

Le

numéro



emploi formation

Numéro 15 - Septembre 2022

# édito



Le Carif-Oref de Normandie, via son Centre ressources illettrisme et alphabétisation (Cria), vient de mettre en place un observatoire des risques d'illettrisme, première pierre pour une meilleure compréhension des risques d'illettrisme dans notre région. Ce numéro de rentrée fait état de ses premiers travaux, présentés lors des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) 2022.

Ce Mag propose également un article complet sur le dispositif « Génération compétences », initiative de la Région Normandie qui vise les plus de 50 ans en recherche d'emploi, avec un focus sur les actions menées au sein des organismes de formation.

Toujours dans la volonté de mieux connaître les acteurs de l'emploi et de la formation qui œuvrent sur les territoires et de partager leurs expériences, nous avons choisi pour ce numéro de nous intéresser à la démarche qualité innovante mise en place au sein des Maisons familiales rurales (MFR) de Normandie.

Également au sommaire : les principaux enseignements de la dernière étude réalisée par l'Observatoire du Carif-Oref sur les métiers de la relation client à distance, des métiers en pleine transformation.

La connaissance de l'avenir des métiers et de leur transformation est en effet un sujet central pour une bonne compréhension des relations formation emploi. Ainsi, des éléments généraux d'analyse sont proposés dans un dernier article.

Dans la même ligne, l'Etat et la Région ont la volonté que puissent être mesurées plus finement les dynamiques existantes sur le champ de l'évolution des compétences pour mieux piloter les politiques emploi-formation en région. C'est pourquoi ils ont confié au Carif-Oref, depuis cet été, le rôle de chef de projet dans la construction d'un observatoire prospectif régional. Une info à retrouver dans notre bloc-notes !

Bonne lecture à tous,

Luc Chevalier



Directeur de la publication - Luc Chevalier  
Réalisation - Malyka Déméautis, Guillaume Folléa, Yannick Lailler, Valérie Leroy, Claire Pizy, Hélène Rammant  
Coordination de la revue - Valérie Leroy  
Maquette, Mise en page - Nathalie Grember  
Crédit photos - Adobe Stock

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



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

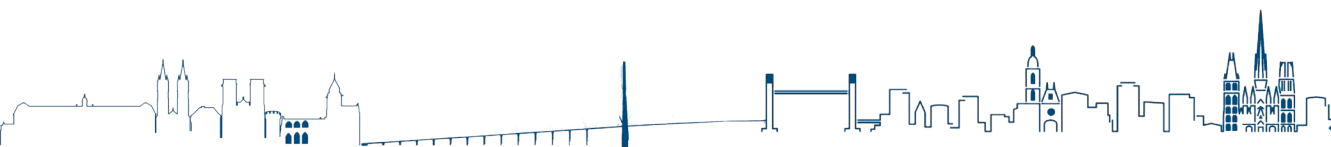
**Site de Rouen**  
Atrium  
115 Boulevard de l'Europe  
BP 1152  
76176 Rouen Cedex



02 31 95 52 00



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



# SOMMAIRE



**04**

UNE APPROCHE  
DES RISQUES  
D'ILLETTRISME PAR  
LA DEMARCHE STATISTIQUE



**19**

RELATION CLIENT  
À DISTANCE : DES MÉTIERS  
EN TRANSFORMATION DANS  
UN SECTEUR SOUS TENSION



**9**

GÉNÉRATION  
COMPÉTENCES :  
LE COLLECTIF AU SERVICE  
DE LA REMOBILISATION  
DES SENIORS



**22**

MUTATIONS DU MARCHÉ  
DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI :  
UN ENJEU POUR  
LES COMPÉTENCES



**13**

QUALIOPI & RSO :  
UNE CONVERGENCE  
INNOVANTE AU SEIN  
DES MFR



**24**

BLOC-NOTES

# Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique



L'illettrisme est complexe à appréhender statistiquement, accentué par l'absence de mesures précises et régulièrement à jour. Le Carif-Oref de Normandie propose, dans une nouvelle étude, une approche des risques d'illettrisme, notamment par l'observation statistique des conditions de scolarité, des conditions de vie et par l'analyse des environnements socio-culturels de la population. Cet article en dévoile les principaux constats.

*On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Depuis quelques années, le socle de compétences de base intègre également le numérique.*

**En Normandie, 8 % de la population âgée de 18 à 65 ans est en situation d'illettrisme** (7 % en France métropolitaine), 53 % d'entre eux ont plus de 45 ans et 51 % sont en emploi.



## Un observatoire des risques d'illettrisme en Normandie

Le Carif-Oref de Normandie, via son Centre ressources illettrisme et analphabétisme (Cria, ex-Cri), vient de mettre en place un observatoire des risques d'illettrisme. L'amorçage de cet observatoire et la définition de son contour ont été définis dans le plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme (PRPLI).

Un travail de recensement des différentes ressources disponibles et expérimentations réalisées a été lancé dès l'été 2021 en s'appuyant sur les préconisations du comité scientifique et d'évaluation de l'ANLCI. La capitalisation des indicateurs disponibles ou à envisager a ensuite été effectuée au sein du Carif-Oref par sa mission Observatoire avec l'appui du Cria et de ses partenaires.

L'observatoire des risques d'illettrisme est aujourd'hui en place, visant à approcher par des éléments statistiques détaillés les environnements socio-économiques susceptibles de générer des situations d'illettrisme. C'est le fruit de ce travail de réflexion et d'analyse qui est présenté dans l'étude « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique », première pierre pour une meilleure compréhension des risques d'illettrisme dans notre région.

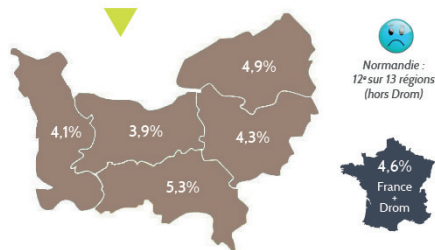


## REPÉRAGE DE LA POPULATION EN SITUATION D'ILLETTRISME OU EXPOSÉE

### 4,5 % des jeunes participants à la JDC sont considérés en situation d'illettrisme en Normandie

Le repérage des jeunes en situation d'illettrisme ou exposés se fait grâce à la Journée défense citoyenneté (JDC). En Normandie, 4,5 % des jeunes participant à la JDC 2020 sont en situation d'illettrisme selon les critères de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et 9,6 % ont rencontré des difficultés dans le domaine de la lecture avec plusieurs profils : ceux qui possèdent un niveau lexical oral correct mais ne parviennent pas à comprendre un texte écrit, ceux qui ont des mécanismes de lecture déficitaires et d'autres qui ont un niveau de lexique correct, mais comprennent mal ce qu'ils lisent.

#### PART DES JEUNES EN SITUATION D'ILLETTRISME SELON LE DÉPARTEMENT



Source : DEPP - Juin 2021, traitement Carif-Oref

#### PART DES JEUNES EN DIFFICULTÉ DE LECTURE SELON LE DÉPARTEMENT



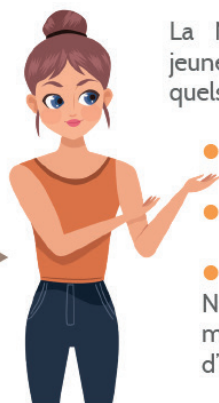
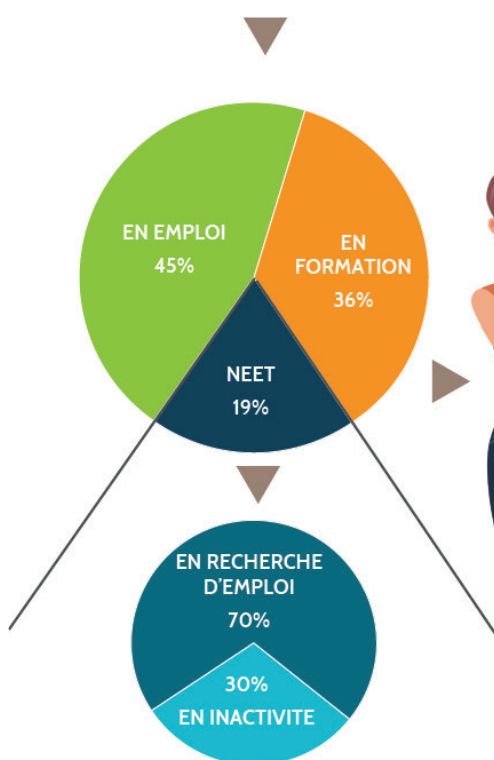
Avertissement : en raison de la crise sanitaire, la participation aux JDC a été bien moins élevée que celle observée les années précédentes (437 000 jeunes en France contre 720 000 jeunes en moyenne tous les ans).

Source : DEPP - Juin 2021, traitement Carif-Oref

### Plus de 107 000 jeunes ni en emploi, ni en études, ni en formation (Neet) en Normandie

Une autre population est fortement exposée à un risque d'illettrisme, les Neet. Ils sont 107 000 jeunes à être ni en emploi, ni en études, ni en formation en Normandie. Parmi eux, 70 % sont en recherche d'emploi et 30 % sont inactifs. Le faible niveau de qualification est important : ceux qui n'ont aucun diplôme ou au mieux le brevet des collèges représentent 34 % du total des jeunes Neet.

#### SITUATION DES JEUNES NORMANDS ÂGÉS DE 15 À 29 ANS



La Normandie compte 561 990 jeunes âgés de 15 à 29 ans parmi lesquels :

- 36 % sont en formation
- 45 % sont en emploi
- 19 % sont identifiés comme Neet soit 107 493 jeunes. Parmi eux, 70 % sont en recherche d'emploi et 30 % sont inactifs.

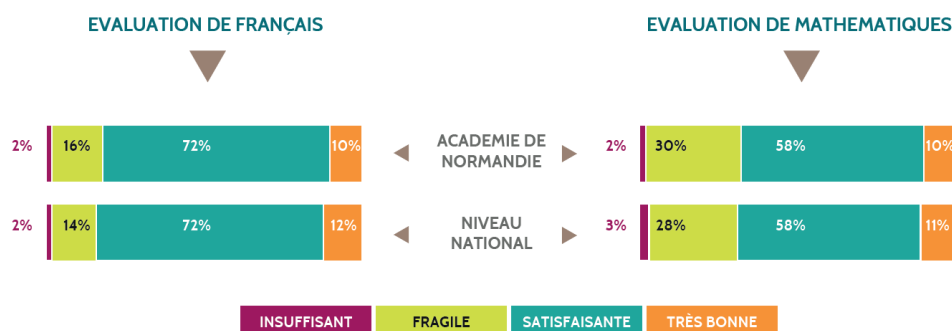
50,4 % des Neet sont des femmes.

Source : Insee, RP 2018, traitement Carif-Oref

## REPÉRAGE DES DIFFICULTÉS EN MILIEU SCOLAIRE

### 40 500 élèves de sixième concernés par les évaluations de français et mathématiques dans l'académie de Normandie

Les premières difficultés d'apprentissage peuvent être repérées à l'école, notamment grâce aux évaluations effectuées à différents niveaux. Celles menées en classe de sixième sur l'académie de Normandie révèlent que 72 % des élèves de sixième ont une maîtrise satisfaisante des connaissances et compétences en français et 58 % en mathématiques. Ces évaluations permettent d'identifier les acquis et d'évaluer les besoins de l'élève pour adapter ensuite les pratiques pédagogiques.



A la rentrée 2021 sur notre territoire, 3,8 % des élèves étaient en retard à leur entrée en sixième (soit 1 512 élèves sur 39 680 entrants en sixième).

### Les résultats de la France Pisa 2018 se situent au-dessus de la moyenne des pays de l'OCDE

Pisa, le programme international pour le suivi des acquis des élèves, permet de situer le niveau des élèves français par rapport aux autres pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Il ressort qu'en compréhension de l'écrit, culture mathématique et culture scientifique, le score moyen de la France se situe au-dessus de la moyenne des pays de l'OCDE. Celui-ci est stable depuis 2009 alors qu'il avait fortement progressé entre 2000 et 2009.

Le risque d'illettrisme est souvent la résultante de ce qui n'a pas été appris ou mal acquis à l'école mais celle-ci n'est pas la seule responsable. La question de l'éloignement socio-culturel des classes sociales défavorisées est également posée.



### CONDITIONS DE VIE ET D'EMPLOI EN NORMANDIE

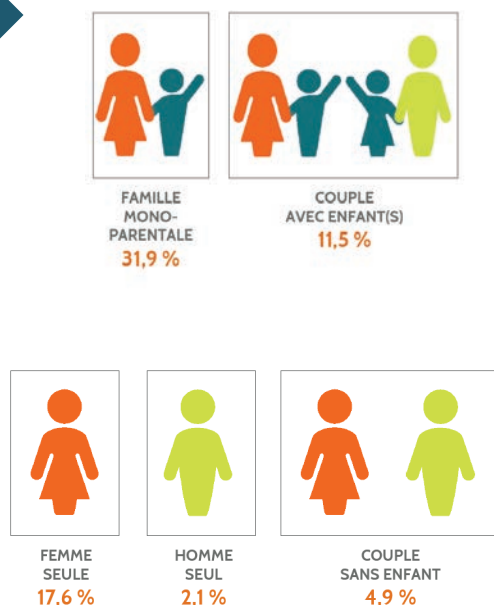
En Normandie, 193 000 ménages (soit 431 500 personnes) vivent sous le seuil de pauvreté monétaire soit 13,5 % des Normands (14,6 % pour la France métropolitaine), ce taux variant de 10,2 % à 16,3 % selon l'arrondissement.

#### Les familles monoparentales plus touchées par la pauvreté



Les femmes sont plus affectées que les hommes par la pauvreté : 32 % des familles monoparentales vivent sous le seuil de pauvreté, et 8 familles sur 10 ont une femme comme personne référente.

## TAUX DE PAUVRETÉ (AU SEUIL DE 60 %) SELON LE TYPE DE MENAGE



Source : Insee, Filosofi 2018, traitement Carif-Oref

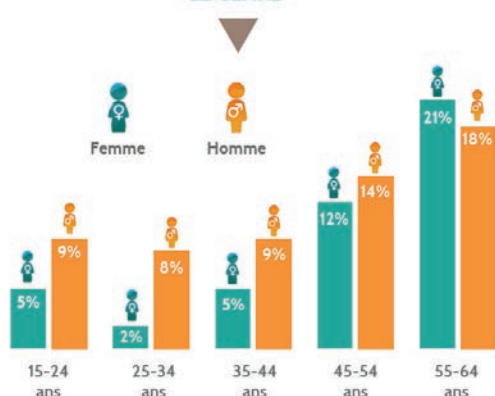
## 39 % des demandeurs d'emploi sont des chômeurs de longue durée

En Normandie, au 4<sup>e</sup> trimestre 2021, 39 % des demandeurs d'emploi étaient des chômeurs de longue durée, soit 55 778 sur 144 769 demandeurs d'emploi. La part des demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi varie de 34 % à 41 % selon les départements.

## Un Normand en emploi sur dix n'a aucun diplôme

11 % des hommes et 9 % des femmes en emploi âgés de 15 à 64 ans n'ont aucun diplôme. Ce sont les catégories d'âge 45-54 ans et 55-64 ans qui comptent une part plus importante d'actifs en emploi non diplômés. Pour les 55-64 ans, cette part représente deux personnes en emploi sur dix.

## PART DES ACTIFS NORMANDS EN EMPLOI NON-DIPLOMÉS PAR CATÉGORIE D'ÂGE SELON LE GENRE



Source : Insee, RP 2018, traitement Carif-Oref

## Quel environnement familial et cadre de vie pour les 0-17 ans ?

L'observation de l'environnement et du cadre familial des moins de dix-sept ans offre une image assez précise des populations fragilisées. Ainsi en Normandie :

- L'indice de position sociale (IPS)\* moyen des parents est de 101,4. Une valeur d'IPS élevée traduit un milieu social plus favorable mais aussi plus propice à la réussite scolaire de l'élève. A contrario, une valeur plus basse traduira des difficultés scolaires plus fréquentes et des orientations moins ambitieuses pour l'enfant, à résultats scolaires équivalents. (103,9 en France métropolitaine + Drom)
- 33,1 % ont leurs deux parents qui ont un diplôme inférieur au baccalauréat voire aucun diplôme et 23,4 % ont leurs deux parents diplômés de l'enseignement supérieur. (Respectivement 29,5 % et 29,0 % en France métropolitaine + Drom)
- 7,8 % ont au moins un parent qui est au chômage de longue durée. Cette insécurité économique peut affecter l'enfant dans sa scolarité d'un point de vue matériel ou/et psychologique. (8,8 % en France métropolitaine + Drom)
- 19,3 % vivent au sein d'une famille monoparentale. En Normandie, 81,1 % des parents de familles monoparentales sont des mères, 34 % de ces mères monoparentales sont sans emploi. Considérant que les femmes sont davantage confrontées à la précarité de l'emploi et à la pauvreté, ceci peut influencer sur la réussite et le parcours scolaire. (20,3 % en France métropolitaine + Drom)
- 6,8 % vivent dans un logement surpeuplé. La part des enfants vivant en logement surpeuplé est notamment corrélée au coût élevé des logements. La Normandie est davantage épargnée par ce constat avec un taux de jeunes vivant dans un logement surpeuplé deux fois inférieur à celui du national. (13,9 % en France métropolitaine + Drom)



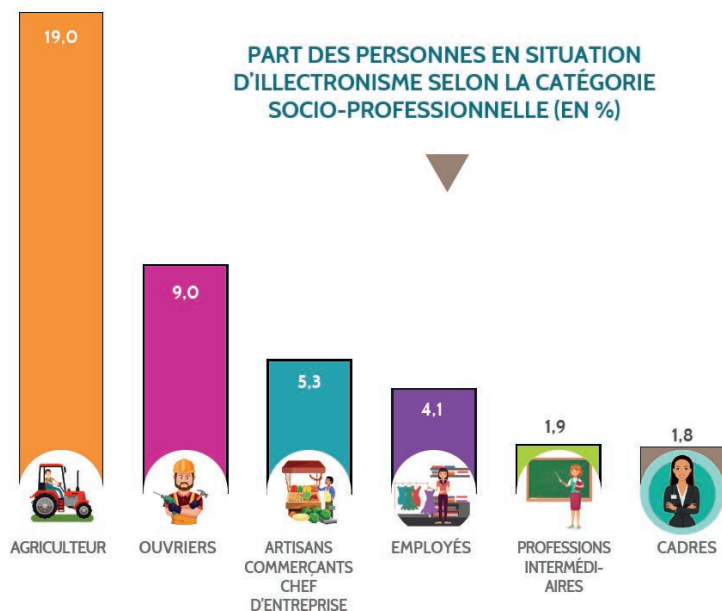


## ACCÈS AU NUMÉRIQUE / SITUATION D'ILLETRONISME

L'illectronisme concerne 16,5 % de la population française

L'illectronisme est défini comme l'incapacité d'un individu à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques du quotidien. Ce phénomène touche 13 millions de personnes (16,5 % de la population) en France. 12 % des Français n'ont pas d'équipement Internet et près de la moitié présente au moins une incapacité numérique.

A l'heure du Covid, les nouvelles habitudes numériques creusent les inégalités et mettent au ban les personnes les plus fragiles. Les foyers les plus modestes, les personnes les plus âgées, les moins diplômées, les agriculteurs et les ouvriers sont les plus touchés par l'illectronisme.



Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte  
Source : TIC ménages 2019, traitement Carif-Oref



### Des solutions de remédiation ?

Grâce aux acteurs engagés sur le terrain, des actions sont menées en Normandie pour prévenir et lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme : les missions du Centre ressources illettrisme et analphabétisme (Cria) du Carif-Oref de Normandie, les actions de Pôle emploi et des Missions locales, les dispositifs régionaux (ex : programmes Savoirs essentiels et Savoirs numériques), les actions de l'Education nationale dans l'académie de Normandie (ex : Devoirs faits), les lieux d'accueil et d'accès aux services publics (ex : France Services) ou bien encore le plan de soutien aux associations de solidarité pour lutter contre la pauvreté et aider à l'insertion concourent à combattre le phénomène.

Pour l'année 2021-2022, la lecture a été érigée en Grande Cause nationale par le président de la République. La lecture constitue un vecteur de transmission du savoir, de culture, d'égalité des chances et, au-delà, d'épanouissement personnel pour tous. L'enjeu du collectif « L'Alliance pour la lecture » est de faire de la lecture un facteur d'inclusion sociale et de lutte contre les inégalités partout en France.



Malyka Déméautis  
(Carif-Oref de Normandie)

### La lecture est un sésame

Elle s'offre et s'impose au quotidien. Elle apprend, informe, transmet, oriente, invite à l'imaginaire, permet l'esprit critique, bouscule, interroge, se partage... Elle est la bulle qui abrite, répare, nourrit. Elle est le vent qui emmène plus loin. Elle éclaire les horizons. A tout âge, elle fait grandir.



Extrait du manifeste du collectif  
« L'Alliance pour la lecture »



### L'étude

« Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique »  
sur le site du Carif-Oref de Normandie

**Contact :**  
Malyka Déméautis  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et Aide à la décision  
tél. 02 31 46 91 13  
[mdemeautis@cariforefnormandie.fr](mailto:mdemeautis@cariforefnormandie.fr)



# Génération compétences : le collectif au service de la remobilisation des seniors



En France, le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans n'a cessé de progresser sur les vingt dernières années. Alors qu'il n'était que de 32 % au début des années 2000, il est de 56,2 % en 2021. Pourtant, il reste encore bien inférieur aux autres pays européens et les données statistiques montrent une progression constante du chômage de longue durée des plus de 50 ans sur la même période. Afin de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des seniors, la Normandie innove avec un dispositif de formation : Génération compétences.

## UN DISPOSITIF POUR UNE DYNAMIQUE D'INSERTION PROFESSIONNELLE

L'âge est, avec le sexe, une des principales discriminations à l'embauche : de nombreux préjugés et stéréotypes persistent au sein des entreprises. Par ailleurs, les seniors ont souvent une vision négative du marché du travail, liée à leurs parcours antérieurs ou à une perception erronée des réalités actuelles. Cela se traduit notamment par un découragement et une moindre appétence pour la formation.

En Normandie, le diagnostic établi en préparation du pacte régional d'investissement dans les compétences (Pric) en 2019 a fait ressortir une problématique particulièrement préoccupante concernant ce public. « À travers les données fournies par Pôle emploi et le Carif-Oref de Normandie (cf. encadré), nous nous sommes aperçus très rapidement que ces chiffres étaient encore plus importants sur certains bassins d'emploi et qu'il y avait urgence à proposer des solutions » indique Vincent Potin, chargé de projets Pric à la Région Normandie.

Pour y répondre, la Région a mis en œuvre en 2021 « Génération compétences », un dispositif expérimental de formation proposant un accompagnement spécifique aux demandeurs d'emplois de plus de 50 ans afin d'engager une dynamique d'insertion professionnelle. Objectif : favoriser la remobilisation et redonner une appétence à la formation.

Cette expérimentation, qui représente la partie « formation » du plan régional d'actions seniors, est suivie par un comité de pilotage animé par la Région et la CFDT et constitué d'acteurs emploi formation (Pôle emploi, Apec, Agefiph, U2P...). Sa mission : identifier et capitaliser les bonnes pratiques issues des actions mises en œuvre, afin de pouvoir étudier leurs modalités de déploiement dans le droit commun. Sur le terrain, les actions sont organisées par cinq organismes : Retravailler, Trajectio, Recife, le Greta et l'Irfa. Une trentaine d'actions représentant 470 parcours à l'année ont ainsi été proposées.

### L'EMPLOI DES SENIORS EN NORMANDIE (MARS 2021)

- 75 840 demandeurs d'emploi de plus de 50 ans (25 % des demandeurs d'emploi)
- Une augmentation de la durée d'inscription à Pôle emploi
- 75 % ont un niveau de formation inférieur au bac
- 62 % sont inscrits à Pôle emploi depuis plus d'un an
- 44 % sont bénéficiaires des minimas sociaux (ASS, RSA)
- Près d'un tiers des publics cible du Pric.

## TROIS HYPOTHÈSES DE DÉPART : LE COLLECTIF, LES PRÉJUGÉS ET LE NUMÉRIQUE

Autour d'un groupe de travail « Problématiques spécifiques et freins à l'embauche des seniors », un premier travail a été mené afin d'identifier les principaux freins à l'accès à la formation, les difficultés rencontrées par ce public dans leur parcours d'insertion ainsi que les leviers permettant d'y remédier.

« Pour construire cette commande publique, nous avons travaillé autour de trois hypothèses : la question du collectif, des préjugés et celle du numérique » précise Vincent Potin. « Nous sommes face à des personnes qui ont du mal à s'intégrer dans un groupe qui ne partage pas leurs problématiques. Un public dont on présuppose l'autonomie mais qui a quand même besoin d'un fort accompagnement en début de reprise de dynamique, d'où la nécessité de créer un collectif. La question des préjugés est double. D'abord ceux des demandeurs d'emplois qui pensent ne plus rien comprendre au marché du travail, qu'ils sont trop chers pour les employeurs ou qu'ils n'ont pas les compétences requises. Ensuite ceux nourris par les entreprises : pourquoi investir dans une personne qui va bientôt partir à la retraite ? Concernant la troisième hypothèse, les professionnels indiquent que ce public est souvent dépassé par l'aspect "numérique" du marché du travail et le manque de maîtrise de nouveaux outils ».

### LA NÉCESSAIRE EXPÉRIMENTATION D'UNE ACTION DE FORMATION

Avec ce diagnostic, il est apparu nécessaire à la Région d'expérimenter une action de formation ciblant les demandeurs d'emploi en fin de carrière les plus éloignés du marché du travail. Cette action est organisée autour de six axes principaux :

- la remobilisation et la reprise de confiance en soi
- l'actualisation et la validation des compétences acquises par les seniors au cours de leur parcours professionnel antérieur
- les compétences numériques dans le cadre d'une remise à niveau professionnelle
- la question du préjugé qui est abordée via la mise en place d'une action collective permettant un travail sur les représentations et la situation des seniors sur le marché du travail
- la mobilisation des entreprises afin d'identifier les missions qui pourraient être confiées à des seniors
- les nouvelles modalités d'emploi (partage salarial, auto-entreprise, groupements d'employeurs...)

« L'accompagnement qui est proposé est centré sur l'accès à la formation et/ou l'emploi. Le stagiaire reste pilote de son parcours : il définit ses propres objectifs et élabore sa stratégie pour les atteindre. Il est bien entendu accompagné par un référent qui évalue et ajuste avec lui son plan d'action et l'oriente vers les démarches adaptées. La dynamique impulsée par l'appartenance à un groupe maintient et renforce sa motivation à réaliser ce plan ».

### DES RÉSULTATS CONCLUANTS ET LE LANCEMENT D'UNE DEUXIÈME PHASE

« Au démarrage, cette action a eu du mal à trouver son public parce qu'elle s'adressait à des personnes qui n'étaient pas forcément en contact avec les prescripteurs. Nous sommes face à un public éloigné du marché du travail mais qui s'est aussi éloigné de ceux qui peuvent les accompagner. A l'issue de la première phase, nous avons maintenant un bon retour terrain, la prescription fonctionne bien et les retours des participants sont très positifs. Certaines de nos hypothèses de travail sont validées », souligne Vincent Potin.

« Ce qui a été validé lors de cette première phase, c'est aussi l'intérêt de faire de l'expérimentation avec ce public. Le travail en mode laboratoire avec les cinq opérateurs de formation et le groupe de travail régional a permis de nombreuses réflexions qualitatives qui vont nourrir l'écriture de nos futurs dispositifs ».

Fort de son succès, le dispositif est donc reconduit pour une année supplémentaire, avec les mêmes prestataires et de nouvelles actions. « Sur cette deuxième phase, nous allons notamment mettre l'accent sur la question du handicap avec un groupe de travail spécifique piloté par l'Agefiph, et sur l'accompagnement et la mobilisation des entreprises afin de renforcer leur présence sur les actions. C'est aussi l'occasion de terminer les travaux de la mission "capitalisation", notamment par la rédaction d'un guide des bonnes pratiques ».

Une reconnaissance confirmée par le niveau national qui, en septembre 2021, a identifié « Génération compétences » parmi les actions remarquables mises en œuvre par les régions françaises pour former les demandeurs d'emploi. Une nouvelle approche inspirante « made in Normandie » !

Yannick Lailler  
(Carif-Oref de Normandie)

## CINQ OPÉRATEURS, CINQ APPROCHES...



### Une approche basée sur l'activité physique adaptée

Dans le cadre du dispositif Génération compétences, Retravailler a mis en place un module principalement basé sur l'activité physique et ses risques, animé par un formateur en activité physique adaptée. Le but de ce module est de s'initier à la prévention, de prendre conscience des enjeux liés à l'activité physique et de découvrir les bases de la relaxation.

A l'issue du module, les bénéficiaires sont en mesure d'identifier les risques liés à l'activité physique dans l'emploi mais également d'en expérimenter les bienfaits. L'objectif est qu'ils aient davantage confiance en eux et en leurs capacités motrices. Ils sont également sensibilisés à la gestion du stress et mieux armés pour l'affronter.

### Retour des formateurs...

La prévention des risques liés à l'activité physique est une thématique qui parle au plus grand nombre. Le fait d'identifier des situations vécues ou liées à leurs futures activités professionnelles a permis à chacun de prendre conscience de l'importance des bonnes postures et des impacts sur leur santé. Il a été mis en évidence que durant leurs carrières respectives (surtout en début de carrière), personne ne prêtait attention aux différents gestes, postures, mouvements et que malheureusement les répercussions sont bien présentes aujourd'hui. La thématique « Stress et relaxation » a également été très appréciée, c'est un sujet qui parle bien évidemment à chacun. Les stagiaires ont été très demandeurs pour avoir des outils, des remèdes pour évacuer, se détendre.



### L'acquisition de compétences par la médiation corporelle

Le dispositif « Génération compétences et médiation corporelle » a pour finalité la reprise de confiance et d'estime de soi afin de s'inscrire dans une démarche de retour à l'emploi et/ou de qualification. Le caractère innovant de ce dispositif est l'utilisation de la médiation corporelle, qui est la pratique de la réflexologie et de la sophrologie comme outils pédagogiques dans l'acte d'accompagnement.

Les bénéficiaires sont dans une situation de vulnérabilité, voire de rupture sociale liée à l'isolement et à un parcours de vie complexe. Cette situation génère un trouble de l'image et/ou de l'estime de soi, ce qui ne leur permet pas d'avoir une connaissance structurée d'eux-mêmes, de leurs motivations et de leurs projets de vie et/ou professionnels.

Les bienfaits de la médiation corporelle, en se mettant au service des différents ateliers proposés, favorisent l'acquisition de compétences sociales, de savoir-être et de savoir-faire comportementaux adaptés. Ainsi, les bénéficiaires sont en capacité de changer leurs croyances et leurs perceptions d'eux-mêmes, de la société, du rapport aux autres et de développer une image valorisante et positive.



### S'exprimer à travers la pratique théâtrale

En complémentarité des activités en lien avec l'image de soi, les stagiaires du dispositif Génération compétences de l'agence de Coutances ont participé à des ateliers de pratiques théâtrales (six ateliers) animés par une formatrice spécialiste de ces pratiques.

L'objectif de ces ateliers est d'aider les stagiaires à s'exprimer sur eux, sur leur parcours, leurs valeurs, leurs émotions à travers des activités théâtrales, donc pas nécessairement par des mots. Les stagiaires repèrent les éléments relatifs au verbal, para-verbal et non-verbal afin de progresser dans l'expression et la présentation de soi à travers des saynètes.

L'estime de soi, la confiance en l'autre et la cohésion de groupe sont travaillées en transversal ainsi que l'appréhension de son corps dans l'espace et face à l'autre. Ces actions ont permis aux stagiaires de progressivement « lâcher prise » et le groupe a développé une belle cohésion tout au long des séances proposées.

Ces ateliers leur ont ainsi permis de mieux appréhender la journée de présentation du projet collectif « Emploi Atout'âge » notamment lors de la conférence avec les entreprises, les partenaires et l'ensemble des personnes présentes tout au long de cette journée.







### Accueillir autrement les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans

Le groupement Trajectio / Irfa a conçu un outil pédagogique ludique pour faire de l'accueil des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans un moment privilégié.

L'approche « PowerPoint » n'est pas toujours un outil développant l'attractivité d'une formation, *a fortiori* face à des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans souvent dubitatifs, voire réfractaires à la formation. Le groupement a donc « réinventé » la phase d'accueil afin de susciter pleinement leur adhésion. L'information collective (d'une demi-journée) qui a été conçue propose plusieurs temps de travail ludiques, participatifs et démonstratifs :

- en introduction, un arbre à post-it sur un sujet qui les concerne tous : en se mettant à la place d'un employeur, deux sous-groupes confrontent leurs arguments « pour » ou « contre » l'embauche d'un candidat de plus de 50 ans. Débat, échanges constructifs et mise en confiance garantis !
- puis un jeu de cartes pour prendre connaissance, de manière concrète et illustrée, des activités qui seront menées durant toute la formation
- enfin un « world café » pour comprendre la démarche pédagogique d'entreprise simulée.

Grâce à cette approche, une dynamique de groupe s'enclenche, les personnes se sentent impliquées, écoutées et considérées. L'adhésion s'effectue lors d'un entretien individuel qui suit cette information.

### Valoriser les compétences transverses par des badges numériques

Le groupement Trajectio / Irfa a proposé aux stagiaires « Génération compétences » de faire reconnaître par l'obtention de badges numériques les compétences transverses suivantes :

- organiser son activité
- utiliser les ressources numériques
- prendre en compte les usages sociaux
- construire son parcours professionnel
- je suis mobile.

Chaque badge possède quatre niveaux, tous les stagiaires pouvant se positionner sur un niveau. Si le badge obtenu n'est pas de niveau 4, ils ont la possibilité de se fixer des objectifs sur la suite de l'action afin de viser le badge de niveau supérieur. Les activités de l'action telles que les ateliers communication, l'organisation de l'évènement final, les immersions en entreprises, la rédaction d'une newsletter mettent les stagiaires en situation ; ils peuvent ainsi capitaliser des preuves pour leur demande de badges.

Cette approche valorise les stagiaires et leur permet de s'approprier la démarche de réflexivité. La plateforme utilisée pour « badger » le stagiaire permet d'afficher les badges sur un CV numérique et d'avoir accès aux preuves. Il peut aussi imprimer le badge et ses preuves, les mettre en annexe de son CV papier. Cette utilisation est privilégiée sur les groupes car les stagiaires mais aussi les entreprises sont encore peu familiarisées à la version numérique des badges.



## Cadre général du dispositif

### Publics cibles :

demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, avec une attention particulière pour les demandeurs d'emploi au chômage depuis plus d'un an

### Statut :

stagiaire de la formation professionnelle ouvrant droit à rémunération

Des actions de date à date

Une durée d'action maximale de 600 h en centre, 140 h en entreprises

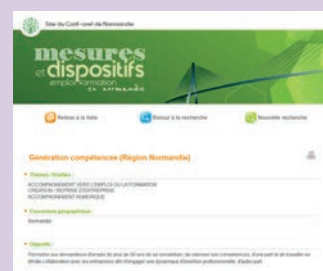
### Modalités de recrutement :

via les opérateurs CEP (Pôle emploi, Cap emploi, Apec) ou candidatures spontanées auprès des organismes de formation en charge de la mise en œuvre

Une commande régionale allotie par départements

Plus de 40 actions pour 470 parcours sur la Normandie.

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



# Qualiopi & RSO : une convergence innovante au sein des MFR



La démarche qualité n'est pas une nouveauté dans le réseau des Maisons familiales rurales (MFR) de Normandie. En 2017, 18 d'entre elles sont labellisées OPQF. En 2019, accompagnées par leur fédération régionale, les 36 Maisons normandes sont mobilisées sur la démarche Qualiopi. Dès janvier 2021, elles sont toutes certifiées. En 2020, sur incitation de leur Union nationale, certaines d'entre elles se sont également engagées dans une labellisation RSO (Responsabilité sociale des organisations). Une démarche innovante et enrichissante qui combine les exigences de qualité et les enjeux de responsabilité sociétale chers à ce mouvement associatif.

La certification Qualiopi est obligatoire pour les organismes de formation et les CFA depuis janvier 2022. Au-delà de cette exigence réglementaire, la démarche qualité est perçue dans le réseau MFR comme un levier pour travailler collectivement sur un processus d'amélioration continue des pratiques et de l'organisation.

L'impulsion RSO donnée en 2020 par l'Union nationale des Maisons familiales, combinée avec la certification Qualiopi, s'est retrouvée au centre de toutes les attentions. L'idée a été de créer une dynamique collective et une émulation, chaque « Maison » ayant le choix de s'engager de façon simultanée dans la certification Qualiopi et la labellisation RSO ou de manière différée.

L'agence LUCIE retenue par le réseau national pour le label RSO/MFR est l'interlocuteur principal qui accompagne la mise en oeuvre.



Le contexte sanitaire et la réforme de l'apprentissage dans les MFR a eu pour conséquence de ralentir le plan d'action envisagé initialement. En Normandie, la majorité des MFR a choisi de se concentrer en priorité sur la certification Qualiopi. La stratégie de la Fédération régionale a été de respecter le tempo des associations plutôt que la « marche forcée ». Pas d'impact majeur sur l'avancée de ce projet collectif, aujourd'hui la plupart des MFR normandes sont engagées sur le volet RSO.



## POURQUOI UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION RSO-MFR ?

La RSO est une prise en compte du développement durable au sein d'organisations non marchandes : questions économiques, sociales et environnementales sont considérées de manière concomitante.

Avec la labellisation RSO-MFR, il s'agit, pour chaque MFR, d'évaluer l'impact de son activité sur les parties prenantes internes et externes de son organisation. Cette évaluation s'appuie sur un référentiel spécifique fidèle à la culture MFR et respectueux des engagements RSO de la norme 26 000 (label LUCIE) qui évalue la responsabilité sociétale des associations.



Le label permet de se différencier, de renforcer l'image de marque de la MFR, de rassurer les partenaires ; c'est aussi fidéliser les familles adhérentes ainsi que les apprenants sur la cohérence des pratiques avec les valeurs humanistes et la culture de l'engagement responsable véhiculées par le mouvement. Il valorise également le travail des équipes.

A l'interne, ce label est une opportunité pour mettre en lumière les bonnes pratiques et pour renforcer la gouvernance et la vie associatives. Enfin, il permet de cultiver la fierté d'appartenance à un mouvement qui s'engage avec conviction dans une démarche d'amélioration continue.

## RSO, UNE DÉMARCHE LIÉE AU PROJET DE L'ASSOCIATION MFR

En s'appuyant sur les valeurs communes et les grands axes stratégiques du mouvement associatif, chaque MFR définit un projet qui guide ses décisions et ses actions.

Les pratiques qui font vivre ce projet sont requêtes par le référentiel du label RSO qui permet de mettre en valeur les bonnes pratiques tant au niveau associatif, éducatif que pédagogique et d'en mesurer les impacts sur le territoire. La démarche permet à chaque MFR d'alimenter une réflexion collective permanente sur son projet d'association et donc d'engager la démarche d'amélioration continue souhaitée : « La qualité globale du service rendu aux jeunes, aux familles, aux territoires est le fruit d'un effort collectif qui tire sa force de l'engagement individuel de chacun ».

## UN RÉFÉRENTIEL SPÉCIFIQUE RSO-MFR CO-CONSTRUIT

L'élaboration du référentiel d'évaluation a consisté à intégrer tous les éléments de la culture MFR tout en faisant référence à la norme ISO 26 000.

L'agence LUCIE, organisme labellisateur, a mis son savoir-faire à contribution pour accompagner le réseau dans l'écriture d'un référentiel spécifique. Il est le fruit d'un important travail collectif : administrateurs nationaux, équipe de l'UNMFR, équipe du Centre national pédagogique, coordinateurs pédagogiques, référents « Education aux Mondes » par exemple, et directeurs de Fédérations se sont mobilisés. Ainsi, pas de logique « hors sol », le prototype a en outre été testé par une quarantaine de MFR pour vérifier la pertinence et adapter l'outil.

Le label RSO-MFR s'articule autour de **six engagements** qui se déclinent en « principes d'actions (PA) ».

Certaines exigences de Qualiopi ont été identifiées comme communes et intégrées au label RSO, de façon à envisager une démarche qualité globale et convergente, évaluant l'ensemble du fonctionnement de l'association.



Ce référentiel constitue l'outil support de l'autodiagnostic demandé à chaque MFR. Ce dernier, ainsi que le plan d'action qui en découlera, sont spécifiques à chaque établissement, dans son contexte. Il permet aux protagonistes de travailler sur des axes d'amélioration concrets sur différents sujets.

La démarche fait l'objet d'un plan d'accompagnement co-construit dont bénéficie chaque Maison, déployé par les fédérations territoriales sur leurs périmètres géographiques.



### Le label LUCIE, qu'est-ce que c'est ?

LUCIE est à la fois un label indépendant et une communauté d'organisations engagées en RSE ou RSO en France.



L'agence LUCIE qui porte le label aide les organisations à viser une croissance durable et à développer leur activité en s'assurant non seulement de ne pas nuire mais de générer un impact positif sur la société et la planète. Elle se présente comme un centre de solutions pour devenir acteur de la transition, proposant outils, formations, accompagnement et labels dédiés à la responsabilité sociétale.

Ses référentiels de labellisation sont alignés sur la norme internationale ISO 26000. Le référentiel LUCIE 26000 en est une déclinaison pratique et pragmatique pour les organisations qui souhaitent intégrer le développement durable et la responsabilité sociétale.

Des déclinaisons sectorielles sont développées à la demande de certaines organisations. C'est le cas avec l'Union nationale des MFR à l'initiative de laquelle a été co-construit un référentiel dédié RSO-MFR afin de déployer la démarche au sein du réseau.

- Présentation générale du label LUCIE : <https://agence-lucie.com/label-lucie-26000>
- Le site dédié au label : <https://www.labellucie.com>
- A lire : « *S'engager dans la RSO : une démarche de projet permanent* », Les cahiers des MFR, janvier 2021



## L'AUDIT RSO, UN REGARD EXTÉRIEUR POUR ÉVALUER LES PRATIQUES

Le label est attribué à l'issue d'un audit externe effectué par Bureau Veritas. Cet organisme certificateur a pour l'occasion une double casquette puisque accrédité Qualiopi et habilité pour le label RSO LUCIE. Ils ont lieu sur site, d'une durée de un à deux jours selon la taille de la MFR. L'évaluateur questionne le degré de formalisation des pratiques, la pertinence des moyens humains, financiers et organisationnels. Il interviewe les parties prenantes internes ou externes ce qui lui permet de mesurer l'implication des acteurs dans la démarche (équipes, CA, partenaires...).

Le label est attribué par un comité de labellisation LUCIE 26 000 à partir du rapport d'audit. Ce comité étudie la pertinence des engagements de progrès rédigés par l'association pour améliorer les points de faiblesse, en référence aux six axes du référentiel et à l'auto-diagnostic.

Souvent des préconisations sont formulées, avec toujours pour objectif de renforcer et pérenniser la démarche d'amélioration continue.

Le processus fonctionne par cycle RSO de trois ans avec un audit de surveillance à mi-parcours.

## LE LABEL ET APRÈS ?

Le label n'est pas une fin en soi. L'obtenir c'est afficher et tenir l'engagement de la MFR : garantir aux jeunes, aux familles, aux adultes en formation la prise en compte de leur situation spécifique, une écoute bienveillante, la qualité et la cohérence des services et de l'organisation. Le label met en lumière l'ensemble des efforts, des moyens mis en œuvre et des résultats obtenus, pour améliorer en permanence le service rendu.



L'écoute des parties prenantes, la mesure régulière de l'impact des pratiques de la MFR crée une dynamique de dialogue et de co-construction à l'interne. Des exemples très concrets d'évolution voient le jour dans les structures engagées.



La démarche RSO accompagne la prise de conscience collective que le développement durable de la MFR s'articule autour de la responsabilité, l'engagement, la bienveillance et le respect de chaque personne.

Elle favorise la diversification et l'enrichissement des pratiques, des projets, des échanges et des partenariats sur le territoire. Articulée aux exigences de qualité, elle participe aussi à relever un enjeu majeur : conforter la place et sécuriser les 36 MFR et leur réseau dans un paysage, traversé, en Normandie comme ailleurs, par un mouvement fort de transformation touchant l'ensemble des structures de formation.



*D'après les propos recueillis par Claire Pizy (Carif-Oref de Normandie), auprès de*

► *Frédérique Deffontaines  
directrice de la Fédération régionale  
des MFR de Normandie*



## LE RÉSEAU DES MFR EN NORMANDIE

Les Maisons familiales rurales sont des établissements associatifs présents partout en France (430 structures), qui accueillent depuis leur création (1937), des jeunes en formation initiale classique ou par alternance dès la classe de 4<sup>e</sup> ou de 3<sup>e</sup>, mais également des adultes en développant une offre de formation professionnelle continue.

Elles proposent des parcours de formation diversifiés, menant au CAPa, Bac Pro, BTS(A), licence dans de nombreux secteurs professionnels. Pour la plupart, les MFR sont contractualisées avec le ministère de l'Agriculture.

Ce réseau dynamique est organisé autour de fédérations régionales et départementales et ainsi que d'une union nationale.

[Site national](#)  
[Site de la fédération régionale Normandie](#)

### Quelques chiffres en Normandie

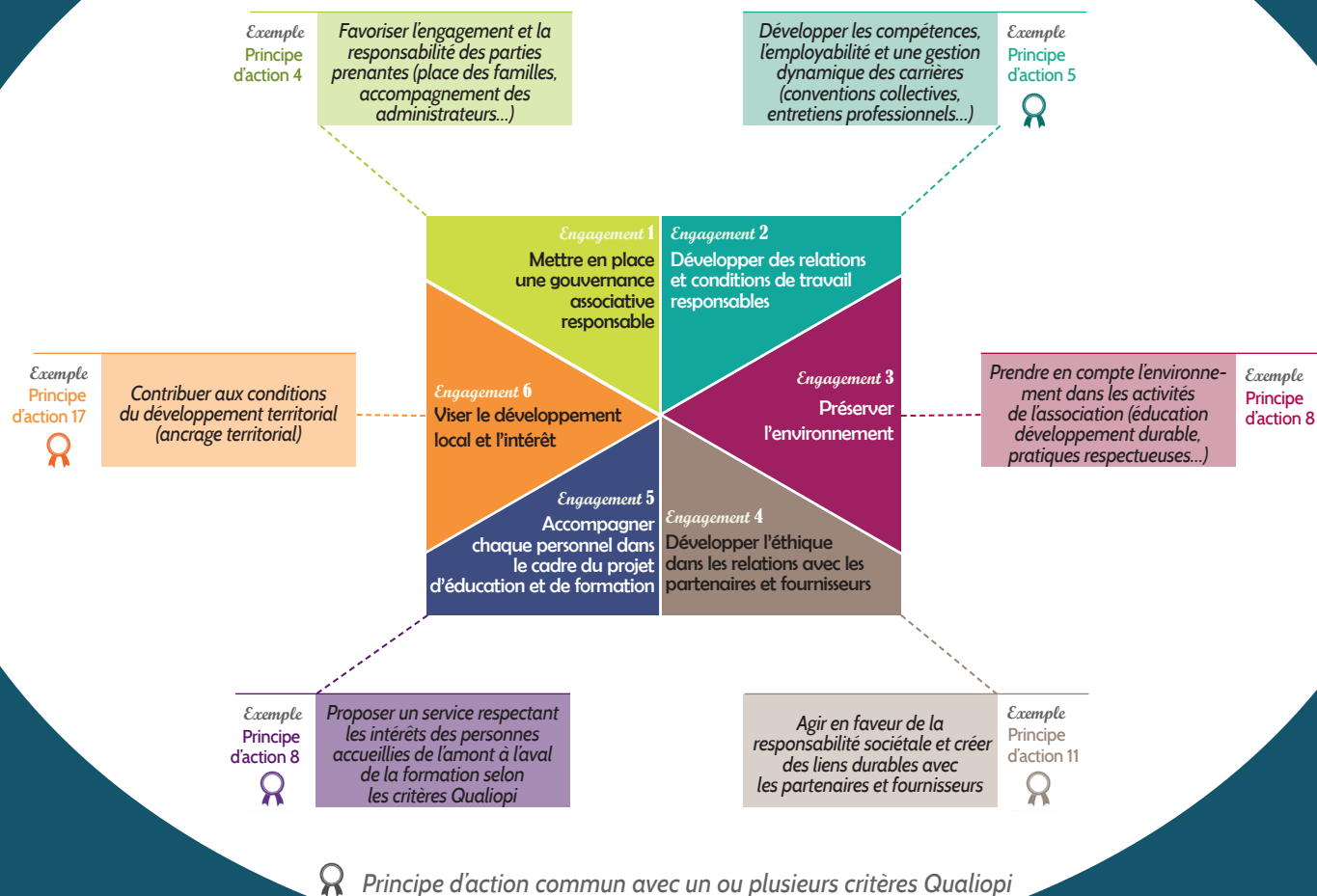
- 36 établissements MFR
- 14 filières de formation
- 5 400 élèves et apprentis, 4 300 adultes
- 10 000 entreprises partenaires

### Cap vers le label RSO-MFR : la situation en Normandie

- 2020 : 3 MFR ont réalisé leur audit : La Hague, Mortain et Vains
- 2021 : 6 MFR ont réalisé leur audit : Tôtes, Cerisy Belle Etoile, La Ferté Macé, Coutances, Blangy le Château, et Vire et ont été labellisées
- 2022 : 19 audits réalisés ou programmés
- A ce jour, 10 MFR sont labellisées



## REFERENTIEL LUCIE RSO DES MFR ET EXEMPLES DE PRINCIPES D'ACTION (PA)



« Le référentiel permet aux protagonistes de travailler sur une grille générale de six grands types d'engagements, en autonomie ou avec un accompagnement de l'agence LUCIE. Il s'agit de voir dans chaque structure, là où on en est de ces engagements et les 19 principes d'action identifiés. Derrière ces derniers, on identifie dans un tableau de travail les points forts et les bonnes pratiques actuelles, les points à améliorer avec des projets d'action, les parties prenantes et le calendrier envisagé.

L'approche étant totalement personnalisée, il n'y a pas deux plans d'action qui se ressemblent.

Neuf critères Qualiopi sont travaillés de manière concomitante avec ceux de la démarche RSO, répartis sur quatre des six engagements, et tout particulièrement le 5, qui touche au champ de la pédagogie.

Concernant le diagnostic, on a pu constater que les engagements 3 et 4 sont certainement ceux qu'il faut le plus travailler dans les MFR, car parfois moins bien ancrés dans les pratiques courantes. Sur les autres engagements le réseau est bien avancé, mais ils sont également réinterrogés (principe d'amélioration continue).

La démarche de labellisation RSO ne se situe pas dans une logique formelle d'évaluation (validé / non validé). La démarche d'autodiagnostic telle qu'elle a été conçue permet d'identifier des points d'amélioration possibles et de formuler des engagements pertinents au regard du projet de la structure, on vérifie alors plutôt une évolution. »

Paul Létondot  
responsable de la Fédération territoriale MFR Orne-Calvados





## TÉMOIGNAGE



**Paul Létondot**  
est responsable  
de la Fédération  
territoriale MFR  
Orne-Calvados.  
Il est en charge de  
l'accompagnement  
de 14 MFR, en lien  
étroit avec l'équipe

### ACCOMPAGNER LES MFR DANS LA DÉMARCHE DE LABELLISATION

La démarche RSO dans le réseau des MFR a fait l'objet d'un référentiel spécifique co-construit entre l'agence LUCIE et les acteurs de terrain : MFR volontaires, fédérations territoriales...

Pour la mise en œuvre concrète dans les MFR, un rôle clé a été confié aux fédérations territoriales dans la proximité. Cela a donné lieu à des réunions sur le terrain, destinées à sensibiliser les gouvernances associatives des MFR à la démarche. Des formations collectives ont permis d'explicitier le projet auprès des conseils d'administration (CA) et des directions, pierres angulaires de la réussite du projet. Chacun a pu y découvrir le référentiel des six engagements, se l'approprier et commencer à se familiariser avec la méthodologie retenue. La plateforme « Lucie on-line » en particulier, mise à disposition des acteurs, a fait l'objet de présentations aux différents protagonistes.

La démarche Qualiopi-RSO est apparue de prime abord assez lourde pour des petites structures associatives, surtout dans le contexte du moment. Aussi, le rôle du responsable départemental est déterminant pour « mettre en mouvement ». Il doit créer les conditions qui favorisent la réussite du projet dans toutes les MFR de son territoire, par étapes, en respectant le rythme de chaque organisation et ses besoins. Cela nécessite une écoute compréhensive et de nourrir la réflexion en faisant comprendre les enjeux à chacun.

Le rôle des directions de MFR est tout aussi important car les niveaux d'attente et d'implication en interne (équipes, CA) sont divers. La RSO concerne en effet autant les administrateurs (bénévoles élus de chaque MFR) que les équipes de salariés dans leur diversité. Elle interroge toutes les sphères de l'activité de l'organisation dans une perspective de « développement durable » global.

Une commission RSO ou « Qualité Globale MFR » constituée dans chaque MFR se charge de faire avancer le projet, du suivi régulier de la démarche et son plan d'action spécifique issu du diagnostic. Les MFR sont encouragées à participer à toutes initiatives permettant de partager entre elles, de nourrir la réflexion et mutualiser idées, pratiques et méthodologies.

Pour Paul Létondot, cette double démarche associant Qualiopi et RSO est sur le fond originale et innovante car elle constitue une proposition globale d'amélioration continue qui dépasse le strict cadre de la qualité « technique » de l'offre de formation. Cependant, une grande part des MFR de l'Orne et du Calvados actives sur la formation des adultes avait très tôt initié une première démarche qualité pour obtenir la certification OPQF avec un accompagnement efficace de l'équipe de la Fédération régionale. Une expérience pleinement réussie qui encourageait les MFR du territoire à préparer dès 2020 la certification Qualiopi en envisageant plutôt la labellisation RSO dans un second temps.

Si la priorité a souvent été donnée à Qualiopi (verdict de l'échéance !), la RSO vivement encouragée et accompagnée par l'Union nationale des MFR, suscite désormais l'adhésion. Un premier bilan montre qu'il y a de belles réussites, avec un mouvement d'ensemble bien engagé. Les différences de niveaux d'avancement dans le réseau MFR s'atténuent progressivement. On constate plus de fluidité même si la démarche reste perçue comme exigeante et assez coûteuse.

Le directeur de la Fédération territoriale constate que les choses se passent mieux dès lors que les MFR engagent concrètement leur auto-diagnostic avec la participation d'un groupe suffisant de salariés et d'administrateurs qui partagent des questions concrètes et formulent ensemble de nouvelles propositions. L'implication de l'ensemble des acteurs de la MFR est cependant une condition essentielle pour une démarche efficace, ce qui n'est pas le plus facile.

Pour lui, il est également important de permettre à chaque MFR d'exprimer au travers de sa démarche qualité sa « saveur propre », se traduisant par des « engagements » spécifiques pour chaque situation et en évitant l'excès de conformisme. Il souhaite que cette démarche « d'amélioration continue globale » aboutisse au meilleur équilibre entre « la norme qui optimise et qui rassure et la créativité qui dynamise ».



Respecte l'environnement



Traite bien ses salariés



Favorise l'emploi local



Respecte les populations riveraines de ses sites



Favorise la diversité et bannit les discriminations



est solide financièrement et pérenne



Paye ses impôts en France



Est ouverte au dialogue





**Pierre Joncour** est directeur de la MFR de Cerisy-Belle-Etoile, dans l'Orne. La structure de 20 salariés est spécialisée dans la formation aux métiers du paysage (formation initiale, apprentissage, formation continue). Un exemple de mise en œuvre « RSO ».

## TÉMOIGNAGE

### Comment avez-vous travaillé cette démarche RSO ?

Dans l'établissement, nous avons fait le choix d'une démarche « en différé ». Le travail a d'abord été mené sur Qualiopi en 2019-2020, et ensuite, nous sommes allés sur la labellisation RSO.

Nous avons dressé un état des lieux, sous forme d'interviews internes / externes sur différents sujets : gouvernance associative, préservation de l'environnement, relations au travail... L'objectif étant de produire le diagnostic prévu par la démarche nationale. Cela a permis d'obtenir une photographie de ce qui se passe dans l'établissement : une matière complète et riche, transmise au CA pour discuter des actions et améliorations à entreprendre. Ainsi, nous nous sommes auto-évalués sur les 19 principes d'action du référentiel LUCIE et avons engagé un gros travail d'écriture. Environ cinq mois ont été nécessaires pour réaliser ces étapes.

Une commission RSO a été mise en place, elle s'est réunie trois fois. Tout le travail de formalisation (autodiagnostic et plan d'action) a été relu, complété, modifié par les membres du CA. Cela a fait l'objet d'échanges entre les salariés et membres du CA et d'un partage avec l'équipe entière une fois les principes d'action validés.

Pour Qualiopi comme pour la RSO, les travaux ont été portés et animés par la direction et notre référente qualité. Le rôle de cette dernière a été essentiel dans la transposition de ce qui a été exprimé, dans le partage et la circulation de l'information. C'est elle qui, aujourd'hui, veille si les engagements pris sont suivis d'effet et au maintien de la dynamique interne.

### Des exemples d'engagements et d'actions ?

En revisitant nos fonctionnements, la réflexion a porté plus particulièrement sur cinq axes d'engagement RSO. Dans le premier, nous allons retravailler le projet d'association, c'est notre objectif principal et le plus structurant.

La préservation de l'environnement (engagement 3) a retenu également toute notre attention au regard de nos filières de formation tournées vers la nature : un principe de cohérence à garder et un existant à poursuivre et consolider. De nouveaux projets ont déjà vu le jour sur

des sujets tels que le recyclage, la gestion des déchets, le gaspillage, la prise de conscience de l'impact environnemental de nos actes.

La mise en place de classes vertes, combinant cet axe 3 et l'axe 6 (ancrage territorial, attractivité du territoire, initiatives d'intérêt général...) a permis cette année d'accueillir 110 jeunes du collège de proximité dans des ateliers organisés par nos élèves de CAP proposant différentes activités de découverte (matériels, rempotage...). Objectif double : sensibiliser à l'environnement et à la place occupée par le collège dans son territoire.

D'autres sujets font également l'objet de projets d'amélioration, les principes et procédures RGPD à formaliser par exemple, ainsi que l'axe 4 au sujet des relations avec les fournisseurs.

### Quel bilan en tirez-vous à ce jour ?

Un aspect très positif : le lien entre l'équipe et le CA s'est fortement développé, point majeur dans notre démarche qui consiste à retravailler le projet d'association. Cela a mis en mouvement l'établissement dans son ensemble, en rapprochant l'équipe salariée et l'équipe associative des bénévoles. C'est un vrai partage d'expérience qui permet de se dire davantage ce que l'on fait de bien et de mieux communiquer entre les différents univers. C'est l'opportunité de formaliser et de capitaliser l'expérience des années passées, développer le « faire savoir » plus largement. Tout le monde s'est senti impliqué, parce que l'état des lieux a été vraiment partagé. Cette démarche favorise un engagement de tous pour développer le projet d'association et aussi (se) réinventer.

La démarche d'amélioration continue dans laquelle nous sommes engagés n'attend pas forcément de résultats immédiats, ce n'est pas le but. C'est une mise en mouvement qui est attendue, par la réalisation d'actions réelles même d'envergure modeste. Le résultat sur les apprenants n'est pas tout de suite palpable. Il y en aura forcément un. Ce n'est pas la RSO en tant que telle qui produit l'impact. C'est ce qu'on y met derrière comme engagements réels dans le projet et qui produit des effets. Il se jouera des choses dans la sphère pédagogique, ne serait-ce que par la création de nouvelles formations. La vie résidentielle, le partage, le lien avec les familles seront aussi concernés.

Pour moi la RSO est un bon outil de management, comme l'est Qualiopi d'ailleurs. La combinaison des deux, dans notre contexte MFR, est parfaitement cohérente avec des critères d'évolution très liés et complémentaires. Les deux catégories de protagonistes sont plus concernées par l'un ou l'autre des deux volets : équipe associative plus impliquée sur la RSO et équipe pédagogique sur le volet Qualiopi. Mais une démarche unifiée rapproche forcément ces univers.

Certifiés Qualiopi en juillet 2020, nous avons été labellisés RSO le 15 mars 2021 après un audit qui s'est très bien passé. Notre audit de surveillance à 18 mois est prévu en novembre 2022. Nous passons en démarche simultanée puisque cet audit portera à la fois sur le volet Qualiopi et le volet RSO. Il faut tenir les engagements dans la durée, ne pas se laisser vivre une fois l'audit passé... mais la dynamique est lancée et je suis confiant.

<https://www.maisonfamilialedupaysage.fr>

<https://www.facebook.com/MFRcerisy>



# Relation client à distance : des métiers en transformation dans un secteur sous tension



Les centres de contact ou centres de relation client (CRC) sont des structures ou services dédiés à la gestion de la relation client à distance. Ils font face aujourd'hui à un paradoxe avec d'un côté de forts besoins de main-d'œuvre et de l'autre la difficulté à recruter des candidats. Par ailleurs, les évolutions tant technologiques qu'organisationnelles ou sociétales viennent directement impacter le métier de téléconseiller. Quelles sont les difficultés de recrutement rencontrées dans les centres de contact ? Quelles évolutions impactent les compétences des collaborateurs ? Quels sont les besoins en compétences identifiés pour aujourd'hui et demain ? Un rapport réalisé par le Carif-Oref de Normandie vient éclairer ces questionnements.

## AUJOURD'HUI, DES CENTRES DE RELATION CLIENT SOUS PRESSION

### Des difficultés de recrutement persistantes aux origines bien connues

Si les soucis de recrutement des centres de contact font depuis longtemps partie du quotidien de ce secteur, la période Covid a entraîné une montée en intensité du problème. Cela se traduit à la fois par la difficulté à trouver des candidats disposant des compétences adéquates et l'existence d'un turnover trop important.

En effet, aujourd'hui, les centres de contact constatent non seulement une pénurie de candidats, le nombre de postulants étant inférieur au nombre d'offres d'emploi, mais aussi une carence en compétences sur les prérequis attendus pour intégrer le métier de téléconseiller. Une maîtrise insuffisante du français à l'écrit et un manque d'aisance avec les outils informatiques constituent les deux grandes lacunes de nombreux candidats à l'emploi dans les CRC, citées par les professionnels.



Si les centres de contact et le métier souffrent d'un déficit d'image auprès du grand public, d'autres raisons peuvent aussi expliquer ces problèmes de sourcing : le manque d'attractivité, lié notamment à des rémunérations peu élevées, mais aussi la présence de besoins massifs de main-d'œuvre sur des territoires au marché du travail déjà saturés.

### Des réponses à l'urgence

Si les employeurs s'accordent sur les prérequis attendus en matière de compétences, la difficulté à trouver les candidats adéquats les amènent à rechercher des solutions pour pallier ce manque.

Quatre types de prérequis sont présentés comme essentiels pour postuler à un poste de téléconseiller :

- savoir utiliser des outils informatiques et numériques courants
- écrire correctement le français
- s'exprimer à l'oral de manière claire et adaptée
- disposer d'un savoir-être adapté à la relation client.

Au-delà des prérequis, des compétences plus avancées seront attendues en fonction des missions confiées (ex. des compétences commerciales pour des missions de vente) ou des compétences spécialisées dans des domaines spécifiques (ex. en banque-assurance).

Face à l'urgence des postes à pourvoir, beaucoup d'employeurs ont dû revoir leurs exigences en acceptant de recruter des candidats ne présentant pas tous les prérequis nécessaires, tout en déployant des moyens plus importants en matière de formation et d'accompagnement sur la prise de poste. Nombre



de centres de contact commencent ainsi à mettre en place des mesures et/ou process visant à la fois à mieux intégrer, à former et à adapter aux postes les nouveaux collaborateurs pour essayer d'endiguer le turn-over récurrent.

## ANTICIPER LES COMPÉTENCES DE DEMAIN

### Des évolutions impactant les compétences des conseillers clients à distance

De l'avis des experts de la relation client à distance, la crise sanitaire liée au Covid-19 et les conditions exceptionnelles de travail qu'elle a engendrées, n'ont fait que précipiter des changements déjà en cours tant au niveau technologique, organisationnel que sociétal.

- La multiplication des canaux de contact digitaux, le développement des outils de *selfcare* externes et internes mais aussi la robotisation, via les *chatbots* et *callbots*, associée à l'arrivée de l'intelligence artificielle sont autant d'évolutions technologiques venant transformer le métier de téléconseiller. La technologie va amener une diminution des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée et ainsi recentrer le travail des conseillers client sur des questions et dossiers plus complexes nécessitant des compétences plus poussées.

- La mise en place du télétravail constitue une véritable révolution dans le monde des centres de contact. En voie de généralisation dans l'après-crise Covid, il implique une grande autonomie de travail de la part des collaborateurs mais aussi une bonne maîtrise des outils informatiques et numériques. Les managers de proximité sont également impactés et devront se former à un management à distance afin de s'adapter à cette hybridation du travail.

- La société impacte le métier : si les publics sont adeptes des outils de *selfcare* qui leur donnent la possibilité de gérer leurs demandes ou dossiers en toute autonomie, ils attachent une grande importance au contact humain et affichent des exigences de rapidité et de qualité à l'égard des téléconseillers. Par ailleurs, au niveau profession-

nel, les attentes des jeunes générations vis-à-vis du travail vont également impacter les organisations : le souhait de moins de hiérarchie, de plus de travail collaboratif, d'autonomie, de flexibilité du travail... sont autant d'aspirations dont les centres de contact devront tenir compte dans leurs modes de fonctionnement s'ils veulent attirer et fidéliser des collaborateurs.

Les évolutions rapidement évoquées ci-dessus amènent à dresser les grands traits du conseiller client à distance de demain.

### Le conseiller client à distance de demain sera...



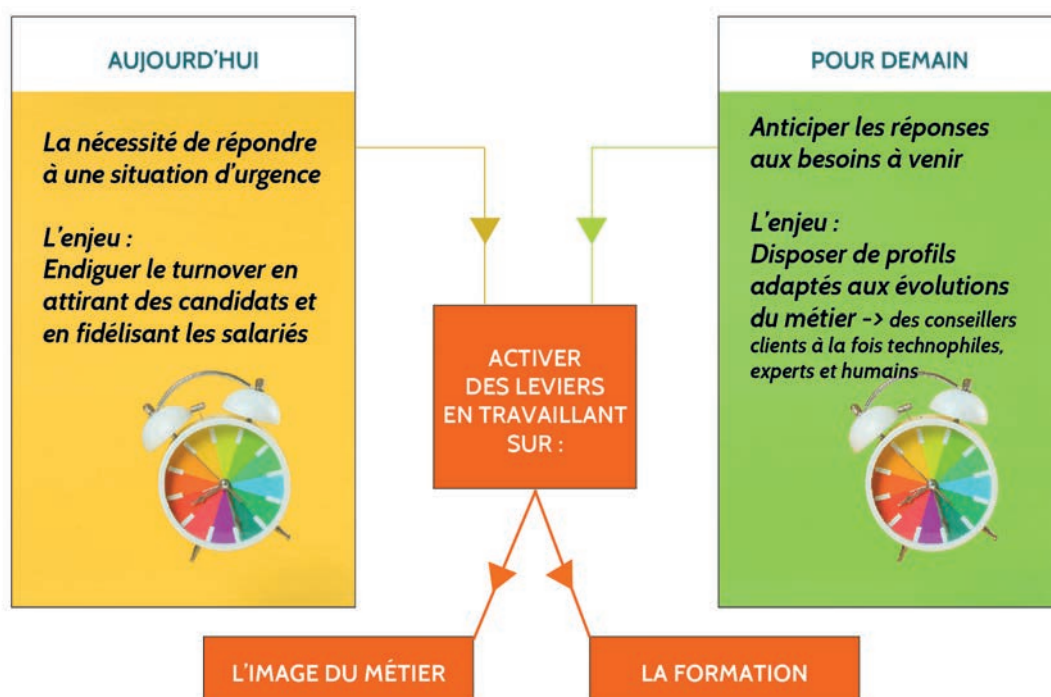
Pour parvenir à ce conseiller client à distance de demain, une montée en compétences est nécessaire car les prérequis d'aujourd'hui ne seront pas suffisants demain.

## AGIR DÈS AUJOURD'HUI...

L'urgence à agir aujourd'hui ne doit pas occulter l'exigence à anticiper les réponses aux besoins de demain, les leviers à activer pour atteindre ces deux buts se trouvant identiques puisqu'il s'agit d'intervenir à deux niveaux : sur l'image et l'attractivité du métier, et sur la formation.



## RÉPONDRE AUX BESOINS EN COMPÉTENCES :



La relation client à distance et les centres de contact constituent un enjeu économique pour la Normandie, or un réel risque de délocalisation de l'activité existe aujourd'hui car les employeurs peinent à trouver les profils adéquats. Promouvoir les métiers et activer les voies de la formation constituent deux leviers d'action pour empêcher cette « fuite » des emplois.

Hélène Rammant  
(Carif-Oref de Normandie)

### L'étude sur le site du Carif-Oref de Normandie



**Contact :**  
Hélène Rammant  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et Aide à la décision  
tél. 02 31 46 91 15  
[hrammant@cariforefnormandie.fr](mailto:hrammant@cariforefnormandie.fr)

# Mutations du marché du travail et de l'emploi : un enjeu pour les compétences



Les métiers évoluent depuis toujours au gré du progrès des sciences et des technologies mais aussi des contextes économiques, sociaux, culturels et démographiques et des attentes et pratiques des individus et des sociétés. Certains apparaissent, d'autres disparaissent, d'autres encore se transforment. Dans cette grande course à l'adaptation, et à la concurrence, les compétences sont amenées à jouer un rôle central dans la relation entre les individus et le monde du travail.

## SOCIÉTÉ DU LOISIR, BESOIN DE SENS ET RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

Les mutations sociétales sont l'une des composantes majeures de l'évolution des métiers. Dans les sociétés occidentales d'aujourd'hui, les populations vivent plus longtemps, ont moins d'enfants et plus tardivement et connaissent des modes d'union et de reproduction qui se sont diversifiés depuis plusieurs années. Par ailleurs, l'entrée dans l'ère de la consommation de masse à partir des années d'après-guerre et les modifications profondes des habitudes de consommation au fil du temps sont des marqueurs profonds de l'évolution des sociétés. A titre d'exemple, l'alimentation représentait 21 % du budget des ménages en 1968 contre seulement 13 % dans la décennie 2010.

Les aspirations collectives évoluent également, tendant vers une « société du loisir » (congrès, réduction du temps de travail etc.), où les préoccupations écologiques revêtent une place de plus en plus cruciale. Par ailleurs l'économie du partage, l'économie sociale et solidaire, la société du *care*<sup>1</sup> sont de plus en plus plébiscitées et traduisent un besoin de sens, d'épanouissement, de cohérence et de liberté de plus en plus répandu.



Enfin, la « déferlante » du digital et du numérique a depuis quelques années transformé en profondeur les écosystèmes emplois – métiers – compétences de la plupart des champs d'activité, modifiant parfois radicalement les pratiques professionnelles. La substitution digitale a bouleversé les usages (gains de productivité, réduction des erreurs, création de nouveaux services que des humains ne pouvaient pas réaliser, mais aussi des avantages sociaux : transfert de tâches fastidieuses et répétitives à des machines etc.). La donnée (*data*) est devenue une source inestimable de création de valeur pour les agents économiques et l'intelligence artificielle ouvre à des perspectives de développement (produits, services) et de créativité que ne permettaient pas les technologies dites traditionnelles. Aujourd'hui, les processus d'apprentissage ne sont plus l'apanage des êtres humains mais s'appliquent aussi aux machines (*machine learning* et *deep learning*).

Certes, la généralisation du numérique amène son lot d'incertitudes autour de ses usages et plus fondamentalement sur les bouleversements sociétaux induits. La recherche de sens, la responsabilisation des individus et des entreprises, la confiance, la régulation et l'éthique sont des préoccupations de plus en plus liées à la diffusion des technologies numériques. Dans le champ de l'emploi et du travail, des inquiétudes peuvent naître sur les risques d'isolement, notamment pour les populations les moins qualifiées.

<sup>1</sup> *Care* : Provenant des Etats Unis, la notion de « care » désigne d'une part les soins que l'on donne aux autres et d'autre part la sollicitude, et vise à sortir d'un espace soignant pour entrer dans un espace plus relationnel, dans une écologie humaine dans laquelle les individus sont tous dépendants. (HALPERN C : « L'ère du care », *Revue Sciences Humaines*, 2006 ; « Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité »)

Néanmoins, si ces incertitudes existent, la tendance irréversible d'une cohabitation entre l'humain et le numérique ne semble plus mise en cause. Ainsi, 70 % de destruction d'emplois existants sont liés à la robotisation de dernière génération<sup>2</sup>, 25 % des métiers sont profondément modifiés avec l'automatisation<sup>3</sup> et les deux tiers des enfants en maternelle exerceront un métier qui n'existe pas encore<sup>4</sup>.

## GÉNÉRALISATION DES MODÈLES COOPÉRATIFS ET ENJEU DE LA COMPÉTENCE

Outre les métiers, ce sont les modèles économiques même qui connaissent des mutations profondes : le modèle taylorien (spécialisation du travail, faible autonomie, forte répétitivité, faible apprentissage dans le travail, forte supervision hiérarchique) est de plus en plus supplanté par les modèles apprenants, coopératifs et expérimentaux (souplesse, participation, technologies de l'information, interdépendance des métiers et des fonctions, autonomisation).

L'entreprise pyramidale laisse place à l'entreprise neuronale, dans une vision processuelle et dynamique, où l'organisation est un système vivant, instable et transitoire toujours renégocié et régulé entre les acteurs. Les modèles portés par les start-ups, l'économie de plates-formes et l'ubérisation connaissent un essor fulgurant depuis ces dernières années, irriguant l'ensemble de l'économie de nouvelles pratiques et process. A titre d'illustration, le *design thinking* est un processus de co-créativité, une synthèse entre pensée analytique et pensée intuitive, un ensemble d'espaces qui s'entrecroisent plutôt qu'un processus linéaire ayant un début et une fin.

Enfin, le travail subit également des transformations majeures par la fragmentation des modèles d'activité, l'accroissement du travail non salarié et les nouveaux modes de collaboration, le nomadisme, notamment. La relation de travail, auparavant normée autour de tâches et d'horaires mute en une relation

plus informelle et plus souple. La vie professionnelle devient non linéaire, posant la question de l'employabilité et de l'apprentissage en continu comme un des principaux enjeux de ces prochaines années pour les individus sur le marché de l'emploi. L'apparition de la compétence, comme élément central de la relation entre la formation et l'emploi et comme outil d'analyse et d'adaptation aux transformations, et de gestion des parcours et des trajectoires professionnelles vient bousculer les modèles traditionnels d'acquisition des savoirs, de reconnaissance et de certification.

Ainsi, porté par les transitions digitale et environnementale, le marché du travail devrait apparaître en 2030 plus ouvert que jamais avec des métiers repensés autour de socles de compétences, des emplois conditionnés par une pluralité de formes de collaboration et des carrières construites sur un principe d'employabilité permanente.

Guillaume Folléa  
(Carif-Oref de Normandie)



Pour être informé des derniers articles ou travaux prospectifs, événements ou actualités, en lien avec la transformation des métiers et les besoins en compétences, le

Carif-Oref de Normandie propose deux sujets de veille déployés avec l'outil Scoop.it :

- [Compétences numériques](#)
- [Prospective emploi compétence](#), en partenariat avec Transitions Pro Normandie.

Les résultats de ces veilles sont accessibles à tous et enrichis quotidiennement. Des newsletters associées, pour retrouver dans sa messagerie les derniers contenus repérés, sont proposées régulièrement. [Abonnez-vous !](#)



<sup>2</sup> Source : Banque mondiale

<sup>3</sup> Source : Organisation de coopération et de développement économiques - OCDE

<sup>4</sup> Source : Forum économique mondial

Contribution réalisée sur la base des contenus présentés par le Carif-Oref lors du webinar du 18 mai 2021 : « Quels métiers, quelles compétences pour demain ? », en partenariat avec l'Agence régionale de l'orientation et des métiers.

[Le replay sur notre chaîne YouTube](#)







# Bloc notes

## « ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS, DES FORMATIONS, DES TERRITOIRES », THÈME DES INNOVANTES 2022

La première édition des Innovantes s'était tenue en 2021 à Montpellier sur le thème de la digitalisation de la formation. Cette année, ces rencontres, organisées par le Carif-Oref Nouvelle-Aquitaine Cap métiers, se sont déroulées à Bordeaux (Pessac) les 13 et 14 septembre. D'envergure nationale, l'évènement met en avant les projets innovants dans les territoires et facilite les rencontres entre professionnels pour en initier de nouveaux. Les deux journées ont été rythmées par des tables rondes et des ateliers.

Une première table ronde a abordé la question de la digitalisation des référentiels professionnels, une seconde a croisé les regards sur les nouvelles formes transmissives et appropriatives en formation.

Côté ateliers, les participants ont échangé sur les thèmes suivants :

- L'impact de la médiatisation sur l'attractivité des métiers et des formations
- Les apprentissages professionnels pour tous : comment généraliser les accès ?
- Les territoires et leurs contrastes, quels effets sur l'offre de formation ? Quels effets sur les parcours ?
- Transition écologique et responsabilité sociale et environnementale des entreprises : quelles innovations et quelle recomposition des métiers et des compétences ?
- Métiers de femme, métiers d'homme, quelles innovations pour briser les frontières ?
- Quand la valorisation du *care* et de l'engagement ne suffit plus, en s'appuyant sur l'exemple des Ehpad, quels vecteurs d'attractivité ?

### Le Réseau des Carif-Oref (RCO) : s'interroger pour évoluer

Parallèlement aux Innovantes, les Carif-Oref se sont réunis les 14 et 15 septembre sur deux thèmes centraux : Observation et Territoires.

Des ateliers ont permis d'échanger sur les travaux des Observatoires des Carif-Oref, tout particulièrement sur la mobilisation de la *data science* : problématiques étudiées, démarches méthodologiques, apports et limites de ce type de travaux. Lors de ces ateliers, la question des médias pour valoriser les travaux d'observation et faciliter leur appropriation a fait aussi l'objet de discussions.

Autre thème de travail : la professionnalisation. Comment mieux la déployer sur les territoires ? Quelle offre de service ? Comment dynamiser la participation ? Quelle mutualisation possible entre Carif-Oref ? Quelle dynamique de communautés ?...

Enfin, une conférence regroupant nombre d'acteurs (ministère du Travail, France Stratégie, Régions...) a été organisée sur le sujet : « Les Carif-Oref dans la territorialisation des politiques publiques. Articulation entre le niveau national et l'échelle territoriale ».

Les prochaines Innovantes se tiendront à La Réunion en 2023.

### Le site des Innovantes 2022



Regards croisés  
sur la digitalisation  
de la formation

### LE CARIF-OREF DE NORMANDIE, CHEF DE PROJET DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF RÉGIONAL

Par courrier du 4 juillet 2022, l'Etat et la Région confient au Carif-Oref le pilotage du projet de l'Observatoire prospectif dans le cadre du Data emploi formation régional et de la Cellule technique prospective adossée au bureau du Crefop\*.

Les missions confiées sous pilotage du bureau du Crefop sont les suivantes :

- Animer la cellule technique prospective du Crefop : proposition des ordres du jour, préparation des supports et comptes-rendus, animation des réunions, proposition de sujets d'études sectorielles au titre de la veille et de la compétence « observation » de l'Oref en région...
- Suivre le marché expérimental du *Proof of concept* - Poc agricole aux cotés de la Région en tant que commanditaire, la bonne réalisation de celui-ci, notamment en mobilisant en interne au Carif-Oref et en externe auprès des partenaires du projet, les moyens nécessaires à sa bonne réalisation. Le Carif-Oref sera notamment force de propositions aux cotés de la Région, dans le cadre du pilotage que celle-ci exercera sur son prestataire
- Se positionner comme collecteur de la donnée régionale emploi formation afin de réaliser les analyses attendues par la cellule technique prospective et répondre aux commandes du bureau du Crefop
- Procéder à la rédaction et à l'évolution des chartes de partage de données nécessaires

- Structurer l'observatoire régional prospectif par le développement des infrastructures nécessaires (*Data Warehouse*, interface de programmation d'application - API, cahier des charges de production des systèmes d'analyse et de traitement automatisé de la donnée, etc.

- Asseoir le fonctionnement durable de l'Observatoire prospectif régional par la mobilisation des ressources nécessaires et la recherche de financements complémentaires auprès des partenaires régionaux pouvant bénéficier des travaux portés par l'Observatoire.

Luc Chevalier, directeur du Carif-Oref, est le chef de projet, et Guillaume Folléa, responsable du pôle Analyse et Aide à la décision, en est le chef opérationnel.

En septembre 2022, seront finalisés les signatures de la charte partenariale concernant les données socio-économiques (Etat, Région, Pôle emploi, Transitions Pro, les onze Opco, le Centre associé au Céreq et le Carif-Oref), le recrutement d'un data analyst et le plan de structuration opérationnel 2022-2023 de l'Observatoire prospectif régional.



\* Crefop : Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

## Bloc-notes



### LES WEBINAIRES

### DU CARIF-OREF ET DES PARTENAIRES

#### « Contrat d'engagement jeune et formation »

4 mai 2022

Dreets de Normandie,  
Région Normandie, Association  
régionale des Missions locales  
(ARML) Normandie, Pôle emploi,  
Carif-Oref de Normandie

*Le webinaire  
sur notre chaîne YouTube  
(1 h 15 min)*



#### « Contrat d'intégration républicaine et dispositif linguistique en Normandie »

24 juin 2022

Carif-Oref de Normandie,  
Office français de l'immigration  
et de l'intégration (Ofii)

*Le webinaire  
sur notre chaîne YouTube  
(1 h 01 min)*

#### « Contrat d'engagement jeune : jeunes et entreprises, tous gagnants ! »

7 septembre 2022

Dreets de Normandie,  
Région Normandie, Association  
régionale des Missions locales  
(ARML) Normandie, Pôle emploi,  
Carif-Oref de Normandie

*Bientôt sur notre chaîne YouTube*

#### « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique »

16 septembre 2022

Carif-Oref de Normandie

*Le webinaire  
sur notre chaîne YouTube  
(1 h 06 min)*



#### « Automobile et mobilité de demain »

14 juin 2022

Carif-Oref de Normandie, Transitions Pro Normandie  
*Le webinaire sur notre chaîne YouTube (1 h 04 min)*

Premier web d'A qui fait partie du travail mené conjointement par les deux structures pour apporter un regard prospectif sur les emplois et les compétences et qui se décline en trois axes : *veille Scoop.it Prospective emploi compétence*, lettre d'analyse (lettre d'A) et webinaire d'analyse (web d'A). Avec l'intervention de spécialistes, son objectif était d'aborder les transformations en cours et à venir du secteur et proposer un éclairage sur les besoins en emplois et en compétences attendus. Il faisait suite à la [lettre d'A](#) sur le même sujet, parue en mars dernier.

A noter  
prochainement



Webinaire de présentation  
du **dispositif OEPRE**  
(Ouvrir l'école aux parents  
pour la réussite des enfants)  
17 octobre 2022, de 10 h 30 à 12 h  
Casnav de l'Académie de Normandie,  
Carif-Oref de Normandie

Webinaire d'A  
**« Agriculture »**  
début décembre  
Carif-Oref de Normandie,  
Transitions Pro Normandie

Webinaire de présentation du **kit illettrisme**  
19 septembre 2022  
Région Normandie, Carif-Oref de Normandie  
*Bientôt sur notre chaîne YouTube*

Dans le cadre des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI), la Région organise, avec l'appui du Cria du Carif-Oref de Normandie, un webinaire pour présenter le kit illettrisme. Cet outil, développé avec le Cria et les organismes de formation « Savoirs essentiels » est à destination des personnes en situation d'illettrisme et des professionnels qui interviennent auprès d'elles.



### PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION NORMAND 2023 : L'APPEL À PROPOSITIONS EST LANCÉ

Le Carif-Oref de Normandie vient de lancer l'appel à propositions pour le programme de professionnalisation, mis en place sur initiative de la Région Normandie et de l'Etat, avec le soutien de l'Agefiph et l'ensemble des partenaires.

Destiné aux acteurs de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, et de l'insertion, il a vocation à renforcer leurs pratiques professionnelles et à contribuer au développement des compétences collectives et du travail en réseau.

Ce nouvel appel à propositions porte sur les actions en lien avec :

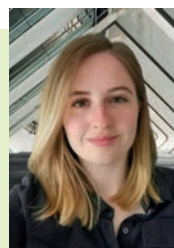
- Le pacte régional d'investissement dans les compétences (Pric) signé entre la Normandie et l'Etat
- Le handicap
- Les besoins exprimés en dehors du Pric et du handicap.

Les réponses sont à adresser pour le 3 octobre 2022 à 12 h au plus tard :

- en version papier au Carif-Oref de Normandie  
Unicité, 10 rue Alfred Kastler  
14000 Caen  
à l'attention d'Elisabeth Marmontel
- en version numérique  
à [emarmontel@cariforefnormandie.fr](mailto:emarmontel@cariforefnormandie.fr).

*L'appel à propositions sur le site du Carif-Oref (34 p.)*

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



#### Un nouveau visage au Carif-Oref

**Joséphine Désert**, avec une première expérience d'animatrice numérique, a été recrutée à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022 sur le poste créé de « chargé d'ingénierie pédagogique » pour 18 mois, au sein du pôle Professionnalisation et Animation qu'elle vient renforcer. Elle assurera ses missions sur le site de Caen du Carif-Oref.



## Bloc-notes

### SCOOP.IT « INNOVATION ET TRANSFORMATION PÉDAGOGIQUE » : LES RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

Depuis plus de deux ans, le Carif-Oref de Normandie propose une veille dédiée à l'innovation et la transformation pédagogique déployée avec l'outil Scoop.it et une newsletter associée. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du plan régional d'investissement dans les compétences (Pric) qui accompagnent les mutations que rencontrent les organismes de formation. En mars dernier, nous avons proposé aux abonnés de la newsletter de répondre à une enquête pour nous faire part de leur avis, de leurs besoins, afin de dresser un bilan de ce service et le faire évoluer en fonction des attentes. Voici les principaux résultats.

Les répondants :

- 66 % des réponses émanent d'organismes de formation
- 74 % des répondants suivent cette veille grâce à la lettre bimensuelle du Scoop.it
- 83 % partagent cette veille souvent ou occasionnellement au sein de leur structure
- 90 % la jugent très utile ou utile et 90 % de qualité.

Les raisons pour lesquelles les internautes la trouvent utile (exprimées plusieurs fois) :

- Une veille régulière, synthétique et ciblée : « elle permet de nous tenir informés régulièrement sans avoir à chercher par nous-mêmes l'information »
- La découverte de nouveaux outils/ressources et approches et modalités pédagogiques ainsi que l'identification de nouveaux acteurs
- La connaissance des dispositifs et actions sur le territoire régional et national.

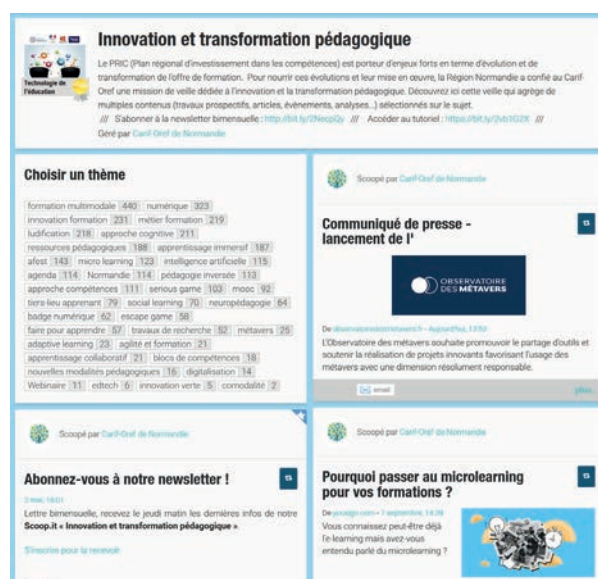
Les souhaits de nouvelles thématiques à veiller (cités plusieurs fois) :

- Le développement durable en formation / l'innovation verte
- La comodalité
- La simulation en santé.

Proposition de réalisation de focus thématiques annuels ou trimestriels : quatre thèmes sont ressortis de l'enquête :

- Le microlearning
- La gamification
- L'apprentissage immersif
- Les outils/ressources gratuits à utiliser en formation.

*Scoop.it*  
« Innovation et transformation pédagogique »



*S'abonner à la newsletter*  
(parution tous les 15 jours)

**Contact :**

Nathalie Riandière la Roche  
Chargée de projets  
Pôle Veille Digital Communication  
tél. 02 31 46 98 75  
[nriandierelaroche@cariforenormandie.fr](mailto:nriandierelaroche@cariforenormandie.fr)

### JNAI 2022 : LE CAP DES 1 100 ACTIONS DÉPASSÉ

Les Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) se sont déroulées du 8 au 15 septembre 2022. Plus de 1 100 manifestations ont été labellisées au niveau national, dont plus de 120 en Normandie avec un programme riche et diversifié proposé par les organismes de formation, les opérateurs de compétences (Opco), Pôle emploi, la Banque de France, les médiathèques...

« Lutter contre l'illettrisme au travail, on est tous concernés » était le thème choisi pour cette nouvelle édition des JNAI. De nombreux webinaires et actions autour de ce sujet ont été organisés sur le terrain. Au-delà de l'illettrisme au travail, les JNAI ont été aussi l'occasion de mettre en lumière, de sensibiliser sur la problématique de l'illettrisme à travers différentes actions : ateliers (budget, écriture...), temps d'échange, témoignages, ciné-débats, pièces de théâtre, saynètes, salons, fresque...

A noter : en Normandie, face à la forte mobilisation, ces actions se déroulent jusqu'à fin septembre. Le Cria Normandie reviendra sur ces actions, sous un format à définir, courant octobre. Pour le Carif-Oref, les JNAI sont aussi l'occasion de présenter les résultats de l'étude « Une approche des risques d'illettrisme par la démarche statistique » (voir l'article dans ce numéro du Mag, page 4)

L'information  
sur le site de l'ANLCI



Le programme  
en Normandie



**Contact :**  
Sandra Dos Santos  
Animatrice référente Cria  
Pôle Professionnalisation et Animation  
tél. 02 31 46 91 19 / 06 26 70 10 11  
[sdossantos@cariforefnormandie.fr](mailto:sdossantos@cariforefnormandie.fr)

### « BONJOUR, BONJOUR » : UN SITE ET UNE APPLICATION POUR TROUVER UNE FORMATION DE FRANÇAIS

Développés par le Réseau des Carif-Oref (RCO), avec le soutien de la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (Dian), l'application et le site Internet « Bonjour, Bonjour » proposent aux primo-arrivants et aux réfugiés de trouver facilement une formation de français à côté de leur lieu de vie.

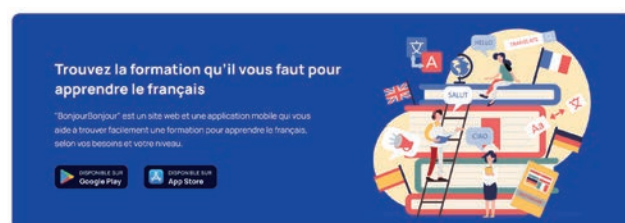
Ces deux outils ont pour objectif de permettre aux primo-arrivants et aux réfugiés de retrouver facilement, à côté de leur lieu de vie, les formations de français pour être autonomes, chercher du travail ou passer des tests et des diplômes de français.

Ils ont été imaginés et testés au regard des besoins des bénéficiaires tout au long du processus de création. Un public de primo-arrivants a d'ailleurs été associé pour tester et finaliser l'ergonomie de l'outil.

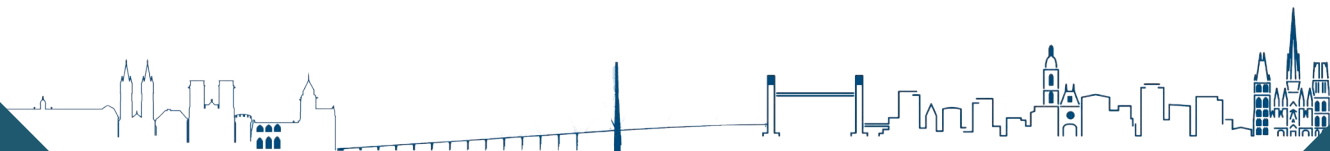
Le RCO et le ministère de l'Intérieur-Dian ont également veillé tout au long du développement, à garantir :

- l'accessibilité au plus grand nombre, à travers un téléchargement sur les stores Android et Apple, et un outil compatible avec d'anciennes technologies
- l'accessibilité aux personnes avec un faible niveau de français, grâce à des interfaces multilingues et des pictogrammes
- l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, avec divers modules d'accessibilités
- une recherche rapide de formations en fonction de multiples critères
- la possibilité de savoir à qui s'adresser pour s'inscrire en formations.

Le site « Bonjour, Bonjour »







## APPRENTISSAGE : UNE PAGE DÉDIÉE SUR LE SITE DU CARIF-OREF

Le décret du 22 juin 2021 a conforté le rôle des Carif-Oref dans sa mission de collecte de l'information sur l'offre de formation en apprentissage, en l'inscrivant dans le code du travail. Le Carif-Oref de Normandie propose une information détaillée sur l'apprentissage sur son site Internet.

Cette page dédiée propose un éclairage à travers différents points :

- L'impact de la réforme de l'apprentissage
- Le réseau des Carif-Oref, centralisateur de la collecte apprentissage
- La cellule technique régionale Qualité Apprentissage
- Les outils du Carif-Oref de Normandie au service de l'apprentissage
- Les Carif-Oref fournisseurs de données au niveau national et régional.

La page  
« L'offre d'apprentissage en Normandie »  
(Dans la mission « Informer »,  
« Connaître l'offre de formation »)



### 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)

## UNE INSTANCE DE RÉFLEXION ET D'ÉCHANGES POUR LA MISSION OBSERVATOIRE DU CARIF-OREF

La mission Observatoire (Oref) du Carif-Oref de Normandie a réuni son premier comité technique et scientifique (CTS) à Rouen le mardi 21 juin 2022.

Le comité technique et scientifique est un espace ouvert de diffusion et de partage d'informations et de connaissances. Il permet, dans une finalité de renforcement de l'expertise de l'observatoire du Carif-Oref, la mise en commun des pratiques, la confrontation des méthodes, l'apport supplémentaire de connaissances.

Le comité technique et scientifique est également un espace de réflexion collective et d'exploration, mais aussi de questionnements permettant d'appréhender les questions de fond du champ emploi formation, avec d'autres apports et sous d'autres angles, contribuant à l'innovation dans les pratiques et les approches des travaux confiés au Carif-Oref.

A travers ses membres, il accompagne l'Observatoire (Oref) dans la mise en œuvre de ses travaux et la construction des démarches pour les produire. Il peut formuler des avis et recommandations sur les fondements techniques et méthodologiques des travaux mis en œuvre.

Il est composé de représentants du monde universitaire et de la recherche scientifique, de responsables d'études et de statistiques des services, organismes et administrations régionales, de spécialistes des champs concernés, de personnalités qualifiées.



### Contact :

Guillaume Folléa  
Responsable  
Pôle Analyse et Aide à la décision  
tél. 02 32 18 37 22  
[gfollea@cariforefnormandie.fr](mailto:gfollea@cariforefnormandie.fr)

# Statoscope

## SITE STATOSCOPE : LANCEMENT DU BULLETIN STATENPLUS

Fin 2021, le Carif-Oref de Normandie a mis en ligne Statoscope, un site régional de consultation de données statistiques sur les champs de l'emploi, des métiers et de la formation. Désormais, un bulletin d'information numérique apportant une lecture complémentaire à ce site est proposé. Abonnez-vous !

En se basant sur les indicateurs déjà présents dans Statoscope, l'objectif du bulletin StatenPLUS est d'apporter des croisements et une interprétation supplémentaires concernant ces mêmes indicateurs. Au rythme d'un numéro tous les deux mois, cette publication propose une lecture rapide et globale d'informations statistiques, à travers :

- une mise en page reprenant l'esprit de Statoscope avec des indicateurs accompagnés de courts textes d'analyse
- une quinzaine d'indicateurs maximum par numéro
- des actualités
- une partie « méthodologie » avec le périmètre et les sources mobilisées.

Deux grands formats sont proposés :

- par thèmes : un profil de population (les jeunes, les seniors...) ou encore un regroupement de secteurs ou de métiers à façon
- par comparaisons : entre deux secteurs (métiers ou territoires) ou entre un secteur et ses sous-secteurs (métiers ou territoires).

Le premier numéro (juillet 2022) était consacré au secteur des Activités financières et d'assurance.

*Abonnez-vous dès maintenant  
pour recevoir StatenPLUS*

*Les bulletins sur le site Statoscope*

*Notre article sur Statoscope*



### 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)

## LES ÉTUDES DU CARIF-OREF DE NORMANDIE

### APPRENTISSAGE : AUGMENTATION DES JEUNES EN POURSUITE D'ÉTUDES

Nouveau Seine Chiffres-Clés qui présente les principaux résultats de l'enquête Seine portant sur le devenir des apprentis, 12 mois après leur sortie de formation (cohorte 2020).

L'enquête Seine est une large enquête réalisée auprès de l'ensemble des sortants d'un cycle de formation en apprentissage en Normandie. 13 285 jeunes sortants de juin 2020 ont été contactés afin de connaître leur situation 12 mois après leur sortie de formation. 74,9 % ont répondu (chiffre en augmentation par rapport à la cohorte 2019).

On observe une augmentation significative des jeunes en poursuite d'études : 4 653 des répondants, soit 46,8 %. Ce chiffre était de 42,2 % pour la cohorte 2019. Ce taux est en augmentation régulière depuis quelques années. Il faut noter que les sortants 2020 sont arrivés en fin de cycle de formation au cœur de la période de confinement liée à la Covid-19. Les incertitudes sur l'emploi qui pesaient à ce moment-là ont probablement conduit certains à rester en formation plutôt qu'à se diriger vers le marché du travail.

53,2 % des répondants sont sur le marché du travail, 12 mois après la fin de leur formation, avec un taux d'emploi qui s'établit à 82,8 %. Un taux supérieur à celui de la cohorte précédente qui s'établissait à 77,5 %, et qui semble suivre la bonne dynamique du marché du travail sur cette période. Il est élevé quels que soient les niveaux de formations, entre 74,1 % pour les niveaux 3 et 89,7 % pour les niveaux 5. Les diplômés des formations « commerce » représentent le plus fort taux de jeunes en emploi : 16,5 %.

*L'étude sur le site du Carif-Oref de Normandie*

*La collection Chiffres-clés sur le site  
du Carif-Oref de Normandie*

*Notre zoom sur le sujet sur le site PROfil d'info*



### Contact :

Céline Mothelay  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et Aide à la décision  
tél. 02 32 18 37 26  
[cmothelay@cariforefnormandie.fr](mailto:cmothelay@cariforefnormandie.fr)

## EN 2021, LA VAE SE RELÈVE DOUCEMENT EN NORMANDIE



Les chiffres clés de la VAE pour l'année 2021 sont disponibles. Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire, ils indiquent une reprise du dispositif.

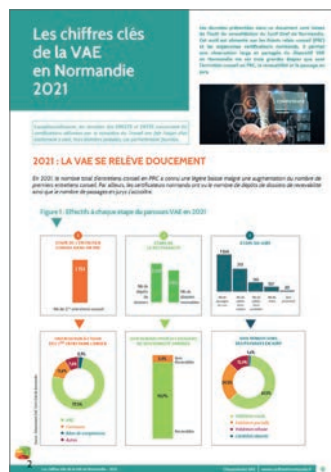
L'Observatoire de la VAE normand, porté par le Carif-Oref, consolide les données de la validation des acquis de l'expérience (VAE) en Normandie, issues des entretiens réalisés par les Points relais conseil (PRC) normands et des fichiers des différents certificateurs normands.

En 2021, tous types d'entretiens conseil confondus, 3 575 entretiens ont été dispensés dans les PRC normands, soit 4,1 % de moins qu'en 2020, bien que le nombre des premiers entretiens conseil soit en augmentation par rapport à l'année dernière. Néanmoins, les certificateurs normands ont vu le nombre de dépôts de dossiers de recevabilité ainsi que le nombre de passages en jury s'accroître.

61,5 % des candidats ont obtenu une validation totale. Les personnes ayant obtenu une validation partielle sont 24,5 % et la part des refus est de 12,4 %.

L'étude sur le site du Carif-Oref de Normandie

Notre zoom sur le sujet sur le site PROFIL d'info



### Contact :

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



## L'ENTREPRENEURIAT PAR LES FEMMES EN NORMANDIE

Le Carif-Oref de Normandie a publié récemment un document d'une quinzaine de pages sur l'entrepreneuriat par les femmes en Normandie.

Au sommaire :

- Chiffres-clés de l'entrepreneuriat des femmes
- Pérennité des entreprises créées par les femmes
- Exemples de réseaux féminins en Normandie
- Rencontre avec Caroline Kervarec du Club Normandie Pionnières
- Le plan d'action régional pour l'entrepreneuriat par les femmes (Paref) et ses signataires
- Profil des femmes accompagnées : exemples de l'Adie Normandie et de la BGE Normandie, signataires du Paref.

Le document sur le site du Carif-Oref de Normandie

A consulter également :

### L'étude

« Vers l'égalité réelle entre les femmes et les hommes en Normandie : chiffres clés »  
(édition 2022)



Notre zoom présentant les principaux indicateurs sur le site PROFIL d'info

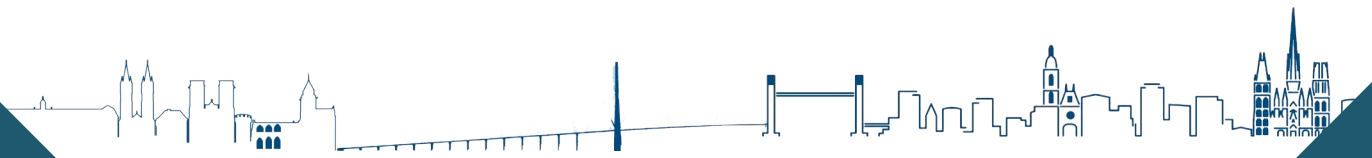


### Contact :

Malyka Dèmeautis  
Chargée de projets Oref  
Pôle Analyse et Aide à la décision  
tél. 02 31 46 91 13  
[mdemeautis@cariforefnormandie.fr](mailto:mdemeautis@cariforefnormandie.fr)







## LES AUTRES ETUDES REGIONALES

### DREETS NORMANDIE

#### Le marché du travail au 2<sup>e</sup> trimestre 2022

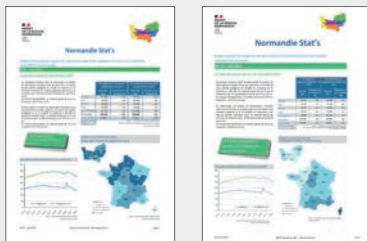
Dreets Normandie, Normandie Stat's n° 32, août 2022

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

#### Le marché du travail au 1<sup>er</sup> trimestre 2022

Dreets Normandie, Normandie Stat's n° 31, mai 2022

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



### INSEE NORMANDIE

#### Insee Analyses Normandie

#### Près de 19 000 seniors vivent à Caen

Insee, Insee Analyses Normandie, n° 107, septembre 2022

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

#### La population normande diminue en 2021 pour la sixième année consécutive

Insee, Insee Analyses Normandie, n° 106, septembre 2022

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

#### 310 000 emplois dans la fonction publique territoriale en Normandie

Insee, Insee Analyses Normandie, n° 105, juillet 2022

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



#### Plus de 6 000 emplois générés par l'activité des centrales nucléaires normandes

Insee, Insee Analyses Normandie, n° 104, juillet 2022

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

#### La frange francilienne de la Normandie : un espace ouvert et riche en emplois, mais un dynamisme fortement ralenti

Insee, Insee Analyses Normandie, n° 102, juin 2022

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



#### Insee Conjoncture Normandie

#### En Normandie, malgré un contexte peu favorable, l'activité reste dynamique au cours du 1<sup>er</sup> trimestre 2022

Insee, Insee Conjoncture Normandie, n° 33, juin 2022

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



#### Bilan économique 2021 - Normandie : le taux de chômage normand atteint fin 2021 son plus bas niveau depuis plus de 40 ans

Insee, Insee Conjoncture Normandie, n° 32, juin 2022

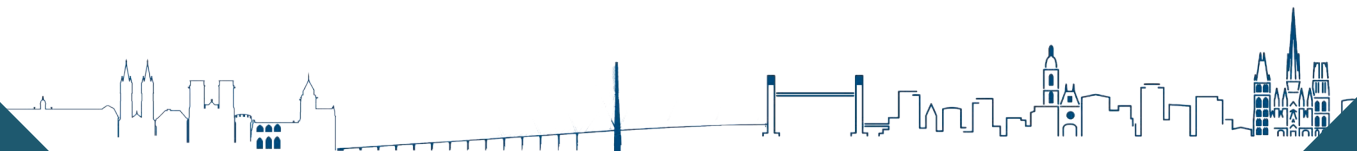
[La publication sur le site de l'Insee](#)

#### En Normandie, l'activité dépasse son niveau d'avant-crise au 4<sup>e</sup> trimestre 2021

Insee, Insee Conjoncture Normandie, n°31, avril 2022

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





## AUTRES ETUDES

### Insee Flash Normandie

#### Le chômage se stabilise en Normandie au 1<sup>er</sup> trimestre 2022 à moins de 7 %

Insee, Insee Flash Normandie, n° 119, juillet 2022

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

#### Un natif de Normandie sur trois habite une autre région à 35 ans

Insee, Insee Flash Normandie, n° 117, mai 2022

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

#### Des entreprises normandes aussi pérennes qu'en France entière

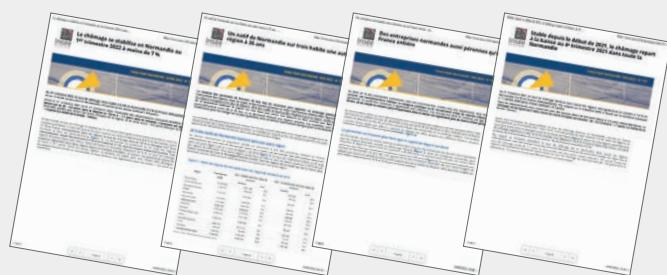
Insee, Insee Flash Normandie, n° 115, mai 2022

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

#### Stable depuis le début de 2021, le chômage repart à la baisse au 4<sup>e</sup> trimestre 2021 dans toute la Normandie

Insee, Insee Flash Normandie, n° 114, mai 2022

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



### Le lin en Normandie : la filière de l'après-demain ?

Ceser Normandie, juin 2022

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



### La Normandie poursuit sa croissance au 4<sup>e</sup> trimestre 2021

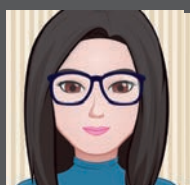
Urssaf, Stat'Ur conjoncture, n° 33, avril 2022

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



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

***Proposer un sujet d'article ?***



#### Contact :

Valérie Leroy  
Chargée de projets / coordination Mag  
tél. 02 31 46 98 74  
[vleroy@cariforefnormandie.fr](mailto:vleroy@cariforefnormandie.fr)



numéro

15

le

maisons  
emploi formation

Septembre 2022

Retrouvez nous sur :

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

carif-oref  
de normandie



**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)