de cette année ».



*Delphine Morgand, accompagnatrice en insertion professionnelle à l'association Le Pré de la Bataille et Noëlle Gifosse, formatrice #Avenir et référente handicap chez Acsea Formation*

### **Pourquoi avoir participé à cette recherche-action ?**

**Delphine Morgand (DM) :** « J'avais besoin d'avoir un retour sur la pratique des autres formateurs car je me sentais seule et sans possibilité d'avoir ce retour. Je me suis aperçue à la fin de cette action que nous étions tous confrontés aux mêmes difficultés ».

Noëlle Gifosse (NG) : « J'avais envie de prendre un temps pour arrêter d'agir et d'accompagner un moment. Cela pour mieux penser les choses et prendre un peu de recul ».

**Qu'est-ce que cette recherche-action vous a apporté ?**

DM : « Je me sers aujourd'hui de cette recherche-action dans ma pratique : face à une situation, je reste en veille, je suis plus vigilante et je prends plus de hauteur. Je ne suis plus dans ce sentiment d'isolement car je me suis créée des réseaux et je suis allée chercher des réponses en dehors du dispositif dans lequel j'évolue. Ainsi, j'ai une meilleure connaissance du parcours et de l'identité de la personne que j'accompagne ».

### LE SCHÉMA ÉCLATÉ ET COMPLEXE DE L'ACCOMPAGNEMENT... POUR MIEUX COMPRENDRE LE PARCOURS DE LA PERSONNE ET DONNER DU SENS



NG : « Cela m'a d'abord confortée dans mes façons de faire et j'ai la volonté de mieux partager certaines situations avec des collègues. C'est un outil que je vais utiliser en tant que référente handicap. Cette formation me permet de m'interroger différemment, de me décentrer et de sortir le nez du guidon ».

**En quoi cette expérience pourrait servir aux autres professionnels ?**

DM : « Parfois en tant que formateur, on fait des choses sans prendre conscience de notre pratique. Je pense que d'autres professionnels vont pouvoir se retrouver dans les situations que nous avons décrites et trouver des réponses à leurs questionnements. Derrière les histoires de chacun, on se rend compte qu'on vit tous un peu les mêmes choses ou qu'on se confronte aux mêmes difficultés ».

NG : « C'est un outil que je conseille aux autres professionnels pour y voir plus clair. Même si les situations rencontrées sont différentes, il permet de se sentir moins seul et de lever des freins ».

## La méthode de la recherche-action : analyse de pratiques et codéveloppement professionnel

La recherche-action s'est déroulée selon les principes méthodologiques d'une analyse de pratiques spécifiques : le codéveloppement professionnel.

Ces principes sont les suivants :

- La pratique recèle des savoirs que la science ne peut pas produire
- Apprendre une pratique professionnelle, c'est apprendre à agir
- Echanger avec d'autres sur ses expériences permet des apprentissages impossibles autrement
- Chaque personne est la principale experte de sa situation
- La subjectivité de l'acteur est aussi importante que l'objectivité de la situation

Cette méthode a l'intérêt d'aller chercher à la fois une réflexion individuelle et une construction collective. Chaque participant tour à tour formule une commande, l'expose aux autres personnes du groupe qui jouent le rôle de consultant. Par ce travail, le groupe se professionnalise. Ensuite, à partir de ces sept situations vient le temps de la modélisation.

En d'autres termes, appliquer la théorie sur la pratique, ou théoriser à partir de la pratique ne permet pas nécessairement de dégager les véritables enjeux des pratiques professionnelles, ni de rendre compte de leur complexité, de leur densité. Il revient ainsi aux professionnels de se former, de s'acculturer à certaines formes de questionnement, certaines méthodologies de réflexion ou de recherche afin de dévoiler eux-mêmes les questions et les réponses les plus pertinentes et utiles à leur contexte de travail.



Yannick Lailler  
(Carif-Oref de Normandie)



## Prenez date !

Un webinar de présentation de la démarche aura lieu le **jeudi 16 décembre 2021 de 13 h à 14 h 30**. Il s'adresse aux formateurs, coordinateurs pédagogiques ou responsables de formation et à toute personne intéressée par le sujet.

Au programme :

- Présentation de la démarche
- Témoignages de formateurs
- Echanges avec les participants



[S'inscrire au webinar](#)

## Livret « Recherche-action : accompagner les personnes éloignées de la formation »



**Contact :**  
Elisabeth Marmontel  
Responsable  
Pôle Professionnalisation  
tél. 02 31 46 98 72  
[emarmontel@cariforefnormandie.fr](mailto:emarmontel@cariforefnormandie.fr)

# Politique de la ville en Normandie : quel visage en 2022 ?

## LA POLITIQUE DE LA VILLE, C'EST QUOI ?

Pour pallier les inégalités sociales et urbaines, la France a mis en place, et ce depuis la fin des années 70, la politique de la ville. Concrètement, c'est une politique globale et transversale, en faveur des populations les plus vulnérables et des quartiers qu'elles habitent, les quartiers prioritaires de la politique de ville (QPV), ainsi nommés depuis 2014.

Précisément, sur l'ensemble du territoire, la géographie prioritaire actuelle compte 1 514 quartiers. On peut y ajouter les Territoires de veille active, territoires non retenus dans la géographie prioritaire mise en place en 2014, mais qui restent fragiles.

Les QPV ont été délimités par un critère unique : le revenu moyen par habitant. Cette géographie prioritaire a en effet été identifiée à partir d'une méthode prenant en compte la pauvreté monétaire. Les QPV sont des territoires de plus de 1 000 habitants concentrant une majorité de population à bas revenus.

Institué par la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, le contrat de ville amène des acteurs à se concerter et à concentrer et/ou adapter leurs interventions sur les quartiers prioritaires. Les intercommunalités et l'Etat pilotent le contrat de ville, en lien avec les communes concernées. Ce document contractuel repose sur trois piliers :

- La cohésion sociale incluant la réussite éducative, le soutien à la parentalité, la santé...
- La rénovation urbaine qui aborde les questions des transports et du cadre de vie
- Le développement économique, l'emploi et l'insertion professionnelle.

La politique de la ville concerne plus de cinq millions d'habitants en France, dans 1 500 quartiers prioritaires (QPV). C'est une politique nationale qui se décline localement via des contrats locaux, à l'échelle intercommunale, appelés « contrats de ville ». En Normandie, on trouve 62 QPV pour 21 contrats de ville, représentant 5,8 % de la population normande. Ce zoom propose quelques éléments de regard sur le sujet ainsi que les perspectives, les contrats de ville arrivant à échéance fin 2022.



Des thématiques transversales, comme la jeunesse, l'égalité femmes-hommes, la lutte contre les discriminations sont également traitées à travers ces contrats.

D'autres zonages sont associés à la politique de la ville :

- les réseaux d'éducation prioritaire (REP et REP +) pour réduire les écarts de réussite entre les élèves
- les projets d'aménagement du nouveau programme national de rénovation urbaine (PNRU) pour la réhabilitation de 600 quartiers
- « Territoires entrepreneurs » (anciennement zones franches urbaines - ZFU) pour redynamiser des quartiers par la relance de l'activité économique et donc de l'emploi
- les quartiers de reconquête républicaine (QRR) pour lutter contre la délinquance et les trafics en déployant des moyens de police supplémentaires dans des lieux ciblés.



Aux QPV normands s'ajoutent ainsi :

- 22 projets NPNRU
- 7 territoires entrepreneurs (superposés sur certains QPV).

Et également :

- 3 cités de l'emploi (Caen la Mer, Le Havre Seine Métropole, Val-de-Reuil)
- 1 territoire zéro chômeur longue durée (Columbelles, qui intègre 1 QPV).

A noter :

*La « cité de l'emploi » est un dispositif expérimental visant à répondre à la problématique spécifique de la persistance d'un haut niveau de chômage dans les QPV. Fondée sur une démarche d'intervention de proximité auprès de publics divers (chômeurs de longue durée, jeunes, mères célibataires, primo-arrivants...), l'ambition de ces cités est de parvenir à mieux coordonner un large panel d'acteurs de terrain, qu'ils soient institutionnels ou associatifs. A ce jour, Le Havre Seine Métropole, Val-de-Reuil et la communauté urbaine de Caen-la-mer sont les trois cités de l'emploi en Normandie.*

[La fiche sur le site « Mesures et Dispositifs ».](#)



Le site web de l'ORS-CREAI Normandie présente une section dédiée à Normanvilles, le centre de ressources régional Politique de la ville. La page affiche une photo de l'édifice de Normanvilles et une liste d'actualités régionales et nationales. La section « Normanvilles, le centre de ressources régional Politique de la ville » est mise en évidence dans un encadré vert. Ce centre, labellisé par l'ANCT, a trois missions principales : faciliter la mise en réseau, appuyer et accompagner les acteurs locaux, et réunir et diffuser l'information.

**Actualités régionales**

- L'ORS-CREAI Normandie publie un nouveau numéro du DOC-AFD
- Actualisation des « Projets régis et d'Observation et d'Actions pour les territoires (OPAQ) - juillet 2021
- Normandie Etudes Observations, un nouveau document de synthèse sur l'avenir de la ville et la place de l'Etat, la société publique et le citoyenneté active dans

**Actualités nationales**

- Réunion de la ministre chargée du Développement durable et de l'Aménagement du territoire et de la ville (CP) à Paris
- L'ORS-CREAI Normandie publie un nouveau numéro du DOC-AFD
- Actualisation des « Projets régis et d'Observation et d'Actions pour les territoires (OPAQ) - juillet 2021

**Normanvilles,  
le centre de ressources régional  
Politique de la ville**

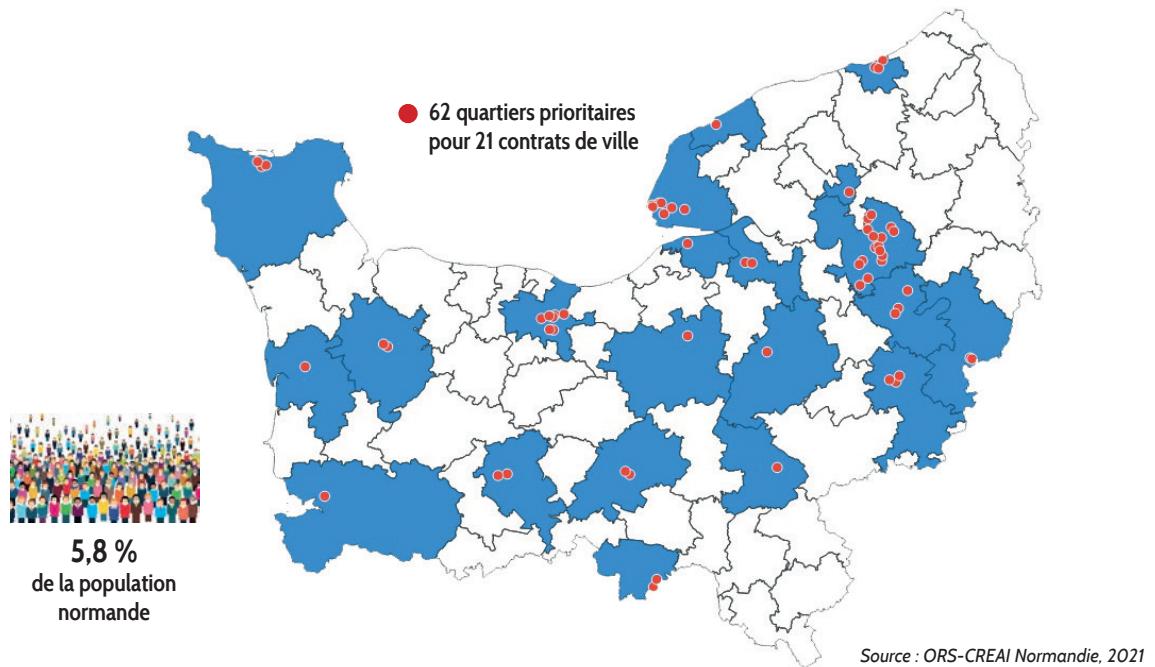
Ce centre de ressources, labellisé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), est porté par l'association ORS-CREAI Normandie. Il s'adresse aux acteurs des territoires politique de la ville dans leur diversité (professionnels et élus des collectivités, services de l'Etat, associations, chercheurs...), à travers trois missions :

- Faciliter la mise en réseau pour décloisonner les cultures institutionnelles et les pratiques professionnelles, notamment par la mise en place de journées de rencontres et d'échanges
- Appuyer et accompagner les acteurs locaux par l'échange, avec des cycles de qualification, des sessions de formation, des groupes de travail, des journées thématiques, des visites de terrain, des journées de sensibilisation...
- Réunir et diffuser l'information pour les acteurs (lettre d'information sur les politiques en lien avec la politique de la ville, fonds documentaire, dossiers thématiques, fiches décrivant les expériences locales...)

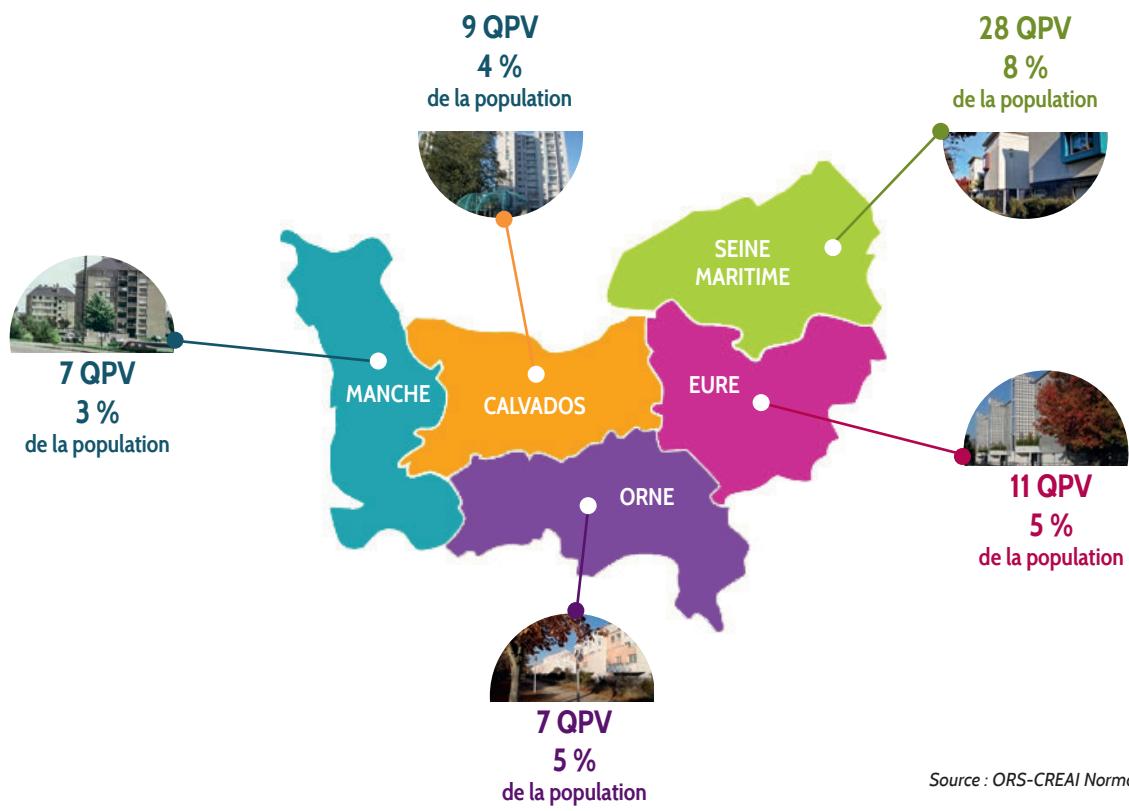
**[Le centre de ressources Normanvilles  
sur le site de l'ORS-CREAI Normandie](#)**

## LES QUARTIERS PRIORITAIRES NORMANDS : CARACTÉRISTIQUES ET ACTIONS

En Normandie, on trouve 62 QPV pour 21 contrats de ville, ce qui représente 5,8 % de la population de la région. Les contrats de ville sont plus nombreux en Seine-Maritime et dans l'Eure.



Les contrats de ville sont multiformes. Certains intègrent de nombreux QPV : 16 pour Rouen Métropole, 7 pour Le Havre Seine Métropole et Caen la Mer, tandis que d'autres portent sur un ou deux quartiers prioritaires.

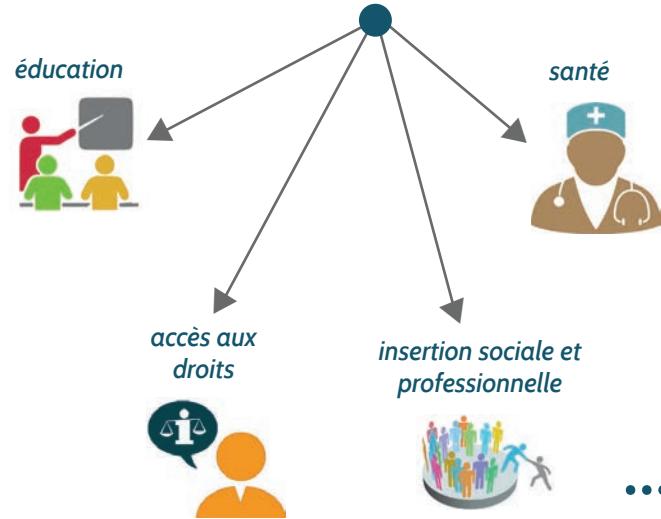


	QPV normands	Région Normandie
Population	194 452	3 328 364
jeunes de 0 à 14 ans (%)	25,3	18,5
Réussite au brevet (%)	78	84,8
Taux de pauvreté (%)	43,8	13,5
Taux d'emploi des femmes (%)	39,5	59,8
Taux d'emploi des hommes (%)	49,9	66
Logements sociaux (%)	25,7	15,3

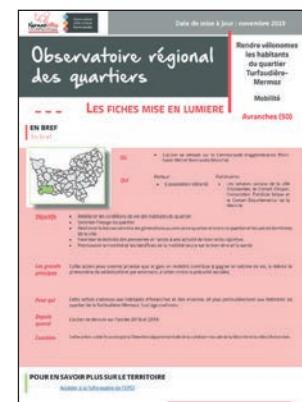
Source : Atlas des quartiers prioritaires de la politique de la ville (septembre 2017)

Le tableau ci-dessus présente quelques indicateurs permettant de situer les quartiers prioritaires normands par rapport à l'ensemble de la région Normandie.

Néanmoins, ces moyennes peuvent cacher des disparités importantes selon les quartiers. Pour plus d'informations, consulter les *fiches repères de l'Observatoire régional des quartiers* qui rassemblent des indicateurs statistiques clés à l'échelle des territoires prioritaires de la politique de la ville.



L'Observatoire régional des quartiers met un coup de projecteur sur une cinquantaine de ces actions. Partenaires mobilisés, ressources nécessaires, résultats obtenus et perspectives, contact des porteurs de projets, découvrez les actions développées sur le territoire normand à travers des *fiches « mises en lumière »*.



## LA POLITIQUE DE LA VILLE À L'HEURE DU BILAN / PERSPECTIVES

2017 a marqué les 40 ans de la politique de la ville, et une réflexion s'est engagée sur le bilan de cette politique. Daté de décembre 2020, un rapport de la Cour des comptes, qui s'appuie sur une enquête et l'étude approfondie de la situation de huit quartiers prioritaires, relève qu'en dépit des moyens financiers et humains déployés, l'attractivité des quartiers prioritaires a peu progressé en dix ans. Pour y remédier, la Cour recommande une réforme substantielle de la politique de la ville pour lui offrir un cadre plus efficace et plus pertinent, et en particulier de :

- renforcer la décentralisation de cette politique, en permettant une différenciation accrue autour de « projets de quartiers » affichant leurs propres priorités, objectifs et indicateurs de suivi
- préciser le sens et la portée des objectifs de mixité sociale et fonctionnelle des quartiers, en les attachant à une stratégie pluriannuelle d'évolution du parc social, d'attribution des logements et d'affectation des locaux d'activité
- mieux articuler le renouvellement urbain et l'accompagnement social, éducatif et économique des habitants dans le cadre des projets de quartiers



- renforcer l'articulation des actions financées par les crédits de la politique de la ville et par les politiques publiques générales, pour mieux répondre aux besoins spécifiques des habitants des quartiers prioritaires.

Les quartiers prioritaires ont une fonction essentielle d'accueil des personnes en grande difficulté vis-à-vis de leurs conditions de réussite scolaire, d'emploi, de logement... Ces populations ne sont cependant pas complètement statiques. Des habitants partent lorsque leur situation s'améliore. L'image des quartiers reste plutôt négative voire stigmatisante, néanmoins ces territoires recèlent aussi des savoir-faire et des compétences pas toujours reconnus.

Par ailleurs, ils ont été durement touchés par la crise sanitaire avec notamment la destruction d'emplois peu qualifiés, un accès plus difficile à la santé et aux soins, une fracture numérique plus présente, et une sur-occupation des logements qui a aggravé les difficultés scolaires et les risques de violences intra familiales. Le Conseil national des villes (CNV), dans un avis sur l'après Covid-19, demande un accompagnement ciblé pour les enfants, les jeunes et les familles monoparentales des QPV, qui ont été les plus fortement touchés.

Ces constats étant posés, il reste donc beaucoup à faire pour réduire les inégalités auxquelles restent confrontés les quartiers prioritaires de la politique de la ville, notamment en assurant de leur bonne prise en compte dans le déploiement des plans et dispositifs post-crise sanitaire.

*Pascale Després (ORS-CREAI)  
Valérie Leroy (Carif-Oref de Normandie)*



### Ressources à consulter :

*Rapport Cour des comptes « L'évaluation de l'attractivité des quartiers prioritaires » (décembre 2020)*

*Rapport du Conseil national des villes CNV) post-Covid 19 : « Panier le présent, penser les futurs » (juin 2020)*

*Appel à contribution du réseau national des CRPV « Quartiers populaires, politique de la ville et Covid-19 : des enseignements à tirer de la crise pour l'avenir » (2021)*

### Contact :

Pascale Després  
Directrice de l'ORS-CREAI Normandie /  
Responsable du Centre de ressources Politique de la ville (CRPV)  
tél. 02 31 75 15 20  
[p.despres@normandivilles.org](mailto:p.despres@normandivilles.org)

# Pôle emploi Normandie : un engagement au quotidien dans la lutte contre l'illettrisme



Pôle emploi Normandie se mobilise depuis de nombreuses années, au sein de ses agences, pour lutter contre l'illettrisme. Avec le lancement, en 2017, du challenge régional lors des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI), cette mobilisation a connu un nouvel essor et bénéfice depuis d'une reconnaissance sur le plan national. Un engagement formalisé, en décembre 2019, par la signature d'un accord-cadre relatif au renforcement de la lutte contre l'illettrisme au profit des publics accueillis par Pôle emploi entre l'Etat, Pôle emploi Normandie et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI). Au fil de ces cinq dernières années, des actions d'envergure se sont montrées contribuant au renforcement et au développement de partenariats locaux. Eclairage dans ce zoom.

## LE CHALLENGE « UNE AGENCE, UNE ACTION » POUR MOBILISER LES AGENCES

Lancé en 2017 par la directrice régionale, ce challenge incite toutes les agences à labelliser au moins une action pendant le temps fort que constituent les Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) de septembre.

Qui dit challenge, dit prix : depuis cinq ans, un jury se réunit afin de déterminer les agences qui seront récompensées. La remise des prix s'effectue chaque année à la préfecture en présence d'Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI.

Dès la création du challenge, la cinquantaine d'agences normandes s'est fortement mobilisée en mettant en place plus de 100 actions sur tout le territoire normand. Depuis, cette mobilisation n'a pas



faibli et ce, malgré le contexte sanitaire des deux dernières éditions. En 2021, ce sont 70 actions qui ont été labellisées.

Au-delà des actions conduites lors des JNAI, cet engagement se poursuit tout au long de l'année, comme l'a rappelé, Sylvie Leroux, chargée de mission à la direction régionale de Pôle emploi lors du webinaire de bilan des JNAI 2021, organisé par le Centre ressources illettrisme (CRI) : « L'illettrisme fait partie de notre cœur de métier maintenant, il est pris en compte au quotidien. C'est pourquoi, cette année, les agences seront récompensées à la fois sur les actions conduites lors des JNAI, et sur celles ancrées dans le quotidien, de façon équilibrée. »

Pour cette édition 2021, six agences ont été primées :

- Yvetot : prix de la sensibilisation
- Lisieux : prix du partenariat
- Falaise : prix de l'initiative
- Louviers : prix de la valorisation
- Rouen Quevilly : prix de l'engagement
- Avranches : prix de l'inclusion numérique



## LES RÉFÉRENTS ILLETTRISME : UNE EXCEPTION NORMANDE

Depuis 2019, des référents illettrisme sont désignés dans chaque agence, au minimum un par agence. Certaines ont fait le choix de nommer un binôme conseiller et psychologue. Ils bénéficient chaque année d'un séminaire de regroupement.

En 2021, il s'est tenu fin mai en distanciel autour de la thématique : « Illettrisme / illectronisme : tous concernés au quotidien, inventons demain. » Cette demi-journée s'articulait autour de présentations :

- des outils numériques d'évaluation des compétences de base (*Eva* et *Evacob*) et d'un retour d'utilisation par l'agence de Vire
- de travaux sur des indicateurs chiffrés mis en place par Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes, l'ANLCI et le CRI du Carif-Oref de Normandie
- du bilan du challenge 2020 et des agences primées.

A ce jour, seule la Normandie possède des référents illettrisme dans chacune de ses agences Pôle emploi.

## UNE MARRAINE POUR LA 5<sup>E</sup> ÉDITION DU CHALLENGE PÔLE EMPLOI NORMANDIE

Aline Le Guluche, figure emblématique de la lutte contre l'illettrisme, autrice du livre « J'ai appris à lire à 50 ans » et ambassadrice du programme Write her future pour Lancôme, a été choisie pour être la marraine du cinquième challenge Pôle emploi Normandie.

Elle était présente aux côtés de Karine Meininger, directrice régionale Pôle emploi Normandie pour l'ouverture officielle des JNAI le lundi 6 septembre à l'agence de Rouen Quevilly.

Interrogée sur l'action que peuvent mener Pôle emploi et ses partenaires pour accompagner les personnes en situation d'illettrisme, elle estime que « la grande difficulté est la détection d'une situation d'illettrisme car les personnes concernées ont du mal à l'avouer. Il faut continuer d'en parler, faire accepter le "handicap" pour pouvoir les aider et les diriger vers les centres de formation. »

Elle a également évoqué sa propre expérience : « Le fait de retourner "à l'école" ça m'a libérée, ça m'a fait un bien incroyable. Lire, écrire, compter, comprendre



un texte apporte confiance en soi, cela permet de se réinventer, de reprendre la vie où elle aurait dû commencer. »

*L'interview d'Aline Le Guluche dans son intégralité*

## DE LA CRÉATION À L'ESSAIMAGE D'OUTILS

La mobilisation des agents de Pôle emploi Normandie et de leurs partenaires sur le sujet de la lutte contre l'illettrisme a permis également d'aboutir à la création d'outils qui essaient en région. Cette année, ce fut le cas pour deux outils.

### Un marque-page pour repérer les personnes en situation d'illettrisme

Quatre agences de l'agglomération caennaise (Caen Fresnel, Caen Beaulieu, Hérouville-Saint-Clair et Mondeville) et les organismes de formation locaux, Ecole des parents et des éducateurs (EPE) et Enefa, en charge des personnes en situation d'illettrisme à travers le dispositif de formation Savoirs essentiels, ont développé un outil de repérage, sous la forme d'un marque-page, support quotidien pour les agents. Il est décliné en trois parties : Je détecte des signes / Astuces / Je propose une solution.

A l'occasion des JNAI 2021, 2 200 exemplaires ont été distribués auprès des conseillers normands.





## Un escape game pour sensibiliser à l'illettrisme

Samuel Chesnel, psychologue du travail à l'agence d'Hérouville-Saint-Clair, a conçu lors des JNAI 2019 un escape game. Un outil ludique qui permet de sensibiliser tous les agents de Pôle emploi, que ce soit les conseillers mais aussi les services civiques qui sont en première ligne de l'accueil des personnes dans les agences. Lors de l'édition 2021 des JNAI, cet escape game a été déployé auprès de sept agences ainsi qu'àuprès de professionnels lors d'une journée organisée par la bibliothèque départementale de la Manche.

Pour communiquer et échanger sur ces actions et outils, Pôle emploi Normandie a créé un réseau ouvert à tous les agents Pôle emploi : « Normand'illettrisme ». A ce jour, près de 260 personnes y sont abonnées. Si la majorité d'entre elles exercent en Normandie, beaucoup d'autres régions sont représentées.

L'engagement de Pôle emploi Normandie dans la lutte contre l'illettrisme se concrétise par un ancrage dans le temps, territorial et partenarial car l'illettrisme, c'est l'affaire de tous.



**Morgane Rouelle, conseillère emploi à Pôle emploi Lisiens** : « L'idée est de sensibiliser tout le monde sur le sujet de l'illettrisme »

**Vous êtes référente illettrisme au sein de votre agence, pouvez-vous nous dire en quoi cela consiste ?**

**Morgane Rouelle (MR)** : « Il s'agit de mettre en place des actions tout au long de l'année et pour les JNAI. Ça consiste également à participer au challenge Pôle emploi Normandie.

Ça permet aussi de fédérer sur le sujet de l'illettrisme auprès de nos collègues. Pour l'instant, je suis seule référente illettrisme dans mon agence, ce qui signifie beaucoup d'informations et de travail tout au long de l'année. Mais cette année, j'ai deux collègues qui sont avec moi pour m'accompagner sur ces projets.

L'idée est de sensibiliser tout le monde sur le sujet de l'illettrisme, d'avoir un groupe projet avec lequel on peut travailler au quotidien et pouvoir mettre des actions en place dans notre agence régulièrement pour être informé et pour toujours parler de ce sujet même quand on a beaucoup d'activités. »

**Comment se passe la mise en place du challenge dans votre agence ?**

**MR** : « Cela se passe avec les membres de ma direction. Je leur propose une idée en fonction de ce qui a été fait auparavant, parce qu'on essaie d'avoir une continuité depuis le début. C'est en lien avec la direction et on essaie "d'embarquer" tous les agents. Cette année, on a organisé un job dating "Insertion par l'activité économique - IAE" pour les demandeurs d'emploi et des tables rondes pour les employeurs.

Pour le job dating, on a constitué, avec l'appui des centres de formation, un fichier de personnes ayant suivies la formation Savoirs essentiels ou repérées en agence comme étant en situation d'illettrisme.



Les structures d'insertion étaient prévenues du public qu'ils allaient rencontrer afin de prévoir, éventuellement pendant le contrat, des actions telles que CléA ou Savoir essentiels.

35 personnes ont participé et cinq chantiers d'insertion ou associations d'insertion se sont déplacés. Au moins sept candidats ont été retenus quasiment immédiatement. Toutes les autres personnes ont été enregistrées sur la plateforme des structures IAE pour avoir des chances aussi d'intégrer d'autres structures ultérieurement.

En parallèle, des tables rondes se sont déroulées autour de témoignages :

- d'entreprises qui ont mis en place des plannings ou des systèmes adaptés pour que les salariés puissent se repérer
- de centres de formation pour présenter les dispositifs Savoirs essentiels et CléA
- de maisons de service public de notre territoire qui accompagnent les personnes pour leurs démarches administratives.

#### *Avez-vous organisé des actions en dehors des JNAI, et si oui, pouvez-vous nous les décrire ?*

**MR** : « Les premières années, on n'avait pas eu une continuité d'action et au fil de l'eau, on a commencé, je dis "on" parce que c'est un travail d'équipe, on a commencé à faire des petites focales sur l'illettrisme en interne et puis aussi prévoir ce qu'on allait faire. On a travaillé en équipe projet pour instaurer un processus dans notre agence : du repérage jusqu'à la sortie de formation ou d'emploi.

On a testé deux ou trois choses ; c'est en cours de validation. L'idée est de proposer une mini offre de service assez simple pour tout le monde. Les étapes de ce processus qui se veut accessible à tous : "je le repère, je l'évalue, je le forme ou je lui donne la possibilité d'accéder à l'emploi."



Pour identifier les personnes, on a créé une bannette dédiée afin que les collègues puissent déposer les profils des personnes repérées avec des difficultés liées à l'illettrisme ou l'illectronisme au fil de l'eau. Parce que parfois on voit quelqu'un qui a des difficultés de lecture et d'écriture à un moment de l'année et puis on le perd au fur et à mesure de son parcours (travail, formation...). Cette bannette nous servira donc pour constituer des groupes pour les futures actions.

Dans notre agence, en fait, on ne met pas en place des actions vraiment identifiées, par contre tout au long de l'année on reste sensibilisés à ce sujet et l'on détermine des leviers d'action en groupe de travail.

Enfin, je tiens aussi à souligner qu'on a fait un gros travail avec les partenaires depuis trois ans. Ils sont vraiment impliqués dans le projet et cette synergie fait que les personnes concernées peuvent s'y retrouver. »

*Sandra Dos Santos  
(Carif-Oref de Normandie)*

**Contact :**  
**Sylvie Leroux**  
chargée de mission  
Direction régionale Pôle emploi Normandie  
tél. 02 31 53 51 37  
[sylvie.leroux@pole-emploi.fr](mailto:sylvie.leroux@pole-emploi.fr)



# CPRDFOP : en Normandie, une évaluation à mi-parcours

## EMPLOIS, COMPÉTENCES, QUALIFICATIONS : UNE ANALYSE DES BESOINS À MOYEN TERME DU TERRITOIRE

Régi par l'article L214-3 du Code de l'éducation, modifié par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, le CPRDFOP a pour objet l'analyse des besoins à moyen terme du territoire régional en matière d'emplois, de compétences et de qualifications et la programmation des actions de formation professionnelle des jeunes et des adultes, compte tenu de la situation et des objectifs de développement économique du territoire régional.

Sur le territoire régional (le cas échéant par bassin d'emploi), ce contrat définit :

- Les objectifs dans le domaine de l'offre de conseil et d'accompagnement en orientation
- Les orientations en matière de formation professionnelle initiale et continue
- Pour les jeunes : les actions destinées à favoriser une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans chacune des filières
- Pour les adultes : les actions de formation professionnelle afin de favoriser l'accès, le maintien et le retour à l'emploi ou l'accès à la certification professionnelle
- Pour les personnes en situation de handicap : les actions de formation professionnelle ayant pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle en milieu ordinaire ou celles en lien avec la réorientation professionnelle lorsqu'il s'agit de personnes en situation de handicap à la suite d'un accident ou d'une maladie dégénérative

Le contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP) est un des principaux outils de programmation qui permet à la Région de mettre en œuvre sa politique de formation et d'orientation professionnelles. Bien que la loi ait prévu une évaluation finale des CPRDFOP, la Région Normandie a fait le choix de réaliser une évaluation à mi-parcours sur les années 2017 et 2019. Premiers éléments dans ce zoom.



- Les objectifs de développement du service public régional de l'orientation (SPRO)
- Les priorités relatives à l'information, à l'orientation et à la validation des acquis de l'expérience.

## UNE ÉLABORATION AU SEIN DU CREFOP, À PARTIR D'UN DIAGNOSTIC RÉALISÉ PAR LE CARIF-OREF

Le document contractuel a été élaboré au sein du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation (Crefop) où une commission *ad hoc* « CPRDFOP » a été mise en place, pour permettre aux différents acteurs représentant le quadripartisme de travailler à l'écriture du contrat. Il a également été nourri de diverses contributions (Ceser, Coparef, CFDT...)

Ce fut le premier « gros chantier » des acteurs emploi formation orientation professionnelle après la fusion, à l'échelle de la Normandie. Il a été réalisé à partir d'un diagnostic territorial réalisé fin 2016 par le Carif-Oref, qui a permis d'éclairer les acteurs sur les spécificités de la Normandie et sur les problèmes à traiter.

Les points suivants ont été mis en exergue :

- La Normandie représentait 5 % de la population française avec une densité au km<sup>2</sup> supérieure au niveau national
- 35 % de la population régionale était concentrée dans les trois grandes agglomérations que sont Caen, le Havre et Rouen
- Les taux de croissance de la population les plus représentatifs se situaient dans l'Eure et le Calvados
- Le solde naturel de la population était positif mais le solde migratoire était légèrement négatif
- Une élévation du niveau de formation de la population était constatée entre 2007 et 2012
- Le taux de scolarisation des 18-24 ans qui poursuivent leur scolarité vers des études supérieures restait inférieur à la moyenne nationale
- Le taux de chômage était globalement supérieur à la moyenne nationale, plus particulièrement pour les jeunes et les demandeurs d'emploi de longue durée.

## UN CONTRAT AMBITIEUX EN QUATRE AXES ET SIX ACTIONS

Permettre à tous les Normands une insertion professionnelle réussie, telle est l'ambition du CPRDFOP 2017-2022. Il est articulé autour de quatre axes et de six fiches action. L'objectif étant de faire de ce document stratégique, un document à visée opérationnelle.

Les quatre axes :

- Répondre aux besoins de qualification générés par les mutations économiques et la montée des secteurs émergents
- Favoriser l'insertion professionnelle par le développement des compétences et des qualifications de tous
- Construire une orientation facilitée tout au long de la vie
- Organiser une gouvernance partagée.

Les six fiches actions :

- Définir un cadre d'évolution de la carte des formations initiales professionnelles
- L'apprentissage voie d'excellence
- Le schéma des formations sanitaires et sociales
- Les campus des métiers et des qualifications
- Le schéma de développement de l'orientation en Normandie
- Évaluer le CPRDFOP.

## UNE ACTUALISATION NÉCESSAIRE SUITE À LA LOI DU 5 SEPTEMBRE 2018

Suite à la promulgation de la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » qui a réformé significativement la formation professionnelle et l'apprentissage, une actualisation du CPRDFOP a été nécessaire.

Un groupe de travail issu du Crefop et représentatif du quadripartisme s'est ainsi constitué ; il a été décidé de reprendre le contrat initial axe par axe et d'y apporter des précisions quand la loi le justifiait.

Les principales évolutions :

- Le pacte régional d'investissement dans les compétences (Pric), déclinaison territoriale du plan d'investissement dans les compétences (Pic), vient en complément des mesures et dispositifs existants sur le territoire normand
- L'apprentissage :
  - la Région ne pilote plus l'apprentissage : transfert de son financement aux branches professionnelles représentées par les opérateurs de compétences (Opcos), et à France compétences
  - l'offre de formation en apprentissage est libre : il n'y a plus de carte des formations de l'apprentissage
- Le dispositif d'initiation aux métiers en alternance (Dima) est remplacé par la 3<sup>e</sup> « prépa métiers »

- Les Opcas deviennent des Opco
- Le compte personnel de formation (CPF)
  - France Compétences reprend les missions qui relevaient du FPSPP et du Coparef
  - Transitions Pro : création du projet de transition professionnelle (PTP) qui s'est substitué au congé individuel de formation - Cif (auparavant géré par le Fongecif et les Opacif)
- La qualité des formations est renforcée par la loi : de nouvelles règles entreront en vigueur en 2022
- L'orientation : la loi réaffirme la responsabilité de la Région dans la coordination du SPRO et élargit son périmètre d'intervention, avec notamment le rôle de l'Agence régionale de l'orientation, via les coordonnateurs et coordinatrices territoriaux, répartis sur les territoires normands.

## EVALUATION À MI-PARCOURS DU CPRDFOP : UNE SPÉCIFICITÉ NORMANDE

Bien que la loi ait prévu une évaluation finale des CPRDFOP, la Région Normandie a fait le choix de réaliser également une évaluation à mi-parcours sur les années 2017 à 2019. Cette spécificité normande est conduite dans le but de recueillir des premiers éléments d'appréciation de la mise en œuvre et du fonctionnement du CPRDFOP afin de préparer l'évaluation finale.

Cette évaluation, confiée au cabinet SAULEA, a débuté en janvier 2021 et vient de se terminer en octobre. Elle a été réalisée à partir d'analyses documentaires, d'une analyse du système d'indicateurs de suivi du CPRDFOP, d'entretiens, d'enquêtes en ligne, de groupes de travail.

La synthèse de cette évaluation à mi-parcours fait ressortir des messages clés de l'évaluation et des préconisations pour l'action des partenaires autour des thématiques : gouvernance, animation territoriale et prospective. Une première analyse sur les ef-

fets de la crise sanitaire et une méthodologie pour le suivi-évaluation du CPRDFOP accompagnent également cette synthèse.

Quelques points à retenir :

### La gouvernance quadripartite du CPRDFOP

L'animation du CPRDFOP a été confiée aux instances quadripartites du Crefop. Elle a été principalement axée sur des présentations et des échanges d'information entre partenaires. Il a été constaté que la culture du dialogue entre les partenaires est suffisamment installée sur le territoire, permettant ainsi de débattre sur tous les sujets d'actualité.

Pour une future période de contractualisation quelques points d'amélioration seront cependant à prévoir : préciser le périmètre du CPRDFOP et les engagements de chaque partenaire, doter les commissions d'une feuille de route actualisée, réaffirmer le positionnement des comités d'animation territoriale emploi formation (Catef) en « relai territorial » des priorités du CPRDFOP, ainsi que leur caractère quadripartite...

### L'animation territoriale

L'animation territoriale est en place ; elle est outillée par une charte régionale Etat/Région ainsi qu'un *site dédié mis à disposition par le Carif-Oref*. Des animateurs emploi formation de la Région et des représentants de l'Etat à l'échelle des arrondissements alimentent en continu les relations partenariales sur les territoires grâce aux liens qu'ils entretiennent avec les différents acteurs (Pôle emploi, organismes de formation, entreprises ...)



Les Catef sont reconnus comme des lieux légitimes et pertinents de l'animation territoriale. Quelques points de vigilance sont cependant à prendre en considération pour une future contractualisation : veiller à la mise en place, sur chaque territoire, d'un plan d'actions intégrant les orientations du CPRDFOP, maintenir l'organisation de l'animation territoriale



autour d'une instance plénière et de groupes de travail thématiques, intégrer dans le cadre de suivi du CPRDFOP une perspective territoriale (indicateurs clés)...

## La prospective

L'évaluation fait ressortir que peu de travaux prospectifs ont été réalisés sur la période de l'évaluation du CPRDFOP ; même si des réflexions étaient engagées et ont permis, aujourd'hui, de mettre en place la cellule technique prospective emploi formation au sein du Crefop et le Data Lab qui vont répondre à cette demande.

Les recommandations pour un futur CPRDFOP sont donc axées sur la poursuite d'une réflexion dans le but d'arrêter une méthodologie appropriée et partagée afin de mener des travaux prospectifs qui permettront d'éclairer les stratégies des acteurs, des entreprises comme des salariés ; sans oublier d'assurer un lien avec le national, notamment avec les travaux de France compétences et des observatoires prospectifs des métiers et des qualifications ; il est également recommandé d'inclure un axe de réflexion territorial dans l'ensemble des travaux à venir de la cellule technique prospective emploi formation du Crefop.

## Les premières analyses sur les effets de la crise sanitaire

Bien que l'évaluation à mi-parcours du CPRDFOP porte sur la période 2017/2019, il a été demandé au cabinet SAULEA, de consacrer une focale sur les effets de la crise sanitaire, en tenant compte des évolutions à partir de 2020.

Dans l'ensemble les partenaires du champ emploi formation orientation professionnelle (Efop) ont maintenu voire renforcé leur niveau d'échanges malgré les contraintes imposées par le distanciel. La crise sanitaire a eu un effet d'accélérateur pour faire émerger de nouvelles pratiques concernant la communication et l'information métiers d'une part, et l'intégration du numérique dans les pratiques des entreprises de formation, d'autre part.

## Le suivi-évaluation du CPRDFOP

La réflexion engagée autour du système de suivi du CPRDFOP préconise de le restreindre en indicateurs (20 au lieu de 64 précédemment) qui pourront être alimentés par des données déjà disponibles ; ceci permettra de rendre le système plus lisible et plus visible et contribuera au renseignement de l'évaluation finale.

L'évaluation finale pourra avoir pour objet de formuler des recommandations de portée générale et opérationnelle. Le cabinet SAULEA propose d'articuler les réflexions et questionnements autour de quatre registres : la pertinence, la cohérence interne et externe, l'efficacité et l'efficience.

Pour réaliser cette évaluation finale, il est préconisé de mener des investigations au niveau régional et territorial (maille Catef) en articulant les dimensions sectorielles et thématiques.

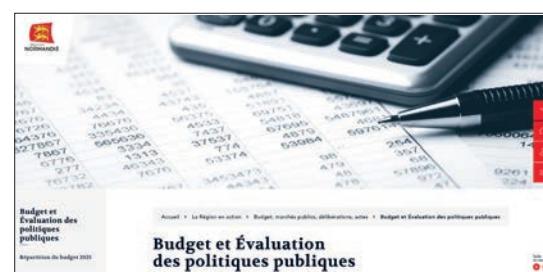
L'évaluation finale du CPRDFOP sera engagée dès 2023. Comme pour l'évaluation à mi-parcours, elle sera confiée à un cabinet, via un marché public.

Christelle Volf  
(Région Normandie)

[La synthèse de l'évaluation à mi-parcours sur le site de la Région Normandie \(6 p.\)](#)



[La page « Budget et évaluation des politiques publiques » de la Région où l'on peut retrouver la synthèse](#)



# Bloc notes

## INNOVANTES 2021 : REGARDS CROISÉS SUR LA DIGITALISATION DE LA FORMATION



Fin octobre, le Carif-Oref Occitanie et Réunion Prospective Compétences, en collaboration avec le Réseau des Carif-Oref (RCO), ont organisé cet événement sur deux journées à Montpellier. Le thème de ces rencontres portait sur la digitalisation de la formation.

Au programme : des conférences pour s'approprier les enjeux de la digitalisation de la formation, des ateliers pour bénéficier de retours d'expériences innovants, un salon pour rencontrer les principaux éditeurs de logiciels et offreurs de solutions.

Comme l'a souligné Laurent Baudinet, président du RCO, « la crise sanitaire et les confinements successifs ont rendu particulièrement prégnant le besoin de maintenir la continuité pédagogique à distance et ont donné un formidable coup d'accélérateur au processus de digitalisation des formations ».

Durant ces deux années 2020-2021, les Carif-Oref se sont mobilisés avec leur expertise au service de l'évolution et de l'ampleur de l'appareil de formation. Chaque Carif-Oref se doit d'accompagner au niveau régional les acteurs et opérateurs dans le domaine de l'hybridation et de la digitalisation, tout en répondant aux besoins des pouvoirs publics.

Les replays des Innovantes 2021 sont disponibles sur la chaîne [YouTube du Carif-Oref Occitanie](#). Les prochaines Innovantes se tiendront à Bordeaux en 2022.



**A noter :**  
Lors de ces journées, l'Assemblée générale du RCO a acté la nomination d'Olivier Varteressian au Bureau en tant que trésorier-adjoint. Olivier Varteressian est administrateur Medef au sein du Carif-Oref de Normandie.



**Quelle digitalisation de la formation ?**  
L'offre de professionnalisation des Carif-Oref

2021



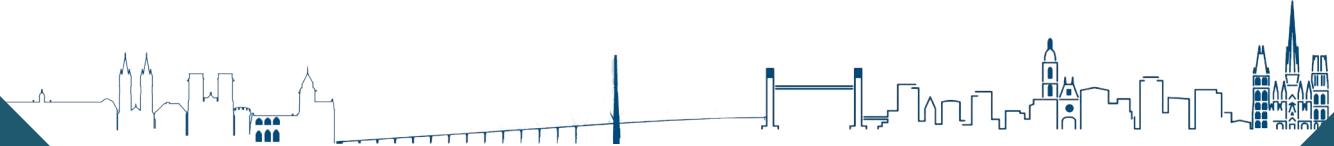
### Quelle digitalisation de la formation ? Une publication du Réseau des Carif-Oref

Le Réseau des Carif-Oref (RCO) présente, dans un document, les principaux enjeux de la digitalisation identifiés au plus près des territoires et valorise les différentes actions déployées par les Carif-Oref pour répondre aux besoins d'accompagnement et de professionnalisation en région.

On peut y mesurer la mobilisation et l'expertise des Carif-Oref, au service de cette évolution d'ampleur de l'appareil de formation et des ambitions portées par le plan de transformation et de digitalisation de la formation.

« Quelle digitalisation de la formation ? L'offre de professionnalisation des Carif-Oref » (68 p.)





## Bloc-notes

### EQUIPE DU CARIF-OREF : 4 ARRIVÉES ET 1 DÉPART

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre, nous accueillons Fatou Diagne, recrutée en contrat d'apprentissage pour un an, en tant que chargée de veille - rédactrice web. Elle se forme et apporte son appui au sein de l'équipe Veille-Ressources, tout en préparant un titre de gestionnaire de l'information (master 1) à l'Ecole des bibliothécaires et documentalistes (EBD) de Paris.



Fatou

Deux stagiaires de l'Iscom Rouen, Noa Buquet et Jean-Baptiste Barbier ont rejoint le pôle Digital et communication pour un stage de quatre mois (novembre 2021 à février 2022). Noa partagera avec l'équipe ses compétences pour renforcer notre présence et notre visibilité sur les réseaux sociaux (animation du compte Twitter du Carif-Oref, création d'un compte LinkedIn), tandis que Jean-Baptiste travaillera à la réalisation de courtes vidéos destinées à présenter les productions du Carif-Oref.



Noa

Jean-Baptiste



A noter également, le remplacement temporaire de Fatima Fouré par Ludivine Legrix sur le poste d'assistante de la mission Professionnalisation sur le site de Caen pour ce dernier trimestre 2021.

Côté départ, Charlotte Nicolas, chargée de projets numériques au sein du pôle Professionnalisation du Carif-Oref depuis deux ans, vient de rejoindre l'université de Nantes (Direction de la formation continue). Charlotte a été d'une grande efficacité pour conduire l'offre de professionnalisation du Carif-Oref vers une offre multimodale, avec la mise en place d'outils distanciels. Nous lui souhaitons un bel épanouissement dans sa nouvelle mission de chargée de projets pédagogiques.

Un recrutement est lancé afin de pourvoir au poste occupé par Charlotte ([voir l'offre Apec - référence 167024270W](#)).



### LE CARIF-OREF CERTIFIÉ QUALIOPI !



Depuis le 28 octobre 2021 et pour trois ans, le Carif-Oref est certifié Qualiopi pour la réalisation d'actions de formation. Une longue démarche engagée par le Carif-Oref de Normandie, lui-même prestataire de formation avec son programme de professionnalisation.

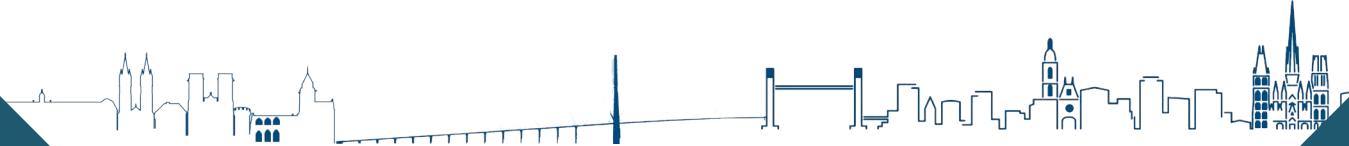
Cette certification, issue de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, sera obligatoire au 1er janvier 2022, pour tous les prestataires de formation concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder aux fonds publics et mutualisés.

A ce sujet, le Carif-Oref apporte son appui aux structures de formation en mettant à disposition sur son site, une boîte à outils « Qualiopi » qui propose un ensemble de ressources pratiques permettant de répondre à leurs interrogations face à l'enjeu majeur que représente Qualiopi aujourd'hui.

[La boîte à outils « Qualiopi » sur le site du Carif-Oref](#)

#### Contact :

Elisabeth Marmontel  
Responsable  
Pôle Professionnalisation  
tél. 02 31 46 98 72  
[emarmontel@cariforefnormandie.fr](mailto:emarmontel@cariforefnormandie.fr)



## Bloc-notes

### LHÉO, LANGAGE HARMONISÉ D'ÉCHANGE D'INFORMATIONS SUR L'OFFRE DE FORMATION : DE LA VERSION 2.2 À LA 2.3

Depuis plusieurs mois, la question de la révision de Lhéo s'est progressivement imposée. Une nécessité face à des évolutions majeures. Un groupe de travail s'est ainsi créé pour conduire cette réflexion.

Des évolutions réglementaires majeures non prises en compte dans la version actuelle, un langage initialement prévu pour répondre à une approche B to B (alors que s'affirme aujourd'hui la prise en compte de besoins B to C), le développement d'une offre de formation pouvant être accessible à des personnes de multiples statuts, la gestion multilatérale de liens entre émetteurs et récepteurs d'information... ont conduit à la création d'un groupe de travail interne au Réseau des Carif-Oref afin de mener une première réflexion « métier » sur l'évolution de ce langage.

Les propositions d'évolution ont été discutées en comité élargi (Onisep, Réseau des Carif-Oref, DGEFP, Pôle emploi, Caisse des dépôts, mission apprentissage, France compétences) afin d'élaborer une conception collective, donner son avis sur les évolutions, déployer et conduire le changement.

Le projet de langage Lhéo 2.3 a été intégralement validé lors du comité de pilotage qui s'est tenu le 21 septembre dernier. Même si la version 2.3 est ascendante et que les modifications les plus importantes seront apportées par la version 3.0, l'Etat insiste sur le fait que cette évolution est non optionnelle.



La version 2.3, comporte 24 évolutions majeures, à décliner si possible avant la fin de l'année 2021, parmi lesquelles :

- l'ajout de précisions sur les effectifs (minimal, capacité d'accueil simultanée et capacité d'accueil cumulée)
- l'intégration de la nouvelle table des niveaux de formation
- la gestion des multi-certifications et blocs de compétences
- l'adaptation de certaines tables (celle des financeurs notamment)
- des indications sur le cycle de l'alternance...

Les travaux qui conduiront à la version 3.0, version majeure et non compatible de manière ascendante, seront engagés en janvier 2022 pour une mise en œuvre souhaitée avant la fin de cette même année.

[Le site gouvernemental sur Lhéo](#)



#### Contact :

Nathalie Lavolo

Animatrice référente Offre de formation  
Pôle Données et systèmes d'information  
tél. 02 31 95 03 14  
[nlavolo@cariforefnormandie.fr](mailto:nlavolo@cariforefnormandie.fr)

## UN PANORAMA NORMAND DES DISPOSITIFS POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Cet outil régional à destination des conseillers en évolution professionnelle (CEP) apporte une lisibilité des dispositifs mobilisables et de leurs articulations.

Sous forme cartographique, ce panorama a pour ambition de regrouper à travers une organisation visuelle les principales mesures mobilisables, afin d'en faciliter le repérage ainsi que la proposition de solutions auprès des personnes - jeunes ou adultes - en parcours d'insertion professionnelle.

Son contenu :

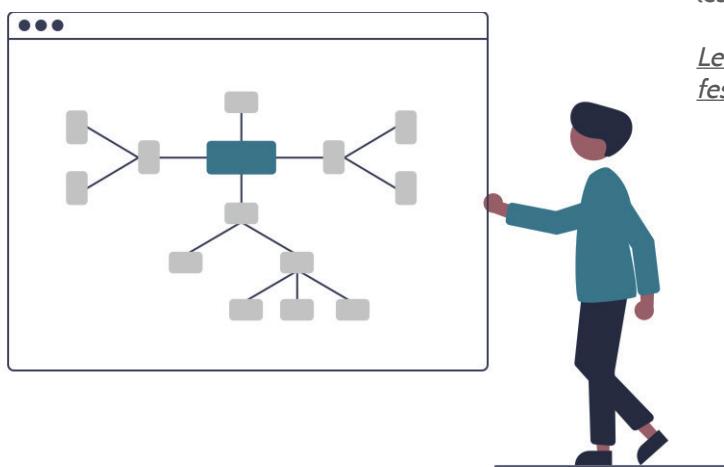
- une cinquantaine de dispositifs répartis en cinq grands blocs thématiques
- une présentation synthétique des dispositifs et des articulations possibles (sans caractère « prescriptif »)
- des liens vers des informations complètes ([fiches « Mesures et Dispositifs emploi formation » du Carif-Oref](#))
- l'identification des dispositifs créés ou amplifiés du plan de relance #1jeune1solution, déployé par l'Etat depuis 2020.



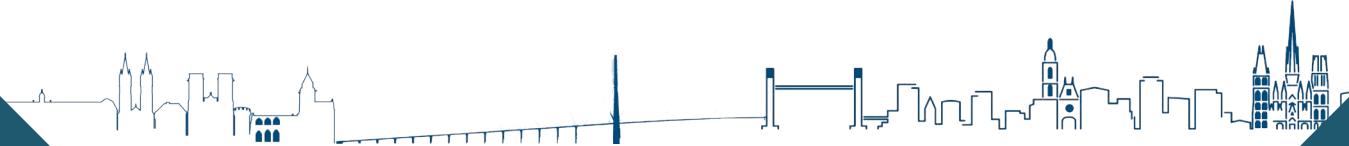
Cet outil - non exhaustif - ne se substitue pas à ceux que les opérateurs CEP des différents réseaux utilisent quotidiennement. Il est expérimental et s'inscrit en complémentarité. A ce titre, on peut le considérer comme un outil d'aide à la décision dans les pratiques professionnelles. Sa valeur ajoutée réside notamment dans la mise en valeur d'articulations possibles entre les dispositifs mobilisables dans un parcours d'insertion.

Il est issu d'un travail mené en partenariat entre Pôle emploi, l'Agefiph, l'Animation régionale des Missions locales, la DREETS (Etat) et la Région Normandie, avec l'appui technique du Carif-Oref de Normandie, dans le cadre du plan régional d'investissement dans les compétences (Pric).

[Le panorama dans la « boîte à outils » sur le site Professionnalisation du Carif-Oref](#)



**Contact :**  
 Claire Pizy  
 Animatrice référente Veille-Ressources  
 Pôle Professionnalisation  
 tél. 02 31 95 03 29  
[cpizy@cariforefnormandie.fr](mailto:cpizy@cariforefnormandie.fr)



## Bloc-notes

### LE RÉSEAU DES RÉFÉRENTS HANDICAP DES STRUCTURES DE FORMATION EN NORMANDIE A SA COMMUNAUTÉ NUMÉRIQUE !

Ce réseau, lancé en mars 2021, partage la volonté d'accompagner les structures de formation (organismes, CFA et instituts de formation sanitaire et sociale) dans l'accueil des personnes en situation de handicap et de les faire progresser sur le champ de l'inclusion et de l'accessibilité, en intégrant les impacts du référentiel national « Qualiopi ».

La communauté numérique dédiée à son animation est un espace de partage (d'expériences, d'informations et d'outils), de travail collaboratif et de mise en relation entre référents.

Le référent handicap des structures de formation donne une dimension transversale en tant que facilitateur au sein des organisations. Il permet d'aborder plus sereinement les personnes en situation de handicap et de participer plus activement à leur inclusion dans le droit commun.

L'animation de ce réseau initié par l'Etat, la Région, l'Agefiph et le Fiphfp est portée par le Carif-Oref de Normandie.

#### Contact :

Clotilde Deffontaines  
Animatrice réseau des référents handicap  
Pôle Professionnalisation  
tél. 06 31 67 90 30  
[cdeffontaines@cariforefnormandie.fr](mailto:cdeffontaines@cariforefnormandie.fr)  
[reseau-referents-handicap@cariforefnormandie.fr](mailto:reseau-referents-handicap@cariforefnormandie.fr)

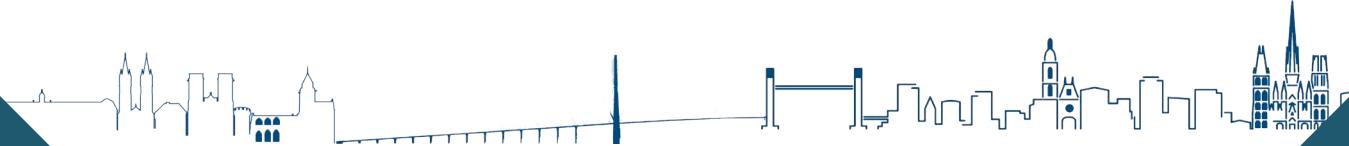
The graphic features a background of three stylized human profiles with a network of colored dots and lines connecting them. The text 'Le réseau des référents handicap des structures de formation en Normandie' is at the top, followed by 'a sa communauté numérique !' in a larger font. Below this, a detailed description of the network's purpose and contact information is provided, along with logos for the Carif-Oref de Normandie, Agefiph, and Fiphfp, and a QR code.

### TWITTER, LINKEDIN : LE CARIF-OREF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Déjà présent sur Twitter depuis deux ans et demi, le Carif-Oref vient d'ouvrir un compte LinkedIn.

Retrouvez-nous  
sur les réseaux  
sociaux !





## Bloc-notes

### JNAI 2021 : LA NORMANDIE AU RENDEZ-VOUS DE LA LUTTE CONTRE L'ILLETRISME

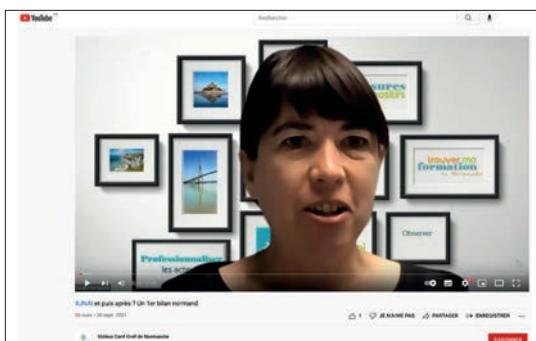
La 8<sup>e</sup> édition des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) s'est déroulée du 6 au 12 septembre 2021. Plus de 700 manifestations ont été labellisées sur l'ensemble du territoire dont 23 % en Normandie !

Malgré des contraintes encore importantes liées au contexte sanitaire et un lancement tardif de la campagne 2021, les acteurs normands se sont, une fois de plus, largement mobilisés lors de l'édition annuelle de ces journées. Près de 160 actions normandes ont en effet été labellisées par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), représentant ainsi 23 % de l'ensemble des actions déployées sur la France entière.

Ces journées ont été relayées à travers de nombreux articles dans la presse régionale et un reportage sur le sujet a été diffusé lors du 12-13 de France 3 Normandie. Par ailleurs, fin septembre, le Centre ressources illettrisme (CRI) a organisé un webinaire de bilan de ces journées en région.



#### Le webinaire de bilan en replay



#### L'ensemble des actions sur le site Ipi



#### Un nouveau site Ipi !

A l'occasion des JNAI, le CRI a lancé une nouvelle version du site Information prévention illettrisme en Normandie. Ce site donne les clés pour comprendre et agir auprès des personnes en situation d'illettrisme ou du public relevant du Français langue étrangère. Il recense également tout un ensemble d'outils : ressources documentaires, vidéos, webinaires, expo-quiz...

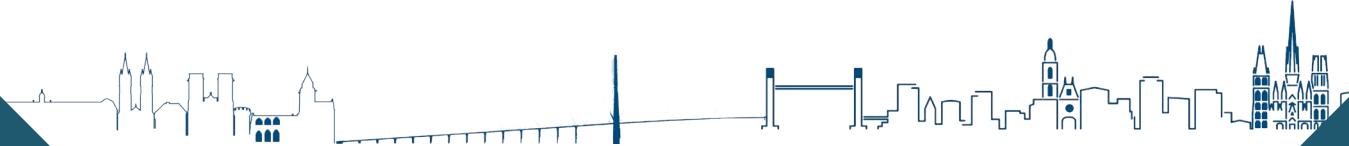
#### Le site Ipi



#### Contact :

Sandra Dos Santos  
Animatrice référente Centre ressources illettrisme  
Pôle Professionnalisation  
tél. 02 31 46 91 19 / 06 26 70 10 11  
[sdossantos@cariforefnormandie.fr](mailto:sdossantos@cariforefnormandie.fr)





## Bloc-notes

### STATOSCOPE : NOUVEL OUTIL DE DATA VISUALISATION DU CARIF-OREF

Début novembre, le Carif-Oref de Normandie a mis en ligne un site régional de consultation des données statistiques emploi - métier - formation baptisé « Statoscope ». Il est réalisé à partir des données propres au Carif-Oref et celles transmises par ses partenaires (Insee, Pôle emploi, Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités - DREETS, Rectorat, Région, certificateurs, etc.)



L'objectif premier de Statoscope est de faciliter l'accès aux données statistiques et leur appropriation par le biais d'indicateurs vulgarisés et illustrés. Mais également de rendre compte de la diversité des territoires de la région à différentes échelles. Pour

cela, différentes entrées thématiques (Métiers, Secteurs d'activité, Territoires et Cartes) sont proposées afin de présenter une grande variété de données : contexte démographique, tissu économique, emploi, marché du travail ou encore formations.

Les différents contenus des pages sont alimentés par lots :

- Un premier lot, disponible à l'ouverture du site, concerne les données de nos partenaires Insee et Urs-saf (rubriques sur la population, les actifs en emploi, les entreprises et les salariés)
- D'ici la fin de l'année, un deuxième lot sera proposé sur les données du marché du travail, fournies par notre partenaire Pôle emploi
- En 2022, les données sur la formation seront progressivement intégrées dans l'outil.

Selon les sources, les mises à jour seront trimestrielles ou annuelles.

[Le site Statoscope](#)

[Notre zoom sur le site Statoscope](#)

[La vidéo de prise en main sur YouTube \(7 min 35 s\)](#)

**Contact :**

Nadine Dudouble  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et aide à la décision  
tél. 02 32 18 37 25  
[ndudouble@cariforefnormandie.fr](mailto:ndudouble@cariforefnormandie.fr)

### DERNIÈRES ÉTUDES DU CARIF-OREF

#### Les chiffres clés de la VAE en Normandie 2020

Nouveau numéro de la collection Repères emploi-formation (n°37) qui présente les chiffres clés de la VAE pour l'année 2020.

L'Observatoire normand de la VAE, porté par le Carif-Oref, consolide les données de la validation des acquis de l'expérience (VAE) en Normandie, issues des entretiens réalisés par les Points relais conseil (PRC) normands et des fichiers des différents certificateurs normands.

En 2020, tous types d'entretiens conseil confondus, 3 726 entretiens ont été dispensés dans les PRC normands, soit 25,4 % de moins qu'en 2019. Cette baisse des publics accueillis concerne surtout le premier entretien conseil (2 635 en 2020, soit une baisse de 29,8 % par rapport à l'année précédente). Les dépôts de dossiers de recevabilité ainsi que les passages en jury diminuent également.

#### Les chiffres clés de la VAE en Normandie 2020 (8 p.)



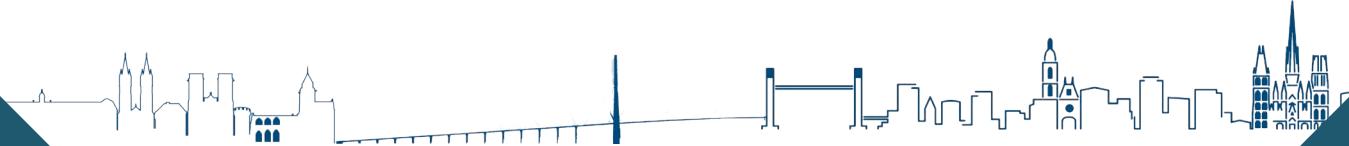
[La publication sur le site du Carif-Oref](#)

[Notre zoom sur le site PROfil d'info](#)

**Contact :**

Elise Dehays  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et aide à la décision  
tél. 02 35 73 99 02  
[edehays@cariforefnormandie.fr](mailto:edehays@cariforefnormandie.fr)





# Bloc-notes

## DERNIÈRES ÉTUDES DU CARIF-OREF (SUITE)

## Insertion professionnelle des apprentis sortis des CFA normands

Deux nouvelles enquêtes portant sur l'insertion professionnelle sont sorties : en juillet (cohorte 2019, suivi à 12 mois) et en septembre (cohorte 2020, suivi à 7 mois).

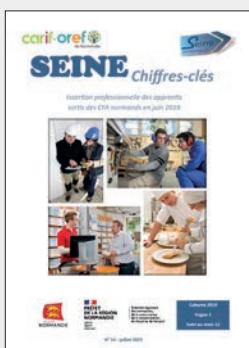
Les apprentis de la cohorte 2019, 12 mois après leur sortie de formation, ont un taux d'insertion de 77,5 %, soit une baisse par rapport à 2018 où ce taux sélevait à 81,8 %. Notons que cette cohorte a été touchée par la crise sanitaire.

Pour la cohorte 2020, à 7 mois, les jeunes qui se déclarent en emploi représentent 73,4 % avant redressement au 31 janvier 2021, ce taux passant à 71,9 % après redressement. A titre de comparaison, il était de 71,6 % pour la cohorte 2019 à 7 mois, donc en légère hausse.

## Insertion professionnelle des apprentis sortis des CFA normands, les publications sur le site du Carif-Oref :

des publications sur le site du Carif-Oref :

· cohorte 2019, suivi à 12 mois (8 p.)



cohorte 2020 suivi à 7 mois (nouveau format : 22 p)



**Contact :**  
Céline Mothelay  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et aide à la décision  
tél. 02 32 18 37 26  
*cmothelave@cariforefnormandie.fr*

## ETUDES EN COURS...

## Métiers de la relation client à distance



La Région vient de confier au Carif-Oref de Normandie une nouvelle étude visant à identifier les métiers et les compétences du secteur de la relation client à distance, leurs évolutions et les besoins afin d'accompagner la professionnelle

en compétences et en formations afin d'accompagner la structuration d'une filière de formation professionnelle.

Le périmètre retenu s'intéresse à l'activité des outsourcateurs (centres de contacts, prestataires de services), des centres de relation client internalisés ainsi qu'aux activités de télésecrétariat.

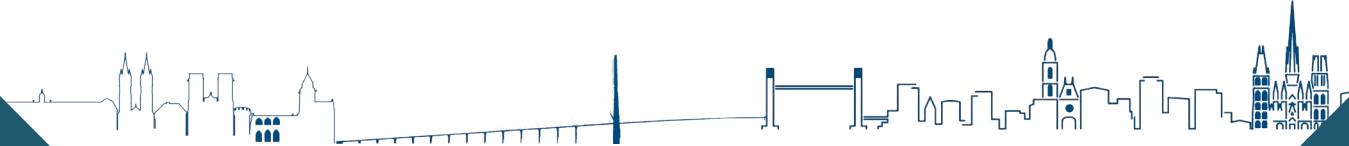
Partant d'un panorama statistique permettant d'évaluer le poids du secteur et d'en caractériser les emplois, l'approche retenue, très qualitative, s'appuiera sur des entretiens et des ateliers avec des experts et des entreprises. Une enquête plus large devrait venir compléter la démarche. Les résultats sont attendus dans le courant du premier semestre 2022.

## Enquête post-formation des stagiaires

La DREETS Normandie a sollicité le Carif-Oref pour prendre en charge l'exploitation et l'analyse de l'enquête post-formation, mise en œuvre par la Dares au niveau national, depuis 2019. Cette enquête vise à recueillir l'avis des stagiaires de la formation professionnelle sur le déroulement de leur formation. Il s'agit d'une enquête trimestrielle menée auprès de personnes ayant été en recherche d'emploi et ayant, à ce titre, suivi une formation professionnelle.

L'enquête cible les personnes entre six et neuf mois après leur sortie de formation, y compris celles qui l'ont interrompu avant la fin. Elle permet d'identifier les obstacles rencontrés pour accéder à la formation ou les raisons qui pourraient conduire les personnes à interrompre leur formation. Elle porte plus généralement sur les objectifs de la formation, son déroulement, sa qualité et ses apports.

Chaque trimestre, un échantillon global est pour partie tiré au hasard à partir des fichiers administratifs des stagiaires de la formation professionnelle (champ BREST) couvrant la France entière. Un échantillon est réalisé pour chaque région. En Normandie, environ 5 000 personnes sont enquêtées avec des taux de réponses variables de 50 % à 78 %.



## LES AUTRES ETUDES REGIONALES

### L'activité des organismes de formation en Normandie : les bilans pédagogiques et financiers de 2019

DREETS Normandie, novembre 2021

[La publication sur le site de la DREETS](#)

### L'agroalimentaire en Normandie : un rôle structurant dans les territoires ruraux

Agreste, Essentiel n°11, novembre 2021

[La publication sur le site de la Draaf](#)

### L'activité économique se rapproche de son niveau d'avant-crise au 2<sup>e</sup> trimestre 2021 en Normandie, l'emploi salarié le dépasse

Insee, Insee Conjoncture Normandie n°29, octobre 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### Le taux de chômage reste stable en Normandie au 2<sup>e</sup> trimestre 2021, en légère augmentation sur un an pour la plupart des zones d'emploi normandes

Insee, Insee Flash Normandie n°107, octobre 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### L'hydrogène en Normandie : petite molécule, grands enjeux

Ceser Normandie, octobre 2021

[La publication sur le site du Ceser Normandie](#)

### La demande d'emploi au 3<sup>e</sup> trimestre 2021

DREETS Normandie, octobre 2021

[Les documents sur le site de la DREETS Normandie](#)

### Crise sanitaire de Covid-19 : les femmes nettement majoritaires dans les métiers-clés en Normandie

Insee, Insee Flash Normandie n°106, septembre 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### Forte hausse du nombre d'allocataires du RSA en Normandie en 2020

Insee, Insee Flash Normandie n°105, septembre 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### Formation professionnelle, apprentissage et emploi - Normandie

Centre Inffo, coll. Monographies régionales, août 2021

[La publication sur le site du Centre Inffo](#)

### Sur un an, le chômage recule légèrement dans la majorité des zones d'emploi normandes

Insee, Insee Flash Normandie n°104, juillet 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### L'emploi salarié continue de se redresser au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 en Normandie

Insee, Note de conjoncture régionale n°28, juillet 2021

[La publication sur le site de l'Insee](#)

### Atlas statistique de l'artisanat normand

Observatoire régional de l'artisanat - Normandie / Urssaf Normandie, 2021

[La publication sur le site de la Chambre de métiers et de l'artisanat Normandie](#)

### Enquête post-Covid-19 auprès des entreprises de proximité de moins de 10 salariés

Observatoire régional de l'artisanat - Normandie, 2021

[Les documents à télécharger sur le site de la Chambre de métiers et de l'artisanat Normandie](#)

### 5 ans de conjoncture économique dans le Calvados : des entreprises mises à l'épreuve - 2016 / 2020

CCI Caen Normandie / CCI Seine Estuaire, CCI Observatoires, Baromètre des affaires (hors-série)

[La publication sur le site de la CCI Caen Normandie](#)



**Vous souhaitez donner votre avis sur le Mag emploi formation ?**

**Proposer une suggestion d'articles ?**



#### Contact :

Valérie Leroy

Chargée de projets / coordination Mag

tél. 02 31 46 98 74

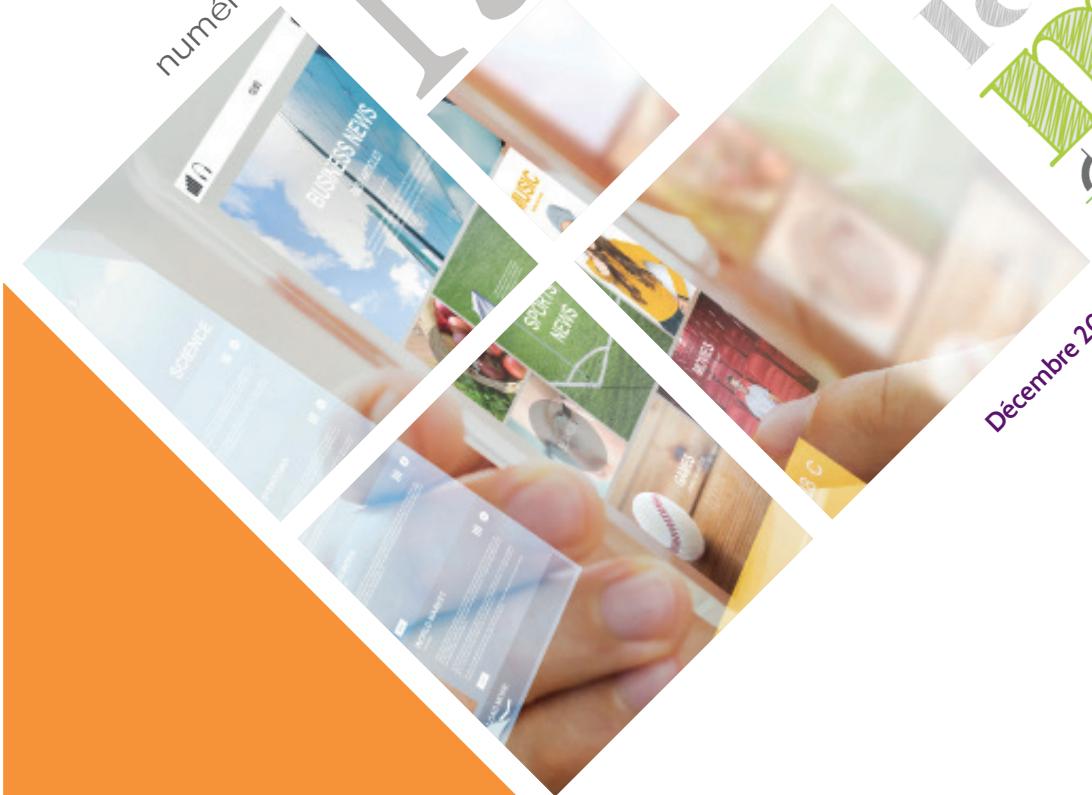
[vleroy@cariforefnormandie.fr](mailto:vleroy@cariforefnormandie.fr)



numéro  
13



Décembre 2021



Retrouvez nous sur :

[www.cariforefnormandie.fr](http://www.cariforefnormandie.fr)

**cariforef**  
de normandie



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
NORMANDIE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

RÉGION  
NORMANDIE

Ministère  
des Entreprises  
et de l'Énergie  
E

U2P  
cpme  
Commerce-Selne

Cfdt

CFE-CGC  
Le Vie à Differante

CFTC  
cgt



**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



02 31 95 52 00



[contact@cariforefnormandie.fr](mailto:contact@cariforefnormandie.fr)