

Comité technique d'évaluation

**Rapport d'évaluation du plan
« 500 000 formations supplémentaires »**

Décembre 2017

Introduction

Le plan « 500 000 formations supplémentaires », annoncé par le Président de la République le 31 décembre 2015 est par sa rapidité d'exécution et son ampleur un événement marquant de l'histoire récente des mesures actives du marché du travail. Un comité technique – piloté par la Dares – a été mis en place en avril 2017 pour dresser un premier bilan évaluatif de ce plan et a réuni plusieurs universitaires et services techniques des différentes institutions compétentes (voir composition du comité en annexe 3).

L'évaluation comporte deux volets : un volet quantitatif et un volet qualitatif. Le volet quantitatif a été dressé par les équipes d'études de Pôle emploi et de la Dares à partir des données statistiques d'entrées en formation et de parcours à l'issue d'une formation. Le volet qualitatif a été quant à lui confié à une équipe composée de consultants et de chercheurs des cabinets Amnyos et Orseu, recrutés par appel à projet. Au travers des entretiens auprès des acteurs concernés dans trois régions différentes, ce volet vise à observer comment ont évolué

- les parcours d'accès à la formation
- les pratiques d'accompagnement
- la gouvernance, les modes de coordination et d'information mutuelle entre les différents acteurs régionaux
- l'offre de formation (organisation, qualité, tension, etc.).

Cette note introductive résume ci-après les principaux éléments que les évaluations qualitatives (chapitre 1) et quantitatives (chapitre 2) ont permis de rassembler. Le rapport comporte également des annexes qui détaillent les méthodes utilisées ou les matériaux rassemblés.

Dans tout ce rapport, une précaution importante est à garder en mémoire : même si les trois régions étudiées dans les enquêtes de terrain ont été choisies pour respecter une variété importante du contexte économique et de l'historique partenarial local entre les institutions (partenaires sociaux, Régions, Directions régionales de Pôle emploi, DIRECCTEs), il est possible que certaines conclusions à caractère qualitatif ne rendent pas compte de l'hétérogénéité des pratiques et engagements des différents acteurs dans les dix-huit régions françaises.

Les Régions ont délégué à Pôle Emploi une grande partie de l'effort à réaliser

Les objectifs quantitatifs du plan pour l'année 2016 ont été atteints au prix d'une intense mobilisation de l'ensemble des acteurs de terrain. Même si la majorité de l'effort supplémentaire a été portée par Pôle Emploi, la très grande rapidité de mise en œuvre du plan a également pesé sur des Régions qui étaient par ailleurs très fortement investies dans des opérations de recomposition des exécutifs et des administrations après les élections de la fin 2015 et la décision de regroupements des régions.

Les contraintes calendaires extrêmement serrées du plan ont contraint les acteurs à se focaliser sur le lancement de nouveaux marchés et la saturation des marchés existants plutôt que sur l'élaboration de nouveaux diagnostics des besoins de compétences des entreprises. Les acteurs ont ainsi plutôt choisi de remobiliser les diagnostics existants sur lesquels se fondaient les achats prévus préalablement au lancement du plan. Il n'y a donc pas eu en particulier de choix marqué pour orienter le plan vers telle ou telle branche ou modalité de formation. On peut noter toutefois un

développement important des formations certifiantes, notamment sous l'impulsion du développement du CPF.

Les Régions ont piloté la mise en œuvre du plan et coordonné l'effort supplémentaire. Elles ont également renforcé les actions de communication et de mobilisation des publics. Elles ont choisi de déléguer l'essentiel des objectifs à Pôle Emploi. Elles sont en effet contraintes par des calendriers de décisions des assemblées peu compatibles avec l'urgence du Plan. Par ailleurs, la subvention de l'Etat de 3000 € par formation a plutôt incité à privilégier les formations courtes¹, et donc les actions commandées par Pôle Emploi.

Si Pôle Emploi a porté 80 % des nouvelles entrées financées au titre du plan 500 000, il convient de souligner que les Régions ont porté 40 % du volume supplémentaire de formation, mesuré en nombre d'heures. La durée moyenne des formations commandées par les régions est en effet presque trois fois plus importante que celle des formations commandées par Pôle Emploi (750h contre 280h). Avec le plan 500 000, la durée moyenne pour chaque financeur s'est maintenue, même si le poids accru de Pôle Emploi a entraîné au total une part plus importante de formations courtes.

Les partenaires sociaux ont utilisé leurs moyens, en progression avec les ressources du Compte Personnel de Formation (CPF), même si leur contribution à la conception d'actions de formation pour les personnes en recherche d'emploi reste plus modeste que celles des Régions ou de Pôle Emploi : détection des besoins d'entreprises particulières, activation des OPCA pour monter des Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collectives (POEC). Ils ont également pesé de tout leur poids pour obtenir des reportings précis pour juger de la bonne utilisation des moyens.

Ce sont les actifs en seconde partie de carrière qui ont bénéficié le plus de l'effort du plan

Le plan a très nettement fait augmenter les taux d'accès à la formation, qui est passé entre 2015 et 2016 de 10 % à 15 % des personnes en recherche d'emploi.

Les personnes en recherche d'emploi de 26 ans et plus ont davantage profité du plan : leur taux d'accès est passé de 9,5% à 14%. Le taux d'accès des jeunes a en revanche peu évolué mais il faut noter que l'offre de formation à l'adresse de ce public était déjà relativement importante : entre 14 % et 16 % d'entre eux accèdent à une formation chaque année et environ 25 % des jeunes les moins qualifiés sont également dans ce cas. Par ailleurs, les missions locales qui accueillent les jeunes les moins qualifiés n'ont pas été mobilisées sur ce plan.

A contrario, le taux d'accès des personnes en recherche d'emploi de 45 ans et plus a particulièrement progressé passant d'environ 6 % en 2015 à 11,5 % en 2016. Le plan est venu desserrer la contrainte de moyens qui prévalait jusque-là sur certains projets de formation, qui n'étaient pas jugés prioritaires par les financeurs.

Enfin, le taux d'accès des personnes en recherche d'emploi peu qualifiées a augmenté comme la moyenne : il est passé de 12 % à 17 %.

Pôle Emploi a modifié son organisation interne pour mener à bien le plan mais le suivi pendant et après la formation s'est peu développé en 2016

Pôle Emploi a mis en place une organisation interne très structurée pour mener à bien le Plan. Au-delà de la conduite de projet en Direction Régionale ou en Direction Territoriale, les conseillers ont été outillés notamment avec la mise à disposition du site « La Bonne Formation ». Les agences ont

¹ Le coût pédagogique moyen d'une formation (tous financeurs confondus) peut être estimé entre 4500 et 5000 €.

démultiplié les fonctions de *référénts formation* (mobilisation des publics et négociation des devis avec les organismes de formation (OF)) *et des correspondants « actions de formation »*, (procédures administratives d'entrée en formation et interlocuteur privilégié des OF).

Les conseillers Pôle Emploi ont multiplié les actions destinées à mobiliser les demandeurs d'emploi sur la formation. Pour cela, ils ont eu recours à des moyens comme l'affichage, l'appel et mailing ciblé de demandeurs d'emploi, des réunions d'information collective, etc.

Les conseillers Pôle Emploi ont réintégré la formation comme un outil à part entière de leurs pratiques. Les entretiens monographiques relèvent un retour du « réflexe formation » dans l'ingénierie d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Plusieurs entretiens avec les bénéficiaires (mais il ne s'agit pas d'un constat unanime) montrent que les conseillers ont incité à la formation et en ont facilité l'accès. Les entretiens n'ont pas relevé d'exemples de recours non conscient ou a fortiori contre leur gré des demandeurs d'emploi à la formation, mais parfois des entrées en formation mal préparées ou peu pertinentes au regard des potentialités réelles du bénéficiaire.

Si l'intérêt à se former a été stimulé, le plan ne semble pas avoir été l'occasion d'une appropriation significative du CPF. Les modalités de déploiement ont maintenu une « prime à l'autonomie » des demandeurs d'emploi capables de concevoir et monter leur dossier par eux-mêmes.

Les entretiens avec les bénéficiaires montrent que la réactivité du suivi pendant et post-formation est un facteur essentiel pour transformer les acquis de formation en réelles chances de retour à l'emploi. De ce point de vue, le plan 500 000 n'a semble-t-il pas permis de faire progresser ces aspects. Le moment de formation reste insuffisamment mobilisé pour dynamiser la recherche d'emploi. Le bilan post-formation est prévu mais peu souvent réalisé dans les temps, au risque de laisser retomber la motivation acquise. Il ne sert pas non plus à articuler sortie de formation et réponse aux besoins de recrutement des entreprises².

Par ailleurs, les missions locales et Cap Emploi n'ont quasiment pas été incités à se mobiliser pour prescrire dans le cadre du plan.

Paradoxalement, au-delà de l'augmentation apparente du chiffre d'affaires, le plan a fragilisé certains organismes de formation et n'a pas favorisé l'émergence de modalités pédagogiques innovantes.

L'urgence du Plan a interdit une concertation en amont avec les organismes de formation (OF) pour monter des actions innovantes. L'offre de formation a ainsi été simplement étirée pour remplir les besoins quantitatifs du plan. Par ailleurs, on a observé très peu de nouveaux entrants parmi les OF. L'urgence des objectifs quantitatifs, le stop and go ne sont pas des conditions compatibles avec la réalisation d'actions de formation innovantes et en lien avec les opportunités d'emploi.

Les OF ont répondu à ces exigences quantitatives au prix d'une forte flexibilité et intensification des tâches administratives.

Même si le bilan en termes de chiffres d'affaires est généralement positif, le Plan a paradoxalement fragilisé certains OF. Parmi les plus petits ou ceux travaillant sur des spécialités plus rares, certains n'ont pas pu répondre aux appels d'offre ou ont même travaillé à perte, les nouvelles sessions n'ayant pas pu attirer suffisamment de stagiaires pour les rentabiliser.

² Depuis le plan 500 000, Pôle Emploi a pris des dispositions pour assurer un meilleur suivi post-formation

Les entretiens qualitatifs mettent en évidence que les bénéficiaires jugent d'autant plus positivement leur formation qu'ils en ont été les acteurs et qu'elle s'inscrivait dans un projet professionnel solide et mature.

La qualité des formations s'est maintenue, même si l'urgence du plan a parfois conduit à quelques dysfonctionnements ponctuels.

La qualité d'une formation n'est pas un concept univoque : elle recoupe de multiples aspects, selon l'angle adopté. Une dimension fondamentale de la qualité peut être approchée par la satisfaction des stagiaires. De ce point de vue, les enquêtes montrent que cette satisfaction s'est maintenue et s'est même améliorée sur l'aide apportée par Pôle Emploi dans la préparation de la formation.

Les investigations qualitatives ont relevé néanmoins des inquiétudes de la part d'un certain nombre de conseillers qui faisaient état de certaines sessions montées en urgence, de certains plateaux techniques inopérants ou de risques d'accidents courus par les stagiaires. L'urgence du plan a donc semble-t-il créé quelques dysfonctionnements ponctuels.

Les stagiaires valorisent très positivement les formations articulées avec des opportunités d'emploi.

L'accès à l'emploi dans les six mois qui suivent la sortie de formation est resté globalement stable entre 2015 et 2016. On observe cependant une légère diminution au cours du second semestre de l'année. Celle-ci s'explique au moins en partie par le poids plus faible des formations préalables au recrutement (qui débouchent presque systématiquement sur l'emploi, mais nécessitent d'avoir au préalable identifié une offre d'emploi) et la hausse de la part des chômeurs de longue durée parmi les bénéficiaires de formation. Elle peut aussi être liée à un effet de saturation des marchés du travail locaux, du fait l'arrivée de nombreux sortants de formation au même moment.

Ces résultats ne peuvent absolument pas être interprétés comme une mesure de l'impact de la formation sur le retour à l'emploi : cela supposerait de pouvoir reconstituer, en 2015 et en 2016, ce qu'aurait été la trajectoire des stagiaires s'ils n'avaient pas été formés. Mais le maintien du niveau de l'insertion dans l'emploi – conjointement au fait que le plan a permis de faire entrer un public globalement un peu plus éloigné de l'emploi - est un indice complémentaire confirmant que la qualité globale des formations ne s'est pas dégradée en 2016.

S'il n'est pas aujourd'hui possible de quantifier l'impact du plan sur le retour à l'emploi, les monographies ont permis néanmoins aux bénéficiaires de décrire longuement leur perception de l'utilité des formations.

Il apparaît ainsi que l'intérêt intrinsèque des formations est rarement remis en cause par les stagiaires. Sauf dans des cas plutôt rares, le moment de formation est souvent évoqué comme permettant de renouer avec la motivation. Les apprentissages sont très majoritairement appréciés. Mais c'est le lien de la formation avec les opportunités d'emploi qui n'apparaît pas toujours évident et qui, lorsqu'il est absent, crée de profondes déconvenues. Un certain nombre de personnes parmi les plus éloignées de l'emploi (les plus âgés notamment) indiquent que la formation ne parvient pas toujours à compenser le regard négatif que portent les entreprises sur leur profil.

Enfin, les entretiens qualitatifs mettent en évidence que les bénéficiaires jugent d'autant plus positivement leur formation qu'ils en ont été les acteurs et qu'elle s'inscrivait dans un projet professionnel solide et mature.

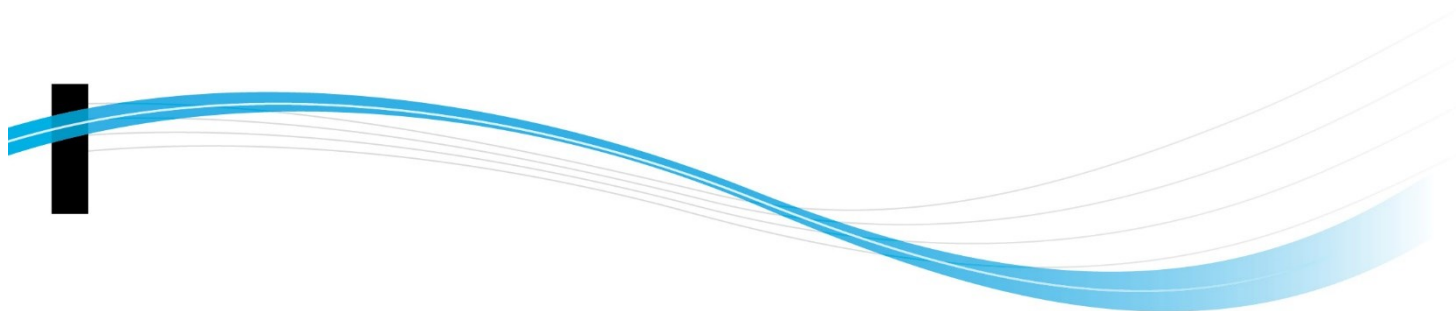


en partenariat avec



et **le cnam**
ceet

Chapitre 1 : bilan qualitatif
sur la mise en œuvre du plan
« 500 000 formations supplémentaires »
et ses effets sur les bénéficiaires de formation



Sommaire

Introduction	10
Rappel des objectifs de l'étude	10
L'approche méthodologique	10
Les matériaux mobilisés dans le cadre de l'étude	11
Présentation du rapport	12
1. La mise en œuvre du Plan : une mobilisation partenariale forte bien que sous contrainte, dans des conditions et selon des modalités exceptionnelles.....	13
1.1 Les systèmes d'acteurs régionaux étaient soumis à de fortes contraintes au moment de l'annonce et du lancement du Plan	13
1.2 La mobilisation des acteurs concernés par le Plan a bénéficié d'un faisceau de facteurs favorables	15
1.3 Très vite, l'investissement partenarial s'est focalisé sur l'achat des formations (plus que sur le diagnostic et le ciblage précis du Plan).....	16
1.4 Les acteurs concernés se sont mis en ordre de marche pour trouver les solutions opérationnelles permettant d'atteindre les objectifs quantitatifs du Plan	18
1.4.1 <i>Une mobilisation des services de l'Etat essentiellement pour impulser la négociation et suivre la mise en œuvre du Plan.....</i>	<i>19</i>
1.4.2 <i>Des Conseils régionaux fortement engagés au cœur du Plan, mais en bute à de fortes contraintes opérationnelles</i>	<i>20</i>
1.4.3 <i>Un investissement volontariste de Pôle emploi, en tant que financeur, acheteur et prescripteur</i>	<i>20</i>
1.4.4 <i>Un engagement avant tout financier et politique de la part des partenaires sociaux, moins impliqués dans la mise en oeuvre opérationnelle du Plan et son suivi en région</i>	<i>22</i>
1.5 Le pilotage du plan a été investi dans une perspective de suivi et de reporting essentiellement	24
1.6 Par son caractère exceptionnel, le Plan a été porteur d'ambivalences et a brouillé les repères du système d'acteurs de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi	26
2. Les effets du Plan sur les pratiques d'orientation vers la formation : volontaristes, étendues et accélérées	28
2.1 Pôle emploi est de loin l'opérateur à s'être le plus investi dans l'orientation des personnes en recherche d'emploi vers les formations du Plan	28

2.1.1	<i>Une structuration ad hoc interne à Pôle emploi adossée aux contraintes du Plan</i>	<i>28</i>
2.1.2	<i>Les autres orientateurs et prescripteurs sont davantage restés en retrait</i>	<i>29</i>
2.2	En donnant plus de moyens à la formation, le Plan a transformé les pratiques des Conseillers de Pôle emploi en matière d'orientation et de prescription	31
2.2.1	<i>Des conseillers de Pôle emploi en posture « pro-active » sur la formation</i>	<i>31</i>
2.2.2	<i>Un assouplissement général des contraintes d'accès à la formation</i>	<i>32</i>
2.3	L'intérêt des demandeurs d'emploi à se former a été stimulé et reconnu avec le Plan.....	33
2.3.1	<i>L'offre de formation a rencontré une demande, préexistante ou suscitée selon les cas</i>	<i>33</i>
2.3.2	<i>La mise en œuvre du Plan a contribué à améliorer l'image de Pôle emploi et des conseillers</i>	<i>35</i>
2.4	L'impératif d'atteinte des objectifs a conduit à élargir le sourcing et à un assouplissement des exigences dans la validation du projet de formation.....	36
3.	Les effets du Plan sur l'appareil de formation : une offre « étirée » pour absorber le choc des volumes et (surtout) des calendriers	39
3.1	Préparée dans l'urgence, la programmation de l'offre de formation n'a donné lieu qu'à une concertation limitée avec des OF enfermés dans la posture de fournisseur	39
3.1.1	<i>L'analyse des besoins de formation et la programmation de l'offre ont été réalisées dans l'urgence ...</i>	<i>40</i>
3.1.2	<i>Des OF « fournisseurs », informés et sollicités pour se mobiliser, mais ni associés à la préparation du Plan, ni accompagnés ou coordonnés</i>	<i>41</i>
3.2	L'extension de l'offre de formation a été réalisée pour atteindre les objectifs, mais au prix de limites importantes	42
3.2.1	<i>Constituée de plusieurs segments, l'offre de formation du Plan a essentiellement étendu celle qui préexistait</i>	<i>42</i>
3.2.2	<i>Très exigeantes, les conditions de mise en œuvre du Plan 500 000 ont fortement éprouvé et vérifié l'élasticité des OF</i>	<i>43</i>
3.2.3	<i>Les contraintes de programmation du Plan ont étouffé certaines dynamiques positives et généré des effets pervers</i>	<i>44</i>
3.3	En bout de chaîne du Plan, les OF ont été mis en tension pour absorber le choc des volumes et des calendriers.....	46
3.3.1	<i>Le Plan a injecté du chiffre d'affaires dans les OF, mais en même temps il a mis en tension un modèle économique déjà fragile</i>	<i>46</i>
3.3.2	<i>Les plus petits OF ont eu plus de difficultés pour activer les leviers nécessaires</i>	<i>47</i>
3.4	Des questionnements sur la qualité des actions de formation... et du sourcing	49
4.	Les effets du Plan sur les parcours des individus : une diversification des publics et des actions qui a suscité de la satisfaction, mais a eu des effets contrastés, et n'a traité que marginalement les « à-côtés » de l'action de formation	51
4.1	Une augmentation des entrées en formation, et une transformation de la structure des formations mobilisées.....	51
4.2	Une évolution des caractéristiques des publics bénéficiaires des formations.....	53
4.3	Plusieurs indices sont encourageants sur l'utilité des formations même si d'importants contrastes sont observés selon les cas.....	54

4.3.1	<i>Les indicateurs disponibles ne pointent pas de dégradation du déroulement des formations et signalent un maintien du taux d'accès à l'emploi</i>	<i>54</i>
4.3.2	<i>Les bénéficiaires expriment souvent une satisfaction, qui renseigne partiellement sur la qualité et les effets possibles de la formation</i>	<i>56</i>
4.3.3	<i>Au-delà de la satisfaction exprimée, l'utilité des formations fait l'objet de constats et de sentiments contrastés</i>	<i>59</i>
4.4	Les « à côté » de l'action de formation ont été peu investis et renforcés dans le cadre du Plan 63	
4.4.1	<i>La « capacité d'initiative à se former » des individus n'a sans doute été que partiellement renforcée au travers du Plan</i>	<i>63</i>
4.4.2	<i>Le suivi en formation, post-formation, et la relation aux entreprises ont été peu investis par rapport à l'enjeu prioritaire de l'entrée en formation</i>	<i>65</i>

Introduction

Rappel des objectifs de l'étude

La DARES a confié à une équipe composée d'AMNYOS, d'ORSEU et du CEET la réalisation d'une **étude qualitative** sur la mise en œuvre du « **plan 500 000 formations supplémentaires** » et ses effets sur les bénéficiaires de formation.

Inscrite dans les travaux du Comité technique d'évaluation du Plan « 500 000 formations supplémentaires », l'étude visait à **éclairer les principaux questionnements suivants** (rappel du cahier des charges) :

- **Premier axe (majeur)** : analyser « pour chaque territoire d'étude le déploiement du plan au niveau local, et notamment **ses effets possibles sur les pratiques d'accompagnement, d'orientation et de prescription et sur les parcours d'accès à la formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi, ainsi que sur l'appareil de formation** ».
- **Second axe** : enrichir la compréhension de ces modalités de déploiement en analysant « les modifications institutionnelles induites par la mise en place du plan », dans l'optique d'éclairer les résultats de l'axe 1.

L'approche méthodologique

L'étude a donné lieu à des investigations à caractère qualitatif auprès d'acteurs de niveau national, régional et territorial, conduites entre juin et novembre 2017.

Les investigations ont ciblé trois régions métropolitaines (A, B, C)³, dans le cadre d'une **approche monographique auprès de l'ensemble des composantes du système d'acteurs de la formation des demandeurs d'emploi** (au niveau régional, et à l'échelle de 3 bassins d'emploi par région⁴). A ainsi été interrogé un large échantillon d'acteurs institutionnels et de financeurs, des opérateurs de l'accompagnement et de l'orientation des demandeurs d'emploi vers la formation, des bénéficiaires, des organismes de formation (OF). Le détail des entretiens réalisés est précisé infra.

Une restitution anonyme des entretiens a été garantie aux personnes interrogées, de manière à ce que leur témoignage soit le plus libre et transparent possible. Pour cette raison, le nom des régions et des territoires étudiés ont également été anonymisés.

L'échantillon des trois régions et des bassins a été constitué de manière à étudier un **matériau illustratif et représentatif de la diversité des configurations régionales et territoriales de mise en œuvre du Plan 500 000**. Les régions ont été sélectionnées notamment sur les critères suivants : régions concernées par une fusion (2 régions concernées sur 3) ; taille ; disparité des taux d'accès à la formation préalablement au Plan ; niveau (volume et taux) d'augmentation des entrées en formation dans le cadre du Plan.

³ Un entretien complémentaire a été réalisé avec un interlocuteur d'une quatrième région, D.

⁴ Bassins Aa, Ab, Ac ; Ba, Bb, Bc, Ca, Cb, Cc

Les matériaux mobilisés dans le cadre de l'étude

Une dizaine d'entretiens ont été réalisée au niveau national : DGEFP, DG Pôle emploi, Régions de France, COPANEF, FPSPP, DIML, AGEFIPH, CHEOPS, ainsi que l'ancienne directrice de cabinet de la Secrétaire d'Etat à la formation professionnelle et à l'apprentissage.

Au niveau régional et territorial, plus de 80 entretiens ont été réalisés avec des professionnels parties prenantes de la mise œuvre du Plan (dans un cadre individuel ou collectif selon les cas, plusieurs personnes d'un même organisme ayant parfois participé à un même entretien).

A ces entretiens s'ajoutent 60 entretiens semi-directifs réalisés avec des bénéficiaires, dont les principaux résultats sont restitués dans un document annexe au rapport.

	Région A	Région B	Région C
Niveau régional	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none"> - DIRECCTE - Conseil régional - COPAREF - DR Pôle emploi - ARML - CARIF-OREF - OPCA Transports & Services région A 	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none"> - DIRECCTE - Conseil régional - COPAREF - DR Pôle emploi - ARML - CARIF-OREF & - AGEFIPH - coordinatrice CREFOP 	9 entretiens : <ul style="list-style-type: none"> - DIRECCTE - Conseil régional - COPAREF - DR Pôle emploi - URML - CARIF-OREF - AGEFOS PME région C - OPCALIA région C - OPCA Transports & Services région C
Niveau territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Echelon territorial CR : 1 entretien - UD DIRECCTE : 2 entretiens - DT Pôle emploi : 3 entretiens - Agences locales Pôle emploi : entretiens dans 3 agences (2 directeurs, 5 adjoints ou responsables d'équipe, 12 conseillers) - Autres prescripteurs : 6 entretiens (2, Missions locales, 3 Cap emploi, 1 MDE) - Organisations professionnelles : 1 entretien - Organismes de formation : 5 entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> - Echelon territorial CR : 2 entretiens - DTD Pôle emploi : 1 entretien - Agences locales Pôle emploi : entretiens dans 4 agences (4 directeurs, 10 adjoints ou responsables d'équipe, 11 conseillers) - Autres prescripteurs : 3 entretiens (2, Missions locales, 1 Cap emploi) - Organismes de formation : 8 entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> - UD DIRECCTE : 3 entretiens - DT Pôle emploi : 2 entretiens (dont 1 DT bi-départementale) - Agences locales Pôle emploi : entretiens dans 3 agences (3 directeurs, 3 adjoints ou responsables d'équipe et 10 conseillers) - Autres prescripteurs : 5 entretiens (Cap emploi de deux départements, Missions locales de deux départements, Unité emploi de l'un des Conseils départementaux) - Organismes de formation : 6 entretiens
Bénéficiaires	- 20 personnes	- 20 personnes	- 20 personnes

En complément des entretiens qualitatifs avec les organismes de formation, l'étude a également donné lieu à une **enquête par questionnaire auto administrée à destination des organismes de formation des 3 régions**, de manière à recueillir un matériau permettant de mieux appréhender les changements introduits par la mise en œuvre du Plan 500 000 et ses conséquences⁵.

Enfin, le rapport mobilise des données statistiques mises à la disposition de l'équipe par la DARES.

Présentation du rapport

Ce document constitue le **rapport d'étude qualitative**, reposant sur une analyse transversale des matériaux collectés au niveau national et en régions, auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Il se compose de quatre parties :

- La première partie présente les **conditions de mise en œuvre du Plan**, en soulignant les caractéristiques explicatives des constats et des résultats mis en évidence dans les parties suivantes.
- La deuxième partie traite des **effets du Plan sur les pratiques d'orientation vers la formation**.
- La troisième partie porte sur les **effets du plan sur l'appareil de formation**.
- La quatrième partie traite des **effets du plan sur les parcours des individus** qui ont accédé à la formation.

Une annexe présente les principales données recueillies dans le cadre des entretiens auprès des 60 personnes bénéficiaires du Plan.

⁵ Cette enquête a été réalisée entre le 26 septembre et le 17 octobre 2017. Elle a été adressée à 2 091 OF répartis sur les trois régions A, B et C. Les contacts nous ont été transmis par les Conseils régionaux et les Directions régionales de Pôle emploi, dans la limite de ce que pouvaient produire comme listes les différents systèmes d'information. Le taux de réponse a été de 17% (375 questionnaires complets exploitables).

1. La mise en œuvre du Plan : une mobilisation partenariale forte bien que sous contrainte, dans des conditions et selon des modalités exceptionnelles

1.1 Les systèmes d'acteurs régionaux étaient soumis à de fortes contraintes au moment de l'annonce et du lancement du Plan

La mise en œuvre du plan « 500 000 formations supplémentaires » a été annoncée par le Président de la République le 31 décembre 2015. L'objectif de ce plan était de permettre l'accès à la formation d'un million de personnes en recherche d'emploi - soit 500 000 entrées en formation de plus qu'en 2015. Initié dans le prolongement des précédents plans 30 000 et 100 000 formations, ce plan reposait sur l'injection de moyens supplémentaires à ceux déjà déployés pour la formation des personnes en recherche d'emploi (en visant des personnes en recherche d'emploi au-delà des seuls inscrits à Pôle emploi, notamment des personnes en fin de droit non inscrites, des jeunes..., avec un ciblage particulier des personnes peu qualifiées et des chômeurs de longue durée). En apportant un milliard d'euros, l'Etat, soutenu également par les partenaires sociaux (via le FPSPP), proposait de compenser l'effort supplémentaire demandé aux Régions - et à Pôle emploi - pour la formation des personnes en recherche d'emploi.

Au moment de l'annonce puis de la négociation de ce Plan, de fortes mutations et incertitudes traversaient le système d'acteur concerné.

Début 2016, le système national et régional de formation se trouvait dans une phase de reconfiguration, dans le prolongement notamment de la **réforme de mars 2014** qui instituait le CPF, le CEP, le quadripartisme... Autant de changements majeurs concernant la formation professionnelle des demandeurs d'emploi, dont la mise en œuvre n'était pas encore pleinement assurée.

Par ailleurs, les Conseils régionaux étaient eux-mêmes en pleine phase de transition, suite à **l'élection des nouvelles Assemblées régionales fin 2015** - synonyme de nouvelles politiques et de nouveaux dispositifs, parfois marqués par des « tournants », et généralement par des budgets de transition.

Ces incertitudes étaient amplifiées dans le cas des fusions de régions. Dans les régions concernées, le premier semestre 2016 a été une période de transition complexe, où la recherche de la mise en cohérence et /ou de la mise en convergence des cadres qui préexistaient dans le périmètre des anciennes régions (organigrammes et organisations, politiques, dispositifs, budgets...), a constitué une préoccupation marquée pour les acteurs. Les Conseils régionaux étaient concernés en premier lieu, mais les autres acteurs de l'environnement régional ont aussi été confrontés à la nécessité d'orchestrer les « fusions » régionales (Pôle emploi, OPCA, COPAREF...).

« Début 2016, on n'était pas les interlocuteurs forcément naturels. Les services n'avaient pas fusionné, on n'avait pas encore d'organigramme de la nouvelle région. On a une nouvelle équipe qui se met en place, et pas de budget adopté début 2016 quand le plan se met en place. » (Conseil régional – région A)

De surcroît, le calendrier de l'annonce et de la mise en œuvre du Plan était déconnecté des procédures de programmation budgétaire et d'achat des Régions : les budgets 2016 étaient déjà adoptés (et avaient souvent été préparés, en amont des élections régionales, comme des budgets de transition), les marchés avaient déjà été passés pour les achats de formation collective programmés en 2016...

Enfin, certains éléments ont eu un effet urticant sur le système d'acteurs : le fait que l'Etat soit à l'origine d'une impulsion stratégique et de l'imposition d'un calendrier (contraint qui plus est) sur un domaine de compétence dévolu aux Régions, l'hypothèse d'un positionnement central de Pôle emploi dans le dispositif, la perspective de l'élection présidentielle de 2017 (pour laquelle l'inversion de la courbe du chômage revêtait une dimension politique majeure)... ont été autant de facteurs irritants.

La conjonction de ces différentes contraintes a eu pour effet de mettre fortement sous tension le système d'acteurs de la formation des demandeurs d'emploi au moment de s'approprier et de négocier la mise en œuvre du Plan.

En pratique, la perspective de la mise en œuvre du Plan supposait donc de dépasser d'importantes contraintes :

- **Au niveau politique :** il fallait que les partenaires sollicités par l'Etat (Régions, Partenaires sociaux, Pôle emploi) valident la pertinence de la proposition de l'Etat et s'engagent rapidement pour négocier et signer les conventions ;
- **Au niveau de procédures budgétaires :** les budgets des Régions ayant été adoptés en 2015, l'augmentation des budgets supposait la relance d'un processus de validation politique et technique peu compatible avec les exigences de réactivité du Plan ;
- **Au niveau des achats de formation :** les formations collectives prévues en 2016 ayant été achetées, il s'agissait de trouver les solutions permettant d'augmenter les volumes de personnes formées sur la base des marchés passés et dans le cadre de nouveaux marchés, nécessaires au regard des objectifs de doublement. Selon les modalités d'achat (marchés classiques, sur bons de commande, SIEG...), des contraintes plus ou moins fortes pouvaient peser et devaient être prises en compte. Du côté de Pôle emploi, certaines procédures d'achat différentes entre des régions qui venaient de fusionner ont nécessité d'imaginer des phases de transition au cours desquelles une nouvelle région pouvait voir coexister deux procédures d'achat distinctes sur les deux anciennes régions (cas de la région A notamment). Le cas particulier de la région C est ici à signaler, avec une répartition étanche, bien antérieure au Plan, en matière d'achats de formation (la Région assurant l'ensemble des achats de formations collectives, et Pôle emploi l'ensemble des financements individuels, avec des financements croisés) ; dans ce cadre, Pôle emploi ne dispose pas en Région C de capacités d'achat de formations collectives, ce qui a été une contrainte supplémentaire à intégrer au moment du lancement du Plan.
- **Au niveau financier :** la dotation établie par l'Etat, les représentants des Régions et les partenaires sociaux (3000 € en moyenne par action de formation) a supposé un exercice de projection (voire un « savant dosage ») des objectifs d'entrées supplémentaires selon les dispositifs de formation en fonction des durées et coûts moyens observés, intégrant la question de la rémunération des stagiaires.
- **Au niveau de l'ingénierie technique des formations :** le juste calibrage des dispositifs, des objectifs et des contenus au regard des besoins, des coûts, des durées, supposait un

important investissement techno-pédagogique, qui ne pouvait a priori passer exclusivement par la démultiplication de l'existant...

1.2 La mobilisation des acteurs concernés par le Plan a bénéficié d'un faisceau de facteurs favorables

En dépit des contraintes rencontrées, les objectifs du Plan ont été suffisamment partagés - et les moyens supplémentaires apportés par l'Etat suffisamment significatifs - pour que les différentes composantes du système d'acteurs (Régions, Pôle emploi et partenaires sociaux) se mobilisent afin de trouver des solutions et d'atteindre les objectifs quantitatifs du Plan.

Quatre facteurs ont joué favorablement :

(1) L'historique partenarial a eu un rôle important pour faciliter cette mobilisation. Vecteur de confiance, témoin d'une synergie opérationnelle rodée entre les partenaires (dans les relations Région / Pôle emploi, dans la maturité de la dynamique quadripartite...), cet historique est présenté dans plusieurs Régions comme un élément qui a été très favorable à la réussite du Plan – tant pour le Conseil régional que Pôle emploi en particulier.

A cet égard, les acquis des plans 30 000 et 100 000, ont été interprétés a posteriori comme une répétition à moindre échelle (et dans des termes un peu différents) de la logique du Plan, et ont permis aux partenaires d'aborder le Plan en confiance.

« On n'a pas perdu de temps à essayer de se convaincre sur les principes. Le fait que le Conseil régional travaille bien avec ses partenaires dans la Région, dans une relative confiance, a été facilitant. D'autant qu'avec le plan 30 000 et 100 000, les principes avaient déjà été rodés : le partenariat Etat / région / Pôle emploi, le fait de travailler avec les OPCA. Le plan 500 000 ça a été surtout un changement d'échelle ; c'est vrai qu'il y a eu les fusions des régions, mais les équipes sont restées les mêmes grosso modo. Les principes de s'appuyer sur les études BMO de Pôle emploi, le principe de s'appuyer sur chaque bassin, notre confiance sur l'intérêt de ces analyses, le fait d'encourager les gens à aller sur des formations, tout ça avait été acté précédemment. » (DIRECCTE, région A)

« Le plan 500 000 se greffe sur un écosystème déjà là. » (Conseil régional, région B)

« Les premiers plans (30.000 et 100.000) ont permis de poser les bases d'une bonne concertation politique et de l'identification des besoins ; pour le Plan 500 000, l'analyse des besoins était globalement déjà réalisée » (COPAREF, région C)

(2) Pour certains acteurs, le Plan a été vu aussi comme une opportunité de mettre en application, et avec des moyens importants, des orientations stratégiques nouvelles mettant l'accent sur des formations courtes destinées à favoriser l'accès rapide à l'emploi et la satisfaction directe de besoins économiques (en complément ou en rupture plus nette avec une logique plus tournée vers la demande sociale et la qualification des actifs, via les formations longues).

A titre d'illustration, dans la région B, avec la fusion des deux anciennes régions, ce sont deux systèmes d'organisation politique de la formation qui ont été rapprochés. Les deux anciens exécutifs

fondaient leur approche sur une logique de formations longues et qualifiantes, avec un ciblage sur les publics les plus éloignés du marché du travail. Le nouvel exécutif de la nouvelle grande région a adopté une doctrine différente, orientant résolument la formation sur la « mise à l'emploi rapide », dans une approche centrée sur la réponse aux besoins des entreprises et des territoires, que le Plan 500 000 est venu conforter. La même orientation a été à l'œuvre en région C, l'exécutif nouvellement élu ayant souhaité que le Plan accorde une place importante aux formations d'adaptation des compétences en réponse aux besoins des entreprises (notamment les AFPR et POEI).

(3) Un troisième facteur favorable a été la concomitance du Plan avec la dynamique de déploiement du CPF : dans la mesure où les listes régionales interprofessionnelles (LRI) pour les demandeurs d'emploi avaient été élaborées, et où des possibilités d'abondement supplémentaire étaient ouvertes pour financer les formations, le Plan concourait à l'ancrage du CPF et au renforcement du positionnement des COPAREF (en charge de l'élaboration des listes) dans la gouvernance régionale.

(4) Enfin, la conjoncture a également favorisé le déploiement du Plan. Elle a été marquée sur la période par une reprise des projets de recrutement et des embauches, sensible sur plusieurs bassins étudiés, ce qui a contribué à **crédibiliser auprès des demandeurs d'emploi l'objectif de se former pour répondre à des perspectives de recrutement.**

1.3 Très vite, l'investissement partenarial s'est focalisé sur l'achat des formations (plus que sur le diagnostic et le ciblage précis du Plan)

La négociation des objectifs entre l'Etat, les Régions, les partenaires sociaux et Pôle emploi, a été conduite en quelques semaines, avec une première phase de cadrage national dans laquelle les principes de complémentarité entre l'Etat, les régions, les partenaires sociaux et Pôle emploi ont été posés. Sur la base de l'instruction du 8 mars 2016, les négociations se sont ensuite poursuivies en régions, et les premières conventions ont pu être signées début avril 2016.

La cible et le volume des formations supplémentaires ont été les premières questions posées dans les négociations. Le calcul du « socle » des formations réalisées en 2015, en prenant appui aussi sur les diagnostics régionaux, n'a pas été aisé néanmoins.

Au regard de son importance pour l'atteinte des objectifs du Plan, **la préoccupation pour l'« achat de formation » a d'emblée été très structurante dans la mobilisation des acteurs**, qui se sont attachés à définir de manière concertée et mettre en œuvre les solutions permettant de doubler le volume des entrées en formations.

Pour y parvenir, une diversité d'ingrédients a été mobilisée, dans une alchimie variable selon les spécificités des contextes régionaux.

(1) Tout d'abord, les marchés de formation qui avaient été passés ont fait l'objet d'une **stratégie de saturation des places et d'augmentation des volumes de place conventionnés** lorsque c'était possible.

(2) En parallèle, les Régions ont passé des marchés supplémentaires d'actions collectives, mais avec une réactivité nécessairement moindre que celle de Pôle emploi, dans la mesure où les étapes de

validation politique, financière et administrative des décisions de l'exécutif sur le Plan devaient être reconnectées au processus prévu pour l'élaboration et la validation du budget régional par le nouvel exécutif, lequel pouvait être compliqué par la fusion.

(3) Les contraintes rencontrées par les Régions expliquent le choix de s'appuyer très fortement sur Pôle emploi, au-delà des pratiques habituelles, car Pôle emploi était en capacité d'augmenter de manière plus réactive le volume de places achetées dans le cadre d'actions de formation collective (sauf en région C, comme précisé plus haut). Dans le cas de la région B, le conventionnement a donné lieu à un financement direct de Pôle emploi (c'est a priori la seule région dans laquelle Pôle emploi a été signataire de la convention) alors que dans les autres cas le financement a transité par la Région, qui en a délégué le financement à Pôle emploi.

« Dans la région, les conventions ont été faites dans un contexte où on avait deux directeurs... fin mars on a acté politiquement que la région s'engageait. Donc en avril on se retrouve avec une première convention sans avoir de budget, et avec plusieurs organigrammes.... le fait qu'il y a eu ensuite une annexe (signée 3 semaines après la convention) nous a laissé un peu de temps y compris avec Pôle emploi, avec les partenaires sociaux, pour préciser les choses. Ce n'est pas neutre parce que si politiquement nos élus décident d'y aller, ensuite c'est la mise en œuvre qui peut poser des difficultés, car on n'est pas une seule administration, on est au tout début de la nouvelle région, d'où le choix qu'on a fait de confier la très grande majorité des formations à Pôle emploi. (...)

Dans une région qui fusionne avec de nouveaux élus, sans budget, ce n'était pas envisageable de lancer une programmation propre et de tenir les résultats. D'où l'idée de travailler avec Pôle emploi pour leur confier la majeure partie des formations. Mécaniquement on ne savait pas faire autrement que s'appuyer sur Pôle emploi.

Au plan du calendrier, on ne savait pas lancer des marchés de formation collective. Compte tenu des Commissions d'appel d'offre, des retours, etc, on savait qu'on serait "dans les choux" pour atteindre les objectifs 2016. » (Conseil régional – région A)

« Il fallait faire le plan : ça nous a permis de passer du temps au Conseil régional. On a signé un accord-cadre avec la Région. (...) La collaboration va au-delà du plan 500 000 ». (Direction régionale Pôle emploi, région B)

(4) Les Régions et Pôle emploi ont également choisi de mobiliser de manière volontariste (et dérogatoire dans certaines régions) **certains dispositifs et pratiques de financements individuels** (AIF en particulier), notamment pour tenir les objectifs d'entrée en formation au premier semestre, en attendant que les marchés supplémentaires soient lancés et permettent d'absorber des entrées (en fin d'été 2016).

Cette dernière modalité a été **l'ingrédient principal mobilisé en région C**, dans le contexte spécifique où Pôle emploi n'était pas en capacité de procéder à des achats collectifs (et une fois explorées les possibilités d'extension des marchés de la Région via des bons de commande supplémentaires, qui ont été plutôt limitées car ces marchés étaient déjà à ce moment-là dans leur 4^e année de mise en œuvre).

Dans certaines nouvelles « grandes régions », il a fallu procéder à un « panachage territorial » des dispositifs d'achat, pour tenir compte de la disparité des contextes antérieurs à la fusion.

« [Dans la région A fusionnée] en 2016, on avait une difficulté puisqu'un marché avait été lancé dans l'ancienne région A2 qui permettait de couvrir tous les besoins d'achat sur 2016 mais pas sur l'ancienne région A1. Il a fallu s'organiser pendant les 6 premiers mois. Le nouveau marché global A n'a pu être notifié qu'en juillet-août. On a donc une partie de la région qui a fonctionné sur du Bon de commande (ancienne région A2) et en ancienne région A1, ça a été la mobilisation des actions individuelles. En Ancienne région A1 on a dérogé avec l'accord de la Direction générale sur de la formation collective en mobilisant plusieurs actions individuelles pour faire de la formation collective, alors qu'on n'avait pas d'autre véhicule juridique. Donc dans les 6 premiers mois, on a fait usage de dispositifs juridiques différents. Dans l'ancienne région A2, poursuite de la possibilité de mobiliser des AFC, avec du marché à bon de commande auprès d'OF référencés, pour lesquels les agences passent commande pour la réalisation de formation collective. En revanche quasi exclusivement les AIF sur l'Ancienne région A1, car pas de marché collectif ouvert avant juillet, en ayant à titre dérogatoire à des formations individuelles groupées « (Equipe Projet – DR Pôle emploi – région A)

En pratique, cette préoccupation dominante pour l'atteinte des objectifs de volume, qui nécessitait de rendre possible en urgence le doublement des entrées en formation, a conduit les partenaires à privilégier le sujet de l'achat de la formation, et a pu atténuer la portée des travaux des diagnostics de besoin de formation.

Des travaux de diagnostic ont été conduits ou actualisés début 2016, mais cela s'est fait plutôt dans l'urgence, en prenant essentiellement appui sur des données disponibles, et sans pouvoir toujours conduire toutes les concertations souhaitées.

« Concernant le diagnostic conduit pendant l'hiver, on s'est appuyé beaucoup sur le savoir-faire et les connaissances de Pôle emploi, en lien avec les CARIF OREF (des deux régions qui ont fusionné), mais pour nous pas dans des conditions optimales. On n'a pas pu dans ce contexte travailler avec les branches professionnelle, les partenaires avec qui on travaillait habituellement » (Conseil régional – région A)

Au final, la préparation du plan 500 000 a donc surtout consisté dans la négociation d'une maquette d'objectifs d'entrée par dispositif et de procédures d'achat des formations permettant de satisfaire les différentes contraintes (coûts moyens, délais de mise en œuvre, capacité d'accueil), plus que dans la co-construction d'une stratégie qui aurait conduit les signataires à prioriser des secteurs d'activité, des territoires, des domaines ou des actions de formation, des profils de publics.

1.4 Les acteurs concernés se sont mis en ordre de marche pour trouver les solutions opérationnelles permettant d'atteindre les objectifs quantitatifs du Plan

La mobilisation des acteurs a reposé à la fois sur la **dynamique interne au sein de chacun des organismes concernés** (Conseils régionaux, Pôle emploi, partenaires sociaux), et sur une dynamique plus collective, marquée par **des efforts soutenus de concertation et de coordination, dans des modalités variables selon les contextes territoriaux.**

1.4.1 Une mobilisation des services de l'Etat essentiellement pour impulser la négociation et suivre la mise en œuvre du Plan

Le fait que le Plan ait été à l'initiative de l'Etat a permis de donner une impulsion nationale très forte.

Au niveau des services de l'Etat, cette implication a été perçue comme quelque chose de cohérent avec l'effort de financement porté par l'Etat, et avec la dynamique de quadripartisme. Mais elle a également alimenté une forme de malaise sur la place des différents acteurs, au regard de leurs compétences respectives dans le champ de la formation des demandeurs d'emploi (cf. infra, la partie 1.6 notamment).

En régions, le rôle des DIRECCTE a été **important dans la phase de mobilisation des partenaires, de diagnostic, de calibrage des objectifs et de préparation de la convention, de formalisation des rapports d'étape...**

« Je pense qu'au niveau de la DIRECCTE, on a eu un rôle là-dedans. On n'a pas de crédit (sic) mais on est le fluidificateur par excellence, on est neutre, on connaît tout le monde, on avait depuis deux ans une dynamique, où on se rencontrait régulièrement y compris avec les OPCA donc les partenaires sociaux, en allant dans le fond au niveau individuel. Le fait que les OPCA étaient associés aux plans 30 000 et 100 000 ça a facilité les choses. Ça a permis d'aller très vite notamment sur la partie de la région A2 (qui a fusionné avec la région A1). L'avance de la Région s'est vraiment faite sur les tous premiers mois, puis elle s'est maintenue. » (DIRECCTE, région A)

Le rôle des DIRECCTE a été tributaire de la dynamique propre au SPE. Certaines DIRECCTE ayant vraiment gardé la main sur le pilotage du SPE, elles ont été très volontaristes pour que celui-ci embarque des sujets formation (apprentissage notamment) et se saisisse du sujet, en travaillant avec le conseil régional (région B).

« Le préfet et la Direccte ont été des facilitateurs. Ils ont facilité l'écriture de la convention, les péréquations, les arbitrages... » (Direction régionale de Pôle Emploi, région B).

Dans la région B, la DIRECCTE a œuvré pour un conventionnement incluant Pôle emploi, dans l'optique de contractualiser le mieux possible les engagements de chaque partie.

Les DIRECCTE ont pu aussi avoir **un rôle de pédagogie** (sur le niveau des objectifs), **de facilitation et de médiation entre les acteurs.** Des représentants de l'Etat ont rappelé que quand il y a eu des tensions locales, les DIRECCTE sont intervenues pour apaiser la situation (par exemple dans une région où les exigences du passage dans le système d'information de la Région a généré des crispations, ou dans une autre lorsque les discussions sur les volumes se sont tendues). Les DIRECCTE ont pu aussi apaiser certaines tensions s'agissant du reporting financier. Par exemple lorsque les partenaires sociaux réclamaient davantage d'informations sur les montants financiers

apportés, ce sont les DIRECCTE qui sont allés chercher ces informations dans les délibérations des Conseils régionaux pour reconstituer les informations sur les montants financiers...

1.4.2 Des Conseils régionaux fortement engagés au cœur du Plan, mais en bute à de fortes contraintes opérationnelles

Comme on l'a vu plus haut, la volonté d'implication opérationnelle des Régions dans les achats de formation a souvent été contrariée par un éventail de contraintes très importantes (déconnexion du calendrier du Plan avec le calendrier budgétaire et les procédures d'achat, contraintes des marchés déjà passées, période de fusions de régions...).

Pour autant, les Régions⁶ se sont attachées à endosser leur rôle de financement, de pilotage et d'ensemblier partenarial, dans un contexte où elles étaient tenues de poursuivre la mise en œuvre de leur politique de formation, au titre du PRF en particulier.

« La Région s'est positionné d'emblée comme ensemblier, pour pouvoir utiliser au maximum la possibilité de panacher les différents types de formations pour réaliser les objectifs, en tenant dans l'enveloppe de 3000 € en moyenne » (Conseil régional – région C)

Même si les budgets, le calendrier, la maquette financière n'étaient pas ceux que les Régions auraient privilégiés, elles se sont emparées du dispositif et fortement impliquées dans sa mise en œuvre. La **mobilisation de leurs services** a été extrêmement soutenue, la **contribution au financement** du Plan a été très importante⁷, et le **choix de déléguer l'essentiel des financements supplémentaires à Pôle emploi** a été retenu pour faciliter l'atteinte des objectifs quantitatifs visés dans le calendrier du Plan.

Parfois, la prise en compte de la configuration régionale préexistante a pu nécessiter des adaptations complexes du schéma de conventionnement. C'est le cas par exemple dans la région C. Le contexte régional bien spécifique décrit plus haut (la Région assurant les achats de formation collective, Pôle emploi les financements individuels, avec des financements croisés) a conduit à une architecture conventionnelle particulièrement complexe, avec plusieurs niveaux de conventionnement : la convention quadripartite signée fin avril, déclinée par une convention « chapeau » entre la Région et Pôle emploi signée en septembre, elle-même déclinée par des conventions spécifiques par dispositifs de formation plus une convention spécifique pour la rémunération, plus les conventions entre la Région et les OPCA pour les POEC.

1.4.3 Un investissement volontariste de Pôle emploi, en tant que financeur, acheteur et prescripteur

S'inscrivant dans le cadre d'orientations nationales volontaristes, la mobilisation de Pôle emploi sur le Plan 500 000 a été très forte en régions.

⁶ Chacune des 3 Régions étudiées, et plus largement l'ensemble des Régions - à l'exception d'une Région qui n'a pas souhaité s'engager dans la mise en œuvre du Plan.

⁷ Les régions ont porté 40 % du volume supplémentaire de formation, en nombre d'heures. Source : DARES

Ce volontarisme de l'implication de Pôle emploi s'est traduit à **différents niveaux de la mise en œuvre opérationnelle du Plan** :

- Cette mobilisation a donné lieu à **une organisation et une conduite de projet ad hoc**, en mobilisant toute la chaîne d'acteurs interne jusqu'aux conseillers. Ainsi, un chef de projet régional a été nommé dans chaque région, et une équipe projet a été mise en place destinée à assurer la transversalité requise par la mise en œuvre du Plan. Dans la région A, qui fusionnait deux anciennes DR, l'équipe projet était composée de 4 conseillers des deux ex régions (pour tenir compte de la réalité un peu différente dans les deux régions : nature des actions et modalités d'achat), service communication, service achat, service ingénierie de formation.
- En parallèle, on a procédé à une **intensification du portage technique** auprès du réseau des référents formation, qui préexistait dans les agences, avec souvent des audio conférences tous les 15 jours. Sauf exceptions⁸, le Plan n'a pas donné lieu à la nomination de personnes ressources en agences, puisqu'elles étaient déjà en place, mais davantage de personnes étaient concernées par le rôle de « correspondant formation » (conseillers référents internes sur chacune des offres de formation mobilisées, et responsables d'optimiser leur remplissage) et on a intensifié leur mobilisation.
- **Dans le diagnostic des besoins de formation**, Pôle emploi a joué un rôle pivot pour le compte du système d'acteurs, apportant des contributions « mises au pot » de la concertation, mais au travers de pratiques relativement conformes à ce qui préexistait (valorisation de l'enquête BMO, des données sur les offres et demandes d'emploi...).
- **Dans le financement et l'achat des formations**, Pôle emploi a géré les enveloppes déléguées par les régions, et a mobilisé tout particulièrement AIF et AFC, en optimisant les possibilités d'achat, et en mettant en place des dispositifs dérogatoires permettant d'atteindre les objectifs lorsque les conditions rencontrées nécessitaient des adaptations.
- **Dans les pratiques opérationnelles de positionnement, d'orientation, et de prescription** des demandeurs d'emploi sur la formation, assurées par les Conseillers en agence (ce point est développé plus avant dans la partie 2).

Dans le contexte spécifique de la région C décrit ci-dessus, la mobilisation opérationnelle de Pôle emploi a pris une forme particulière : dépositaire du financement de près de 80% des objectifs d'entrées supplémentaires à réaliser pour le Plan, sans avoir la capacité d'acheter des formations collectives, Pôle emploi a développé une **pratique de repérage et mutualisation de besoins individuels permettant de reconstruire une forme de programmation collective décentralisée** (pratique des « AIF regroupées » ou « AIF collectives ») :

- Travaux de repérage de besoins au niveau des agences locales, alimenté par le diagnostic initial réalisé au niveau régional, croisé avec les regards des équipes de conseillers (placement et relation entreprises) sur les besoins des entreprises et publics, et débouchant sur des propositions d'actions ad hoc mutualisant les besoins recensés pour les agences du bassin, ou parfois du département (en tenant compte de l'offre existante, du cadre budgétaire défini, et avec une focale mise sur les formations courtes permettant un accès rapide à l'emploi).

⁸ Exemple d'une agence, dans un bassin urbain de la région C, où a été nommé un « référent plan 500 000 », notamment parce que le démarrage opérationnel du Plan dans le Département a été tardif et a demandé de « rattraper le retard ».

- Elaboration de la réponse formation par échanges (en gré à gré) avec les organismes de formation susceptibles d'y répondre (sur la durée, le coût, le contenu, parfois même le lieu de la formation pour délocaliser une session sur des bassins ruraux éloignés de l'offre structurelle).
- Repérage et positionnement des demandeurs d'emploi vers la session de formation.
- Financement de la session par le montage d'une AIF pour chacun des bénéficiaires.

De manière générale, cette forte implication a contribué à conforter le positionnement de Pôle emploi dans le système d'acteurs, et à accélérer le développement de pratiques partenariales nouvelles ou plus approfondies que précédemment, notamment dans le lien avec les régions.

« Le Plan 500 000 a été un enjeu majeur pour PE : le plan a changé la donne de l'équilibre entre acheteurs de formation. Avant, Pôle emploi était un « petit » acheteur, mais dans le plan Pôle emploi a acheté 60 % des places (...) Le Plan a eu un effet d'accélérateur qui est passé par plusieurs choses : l'enrichissement des données de pilotage sur la formation avec le tableau de bord interne et celui du CNEFOP (...), l'ouverture vers les partenaires pour le partage des données mais aussi plus d'ouverture sur les process et le fonctionnement interne, l'achat de formation, notamment les échanges nourris avec les Conseils régionaux ». (Pôle emploi, siège)

1.4.4 Un engagement avant tout financier et politique de la part des partenaires sociaux, moins impliqués dans la mise en oeuvre opérationnelle du Plan et son suivi en région

La contribution des partenaires sociaux et des organismes paritaires à la mise en oeuvre du Plan a porté avant tout sur le registre financier (avec le CPF et les autres dispositifs comme la POE notamment) et sur le registre politique.

Les partenaires sociaux ont pu avoir le sentiment d'être mis devant le fait accompli au moment où le Plan a été décidé et s'est mis en place, dans un cadre partenarial qui ne paraissait pas cohérent avec la dynamique du quadripartisme appelée à se renforcer depuis la réforme de 2014.

« La façon dont le plan a été conduit pose la question de la place de l'Etat, dans un contexte où on développe le quadripartisme. Il ne faut pas qu'il y ait des espaces non négociables pour les partenaires sociaux. On doit bien identifier le rôle de l'Etat et celui des Régions : on a le sentiment que c'est l'Etat partout, et que les Régions c'est en construction et c'est variable » (COPANEF)

Sur la base d'objectifs partagés, les Partenaires sociaux ont été volontaristes pour prendre leurs responsabilités, dans le cadre défini par l'annexe financière du FPSPP qui mettait l'accent sur la formation des demandeurs d'emploi via la POEI, la POEC, le CIF-CDD, le CSP (parfois compté dans le plan, parfois non...), l'intégralité du financement des heures CPF acquises par les DE (et heures DIF avant 2015), et l'abondement supplémentaire du CPF jusqu'à 100 heures.

En régions, cette implication s'est traduite dans le conventionnement quadripartite avec l'Etat et la Région, puis un conventionnement bipartite entre le FPSPP, représenté par le COPAREF, avec chacun des Conseil régionaux, pour déterminer les conditions d'intervention du FPSPP.

Au-delà du financement et de l'implication politique consacrée par l'engagement conventionnel, l'implication des partenaires sociaux, dans le cadre du COPAREF, a porté sur les registres suivants :

- **Parfois un rôle de modérateur partenarial lors des négociations** de la convention (par exemple en région C, dans une architecture complexe de financements)
- **Souvent un rôle de catalyseur ou de facilitateur pour la mobilisation des OPCA ou d'organisations professionnelles**, notamment s'agissant de la remontée des informations en leur possession en matière de besoins de formation, parfois limité à la reprise des travaux d'analyse des besoins de formation qui avaient déjà été conduits pour les LRI CPF-DE et les plans précédents. La mobilisation des OPCA par le COPAREF a aussi visé, de façon plus opérationnelle, à identifier des besoins pouvant faire l'objet de la mise en place de POEC émergeant au Plan (région C par exemple).
- **Souvent la formulation régulière d'attentes en terme d'amélioration du reporting des réalisations et de restitution des résultats** des actions de formation et du Plan.

Dans ce cadre, le COPAREF jouait un rôle pivot, prolongé ou complété dans certains cas par certaines interventions directes d'OPCA ou de branches (sous réserve qu'elles disposent d'une présence structurée dans la région, comme l'UIMM dans une région industrielle par exemple), notamment s'agissant de la remontée des besoins de formation et de l'ajustement des priorités de formation.

Les composantes de cette contribution sont plus modestes que celles de la région ou de Pôle emploi, mais elles paraissent cohérentes avec la place qu'occupent aujourd'hui les partenaires sociaux dans la gouvernance et le financement des politiques de formation des demandeurs d'emploi en régions.

Plusieurs acteurs institutionnels (Région, DIRECCTE) ont souligné au cours des investigations que le Plan avait été l'occasion pour les partenaires sociaux de conforter leur nouveau positionnement dans la gouvernance régionale de la formation des demandeurs d'emploi, et d'acter leur intervention en direction des demandeurs d'emploi et non plus seulement des salariés.

Révélatrice de cette dynamique mais aussi de certaines limites, la mobilisation du CPF a été porteuse d'ambivalences. Les co-financements apportés ont permis d'amplifier les moyens mobilisés pour la formation des demandeurs d'emploi. Mais dans le même temps les conditions de sa mobilisation ont donné lieu à des questions et des difficultés importantes.

Ces difficultés étaient à la fois techniques et politiques. Le processus et la procédure de mobilisation du CPF ont beaucoup été critiqués pour leur complexité et leur lourdeur par les autres co-financeurs.

Les difficultés à acter la validation du CPF préalablement à sa mobilisation (et non pas rétroactivement) est repérée par les partenaires sociaux comme une limite importante du Plan.

Au démarrage du Plan, on a procédé à une mobilisation a posteriori pour les actions éligibles : Pôle emploi recueillait rétroactivement le consentement des demandeurs d'emploi à mobiliser leur CPF avec un back office pour les contacter et tracer dans le système d'information. Par la suite, la mobilisation du CPF a souvent été validée par l'individu sans que celui-ci ait été à l'initiative de sa mobilisation, et sans qu'il ait forcément pu envisager toutes les possibilités offertes par la mobilisation d'un dispositif largement méconnu.

En pratique le souhait des partenaires sociaux de porter un dispositif « *permettant d'avoir une approche parcours la plus personnalisée possible* » s'est heurté à des logiques d'achat collectif visant l'atteinte d'objectifs quantitatifs.

En outre, certains co-financeurs ont relevé « *un problème de fond : c'est que nos formations sont accessibles et gratuites, donc le fait qu'on mobilise l'individu est une question fondamentale [qui n'a pas été tranchée politiquement]* » (Conseil régional, région D).

Le Plan semble ainsi avoir été un révélateur des tensions entre la place théorique de l'individu acteur dans le système d'orientation et de formation, et la logique gestionnaire de co-financement qui a pu présider à la mobilisation de moyens financiers attachés à l'individu. Et certains acteurs ont pu exprimer des doutes sur le risque d'effets de substitution du CPF vis-à-vis d'autres dispositifs de financement.

1.5 Le pilotage du plan a été investi dans une perspective de suivi et de reporting essentiellement

C'est avant tout sur le suivi, orienté sur la mesure de l'atteinte des objectifs et le reporting, que les partenaires ont focalisé la mobilisation des instances dédiées au Plan.

Ils étaient confrontés à deux enjeux : disposer de données fraîches pour piloter le plan sur une temporalité annuelle nécessitant un suivi extrêmement réactif, et disposer de données globales (toutes formations, tous publics y compris non-inscrits à Pôle emploi, agrégeant les données du « socle » et des formations supplémentaires).

Dans ce cadre, Pôle emploi et Conseil régional ont généralement mis en place et maintenu un rythme d'échanges relativement soutenu (une fois par mois), reposant en grande partie sur la présentation par Pôle emploi de données de suivi sur les entrées en formation.

Mais les difficultés techniques ont été importantes.

Si des solutions ont pu être trouvées pour répondre livrer à l'ensemble des parties prenantes au niveau national et en région des tableaux de bord mensuels assez précis, le suivi a tout de même posé des difficultés toute l'année, avec une fusion de fait des données socle et supplémentaires (les formations supplémentaires étant diluées dans la masse), une distinction (voire un cloisonnement) du suivi et des chiffres par commanditaires et/ou financeurs, et **au final une dispersion des chiffres et le constat d'incohérences qui ont brouillé la lisibilité du système et ont parfois alimenté des incompréhensions, voire des suspicions.**

La seule difficulté qu'on peut avoir c'est la lecture des chiffres que communique Pôle emploi. On a un écart entre les chiffrages Pôle emploi et DARES ; Pôle emploi nous rend compte sur des chiffres qu'on ne peut pas tellement vérifier. Notamment ils s'attribuent des résultats des objectifs qui relèvent des objectifs de la région. (Conseil régional – région A)

Et en pratique, même si le suivi partenarial du Plan a surtout visé à suivre et réguler de la manière la plus réactive possible les flux d'entrée, les limites des outils de pilotage n'ont pas pu empêcher les dérapages mal contrôlés, leurs effets sur le dépassement des enveloppes, le stop and go des

entrées et les nécessités d'ajuster les programmation au fil de l'eau, parfois difficiles à gérer par les partenaires.

« [Au second semestre 2016], Pôle emploi a été en situation de saturer ses objectifs, au moment où les conseils régionaux étaient en retard. Mais on s'en est rendu compte trop tard, et à un moment où le Conseils régional en est justement à son propre coup de rein. Le délai de réaction empêchait un pilotage fin. Et donc Pôle emploi a dépassé ses objectifs alors que le Conseil régional était en dessous des siens dans plusieurs régions. Dans certaines régions on a corrigé avec un avenant, mais dans d'autres régions, le Conseil régional n'a pas voulu d'avenant car il n'avait rien demandé à Pôle emploi... » (Ministère de l'emploi)

Au-delà des réunions bilatérales de suivi, d'autres instances ont été mises en place, souvent dans une configuration tripartite région / Pôle emploi / Etat, dans le cadre d'une cellule technique ou bien en étant adossées au SPE régional (CRPPE) – sans les partenaires sociaux -, voire au CREFOP (ou à son Bureau), dans des instances parfois co-présidées par le Préfet et le Président du Conseil régional.

Mais la mise en place d'instances de pilotage correspondant au schéma de la convention quadripartite - et impliquant les partenaires sociaux - a été rare et tardive. Par exemple dans la région A (fusionnée), l'instance quadripartite ne s'est réunie qu'en décembre, après que la convention définitive ait été signée en septembre 2017. Dans la région B (fusionnée également), le CREFOP venait de se constituer en 2016 et ses commissions ont véritablement été mises en place en 2017. En 2016, les présentations sur le plan qui ont eu lieu dans le cadre du CREFOP étaient essentiellement informatives et descendantes.

« On a eu la présentation des éléments, des données, mais on n'est pas au cœur du réacteur (...). Ce n'est pas un lieu décisionnaire, c'est un lieu parmi d'autres. Toutefois ces réunions ont été un lieu d'information, d'appropriation, de création d'une culture commune » (responsable permanent du CREFOP, région B)

Il semble en fait que la volonté des acteurs régionaux de sécuriser une architecture financière et institutionnelle atypique et complexe a donné lieu surtout à un foisonnement de conventions et d'instances de suivi visant à constituer un cadre de régulation ad hoc, contribuant à faire du Plan 500 000 un **objet assez exogène et déconnecté par rapport au cadre général de la gouvernance et des politiques régionales de Formation des demandeurs d'emploi** (pas de lien au départ avec le PRF, pas de connexion avec l'élaboration du CPRDFOP, le déploiement du CEP...), tout en reflétant certaines de ses limites.

A titre d'illustration, dans aucune des régions étudiées, la mise en œuvre du Plan n'a pu être connectée avec le processus d'élaboration du CPRDFOP.

« Avec le CPRDFOP, c'était complètement pas articulé ... au premier semestre 2016 (avec la fusion) on ne savait pas qui allait s'en occuper parmi nos collègues... maintenant (en juin 2017) ça reste déconnecté, pour des raisons de visibilité sur la pérennité du plan ; maintenant que le CPRDFOP est en cours d'élaboration, la seule information dont ils disposent c'est que le plan touche à sa fin au 30 juin 2017 ! Si on savait que l'effort est pérenne, c'est un élément qu'on aurait intégré bien évidemment. Cette question de la pérennité des volumétries est essentielle pour mobiliser des OF sur la qualité dans la durée. On pourrait le traduire en

termes d'orientation dans un CPRDFOP, mais on ne peut pas le faire aujourd'hui. » (Conseil régional - - région A)

1.6 Par son caractère exceptionnel, le Plan a été porteur d'ambivalences et a brouillé les repères du système d'acteurs de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi

Le Plan a été vécu comme une opportunité exceptionnelle pour la formation des demandeurs d'emploi - et la réponse aux besoins de recrutement des entreprises, qui commençaient à repartir sur certains territoires.

Le regard spontané que portent les acteurs institutionnels et financeurs sur le Plan 500 000 est celui d'une rupture forte par rapport à la situation qui préexistait, et d'un accélérateur de particules par rapport aux mutations en cours, notamment s'agissant de l'approfondissement des relations entre partenaires et de la mise en œuvre des fusions régionales.

Nombre d'acteurs soulignent que le changement d'échelle (sans commune mesure avec le Plan 100 000) a constitué le défi majeur de la mise en place du Plan. Mais la rupture n'est pas seulement quantitative. Elle est aussi qualitative, et perçue d'autant plus fortement que les acteurs interviennent au niveau opérationnel de la construction et de la mise en œuvre des parcours de formation (conseillers, bénéficiaires, organismes de formation).

Dans ce contexte, les moyens financiers apportés par l'Etat, la place centrale prise par Pôle emploi dans le déploiement du Plan, ou encore la mobilisation du (jeune) CPF ont été porteurs d'ambivalences : ils ont apporté des solutions pratiques à un système mis sous forte tension, mais dans le même temps ils ont aussi alimenté un brouillage des repères, que ce soit dans l'architecture de la gouvernance ou dans celle des financements.

Ainsi, du fait de son caractère exceptionnel, et des contraintes attachées à sa mise en œuvre, le plan a été porteur d'ambivalences.

Il a bousculé et brouillé les repères du système d'acteurs de la formation des demandeurs d'emploi qui était en train de se composer :

- **Un effet ambigu de légitimation mais aussi de perturbation du quadripartisme,** qui était en train de se mettre en place avec une nouvelle répartition des rôles entre Région, Etat et Partenaires sociaux dans les CREFOP. Conforté avec la signature quadripartite des conventions, le quadripartisme ne semble pas s'être pleinement incarné dans le processus de définition et de pilotage du Plan, avec surtout un rôle dans le suivi de la mise en œuvre ;
- **Un regain de tension sur la répartition des compétences (et des leviers d'intervention financiers) entre Régions et Etat,** sujet qui demeure complexe et objet de tensions institutionnelles et politiques entre Région(s) et Etat, avec de surcroît des questions attachées au positionnement spécifique de Pôle emploi, à la construction des articulations entre les AFC et la commande du Conseil régional, et à la question de la coordination régionale des acteurs de l'emploi (SPER, expérimentation ouverte aux régions...).
- Avec le recul il semble que se dégage **un réel consensus sur les inconvénients attachés à une approche annuelle et un risque de « stop and go »** dans la politique partenariale de formation des demandeurs d'emploi, alors qu'un cadre pluriannuel semble plus favorable à

une anticipation, une montée en puissance progressive des différentes composantes du système d'acteurs, et une régulation au fil de l'eau des enjeux qui sont rencontrés.

« Tout ça milite pour dire qu'un plan sur un an n'est pas satisfaisant, avec une capacité à démarrer seulement vraiment sur mars-avril. L'échelle n'est pas satisfaisante surtout si on a des objectifs qualitatifs, d'entrées de certains publics, etc. Tous les directeurs de la FP des Conseils régionaux soulignent les effets pervers de l'annualité. Si on veut poursuivre quelque chose de cette nature, il faut dépasser le cadre de l'annualité. Il faudrait raisonner sur un plan glissant à trois ans. Sur un plan annuel, c'est un tiers de l'année qui passe à l'as. L'enjeu est d'éviter une politique de stop and go. » (Conseil régional – région D)

« La pluriannualité est importante éviterait les effets négatifs liés à l'articulation des plans. Le montant de la formation peut varier considérablement d'un plan à l'autre, l'articulation génère des phénomènes négatifs : on attend le plan suivant pour faire passer un dossier, un DE se voit refuser puis accepter un dossier à 2 semaines d'écart... » (Pôle emploi – région C)

2. Les effets du Plan sur les pratiques d'orientation vers la formation : volontaristes, étendues et accélérées

2.1 Pôle emploi est de loin l'opérateur à s'être le plus investi dans l'orientation des personnes en recherche d'emploi vers les formations du Plan

2.1.1 Une structuration ad hoc interne à Pôle emploi adossée aux contraintes du Plan

Quels que soient les choix qui ont été faits en région pour organiser (et répartir entre financeurs) la montée en charge de l'offre de formation, **le réseau Pôle emploi a, dans tous les cas, occupé une place majeure dans l'orientation des demandeurs d'emploi** vers cette offre « augmentée » par le Plan 500 000.

Cette prééminence apparaît comme étant « naturelle » au regard de la place de l'opérateur dans l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi, mais résulte aussi d'un choix stratégique fort pour **l'investissement du réseau Pôle emploi autour de cet objectif** de doublement des entrées en formation.

Cet investissement s'est notamment incarné au travers de la **mise en place d'une organisation opérationnelle très structurée** (par renforcement et « mise en tension » d'une organisation préexistante pour l'essentiel), **traduisant une forte montée en charge sur le sujet formation** :

- Le Plan 500 000 a fait l'objet d'une **gestion de projet à part entière**, déclinée aux différents niveaux du réseau, avec des acteurs dédiés ou fortement mobilisés (chefs de projet Plan 500 000 en DR, référents formation en DT et en agence, correspondants d'actions de formation) et un pilotage interne resserré, entre DR, DT et agences, sur la réalisation des objectifs d'entrées en formation (tableaux de bord et visio-conférences hebdomadaires...).

« Un chef de projet assurait le pilotage. Il disposait d'une équipe projet constituée de 4 conseillers issus des 2 ex-régions, du service communication, du service achat, de la direction des opérations, le service ingénierie de formation amené à répondre aux questions du réseau » (DR Pôle emploi – région A)

- Un **outillage ad hoc des conseillers** a été mis en place, au niveau national (outil « la bonne formation » pour rechercher les offres), régional (par exemple en Région C un outil de simulation de coût pour les AIF, des newsletters sur les actions de formation organisées dans le cadre du Plan...) ou même au niveau des agences (diffusion de newsletters par le référent formation de l'agence...).
- **Au niveau des agences**, sont tout particulièrement à noter :
 - Le **renforcement d'ateliers**, souvent préexistants au Plan 500 000 mais fortement intensifiés en fréquence. Ces ateliers visent à sensibiliser les demandeurs d'emploi à l'intérêt de se former, et à les informer sur les possibilités de financement de la formation ;
 - Le **renforcement substantiel des fonctions de référent formation en agence**, qui préexistaient également au Plan mais qui ont été dotées de moyens particuliers

(temps dédié et nature des tâches). En plus du rôle habituel de personne-ressource experte sur les dispositifs et procédures liées à la formation, et de la fonction de vérification des dossiers de formation montés par leurs collègues, les référents formation ont notamment endossé avec le Plan un rôle important de coordination de la mobilisation des publics d'une part, et d'autre part sur le volet des relations économiques avec les organismes de formation (négocier les devis, etc.).

- **La diffusion au sein du collectif de conseillers placement** (voire la quasi-généralisation) **de la fonction de correspondants d'action de formation** : ce rôle préexistait également au Plan mais la forte hausse du nombre d'actions collectives l'a démultiplié. Ce correspondant formation a notamment pour rôle de garantir le recrutement sur l'action de formation (en relayant les places ouvertes si besoin), de gérer les aspects « administratifs » à l'entrée en formation et d'être l'interlocuteur de l'organisme de formation pendant le déroulement de l'action (jusqu'au bilan final).
- **La mobilisation renforcée des équipes relation entreprises**, pour contribuer à l'analyse des besoins, appuyer la recherche de terrains de stage pour les bénéficiaires des actions de formation, et dynamiser la recherche d'emploi des sortants de formation (diffusion d'offres en bilan final ou atelier sortants de formation, collecte de CV pour réaliser de la promotion de profils).

2.1.2 Les autres orientateurs et prescripteurs sont davantage restés en retrait

La mobilisation de Pôle emploi contraste en revanche avec **une implication bien moindre au niveau des autres opérateurs susceptibles d'orienter les demandeurs d'emploi vers la formation** et d'intervenir pour les accompagner dans la construction de leur parcours de formation : Missions locales, Cap emploi, voire services et opérateurs des Conseils départementaux accompagnant les bénéficiaires du RSA, SIAE, etc.

De manière générale, **ces structures n'ont pas mis en place d'organisation spécifique** pour le Plan 500 000, et se sont donc efforcées de tirer parti des possibilités accrues d'accès à la formation en restant dans le cadre des pratiques existantes (hétérogènes, sur le sujet formation, selon la taille des structures, les habitudes de partenariat sur certains territoires, etc.).

« Globalement on constate que la mise en œuvre du Plan n'a été qu'une cristallisation du partenariat tel qu'il se passait avant. Il n'a pas amené de modifications. Il n'y a pas eu d'outils ni de pratiques différentes et nouvelles qui ont été mises en œuvre » (ARML – région A)

« Il n'y a pas eu d'évolution de notre organisation liée au Plan. On a 13 conseillers dont 2 référents formation qui sont des ressources pour les collègues » (Cap emploi – région A)

« Le Plan 500 000 n'a pas été une période particulière, il n'a pas modifié les pratiques. Il a peut-être augmenté un peu la demande de formation... » (Mission Locale – région C)

Plusieurs facteurs ont concouru à cette situation :

- **Les structures concernées ont été peu incitées à se mobiliser**, ou ne l'ont été que tardivement ou partiellement. Les conditions d'urgence dans lesquelles le Plan a été mis en

œuvre ont ainsi limité les possibilités de concertation partenariale, sur les territoires, au moment de l'analyse préalable des besoins. Leur implication est donc surtout passée par leur information au fil de l'eau sur les actions de formation mises en place, souvent avec le sentiment de recevoir cette information tardivement (limitant les possibilités d'orientation), ou seulement en opportunité en cas de places restantes.

« Tout cela s'est mis en place rapidement : le temps d'avoir l'information, c'était parfois déjà rempli ou il fallait le faire très rapidement. » (Cap Emploi – région C)

« On apprenait au fil de l'eau l'existence de sessions de formation, voire parfois après le recrutement. L'information n'était pas structurée. On aurait pu exploser les prescriptions mais il aurait fallu avoir l'information » (Mission Locale – région C)

- Si ces structures sont généralement habituées à la **prescription vers les actions collectives** des Conseils régionaux, les procédures d'orientation vers les actions individuelles de Pôle emploi sont souvent moins bien maîtrisées et pratiquées. Celles-ci sont davantage perçues comme complexes et lourdes (Pôle emploi restant instructeur et valideur du projet). Il est cependant à noter, en région C, que Pôle emploi s'est efforcé de professionnaliser les conseillers des Missions locales⁹ et de Cap emploi sur le process de mise en œuvre des AIF, leur permettant d'instruire eux-mêmes des demandes (Pôle emploi restant en charge de leur validation formelle).
- Plus structurellement, il semble que le Plan 500 000, du fait de ses modalités de mise en œuvre, soit resté dans une certaine mesure « extérieur » au cœur des besoins et pratiques d'orientation vers la formation de ces opérateurs :
 - Ces structures n'ayant pas été impliquées dans l'analyse préalable des besoins, les actions de formation mises en place pour le Plan n'ont pas spécifiquement « embarqué » les besoins particuliers des publics jeunes, ou DETH, ou les bénéficiaires du RSA notamment.
 - Les contraintes de délai et de budget ont conduit les financeurs à mettre l'accent sur des formations plutôt courtes, non qualifiantes, correspondant tendanciellement moins aux besoins des jeunes suivis par les Missions locales ou de DETH en reconversion professionnelle suivis par les Cap emploi par exemple (davantage tournés vers l'offre structurelle des Conseils régionaux notamment, moins « étendue » par le Plan que les actions plus courtes).
 - Les opérateurs concernés valorisent fortement la dimension d'inscription de la formation dans une logique de projet et de parcours individuel. Dans ce cadre, ils ont pu percevoir un décalage avec les délais de mise en œuvre et de positionnement sur les actions de formation mises en place pour le Plan.

« Le Plan a permis sur certaines situations d'apporter des modules de formation qui ont apporté un plus. Si on s'attache aux volumes, il a généré une hausse de l'activité et des entrées en formation. Mais il faudrait regarder le ratio entre les formations qualifiantes et les petits modules. Le cœur de l'activité de Cap emploi, c'est de faire monter en compétences et en qualification de manière durable. » (Cap emploi région C)

⁹ A titre d'exemple, 200 conseillers de Missions locales (soit la moitié du réseau régional) ont ainsi été formés à la procédure des AIF entre juillet et octobre 2016.

- Enfin, ces structures ont pu être confrontées par ailleurs à d'autres priorités, les amenant à réduire leur investissement sur la formation (spécialement les Missions locales avec le déploiement de la Garantie Jeunes).

2.2 En donnant plus de moyens à la formation, le Plan a transformé les pratiques des Conseillers de Pôle emploi en matière d'orientation et de prescription

2.2.1 Des conseillers de Pôle emploi en posture « pro-active » sur la formation

La forte mise en tension du réseau Pôle emploi présentée ci-dessus renvoie par contrepoint à la **conviction fortement partagée que le « flux naturel » de demandes de formation** – quand bien même il serait accru par la médiatisation du Plan ou le bouche à oreille entre demandeurs d'emploi – **ne suffirait pas à atteindre les objectifs ambitieux du Plan dans le délai très contraint** qui était fixé.

En d'autres termes, il s'est agi, pour le réseau Pôle emploi, de « se mettre en ordre de bataille » afin de pouvoir dépasser les limites observées antérieurement, où la grande majorité des entrées en formation se faisaient à la demande et à l'initiative des demandeurs d'emploi.

Dans les faits, les conseillers de Pôle emploi ont donc été amenés à **développer une approche proactive du sujet formation dans leurs relations aux demandeurs d'emploi**. Cette proactivité a revêtu différentes formes :

- **Une incitation générale, auprès de demandeurs d'emploi, à envisager la formation**, via un ensemble de canaux de sensibilisation : affichage dans les agences sur les actions mises en place et les dispositifs de financement ; sujet formation abordé plus spontanément dans les entretiens de suivi ; orientation massive des demandeurs d'emploi (par échange en entretien, mais aussi phoning, sms...) vers les ateliers destinés à promouvoir l'importance de se former et à informer sur les possibilités de financement et les modalités d'accès à la formation (dont la fréquence a été fortement renforcée).
- **Des approches plus spécifiquement ciblées sur les actions de formation se mettant en place** (achats collectifs ou AIF regroupées), destinées à « aller chercher » et positionner suffisamment de demandeurs d'emploi potentiellement concernés par les sessions vers les informations collectives organisées en amont par les organismes de formation, en mobilisant là-aussi différents moyens : phoning, envoi de SMS ou mails, repérage et positionnement en entretiens de suivi, mais aussi pratiques de requêtage et d'analyse de portefeuilles par les conseillers (sur la base du repérage des souhaits de formation exprimés en amont voire simplement des codes ROME correspondant aux sessions qui se montent).

Cette proactivité répond avant tout à une **logique pragmatique**, liée à la pression quantitative, et s'inscrit dans une **approche très empirique**, mobilisant au fil de l'eau l'ensemble des moyens à disposition des agences pour toucher les demandeurs d'emploi, sans se rattacher à une stratégie de ciblage définie a priori en fonction de types de besoins ou de publics par exemple. Localement, l'accent a cependant pu être mis parfois sur certaines catégories de publics, au coup par coup, en fonction de spécificités telles que par exemple la présence de quartiers politique de la ville.

« On ne pouvait pas attendre de recevoir une demande, on a fait de la prospection pour positionner les personnes, on n'avait pas d'autre choix. On repérait sur dossier les demandeurs d'emploi qui pouvaient correspondre et on appelait pour leur proposer l'action, les convier à l'information collective. Et chaque conseiller analysait son portefeuille et faisait la promotion d'actions de formation. » (Directeur d'agence Pôle emploi – région C)

Dans sa nature, la logique à l'œuvre n'est **pas foncièrement nouvelle** au sein de Pôle emploi (elle correspond finalement assez étroitement avec ce qui se faisait déjà auparavant pour le sourcing des POEC par exemple), mais le **changement d'échelle** induit par le Plan en a d'autant accru l'importance dans les pratiques des conseillers, au point de constituer à leurs yeux **la rupture principale induite par le Plan 500 000**.

2.2.2 Un assouplissement général des contraintes d'accès à la formation

Ce changement de posture a été rendu possible par l'assouplissement général des contraintes d'accès à la formation : accroissement des places disponibles dans les actions collectives, desserrement des contraintes financières pour les dispositifs individuels, temporalité accélérée des processus d'entrée en formation.

« Ca a été très très rapide, une semaine maximum. C'était aussi parce qu'il y avait de nouveaux financements de Pôle Emploi, l'année allait changer, c'était en décembre, le conseiller m'a dit de me dépêcher pour profiter des financements de l'année parce que après ça allait changer. Si je voulais que ce soit pris en charge avec ces conditions, il fallait envoyer vite. » (Homme, 36 ans, région C, bassin Cb)

« Ca a été simple, et ça a été assez vite au niveau du processus avec le conseiller, il faut juste trouver la place au centre de formation, le conseiller s'est occupé de tout, il a pris en charge ma demande. » (Homme, 58 Ans, région A, bassin Ab, ayant bénéficié d'une action collective, financement AIF).

Pour les conseillers de Pôle emploi, cela contraste fortement avec une situation antérieure marquée par une forme d'intériorisation des contraintes d'accès à la formation conduisant à des situations d'auto-censure concernant l'initiative des projets de formation. Si tous conviennent qu'elle obéissait avant tout à un objectif quantitatif, cette proactivité est donc saluée comme l'occasion d'être à l'origine d'une proposition de formation auprès des demandeurs d'emploi, au lieu de n'être que le réceptacle de leurs projets de formation.

Au-delà de cette question de l'initiative, les pratiques de validation des projets et de recherche de formation ont moins évolué et sont plutôt restées conformes à ce qu'elles étaient auparavant (en mobilisant les mêmes « ingrédients »), voire ont eu tendance à s'alléger plutôt que de se structurer davantage (cf. infra).

Avec le recul, il est fréquemment mis en avant que le Plan a été un **vecteur de renforcement de la place de la formation dans les pratiques d'accompagnement des conseillers** de Pôle emploi :

l'accent mis sur le sujet, la nécessité de proactivité, une pratique accrue des dispositifs et des procédures, ont ainsi eu un effet de réassurance et de professionnalisation sur la formation. Les bénéficiaires interrogés renvoient de fait plutôt l'image de conseillers jouant effectivement le rôle attendu d'eux pour la facilitation de l'accès à la formation, même si certains manifestent à l'inverse le sentiment d'avoir dû « arracher » la possibilité d'entrer en formation, ont eu des attentes non satisfaites (souvent par méconnaissance de leur conseiller sur la formation ciblée) ou simplement avaient peu ou pas d'attentes envers leur conseiller (demandeurs d'emploi autonomes menant à bien par eux-mêmes leur projet de formation).

Cette évolution rencontre et légitime a posteriori le déploiement du CEP (dont les effets ont plutôt commencé à se faire sentir après le Plan) et semble pérenne aux yeux des acteurs concernés (qui parlent souvent de « réflexe formation »). Pour autant, les effets de stop and go et l'instabilité des règles et principes de financement à la suite du Plan pourraient de nouveau perturber cette évolution (effet de découragement).

2.3 L'intérêt des demandeurs d'emploi à se former a été stimulé et reconnu avec le Plan

2.3.1 L'offre de formation a rencontré une demande, préexistante ou suscitée selon les cas

Le flux de demandes de formation, modalité première d'accès des demandeurs d'emploi à la formation avant le Plan 500 000, s'est bien évidemment poursuivi en 2016 pendant la mise en œuvre du Plan, mais il paraît difficile de trancher sur la base de nos travaux sur **l'évolution de cette demande spontanée de formation**, les avis étant plutôt divergents sur ce point.

Certains considèrent que la médiatisation du Plan et le bouche à oreille entre demandeurs d'emploi ont conduit à un accroissement de la demande, indépendamment de l'action des prescripteurs ; d'autres n'ont pas noté d'évolution en la matière. Les entretiens avec les bénéficiaires du Plan accréditent l'hypothèse d'un effet de « bouche à oreille » sur les possibilités accrues de se former.

Et quoi qu'il en soit, il apparaît que les pratiques de proactivité développées au sein du réseau Pôle emploi et l'incitation générale à se former ont globalement **« trouvé leur public » en rencontrant et stimulant la demande de formation :**

- Une partie des bénéficiaires des actions avaient déjà un projet de formation, et ont donc été d'autant plus réceptifs à l'incitation qui leur était adressée (a fortiori quand ce souhait avait préalablement rencontré des difficultés et contraintes et n'avait pu se concrétiser).
- Lorsqu'il n'y avait pas de projet préexistant, la sensibilisation diffuse sur l'intérêt de la formation dans le parcours d'accès ou de retour à l'emploi, et/ou les propositions d'actions de formation précises, ont **en général été positivement reçues, ou au pire ont suscité un consentement « mou »**. Parmi les bénéficiaires interrogés, **très peu de personnes déclarent avoir été « forcées » ou « poussées » à entrer en formation** (dans quelques cas, certains ont été manifestement orientés vers les informations collectives préalables malgré des réticences de leur part, mais ont finalement été convaincus d'entrer en formation). Les organismes de formation ne témoignent pas non plus de pratiques de ce type, les critiques

formulées portant plutôt sur le fait que des demandeurs d'emploi ont été amenés à entrer en formation trop rapidement, sans un travail préparatoire amont suffisant.

Les entretiens avec les bénéficiaires de formation dessinent ainsi trois processus types d'émergence du projet de formation :

(1) Des projets de formation déjà murs, portés par le DE en amont ou indépendamment du contexte du plan, dans des configurations variables :

- dans certains cas, un projet ancien mais pas concrétisé, parfois contrarié... et opportunément débloqué avec le Plan ;
- dans d'autres cas un projet de formation précis, connecté à une opportunité d'emploi identifiée ;
- parfois un projet personnel engagé, démarré sans financement, puis financé dans le Plan.

« Après ma déclaration d'inaptitude, j'ai tout de suite fait les démarches pour entrer dans une formation de moniteur d'auto-école. J'ai contacté Pôle Emploi, même avant d'être officiellement inscrit chez eux. Je voulais faire ce métier depuis longtemps, j'avais déjà demandé à faire cette formation y a 5 ans, mais ça n'avait pas pu se faire à l'époque parce qu'il n'y avait pas de centre qui proposait cette formation. » (Homme, 41 ans, région A, bassin Ac, ayant suivi une formation certifiante pour devenir moniteur d'auto-école, financement AIF)

« [Ma conseillère] m'avait dit que c'était payant et Pôle emploi n'avait pas l'argent. Et on m'a dit que je n'avais plus de points. Je devais entrer en septembre 2015 [...] J'ai dû attendre un an pour avoir l'avis de Pôle emploi. En septembre 2016 j'ai pu rentrer parce qu'ils ont eu l'argent » (Femme, 46 ans, Région A, bassin Ab, a suivi une formation certifiante au secrétariat médical, financement AIF).

« Par le bouche à oreille, le bénéficiaire a appris que l'entreprise XX recrutait des soudeurs en intérim. Il a donc fait une demande de financement auprès de son conseiller Pôle Emploi pour une licence soudure. Le conseiller l'a orienté vers une conseillère à l'AFPA, qui s'est chargée de lui préciser les démarches à suivre pour obtenir un financement. » (Homme, 43 ans, région C - bassin Cd, financement AIF)

(2) Des projets suscités par l'agence ou le conseiller, selon des modalités plus ou moins individualisées et précises :

- via une suggestion individuelle du conseiller pour « se former », la mise en avant des facilités d'accès à la formation dans le cadre du Plan (« occasion de... »).
- via une invitation / convocation à une information collective, un atelier
- via une proposition précise de formation de la part du conseiller, pour se saisir d'une opportunité de places...

« Au niveau de mon orientation professionnelle, j'hésitais entre deux branches : secrétariat et informatique, parce que j'ai un diplôme en informatique, mais j'avais aussi travaillé dans le secrétariat en Algérie. J'étais perdue entre les deux, je ne savais pas quoi choisir comme métier, et on m'a proposé cette formation pour me fixer sur ce que je voulais faire. » (Femme, 39 ans, Région A, bassin Aa, formation certifiante « multimédia », 315 heures, sur proposition d'une psychologue du travail de Pôle Emploi)

« En 2013, j'avais fait une demande de formation à Pôle emploi en tant que métreur, qui a été refusé car il n'y avait pas de financement. Je suis retourné dans l'intérim comme peintre. En 2016, j'ai reçu un message de Pôle emploi pour me présenter à une réunion d'information collective dans un organisme de formation, je ne sais pas pourquoi. Mais j'ai vu ça comme une chance car mon précédent métier était pénible. » (Hommes, 46 ans, Région C, bassin Cd, a suivi une formation certifiante en dessin BTP).

(3) Des projets en germe, idée étant apparue dans le contexte favorable du Plan, en lien avec la communication gouvernementale, le bouche à oreille sur des opportunités d'emploi ou de formation, ...

« La maman d'un petit que je gardais travaillait chez Hermès en CDI maroquinier, elle avait suivi une formation avec eux pour faire ce métier, c'est elle qui m'a donné l'idée et m'a dirigé vers cette formation. Je suis allée voir Pôle Emploi, ça faisait quelques mois seulement que j'étais inscrite, et je leur ai dit que je voulais faire cette formation pour Hermès. » (Femme, 38 ans, région A, bassin Ab, POEC sellerie / maroquinerie).

2.3.2 La mise en œuvre du Plan a contribué à améliorer l'image de Pôle emploi et des conseillers

Le Plan a clairement eu des **effets positifs sur l'image de Pôle emploi et des conseillers, davantage en « apport » de projet et/ou de solution pour le réaliser.**

Les données comparatives disponibles¹⁰ montrent en effet que les **demandeurs d'emploi sont de plus en plus nombreux à indiquer avoir suivi une formation sur le conseil de Pôle emploi** (39 % pour les sortants de décembre 2016 à février 2017 contre 27 % pour les sortants au T1 2016), et que le travail des **conseillers de Pôle emploi est de plus en plus apprécié par les demandeurs d'emploi** :

- 77 % des sortants de formation entre décembre 2016 et février 2017 valorisent l'aide de Pôle emploi pour définir et préciser le projet de formation (+5 points),
- 67 % pour obtenir des informations sur les débouchés de la formation envisagée (+6 points),
- 73 % pour trouver une session de formation qui démarre dans un délai raisonnable (+7 points)
- 78 % pour accomplir les démarches concernant l'indemnisation et le financement de la formation (+5 points).

En contrepoint, cela a aussi suscité des **attentes et exigences accrues, génératrices d'insatisfaction quand le projet ne peut finalement pas se concrétiser** (par exemple pour des actions qualifiantes, longues, proportionnellement moins « étendues » par le Plan, ou quand le conseiller ne connaît pas la formation visée...), et **surtout des incompréhensions fortes après le Plan, lorsque les conditions d'accès à la formation sont redevenues moins favorables** (difficulté de gérer le stop and go qui pèse fortement sur les relations entre conseillers et demandeurs d'emploi : « *si d'autres personnes ont eu récemment accès à la formation, pourquoi pas moi ?* »).

2.4 L'impératif d'atteinte des objectifs a conduit à élargir le sourcing et à un assouplissement des exigences dans la validation du projet de formation

Les acteurs interrogés, en région comme au plan national, disent avoir **conscience de la tension potentielle entre l'atteinte des objectifs quantitatifs d'entrées en formation**, dans un délai très court, et **le maintien de la qualité, que ce soit au niveau de l'orientation** vers la formation (en termes de pertinence de l'action visée dans le projet et le parcours d'accès ou de retour à l'emploi du demandeur), ou au niveau de la qualité des actions elles-mêmes (cf. infra, partie 3).

Cette tension s'est incarnée dans une **forme d'allègement, plus ou moins marqué selon les cas, des étapes préparatoires de validation du projet de formation au regard du projet professionnel** :

Dans leur nature et leur outillage, ces étapes préparatoires n'ont pas connu d'évolutions spécifiquement liées à la mise en œuvre du Plan, continuant de mobiliser les ingrédients classiques qui étaient mis en œuvre auparavant :

- Evaluation de la pertinence des projets selon le critère des perspectives de retour à l'emploi sur le territoire, dans une logique adéquationniste (sur la base de données sur les métiers en tension, les BMO, les taux de retour à l'emploi selon les formations, etc).

¹⁰ Source : DARES, Pôle emploi : enquête réalisée auprès des sortants de formation de décembre 2016 à février 2017 ; comparaison avec les sortants du premier trimestre 2016

- Recours à des outils d'élaboration de projet dans les cas où un besoin / une envie de formation est identifiée mais de façon floue (prestation Activ'Projet, éventuellement actions de formation relevant de l'orientation/travail sur le projet)
- Dans les cas où l'idée de formation est déjà plus précise et mûre, recours très fréquent aux PMSMP comme outil de validation de la pertinence de ce projet.

En revanche, c'est dans l'intensité et la temporalité de mise en œuvre de ces étapes que le Plan a produit des effets :

- Dans le cas des demandes de formation spontanées, les conseillers ont plutôt maintenu les étapes de validation du projet, même si l'accroissement des moyens mobilisables et l'enjeu de réalisation des objectifs ont pu conduire à assouplir le niveau d'attention accordée à la validation du projet et à accélérer les étapes.

« Il fallait faire des entrées, celui qui disait « je veux passer mon CACES », on lui accordait. Dans ce sens, la validation du projet était moins présente » (conseiller Pôle emploi – région C)

« on faisait des requêtes, on faisait du phoning, et c'est vrai qu'on était plus dans le quantitatif que dans le qualitatif. On perdait notre savoir faire de valideur de projet. » (conseillère Pôle emploi – région B)

- C'est surtout dans le cas des positionnements sur les sessions collectives montées spécifiquement dans le cadre du Plan (y compris les « AIF regroupées » en région C), sur proposition de Pôle emploi, que le travail de validation amont a été le plus raccourci voire gommé.

« ça a été très très rapide, une semaine maximum. C'était aussi parce qu'il y avait de nouveaux financements de Pôle Emploi, l'année allait changer, c'était en décembre, le conseiller m'a dit de me dépêcher pour profiter des financements de l'année parce que après ça allait changer. Si je voulais que ce soit pris en charge avec ces conditions, il fallait envoyer vite. » (Homme, 36 ans, région C – Bassin Cb)

Dans ce dernier cas de figure, les délais étant très contraints, il a parfois fallu « ratisser large » pour saturer une session et atteindre les objectifs d'entrée :

- En élargissant le sourcing en opportunité auprès des autres prescripteurs (Missions locales, Cap emploi), en complément, si besoin, du sourcing de l'organisme de formation lui-même.
- Et en abaissant le niveau d'exigence en termes de validation de projet par rapport aux standards habituels (pas de PMSMP préalable notamment). Outre sa corrélation avec l'urgence de mise en œuvre, ce constat est parfois relié également au fait que les sessions mises en place sont majoritairement des formations courtes, pour lesquelles on estime moins nécessaire de valider le projet en amont.

« On avait connaissance des formations qui allaient s'ouvrir, et chaque conseiller identifiait les publics dans son portefeuille à partir de requêtes, avec des délais courts, du lendemain à 2 semaines avant. Ce serait bien à l'avenir de poursuivre ces AIF regroupées, mais en anticipant davantage pour travailler le ciblage de façon plus qualitative. » (Conseiller Pôle emploi, région C)

Comme évoqué ci-dessus, il ne s'agit pas ici de prescription « forcée », plutôt de cas où l'incitation a rencontré une adhésion « molle » sans que la pertinence de la formation au regard du parcours de la personne et des prérequis posés par l'organisme de formation ait été suffisamment vérifiée.

Cet abaissement des exigences de validation du projet de formation n'est pas sans conséquence : cela a par exemple pu conduire à occulter à ce stade la question de l'attractivité du métier auquel la formation conduit (situation problématique notamment pour des métiers en tension peu attractifs), ou plus globalement à reporter de facto sur le déroulement même de la formation la phase de maturation du projet habituellement prise en charge en amont, avec des incidences potentielles sur la suite des parcours (parfois abandons ou réorientations, plus souvent une déception au terme de la formation).

Les organismes de formation interrogés se sont effectivement fait l'écho de cas d'entrées en formation moins bien préparées, et parfois, de certaines situations « limites » voire réellement problématiques.

*« Il existe un marché FLE passé par l'OFII, formation obligatoire pour les personnes étrangères qui veulent une autorisation de séjour, mais qui n'est pas rémunérée contrairement aux sessions FLE montées pour le Plan 500 000. Le FLE OFII et les sessions FLE du Plan 500 000 n'ont pas le même référentiel de formation (le FLE OFI teste l'apprentissage de la culture ; le FLE du Plan est centré sur la langue en environnement professionnel). Il y a donc un risque de mauvaise orientation vers le FLE du Plan de publics qui doivent légalement passer par une action FLE de l'OFII. Le risque d'une mauvaise orientation, c'est le non renouvellement de la carte de séjour. On a donc dû vérifier la situation administrative des personnes orientées par Pôle emploi, vérifier que les personnes ne relevaient pas du FLE OFII »
(OF – région C)*

3. Les effets du Plan sur l'appareil de formation : une offre « étirée » pour absorber le choc des volumes et (surtout) des calendriers

3.1 Préparée dans l'urgence, la programmation de l'offre de formation n'a donné lieu qu'à une concertation limitée avec des OF enfermés dans la posture de fournisseur

Les **financeurs et acheteurs de formation ont déployé - et conjugué - leurs efforts** pour que l'appareil de formation soit au rendez-vous du Plan 500 00, que ce soit en termes de réactivité, de capacité, de procédures.

Des **modalités d'information et de mobilisation des organismes de formation** ont ainsi été mises en œuvre dans les régions dès le début de l'année 2016, souvent de **manière concertée** entre la Région et Pôle emploi, parfois avec une implication de l'État.

Ensemble, ils ont réuni les OF pour leur présenter de façon descendante le Plan, l'ingénierie de financement, les enjeux quantitatifs et le calendrier ainsi que les procédures.

« Dès le mois de Mars on a organisé des rencontres avec les OF. Avec la participation du Conseil régional et de Pôle emploi. [...] On leur a donné les idées, le sens, les volumes, on les a mobilisés sur la nature des publics et on leur a communiqué un planning extrêmement détaillé pour être en capacité de répondre aux AO successifs qu'ils allaient avoir à traiter, une première salve de la part de Pôle emploi, une seconde de la Part du Conseil Régional » (DR Pôle emploi – région A)

Ce besoin de communication sur les procédures était d'autant plus marqué que par ailleurs, deux préoccupations étaient très présentes :

- Le déploiement de Kairos pour les formations achetées par Pôle emploi ;
- La continuité du service public de formation durant la période de redéfinition des politiques régionales suite à la fusion des Régions et aux nouvelles équipes élues.

Précisions sur l'interface Kairos

L'interface « KAIROS » est une plateforme d'échange dématérialisée sur la transmission d'informations relatives au parcours de formation. Toutes les informations sur les formations (interface du Carif Oref) y sont disponibles, ainsi que les informations sur les demandeurs d'emploi. Les mises à jour de situation se font en temps réel (places disponibles de formation, inscription du demandeur d'emploi aux réunions d'information, édition des devis, etc.)

La plateforme est accessible à tous les conseillers Pôle emploi et les organismes de formation. Elle n'est pas accessible – au moment de nos investigations – aux conseillers des Missions locales et des Cap emploi.

3.1.1 L'analyse des besoins de formation et la programmation de l'offre ont été réalisées dans l'urgence

Le processus d'analyse des besoins de formation pré existait au Plan 500 000, notamment à travers la mise en œuvre des plans précédents. Plus ou moins développé, il était essentiellement dans le giron des financeurs et des prescripteurs, qui associaient, dans la mesure de la qualité des relations qu'ils entretenaient avec les autres acteurs : les branches professionnelles, les communautés d'agglomérations, les Chambres consulaires, etc. Les centres de ressources (de type Observatoires) et les services de l'État pouvaient y être associés.

« Il n'y avait pas, avant le plan 500 000, un seul projet de formation qui n'était pas monté sans les trois acteurs : Région, Pôle emploi et les Fédérations » (OPCA – région A).

Eu égard aux éléments de contexte précédemment explicités (cf. la partie 1), c'est surtout **Pôle emploi qui a alimenté sur le démarrage du Plan 500 000 une analyse des besoins de formation** en mobilisant les outils de diagnostic alimentés par les données statistiques sur la demande d'emploi et les besoins de main-d'œuvre. Quand ils étaient en poste, les chargés d'animation territoriale des Régions pouvaient être associés. Les organismes de formation étaient exclus de cette phase préalable à la mise en œuvre du Plan.

« Sur le fond ça n'a pas changé énormément notre méthodologie sur le diagnostic. La méthode existait, elle était rôdée. [...] ça avait une saveur particulière parce que c'était notre premier diagnostic à l'échelle de la nouvelle région. Au niveau de la DR on a conduit un travail pour identifier les actions prescrites sur l'année précédente et le lien avec les besoins exprimés dans la BMO ou la remontée des entreprises ... et à partir du moment où ces listes étaient élaborées, un échange avec le réseau, les bassins, avec les diagnostics que réalisent elles-mêmes les agences dans les bassins et les partagent avec les Missions locales, Cap emploi et le Conseil régional » (DR Pôle emploi – région A)

Il n'y a donc pas eu à l'occasion du Plan de nouvelles modalités de concertation et de diagnostic des besoins qui ont été mises en place.

C'est davantage **la capacité du système d'acteurs à capitaliser en continu sur les besoins** de formation et la pertinence de l'offre qui a été challengée avec ce Plan, de nombreux acteurs soulignant l'opportunité de dépasser l'idée de conduire des diagnostics ponctuels.

« On défend l'idée que l'on ne fait pas des diagnostic au coup par coup mais on fait cela en continu » (Service animation territoriale – Conseil régional - région A)

3.1.2 Des OF « fournisseurs », informés et sollicités pour se mobiliser, mais ni associés à la préparation du Plan, ni accompagnés ou coordonnés

La mobilisation rapide et efficace des organismes de formation a été identifiée rapidement comme une condition de réussite du Plan, ce qui a conduit les financeurs et les prescripteurs à les informer et à les préparer.

« Assez rapidement on est tombés d'accord pour dire que ce plan ne pourra fonctionner que si on embarque les OF avec nous. On a anticipé avec eux, pour leur dire attention, les préparer. On ne les a pas traités comme des opérateurs à qui on passait des commandes, on les a associés comme des acteurs importants de l'opération. Ce n'est pas vraiment du partenariat... on les a embarqués rapidement pour les préparer à répondre à la commande ». (DR Pôle emploi – région A)

Dans ce contexte les OF ont été invités à communiquer les places disponibles dans l'offre de formation « en cours » (le socle), et à répondre à des appels à projets de formation (le plus souvent sous forme de marché public à bons de commande).

Cela a parfois donné lieu à des **échanges bilatéraux entre les financeurs du Plan et les OF ou leur tête de réseau** (pour l'AFPA ou les GRETA, CFPPA par exemple), mais aucune animation spécifique ou de coordination de ces réseaux n'a été développée à cette occasion. L'objet des échanges portait davantage sur les procédures et les coûts que le recensement des besoins de formation.

Informés et mobilisés, les OF n'en étaient pas moins placés en bout de chaîne comme « fournisseurs » de formation. Ils n'ont pas réellement été associés à la conception du Plan, ce qui a amené certains OF à regretter le manque de concertation, alors que le Plan par son ambition allait très fortement mettre sous tension l'appareil de formation.

« Ce Plan, c'est un peu l'hypothèse de la baguette magique : les financeurs discutent entre eux en considérant que l'appareil va s'adapter » (OF - région B)

Les **marchés publics ont été particulièrement lourds pour les OF** qui ont dû pour la première fois – dans le cas de régions fusionnées - répondre sur un nouveau périmètre. Cette réponse a généré d'importantes difficultés (rechercher des partenaires pour être en mesure de répondre sur l'ensemble du territoire, répondre par lots, etc.).

« C'est la 1ère fois qu'on avait un AO sur les deux anciennes régions qui n'avaient jamais travaillé ensemble ... [...] On a rencontré des difficultés dans le temps de réponse qui était très court. Le fait de s'organiser sur le nouveau périmètre et de travailler avec d'autres structures qui ne sont pas organisées de la même manière et ne répondent pas forcément au besoin de la même manière, qui n'ont pas les mêmes coûts de mise en œuvre et donc pas les mêmes taux horaires de sortie, ce n'est pas évident ». (OF - région B)

3.2 L'extension de l'offre de formation a été réalisée pour atteindre les objectifs, mais au prix de limites importantes

3.2.1 *Constituée de plusieurs segments, l'offre de formation du Plan a essentiellement étendu celle qui préexistait*

Le calendrier du Plan (avec un lancement dès le mois de Janvier) ne coïncidait pas avec celui du démarrage des Programmes régionaux de formation (PRF) des Régions (dont la plupart des actions avaient démarré en septembre / octobre 2015 sur des marchés allant de Juillet 2015 à Juin 2016). La situation était moins tendue pour les programmes Pôle emploi qui – positionnés sur des formations plus courtes et moins dépendants de l'organisation de la certification / diplomation finale ont des démarrages plus étalés sur la période.

L'offre du Plan a été mise en place progressivement au cours de l'année et selon le schéma suivant :

- **un 1^{er} segment constitué par l'offre inscrite au « socle »** des programmes régionaux de formation des Régions et des programmes de Pôle emploi (distincts ou communs selon les accords régionaux). Il s'agissait pour cette offre de remplir les places vacantes, voire de demander aux OF d'augmenter leur capacité d'accueil (dans une logique de saturation de l'offre). Ce segment était mobilisable a priori rapidement ;

« On n'avait pas de marges d'adaptation. On avait déjà un marché du 30 juin 2015 à mai 2016. On a donc augmenté nos volumes sur ce marché, puis on l'a reconduit en 2016. On a augmenté les volumes de 30% sur les parcours qualifiants, et on est monté à 62 % sur les parcours sécurisés qualifiants » (Conseil régional - région B).

- **un 2^{ème} segment correspondant aux nouveaux marchés publics passés sur la base des nouvelles orientations des politiques du conseil régional et de Pôle emploi. Ces nouveaux marchés pouvaient selon les cas porter sur :**
 - La relance, éventuellement amplifiée dans son volume, de sessions de formations classiquement achetées (logique de multiplication ; volume le plus important) ;
 - Le lancement de nouveaux marchés publics spécifiques correspondant à une thématique particulière (ex. le numérique) qui n'était pas encore inscrite dans les catalogues (logique d'innovation) ou sur un territoire particulier ;
- **Plus marginalement un 3^{ème} segment a été constitué par le cumul des places financées au titre des formations individuelles sur la période du Plan.** Il faut ici distinguer :
 - La mobilisation massive et dérogatoire des AIF au cours de la phase de montée en puissance du Plan, avant que les achats collectifs soient effectifs et les actions lancées (aout-septembre 2016)
 - La mobilisation plus traditionnelle des AIF qui s'est peu à peu normalisée.

La part des organismes « nouveaux entrants » est semble-t-il restée relativement mineure. Les acteurs interrogés en région soulignent généralement que le Plan n'a pas bouleversé le paysage des organismes de formation intervenants en direction des demandeurs d'emploi, l'apparition de

nouveaux organismes étant resté relativement mineure, même si le Plan a pu constituer pour certains une opportunité pour se positionner.

Parmi les organismes de formation ayant répondu à l'enquête conduite en direction des organismes de formation dans le cadre de l'étude, seulement 13 % d'entre eux déclarent ne pas être intervenus auprès des publics demandeurs d'emploi avant le Plan 500 000. Pour plus de 6 OF sur 10, ils déclarent être intervenus de manière régulière alors que c'était plutôt occasionnellement pour un peu plus de 2 OF sur 10.

3.2.2 Très exigeantes, les conditions de mise en œuvre du Plan 500 000 ont fortement éprouvé et vérifié l'élasticité des OF

Les organismes de formation ont été **soumis très rapidement à de nombreuses contraintes** pour lesquelles ils n'ont pas eu d'autres choix que de s'arc-bouter et de faire preuve d'élasticité :

- Une **accélération du recensement et de la mise en ligne de l'offre** avec des outils à renseigner permettant le *reporting* en temps réel des places disponibles ;
- La nécessité de faire des **réponses « rapides » aux appels à projets de marchés publics** à bons de commande pour la plupart, induisant de la part des OF – mais apprécié de la part du financeur Pôle emploi - une capacité à mettre en place rapidement une session de formation, à conduire une ingénierie importante des coûts, à conduire le cas échéant ses propres campagnes de *sourcing*, à mobiliser rapidement les entreprises lieux de stages, etc. ;

« On a 48h pour répondre à une demande de Pôle emploi, avec une exigence de démarrage rapide. Or on n'a pas planifié la formation » (OF – région B)

« Heureusement qu'on a fait le choix de marchés multi-attributaires, pour éviter le risque de saturation, on n'a pas été coincés et ça a permis de ne pas être bloqués. La plupart du temps les formations collectives de Pôle emploi sont multi-attributaires. On va conserver cette modalité. Et ça évite aussi de ne faire travailler qu'un seul organisme. Mais c'est vrai que quand on en a quatre, on va rarement au-delà du troisième. C'est plus lourd à administrer dans l'appel d'offre, mais on s'y retrouve en terme de réactivité » (Équipe projet de la DR Pôle emploi – région A)

- Des **démarches administratives à démultiplier** (plus il y a de stagiaires et de dispositifs, plus il y a de besoins). La **gestion des contraintes administratives** est pointée par les OF interrogés comme la **comme principale difficulté** à laquelle ils ont été confrontés dans le cadre du Plan (2/3 des OF interrogés dans l'enquête par questionnaire). Dans la majorité des cas, cette difficulté a pu trouver une solution mais des OF sont restés sans pouvoir les gérer.

« Ça n'a pas changé l'offre que l'on propose mais on a dû monter les formations dans des délais très courts. Très fatigant pour les équipes, au niveau du montage du dossier et de la mise en œuvre des formations » (OF – région A)

- **Des capacités d'accueil plus ou moins impactées** : l'offre liée au Plan a été amplifiée en volume avec de forts contrastes selon les opérateurs. Pour certains OF le nombre de demandeurs d'emploi accueillis en plus est passé de 5 000 à 10 000, pendant que chez d'autres, seuls 12 stagiaires ont été accueillis au titre du Plan.

Les financeurs ont été intéressés par le fait que le Plan ait exigé de la souplesse et une capacité d'adaptation.

« Ce qui est intéressant, c'est que pour tenir les objectifs d'augmentation de volumétrie, ça nécessite d'avoir un appareil de formation plus souple et territorialisé. De ce point de vue on a des opportunités avec la mise en place des blocs de compétence ». (Conseil régional – région A)

Tous les OF n'ont pas été en capacité de fournir, au regard des contraintes de volume et de l'urgence Mais pour certains OF, le Plan 500 000 a été le **révélateur d'une capacité interne d'adaptation et de pistes de développement** de leur activité :

« On a ouvert de nouveaux groupes, on a de nouveaux formateurs, de nouveaux assistants techniques. On a investi. On a gagné la confiance de Pôle emploi, de la DIRECCTE, on travaille davantage avec la Région. Ça nous permet de voir venir après le Plan 500 000 et de ne pas être trop inquiet ». (OF - région B)

3.2.3 Les contraintes de programmation du Plan ont étouffé certaines dynamiques positives et généré des effets pervers

La relation avec les OF a été essentiellement structurée autour de la **logique d'achat et la prescription. Les conditions de programmation des actions ont été très contraignantes**, les OF n'ont pas pu y répondre tout en engageant ou en poursuivant dans de bonnes conditions la montée en gamme qualitative de leur offre de formation.

Au sein des OF, les **équipes administratives comme pédagogiques ont été concentrées sur la réalisation du Plan**, au détriment parfois des autres marchés (programme régional de formation « socle », formations de salariés, dispositifs d'insertion, etc.) ;

« On a eu moins de publics dans les autres programmes. On est financé à 90% par la Région. Les dispositifs se sont percutés. Les actions collectives au titre de 2016-2017 se sont retrouvées vidées de leurs effectifs » (OF – région A).

Ainsi, le travail engagé sur la durée pour **construire des nouvelles offres, réfléchir à de nouvelles modalités pédagogiques** (plus d'individualisation, plus de FOAD et e-learning, etc.) n'a pas toujours pu être valorisé dans le cadre du Plan : il fallait répondre vite, sur des AO très lourds (allotissement

thématique et non pas territorial dans certains cas). Même si certains OF ont pu y parvenir, il semble que le plus souvent, l'urgence et le volume n'ont pas permis d'atteindre avec ces objectifs ;

« Le Plan 500 000 n'est pas un lieu pour innover. On est restés sur des choses courantes » (OF - région B)

« Ça a été l'occasion de mettre sur pied des formations plus modulaires, avec des certifications plus partielles, pas forcément par des formations longues, mais des morceaux de compétences, des blocs de compétences. [...]. Là, on pouvait travailler ». (OF - région B)

Les **contraintes structurelles d'accessibilité de l'offre** n'ont pas plus été traitées et résolues dans le cadre de l'offre du Plan (attractivité des métiers, territoires ruraux, TH, ...) ;

« On a de réelles difficultés à remplir les formations dans l'industrie par exemple. Alors que ça embauche. Mais avec les fermetures d'usine, les conditions de travail, ça n'attire pas les gens » (Conseil régional - Région B)

Des **effets pervers ont parfois été constatés** : certains processus de programmation et de prescription pourtant rodés et jugés pertinents se sont retrouvés déstabilisés et mis en retrait. Ce fut le cas par exemple d'un partenariat entre Pôle emploi, la Région et une branche professionnelle. La distorsion des liens de proximité entre les jeunes et les Missions locales a également été évoquée.

« Après juillet 2016 ça c'est gâté car il fallait faire entrer des gens en formation avant le 31/12. On a lancé des AO aux OF mais la branche n'a plus été consultée. Du coup les DE formés n'avaient pas eu la vision de ce qu'était le métier et on a eu que très peu de retour à l'emploi » (OPCA – région A)

« Environ un quart des bénéficiaires du Plan relève du public jeunes de moins de 30 ans. À la mission locale il y a des dispositifs d'accompagnement des jeunes sur le long terme et des étapes du dispositif se sont retrouvées écourtées. Des conseillers PE prescrivaient directement sans tenir compte de l'accompagnement par les Missions locales » (ARML – région A)

Certaines **actions ont été amplifiées** (« parce qu'elles marchaient bien ») alors qu'elles ne répondaient pas à des besoins de recrutement avérés. Elles ont eu pour effet de saturer le marché du travail (trop de sortants simultanément sur le marché du travail pour des niches restreintes, saturation de la capacité d'accueil de stagiaires et de recrutement des entreprises...).

« On a dû former 600 à 700 gestionnaires de paye avec deux autres OF. Mais pour quels débouchés ? Ça attire les jeunes mais on n'a pas de regard sur les débouchés » (OF - région B)

« Avec le Plan 500 000 il y a eu saturation des demandeurs d'emploi qui voulaient venir dans nos métiers, on a fait de la formation pour faire de la formation sans aller voir plus loin si cela correspondait à une attente des employeurs » (OPCA – région A).

« Elles [les entreprises] aussi saturaient, elles ont été énormément sollicitées [pour les stages] » (OF – région C)

« On a qualifié beaucoup de monde mais en termes d'emploi ça ne suivait pas. Le taux d'insertion (sic) de nos stagiaires n'a pas augmenté » (OF – région B)

« Je crois à la formation mais inonder le marché de la formation avec des tonnes de personnes formées, je ne suis pas sûre que ce soit efficace », (animatrice territoriale du Conseil régional – région B)

Le plus souvent les OF évoquent **un arrêt de la dynamique engagée depuis quelques années sur l'amélioration de l'offre**, que ce soit en termes de contenus qu'en termes de modalités pédagogiques.

« Si on veut réfléchir à la formation en France, il faut être sur du long terme, mettre en place des actions structurantes et ensuite laisser la possibilité aux OF d'innover. On ne nous en donne ni les moyens en temps, ni les moyens financiers. Les opérations de type Plan 500 000, c'est l'inverse du long terme » (OF – région A)

3.3 En bout de chaîne du Plan, les OF ont été mis en tension pour absorber le choc des volumes et des calendriers

3.3.1 Le Plan a injecté du chiffre d'affaires dans les OF, mais en même temps il a mis en tension un modèle économique déjà fragile

D'une façon générale, les OF ayant répondu à l'enquête dressent **un bilan plutôt positif de l'année 2016**. Ils ne sont que 1 sur 10 à dire que le bilan est plutôt négatif à très négatif.

La mise en œuvre du Plan 500 000 a comporté des avantages évidents pour certains OF (hausse de l'activité et du chiffre d'affaires). Pour la plupart des OF ayant répondu à l'enquête (60 %), l'activité de formation en faveur des demandeurs d'emploi n'a pas dépassé la moitié du chiffre d'affaires 2016.

Néanmoins, leur mobilisation sur le Plan s'est faite parfois au prix d'importantes difficultés. Au-delà des contraintes administratives **les OF ont mis en avant une série de difficultés attestant de la fragilité d'un modèle économique** reposant sur le taux horaire et le niveau de remplissage des actions, mais aussi sur des contraintes opérationnelles : disponibilité des formateurs, des locaux...

Le modèle économique basé sur l'heure/stagiaire est resté le modèle dominant, impliquant des seuils minimum en-dessous desquels la mise en œuvre de la formation n'est économiquement pas

viable. Cela induit, paradoxalement, la quasi impossibilité de répondre à un besoin précis et ponctuel pour quelques emplois (à moins de 10 stagiaires, le modèle économique peut être remis en cause).

« Dans cet AO on s'est retrouvés pénalisés : on a dû aligner les coûts. Des actions qu'on aurait vendu 14 euros de l'heure, on devait les vendre 8 euros. Économiquement ce sera mauvais, voire catastrophique pour la structure » (OF - région A)

Le remplissage quantitatif des actions est une condition vitale de leur rentabilité, ce qui interroge par répercussion la capacité des prescripteurs à mobiliser sur la formation, et e la qualité des *sourcing* organisés par les OF eux-mêmes. À travers la mise en œuvre du Plan, la dépendance à la prescription a été renforcée par le biais des marchés à bons de commande.

« Ce n'est pas parce qu'on a les bons de commande qu'on a les candidats » (OF - région B)

Dans ce contexte organismes de formation peuvent être tentés par une forme de fuite en avant, qui peut nécessiter la mobilisation **de nouveaux formateurs** compétents et disponibles, et susciter des situations de pénurie de formateurs sur les territoires.

« C'est compliqué de refuser [une action]... on a tendance à accepter. On se dit que ça va marcher ... c'est un marché qui fonctionne par vagues donc tous les attributaires arrivent en même temps, ça entraîne des difficultés à recruter des formateurs et des stagiaires » (OF - région A)

« On avait une action collective qui commençait dans 10 jours. Et je suis tombé sur une annonce dans l'agence, de l'organisme de formation qui recherchait un formateur » (Conseiller Pôle emploi - région B)

3.3.2 Les plus petits OF ont eu plus de difficultés pour activer les leviers nécessaires

Dans ce contexte de fortes tensions économiques, différents **leviers ont pu être activés par les OF**, mais seuls ceux qui en avaient les moyens ont pu les activer, laissant ainsi de côté les plus petits.

« Pour répondre aux AO, on s'est rapproché de structures que l'on ne connaissait pas. Nous on a pu le faire, les petits OF n'ont pas pu le faire (temps de travail colossal, temps d'ingénierie impossible à dégager) » (OF - région A)

Les ressources physiques ont été mises à l'épreuve du volume et de l'urgence : il a fallu trouver de nouveaux locaux (y compris pour les formations « papier-crayon »), repenser et optimiser la mobilisation des plateaux techniques. Certains ont, à cette occasion, établi de nouveaux partenariats (pour l'usage de salles communales par exemple).

Les ressources humaines, tant pédagogiques qu'administratives ont également été mises à l'épreuve du volume et de l'urgence : des difficultés de recrutement de formateurs ont souvent été évoquées lors des entretiens, renforcées par le fait que la période ne coïncidait pas avec les calendriers habituels allant plutôt de septembre à juin. Au moins dans une région, une POEC a été organisée pour former des professionnels à l'acte de former. Les ressources humaines ont également rencontré des difficultés de gestion des charges administratives, tant pour répondre aux AO que pour gérer les inscriptions, le *reporting* des places disponibles, etc. Des contrats précaires ont été mobilisés.

Des conseillers de Pôle emploi ont fait état de négociations avec les OF pour faire **baisser les coûts parfois trop élevés**. Quelques OF ont semble-t-il tenté de « gonfler » les prix de formation pour compenser ces difficultés. D'autres revendiquent le fait que dans les territoires ruraux et pour des publics peu nombreux le coût de formation est plus élevé qu'en pleine ville où le public est nombreux et garanti.

Il a fallu également pour certains, afin de pallier au manque de candidats, faire du *sourcing* de demandeurs d'emploi pour permettre l'ouverture de sessions.

Au final, **les OF qui ont traversé le Plan 500 000 n'en sont pas tous ressortis de la même façon** :

- **Certains se sont trouvés confortés** : il s'agit de ceux qui ont pu répondre en réseau (un réseau thématique, un réseau organisationnel de type GRETA par exemple, etc.), qui ont pu bénéficier de l'animation et des conseils de ces réseaux, qui ont pu mutualiser les moyens ;
- **D'autres OF ont été fragilisés** : c'est le cas le plus fréquemment évoqué par les OF rencontrés dans les régions : certains n'avaient pas les moyens de répondre aux AO, d'autres se sont retrouvés éliminés des marchés, d'autres encore ont travaillé à perte sur les actions collectives liées au Plan ;
- **Quelques OF se sont maintenus « à flot » mais en fragilisant** leur modèle économique, retardant peut-être d'une année ou deux une période de grosses difficultés.

3.4 Des questionnements sur la qualité des actions de formation... et du sourcing

Les OF sont particulièrement sensibles à la qualité du service de formation qu'ils proposent. Le Plan est venu percuter cette notion, les incitant à chercher des solutions pour qu'urgence et volume soient compatibles avec qualité.

« Quand les volumes passent de 1 à 10, forcément les problèmes de qualité se posent » (direction régionale Pôle emploi – région B)

Cette préoccupation est partagée par les financeurs et les prescripteurs qui n'ont pas remarqué de baisse significative du niveau de qualité de ce service, si ce n'est au cas par cas.

Des indices de l'existence d'actions montées trop rapidement ont toutefois été repérés :

- **Des contenus de formation parfois « improvisés »**, sans vérification de la légitimité du contenu :

« L'organisme de formation a déménagé en cours de formation : il n'y a pas eu Internet pendant 2 mois, les intervenants n'étaient pas coordonnés entre eux, ils ne savaient pas ce qui avait été fait avant et ce qui se faisait après eux, « c'était très décousu ». « Ils avaient bricolé un programme de formation pour que ça passe au niveau des formations, et improvisation au jour le jour » (bénéficiaire région C)

- **Des OF ont été mobilisés sur des actions alors qu'ils ont notoirement une mauvaise réputation auprès d'employeurs** sur le territoire ;

« Sur des formations industrielles dans le bassin Ab, On a un OF spécialiste, disposant d'un parc de machines plus adéquat par rapport aux besoins et aux pratiques des entreprises. On le remplit facilement mais on n'arrive pas à remplir un autre OF voisin qu'on a retenu sur les mêmes formations, parce son image industrielle est plus floue et les résultats moins bons. » (Direction territoriale Pôle emploi – région A)

- **Des OF ont organisé des formations selon le « minimum syndical »** augmentant les risques d'accidents du travail pour les individus une fois en emploi ;

« Les OF sont les dindons de la farce. On leur demande beaucoup sans leur donner de lisibilité pour pouvoir investir et faire des formations de qualité. Il faut un contrat de confiance qui s'inscrit dans la durée. Ce n'est pas possible pour un Plan de 6 mois. J'ai l'exemple de cet OF en logistique qui a doublé son activité, il a loué des chariots élévateurs, recruté des formateurs en CDD ou intérim et loué des plateaux aux normes. Il a fait 2 fois moins cher. Les entreprises de la logistique le savent et disent que les personnes formées ont plus d'accidents et de problèmes ». (DR Pôle emploi - région C)

Les conseillers prescripteurs évoquent la difficulté à concilier qualité de l'orientation et urgence, dans la mesure où les notions de « parcours » et de « projet professionnel » sont en train de prendre leur

place dans leurs pratiques professionnelles. Le volume en soi n'est pas un problème, c'est plutôt l'urgence qui a marqué les esprits.

Les organismes de formation interrogés évoquent souvent une dégradation du niveau des pré requis des publics DE accueillis en formation, mais ils n'en font pas pour autant une difficulté majeure. Notamment, **ils ne relèvent pas d'augmentation des abandons ou de dégradation du niveau de réussite aux formations**¹¹.

À l'issue de l'année 2016 et de la mise en œuvre du Plan, **les acteurs de la formation ont accru leur sensibilité à la conciliation urgence / volume / qualité**. Ils ont davantage vécu le Plan comme une contrainte à laquelle ils ne pouvaient se soustraire, tout en étant finalement en mesure de surpasser de nombreuses difficultés. Le Plan a été pour certains, révélateur de leur capacité d'adaptation et de développement. Ils appellent cependant de leur vœu à ne pas répéter l'exercice dans l'urgence pour se concentrer davantage sur la combinaison volume / qualité.

¹¹ Nous ne disposons pas de données statistiques étayant cette affirmation, qui demanderait à être étayée.

4. Les effets du Plan sur les parcours des individus : une diversification des publics et des actions qui a suscité de la satisfaction, mais a eu des effets contrastés, et n'a traité que marginalement les « à-côtés » de l'action de formation

NB. Cette partie reprend des données quantitatives et des commentaires de la note d'étape d'évaluation formalisée par la DARES en septembre 2017, qui présentait et analysait des données nationales (base BREST, données Pôle emploi). Les données régionales sont tirées de traitement ad hoc réalisés par la DARES pour le compte de l'étude des trois régions.

4.1 Une augmentation des entrées en formation, et une transformation de la structure des formations mobilisées

Le Plan a permis par une forte augmentation des entrées en formation, dont l'ampleur a été variable selon les régions étudiées.

L'augmentation des entrées a été modeste d'avril à l'été, puis le démarrage véritable a été constaté en août avec le lancement des marchés supplémentaires pour les actions collectives.

Le taux d'accès annuel à la formation des personnes en recherche d'emploi¹² a fortement augmenté, passant de 8,4 % en 2015 à 15,1 % en 2016 sur la France entière.

Dans un contexte où le taux d'accès à la formation y était au départ plus important que dans la moyenne des régions, les trois régions étudiées ont connu des évolutions sensiblement différentes.

La région A, qui se caractérise par un volume total d'entrées en formation parmi les moins importants (un peu plus de 40 000 environ en 2016) est celle pour laquelle le taux d'augmentation a été le plus fort (supérieur à 50 %), permettant d'atteindre le taux régional d'accès à la formation le plus élevé des trois étudiées (de l'ordre de 18 %, gagnant plus de 8,5 points).

La région B, dont le volume total d'entrées a été parmi les plus importants au niveau national (plus de 100 000 en 2016), se caractérise également par une forte augmentation de son taux d'accès à la formation, passé à 16,3 % (gagnant plus de 7 points). L'augmentation a été tirée par le volume des actions certifiantes et professionnalisantes, ces dernières ayant atteint une proportion supérieure de 7 points à la moyenne en 2016, alors que la proportion d'actions certifiantes demeurait un peu inférieure à la moyenne.

La région C s'est caractérisée par un volume d'entrées modeste (moins de 60 000 au total en 2016), du fait d'un taux d'augmentation parmi les plus faibles (de l'ordre du tiers entre 2015 et 2016), alors que son taux d'accès à la formation initial, très élevé au départ (9,7 %), n'augmentait que de 6,4 points. Dans cette région, l'augmentation a été tirée par la part des formations certifiantes, qui croissait très fortement (+ 10 points), pour atteindre un niveau très supérieur à la moyenne en 2016.

¹² Défini comme le ratio du nombre de chômeurs entrés en formation au cours de l'année sur le nombre de personnes ayant été au chômage au moins un mois dans l'année

Répartition des entrées en formation selon l'objectif de la formation au niveau national

	2015	Evol 2015-2016	2016
NR	16%	↘	13%
(re)mobilisation, aide à l'élaboration de projet	9%	↘	7%
Adaptation au poste de travail	7%	=	7%
Création d'entreprise	4%	=	4%
certification	29%	↗↗	34%
perfectionnement / élargissement des compétences	6%	↗	7%
professionnalisation	13%	↗	14%
préparation à la qualification	9%	↘	6%
remise à niveau, maîtrise de savoirs de base	7%	↗	8%

La structure des formations financées s'est modifiée, tirée avant tout par l'augmentation du certifiant

En lien avec la montée en charge du Compte Personnel de Formation, le nombre de formations certifiantes a augmenté de 72 % entre 2015 et 2016¹³ : il est passé de 198 000 à 341 000.

Le supplément de formations avec comme objectif la certification représente ainsi 44 % du nombre d'entrées en formation supplémentaires en 2016. Ce mouvement est particulièrement fort au sein des formations commandées par Pôle emploi : la part des formations certifiantes dans les commandes de Pôle Emploi est passée de 32% à 38%.

Les formations certifiantes ont représenté 34 % des entrées en formation en 2016 (contre 29 % en 2015). Dans les régions étudiées, l'augmentation de la part des formations certifiantes a été contrastée mais systématique, tirant l'augmentation du volume de formations.

En parallèle, la durée moyenne des formations a diminué entre 2015 et 2016, du fait d'un changement de structure des formations commandées par Pôle emploi (traditionnellement plus courtes).

Les investigations qualitatives sur le terrain, croisées avec ces données statistiques, invitent à distinguer quatre types d'actions et de parcours de formation dans le cadre du Plan

- **Le cas dominant et prioritaire dans le cadre du plan : des formations courtes d'adaptation, de professionnalisation ou certifiantes, tournées vers l'emploi immédiat.** Ces actions ont été d'autant plus nombreuses que le plan a élargi le champ des actions envisageables à des formations très courtes qui n'étaient plus financées traditionnellement : FIMO, CACES, Habilitations...
- **Des formations longues diplômantes ou certifiantes :** généralement en réponse à des demandes individuelles, souvent engagées en amont du Plan dans le cadre d'un projet personnel et que celui-ci a permis de débloquer, dans le cadre de processus ou de parcours plus longs, mais pas dominants dans le cadre du Plan.

¹³ L'objectif de la formation est déterminé à partir de la nomenclature LHEO. Il est possible que certaines formations avec un objectif autre que la certification permettent tout de même d'obtenir une certification. La part des formations dont la finalité n'est pas qualifiée (entre 10 et 25 % selon les régions étudiées) introduit une marge d'erreur importante.

- **Des actions de formation inscrites dans un parcours** : relevant d'actions de remobilisation, de préparation à la qualification, du FLE par exemple, ces actions ont été mobilisées pour des profils de demandeurs d'emploi souvent en difficulté, pour lesquels le Plan a permis de relancer l'orientation vers ce type d'action, alors que la tendance des dernières années avait plutôt été à un ralentissement.
- **Les formations à la création d'entreprise**, sont demeurées une constante entre 2015 et 2016.

4.2 Une évolution des caractéristiques des publics bénéficiaires des formations

Du côté des bénéficiaires, l'accès à la formation a augmenté de manière équivalente quel que soit le niveau de diplôme de la personne.

Le plan a surtout profité aux personnes de 26 ans et plus, ce qui a permis de poursuivre une réduction des inégalités d'accès à la formation selon l'âge, déjà amorcée depuis 2014 : le taux d'accès des personnes de moins de 26 ans est en 2016 1,6 fois plus élevé que celui des personnes de plus de 45 ans, contre 2,3 en 2015.

Dans le cadre du Plan les personnes de plus de 26 ans ont vu leur taux d'accès à la formation augmenter nettement :

- + 5,1 points pour les 45 ans et plus (soit +80 %),
- + 4,9 points pour les 26-44 ans (soit +42 %)
- + 3,6 points pour les moins de 26 ans (soit +24 %).

S'agissant du profil des bénéficiaires :

- les stagiaires 2016 sont **plus souvent inscrits à Pôle emploi** lors de leur entrée en formation (88%), contre environ 80 % en 2015 ;
- **La part de demandeurs d'emploi de longue durée parmi les personnes inscrites à Pôle emploi entrées en formation est en hausse** (+4 points) et s'établit à 21 % en 2016. L'augmentation est proportionnelle dans les 3 régions étudiées ;
- **La part des personnes peu qualifiées est restée stable** à 28 % ; dans les régions étudiées, la proportion constatée en 2015 a parfois évolué à la hausse ou à la baisse, mais de manière marginale ;
- **la part de travailleurs handicapés est stable** (11 % en 2015 et 2016). Dans les régions étudiées, la proportion constatée en 2015 a parfois évolué à la hausse ou à la baisse, mais de manière marginale.

Focus sur les jeunes :

Globalement, les jeunes de moins de 26 ans peu qualifiés constituent le seul public ayant relativement peu profité du plan. Ce public présente habituellement un taux d'accès plus élevé que les autres classes d'âge et autres niveaux de diplôme (23,5 % en 2015), mais celui-ci a relativement peu augmenté en 2016 (+2,5 points). De fait, seules les formations commandées par Pôle emploi ont augmenté pour ces jeunes peu qualifiés ; les entrées en formations commandées par les régions ont, quant à elles, même diminué par rapport à 2015.

Ce phénomène s'explique en partie par le fait que les jeunes peu qualifiés – dont une proportion importante sont seulement inscrits en Mission locale - accèdent généralement à des formations commandées par les régions, et en particulier à des stages d'aide à la définition de projet ou de pré-qualification. Celles-ci ont moins augmenté que les formations commandées par Pôle Emploi.

Les modalités d'accès aux formations du Plan, qui nécessitaient une validation de la prescription par Pôle emploi, et mobilisaient l'outil Kairos, ont aussi joué.

Etant accessible uniquement aux OF et à Pôle emploi, mais pas aux Missions locales (ou à cap emploi), le recours à Kairos a limité la capacité de prescription directe des Missions locales et accru leur dépendance à l'information communiquée. Si l'outil facilite un sourcing plus direct de la part des OF, il évince potentiellement certaines missions locales au regard de l'information dont elles disposent.

« Avec Kairos ce sont les OF qui s'autoalimentent et quand il reste 2 ou 3 places vides, ils appellent la Mission locale pour remplir ». Sur certains bassins, l'accès des jeunes à la formation aurait ainsi baissé de 90 % sur l'année. (ARML, région B, où la part structurelle des jeunes est supérieure à la moyenne nationale, et la plus importante parmi les régions étudiées).

4.3 Plusieurs indices sont encourageants sur l'utilité des formations même si d'importants contrastes sont observés selon les cas

4.3.1 Les indicateurs disponibles ne pointent pas de dégradation du déroulement des formations et signalent un maintien du taux d'accès à l'emploi

Selon les acteurs interrogés (financeurs ou organismes de formation), **le niveau des abandons et des échecs aux formations ne se sont pas dégradés dans le cadre du Plan.** Toutefois, nous ne disposons pas de données statistiques étayant cette perception, qui demanderait à être confirmée.

Le taux d'accès à l'emploi à l'issue d'une formation n'a pas augmenté. Il est resté globalement stable sur l'ensemble de l'année, malgré une légère diminution sur le second semestre.

Parmi les 494 000 demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016 et sortis de formation entre janvier et novembre 2016, 51,2 % ont eu accès à un emploi d'une durée d'un mois ou plus au cours des six mois qui ont suivi la fin de la formation (contre 51,4 % en 2015).

Ce constat de l'augmentation du volume de personnes formées et du maintien d'un taux d'accès à l'emploi quasiment identique constitue **un résultat encourageant si l'on considère l'augmentation des volumes d'accès à l'emploi**, quasiment proportionnels à l'augmentation des entrées en

formation. Le fait qu'il y ait eu un investissement relativement limité sur la qualité des formations dispensées et leur lien avec les besoins du territoire laisse d'ailleurs entrevoir l'existence de marges de progrès encourageantes pour augmenter l'accès à l'emploi.

Néanmoins, l'accès à l'emploi durable a diminué : 27,6 % des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation en 2016 ont eu accès dans les 6 mois à un emploi de plus de 6 mois, soit -0,8 point par rapport à 2015).

Ces chiffres s'expliquent en particulier par une **dégradation de l'insertion des demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés** :

- baisse de l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés (-1,1 point), compensée néanmoins par une hausse du taux d'accès à l'emploi des autres demandeurs d'emploi (+1,1 point).
- baisse de l'accès à l'emploi durable pour les demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés (-1,3 point) tandis qu'il est resté stable pour les autres demandeurs d'emploi.

Les résultats de l'enquête auprès des bénéficiaires confirment les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi de longue durée et les seniors. Les personnes interrogées considèrent souvent que la formation suivie ne parvient pas à compenser les obstacles auxquels ils sont confrontés sur le marché de l'emploi :

« J'ai été le seul à ne pas être placé en alternance [à l'issue de la formation], donc c'est un bilan un peu négatif pour moi, j'ai été déçu de ne pas être retenu. Je suis le seul échec de la formation, mais bon je suis un produit atypique par rapport aux petits jeunes qui sortent d'école. Moi ça fait 10 ans que je n'ai pas travaillé, donc les employeurs, ils se posent des questions... Après la formation, j'ai réfléchi à pourquoi je ne suis pas pris alors que j'arrive à passer des entretiens et je connais les techniques pour chercher. Comme j'ai fait cette formation, je me dis que ce n'est pas ma manière de chercher du travail qui est mauvaise, c'est les employeurs qui ont peur avec mes 10 ans de chômage... » (Homme, 35 ans, région A-bassin Aa, ayant suivi une formation qui devait déboucher sur un contrat en alternance)

« Mon conseiller est super, il m'aide mais pour moi c'est râpé, mon conseiller sitôt qu'il a quelque chose il envoie mon CV, mais il ne me contacte pas souvent, je vais avoir 59 ans au mois d'octobre... [...] Maintenant, c'est fini pour moi les formations, à mon âge, c'est terminé, j'ai travaillé 40 ans, ça ne marche pas, c'est trop tard. » (Homme, 58 ans, région A-bassin Ab, ayant renouvelé sa formation pour rechercher un emploi de conducteur routier)

4.3.2 Les bénéficiaires expriment souvent une satisfaction, qui renseigne partiellement sur la qualité et les effets possibles de la formation

Parmi les demandeurs d'emploi sortis de formation entre décembre 2016 et février 2017, **87,3 % d'entre eux sont très ou assez satisfaits de la formation suivie**¹⁴ : les bénéficiaires de la région C ont affiché un taux de satisfaction de l'ordre de 90 %, ceux de la région A et B étant proches de la moyenne nationale.

D'après l'enquête réalisée par Pôle emploi, les demandeurs d'emploi sortis de formation entre décembre 2016 et février 2017 sont plus nombreux à apprécier les bénéfices de la formation :

- 88 % indiquent qu'elle leur a permis de développer leurs compétences sur leur métier et/ou de se former à un nouveau métier (+2 points).
- 79 % soulignent que la formation a permis de faire avancer leur recherche d'emploi ou leur création d'entreprise (+6 points).
- Les sortants de formation sont souvent satisfaits du programme et des thèmes abordés (89 %).
- 87 % d'entre eux ont reconnu la qualité des intervenants et de leur pédagogie (+3 points).

Le plus souvent c'est donc la satisfaction qui est exprimée par les personnes formées.

Mais certains bénéficiaires font également des bilans mitigés ou franchement négatifs de leur parcours de formation dans le cadre du Plan.

En particulier, les demandeurs d'emploi n'éprouvent pas la même satisfaction selon le type de la formation suivie. Les formations en AIF sont celles débouchant sur le niveau de satisfaction le plus élevé.

L'enquête qualitative auprès des demandeurs d'emploi met en avant un éventail de motifs de satisfaction ou d'insatisfaction liés aux caractéristiques de la formation, de son contenu, sa pédagogie...

- **Le formateur**

« On avait un formateur redoutable d'efficacité, qui alternait différentes méthodes pédagogiques, les travaux en groupe et en individuel, il nous a beaucoup aidé et il a mis de son temps personnel. » (Homme, 41 ans, région A-bassin Ac, ayant suivi une formation certifiante pour devenir moniteur d'auto-école, financement AIF)

- **Les moyens humains et matériels mis à disposition**

« Elle est déçue par rapport aux manques d'heures de pratiques, et regrette qu'il n'y ait qu'un seul engin disponible pour le groupe pour pratiquer. Elle estime que cela a contribué à son échec aux épreuves pratiques. » (Femme, 29 ans, Région C-Bassin Ca)

- **Le format pédagogique, la part du présentiel**

¹⁴ Source : DARES, Pôle emploi : enquête réalisée auprès des sortants de formation de décembre 2016 à février 2017 ; comparaison avec les sortants du premier trimestre 2016.

« La majorité des heures c'était sur un logiciel, c'est pas motivant pour apprendre, ils s'en foutaient si j'étais en face de l'ordinateur ou non, il n'y avait pas vraiment de suivi. » (Homme, 36 ans, Région C-bassin Cb, formation certifiante à l'allemand, 100 heures dont 70 sur un logiciel).

- **Le caractère collectif de la formation**

« C'est un plus que ce soit collectif, c'est quelque chose de très intéressant, j'ai appris des choses dans cette optique, parce qu'il y a un échange entre les éléments du groupe. Par exemple pour la création d'une page de site web, il y a des choses qui m'échappent, et d'autres élèves sont plus avancés que moi, ils me montraient et ils m'apprenaient. » (Femme, 39 ans, région A-bassin Aa, formation certifiante « multimédia », financement AFC).

- **Le caractère professionnalisant de la formation**

« Vu que c'est une formation professionnalisante, tout ce qu'on nous apprend est utile, ça c'est quelque chose que je n'avais pas à la fac et du coup ça m'a vraiment convenu. Le fait que ce soit en alternance aussi, on apprenait des choses et on pouvait les mettre en place directement dans le travail. Et le fait que ce ne soit pas des profs, c'était vraiment des professionnels du secteur qui nous parlaient de leur expérience, leur métier. » (femme, 23 ans, région A-bassin Ac, formation certifiante en animation socioculturelle, financement Conseil régional).

- **Le caractère diplômant de la formation**

« Ce n'est pas un diplôme, une attestation de validation des acquis de niveau IV et qui n'est pas reconnue par toutes les entreprises où on postule. Il faudrait enlever ce système et nous faire passer un diplôme qui soit reconnu par tout le monde. Il faudrait un bac pro » (Femme, 46 ans, région A- bassin Ab, a suivi une formation certifiante au secrétariat médical, financement AIF).

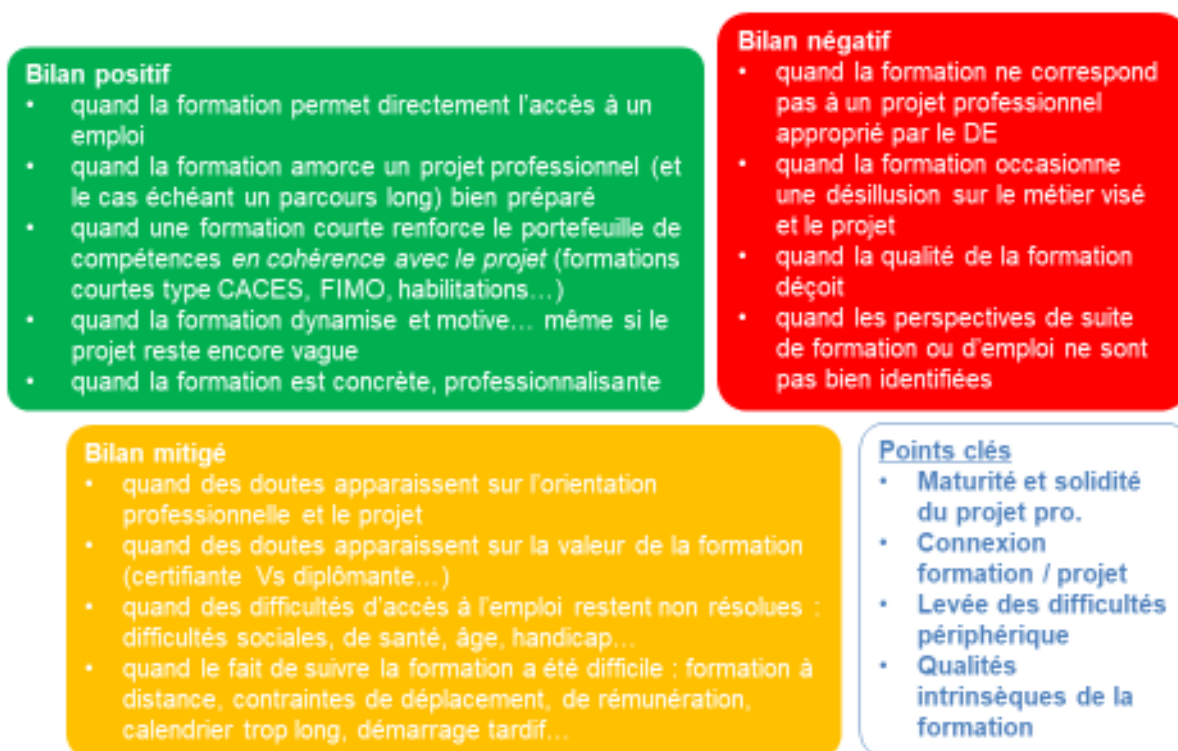
Un demandeur d'emploi entravé par son manque de diplôme et d'expérience, qui dit avoir de bonnes compétences en informatique : « Comme je n'ai pas fini mon école d'ingénieur, pour faire valoir mes compétences c'est ma parole contre celle des employeurs ». Il suit une formation informatique avec des formateurs de qualité, mais un niveau d'exigence et de rythme pas assez élevé. Il a le sentiment d'avoir été rapidement envoyé vers une formation dans le domaine informatique, alors que d'autres formations auraient pu être plus pertinentes. Non seulement la formation est considérée comme peu intensive, mais elle est aussi considérée comme trop longue (7 mois). Pour l'individu, c'était une « mauvaise surprise ». Toutefois il est satisfait de la dimension « certification » de la formation car elle lui permet de valider et de reconnaître un niveau de compétences et de connaissances auprès des employeurs (Homme, 27 ans, région B – bassin Bb, formation certifiante, financement AFC)

- **L'intérêt des périodes en entreprise**

« On devait faire nos stages dans une diversité des services, pour voir ce qui nous plaisait le plus [...] C'était utile, comme les stages étaient diversifiés, j'ai acquis des connaissances en chirurgie que je n'aurais pas acquises si je n'étais pas allée en chirurgie, parce que ce n'est pas pareil que les services de médecine, on apprend à surveiller différentes choses selon le milieu où on doit travailler. » (Femme, 21 ans, région A-bassin Ab, formation certifiante au métier d'aide-soignante, financement Conseil Régional)

« Le stage m'a déçue dans l'ensemble parce qu'en tant que stagiaire on était beaucoup exploités entre guillemets, on n'était pas sur le plateau de musculation, on était plus à l'accueil quand il y avait du monde, pour faire la publicité de la salle de sport. C'était une structure qui prenait énormément de stagiaires plutôt que d'embaucher, pour aider la structure sans rémunération. On faisait beaucoup d'heures, c'était fatigant. » (Femme, 25 ans, région A-bassin Ab, a suivi un BP-JEPS éducateur sportif, financement AIF)

Schéma de synthèse : les déterminants de la satisfaction des bénéficiaires à l'égard de la formation suivie



4.3.3 Au-delà de la satisfaction exprimée, l'utilité des formations fait l'objet de constats et de sentiments contrastés

Si les personnes qui ont bénéficié d'une formation au titre du Plan 500 000 se disent le plus souvent satisfaites de l'avoir suivie, pour autant **elles portent des jugements contrastés sur l'utilité de la formation suivie.**

Au travers de l'enquête qualitative réalisée, trois types de configurations peuvent être distingués¹⁵.

(1) Un premier groupe de demandeurs d'emploi (un gros tiers des publics interrogés) constate ou considère que la formation a été utile.

Parmi ces personnes, **une nette majorité a effectivement repris un emploi suite à la formation** (et en correspondance avec elle).

¹⁵ Les configurations identifiées par les entretiens réalisés se répartissent approximativement en trois tiers, attestant d'une situation contrastée et de l'existence de trois groupes de volumes conséquents. Pour autant, la répartition statistique de ces configurations ne peut être mesurée à partir de cette enquête qualitative, et devrait être estimée par d'autres moyens.

« C'est une très bonne formation parce que quand je vois où j'en suis maintenant c'est très bien, j'ai réussi puis j'arrive à la fin donc c'est bien. On a appris tellement de choses, on a vraiment découvert le métier de A à Z. Au final, j'en fais un bilan positif : c'est ce qui m'a permis d'être là où j'en suis aujourd'hui. » (Femme, 38 ans, Région A-bassin Ab, ayant suivi une formation POEC au métier de sellier / maroquinier et actuellement en CDD de professionnalisation chez Hermès).

Ce cas de figure concerne **des personnes de profils très diversifiés** (en termes d'âge, de niveau de formation initiale, de parcours antérieur, d'ancienneté d'inscription au chômage...). Elles ont souvent suivi des formations relativement longues et qualifiantes (des cas contraires existent cependant, avec des modules plus courts : module de management pour un profil très qualifié, ou dans le cas de la POEC cité ci-dessus par exemple).

Une demandeuse d'emploi interrogée considère que grâce à la formation suivie et à sa validation par le diplôme, elle peut désormais travailler en tant qu'aide à domicile en CDI, et non plus uniquement en remplacement. (Femme, 24 ans, région B, bassin Bc, formation certifiante, financement AFC)

Dans quelques situations, la personne poursuit **une autre formation complémentaire** à celle suivie (ou s'apprête à le faire), et souligne à ce titre l'effet-levier de la 1^{ère} formation préalable (formation d'élaboration de projet professionnel, FLE, ou une formation courte dans le numérique amenant à une formation plus longue de développeur web).

« Ca m'a permis de me fixer sur ce que je voulais faire, sur mon projet, maintenant je sais que je veux continuer dans ce domaine [...] c'est seulement une pré-formation, ça ne suffit pas pour être développeur. Du coup, j'ai fait une demande pour participer à une formation de développement web, au même centre de formation. » Femme, 39 ans, Régions A, Bassin Aa

Dans un autre cas, une femme étrangère a suivi une formation en perfectionnement de la langue française, qui lui a permis de mieux maîtriser la langue selon elle. Suite à la formation, elle a poursuivi ses recherches d'emploi (par exemple, dans des hôtels), sous l'impulsion et les conseils de son conseiller Pôle Emploi. Après quelques mois de recherche, elle trouve un emploi au sein d'une association afin de faire du repassage et de la couture. Son contrat de travail, d'une durée de 8 mois, est à temps partiel (20 heures par semaine), et lui permet de valider une première expérience professionnelle en France. Elle considère que c'est grâce à cette formation en langue française qu'elle a pu accéder à ce premier emploi. Elle a récemment été acceptée à une formation d'auxiliaire de vie, ce qui lui devrait lui permettre d'accéder à l'emploi qu'elle souhaite (et qu'elle exerçait déjà dans son pays natal). Ainsi, la première formation qu'elle a suivie lui a donné envie de poursuivre son apprentissage et de se professionnaliser davantage. (Femme, 42 ans, région B bassin Ba, formation remise à niveau, financement AFC)

Dans ces configurations où l'utilité de la formation est constatée, **c'est fréquemment le demandeur d'emploi qui a été à l'origine de la formation**, souvent avec une forte implication personnelle pour le mener à bien, et sans nécessairement que le projet ait donné lieu à des étapes préalables de validation.

(2) A l'opposé de cette première configuration, un autre groupe de demandeurs d'emploi considère que la formation suivie n'a pas été utile.

Ce constat est fait le plus souvent parce que la formation suivie s'est avérée *in fine non pertinente* (par rapport à la situation et aux appétences du DE, aux besoins d'emploi locaux,...) sans qu'un travail préalable de validation n'ait permis de le détecter en amont.

Dans certains cas, le conseiller Pôle emploi a incité la personne à suivre une formation sans suffisamment tenir compte de ses appétences (ou par méconnaissance du contenu même de la formation).

Plus fréquemment encore dans les cas étudiés, la formation correspondait à une initiative du demandeur d'emploi lui-même. Rétrospectivement il apparaît que son projet de formation avait été insuffisamment mûri, et que Pôle emploi n'a pas mis en place d'étapes de validation (par opportunité de pouvoir engager rapidement un projet presque « clé en mains » apporté par le DE, ou dans le cas d'un module court peu « engageant »...). En pratique ce type de configuration a pu se caractériser par exemple :

- par la méconnaissance puis la découverte tardive des conditions d'exercice du métier (par exemple en hôtellerie-restauration...), ;
- par la prise de conscience tardive du caractère irréaliste du projet (ex : formation d'anglais pour devenir footballeur professionnel aux Etats-Unis) ;
- par la réalisation tardive du faible nombre de débouchés sur le territoire (ex : éducateur sportif), ou du fait que la certification obtenue est peu valorisée par les employeurs.

Dans d'autres cas, la formation correspondait bien au souhait du demandeur d'emploi et celui-ci en a été satisfait, mais son utilité s'est heurtée à des obstacles ou contraintes externes qui empêchent le projet initial de se concrétiser, et parfois conduisent la personne à revenir vers d'autres pistes, sans lien avec la formation suivie.

C'est le cas par exemple pour des personnes rencontrant des freins liés à l'âge, à l'état de santé, à une ancienneté au chômage très importante, voire parfois à des problèmes personnels, que la formation, même pertinente et de qualité, ne parvient pas à compenser.

« Cette formation FCO, ça ne m'aide pas vraiment, c'est plus quelque chose d'obligatoire, si on l'a pas c'est impossible de trouver [...] maintenant, c'est fini pour moi les formations, à mon âge, c'est terminé, j'ai travaillé 40 ans, ça ne marche pas, c'est trop tard. » (Homme, 58 ans, région A- Bassin Ab)

« J'ai été le seul à ne pas être placé en alternance, donc c'est un bilan un peu négatif pour moi, j'ai été déçu de ne pas être retenu. Je suis le seul échec de la formation, mais bon je suis un produit atypique par rapport aux petits jeunes qui sortent d'école. Moi ça fait 10 ans que je n'ai pas travaillé, donc les employeurs, ils se posent des questions... » (Homme, 35 ans, région A – bassin Aa)

C'est le cas aussi lorsque les suites de parcours ne peuvent pas se concrétiser, ce qui réduit l'utilité voire prive de sens les étapes déjà réalisées.

Dans un cas de figure, un bénéficiaire a subi la réduction des financements de formation entre 2016 et 2017, empêchant le financement de stages sur la création d'entreprise qui auraient dû suivre de premiers modules réalisés en 2016 (Homme, 31 ans, région B - Bassin Bc)

Dans un autre cas, le bénéficiaire a suivi une formation pré-qualifiante sur les métiers du bâtiment, qu'il a trouvé très intéressante. Mais il a été très déçu car cette formation devait se poursuivre par une formation diplômante en plomberie, qui a été annulée par l'organisme de formation faute de participants. « *Derrière il n'y avait rien, néant. La formation plomberie a été annulée, parce qu'on n'était pas assez de volontaires. C'était bien à la base, mais ça s'est fini en voie de garage. J'étais dégoûté, et après j'ai carrément laissé tomber tout ce qui est formation, j'ai lâché l'affaire.* » (Homme, 48 ans, Région C - bassin Cb)

Dans quelques cas (rares), la personne a échoué à l'examen validant la formation suivie, ce qui a annulé l'effet possible de la formation (ou le reporte à une session ultérieure).

(3) Entre les deux premières catégories, un dernier groupe de bénéficiaires a une perception mitigée des effets de la formation, et/ou n'a pas encore suffisamment de recul pour se prononcer clairement sur son utilité, la formation étant encore en cours, ou bien terminée depuis peu de temps.

Dans ce dernier cas de figure, **la formation n'a le plus souvent pas encore permis à la personne de retrouver un emploi, mais le bénéficiaire lui reconnaît des effets positifs :**

- que ce soit sur le projet professionnel : confirmation du projet, notamment dans des cas de reconversion, ou pour des jeunes sans aucune qualification (« *je sais maintenant que c'est que ce que je veux faire* »), développement du réseau et des contacts avec des entreprises
- et/ou sur un plan plus personnel : remobilisation, redynamisation, confiance et estime de soi, resocialisation, envie de continuer à se former...

Dans certains de ces cas, les personnes identifient un effet propre de la formation – en termes de validation de leur projet ou sur le plan personnel – mais doutent qu'elle pourra aboutir à une reprise d'emploi dans le domaine (y compris des personnes qui se disent maintenant prêtes à élargir leur recherche d'emploi en dehors du champ correspondant à la formation suivie) : la formation ne paraît pas suffisante au regard des attentes des employeurs, plus exigeants en termes de niveau de pratique, ou demandant une expérience dont la personne ne dispose pas ; ou encore la formation paraît avoir peu de débouchés dans leur périmètre de mobilité.

Dans ces cas de figure, l'orientation vers la formation a pu parfois être trop rapide ou mécanique ; pour d'autres, il y a eu un réel travail de validation préalable mais peut-être trop centrée sur la vérification du projet par rapport aux souhaits de la personne, sans suffisamment tenir compte des pratiques de recrutement des employeurs (en termes d'expérience antérieure, de niveau demandé...).

Au final, l'enquête conduite auprès des bénéficiaires souligne le fait que malgré l'existence de points forts ou de points faibles intrinsèques des actions de formation, il n'existe pas de pertinence en soi de l'action de formation, qui doit nécessairement être rapportée au projet, à l'individu, au marché du travail, à des comportements d'embauche...

Cas extrême, lorsque l'orientation vers la formation s'est faite sans lien avec le projet professionnel et les appétences de la personne, voire contre son souhait, la satisfaction n'est évidemment pas au rendez-vous. L'utilité de la formation est de ce fait très limitée, et la qualité de la relation avec Pôle emploi peut s'en trouver durablement détériorée.

Dans l'un des cas, la conseillère Pôle Emploi a fortement incité la bénéficiaire à postuler à une formation pour des emplois d'accueil, ce que le bénéficiaire a particulièrement mal vécu. Il y avait un fort décalage entre les souhaits de la personne (un travail dans le social, le relationnel) et la formation proposée par Pôle Emploi (avec une dimension administrative très forte). La bénéficiaire a abandonné sa formation après le premier mois, et est fortement méfiante vis-à-vis de Pôle Emploi. (Femme, 33 ans, Région B – Bassin Bc, ayant suivi une formation aux métiers de l'accueil).

4.4 Les « à côté » de l'action de formation ont été peu investis et renforcés dans le cadre du Plan

4.4.1 *La « capacité d'initiative à se former » des individus n'a sans doute été que partiellement renforcée au travers du Plan*

Le CNEFOP fait l'hypothèse que la « **capacité d'initiative à se former** » de l'individu est liée à des ressources et des capacités attachées à sa personne, mais aussi à son environnement et aux perspectives qui lui sont offertes via l'employeur, via le conseiller en évolution professionnelle, via le conseiller Pôle emploi, ou via un dispositif de financement tel que le CPF¹⁶.

Dans le cadre du Plan 500 000, l'intérêt des demandeurs d'emploi à se former a été stimulé et reconnu, et l'accès à la formation a été facilité (partie 2). La posture des conseillers de Pôle emploi, qui ont proposé et conseillé la formation beaucoup plus qu'auparavant a à ce titre contribué à renforcer leur capacité d'initiative à se former.

Mais ce renforcement semble n'être resté que partiel.

Ainsi, le Plan ne semble pas avoir été l'occasion d'une appropriation significative du CPF par les demandeurs d'emploi, qui pour beaucoup ont pourtant consenti à ce qu'il soit mobilisé pour financer l'action de formation qu'ils ont suivie. Parmi les demandeurs d'emploi interrogés, rares étaient ceux à identifier le CPF au-delà de l'idée vague d'un système de points qui permettaient de financer la formation.

A l'inverse, les conditions de l'accès aux formations dans le cadre du Plan ont maintenu (voire amplifié au regard des objectifs quantitatifs) la **forme de « prime à l'autonomie » dont disposent les publics les plus autonomes et les mieux équipés pour concevoir, monter et faire valider leur projet de formation** (typiquement dans le cadre des AIF).

¹⁶ CNEFOP, Commission évaluation, cahier des charges de l'évaluation du CPF.

Les témoignages de demandeurs d'emploi sont nombreux, dans lesquels cette « prime à l'autonomie » est mise en évidence.

« J'ai fait tout ce qu'il fallait faire dans un temps très court, parce que j'étais motivé. J'ai contacté les centres de formation dès mon début de maladie professionnelle, j'ai fait plein de déplacements et de démarches personnelles pour passer les tests, donc ça a été vite. » (Homme, 41 ans, région A-bassin Ac, ayant suivi une formation certifiante pour devenir moniteur d'auto-école, financement AIF)

« Ca a été simple, et ça a été assez vite au niveau du processus avec le conseiller, il faut juste trouver la place au centre de formation, le conseiller s'est occupé de tout, il a pris en charge ma demande. » (Homme, 58 ans, région A – bassin Ab, personne ayant bénéficié d'une FCO, financement AIF).

« J'étais sans emploi, et j'ai trouvé cette formation sur Internet. Le sport c'est ma passion depuis toujours, je pensais à faire une licence STAPS mais c'était pas facile après un Bac Pro. Du coup j'ai cherché des alternatives sur Internet, et j'ai trouvé des infos sur le BP-JEPS, en spécialité d'éducateur sportif. J'ai vu que plusieurs écoles privées et publiques le proposaient, j'ai demandé un devis à plusieurs écoles. » (Femme, 25 ans, région A-bassin Ab, a suivi un BP-JEPS éducateur sportif, financement AIF)

Plusieurs exemples mettent en évidence que cette « prime à l'autonomie » peut avoir des effets pervers, en amenant les prescripteurs à valider plus facilement, plus rapidement, et parfois avec moins d'exigences, des projets qui avaient l'avantage d'avoir été préparés en amont et d'être « prêts à l'emploi » alors même que leur pertinence aurait pu être discutée. C'est le cas par exemple dans le cas d'un demandeur d'emploi qui avait choisi l'action de formation, au motif principal que l'organisme de formation était implanté dans sa rue, dont le projet a été validé, puis a été abandonné en raison d'une déception sur la réalité du métier préparé.

4.4.2 Le suivi en formation, post-formation, et la relation aux entreprises ont été peu investis par rapport à l'enjeu prioritaire de l'entrée en formation

A Pôle emploi, le rôle des référents d'action de formation a revêtu une importance plus grande à la faveur du Plan. Au regard des volumes d'actions, le nombre de conseillers en charge de cette mission a beaucoup augmenté, se traduisant par une connaissance plus partagée de l'offre de formation et des opérateurs de formation au sein des agences, et une responsabilité croissante des conseillers sur les enjeux de remplissage et de suivi de la mise en œuvre des actions de formation.

Mais cet investissement dans le suivi des actions de formation ne s'est pas traduit pour autant par un investissement nouveau dans le suivi du parcours des demandeurs d'emploi en cours de formation. Celui-ci est resté limité en revanche, ce qui n'a pas permis de lutter spécifiquement contre le risque d'abandon, et de corriger le cas échéant quelques difficultés.

Différents exemples ont été recueillis où des problèmes rencontrés par les stagiaires et non traités dans le suivi de leur formation, ont eu des conséquences allant de désagréments pratiques à la nécessité d'abandonner la formation.

Dans un cas on a relevé une insatisfaction de la bénéficiaire par rapport au suivi administratif de son dossier, qui l'oblige à se déplacer tous les mois en agence Pôle emploi pour s'assurer qu'elle touche sa rémunération, le lien entre l'organisme de formation et Pôle Emploi sur le suivi de la formation à distance fonctionnant relativement mal. *(Femme, 33 ans, Région B-bassin Bb, suivant une formation à distance de Secrétaire-assistante médico-sociale de niveau IV).*

Un autre bénéficiaire a suivi une formation en deux modules pour créer son entreprise, qui devait déboucher sur des stages permettant de valider le parcours. La conseillère lui avait indiqué que ses stages seraient financés par Pôle Emploi. Mais au moment du bilan post-formation, elle annonce à la personne qu'un changement de réglementation rend impossible le financement de ses stages. Le bénéficiaire se retrouve alors avec un stage obligatoire effectué, une formation réalisée (création d'entreprise et hygiène) et des frais financiers personnels déjà engagés (un camion pour son food truck). Face à l'impossibilité de se faire financer ses stages, il doit alors revendre son camion et continuer sa recherche d'emploi. Il se retrouve alors avec le sentiment d'avoir effectué tout ce travail de formation, de stage et de démarches administratives pour rien. » *(Homme, 31 ans, Région B – bassin Bc)*

De manière générale, la mise en œuvre de la formation peut constituer une étape difficile pour le demandeur d'emploi, et l'existence d'un accompagnement à cette étape constitue une sécurité pour la bonne mise en œuvre du parcours.

« D'un point de vue pratico pratique, c'était compliqué parce que je n'avais pas les moyens de vivre avec la rémunération de cette formation. Pour être claire avec vous, j'ai perdu du poids pendant la formation... Si je n'avais pas été motivée à la faire, j'aurais abandonné. Comme j'habite dans le centre-ville de la commune XX, je n'avais

pas droit aux aides pour la banlieue ou les campagnes, et comme je n'ai jamais travaillé, j'avais une rémunération de formation de 450 euros par mois... C'était compliqué financièrement. » (Femme, 23 ans, région A- bassin Ac, formation certifiante en animation socioculturelle, financement Conseil régional).

Par ailleurs, le moment de formation ne semble pas avoir été beaucoup exploité par les conseillers comme une opportunité de dynamiser l'orientation professionnelle, le projet de reconversion professionnelle et les activités de recherche d'emploi. Les conseillers ont eu plutôt tendance à « envoyer en formation », dans la perspective de refaire le lien avec le stagiaire à l'issue de la formation.

Le bilan post-formation est une étape importante, que les demandeurs d'emploi apprécient quand il est assuré comme prévu.

Le plan a été l'occasion de conforter, systématiser et professionnaliser des pratiques dont le déploiement est antérieur : bilan de fin de formation, atelier sortants de formation, jalon posé dans le SI pour recontacter le DE dans le mois après la sortie, prestation Activ'emploi, lien avec des conseillers entreprises, etc.

Dans certains territoires, les cohortes de stagiaires sortant de formation ont ainsi fait l'objet de signalement systématique aux équipes de conseillers entreprises, incités à promouvoir leurs candidatures.

« Quand une personne sort de formation, automatiquement la référente formation demande qu'on propose les CV des personnes aux entreprises. Ça dépend de la formation... Nous on est trois dans l'équipe, et on sait très bien qui recherche qui. On réfléchit entre nous pour le proposer à telle entreprise » (conseiller Pôle emploi, région A)

Mais l'intensité du suivi individuel post-formation semble avoir été relativement faible : selon les demandeurs d'emploi interrogés comme les conseillers, l'étape de bilan de l'action a généralement été peu investie par des conseillers disposant de très peu de temps, et souvent la reprise d'accompagnement n'a pas été réactive, sauf quand une actualité particulière devait être traitée.

En l'absence d'un ciblage permettant de prioriser les interventions à conduire à la sortie de la formation, et faute de disponibilité pour contacter rapidement les demandeurs d'emploi, les conseillers en sont réduits à un arbitrage en fonction de leurs disponibilités et de leurs priorités.

« Même quand la personne sort de formation et qu'elle est en suivi renforcé, ça peut prendre un mois pour la voir à nouveau en face à face. Et ça retombe comme un soufflet » (conseiller Pôle emploi, Région B)

Ainsi, à l'issue des actions de formation, les stagiaires ont souvent été livrés à eux-mêmes pendant quelques semaines, certains pouvant tirer parti plus facilement que d'autres de la dynamique de la formation (contacts avec des entreprises notamment), alors que d'autres ont déclaré s'être sentis abandonnés, attendant en vain que leur conseiller Pôle emploi les rappelle pour organiser un débriefing.

Certaines situations qui mériteraient en outre un traitement urgent ne sont parfois pas traitées, mettant en péril la suite du parcours.

« J'aurais aimé avoir un rendez-vous à la fin de mon stage pour discuter de la suite, et il n'y avait rien. A la fin de la formation, ils m'ont envoyé un courrier pour me dire que j'allais être désinscrit dans les 5 jours, mais je n'avais pas compris. Du coup je n'étais plus inscrit, je leur ai demandé de toucher NACRE mais ce n'était plus possible. J'ai dû me réinscrire, je ne sais pas si vais pouvoir le toucher. » (Homme, 25 ans, Région C-bassin Cb, a bénéficié d'un stage de parrainage pour reprendre une exploitation agricole)

Ainsi, la reprise de l'accompagnement post-formation constitue clairement un point faible dans certains territoires, où l'objectif de reprise de l'accompagnement deux mois après la sortie de la formation n'est pas réalisé.

Soulignons enfin que la question du lien entre formation et pratiques de recrutement des entreprises n'a quasiment jamais été abordée par les personnes interrogées.

La question est envisagée sous l'angle du repérage des besoins de recrutement et de formation (en amont de la décision de programmation des actions), mais elle ne semble pas avoir été investie comme composante de la réussite des actions et des parcours, alors que ce sujet peut être considéré comme une condition de réussite essentielle de la performance de la politique de formation conduite au travers du Plan.

« Il faudrait aussi parler des pratiques de recrutement des entreprises. Dans la région, les soudeurs on en forme beaucoup, mais les employeurs hésitent à les recruter, par exemple les seniors. Il faut travailler le lien avec les entreprises, après la formation. Si vous ne travaillez pas avec les entreprises sur l'embauche de personnes de plus de 40 ans, des DE on peut en former, hein... Dans certaines formations on devrait avoir des taux d'accès à l'emploi énormes, donc ça questionne ! C'est un travail qu'on peut faire entre chargé de mission économique de la région, conseillers de Pôle emploi... il faut aller les voir les entreprises. Et en amont dans le diagnostic, il faut aussi appréhender tous les niveaux de besoins. Par exemple sur le haut débit, ça commence par creuser des tranchées et poser des câbles... » (Conseil régional – région D)

Chapitre 2 : Bilan statistique du plan 500 000

Les chiffres présentés dans cette note d'étape portent sur les données France entière. La plupart des analyses ont été réalisées en septembre 2017. A noter que les données sont potentiellement sous-estimées pour la Région Hauts-de-France. Une expertise est en cours avec cette Région.

Lors de ses vœux à la Nation le 31 décembre 2015, le Président de la République a annoncé un grand plan de formation des personnes en recherche d'emploi. Partagé entre les Régions et Pôle Emploi, l'objectif est d'atteindre un million d'entrées en formation, l'Etat octroyant un Milliard d'euros pour ce plan en 2016. Fin 2016, l'objectif est atteint, avec 329 000 entrées en formations supplémentaires, et le plan a été reconduit en 2017. Il s'agit donc d'intensifier l'accès à la formation pour les personnes en recherche d'emploi, le plan portant sur l'ensemble des formations bénéficiant aux personnes en recherche d'emploi, a contrario des précédents plan de « formations prioritaires » (plan 30 000 formations prioritaires en 2013 et plan 100 000 formations prioritaires en 2014) qui fléchait des entrées sur des formations spécifiques.

I. Un effort massif de formation porté par les Régions, Pôle emploi et les partenaires sociaux dans le cadre d'un plan à l'initiative de l'Etat

Ce plan a été mis en œuvre dans un paysage complexe et en mutation. De nombreux acteurs et financeurs interviennent sur le champ de la formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi. De plus, la loi du 5 mars 2014 a poursuivi la décentralisation de la compétence de formation aux Régions et affirmé leur rôle en matière de coordination des politiques de formation. Pour ce faire, elle a institué de nouvelles instances d'échanges sur les politiques de formation (Cnefop et Crefop). Par ailleurs, la loi a mis en place le conseil en évolution professionnelle et le compte personnel de formation. Enfin, les exécutifs et les services des Régions ont été doublement impactés par la fusion de certaines Régions décidée par la loi NOTRE du 16 janvier 2015 et par les élections régionales de décembre 2015.

1) Des cadres juridiques différents selon les Régions pour 2016

Le cadre juridique du plan 500 000 a été conçu conjointement par l'Etat et les Régions. Chaque Région s'est vue assigner un objectif de formations supplémentaires pour 2016 par rapport à 2015 et toutes les Régions – à l'exception d'Auvergne Rhône – Alpes, ont signé des conventions quadripartites où elles assurent la coordination du plan au niveau local. Deux types de configurations de conventions Etat – Région concernant la gestion financière ont par ailleurs été mises en place. Dans certaines régions, la gestion financière a été assurée pleinement par la seule Région, dans d'autres la gestion était partagée entre la Région et l'Etat. Enfin, le Conseil Régional Auvergne Rhône-Alpes n'ayant pas souhaité entrer dans le plan, les financements supplémentaires ont donc été intégralement attribués à Pôle emploi.

L'Etat a veillé à ce que les budgets alloués dans le cadre du plan ne bénéficient qu'à des formations supplémentaires par rapport au nombre réalisé en 2015. Chaque convention Etat-Région ou Etat-

Pôle Emploi a ainsi fait état d'un socle 2015 servant de référence pour le calcul de l'effort supplémentaire en 2016. La subvention de l'Etat s'est établie à 3 000 € par formation supplémentaire.

2) Un effort de formation supplémentaire dès 2016

Compte tenu de l'ampleur du plan (près de +50 % d'augmentation en un an), l'enjeu était de pouvoir mobiliser les prescripteurs et l'appareil de formation le plus rapidement possible. Pôle emploi a réussi à augmenter ses commandes de formation plus vite que les Conseils régionaux. Le calendrier du plan (les signatures de conventions se sont échelonnées entre la fin mars et le mois de mai/juin) et la rapidité de sa mise en place expliquent en partie cela. Certaines Régions « fusionnées » ont connu des délais dans les votes des budgets, tandis que d'autres Régions avaient déjà déterminé les orientations budgétaires voire voté les budgets avant la signature des conventions.

3) Une implication des partenaires sociaux

Les partenaires sociaux sont également des financeurs du plan, à travers plusieurs dispositifs : formations des Contrats de Sécurisation Professionnelle (CSP), contrats de professionnalisation (hors du périmètre des formations commentées dans ce rapport), financement et abondement d'heures du Compte personnel de formation (CPF), Préparations Opérationnelles à l'Emploi (POE) individuelles et collectives. Les partenaires sociaux ont aussi une expertise spécifique permettant de repérer les demandes des branches, des entreprises et des actifs, leur permettant par exemple d'élaborer les listes des formations éligibles au CPF. Dans certaines régions, le Coparef a ainsi été associé aux discussions sur les formations supplémentaires à ouvrir et des conventions Régions-partenaires sociaux ont pu être signées.

4) Un suivi du plan dans un cadre quadripartite

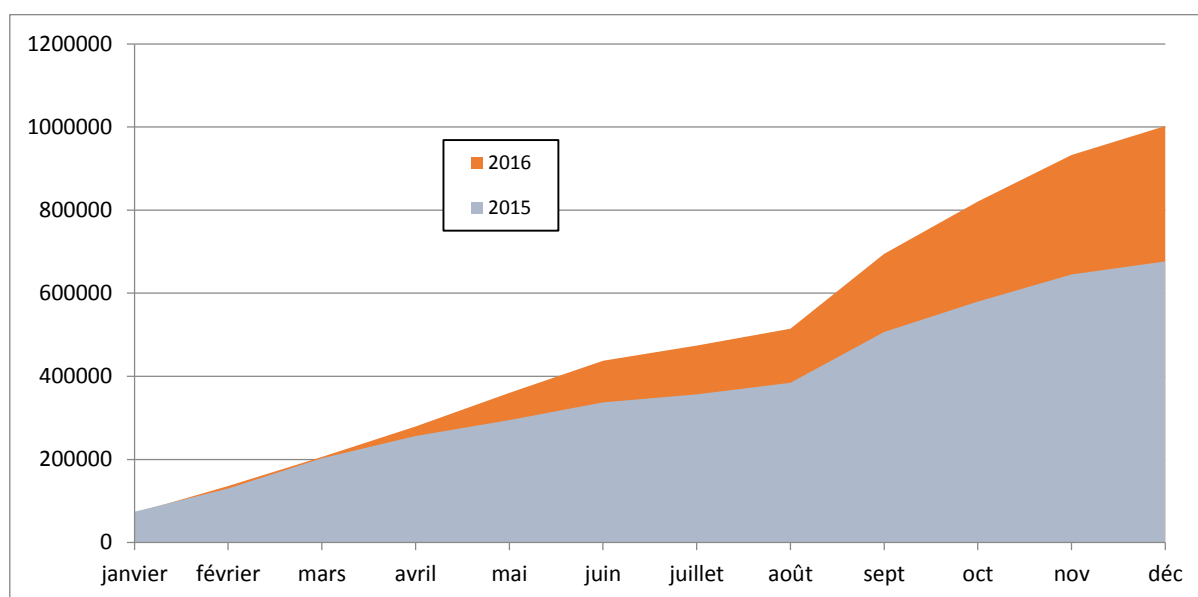
Afin de suivre l'avancée du plan, un tableau de bord mensuel de l'ensemble des entrées en formation des personnes en recherche d'emploi a été élaboré par Pôle emploi et la Dares. Il permet de caractériser les bénéficiaires de formation (âge, diplôme, ancienneté au chômage, travailleurs bénéficiant de l'obligation d'emploi), mais aussi le commanditaire¹⁷ de la formation, le type de formation suivie (heures, objectif, domaine), et les taux d'accès à l'emploi 6 mois après la sortie (sur les formations suivies par des personnes inscrites à Pôle emploi). Des éléments financiers sont également disponibles.

II. L'effort a été majoritairement porté par Pôle emploi

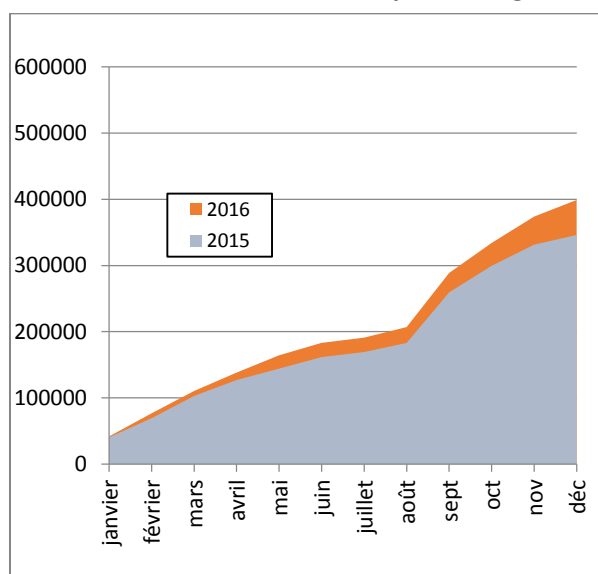
Durant l'année 2016, 1 013 000 entrées en formation ont été enregistrées en France entière, soit une hausse de 48 % par rapport aux 684 000 entrées en formation de 2015 (Graphique 1A). Cette hausse a été portée par les deux principaux commanditaires de formation : les Régions et Pôle emploi, sous la coordination des Régions.

¹⁷ Le terme de commanditaire désigne l'acheteur final de la formation, sans présumer des différents systèmes de refinancement. En Pays-de-la-Loire, les formations collectives sont entièrement achetées par la Région, bien que certaines soient mises en œuvre par Pôle emploi. Ainsi, ces formations sont comptées dans les formations commandées par la Région.

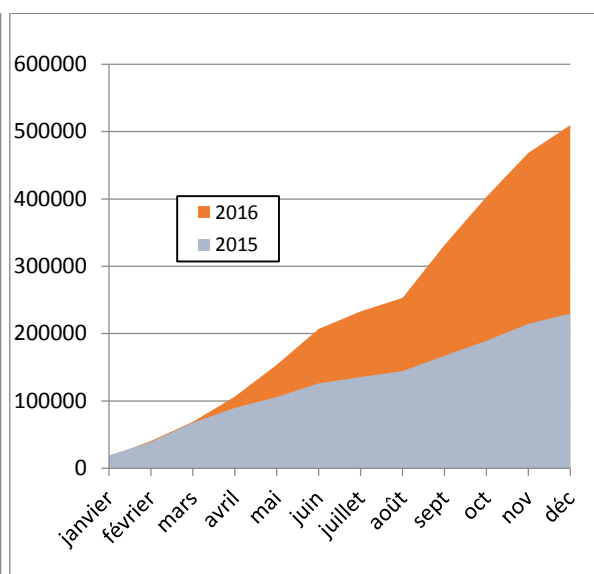
Graphique 1A : Cumul mensuel des entrées en formation tous commanditaires confondus



Graphique 1B : Cumul mensuel des entrées en formations commandées par les Régions



Graphique 1C : Cumul mensuel des entrées en formations commandées par Pôle emploi



Lecture : En mars 2016, le nombre d'entrées en formations tous commanditaires confondus débutées depuis le début de l'année est environ égal à celui de la même période de 2015 (Graphique 1A).

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

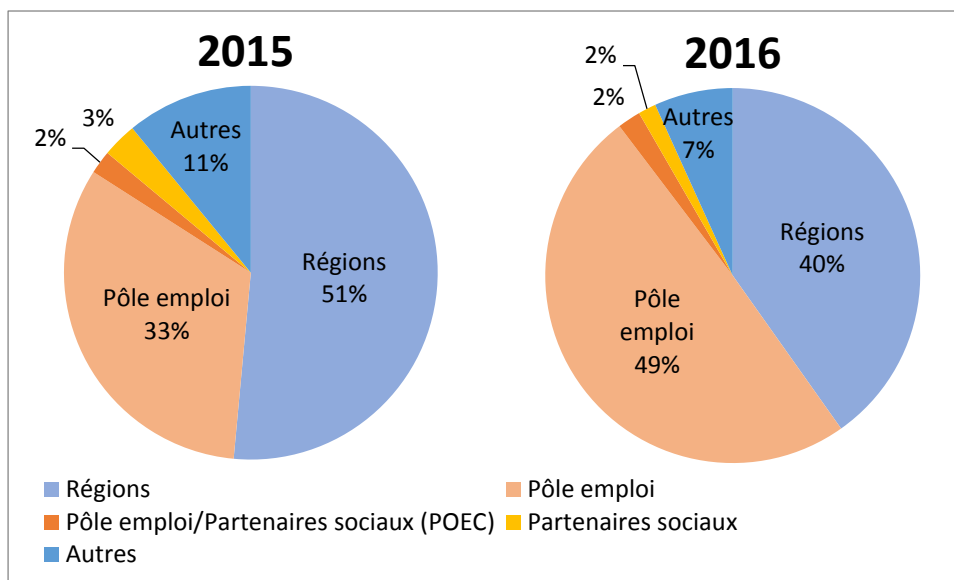
Les Régions ont commandé 411 000 formations en 2016, soit une hausse de 17 % par rapport à 2015 (22 % en excluant la Région Auvergne Rhône-Alpes qui n'a pas pris part au plan) (Graphique 1B). Pôle emploi a commandé 2,2 fois plus de formations en 2016 qu'en 2015, avec 517 000 entrées en formation¹⁸ (Graphique 1C). Alors que les Régions avaient commandé plus de la moitié des formations en 2015, Pôle emploi devient le commanditaire majoritaire des formations en 2016 (51 %

¹⁸ Les préparations opérationnelles à l'emploi collectives (POEC) sont commandées conjointement par Pôle emploi et les Opca. Ces formations sont incluses dans les formations commandées par Pôle emploi car elles faisaient partie de l'objectif supplémentaire attribué à Pôle emploi.

de formations commandées par Pôle emploi, y compris POEC) et 40 % commandées par les Régions en 2016, contre respectivement 35 % et 51 % en 2015) (Graphique 2).

Cependant, les formations des Régions étant plus longues que les formations de Pôle emploi (respectivement 738h et 272h en moyenne en 2016), les Régions restent le commanditaire majoritaire en 2016 en termes d'heures de formation (59 % pour les Régions et 28 % pour Pôle emploi en 2016 contre 66 % et 14 % en 2015) (Graphique 3).

Graphique 2 : Répartition des entrées en formation selon le commanditaire



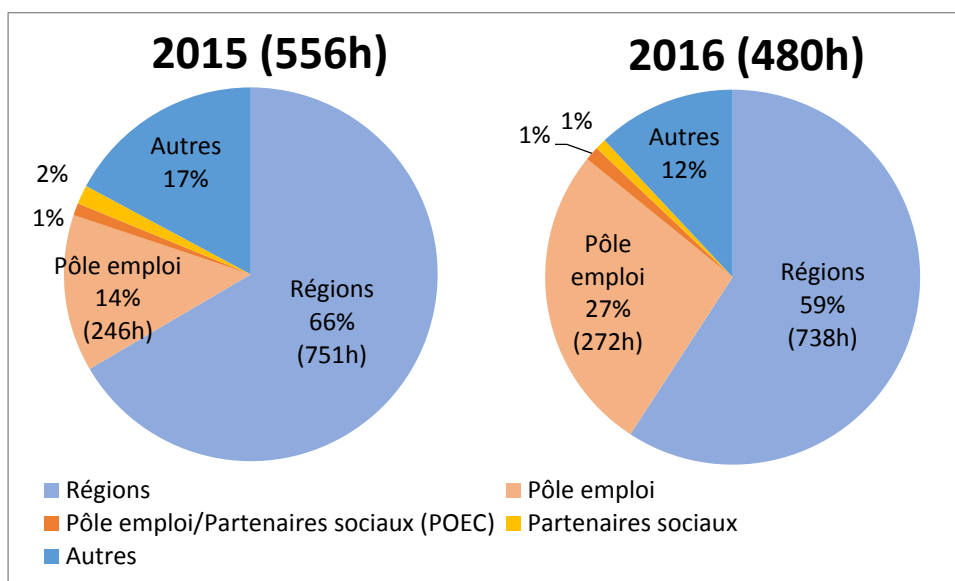
Lecture : En 2016, les Régions ont commandé 40 % des formations.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Les autres commanditaires sont essentiellement composés de l'AGEFIPH.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Graphique 3 : Répartition des heures de formation selon le commanditaire



Lecture : En 2016, les Régions sont commanditaires de 59 % des heures de formation. Ces formations commandées par les Régions durent en moyenne 738h.

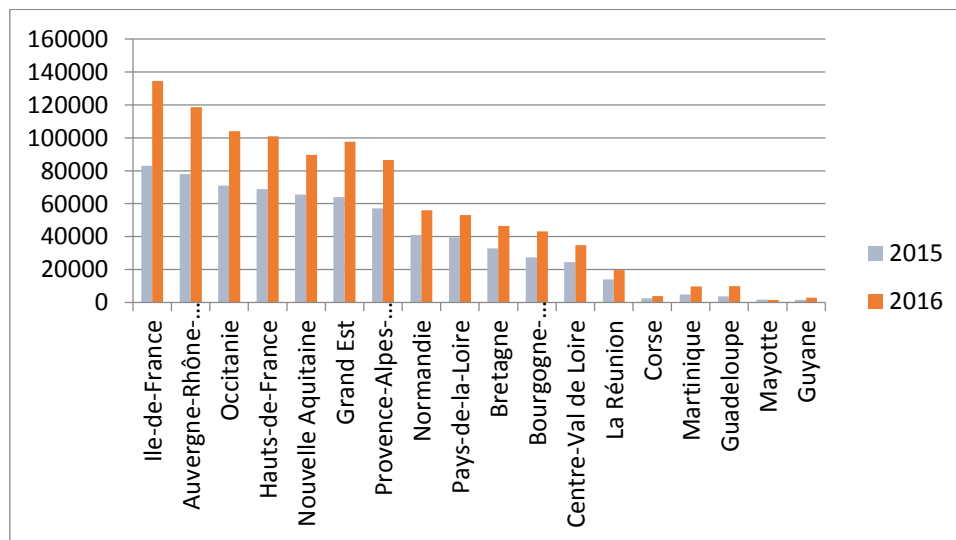
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

III. Une hausse des entrées en formation sur tout le territoire

On observe une hausse des entrées en formation dans toutes les Régions, sauf Mayotte (Graphique 4), comprise entre 34 % et 62 % dans les Régions métropolitaines (Graphique 5A). L'évolution des entrées en formation est nettement plus forte dans les DOM, excepté pour Mayotte (Graphique 5B).

Graphique 4 : Nombre d'entrées en formation selon la région de résidence

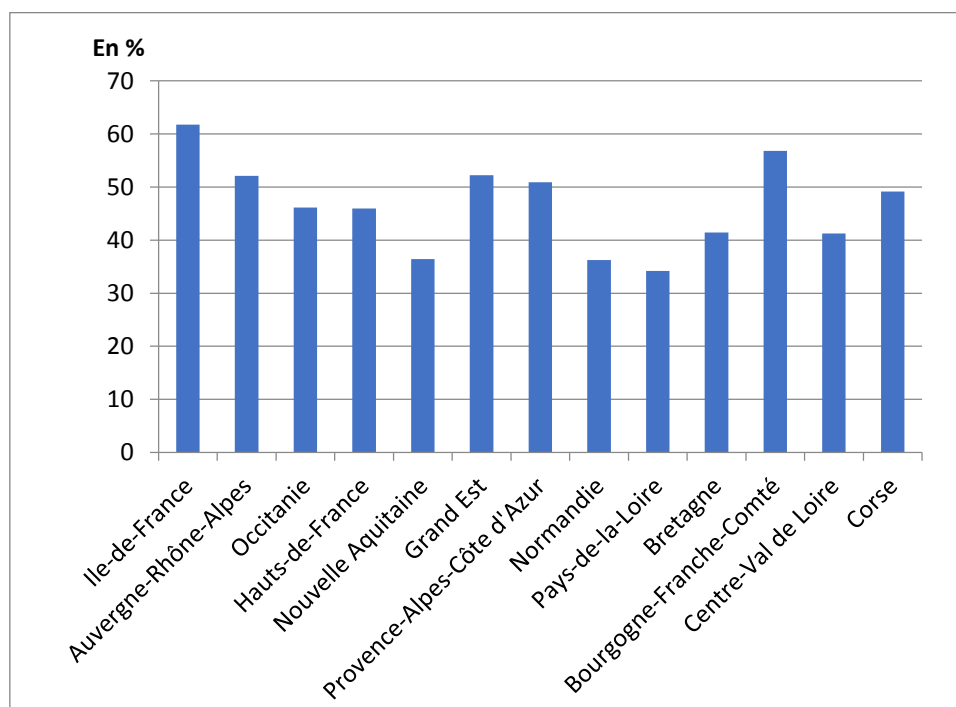


Lecture : En 2016, 134 300 formations sont suivies par des personnes résidant en Île-de-France.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

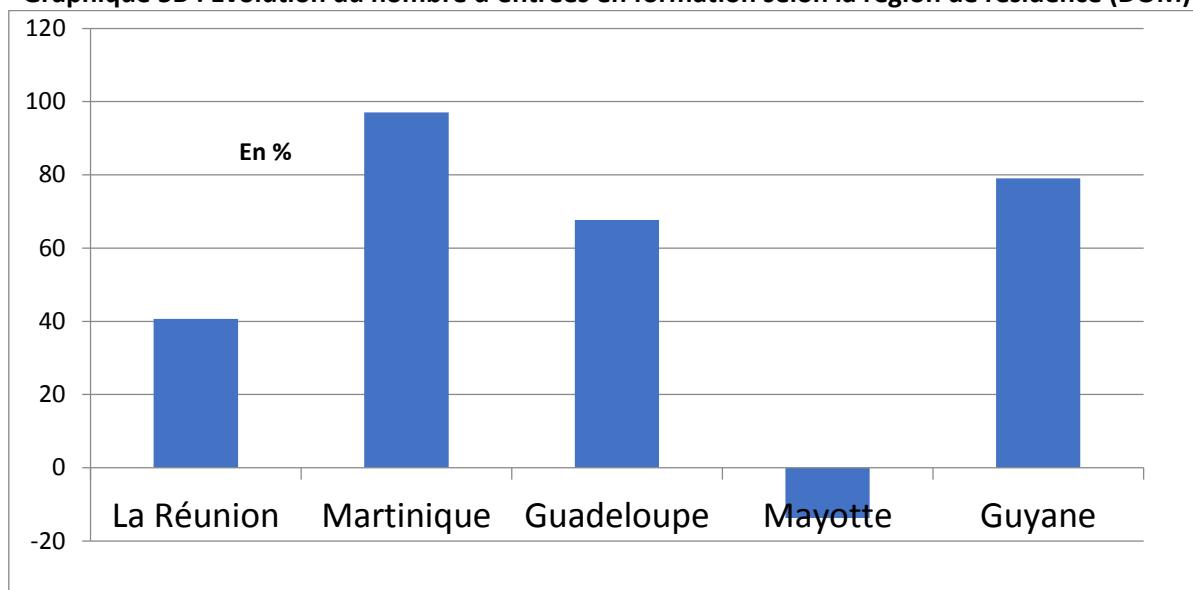
Graphique 5A : Evolution du nombre d'entrées en formation selon la région de résidence (France métropolitaine)



Lecture : Entre 2015 et 2016, le nombre d'entrées en formation a augmenté de 62 % en Île-de-France (Graphique 5A).

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France métropolitaine.
Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Graphique 5B : Evolution du nombre d'entrées en formation selon la région de résidence (DOM)



Lecture : Entre 2015 et 2016, le nombre d'entrées en formation a augmenté de 97 % en Martinique (Graphique 5B).

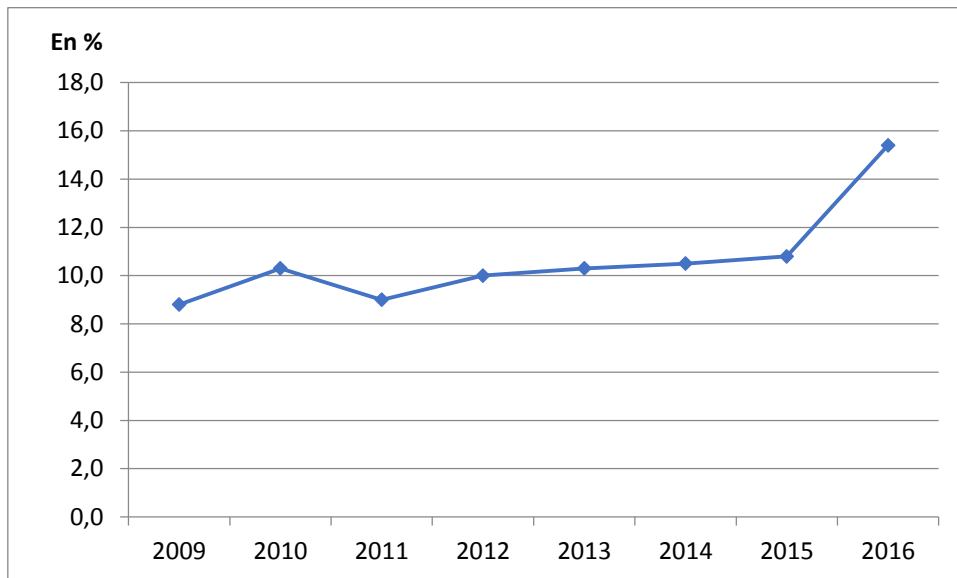
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; Départements d'Outre-Mer.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Conséquence de la forte hausse des entrées en formation, le taux d'accès annuel à la formation des personnes en recherche d'emploi – il représente le ratio du nombre de chômeurs entrés en formation au cours de l'année sur le nombre de personnes ayant été au chômage au moins un mois dans l'année - a fortement augmenté, passant de 10,5 % en 2015 à 15,3 % en 2016 sur la France entière et de 10,8 % à 15,4 % sur la France métropolitaine¹⁹ (Graphique 6).

¹⁹ Les séries longues des taux d'accès des personnes en recherche d'emploi à la formation sont présentées sur la France métropolitaine. Les comparaisons 2015-2016 sont calculées sur la France entière. La méthode de calcul de ce taux d'accès à la formation est précisée en Annexe 2a.

Graphique 6 : Taux d'accès à la formation des personnes en recherche d'emploi



Lecture : En 2016, 15,4 % des personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage sont entrées en formation.

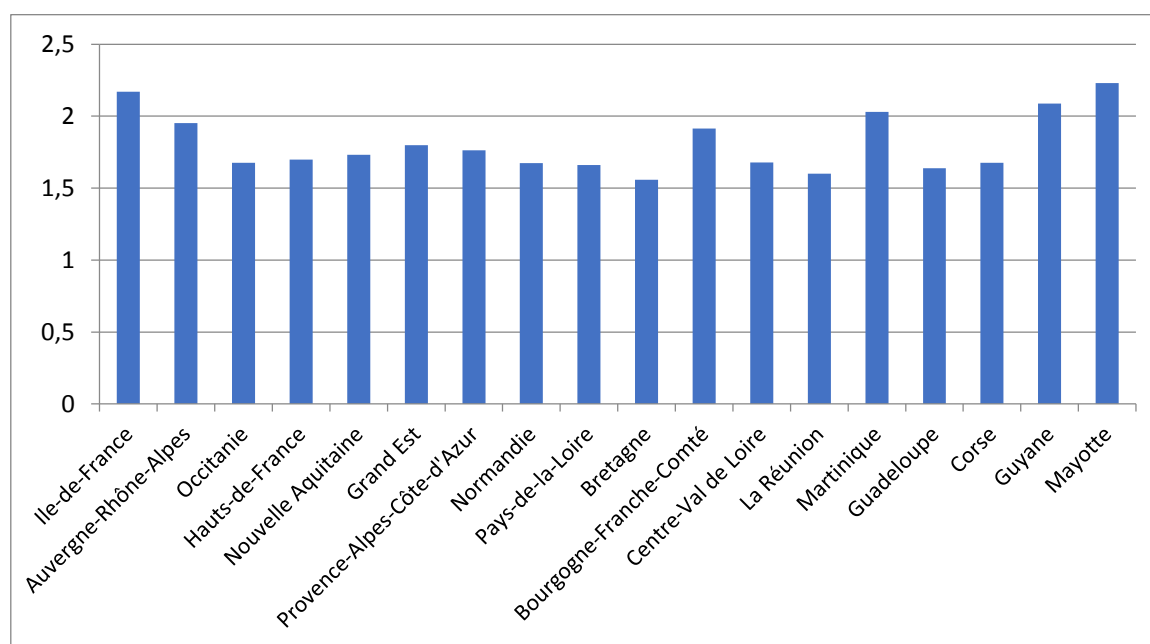
Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année ; France métropolitaine.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

Sur le sous-champ des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, la prévalence de la formation a également fortement augmenté, passant de 8,4 % en 2015 à 15,1 % en 2016. En 2016, l'indicateur d'accès est 1,8 fois plus élevé qu'en 2015. Ce rapport varie entre 1,6 et 2,2 selon les régions²⁰ (Graphique 7). Il est à noter que la région Auvergne Rhône Alpes n'a pas pâti du refus de la région de s'engager dans le plan. Pôle Emploi a assuré dans cette région la totalité des objectifs supplémentaires.

²⁰ L'accès régional à la formation est calculé sur les seuls demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi. La source utilisée pour le taux d'accès à la formation des personnes en recherche d'emploi ne permet pas de faire une déclinaison régionale. La définition de l'indicateur d'accès à la formation des demandeurs d'emploi est expliquée en Annexe 2a.

Graphique 7 : Rapport des indicateurs 2016/2015 d'accès à la formation des demandeurs d'emploi



Lecture : En 2016, l'indicateur d'accès à la formation des demandeurs d'emploi résidant en Île-de-France est 2,2 fois plus élevé qu'en 2015.

Champ : demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ; France entière.

Source : Pôle emploi (voir Annexe 2a).

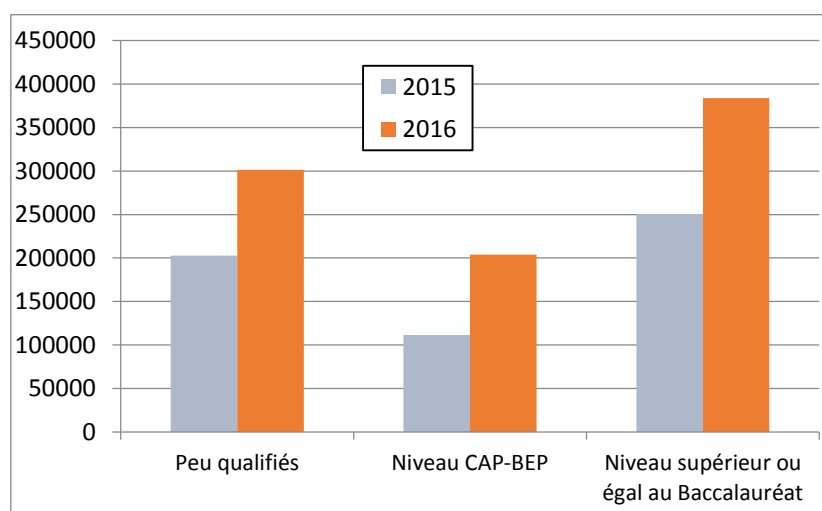
IV. Les inégalités d'accès à la formation selon l'âge se réduisent

L'accès à la formation progresse quel que soit le niveau de diplôme

Le nombre d'entrées en formation a nettement augmenté entre 2015 et 2016 pour tous les niveaux de diplôme : +99 000 pour les peu qualifiés²¹, +93 000 pour les stagiaires de niveau CAP-BEP et +133 000 pour les titulaires d'un diplôme supérieur ou égal au Baccalauréat (Graphique 11).

²¹ On appelle peu qualifiée une personne sans diplôme ou avec un diplôme de niveau inférieur au CAP-BEP.

Graphique 11 : Nombre d'entrées en formation selon le niveau de diplôme du stagiaire



Lecture : En 2016, 301 500 formations sont suivies par des personnes peu qualifiées.

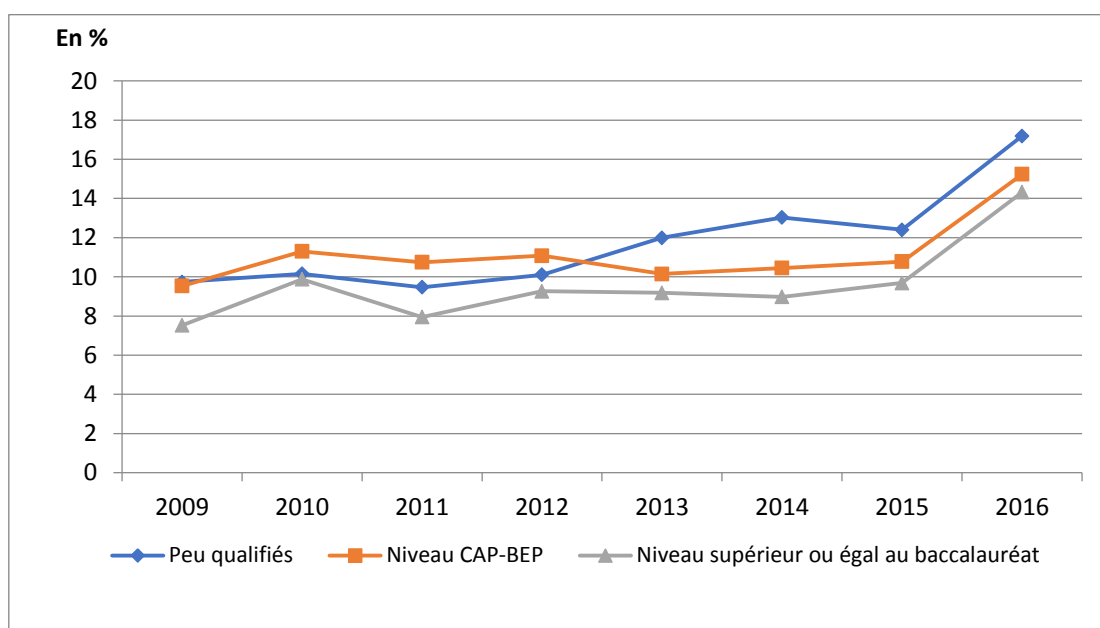
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Entre 2009 et 2015, le taux d'accès à la formation des personnes les plus diplômées est plus faible que pour les autres niveaux de diplôme, autour de 9 % pour un taux d'environ 10 % sur l'ensemble des personnes (Graphique 12). Le taux d'accès des peu qualifiés a lui fortement augmenté pendant cette période (+2,7 points) et dépasse les deux autres depuis 2013.

En 2016, l'accès à la formation a augmenté de manière équivalente quel que soit le niveau de diplôme de la personne (entre 4,5 et 4,8 points de plus en 2016). Le taux d'accès à la formation reste ainsi plus élevé pour les peu qualifiés (17,2 %) que pour les personnes ayant un diplôme de niveau CAP-BEP (15,2 %) et les personnes plus diplômées (14,3 %). Le taux d'accès à la formation des peu qualifiés a augmenté dans les mêmes proportions que les taux d'accès des autres niveaux de diplôme (rapports stables entre 2015 et 2016) (Graphique 13). Par conséquent, la distribution des formations reste sensiblement la même entre 2015 et 2016 : la part de peu qualifiés parmi l'ensemble des stagiaires est stable à 28 %.

Graphique 12 : Taux d'accès à la formation selon le niveau de diplôme

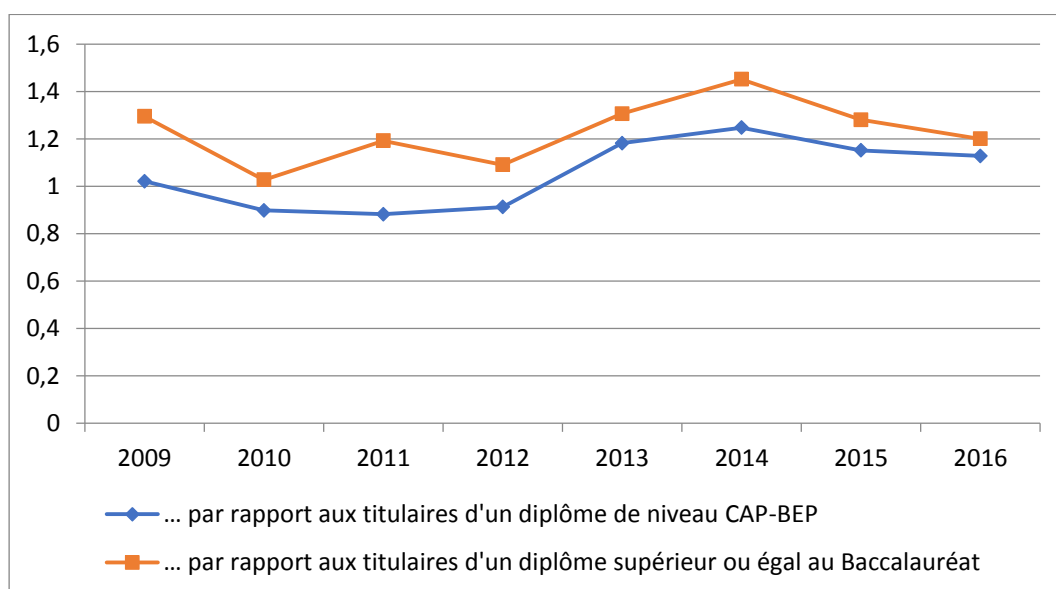


Lecture : En 2016, 17,2 % des personnes peu qualifiées ayant connu au moins un mois principalement au chômage sont entrées en formation.

Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année ; France métropolitaine.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

Graphique 13 : Rapport du taux d'accès à la formation des peu qualifiés à celui des autres niveaux de diplômes



Lecture : En 2016, le taux d'accès à la formation des personnes peu qualifiées était 1,2 fois plus élevé que celui des titulaires d'un diplôme supérieur ou égal au Baccalauréat.

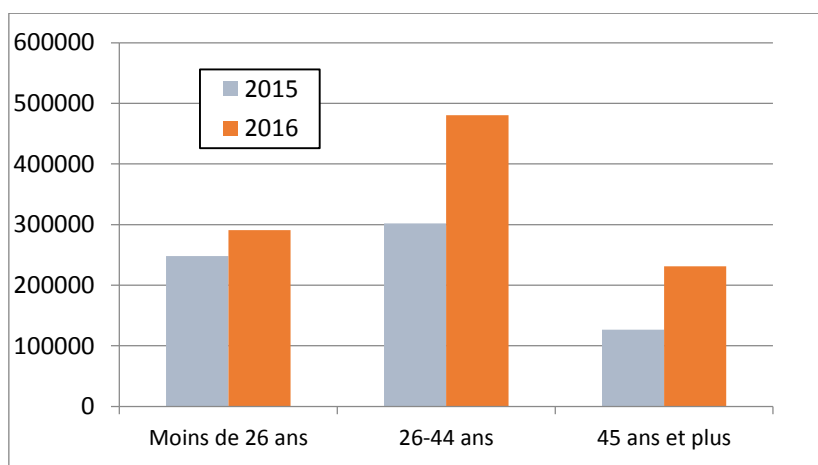
Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année ; France métropolitaine.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

Le plan a essentiellement bénéficié aux 26 ans et plus

Le plan a surtout profité aux personnes de 26 ans et plus : le nombre d'entrées en formation a très nettement progressé entre 2015 et 2016 pour les personnes de 26 à 44 ans et pour celles de 45 ans et plus, avec une évolution respective de +59 % et +87 %, contre +17 % pour celles de moins de 26 ans. Le nombre de formations suivies par des jeunes de moins de 26 ans a augmenté d'un peu moins de 40 000 sur environ 322 000 entrées supplémentaires en 2016 par rapport à 2015 (Graphique 8).

Graphique 8 : Nombre d'entrées en formation selon la classe d'âge du stagiaire



Lecture : En 2016, 290 900 formations ont été suivies par des personnes âgées de moins de 26 ans au moment de l'entrée en formation.

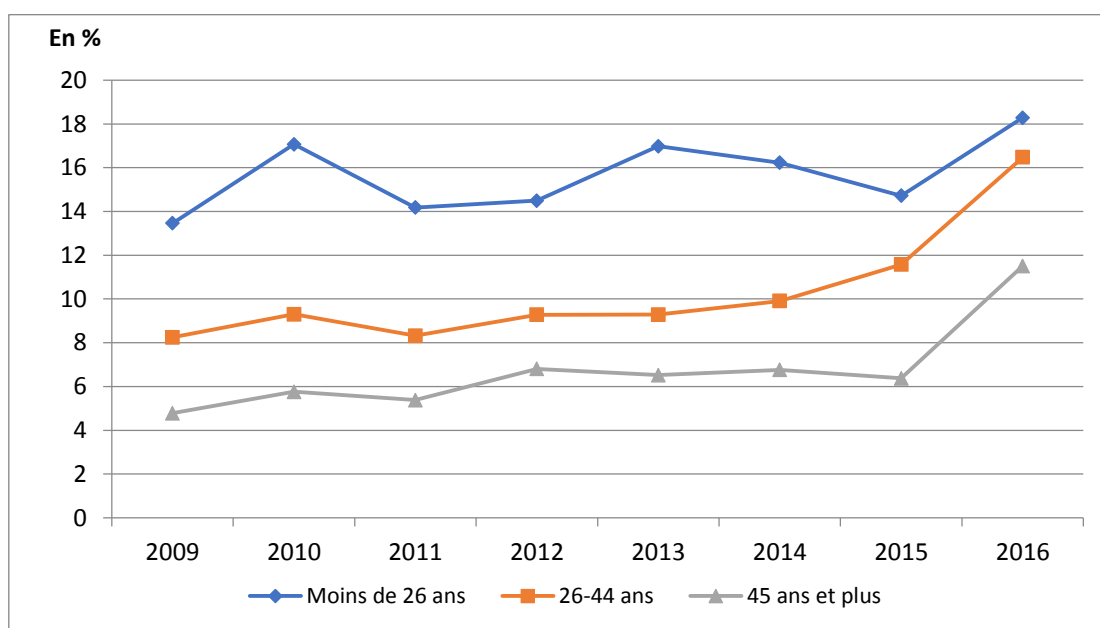
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

En 2016, le taux d'accès à la formation des personnes de 26 ans et plus a nettement augmenté : +4,9 points pour les 26-44 ans (soit +42 %) et +5,1 points pour les 45 ans et plus (soit +80 %), contre +3,6 points pour les moins de 26 ans (soit +24 %) (Graphique 9). Le plan a ainsi permis de poursuivre une réduction des inégalités d'accès à la formation selon l'âge, déjà amorcée depuis 2014 : le taux d'accès des personnes de moins de 26 ans est en 2016 1,6 fois plus élevé que celui des personnes de plus de 45 ans, contre 2,3 en 2015. (Graphique 10).

Au final, la part de jeunes de moins de 26 ans dans les entrées en formation a fortement diminué (-8 points) au profit des autres classes d'âge, les jeunes ayant un taux d'accès à la formation déjà plus élevé que les autres. Les objectifs d'entrée pour les demandeurs d'emploi de longue durée ainsi que l'évolution très marquée des formations financées par Pôle Emploi expliquent en partie la croissance accentuée pour les plus âgés.

Graphique 9 : Taux d'accès à la formation selon la classe d'âge

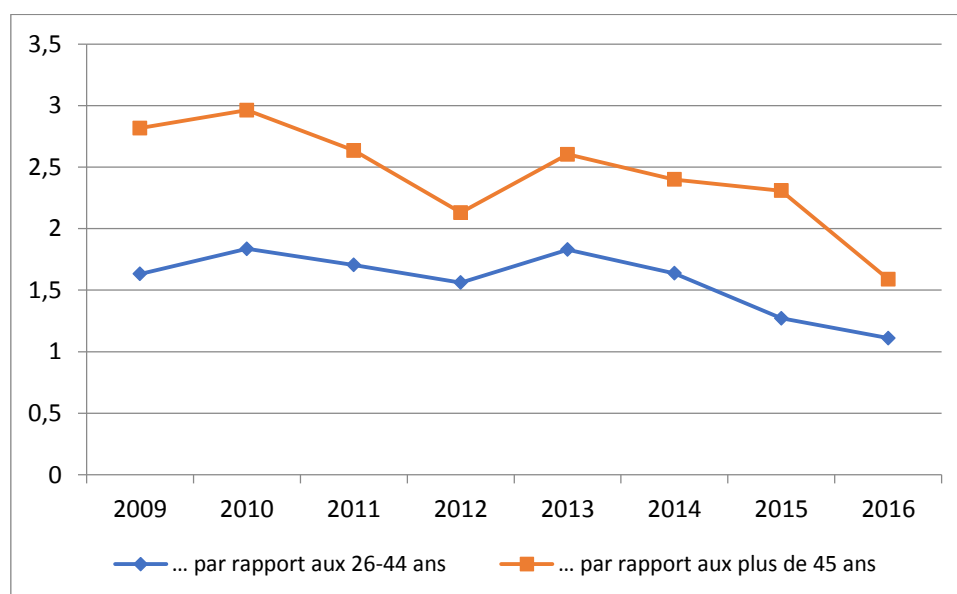


Lecture : En 2016, 18,3 % des personnes de moins de 26 ans ayant connu au moins un mois principalement au chômage sont entrées en formation.

Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année ; France métropolitaine.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

Graphique 10 : Rapport du taux d'accès à la formation des moins de 26 ans à celui des autres classes d'âges



Lecture : En 2016, le taux d'accès à la formation des moins de 26 ans était 1,6 fois plus élevé que celui des 45 ans et plus.

Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année ; France métropolitaine.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

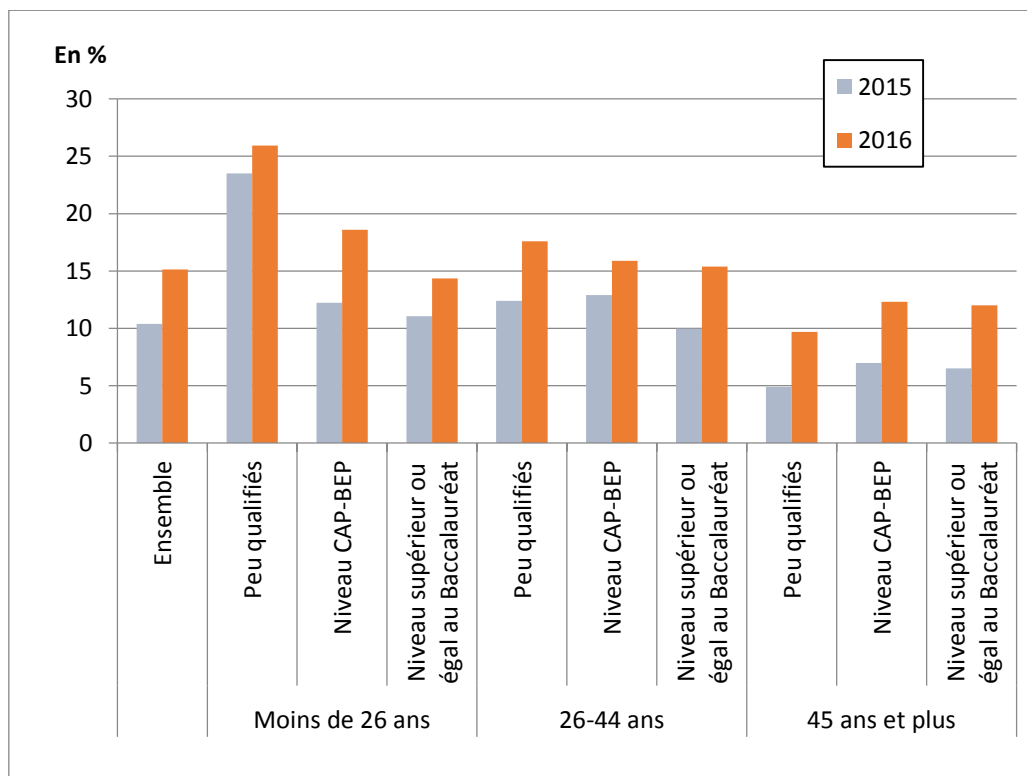
L'analyse croisée des taux d'accès par âge et diplôme révèle que les jeunes de moins de 26 ans peu qualifiés constituent le seul public ayant relativement peu profité du plan. Ce public présente habituellement un taux d'accès plus élevé que les autres classes d'âge et autres niveaux de diplôme (23,5 % en 2015), mais celui-ci a relativement peu augmenté en 2016 (+2,5 points) (Graphique 14).

De fait, seules les entrées en formations commandées par Pôle emploi ont augmenté pour ces jeunes peu qualifiés ; les entrées en formations commandées par les Régions ont, quant à elles, même diminué par rapport à 2015.

Ce phénomène s’explique en partie du fait que les jeunes peu qualifiés – dont une proportion importante sont seulement inscrits en mission locale - accèdent généralement à des formations commandées par les Régions, et en particulier à des stages d’aide à la définition de projet ou de pré-qualification. Celles-ci ont moins augmenté que les formations commandées par Pôle Emploi.

Par ailleurs, les investigations monographiques (chapitre 1) montrent que les missions locales – en partie parce qu’elles ont dû s’investir en 2016 dans la mise en place de la garantie jeunes et dans l’accompagnement des sortants d’emplois d’avenir - ne se sont pas particulièrement mobilisées pour tirer parti du plan. Il reste que le système français de formation professionnelle est déjà bien doté pour les jeunes peu qualifiés et qu’il est probable que pour ce public particulier, la demande soit déjà probablement satisfaite : près d’un quart de ces derniers accèdent à une formation chaque année.

Graphique 14 : Taux d’accès à la formation selon la classe d’âge et le niveau de diplôme



Lecture : En 2016, 25,9% des personnes de moins de 26 ans, peu qualifiées et ayant connu au moins un mois principalement au chômage sont entrées en formation.

Champ : personnes ayant connu au moins un mois principalement au chômage dans l’année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions, enquête Emploi en continu (Insee) ; traitement Dares (Brest).

Les formations supplémentaires ont plus profité aux demandeurs d'emploi de longue durée

Le plan avait fixé un objectif de 300 000 formations suivies par des demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés, objectif qui a été dépassé avec 356 060 entrées en formation en 2016. En particulier, la part de demandeurs d'emploi de longue durée parmi les personnes inscrites à Pôle emploi entrées en formation est en hausse (+4 points) et s'établit à 21 % en 2016.

De même, la part de travailleurs handicapés est stable (11 % en 2015 et 2016).

Les stagiaires sont plus souvent inscrits à Pôle emploi à l'entrée en formation

En 2016, les stagiaires sont plus souvent inscrits à Pôle emploi lors de leur entrée en formation qu'en 2015 : 88 % des personnes en recherche d'emploi entrées en formation étaient inscrits à Pôle emploi au moment de leur entrée en formation, contre environ 80 %²² en 2015. Cette hausse s'explique par deux facteurs simultanés : le plan a surtout vu la hausse des formations commandées par Pôle emploi et a donc surtout bénéficié aux demandeurs d'emploi inscrits. Par ailleurs, elle tient aussi à la mobilisation de Pôle Emploi en tant que prescripteur : même parmi les formations commandées par les Régions, la part de demandeurs d'emploi inscrits a crû très nettement : 67 % en 2016 contre 51 %²² en 2015.

V. La durée des formations de chaque financeur s'est maintenue

La forte hausse des commandes de Pôle Emploi entraîne une baisse de la durée moyenne

La durée des formations commandées par Pôle emploi est en hausse (+26 h en moyenne), tandis que les formations commandées par les Régions sont très légèrement plus courtes (-13h en moyenne) en 2016 (Tableau 1). Ainsi, si la durée moyenne des formations tous commanditaires confondus a diminué entre 2015 et 2016, ceci est principalement le fait d'un changement de structure en faveur des formations commandées par Pôle emploi (traditionnellement plus courtes), et non d'une baisse de la durée de formation à commanditaire donné.

Tableau 1 : Durée moyenne des formations (en heures)

	2015	2016
Tous commanditaires	556	480
Régions	751	738
Pôle emploi	246	272

Lecture : En 2016, les formations commandées par les Régions ont duré 738h en moyenne.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

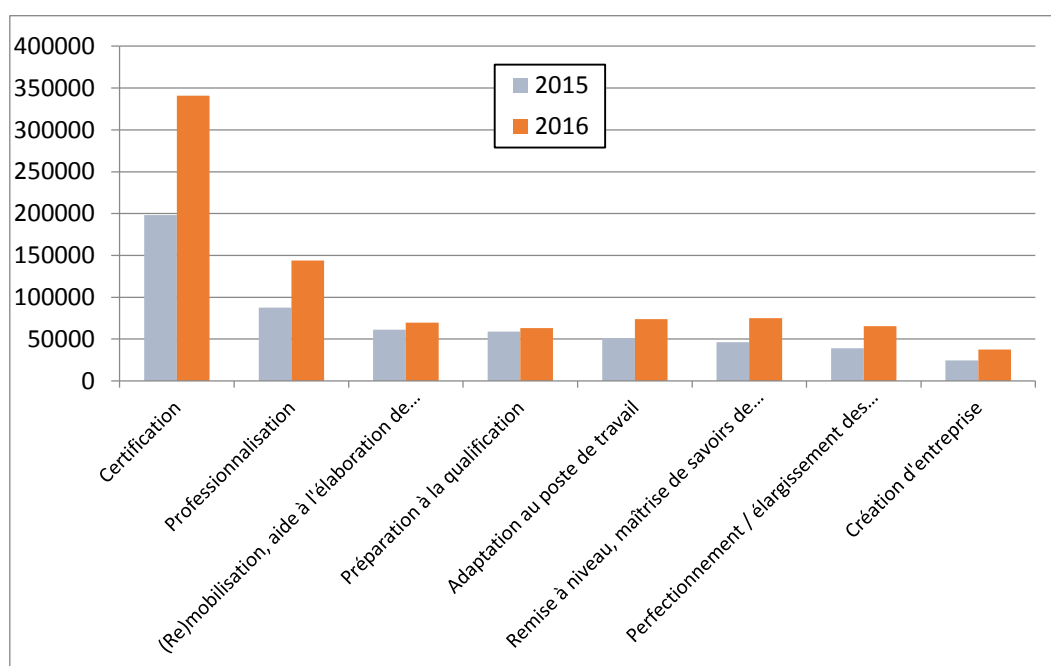
La distribution des formations en fonction du nombre d'heures est similaire en 2015 et en 2016 (Annexe 2b). Tout comme les durées moyennes, la hausse de la part de formations courtes s'explique par l'importance des formations commandées par Pôle emploi en 2016.

²² La part de personnes inscrites à Pôle emploi parmi l'ensemble des personnes en recherche d'emploi entrées en formation est estimée en 2015. En effet, les entrées de demandeurs d'emploi dans des formations commandées par les Régions n'étaient pas exhaustives sur le début de l'année 2015. Les fichiers transmis par l'ASP ont ensuite permis d'améliorer la complétude des entrées en formation de demandeurs d'emploi.

Les formations certifiantes ont particulièrement augmenté en 2016

En lien avec la montée en charge du Compte Personnel de Formation (le nombre de formations cofinancées par le CPF est passé de 160 000 à 320 000 entre 2015 et 2016), le nombre de formations avec pour objectif déclaré la certification²³ a beaucoup augmenté entre 2015 et 2016 (+72 %) (Graphique 15). Le supplément de formations avec comme objectif la certification représente ainsi 44 % du nombre d'entrées en formation supplémentaires en 2016. Ces formations peuvent viser tout type de certification, et sont donc de durée variable selon qu'elles conduisent par exemple à l'obtention d'un bloc de compétence, d'un certificat de qualification professionnelle, ou d'un diplôme ou d'un titre professionnel.

Graphique 15 : Nombre d'entrées en formation selon l'objectif renseigné



Lecture : En 2016, 340 900 formations sont des certifications.

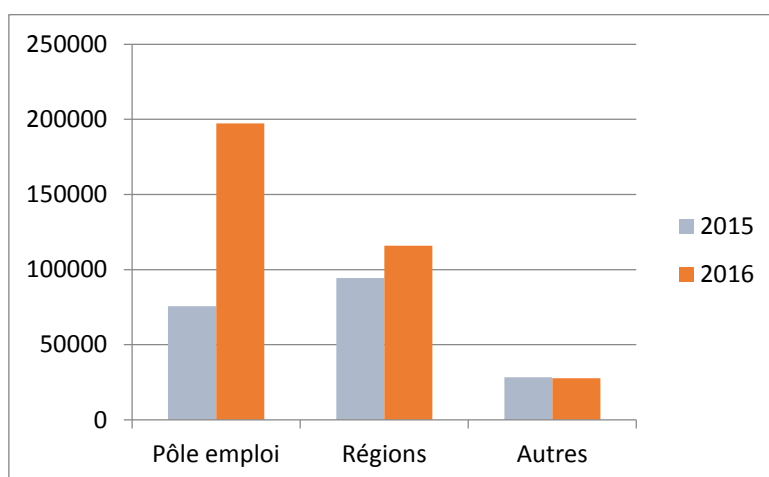
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année et avec un objectif de formation renseigné ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Ce mouvement est particulièrement fort au sein des formations commandées par Pôle emploi : la part des formations certifiantes dans les commandes de Pôle Emploi est passée de 32 % à 38 % (Graphique 16). Sur les 140 000 entrées supplémentaires en formation ayant comme objectif renseigné la certification en 2016, 85 % ont été commandées par Pôle emploi. Les formations commandées par les Régions sont traditionnellement plus tournées vers la certification que les formations commandées par Pôle emploi, et les Régions pour la mise en œuvre du plan sont restées dans les mêmes dispositions en matière d'objectif de formation.

²³ L'objectif de la formation est déterminé à partir de la nomenclature LHEO. Il est possible que certaines formations avec un objectif autre que la certification permettent quand même d'obtenir une certification. De plus, l'objectif de la formation est manquant pour 13 % des entrées en formation comptabilisées, dans la très grande majorité des cas il s'agit de formations commandées par la Région.

Graphique 16 : Nombre d'entrées en formation certifiante selon le commanditaire



Lecture : En 2016, 197 200 formations commandées par Pôle emploi ont pour objectif la certification.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année et avec un objectif de formation renseigné ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

La durée des formations certifiantes est restée stable et au-dessus de la moyenne pour les formations commandées par les Régions (Tableau 2). En revanche, la durée des autres formations a diminué significativement (-42h).

La durée moyenne des formations commandées par Pôle emploi a augmenté pour celles ayant comme objectif la certification (+22h), tout comme les formations avec un autre objectif.

Tableau 2 : Durée moyenne des formations (en heures)

	Régions		Pôle emploi	
	2015	2016	2015	2016
Toutes formations confondues	751	738	246	272
Formations certifiantes	1094	1086	329	351
Autres formations	591	549	207	222

Lecture : En 2016, les formations ayant pour objectif la certification commandées par les Régions ont duré 1086h en moyenne.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

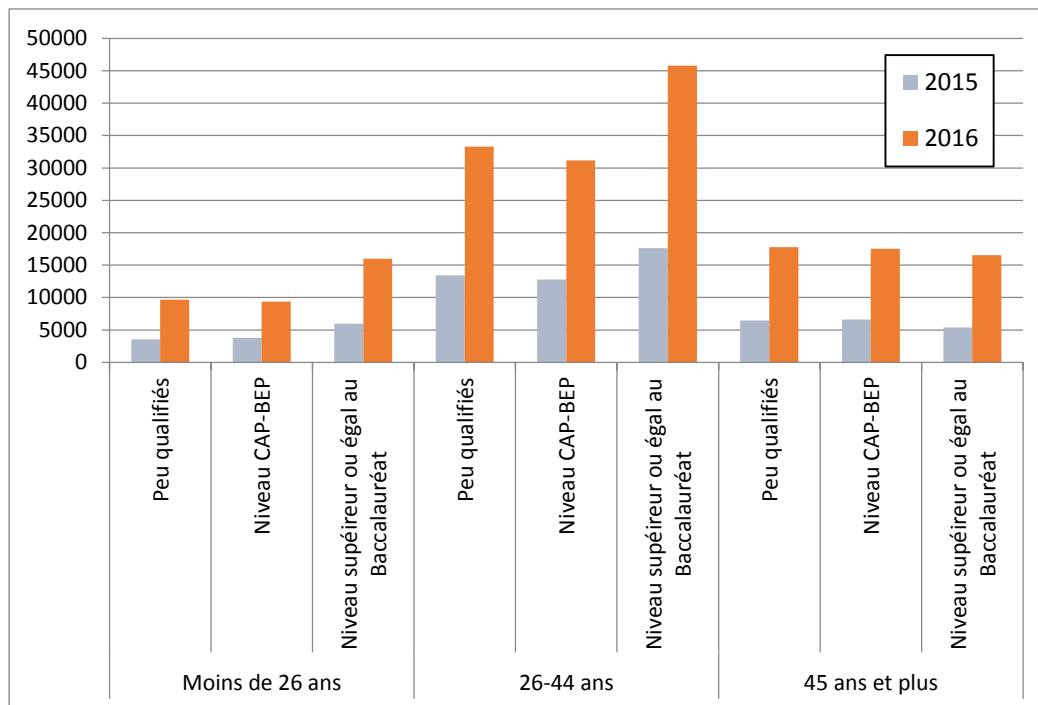
Le nombre de formations commandées par Pôle emploi²⁴ ayant pour objectif la certification a évolué de manière relativement homogène (autour de +160 %) selon l'âge et le niveau de diplôme (Graphique 17). L'augmentation la plus forte concerne les stagiaires entre 26 et 44 ans les plus qualifiés (28 200 formations supplémentaires en 2016 par rapport à 2015). Bien que la hausse soit très importante, la durée des formations pour ce public est restée similaire à celle des formations de 2015 (+10h en moyenne).

Pour les formations commandées par les Régions ayant pour objectif la certification, l'évolution est nettement plus variable selon l'âge et le niveau de diplôme (Graphique 18). Les jeunes de moins de

²⁴ Les caractéristiques des formations commandées par Pôle emploi et de celles commandées par les Régions sont différentes en termes d'objectifs et de domaines. Une analyse distincte de l'évolution de ces formations est présentée en Annexe 2c.

26 ans ont peu bénéficié des formations supplémentaires ayant pour objectif la certification. Parmi eux, les peu qualifiés n'ont pas suivi plus de formations de ce type qu'en 2015.

Graphique 17 : Entrées en formations commandées par Pôle emploi avec pour objectif la certification selon la classe d'âge et le niveau de diplôme

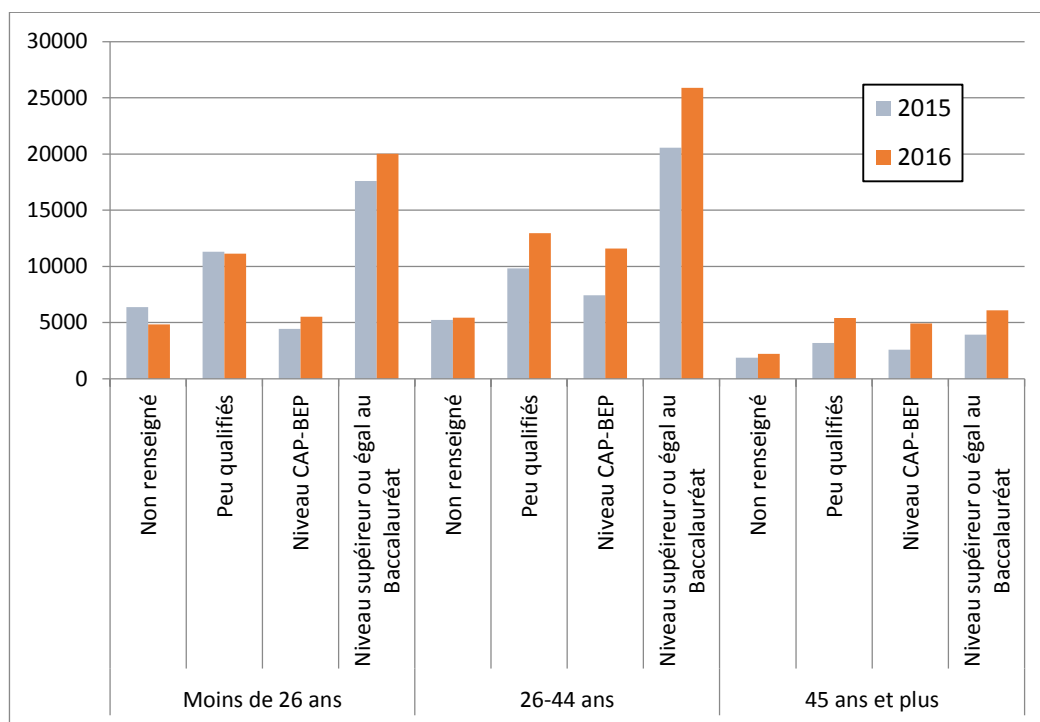


Lecture : En 2016, 45 800 personnes entre 26 et 44 ans, titulaires d'un diplôme de niveau supérieur ou égal au Baccalauréat ont suivi une formation commandée par Pôle emploi ayant pour objectif la certification.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière.

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Graphique 18 : Entrées en formations certifiantes commandées par les Régions selon la classe d'âge et le niveau de diplôme



Lecture : En 2016, 11 100 personnes de moins de 26 ans peu qualifiées ont suivi une formation commandée par les régions ayant pour objectif la certification.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

VI. Vue sous l'angle de la satisfaction des bénéficiaires, la qualité des formations semble s'être globalement maintenue

Parmi les demandeurs d'emploi sortis de formation entre décembre 2016 et février 2017, 87,3 % d'entre eux sont très ou assez satisfaits de la formation suivie. Ce score est en légère hausse par rapport aux sortants du T1 2016²⁵ (+1,4 point).

Les demandeurs d'emploi sortis de formation entre décembre 2016 et février 2017 sont plus nombreux à apprécier les bénéfices de la formation. 88 % indiquent qu'elle leur a permis de développer leurs compétences sur leur métier et/ou de se former à un nouveau métier (+2 points). 79 % soulignent que la formation a permis de faire avancer leur recherche d'emploi ou leur création d'entreprise (+6 points).

Les sortants de formation sont souvent satisfaits du programme et des thèmes abordés (89 %). 87 % d'entre eux ont reconnu la qualité des intervenants et de leur pédagogie (+3 points).

Le travail des conseillers de Pôle emploi est de plus en plus apprécié par les demandeurs d'emploi. 77 % des sortants de formation entre décembre 2016 et février 2017 valorisent l'aide de Pôle emploi

²⁵ Les derniers résultats de l'enquête de satisfaction portent sur les sortants de décembre 2016 à février 2017. La plupart de ces demandeurs d'emploi est entrée en formation au cours de l'année 2016 pendant la période du plan 500 000. Afin de comparer à des résultats concernant des demandeurs d'emploi entrés en formation avant la mise en œuvre du plan, les résultats utilisés sont ceux des sortants du 1^{er} trimestre 2016 (Annexe 2d).

pour définir et préciser le projet de formation (+5 points), 67 % pour obtenir des informations sur les débouchés de la formation envisagée (+6 points), 73 % pour trouver une session de formation qui démarre dans un délai raisonnable (+7 points) et 78 % pour accomplir les démarches concernant l'indemnisation et le financement de la formation (+5 points). Les demandeurs d'emploi sont de plus en plus nombreux à indiquer avoir suivi une formation sur le conseil de Pôle emploi (39 % pour les sortants de décembre 2016 à février 2017 contre 27 % pour les sortants au T1 2016).

La satisfaction varie entre 74 % et 90 % selon les régions (Annexe 2d).

Les demandeurs d'emploi n'éprouvent pas la même satisfaction selon le type de la formation suivie. Les Actions Individuelles de Formation (AIF) et les formations des OPCA autres que les Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collectives (POEC) sont parmi celles qui recueillent le plus de satisfaction (respectivement 93,3 % et 92 % de personnes très ou assez satisfaites) (Tableau 3). A l'inverse, les formations avec le taux le moins élevé de satisfaction sont les Préparations Opérationnelles à l'Emploi Individuelles (POEI) et Actions de Formation Préalables au Recrutement (AFPR) (77,4 %). Pour ces formations, le taux de satisfaction a tout de même fortement augmenté par rapport aux sortants de formation au T1 2016 (+6,2 points).

Tableau 3 : Taux de satisfaction par type de formation

Période de sortie de formation	Total	Financement Pôle emploi: AIF	Financement Pôle emploi: AFC	Financement Pôle emploi: POEI ou AFPR	Total Financement Pôle emploi	Financement Conseil régional	Financement OPCA: POE collective	Financement OPCA: Autre formation OPCA	Total Financement OPCA	Autres financeurs
Déc 2016 – Fév 2017	87,3%	92,0%	84,8%	77,4%	87,8%	86,3%	81,9%	93,3%	85,1%	88,3%
T1 2016	85,9%	91,8%	84,9%	71,2%	86,4%	84,9%	78,4%	93,1%	86,1%	87,1%

Lecture : 92,0 % des demandeurs d'emploi sortis d'une AIF entre décembre 2016 et février 2017 sont globalement satisfaits de la formation suivie.

Champ : Demandeurs d'emploi sortis de formation et ayant répondu à l'enquête ; France entière.

Source : Pôle emploi.

VII. L'accès à l'emploi à l'issue d'une formation diminue légèrement au second semestre, en grande partie en raison de la baisse du poids des formations préalables à l'embauche

Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016, 494 000 sont sortis de formation entre janvier et novembre 2016. Parmi eux, 51,2 % ont eu accès à un emploi d'une durée d'un mois ou plus au cours des six mois qui ont suivi la fin de la formation²⁶ (Tableau 4 et Graphique 19). Ce taux d'accès à l'emploi six mois après une formation est similaire à celui de l'année précédente : 51,4 % de demandeurs d'emploi entrés en formation en 2015 et sortis entre janvier et novembre 2015 ont eu accès à un emploi dans les six mois après la formation. Cette stabilité est due à une baisse de l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés (-1,1 point) compensée par une hausse du taux d'accès à l'emploi des autres demandeurs d'emploi (+1,1 point).

²⁶ La définition du taux d'accès à l'emploi et le champ retenu pour le calcul de cet indicateur sont précisés en Annexe 2a.

Tableau 4 : Taux d'accès à l'emploi et à l'emploi durable par public bénéficiaire et type de formation

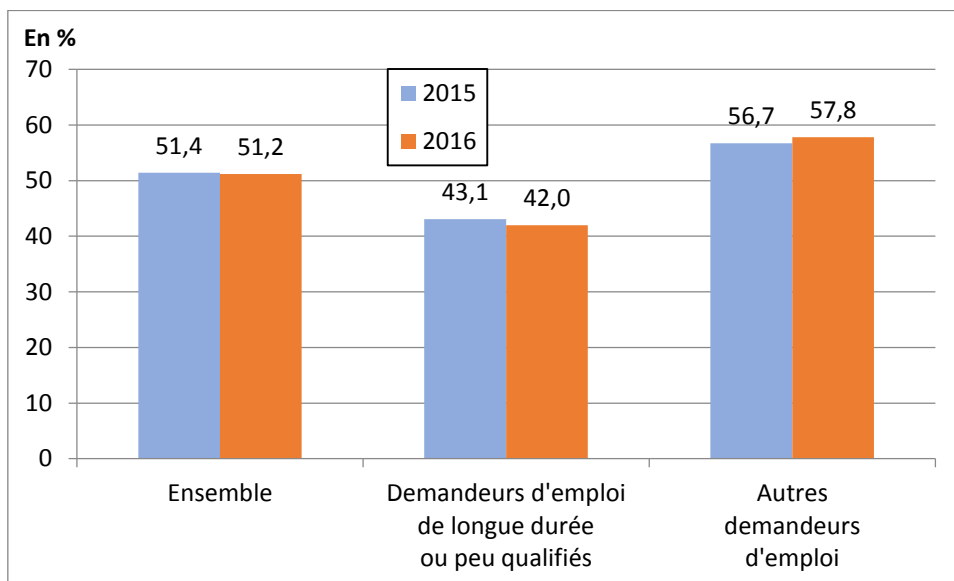
	Ensemble des demandeurs d'emploi		Dont : peu qualifiés ou demandeurs d'emploi de longue durée		Dont : autres demandeurs d'emploi	
	Emploi	Emploi durable	Emploi	Emploi durable	Emploi	Emploi durable
Taux d'accès 2016						
Ensemble des formations	51,2%	27,6%	42,0%	21,3%	57,8%	32,1%
<i>dont AFPR, POEI</i>	81,4%	63,8%	76,0%	57,7%	83,7%	66,3%
<i>dont hors AFPR/POEI</i>	47,2%	22,8%	39,0%	18,2%	53,6%	26,5%
Taux d'accès 2015						
Ensemble des formations	51,4%	28,4%	43,1%	22,6%	56,7%	32,0%
<i>dont AFPR, POEI</i>	79,0%	62,3%	74,4%	57,3%	80,8%	64,3%
<i>dont hors AFPR/POEI</i>	47,0%	22,9%	39,5%	18,6%	52,0%	25,7%

Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016 et sortis entre janvier et novembre 2016, 51,2 % ont eu accès à un emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation. C'est le cas de 81,4 % de ceux qui ont suivi une formation préalable à l'embauche (AFPR ou POEI), et de 47,2 % de ceux qui ont suivi un autre type de formation.

Champ : demandeurs d'emploi entrés en formation dans l'année et sortis de cette formation entre janvier et novembre de la même année ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Graphique 19 : Taux d'accès à l'emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation



Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016 et sortis entre janvier et novembre 2016, 51,2 % ont eu accès à un emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation.

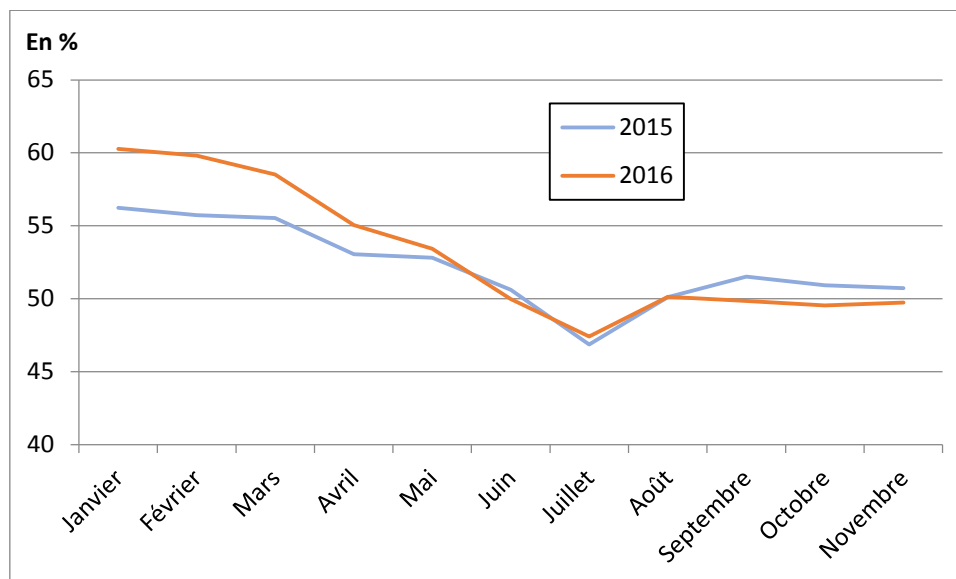
Champ : demandeurs d'emploi entrés en formation dans l'année et sortis de cette formation entre janvier et novembre de la même année ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Au mois le mois, le taux d'accès à l'emploi décroît de manière plus importante en 2016. En effet, pour les demandeurs d'emploi sortis de formation entre janvier et mai, le taux d'accès à l'emploi est plus élevé qu'en 2015 (Graphique 20). A l'inverse, les demandeurs d'emploi sortis de formation entre septembre et novembre ont moins accès à l'emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation²⁷. Cette baisse du taux d'accès à l'emploi sur la fin de l'année est notamment due à une part de plus en plus importante des demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés parmi les sortants de formation.

²⁷ Cette baisse sur la deuxième partie de l'année 2016 peut aussi renvoyer aux effets de saturation identifiés dans les investigations qualitatives (voir chapitre 1)

Graphique 20 : Taux d'accès à l'emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation selon le mois de sortie de formation



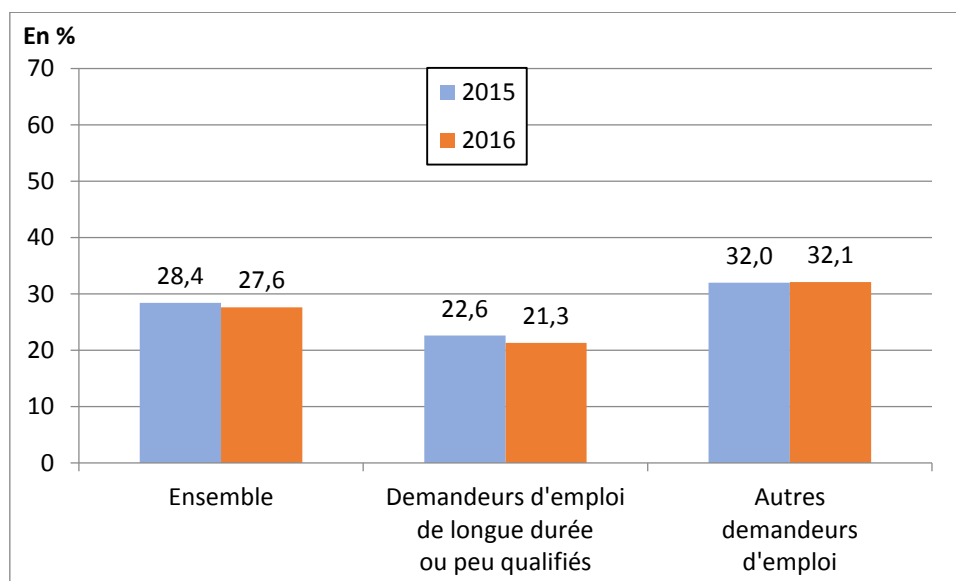
Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016, 60,3 % ont eu accès à un emploi dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation lorsque celle-ci s'est terminée en janvier 2016.

Champ : demandeurs d'emploi entrés en formation dans l'année et sortis de cette formation entre janvier et novembre de la même année ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Parmi ces sortants de formation, l'accès à l'emploi durable a diminué : 27,6 % des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation en 2016 ont eu accès dans les 6 mois à un emploi de plus de 6 mois, soit -0,8 point par rapport à 2015 (Graphique 21). L'accès à l'emploi durable a nettement baissé pour les demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés (-1,3 point) tandis qu'il est resté stable pour les autres demandeurs d'emploi.

Graphique 21 : Taux d'accès à l'emploi durable dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation



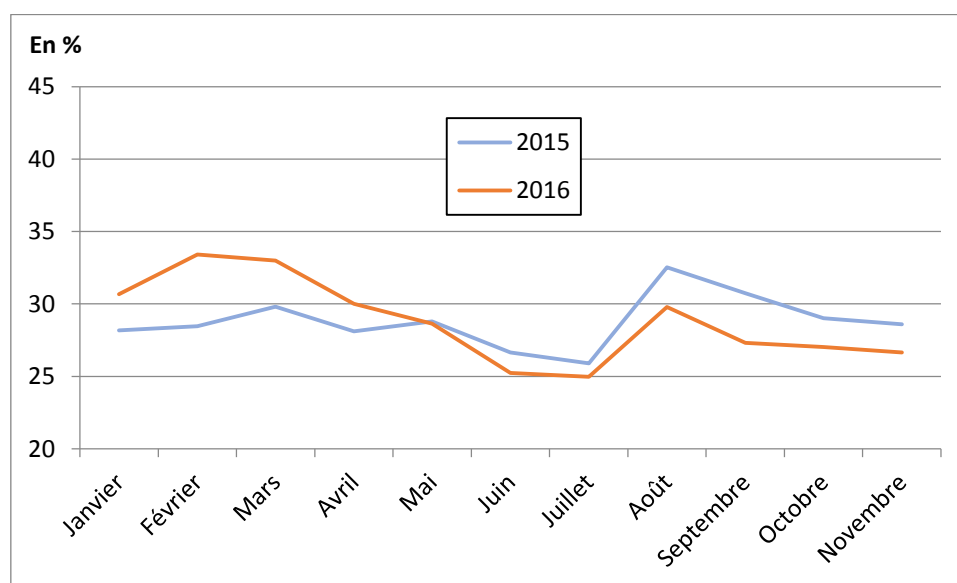
Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016 et sortis entre janvier et novembre 2016, 27,6 % ont eu accès à un emploi durable dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation.

Champ : demandeurs d'emploi entrés en formation dans l'année et sortis de cette formation entre janvier et novembre de la même année ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Tout comme le taux d'accès à l'emploi, le taux d'accès à l'emploi durable a été plus élevé en 2016 qu'en 2015 pour les demandeurs d'emploi sortis de formation en début d'année (Graphique 22). Il est devenu plus faible pour les sortants de formation à partir du mois de juin.

Graphique 22 : Taux d'accès à l'emploi durable dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation selon le mois de sortie de formation



Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi entrés en formation en 2016, 30,7 % ont eu accès à un emploi durable dans les six mois qui ont suivi la fin de la formation lorsque celle-ci s'est terminée en janvier 2016.

Champ : demandeurs d'emploi entrés en formation dans l'année et sortis de cette formation entre janvier et novembre de la même année ; France entière.

Source : Pôle emploi.

La baisse des taux d'accès à l'emploi et à l'emploi durable pour les demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés est en grande partie due à la baisse de la part des formations préalables à l'embauche. Ces formations, liées à une perspective bien identifiée de recrutement, ont par définition des taux d'accès à l'emploi plus élevés. Si l'on se restreint aux formations hors action de formation préalable au recrutement (AFPR) et préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI), les taux d'accès à l'emploi et à l'emploi durable ont légèrement diminué pour les demandeurs d'emploi de longue durée ou peu qualifiés, passant entre 2015 et 2016 pour l'emploi de 39,5 % à 39 % et pour l'emploi durable de 18,6 % en 2015 à 18,2 % en 2016 (Tableau 4).

Tous ces résultats sur l'accès à l'emploi à l'issue d'une formation sont purement descriptifs, et ne constituent pas une mesure de l'effet des formations sur les trajectoires. Il n'est donc pas possible d'en tirer des conclusions sur l'impact des formations. En effet, on observe l'accès à l'emploi à l'issue d'une formation, mais on n'observe pas (par définition) quel aurait été l'accès à l'emploi des mêmes chômeurs s'ils n'avaient pas bénéficié de formation. Or, cet accès à l'emploi dépend de nombreux facteurs : la conjoncture économique (qui peut avoir changé entre 2015 et 2016), les caractéristiques des chômeurs bénéficiaires de formations ou des formations suivies. Sur ces derniers points, l'augmentation de la part des demandeurs d'emploi de longue durée parmi les bénéficiaires de formation a contribué à diminuer le taux d'accès à l'emploi observé. Enfin, la part des formations préalables à l'embauche (AFPR et POE individuelle) a également diminué entre 2015 et 2016 : ce qui a également contribué à tirer vers le bas le taux global d'accès à l'emploi après formation.

Annexes

Annexe 1 : Restitution des 60 entretiens qualitatifs réalisés auprès de bénéficiaires du Plan.

Annexe 2a : Accès à la formation

Annexe 2b : Distribution des formations selon le nombre d'heures

Annexe 2c : Caractéristiques des formations commandées par les Régions et Pôle emploi

Annexe 2d : Enquête de satisfaction auprès des demandeurs d'emploi sortis de formation

Annexe 2e : Statistiques d'insertion des sortants de formation

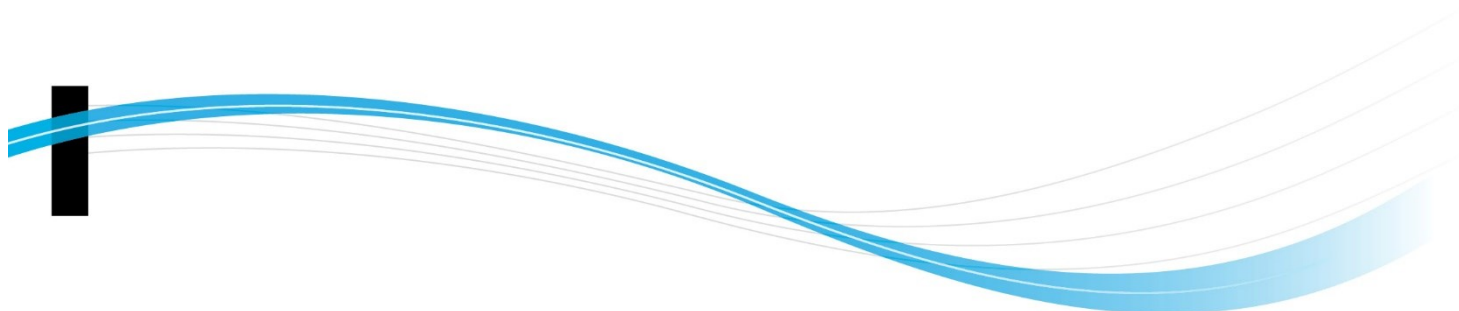
Annexe 3 : Composition du comité technique d'évaluation



en partenariat avec



et **le cnam**
ceet



ANNEXE 1

**Restitution des 60 entretiens qualitatifs
réalisés auprès de bénéficiaires du Plan**



Sommaire

1. Introduction.....	97
1.1 Présentation de la note	97
1.2 Précisions sur les entretiens.....	97
1.3 Les caractéristiques des 60 bénéficiaires interrogés	98
2. Formations AIF	99
2.1 F – 28 – RÉGION A – Bassin Aa	99
2.2 H – 58 – RÉGION A – Bassin Ab.....	100
2.3 F – 25 – RÉGION A – Bassin Ab	102
2.4 F – 46 – RÉGION A – Bassin Ab	104
2.5 H – 41 – RÉGION A – Bassin Ac.....	105
2.6 F – 49 – RÉGION A – Bassin Ac.....	106
2.7 F – 25 – RÉGION B – Bassin Ba	107
2.8 F – 33 – RÉGION B – Bassin Bb	109
2.9 H – 36 – RÉGION B – Bassin Bb.....	110
2.10 F – 34 – RÉGION B – Bassin Bb	112
2.11 H – 31 – RÉGION B – Bassin Bc.....	113
2.12 F – 29 – RÉGION C – Bassin Ca	114
2.13 H – 26 – RÉGION C – Bassin Ca.....	116
2.14 H – 36 – RÉGION C – Bassin Ca.....	117
2.15 F – 27 – RÉGION C – Bassin Ca	118
2.16 H – 36 – RÉGION C – Bassin Cb.....	119
2.17 F - 26 - RÉGION C - Bassin Cb.....	120
2.18 H – 43 – RÉGION C – Bassin Cc.....	122
2.19 H – 46 – RÉGION C – Bassin Cc.....	123
3. Formations AFC.....	124

3.1	F – 39 – RÉGION A – Bassin Aa	124
3.2	F – 18 – RÉGION A – Bassin Aa	125
3.3	H – 54 – RÉGION A – Bassin Ab.....	126
3.4	H – 46 – RÉGION A – Bassin Ab.....	128
3.5	H – 21 – RÉGION A – Bassin Ac.....	129
3.6	F – 43 – REGION A – Bassin Ac.....	130
3.7	F – 42 – RÉGION B – Bassin Ba	132
3.8	H – 54 – RÉGION B – Bassin Ba.....	133
3.9	H – 36 – Région B – Bassin Bb.....	134
3.10	H – 36 – RÉGION B – Bassin Bb.....	135
3.11	H – 55 – RÉGION B – Bassin Bb.....	137
3.12	F – 40 – RÉGION B – Bassin Bc	138
3.13	F – 24 – RÉGION B – Bassin Bc	139
3.14	H – 34 – RÉGION C – Bassin Ca.....	140
3.15	H - 47 - RÉGION C - Bassin Cb	141
3.16	M – 25 – RÉGION C – Bassin Cc.....	142
3.17	H – 37 – RÉGION C – Bassin Cc.....	143
4.	Formations Conseil Régional	145
4.1	F – 32 – RÉGION A – Bassin Aa	145
4.2	F – 21 – RÉGION A – Bassin Ab	146
4.3	F – 47 – RÉGION A – Bassin Ac.....	148
4.4	F – 23 – RÉGION A – Bassin Ac.....	150
4.5	H – 24 – RÉGION A – Bassin Ac	151
4.6	F – 30 – RÉGION A – Bassin Ac.....	152
4.7	H – 48 – RÉGION B – Bassin Ba.....	153
4.8	F – 24 – RÉGION B – Bassin Ba	156
4.9	F – 22 – Région B – Bassin Ba	157

4.10	F – 33 – RÉGION B – Bassin Bb	159
4.11	H – 50 – RÉGION B – Bassin Bb.....	160
4.12	H – 24 – RÉGION B – Bassin Bb.....	161
4.13	H - 25 - RÉGION C - Bassin Ca	163
4.14	F - 21 - RÉGION C - Bassin Cb.....	164
4.15	H – 25 – RÉGION C – Bassin Cb.....	165
4.16	H – 48 – RÉGION C – Bassin Cb.....	166
4.17	F – 46 – RÉGION C – Bassin Cc	168
5.	Autres dispositifs de formations	170
5.1	H – 35 – RÉGION A – Bassin Aa.....	170
5.2	F – 38 – RÉGION A – Bassin Ab	172
5.3	H – 27 – RÉGION B – Bassin Bb.....	174
5.4	H – 34 – Région B – Bassin Bb.....	175
5.5	H – 50 – RÉGION C – Bassin Ca.....	177
5.6	H – 40 – RÉGION C – Bassin Cb.....	178
5.7	F – 30 – RÉGION C – Bassin Cc.....	180

Introduction

Présentation de la note

La DARES a confié à une équipe composée d'AMNYOS, d'ORSEU et du CEET la réalisation d'une **étude qualitative sur la mise en œuvre du « plan 500 000 formations supplémentaires » et ses effets sur les bénéficiaires de formation.**

L'étude a donné lieu à des investigations à caractère qualitatif auprès d'acteurs de niveau national, régional et territorial, conduites entre juin et novembre 2017.

Les investigations ont ciblé trois régions métropolitaines (A, B, C)²⁸, dans le cadre d'une approche monographique auprès de l'ensemble des composantes du système d'acteurs de la formation des demandeurs d'emploi (au niveau régional, et à l'échelle de 3 bassins d'emploi par région²⁹). Ont ainsi été interrogés un large échantillon d'acteurs institutionnels et de financeurs ; des opérateurs de l'accompagnement et de l'orientation des demandeurs d'emploi vers la formation ; des bénéficiaires ; des organismes de formation (OF).

Un échantillon de 60 individus bénéficiaire d'une action de formation au titre du Plan a ainsi été interrogé. Cette note propose une restitution des matériaux recueillis lors de ces 60 entretiens, sous la forme d'une fiche de synthèse par entretien.

Les entretiens sont classés par type de dispositif de financement et par région.

Une restitution anonyme des entretiens a été garantie aux personnes interrogées, de manière à ce que leur témoignage soit le plus libre et transparent possible. Pour cette raison, le nom des régions et des territoires étudiés ont également été anonymisés.

Précisions sur les entretiens

Les entretiens semi-directifs ont été conduits par téléphone, à partir d'un fichier de bénéficiaires communiqué par Pôle emploi.

Contacter les personnes visées s'est avéré relativement laborieux, mais in fine les refus de répondre à l'enquête ont été rares.

Globalement les personnes interrogées apportent volontiers leur témoignage sur l'expérience de formation.

Il arrive dans certains cas que le récit soit un peu confus, notamment sur l'historique, les étapes et les intervenants de leur parcours, ou encore le déclenchement et l'idée d'origine de la formation. Mais les matériaux recueillis n'en sont pas moins intéressants.

Dans quelques cas particuliers mais rares, la personne interrogée rencontre des difficultés d'expression en français, ou bien s'avère particulièrement peu loquace.

²⁸ Un entretien complémentaire a été réalisé avec un interlocuteur d'une quatrième région, D.

²⁹ Bassins Aa, Ab, Ac ; Ba, Bb, Bc, Ca, Cb, Cc

Les caractéristiques des 60 bénéficiaires interrogés

		REGION A	RÉGION B	RÉGION C	TOTAL
Situation au moment de l'enquête	en formation	5	3	7	15
	sortis de formation	15	17	13	45
	<i>dont sortis avant janvier 2017</i>	8	6	7	21
	<i>dont sortis après janvier 2017</i>	7	11	6	24
profil	Non-inscrits à Pôle emploi				
	inscrits à Pôle emploi				
	DELD	6	9	12	27
	peu ou pas qualifiés	5	7	5	17
	jeunes de moins de 26 ans	6	5	6	17
	seniors > 45 ans	5	4	5	14
	BOETH	2	3	2	7
objectifs de la formation	Remise à niveau, savoirs de base	3	2	4	9
	remobilisation, aide à l'élaboration de projet				
	Formations certifiantes	11	11	11	33
	Formations pré qualifiantes	2	1	2	5
	perfectionnement, élargissement des compétences	2			2
	Adaptation au poste de travail (POE, AFPR)		1		
	professionnalisation	2	1	2	5
	parcours de création d'entreprise		1	1	2
	NR		3		3
type de financement	AIF	6	5	8	19
	AFC	6	7	4	17
	Conseil régional	6	6	5	17
	autre	2	2	3	7
Ensemble		20	20	20	60

5. Formations AIF

5.1 F – 28 – RÉGION A – Bassin Aa

Le profil	Femme de 28 ans, niveau de formation initiale : « BEPA services aux personnes » dans un lycée agricole. Elle a travaillé en centre de loisirs, puis elle a eu des enfants, et ce n'était plus possible pour elle de concilier avec un emploi stable. Elle est au chômage depuis 2011, était au RSA avant d'entrer dans la formation.
En résumé	<i>Femme de 28 ans, qui était au chômage depuis 5 ans et au RSA avant de commencer la formation. La Plan a permis de valider rapidement un projet de formation certifiante à distance, dans le cadre d'une réorientation professionnelle vers le métier d'assistante comptable. Elle reconnaît que ça lui a été difficile de se motiver pour travailler à distance, et sans vérification de Pôle Emploi. Elle a fini la formation plus tard que prévu et ne pourra passer l'examen que dans 6 mois.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Cette personne est entrée en formation sur proposition de sa conseillère RSA, dans le cadre d'un projet de reconversion professionnelle. <i>« En tant que demandeur d'emploi au RSA, j'étais suivie par une conseillère en recherche d'emploi d'une association. Comme je ne trouvais pas d'emploi dans la petite enfance, je cherchais un nouveau projet avec elle. Je parlais beaucoup de métier informatique, j'aime bien les chiffres, et ma conseillère a entendu parler de ce titre ASCA, qui donne l'équivalent du bac de compta, du coup je me suis renseignée là – dessus et j'ai demandé à Pôle Emploi de m'inscrire. »</i>
La préparation à l'entrée en formation	Comme il n'y avait plus de places dans le centre de formation choisi, elle a décidé de suivre la formation à distance : <i>« Ma conseillère RSA m'avait parlé de passer par un organisme de formation, mais il n'y avait plus de place au moment où je me suis lancée dans les inscriptions parce que je m'y suis prise un peu tard. J'ai fait des recherches sur Internet, et j'ai décidé de passer une formation par correspondance, pour que ce soit plus facile avec les enfants. »</i> Pôle Emploi a géré l'inscription et le financement de la formation : <i>« J'ai dû demander un devis pour passer par l'organisme de formation. Une fois que j'avais le devis, j'ai pris contact avec un conseiller Pôle Emploi pour l'inscription et le financement de la formation, il a accepté vite parce qu'il avait l'argent pour les formations, c'est l'Etat qui donne des sous via Pôle Emploi pour financer et rémunérer la formation. »</i>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<i>« J'ai trouvé ça rapide, connaissant l'Etat qui a du mal à aller vite dans ses démarches, ça a mis un mois seulement, j'ai contacté Pôle Emploi en novembre et j'ai commencé la formation en décembre. J'avais fait une formation avant, financée par le Conseil Départemental, j'ai attendu plus d'un mois et demi pour avoir une réponse positive... »</i>
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'une formation certifiante en « <i>secrétariat assistanat comptable</i> », « <i>L'objectif est d'être assistante comptable, il n'y a pas beaucoup de secrétariat. On apprend à faire des factures, des devis, des bons de commande et de réception, vérifier les colis et faire les retours si besoin. C'est plus axé sur la petite comptabilité. C'est pour obtenir le titre ASCA, c'est important parce qu'il faut avoir un diplôme pour trouver du travail dans ce</i>

	<p>domaine. »</p> <p>C'est une formation de 450 heures, qu'elle a effectué en 8 mois de mi-décembre à mi-août, « je m'y suis prise un peu tard pour démarrer la formation. » Il y a deux sessions par an pour passer le titre ASCA, elle n'était pas prête pour le passer en mai donc elle doit attendre janvier pour le passer.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>« C'est plutôt satisfaisant, parce que c'est une formation assez complète, je me sens capable de passer le titre au mois de janvier, ils ont bien fait leur boulot, je me sens plus à l'aise, mais il manque des annales pour pouvoir travailler après la fin de la formation, pour préparer le titre. Mon référent du centre de formation m'a appelée trois / quatre fois, pendant la formation, pour savoir comment ça se passait, c'est bien. »</p> <p>Mais elle a rencontré des difficultés à se motiver, comme la formation était à domicile :</p> <p>« Si c'était à refaire, je reprendrais la même formation mais je m'y prendrais plus tôt pour démarrer. Et j'ai eu quelques problèmes sur la fin parce que je faisais mon, déménagement donc j'étais moins assidue. »</p> <p>Manque de suivi de Pôle Emploi pendant la formation :</p> <p>« Il n'y a aucun suivi de leur part pendant la formation, ils ne m'ont pas contacté une seule fois pour savoir comment ça se passait, alors que c'est eux qui nous rémunèrent ! Pourtant c'est leur rôle de vérifier si on fait la formation, ça n'incite pas à travailler s'ils ne vérifient pas... »</p> <p>Elle souhaiterait faire une autre formation par la suite :</p> <p>« Après je serais partante pour faire une formation « paye », c'est important pour un poste d'assistante comptable de savoir faire la gestion de paie. »</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Elle vient de terminer sa formation et pour l'instant n'est pas accompagnée.</p> <p>« La conseillère Pôle Emploi ne m'a pas encore contactée, mais elle est en vacances jusqu'au 4 septembre ».</p>
Situation actuelle	<p>« La formation s'est terminée il y a une semaine, je me suis déjà renseignée pour chercher un stage dans ce domaine, je ne peux pas chercher un emploi pour l'instant comme j'ai pas encore le titre ASCA et je n'ai pas d'expérience. J'espère avoir des réponses au mois de septembre pour le stage. Quand j'aurais obtenu le titre, j'aurais plus de chances d'être employée. »</p>

5.2 H – 58 – RÉGION A – Bassin Ab

Le profil	<p>Homme de 58 ans qui s'est inscrit au chômage après avoir été licencié d'un emploi de chauffeur de toupie béton, il y a environ 2 ans. Il n'arrive pas à retrouver du travail, « pour moi c'est trop tard, j'ai presque 59 ans ». Il a épuisé ses droits à l'allocation chômage et il touche maintenant l'ASS.</p> <p>Il est satisfait de sa prise en charge par Pôle Emploi, mais considère qu'il n'a plus de chances de trouver un emploi :</p> <p>« Mon conseiller est super, il m'aide mais pour moi c'est râpé, mon conseiller s'il a quelque chose il envoie mon CV, mais il ne me contacte pas souvent, je vais avoir 59 ans au mois d'octobre... »</p>
En résumé	<p>Homme de 58 ans licencié il y a deux ans ; le Plan a permis de financer le renouvellement de sa FCO, sur proposition d'un conseiller Pôle Emploi par lequel il s'estime bien suivi. Néanmoins il n'arrive pas à trouver du travail, il</p>

<i>pense que c'est trop tard pour lui en raison de son âge.</i>	
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	C'est son conseiller Pôle Emploi qui lui a proposé de renouveler sa FCO pour pouvoir continuer à chercher du travail en tant que conducteur routier : « J'ai dit à mon conseiller Pôle Emploi que ma FCO expirait bientôt, du coup il s'est renseigné et il m'a dit que je pouvais la renouveler, et comme j'avais été licencié il m'a dit que j'avais droit à 1000 euros de formation, c'est comme ça que ça a été financé. Il a fait la demande et a contacté l'organisme de formation, et j'ai reçu une convocation. »
Le ressenti du processus d'accès à la formation	« Ça a été simple, et ça a été assez vite au niveau du processus avec le conseiller, il faut juste trouver la place au centre de formation, le conseiller s'est occupé de tout, il a pris en charge ma demande. »
La formation suivie	
Caractéristiques	« Une petite formation d'une semaine », avec des cours sur la sécurité, l'arrimage du camion, le tonnage, les papiers qu'il faut sortir au péage, la consommation du camion..., et 8 heures de conduite sur un camion. A la fin de la semaine, les élèves passent un petit test écrit, et la majorité obtiennent la FCO.
La satisfaction à l'égard de la formation	« Ça m'a permis de renouveler ma FCO, c'est toujours utile, mais c'est beaucoup du rappel, c'est un peu long, à mon sens trois jours ce serait suffisant [...] moi j'appelle pas ça une formation, c'est un permis, tout le monde l'a à la fin, c'est pour la forme, c'est très facile à avoir. »
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	« Il n'y a pas vraiment eu de bilan, j'ai validé mon permis, c'est une formalité. »
Situation actuelle	Le bénéficiaire est toujours en situation de chômage, à l'ASS. Il ne souhaite plus participer à des formations car il estime qu'il ne retrouvera pas de travail étant donné son âge : « Cette formation FCO, ça ne m'aide pas vraiment, c'est plus quelque chose d'obligatoire, si on l'a pas c'est impossible de trouver [...] maintenant, c'est fini pour moi les formations, à mon âge, c'est terminé, j'ai travaillé 40 ans, ça ne marche pas, c'est trop tard. »

5.3 F – 25 – RÉGION A – Bassin Ab

<p>Le profil</p>	<p>Femme de 25 ans, titulaire d'un Bac Pro commerce. Depuis l'obtention de son diplôme, elle a alterné des périodes d'activité professionnelle et des périodes de chômage :</p> <p><i>« J'ai eu des périodes d'activité en tant que saisonnière dans le sud l'été, j'étais caissière dans un supermarché. Aussi, j'ai fait huit mois de nuit aux urgences d'un hôpital, c'était plusieurs CDD de trois mois. Et j'ai eu des périodes de chômage. »</i></p> <p>Avant de commencer cette formation, elle était au chômage depuis plusieurs mois ; elle n'était plus indemnisée par Pôle Emploi et considère qu'elle n'était plus vraiment accompagnée :</p> <p><i>« Pôle Emploi n'est pas vraiment derrière nous, c'est pas très ouvert. Une fois qu'on ne touche plus le chômage ils ont du mal à nous aider, moi je me suis débrouillée toute seule pour trouver une formation. J'ai eu les indemnités pendant 6 mois, mais après je les touchais plus et le suivi n'était pas régulier, voire nul. »</i></p>
<p>En résumé</p>	<p>Femme de 25 ans titulaire d'un Bac Pro commerce, ayant connu plusieurs périodes de chômage. Le Plan lui a permis de suivre une formation certifiante au métier d'éducateur sportif, dans un domaine qui l'attire depuis longtemps. C'est elle qui a trouvé la formation et a insisté auprès de Pôle Emploi, qui était réticent au départ. Elle est très déçue de la formation, et cherche désormais un emploi « un peu dans tous les domaines ». Elle espère pouvoir faire une nouvelle formation au BNSSA (brevet national secourisme en mer), dans un métier avec plus de débouchés.</p>
<p>L'accès à la formation</p>	
<p>L'idée, le choix de la formation</p>	<p>Elle a trouvé seule cette formation :</p> <p><i>« J'étais sans emploi, et j'ai trouvé cette formation sur Internet. Le sport c'est ma passion depuis toujours, je pensais à faire une licence STAPS mais c'était pas facile après un Bac Pro. Du coup j'ai cherché des alternatives sur Internet, et j'ai trouvé des infos sur le BP JEPS, en spécialité d'éducateur sportif. J'ai vu que plusieurs écoles privées et publiques le proposaient, j'ai demandé un devis à plusieurs écoles. Ensuite je donnais le devis à Pôle Emploi pr qu'ils voient le montant des frais de scolarité, entre 5000 et 7000 euros l'année. Parmi toutes les écoles j'en ai choisi 3 pour passer les tests d'entrée. J'ai été prise à celle de la ville de X., en septembre 2016. »</i></p>
<p>La préparation à l'entrée en formation</p>	<p>Elle considère que ça a été un processus compliqué pour faire financer la formation, et bénéficier d'aides pour le transport :</p> <p><i>« J'ai demandé à Pôle Emploi s'ils étaient d'accord pour financer ma formation et prendre en charge mes frais d'essence. Au début ils étaient réticents, ma conseillère ne connaissait pas ce diplôme donc elle était très méfiante. J'étais prise à l'école, Pôle Emploi ne voulait pas le financer, et à force de persévérer ils ont fini par accepter. »</i></p> <p>Démarche personne pour une aide complémentaire transport :</p> <p><i>« Ils m'ont donné une aide de 300 euros par mois pour les frais de transport. J'avais contacté des personnes qui avaient fait cette formation et ils avaient eu droit à ça donc je savais que j'y avais droit. J'en ai parlé à ma conseillère et si j'avais pas fait tout ça j'y aurais pas eu droit, ils ne me l'avaient pas proposé, c'est moi qui ai pris les devants. Je leur ai dit que j'avais 79km journaliers en voiture, je sais que j'ai droit à cette aide, et du coup elle qui a fait la demande au niveau du directeur de l'agence. »</i></p>
<p>Le ressenti du processus d'accès à la formation</p>	<p><i>« Ca a été rapide, en trois mois c'était fait : j'ai commencé à faire mes recherches sur la formation en mai 2016 ; en juillet j'allais porter mon dossier d'inscription, j'ai eu les résultats des tests le 1^{er} septembre et je suis entrée en</i></p>

	<p>formation le 12 septembre. »</p> <p>Mais le déblocage des fonds par Pôle Emploi a été relativement long : <i>« J'ai dû insister auprès de Pôle Emploi, c'est ça qui a été le plus long et le plus pénible. Je n'ai eu droit à ma rémunération qu'en novembre pour le transport, deux mois après la rentrée... J'ai dû insister pendant deux mois. »</i></p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>D'une durée de 8 mois à temps plein, cette formation dans une école privée permet d'obtenir le BP JEPS d'éducateur sportif, pour devenir coach sportif indépendant ou en salle de sport.</p> <p><i>« On alternait deux jours de cours par semaine et trois jours de stage en entreprise. Les cours, c'était de l'anatomie et de la physiologie, il y avait des cours de musculation, on faisait de la pratique sur un plateau de muscu pour apprendre les gestes et les consignes de sécurité, et il y avait un peu de notions en haltérophilie et en crossfit. Le stage c'était dans une salle de sport de la ville de X., il fallait nettoyer les machines tous les matins, faire le ménage quotidien des vestiaires et tenir l'accueil. »</i></p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La formation lui a permis d'obtenir le BP JEPS, mais elle est n'est pas satisfaite du stage :</p> <p><i>« En général je suis satisfaite parce que j'ai eu mon diplôme, mais le stage m'a déçue dans l'ensemble parce qu'en tant que stagiaire on était beaucoup exploités entre guillemets, on était pas sur le plateau de musculation, on était plus à l'accueil quand il y avait du monde, pour faire la publicité de la salle de sport. C'était une structure qui prenait énormément de stagiaires plutôt que d'embaucher, pour aider la structure sans rémunération. On faisait beaucoup d'heures, c'était fatiguant. »</i></p> <p>La partie théorique de la formation était également décevante :</p> <p><i>« Si je pouvais changer quelque chose à cette formation, je dirais une meilleure organisation de l'école, parce qu'il y avait beaucoup d'absences de professeurs, on faisait beaucoup de route mais il y avait beaucoup de profs absents... Il faudrait revoir ça, et qu'ils conseillent aux élèves de s'orienter vers des salles où ils sont plus respectueux des stagiaires. »</i></p> <p>De plus, elle doute de l'utilité de la formation pour la suite de son parcours professionnel :</p> <p><i>« C'est un domaine où c'est difficile de trouver un emploi, je connais des gens diplômés de la même formation depuis quelques années, et ils n'ont pas trouvé d'emploi stable, ou à temps plein. Ils font quelques heures par ci par là. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Elle a reçu un mail récemment pour la convoquer à une réunion collective, <i>« pour savoir où on en est dans la recherche d'emploi. »</i></p> <p>Elle n'a pas une bonne opinion du suivi par Pôle Emploi :</p> <p><i>« Je suis un peu inscrite pour « rien » entre guillemet, on n'a pas un suivi extrême, j'ai juste eu un rendez-vous avec eux parce qu'ils ont financé la formation, mais on n'a pas un suivi très poussé. Donc je me débrouille toute seule, en général je trouve par moi-même ».</i></p>
Situation actuelle	<p>La formation s'est achevée en juillet 2017.</p> <p>Elle est actuellement en recherche d'emploi, <i>« j'ai commencé à envoyer mes CV, j'envoie dans un peu tout les secteurs parce que j'aurai mon attestation de diplôme qu'en novembre, et de toutes façons c'est un domaine avec peu de débouchés. Mais j'ai un nouveau projet : en septembre, je veux démarrer le BNSSA (brevet national secourisme en mer) en surveillance piscine et plage, c'est très recherché, donc j'aurai plus de facilité à trouver du travail. »</i></p>

5.4 F – 46 – RÉGION A – Bassin Ab

Le profil	Femme de 46 ans élevant seule un enfant (aujourd'hui âgé de 24 ans, en apprentissage) Fin de scolarité en 1 ^{ère} année de BEP commerce. A toujours vécu de petits boulots en CDD alternés avec des périodes de chômage. Est bénéficiaire du RSA.
En résumé	<i>Le Plan a débloqué un projet de formation envisagé depuis 2015 pour une personne au RSA, à qui la formation avait été proposée puis mise en stand by faute de financement. Très enthousiaste, elle voulait suivre ce type de formation depuis longtemps, même si celle qu'elle suit actuellement ne conduit pas à un diplôme. Elle espère pouvoir trouver un emploi et un employeur qui lui « donne sa chance ».</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Un jour de 2015, sa conseillère emploi dans le cadre du RSA l'informe qu'une formation de secrétaire médicale va démarrer prochainement et qu'elle l'a inscrite pour aller passer les tests de sélection. Cette idée de formation au secrétariat médical s'est construite petite à petit dans la tête de cette personne, appréciant le travail de secrétariat et les relations sociales (souhait construit à partir de toutes ses expériences de petits boulots).
La préparation à l'entrée en formation	Toujours en 2015, elle passe les tests, les réussit et se présente à son conseiller Pôle emploi avec l'attestation de réussite aux tests pour entrer en formation. <i>« Elle n'était pas au courant à Pôle emploi. Elle m'a dit que c'était payant et Pôle emploi n'avait pas l'argent. Et on m'a dit que je n'avais plus de points. Je devais entrer en septembre 2015 ».</i> La conseillère essaie de faire des montages financiers sans succès. La personne ne peut pas démarrer sa formation en septembre 2015. <i>« On m'a proposé de changer de formation : non, je ne voulais plus faire autre chose, c'était vraiment mon projet ».</i> Elle ne lâche pas pour autant l'idée et retourne plusieurs fois voir le conseiller et un jour en 2016 elle reçoit enfin un avis favorable et peut intégrer la formation en septembre 2016. <i>« J'ai dû attendre un an pour avoir l'avis de Pôle emploi. En septembre 2016 j'ai pu rentrer parce qu'ils ont eu l'argent ».</i>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus d'accès à la formation a été long (plus d'un an) et a priori très compliqué pour le conseiller Pôle emploi.
La formation suivie	
Caractéristiques	Intitulée « secrétariat assistantat » sur la liste des bénéficiaires, cette formation est une formation de secrétariat médical, selon le bénéficiaire. D'une durée d'un an, elle n'est pas diplômante mais certifiante. Elle fonctionne selon un rythme d'alternance de deux jours en centre et trois jours de stage en entreprise. Le lieu de formation est à proximité. Le programme est celui d'une formation en deux ans. <i>« On a 2 jours de cours par semaine. On est en alternance et on fait 35h par semaine. On a un contrat de stagiaire on n'est pas rémunéré par l'entreprise ».</i>
La satisfaction à l'égard de la formation	La bénéficiaire est très contente de la formation même si c'est très intense. Elle apprécie le contenu des cours et aime beaucoup l'entreprise qui l'accueille en stage. Cette entreprise (association) s'occupe d'enfants placés. Elle regrette que le certificat délivré (examen de deux jours en juillet) ne soit pas un diplôme. <i>« Ce n'est pas un diplôme, une attestation de validation des acquis de niveau IV et qui n'est pas reconnue par toutes les entreprises où on</i>

	<p>postule. Faudrait enlever ce système et nous faire passer un diplôme qui soit reconnu par tout le monde. Faudrait un bac pro » « La formation est de qualité, les profs sont bien avec nous, peuvent être individuels si on a des problèmes, sont très présents, ne nous mettent pas de côté. On a eu des bons profs ».</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Pour le moment, la bénéficiaire est encore en formation. Elle passe les examens les 6 et 7 juillet. À l'issue une attestation de compétences lui sera délivrée et elle recherchera un emploi. Elle compte surtout sur sa motivation pour contacter les employeurs directement plutôt que d'attendre des offres d'emploi.</p>
Situation actuelle	<p>En fin de formation en juillet 2017. La bénéficiaire engage actuellement un processus d'envoi de lettres de motivation par mailing auprès des maisons de retraite, des associations, etc. Elle ne vise pas les hôpitaux publics car elle a entendu dire que ces employeurs-là ne reconnaissent pas le certificat obtenu.</p>

5.5 H – 41 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	<p>Homme de 41 ans, titulaire d'un diplôme de technicien réparateur moto. Après une carrière commerciale au sein du SAV d'un magasin d'une marque de la grande distribution, il a travaillé comme chaudronnier/soudeur. Suite à une maladie professionnelle, il a été déclaré inapte à ce poste en mars 2016.</p>
En résumé	<p>Homme très motivé, pour qui le Plan a débloqué un projet de formation de moniteur d'auto-école, envisagé depuis 5 ans. Avant d'entrer en formation, il a effectué une période d'immersion d'un mois dans le centre de formation – qui est aussi une école de conduite. Il occupe actuellement un poste en CDI dans cette structure.</p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Projet de formation mûri depuis longtemps, mais qui n'a pas pu aboutir avant : « Après ma déclaration d'inaptitude, j'ai tout de suite fait les démarches pour entrer dans une formation de moniteur d'auto-école. J'ai contacté Pôle Emploi, avant d'être officiellement inscrit chez eux. Je voulais faire ce métier depuis longtemps, j'avais déjà demandé à faire cette formation y a 5 ans, mais ça n'avait pas pu se faire à l'époque parce qu'il n'y avait pas de centre qui proposait cette formation. »</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Le bénéficiaire a commencé par faire un bilan de compétences pour sécuriser son projet : « Le diplôme de moniteur est au-dessus de mon niveau de formation initiale, et c'est une formation difficile, il n'y a pas de possibilité de repêchage si on échoue. Donc j'ai d'abord voulu faire un bilan de compétences pour me préparer aux épreuves d'entrée dans la formation, et être sûr que j'avais le niveau. » Puis il a été accepté dans un centre de formation, qu'il a trouvé par lui-même (à la fois auto-école et centre de formation). Avant de commencer, il a effectué un stage d'un mois en immersion dans ce centre, qui s'est conclu par une promesse d'embauche sous réserve de valider la formation. Pôle Emploi s'est occupé des démarches concernant le financement de la formation : « La formation était financée en partie par la Région et en partie par Pôle Emploi, j'ai payé le matériel pédagogique. Le conseiller était réactif, fin juin</p>

	<i>mes chèques formation étaient prêts ! »</i>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Très rapide, en raison d'une forte implication personnelle : « <i>J'ai fait tout ce qu'il fallait faire dans un temps très court parce que j'étais motivé. J'ai contacté les centres de formation dès mon début de maladie professionnelle, j'ai fait plein de déplacements et de démarches personnelles pour passer les tests, donc ça a été vite. »</i>
La formation suivie	
Caractéristiques	D'une durée de 8 mois à temps plein, cette formation permet d'obtenir le diplôme de moniteur d'auto-école. Elle repose sur l'alternance de cours théoriques (mécanique, science physique, relationnel...), et de périodes pratiques. Les stagiaires sont mis en situation dans le rôle de moniteur, avec un formateur en observateur/renfort. Des véhicules du centre sont à la disposition des stagiaires, qui peuvent s'en servir en autonomie ou en binôme avec le formateur.
La satisfaction à l'égard de la formation	Il est satisfait de la formation, en raison de la qualité des intervenants : « <i>On avait un formateur redoutable d'efficacité, qui alternait différentes méthodes pédagogiques, les travaux en groupe et en individuel, il nous a beaucoup aidé et il a mis de son temps personnel. »</i> « <i>Le plus intéressant, c'était la partie théorique sur la façon de devenir pédagogue, on s'est entraîné à donner des cours, ils ont créé un sens et une fibre pédagogique chez tous les élèves, et ils nous ont préparé des supports pédagogiques, qui permettent de faire son auto-évaluation constante, même après la formation. »</i> Le bénéficiaire a le sentiment d'une formation exigeante : des stagiaires ont abandonné en cours de formation, 5 personnes n'ont pas validé. Pour lui, avoir effectué une immersion en préalable a été un atout durant la formation : « <i>Pour la partie pratique il faut que l'auto-école joue le jeu, prête des voitures, des élèves... moi, j'avais un peu d'expérience grâce à mon stage d'un mois, et l'auto – école a joué le jeu avec moi, parce qu'ils me voulaient, donc ça a été satisfaisant pour moi. Ils m'ont vraiment mis en situation dans le rôle du moniteur, ce qui n'a pas été le cas pour tout le monde. »</i>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Echange par mail avec le conseiller Pôle Emploi : « <i>Avec mon conseiller Pôle Emploi, on a échangé des mails tout du long de la formation, et à la fin je lui ai envoyé mes conclusions, pour qu'ils aient un retour sur la formation. Mais on n'a pas eu le temps de fixer un rendez-vous après la formation, parce que je n'étais plus demandeur d'emploi. »</i>
Situation actuelle	Le bénéficiaire est en emploi dans l'auto-école où il a effectué la période d'immersion et la formation : « <i>Le lendemain de la remise du diplôme j'ai fait ma demande d'agrément à la préfecture, et dès que j'ai eu ma carte de moniteur juillet, j'ai été embauché en CDI dans l'auto-école. »</i>

5.6 F – 49 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	Parcours effectué en grande partie dans le domaine de la finance, avec des postes à différents niveaux, notamment des postes à responsabilité. Suite à un licenciement économique, elle a suivi une formation de toilettage et a géré son propre salon pendant 6 ans. En 2016, elle a vendu son salon et s'est inscrite à Pôle Emploi. Elle avait un nouveau projet de se tourner vers le social pour travailler en tant que
------------------	--

	mandataire judiciaire. Elle a suivi un bilan de compétences pour confirmer son choix.
En résumé	<i>Femme ayant effectué une carrière dans la finance puis propriétaire d'un salon de toilettage canin. Ayant décidé de se reconvertir en tant que mandataire judiciaire à la protection des majeurs, elle a suivi un bilan de compétences sur proposition de Pôle Emploi. Celui-ci a permis de valider son projet et d'effectuer une EMT dans ce domaine. La bénéficiaire travaille actuellement en tant que formatrice en CDD, afin de recharger son compte formation et de pouvoir financer une formation de mandatrice judiciaire.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Elle avait l'idée de faire un bilan, mais c'est surtout sa conseillère Pôle Emploi qui le lui a conseillé. D'autres conseillers lui avaient dit que le domaine de mandataire judiciaire n'était pas pour elle, et que c'était difficile de s'y orienter. Elle a suivi ce bilan pour être sûre de son projet, et faciliter son parcours de formation par la suite – en ayant une « preuve » qu'elle était bien apte à s'orienter dans ce domaine.
La préparation à l'entrée en formation	Pôle Emploi l'a inscrite, et a pris en charge le dossier de financement. Elle s'est dirigée vers un organisme et s'est inscrite par elle-même.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Assez rapide et facile. Cependant, il fallait trouver un créneau car l'organisme était assez pris.
La formation suivie	
Caractéristiques	Des rendez-vous réguliers, sur 2 mois. Des tests de logique pour se positionner sur niveau scolaire, des compétences. Travail sur le CV, la lettre de motivation. Il en est ressorti 4 domaines d'orientation : la finance, les animaux, le social et la formation.
La satisfaction à l'égard de la formation	Très satisfaite de ce bilan, qui lui a permis de confirmer son choix d'orientation. La personne qui l'a suivie était très dynamique, et le bilan lui a donné confiance pour la suite. Lui a permis de voir qu'elle était toujours active à 50 ans, « cela ne me dérange pas de partir pour une 3 ^{ème} formation, au contraire. » « A un moment donné de sa vie, toute personne ayant une activité devrait passer par ce stade, pour faire ce point avec soi-même ». Elle savait ce qu'elle voulait faire : cela lui a permis de le confirmer, vis-à-vis même et des autres : « <i>cela prouve mes aptitudes et ma motivation, cela apporte donc des arguments pour trouver des financements ; ma conseillère va essayer de trouver, cela peut apporter un plus pour argumenter, montrer que ce n'est pas une idée qui sort de sous le chapeau.</i> » De plus, le bilan lui a permis de suivre une EMT par la suite, ce qui a débouché sur une inscription dans un centre pour se former au métier de mandataire judiciaire à la protection des majeurs.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Cependant, la bénéficiaire n'a pas pu suivre cette formation car n'avait plus de crédits pour la financer. Par conséquent, elle travaille actuellement en CDD en temps que formatrice (18 mois), pour recharger son compte de formation et pouvoir financer sa formation de mandataire judiciaire.
Situation actuelle	CDD de 18 mois en tant que formatrice.

5.7 F – 25 – RÉGION B – Bassin Ba

Le profil	Après avoir quitté l'école à 16 ans sans formation professionnelle, elle s'est inscrite à la Mission Locale de son territoire et à Pôle Emploi. Après avoir hésité entre les métiers du prêt-à-porter et de l'esthétique, elle s'oriente vers ces derniers après un stage de découverte mis en place par la Mission Locale. Par la suite, elle a essentiellement été prise en charge par la Mission Locale, qui lui a proposé une formation pour devenir esthéticienne.
En résumé	<i>La formation suivie a permis à la personne non seulement de trouver le métier qui lui correspondait, mais également d'acquérir un diplôme, des expériences et des compétences valorisables sur le marché du travail. Actuellement toujours sans emploi, elle cherche activement mais pâtit du manque de dynamisme sur son territoire.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Après un stage de découverte du métier d'esthéticienne, cette personne a sollicité son conseiller de la Mission Locale dans un premier temps (pour l'étude et la construction du projet professionnel), puis celui de Pôle Emploi (en ce qui concerne le financement de la formation).
La préparation à l'entrée en formation	Financée par le Conseil Régional, cette formation est à l'initiative de cette personne. Elle a également complété l'ensemble des documents administratifs et le dossier de candidature pour intégrer la formation. Cette intégration était basée sur des tests et un entretien de motivation.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus d'intégration à la formation est considéré comme simple et rapide.
La formation suivie	
Caractéristiques	D'une durée de plusieurs mois, cette formation était composée de 5 stagiaires. Outre les cours dispensés au sein du centre de formation, cette formation permettait d'effectuer deux stages de 6 semaines chacun : le premier dans un institut spa, le second dans une parfumerie. Cette formation permet de valider un niveau CAP.
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est très satisfaite de cette formation, tant par la qualité des formateurs que l'ambiance générale avec les autres stagiaires. De plus, cette personne considère cette formation comme un véritable atout sur le marché du travail en ce qu'elle permet de sanctionner des expériences et des compétences dans un secteur d'activité et pour des métiers qui nécessitent de plus en plus de diplômes.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Après cette formation, la personne n'a eu aucun rendez-vous ni bilan avec un conseiller Pôle Emploi ou Mission Locale.
Situation actuelle	Actuellement toujours en recherche d'emploi, la personne connaît des difficultés en raison du manque de dynamisme sur son territoire. Un de ses projets consistait à signer un contrat aidé dans un institut afin de bénéficier d'une formation professionnelle complémentaire sur certaines tâches qu'elle ne peut pas réaliser actuellement. Cependant, son conseiller Pôle Emploi lui a indiqué que ce type de contrat risquait d'être supprimé. Elle n'a donc pas pu signer un contrat aidé, qui aurait pu par la suite déboucher sur un contrat de travail typique. Elle se retrouve aujourd'hui à la recherche active d'un emploi sur son territoire.

5.8 F – 33 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	<p>La bénéficiaire est âgée de 33 ans et mère de 4 enfants. Elle a eu un bac littéraire puis a commencé un Deug de langues avant d'arrêter en 1^{ère} année pour avoir son premier enfant. Elle a eu depuis quelques expériences professionnelles ponctuelles, dans la location et la vente de systèmes d'alarmes. Avant d'entrer en formation, elle était chômeur de longue durée et bénéficiaire du RSA.</p>
En résumé	<p><i>La bénéficiaire suit une formation de niveau IV à distance qui est encore en cours. Elle est globalement mitigée par rapport à la formation suivie, qui ne correspond pas à la formation qu'elle souhaitait réellement suivre. Ceci pourrait avoir une incidence sur sa réussite à l'examen final et par ricochet sur son insertion dans l'emploi et la réussite de son projet professionnel.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>La bénéficiaire avait dans son entourage plusieurs personnes qui étaient secrétaires médicales, un métier qui l'avait attiré par son côté relationnel et l'aspect administratif. Ces connaissances lui ont fait part des difficultés actuelles des professionnels pour trouver des secrétaires médicales qualifiées. La bénéficiaire y a donc vu une opportunité et un possible choix de carrière.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>La bénéficiaire n'avait pas besoin de valider son projet par une mise en situation professionnelle. Elle était suffisamment sûre de son choix pour en avoir parlé avec ses amies qui évoluaient sur le métier. Elle a donc recherché et trouvé une formation de secrétaire médicale. Elle avait déjà effectué une demande de prise en charge auprès de Pôle emploi un an auparavant sur le même type de formation qui avait été refusée par Pôle emploi. La bénéficiaire recherchait une formation à faire entièrement à distance, pour pouvoir continuer à s'occuper de ses 4 enfants. Alors que ce n'était pas possible un an auparavant, cette fois-ci cela l'a été. Pôle emploi a posé une condition : la formation financée devait obligatoirement déboucher sur une certification.</p> <p>La bénéficiaire a donc trouvé une formation à distance certifiante de « secrétaire assistant médico social », d'une durée d'un an. Mais elle souhaitait initialement une formation plus courte (6 mois) et davantage centrée sur le métier de secrétaire médicale, et non pas d'assistantat médico-social. La formation a été financée sur une AIF.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>L'accès à la formation s'est fait facilement. Mais la bénéficiaire a vite vu que la durée de la formation allait lui poser difficulté. Car la formation dure 1 an, qu'elle soit en présentiel ou à distance. La personne doit prendre en charge ses 4 enfants, ce qui lui laisse peu de temps pour pouvoir suivre sa formation. Pour bien faire, la formation aurait dû être rallongée, mais Pôle Emploi ne souhaitait pas que la formation dure plus d'un an, pour des questions liées au versement de la rémunération. En effet la bénéficiaire, initialement au RSA, bénéficie du régime public de formation de Pôle emploi (RFPE). Au final, elle était donc partagée au moment de l'entrée en formation. Elle avait même des doutes sur la faisabilité de la formation telle qu'elle avait été acceptée, malgré une motivation importante.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Entrée au 1^{er} novembre 2016. Il s'agit d'un titre professionnel de Secrétaire –</p>

	assistant(e) médico-social(e) de niveau IV. La durée est de 560 h. La formation suivie est entièrement à distance avec des contenus de formation en ligne, des devoirs écrits à renvoyer tous les mois et un stage à effectuer en cabinet. Le suivi est particulièrement resserré, comportant des entretiens téléphoniques réguliers avec une référente et des appels trimestriels du coach de formation.
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La bénéficiaire est très satisfaite de la formation suivie. Par contre, la densité du programme de formation est trop importante par rapport au temps qu'elle peut consacrer à la formation. Aujourd'hui, elle n'est pas sûre de pouvoir valider sa formation.</p> <p>Il faut également noter une insatisfaction par rapport au suivi administratif de son dossier, qui l'oblige à se déplacer tous les mois en agence Pôle emploi pour s'assurer qu'elle touche sa rémunération, le lien entre l'organisme de formation et Pôle Emploi sur le suivi de la formation à distance fonctionnant relativement mal.</p>

5.9 H – 36 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	<p>Titulaire d'une maîtrise d'agro-nutrition et d'un master 2 management des entreprises du secteur de la santé.</p> <p>Il a été chargé d'affaires puis Ingénieur d'affaires pendant 9 ans dans la même entreprise, puis temporairement ingénieur marketing-santé mais la période d'essai a été interrompue. Il s'est ensuite retrouvé au chômage.</p> <p>Il est rentré dans l'accompagnement Pôle Emploi le 10 mai 2016. Le suivi est confié à l'APEC.</p>
En résumé	<i>Une formation jugée particulièrement utile aussi bien pour les compétences acquises que par « l'effet réseau » que la formation a pu constituer. Le bénéficiaire a pu comprendre les enjeux liés au poste de manager (« Je comprends mieux le point de vue du manager »).</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>C'est la conseillère qui a été proactive en proposant cette formation particulièrement sélective auquel Pôle Emploi a eu accès grâce à un appel d'offre.</p> <p>Il était accompagné par l'APEC.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>La conseillère a donc été proactive en faisant le choix de cette formation. Un mois après l'inscription à Pôle Emploi, elle a contacté le bénéficiaire en lui envoyant le programme. Il n'a pas pu participer à la réunion d'information qui était obligatoire, il a donc dû envoyer une lettre de motivation détaillant son projet et son parcours.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>Un ressenti plutôt positif et un accès à la formation jugé comme étant rapide et efficace puisque la formation a débuté quasiment deux mois après son inscription à Pôle Emploi.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Formation de 6 jours : 3 modules de deux jours avec une attestation par module :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Installer les conditions d'une collaboration durable, 2) Accompagner, développer et piloter la performance des collaborateurs, 3) Développer son leadership au travers d'une communication de qualité. <p>Deux formateurs : une psychologue du travail et un manager de la grande</p>

	distribution.
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Très satisfait de la formation mais également des rencontres et échanges informels avec le groupe. Effectivement, le fait de pouvoir partager son expérience et ses difficultés a permis de créer une synergie qui lui a été favorable dans le processus de motivation.</p> <p>Formation qualitative sur le contenu, sur la pédagogie et sur l'application des exercices relatifs aux aspects théoriques.</p> <p>Des formateurs jugés comme étant compétents et riches d'expériences puisque la formation a donc été assurée par des professionnels praticiens.</p> <p>Une montée en compétences traduite par une montée en ambitions : auparavant, il visait des postes de coordination/gestion de projets, maintenant il ambitionne davantage de postuler à des postes plus transversaux de responsable/directeur des opérations.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Un retour d'expériences a eu lieu début septembre 2016 sous forme de réunion collective avec la conseillère Pôle Emploi et le groupe des 8 bénéficiaires de la formation.</p> <p>A su capitaliser les différentes compétences acquises lors de sa formation mais aussi sur la réputation de l'organisme de formation connu par de nombreux employeurs qui peuvent recourir à celui-ci pour des prestations de management externes.</p> <p>A la suite de la formation, il a obtenu deux entretiens à des postes de directeur des opérations.</p> <p>Des points téléphoniques réguliers ont eu lieu avec la conseillère Pôle Emploi qui lui a proposé une autre formation en création d'entreprises.</p>
Situation actuelle	<p>A retrouvé un emploi d'ingénieur technico-commercial en avril 2017. Désormais, il manage fonctionnellement deux assistantes, lui permettant de développer les compétences acquises en formation. Par ailleurs, la formation lui permet aujourd'hui d'assurer des activités transversales au niveau européen.</p> <p>A gardé contact avec les autres bénéficiaires de la formation.</p>

5.10 F – 34 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	Femme de 34 ans, diplômée d'un Master 2 en Management RH, ex responsable formation dans un grand groupe. Elle pratiquait le coaching dans son activité professionnelle depuis une dizaine d'années et avait le projet de créer une entreprise de coaching. A souhaité arrêter son activité salarié et a signé une rupture conventionnelle.
En résumé	<i>Satisfaction totale, forte utilité de l'accompagnement et de la formation, et surtout du maintien des allocations pendant la phase de création d'entreprise. La formation suivie lui permet de bénéficier d'un label pour son activité d'entrepreneur, « Je n'ai jamais été aussi heureuse ».</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>A la suite de sa rupture conventionnelle, elle s'inscrit en juillet 2016 à Pôle emploi et est suivie par une conseillère dans une agence. On ne lui a pas proposé de se tourner vers l'APEC.</p> <p>Elle avait un projet « <i>qui germait</i> » de création d'entreprise dans son cœur de métier (RH/coaching). L'idée de suivre une formation était donc déjà présente mais c'est la conseillère qui l'a convertie en réalité. La formation a démarré en novembre 2016. Le choix de la formation s'est fait par la bénéficiaire (auto-orientation) car il s'agit d'un domaine spécifique. Elle souhaitait suivre une formation reconnue au RNCP lui permettant de bénéficier d'un label international pour son activité future (« International Coach Federation »).</p> <p>Le choix de l'organisme de formation a également été fait en tenant compte des modalités pratiques (distance etc.).</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Des premiers rendez-vous avec la conseillère qui l'ont « <i>chamboulée</i> » car cette dernière, beaucoup plus jeune, ne connaissait pas véritablement le domaine d'activité visé. « <i>Dès le départ ma démarche était claire</i> ». La bénéficiaire était donc très proactive. « <i>La conseillère m'a suivie dans mon projet</i> ». La conseillère l'a aidée dans les aspects pratiques : administratif, financier, etc. La conseillère a vérifié l'éligibilité de la formation pour une prise en charge financière. La demandeuse d'emploi a donc bénéficié de ces conseils et services, mais « <i>je n'ai pas été dans la nécessité d'être accompagnée</i> ».</p> <p>Elle a bénéficié d'autres outils : accompagnement à la création d'entreprise (partenaires extérieurs) et de conseils sur l'indemnisation en tant que créateur d'entreprise. Elle n'a pas suivi de bilan de compétences car il n'y avait pas d'utilité selon elle, car restant dans son domaine de compétences.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Bilan positif, auto-orientation très forte mais appui sur la conseillère pour les aspects pratiques et opérationnels. Il s'agissait de sa première expérience en tant que demandeuse d'emploi. « <i>L'idée de suivre cette formation, je l'avais à l'esprit mais je ne savais pas comment faire le lien avec Pôle emploi, j'étais néophyte</i> ». Le demandeur d'emploi a de plus une très bonne connaissance de l'appareil de formation en raison de son ancien poste. Elle n'a pas utilisé son compte personnel de formation. La formation a été financée sur une AIF. La bénéficiaire a financé les frais d'inscription.
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation « coaching entreprise », une trentaine de personnes. Durée de 6 mois (875h).
La satisfaction à l'égard de la formation	Très grande satisfaction du contenu et des formateurs. « <i>Le contenu m'a donné des bases solides</i> ». Lui a donné un bon élan. Le maintien des

	allocations lui permet de créer son activité. La formation lui permet de rester dans son domaine d'activité et d'enrichir son projet de création d'entreprise. « Grâce à cette formation, je ne débouche pas sur un nouveau métier ». Elle est aujourd'hui dans l'attente du bénéfice du label international (prend quelques semaines).
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	A la suite de la formation, l'accompagnement vers la création d'entreprise s'est finalisé.
Situation actuelle	Création d'une entreprise de coaching en EURL en janvier 2017.

5.11 H – 31 – RÉGION B – Bassin Bc

Le profil	Après une carrière professionnelle en tant que couvreur dans le bâtiment, il est licencié de son entreprise en raison de problèmes de santé qui le rendent inapte à son travail.
En résumé	<i>Après avoir suivi une formation en deux modules pour créer son entreprise et ainsi se reconvertir professionnellement, la personne n'a pas pu se faire financer ses stages obligatoires afin de poursuivre son projet. Il se retrouve aujourd'hui sans emploi, et avec l'impossibilité d'achever son projet professionnel.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	C'est en raison de son licenciement et de son incapacité à continuer sa carrière professionnelle en tant que couvreur qu'il décide de créer sa propre entreprise (un food truck). Il contacte et rencontre alors son conseiller Pôle Emploi afin de lui parler de son projet. Son conseiller lui transmet alors les informations nécessaires afin d'intégrer une formation, en deux parties complémentaires et en lien avec son projet : création d'entreprise et hygiène.
La préparation à l'entrée en formation	Pour intégrer cette formation, il a dans un premier temps effectué un stage au sein d'une association d'aide à la création d'entreprise. Puis, dans un second temps, il a rempli un dossier de candidature, sans l'aide de son conseiller. Cependant, la conseillère Pôle Emploi lui avait indiqué que ses stages seraient financés par Pôle Emploi en 2016. Mais c'est en 2017 qu'elle lui annonce qu'un changement de réglementation rend impossible ce financement (en raison de son montant trop important). La personne se retrouve alors avec un stage obligatoire effectué, une formation réalisée (création d'entreprise et hygiène) et des frais financiers personnels déjà engagés (un camion pour son food truck). Face à l'impossibilité de se faire financer ses stages, il doit alors revendre son camion et continuer sa recherche d'emploi.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	L'accès à la formation a été relativement simple, avec toutefois un dossier et des démarches administratives à faire. C'est davantage le financement des stages qui a posé problème.
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation concernant la création d'entreprise était d'une durée d'une semaine et réunissait 35 stagiaires, soit des créateurs d'entreprises et des personnes qui souhaitaient faire évoluer les statuts de leur entreprise déjà existante. La formation hygiène quant à elle rassemblait un dizaine de stagiaires sur

	une durée de deux jours.
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La formation hygiène était totalement en rapport avec son projet professionnel. Tant sur le fond et sur la forme, la personne la considère être une formation de qualité (avec une formatrice très compétente).</p> <p>En ce qui concerne la formation sur les bonnes pratiques de création d'entreprise, et même si elle est considérée de bonne qualité, certains sujets ne rentraient pas dans son projet. Notamment des aspects qui concernaient principalement les grandes entreprises et les changements de statuts (par exemple, les SARL et leurs charges). En effet, cette formation rassemblait des personnes gérant des PME et des autoentrepreneurs, qui avaient chacun des attentes différentes.</p> <p>De plus, la formation dispensée ne permet pas à la personne de retrouver un emploi, car elle concerne uniquement la création d'une entreprise. Elle se retrouve alors avec le sentiment d'avoir effectué tout ce travail de formation, de stage et de démarches administratives pour rien.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	C'est à la suite de la formation qu'il a dressé le bilan avec sa conseillère Pôle Emploi et qu'elle lui a indiqué que ces stages ne pouvaient plus être financés. La personne était alors dans l'impossibilité de continuer son parcours de création d'entreprise.
Situation actuelle	<p>Après cette formation, il est toujours en recherche d'emploi (pour une durée totale de 2 ans).</p> <p>Désormais, la personne a mûri un autre projet de réorientation professionnelle (être formé à certains CACES afin de travailler dans le bâtiment comme conducteur de véhicule), mais appréhende de revoir sa conseillère Pôle Emploi en raison de l'échec de sa formation.</p> <p>Il appréhende de reconstruire un projet professionnel, d'effectuer les démarches nécessaires afin d'être formé à certains CACES, et d'apprendre par la suite que ces formations ne sont plus financées par Pôle Emploi.</p>

5.12 F – 29 – RÉGION C – Bassin Ca

Le profil	<p>La bénéficiaire est âgée de 29 ans et a un enfant de 4 ans. Elle est titulaire d'un CAP employé de vente obtenu dans un territoire d'outre-mer.</p> <p>Elle est arrivée en métropole après son CAP et a travaillé au sein d'un chantier d'insertion entre 2012 et 2013 dans lequel elle faisait de la location de vélos et de la vente dans une buvette.</p> <p>En 2013, elle a intégré une préqualification en restauration collective. Elle a souhaité poursuivre vers une formation qualifiante en restauration collective. Toutefois, la formation a été supprimée (<i>elle ne sait pas la raison</i>) dans l'organisme de formation dans lequel elle souhaitait aller. Elle n'a pas postulé dans un autre organisme car elle était enceinte de son 1^{er} enfant. Depuis 2013, elle ne travaille pas et est demandeur d'emploi.</p>
En résumé	<i>La bénéficiaire est globalement satisfaite de la formation malgré l'échec pour l'obtention de la certification. Elle a obtenu les épreuves théoriques mais pas les épreuves pratiques. Ses regrets portent sur le manque de préparation aux épreuves pratiques. Elle était, en effet, consciente qu'elle aurait besoin davantage de séance d'entraînement à la conduite de chariot.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	La bénéficiaire avait dans son entourage une personne qui avait suivi la formation pour l'obtention du CACES. En outre, elle avait constaté que de nombreuses offres d'emploi requéraient le CACES. Elle y a donc vu une

	opportunité pour retrouver un emploi et a fait une demande de formation sur cette certification auprès de Pôle emploi.
La préparation à l'entrée en formation	<p>En 2016, elle a émis le souhait auprès de Pôle emploi de devenir préparateur de commande.</p> <p>Sur demande du conseiller Pôle emploi, elle a suivi un stage de deux semaines en tant que préparateur de commande afin de valider son projet professionnel.</p> <p>A l'issue du stage, elle a fait une demande de formation qualifiante pour l'obtention du CACES, qui a été accepté. Le conseiller a recommandé à la bénéficiaire de réaliser deux devis. La bénéficiaire connaissait un organisme de formation (grâce à son entourage), et le conseiller en a proposé un second. Après avoir effectué les 2 devis, la bénéficiaire a choisi l'organisme de formation dans lequel sa connaissance avait suivi la formation. En outre, cet organisme se trouvait proche de son domicile.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>L'accès à la formation s'est fait facilement, et rapidement (environ 3 semaines entre l'accord de Pôle emploi et le début de la formation). La formation étant courte (5 jours), cela n'a pas posé de difficulté pour la garde d'enfant ; et l'organisme étant proche du domicile, elle n'a pas eu de difficulté concernant les frais annexes (déplacements et repas).</p> <p>La bénéficiaire précise, néanmoins, qu'elle aurait souhaité une formation en amont de la qualification de 2 jours supplémentaires pour s'exercer davantage sur la conduite de chariot. Elle avait fait une demande auprès de son conseiller, qui a refusé cette demande.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Il s'agit d' »une formation certifiante en sécurité manutention : CACES 1, 3 et 5. La formation suivie dure 35 heures, réparties sur 5 journées.</p> <p>La bénéficiaire était dans un groupe de 5 / 6 personnes avec des objectifs différents selon les participants : certains visaient une catégorie de CACES plus qu'une autre.</p> <p>La formation alterne des heures théoriques et des heures pratiques et se conclut par le passage de la certification.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La bénéficiaire est mitigée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elle est globalement satisfaite du contenu théorique de la formation, de la taille du groupe, de l'organisation de la formation. Par ailleurs, elle est satisfaite car cette formation était à son initiative. - Elle est déçue par rapport aux manques d'heures de pratiques, et regrette qu'il n'y ait qu'un seul engin disponible pour le groupe pour pratiquer. Elle estime que cela a contribué à son échec aux épreuves pratiques.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Malgré l'échec au CACES de catégorie 1, elle a obtenu le CACES de catégorie 3, qu'elle valorise 3 dans son CV. Toutefois, les offres d'emploi auxquelles elle postule, nécessite une expérience professionnelle, dont elle ne dispose pas car elle débute.</p> <p>Elle n'a pas disposé d'un accompagnement particulier à la suite de cette formation de la part du conseiller (pas d'appel, de mail ou de rendez-vous).</p>
Situation actuelle	<p>La bénéficiaire est toujours demandeur d'emploi. Elle envisage de suivre une formation d'ambulancier. Elle a d'ores et déjà énoncé ce choix à son conseiller, qui a suggéré de faire des recherches sur les modalités d'accès à cette formation (lieu de formation, dates de formation, quel diplôme pour suivre cette formation, etc.).</p>

5.13 H – 26 – RÉGION C – Bassin Ca

NB. Entretien difficile – personne maîtrisant mal la langue française.

Le profil	Le bénéficiaire est arrivé en France en 2015. Depuis son arrivée, il est demandeur d'emploi. Il ne dispose d'aucune formation ou diplôme.
En résumé	<i>Le bénéficiaire est globalement satisfait de la formation, qui lui a permis de valider un projet professionnel, et d'engager une nouvelle formation.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le bénéficiaire a émis une demande de formation, sans sujet précis auprès de son conseiller Pôle emploi, car il ne disposait d'aucun diplôme. Dans le cadre du Plan, le conseiller lui a proposé une formation Français Langue Etrangère de 6 semaines.
La préparation à l'entrée en formation	L'intégralité des modalités ont été réalisées par le conseiller Pôle emploi. Le bénéficiaire précise que toutes les informations lui ont été données de manière claire (durée de la formation, rémunération...)
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le bénéficiaire estime que le processus a été rapide et fluide.
La formation suivie	
Caractéristiques	Le bénéficiaire a suivi une formation de remise à niveau, maîtrise des savoirs de base en Français Langue Etrangère qui a duré 6 semaines (189 heures). La formation portait sur les compétences linguistiques professionnelles. Durant la formation, il a fait deux stages (d'une semaine chacun) en entreprise pour découvrir un métier, qu'il a réalisé dans le domaine des espaces verts.
La satisfaction à l'égard de la formation	Le bénéficiaire est satisfait de la formation, qui lui a permis « d'activer [son] projet professionnel » grâce aux deux stages. Il précise que ce n'est pas tant le français qui l'intéressait que la possibilité de confirmer son projet professionnel.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	A l'issue de la formation, il a repris contact avec son conseiller pour obtenir un financement pour suivre une formation dans le domaine des espaces verts. Toutefois, il a été orienté vers un chantier d'insertion pour 1 an.
Situation actuelle	Actuellement, le bénéficiaire est en emploi dans un chantier d'insertion. Il a construit son projet professionnel autour du domaine des espaces Vverts, dans la mesure où il disposait d'une expérience professionnelle dans le jardinage dans son pays d'origine. Il souhaite donc suivre une formation dans ce domaine. A l'issue de son contrat dans le chantier d'insertion, il fera une nouvelle demande de formation à Pôle emploi (espaces verts).

5.14 H – 36 – RÉGION C – Bassin Ca

Le profil	Il est titulaire d'un Bac pro mécanique en apprentissage. Il a travaillé 10 ans dans une entreprise de mécanique d'hélicoptère. Par la suite il s'est engagé dans la Marine – un contrat de 15 ans, au cours duquel il a évolué en interne jusqu'à passer une formation en « analyse des images satellites » de niveau III. Après l'armée il a été 1 an au chômage. Il est aujourd'hui en formation en licence co-financée par Pôle emploi.
En résumé	<i>Le bénéficiaire est très insatisfait de son accompagnement par Pôle Emploi qui n'a pas su prendre en compte ses capacités et son projet professionnel par « méconnaissance », selon lui, des métiers et des formations liées à la géomatique.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Pôle emploi proposait de recommencer un nouveau cursus de formation à un niveau IV lorsqu'il souhaitait poursuivre son cursus à un niveau II – cursus qui paraissait inadapté pour le conseiller (faible débouché ; niveau élevé pour son niveau scolaire ; correspondance difficile entre le diplôme militaire et civil). Il a fait lui-même les recherches des universités susceptible de l'accueillir, en a contacté trois qui toutes acceptaient de le prendre. Il a recherché un financement de sa formation auprès de l'Office National des Anciens Combattants qui est allé « négocier » des co-financements avec Pôle emploi. Il a choisi sa licence car elle est plus orientée production d'image que traitement des données spatiales.
La préparation à l'entrée en formation	Pôle emploi lui a prescrit une PMSMP pour lui permettre de tester la réalité du métier qu'il visait, ce qui lui a permis de confirmer son choix.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Il lui est apparu compliqué de convaincre le conseiller – selon lui « le conseiller n'est pas allé chercher les informations nécessaires pour l'accompagner sur son projet. Il manquait de repères sur les formations et les métiers de la géomatique.
Caractéristiques	
	Il suit aujourd'hui une licence en codirection dans un Institut d'Enseignement Supérieur. Elle dure 1440 heures sur 11 mois. Il me précise que la formation coûte 4500€ et que 3400€ sont pris en charge par Pôle emploi et le reste par l'ONAC.
La satisfaction à l'égard de la formation	La formation donne satisfaction malgré la dimension jugée trop générale des cours à l'Université.
Reprise de l'accompagnement après la formation	
	Il a été « chassé » par une entreprise qui lui propose des contrats à l'étranger, qu'il entend accepter.
Situation actuelle	Il est toujours en formation.

5.15 F – 27 – RÉGION C – Bassin Ca

Le profil	La bénéficiaire est arrivée d'Algérie en 2012 en étant titulaire d'une licence de civilisation étrangère. Elle s'est inscrite sur un cursus de licence à l'Université mais n'a pas achevé son cycle. Elle a donc cherché du travail et trouvé un emploi de téléprospectrice, avec des CDD successifs pendant 2 ans. Voyant peu de perspectives, elle a recherché un autre emploi et s'est inscrite au chômage. Après 1 an de travail sur son projet, elle suit actuellement une formation en ressources humaines.
En résumé	<i>Femme de 27 ans, très satisfaite de sa situation et des perspectives que lui ouvre sa formation au métier de chargée de gestion RH.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Elle souhaitait se former aux RH déjà en Algérie mais le cursus y est très mathématisé (économie) ce qui lui en a barré l'accès. Sûre de sa voie elle a recherché elle-même la formation en demandant conseil en dernier ressort à sa conseillère à la fin du processus, en particulier pour être rassurée sur la reconnaissance du diplôme. Le lien avec le conseiller est irrégulier, il s'établit en réponse à la demande de la personne, et parfois de façon informelle (échange de mails).
La préparation à l'entrée en formation	Elle a fait faire des devis auprès d'organismes de formation qu'elle a identifiés, suite à quoi elle a sollicité un financement à Pôle emploi. Une commission régionale a validé la prise en charge de la formation. Réactive et impliquée sa conseillère l'a appelé 1 heure après la commission pour lui annoncer que la prise en charge avait été acceptée. Un changement de conseiller est ensuite venu modifier le rythme et la qualité de l'accompagnement.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Cela lui est paru très simple : le processus de demande de financement était clair et le dossier facile à constituer. Elle a intégré à son dossier de demande de financement les éléments pour rassurer la commission sur sa mobilité et sa volonté de chercher, y compris en dehors de son bassin d'emploi, le poste qu'elle brigait.
La formation suivie	
Caractéristiques	Elle suit une formation de Chargée de gestion des RH (Titre de niveau II) d'une durée de 1040h et qui réunit 21 apprenants. Le devis d'abord annoncé à 8000€ par l'organisme de formation a été renégocié par Pôle emploi à 6000€. Cette formation comprend un 1 stage professionnel de 6 mois en alternance.
La satisfaction à l'égard de la formation	La formation est jugée globalement bonne, elle aurait cependant souhaité plus de e-learning, de personnalisation de la formation (modulation des horaires ; adaptation du contenu au regard de ses acquis)...
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Elle compte trouver un travail dans les RH à l'issue de sa formation.
Situation actuelle	Elle est toujours en formation.

5.16 H – 36 – RÉGION C – Bassin Cb

Le profil	Travaillait en tant que commercial à l'export. Suite à un licenciement, s'est inscrit à Pôle Emploi en novembre 2015. Cherchait du travail sur le même métier.
En résumé	<i>Homme de 36 ans, ayant suivi une formation courte à la maîtrise de l'allemand pour optimiser sa recherche d'emploi de commercial à l'export. Il considère avoir été poussé par son conseiller à choisir rapidement sa formation, pour pouvoir bénéficier des financements Pôle Emploi avant fin 2016. Il est très déçu de la formation, qui s'est déroulée majoritairement sur un logiciel, ce qui selon lui n'était pas motivant. Il considère ne pas avoir progressé en allemand.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Dans ses recherches d'emploi, il trouvait beaucoup d'offres de commercial export, qui demandaient une maîtrise de l'allemand. Il s'est dit que cela l'avantagerait pour trouver un poste. Le bénéficiaire a demandé une formation à son conseiller pour approfondir niveau d'allemand, « il m'a dit que c'était possible ». Il a envoyé des devis à quelques organismes de formation, Pôle Emploi a choisi le moins cher, et il s'est inscrit à la formation.
La préparation à l'entrée en formation	Rencontre avec l'organisme de formation en amont pour un test de niveau, « pour me placer au bon niveau. »
Le ressenti du processus d'accès à la formation	C'est allé très vite : « <i>Ca a été très très rapide, une semaine maximum. C'était aussi parce qu'il y avait de nouveaux financements de Pôle Emploi, l'année allait changer, c'était en décembre, le conseiller m'a dit de me dépêcher pour profiter des financements de l'année parce que après ça allait changer. Si je voulais que ce soit pris en charge avec ces conditions, il fallait envoyer vite.</i> » Sentiment de s'être précipité, de ne pas s'être donné le temps de la réflexion : « <i>C'était très bien que ça aille si vite, mais après ce n'était pas les bons centre, après la formation je me suis rendu compte que ça n'a servi à rien. Si j'avais réfléchi un peu plus, j'aurais demandé l'opportunité de le faire en Allemagne, c'était une formation très chère par rapport à ce que j'ai obtenu, c'était un gaspillage d'argent même si ce n'est pas moi qui ai payé, j'ai gaspillé mes droits à la formation ! Si j'étais parti en Allemagne, j'aurais progressé beaucoup mieux pour moins d'argent. C'est allé rapidement et je ne voulais pas rater la formation, je n'ai pas vraiment pris le temps de réfléchir.</i> »
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation individuelle, décembre 2016 – février 2017. Une centaine d'heures, 30h en face du prof et 70h sur un logiciel, « <i>pour apprendre la langue c'était pas motivant</i> ». Entre 1 et 4h par semaine en présentiel, et le reste sur le logiciel, au centre de formation.
La satisfaction à l'égard de la formation	Très déçu de la qualité de la formation : « <i>La majorité des heures c'était sur un logiciel, c'est pas motivant pour apprendre, ils s'en foutaient si j'étais en face de l'ordinateur ou non, il n'y avait pas vraiment de suivi. Et 100 heures seulement, c'est trop court pour vraiment progresser, 100h avec le prof ça aurait été beaucoup mieux. Avec lui on faisait beaucoup d'oral, de conversation</i> » Si c'était à refaire, ne ferait pas cette formation. Rapport qualité/prix décevant : « <i>Ca a coûté 2 300 euros, c'est beaucoup, beaucoup, beaucoup, sachant que</i> »

	<p><i>le professeurs touchait 10 euros de l'heure, pour 30h ça fait 300 euros, et 2000 qui restent pour le centre de formation... »</i></p> <p>Séjour d'1 mois complet Allemagne : 1200 euros, avec hébergement.</p> <p>Ne lui a pas permis d'améliorer son niveau d'allemand :</p> <p><i>« A la fin de la formation, j'ai passé une épreuve pour accréditer mon niveau de langues et prouver vis-à-vis de l'employeur que je parlais l'allemand. Mais je n'ai pas eu mon attestation, je suis resté dans le même niveau qu'avant la formation. »</i></p> <p>Il attribue la responsabilité au centre de formation, pas à Pôle Emploi : <i>« ils m'ont bien orientés alors que je n'étais même pas sûr que je pouvais faire la formation, le problème c'était le centre de formation. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>A évalué la formation sur Internet, site de Pôle Emploi.</p> <p>Il est resté en contact avec sa conseillère mais pas sur rendez-vous, « je suis indépendant pour ma recherche d'emploi. Mais si j'ai des questions, mon conseiller est réactif. »</p>
Situation actuelle	<p>Actuellement, toujours en recherche d'emploi mais <i>« j'ai descendu la qualité de mes recherches. Au début je cherchais le même poste, mais je me suis rendu compte que ce n'était pas possible, et qu'il fallait repartir de zéro. »</i></p> <p>Vient de finir une autre formation :</p> <p><i>« Je viens de faire une formation dans la négociation immobilière, ça s'est très bien passé, c'était le top du top, deux mois très bien suivis. A temps plein, très motivant, je cherche aussi dans ce domaine actuellement. »</i></p>

5.17 F - 26 - RÉGION C - Bassin Cb

Le profil	<p>La bénéficiaire était demandeur d'emploi depuis 6 mois entre la fin de son contrat et son entrée en formation.</p> <p>Suite à un DUT Technique de commercialisation, elle a intégré une école de commerce et dispose d'un diplôme grade master. A l'issue, elle a exercé en tant qu'adjointe de direction dans l'hôtellerie.</p> <p>Durant ses études en école de commerce, elle a suivi une spécialisation en entrepreneuriat : <i>« je savais que voulais créer mon entreprise un jour, mais je ne savais pas quand. J'ai eu l'occasion de travailler avec des amis qui avaient créé une franchise dans le secteur de l'hôtellerie, et je trouvais que la franchise, c'était une bonne formule ».</i></p> <p>Après quelques années d'expériences professionnelles, la bénéficiaire a fait le choix, conjointement avec son employeur, d'une rupture conventionnelle. Son projet était de créer son entreprise franchisée dans le secteur du service à la personne. Pour ce faire, elle devait disposer d'une formation dans ce secteur.</p>
En résumé	<p><i>La bénéficiaire est satisfaite de la formation suivie dans la mesure où elle correspondait précisément à son projet professionnel, de création d'entreprise. De plus, sa satisfaction est renforcée par le fait qu'elle ait bénéficié d'un financement intégral de sa formation. Toutefois, elle précise que l'accès à la formation a été particulièrement compliqué, notamment du fait de la conseillère Pôle Emploi qui semblait méconnaître les dispositifs en lien avec son profil (création d'entreprise).</i></p>
L'accès à la formation	

L'idée, le choix de la formation	<p>Le déclencheur de la formation est lié aux exigences l'entreprise choisie par la bénéficiaire, qui impose que les responsables de ses franchises disposent d'une certification spécifique au secteur (Certification professionnelle Responsable de secteur – Services à la personne, niveau III).</p> <p>Les motivations de la bénéficiaire étaient donc en lien étroit avec son projet de création d'entreprise franchisée.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Concernant la formation, la bénéficiaire n'a pas eu à choisir une formation en particulier dans la mesure où celle-ci était imposée. Toutefois, elle a effectué elle-même des recherches concernant l'organisme de formation. Elle a choisi, à la fois en fonction des retours et échanges d'autres franchisés, et en fonction de la proximité géographique avec son entreprise. En outre, le siège social de l'entreprise délivrant la franchise se trouve près de chez elle, ce qui d'après elle, « <i>était un plus car le centre de formation avait une connaissance de cette entreprise</i> ».</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>La bénéficiaire fait part de nombreuses difficultés dans l'accès à la formation, en particulier du point de vue administratif avec Pôle emploi : « <i>Elle ne connaissait pas les formations qui existait. Mon statut lui paraissait particulier, le fait que j'étais effectivement au chômage avec l'optique de créer une entreprise. Je ne cherchais donc pas de travail, je savais ce que j'allais faire derrière... A chaque fois, elle me donnait une info, puis une autre... Mon siège social était à côté de la ville X., mais il fallait faire des allers-retours dans la ville Y. pour apporter un papier à Pôle Emploi parce que ça ne passait pas par mail... ce n'était pas très simple, notamment pour des personnes qui créent leur entreprise. Elle ne se rendait pas compte de la réalité de l'entreprise</i> ».</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>La bénéficiaire a suivi une formation de professionnalisation dans le secteur des Services à la Personne d'une durée de 230 heures, réparti sur 12 mois dont l'intitulé est Responsable de secteur Services à la Personne.</p> <p>Le groupe était composé d'une vingtaine de personnes.</p> <p>Il n'y a pas eu de sélection à l'entrée. Le programme de la formation a été fourni en amont de la formation, ainsi que les horaires.</p> <p>La formation était organisée autour de plusieurs blocs de thématiques avec une évaluation écrite pour chaque bloc et une soutenance à l'issue de la formation, avec notamment la présentation du projet professionnel.</p> <p>Il n'y avait pas de période de stages.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La bénéficiaire est très satisfaite de la formation. D'une part, elle lui permet de réaliser son projet de création d'entreprise, d'autre part, la formation lui a apporté des connaissances dans ce secteur.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Elle n'a pas eu de contact à l'issue de sa formation.</p> <p>Finalement, la bénéficiaire a pu bénéficier d'un accompagnement de la part de l'entreprise auprès de qui elle crée une franchise. L'entreprise propose une formation sur 4 semaines avec de l'immersion en agence et met à disposition des franchisés un animateur régional qui supervise la création d'agence, et accompagne les franchisés dans le processus de création d'entreprise.</p>
Situation actuelle	<p>En parallèle de la formation, elle a créé son entreprise. Son agence de service à la personne est donc ouverte, et elle y exerce.</p> <p>A ce jour, elle attend les résultats pour savoir si elle a obtenu le titre.</p>

5.18 H – 43 – RÉGION C – Bassin Cc

Le profil	<p>Le bénéficiaire dispose d'un CAP soudure.</p> <p>Il est demandeur d'emploi depuis 3 ans. Cette période de chômage fait suite à deux missions consécutives de 36 mois en intérim en tant que soudeur. Pour des raisons économiques, l'entreprise a fermé.</p> <p>Malgré une première qualification dans le secteur et une expérience professionnelle, le bénéficiaire a des difficultés à retrouver un emploi car il ne dispose pas de licences spécifiques.</p>
En résumé	<p><i>Le bénéficiaire a suivi une formation lui permettant d'obtenir la licence 136 en soudure. L'accès à la formation n'a pas été simple, conduisant le bénéficiaire à passer une licence, ne correspondant pas aux attentes des employeurs du secteur. Selon le bénéficiaire, la licence obtenue ne peut pas être valorisée sur le marché de l'emploi, rendant l'effet employabilité de la formation peu effectif.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Le bénéficiaire souhaite poursuivre son activité de soudeur. Il était, cependant, conscient que sans licence de soudure, il ne parviendrait pas à retrouver un emploi, car la plupart des offres pour ce métier l'exige.</p> <p>Par le bouche à oreille, le bénéficiaire a appris que l'entreprise X. recrutait des soudeurs en intérim.</p> <p>Il a donc fait une demande de financement auprès de son conseiller Pôle Emploi pour une licence soudure. Son conseiller l'a orienté vers la conseillère d'un centre de formation, qui s'est chargée de lui préciser les démarches à suivre pour obtenir un financement.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Le choix de l'organisme de formation s'est fait grâce aux bouches à oreilles et à la proximité géographique avec son lieu d'habitation.</p> <p>Le bénéficiaire précise qu'il n'a pas eu de difficultés pour les dimensions financières et administratives.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>L'accès à la formation a été relativement rapide. Toutefois, le bénéficiaire regrette de ne pas avoir été plus accompagné par son conseiller Pôle emploi sur la sélection de la licence à passer.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Il s'agit d'une formation de 63 heures, certifiante dans la soudure, permettant d'obtenir la licence 136.</p> <p>La formation s'est déroulée sur deux semaines sur des journées complètes (8h00 – 12h00/13h00 – 16h00).</p> <p>Chaque stagiaire était positionné sur un poste de soudure, et devait réaliser des soudures, qui étaient évaluées par un formateur.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Le bénéficiaire n'est pas satisfait de la formation car celle-ci ne lui permet d'intégrer l'entreprise X., ce qui était son objectif initial.</p> <p>En effet, à l'issue de la formation, le bénéficiaire s'est présenté au sein de l'agence d'intérim qui positionne des salariés pour l'entreprise X. Toutefois, on lui a précisé que la licence dont il disposait ne correspondait pas, 15 jours supplémentaires de formation étaient notamment nécessaires.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Depuis cette formation, il n'a pas eu de contacts avec son conseiller.</p> <p>Selon le bénéficiaire, la certification passée n'est pas valorisable sur le marché de l'emploi.</p>
Situation actuelle	<p>Aujourd'hui, le bénéficiaire est toujours demandeur d'emploi.</p> <p>Il souhaite faire une nouvelle demande de financement pour passer la licence requise pour occuper un poste dans l'entreprise X.</p>

5.19 H – 46 – RÉGION C – Bassin Cc

Le profil	Le bénéficiaire dispose d'un CAP peintre applicateur de revêtement sur le mur, obtenu en 2004. Il a travaillé en intérim en tant que peintre en bâtiment. En 2012, suite à un accident du travail, il a l'idée de changer de métier, car son métier actuel était trop physique. A l'issue de son arrêt maladie de 7 mois, en 2013, il a fait une demande formation en tant que métreur à Pôle emploi, qui a été refusé car il n'y avait pas de financement, et un manque de candidats. Il est donc retourné en intérim en tant que peintre. En 2016, il a reçu un message de Pôle emploi l'invitant à se présenter à une réunion d'information collective dans un organisme de formation. La formation proposée était une formation certifiante dessin dans le BTP.
En résumé	<i>Cette proposition de formation a été perçue comme une opportunité pour le bénéficiaire, tant d'un point de vue personnel (car son précédent métier était pénible), que du point de vue professionnel (de nouvelles perspectives professionnelles).</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le bénéficiaire ne sait pas pourquoi on lui a adressé ce message, précisant la tenue d'une information collective dans un organisme de formation. Le projet de formation est à l'initiative de Pôle emploi. Il a perçu cette formation qualifiante comme une opportunité et un moyen de compléter son CV.
La préparation à l'entrée en formation	En termes de pré-positionnement, le bénéficiaire ne sait pas réellement les raisons de son positionnement sur cette formation. Il n'a eu aucune démarche particulière à mener, l'organisme de formation lui a été suggéré par Pôle emploi. En outre, il se trouvait à côté de chez lui.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Il a trouvé le processus très rapide. 2 / 3 semaines se sont écoulées entre la réception du mail de Pôle emploi et l'entrée en formation. Il n'y a eu aucun souci administratif.
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation suivie est une certification en dessin BTP qui a duré 11 mois (1 372 heures). Le groupe était composé de 15 personnes, dont 13 sont arrivés au terme. La formation avait lieu tous les jours du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h avec 6 semaines de stage en entreprise. Toutefois, le bénéficiaire n'a pas trouvé de stage. Il regrette d'ailleurs que l'organisme de formation ne l'ait pas plus aidé sur cette recherche de stage. Il a donc travaillé sur un projet, de manière individuelle.
La satisfaction à l'égard de la formation	Il est très satisfait de la formation. Le retour en formation longue n'a pas été une difficulté pour lui. Il a apprécié la rencontré d'autres personnes, qui ne venaient pas du bâtiment. Son seul point d'insatisfaction porte sur l'usage d'un logiciel, pour lequel les formateurs ne sont pas intervenus, laissant les stagiaires découvrir seuls le logiciel grâce à des tutoriels.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Il n'a pas eu de contact avec son conseiller depuis l'entrée en formation. Il s'inquiète pour la suite car « <i>quand tu n'as pas de stage, cela veut dire que tu n'auras pas de travail</i> ».
Situation actuelle	Le bénéficiaire est toujours en formation. Il passe le diplôme début octobre.

6. Formations AFC

6.1 F – 39 – RÉGION A – Bassin Aa

Le profil	Femme de 39 ans originaire d'Algérie et arrivée en France y a 4 ans. Elle est titulaire d'un diplôme universitaire algérien en informatique, qui a été reconnu en France. Elle est au chômage depuis son arrivée en France, « j'ai un enfant et je devais m'en occuper ».
En résumé	<i>Femme de 39 ans ayant passé plusieurs années sans travailler, à qui une formation courte « multimédia » a été proposée par une psychologue du travail, pour l'aider à sortir du flou sur son orientation professionnelle. Elle souhaite désormais devenir développeur web et a fait une demande de formation en ce sens ; elle est en attente d'une réponse de sa conseillère.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Au moment où elle entre en formation, la bénéficiaire est suivie par une conseillère psychologue du travail au niveau de Pôle Emploi. Sa conseillère lui propose cette formation pour « sortir du flou » dans lequel elle se trouve concernant son orientation professionnelle : « Au niveau de mon orientation professionnelle, j'hésitais entre deux branches : secrétariat et informatique, parce que j'ai un diplôme en informatique, mais j'avais aussi travaillé dans le secrétariat en Algérie. J'étais perdue entre les deux, je ne savais pas quoi choisir comme métier, et on m'a proposé cette formation pour me fixer sur ce que je voulais faire [...] Comme j'étais perdue sur ce que je voulais faire, mon conseiller Pôle Emploi m'a orienté vers un autre conseiller psychologue du travail, qui m'a proposé cette pré – formation en multimédia. Le but c'était de me sortir du flou, voir si ça pouvait me plaire de m'orienter dans l'informatique. »
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Elle considère que le processus a été simple et rapide : c'est la conseillère qui a monté le dossier l'a mise en contact avec le centre de formation. « La conseillère m'a mis en contact avec le responsable de la formation au sein du centre, j'ai eu un entretien de 30 minutes, et j'ai été retenue. » « La conseillère m'a proposé la formation début octobre, j'ai eu un entretien avec le responsable de la formation et je suis entrée en formation mi-octobre. »
La formation suivie	
Caractéristiques	D'une durée de 2 mois à temps complet, cette formation en multimédia permet d'obtenir le B2I (brevet informatique et internet). Il s'agit d'une formation collective avec des exercices individuels. Au niveau des activités, « on apprenait un peu de tout dans le domaine informatique : les outils bureautiques, les dernières versions des logiciels comme l'infographie, le montage de vidéo... ».
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est satisfaite cette formation lui a permis d'y voir plus clair sur son projet professionnel : « Ca m'a permis de me fixer sur ce que je voulais faire, sur mon projet, maintenant je sais que je veux continuer dans ce domaine. » La bénéficiaire souligne également la qualité de la formation et des intervenants, et la plus-value des cours collectifs : « C'est un plus que ce soit collectif, c'est quelque chose de très intéressant, j'ai appris des choses dans cette optique, parce qu'il y a un échange entre les éléments du groupe. Par exemple pour la création d'une page de site web, il y a des choses qui m'échappent, et d'autres élèves sont plus avancés que moi, ils me montraient et ils m'apprenaient. » Le seul point compliqué était de gérer les déplacements sur le lieu de stage : « Au début c'était un peu compliqué à gérer parce que j'ai mon enfant et j'ai pas le permis, mais après j'ai trouvé quelqu'un pour m'amener en voiture sur le

	<p>lieu de la formation et mettre le petit à la crèche. »</p> <p>Cette formation se situe dans une logique de parcours et pas d'accès immédiat à l'emploi :</p> <p>« Ca a été utile pour confirmer que j'aimerais travailler dans ce domaine, mais c'est seulement une pré-formation, ça ne suffit pas pour être développeur. Du coup, j'ai fait une demande pour participer à une formation de développement web, au même centre de formation. J'ai candidaté, j'ai eu un entretien fin juillet, et là j'attends la réponse. »</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	« Je n'ai pas eu de bilan avec la conseillère. Là j'attends qu'ils me répondent, parce que j'ai fait une demande pour une nouvelle formation et je voudrais qu'ils m'aident... »
Situation actuelle	<p>Elle est au chômage et en attente d'une réponse pour une nouvelle formation ; si elle parvient à concrétiser ce projet, elle cherchera du travail comme développeur web. En attendant, elle cherche du travail dans d'autres domaines :</p> <p>« Je cherche dans tous les domaines : même dans les magasins, femme de ménage... je suis dans le besoin, je suis une mère isolée, j'ai besoin que mon enfant puisse manger à la fin du mois. »</p>

6.2 F – 18 – RÉGION A – Bassin Aa

Le profil	Titulaire d'un CAP vente, cette jeune femme de 18 ans a travaillé 1 an en CDD dans la vente de chaussures, puis a effectué un Service Civique dans le domaine de la petite enfance.
En résumé	Jeune femme de 18 ans titulaire d'un CAP vente, ayant décidé de suivre une formation pour tester d'autres possibilités d'orientation professionnelle. Le centre de formation proche de chez elle lui a proposé une formation dans la restauration, qu'elle n'a pas suivi jusqu'au bout. Elle travaille maintenant en intérim dans la vente, et souhaite décrocher un CDI dans ce domaine.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Elle n'était pas sûre de vouloir continuer à travailler dans la vente, et voulait découvrir d'autres secteurs :</p> <p>« Je voulais découvrir d'autres métiers, et d'autres domaines que la vente, pour voir s'il y aurait pas autre chose qui me plaisait plus, pour être sûre de ce que je voulais faire plus tard. Pendant mon Service Civique, je suis allée au centre de formation X. qui est à 2 minutes de chez moi, pour leur demander de m'inscrire en formation dans un autre domaine que la vente. Ils m'ont proposé plusieurs formations et j'ai choisi celle-ci en restauration, c'était la seule qui me plaisait. »</p> <p>Elle a choisi cet organisme de formation car il se trouve à côté de chez elle ; elle n'est pas allée voir d'autres centres.</p>
La préparation à l'entrée en formation	« Au centre de formation, ils m'ont expliqué qu'il fallait m'inscrire à Pôle Emploi pour être rémunérée pendant la formation. Au début de la formation, quelqu'un de chez Pôle Emploi est venu nous expliquer comment faire pour s'inscrire : nous a donné des papiers à remplir, et on s'est inscrits, comme ça on était rémunérés. »
Le ressenti du processus d'accès à la formation	« Ca a été très rapide, j'ai été inscrite du jour au lendemain dans la formation, et ça a démarré 2 jours après la fin du service civique. »
La formation suivie	
Caractéristiques	Cette formation en café / brasserie, d'une durée de 5 mois à temps complet,

	<p>avait lieu au centre de formation et dans un restaurant. Elle s'organisait de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une heure de cours chaque jour, de 8h à 9h, « <i>sur les plats, le vin, tout ce qu'on servait au client, pour savoir ce qu'il y avait dedans.</i> » - « <i>Après on mettait en place la salle de restaurant, et on faisait le service l'après-midi, avec des formateurs qui nous observaient et nous évaluaient. Si on allait jusqu'au bout, on pouvait écrire sur CV « formation professionnelle acquise ».</i> »
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Elle n'est pas allée au bout de la formation :</p> <p>« <i>Moi je ne suis pas allée jusqu'au bout, c'était trop compliqué, il y avait trop de prise de tête, donc je suis partie. La restauration c'est trop compliqué, il faut trop être dedans, il ne faut pas se tromper sur le service. Je n'aimais pas qu'on soit toujours derrière mon dos, et qu'on me dispute devant le client. Il y avait un des formateurs qui faisait ça, il n'était pas sympa.</i> »</p> <p>Il y avait quelques points positifs : « <i>le contact avec la clientèle, et le service au bar. Et être dans un groupe : il y avait des élèves jeunes, mais aussi des gens de tous les âges, des gens plus âgés, ça c'était cool.</i> »</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Elle n'était pas accompagnée avant la formation.
Situation actuelle	<p>Après avoir interrompu la formation, elle a passé son permis puis a commencé à travailler en intérim dans la vente.</p> <p>Aujourd'hui, elle est sûre de vouloir travailler dans la vente :</p> <p>« <i>Mon but ultime, c'est de trouver un CDI à 35h dans la vente. Je ne veux pas faire de la restauration, je veux faire de la vente et si je refais des formations, c'est dans la vente. C'est mieux, ça me plait.</i> »</p>

6.3 H – 54 – RÉGION A – Bassin Ab

Le profil	<p>Homme de 54 ans, titulaire d'un CAP en métallerie, ayant effectué la majorité de son parcours professionnel en intérim, et inscrit au chômage depuis 2010.</p> <p>« <i>Avec l'âge, il n'y a plus eu de suite à mes demandes d'intérim : c'est pas évident à mon âge, et maintenant on me dit qu'il y a un grand creux dans mon CV, des périodes sans travail. Depuis 2010 je suis inscrit au chômage, et je fais des petits boulots, des stages ou des petites formations.</i> »</p>
En résumé	<p>Le Plan lui a permis de suivre une formation certifiante au métier de magasinier/cariste, sur proposition d'une association intermédiaire pour laquelle il effectue régulièrement des missions. Il est encore au chômage plusieurs mois après sa sortie, ce qu'il n'attribue pas à la formation qu'il a trouvée très satisfaisante, mais à sa situation personnelle très compliquée (a bénéficié d'un accompagnement socioprofessionnel insuffisant a priori).</p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>C'est l'association intermédiaire (AI) pour laquelle il travaille, qui lui a parlé de cette formation. Il a accepté car l'AI n'avait pas de missions à lui proposer à cette période :</p> <p>« <i>Comme je suis demandeur d'emploi de longue durée, je suis inscrit dans une association qui me trouve des petites missions de temps en temps. Je suis agent polyvalent, je fais beaucoup de choses. En octobre, la conseillère m'a dit qu'ils n'avaient pas de missions à me proposer, mais qu'une formation allait se dérouler par Pôle Emploi, elle m'a inscrit dans la liste pour passer les tests. J'ai été retenu, j'ai accepté parce que je n'avais pas d'autres propositions.</i> »</p>

La préparation à l'entrée en formation	Il n'y a pas eu de préparation, il est directement entré en formation.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Processus rapide : il n'y a eu qu'un mois entre les tests et l'entrée en stage.
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>D'une durée de trois mois, il s'agit d'une formation collective de 12 stagiaires, dispensée par un centre de formation spécialisé dans la logistique. La formation se déroulait dans le hangar d'une Zone Industrielle, sur la base de 35 heures par semaine avec une alternance d'une demi-journée de théorie et de pratique, « où on s'exerçait à décharger et recharger les chariots. »</p> <p>Les compétences des stagiaires étaient évaluées en continu pendant le stage et par un examen final en situation professionnelle. La formation permettait d'obtenir le certificat de magasinier et le permis CACES.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Le bénéficiaire est satisfait de la formation, il a le sentiment d'avoir appris beaucoup de choses :</p> <p><i>« J'ai appris à charger et décharger pour être cariste, à faire des fiches à l'ordinateur, à sortir une feuille d'un registre, ça faisait partie de la formation de magasinier [...] On a aussi eu une formation aux premiers secours en entreprise, en 2 jours. »</i></p> <p>Comparaison avec d'autres expériences de formation :</p> <p><i>« Ça m'a permis de passer l'hiver, d'apprendre quelque chose, maintenant j'ai un certificat de magasinier et cariste. Les autres formations que j'avais suivies, avec Pôle Emploi, c'était de la remise à niveau, des formations alimentaires, et là c'était une formation professionnelle, il y a un métier derrière tout ça. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Il n'y a pas eu de bilan avec Pôle Emploi, ni avec la conseillère de l'AI qui lui avait proposé la formation.</p> <p><i>« Mais à la fin du stage, il y avait une fiche de bilan à remplir pour le Pôle Emploi, comme c'est eux qui avaient financé la formation. »</i></p>
Situation actuelle	<p>Il est toujours en chômage, en raison de problèmes personnels :</p> <p><i>« A la fin de la formation j'étais à la rue, j'ai eu des problèmes familiaux, je viens de divorcer, j'ai dû quitter mon logement, et là je vis dans une chambre de dépannage en attendant de trouver un HLM. En ce moment, je suis toujours au chômage, je suis pas dans une bonne situation, j'attends de me reloger [...] je ne suis pas bien. Mais mes collègues qui ont suivi la formation, ils ont trouvé un travail à 80%. »</i></p> <p>Il est satisfait de la formation ; il explique que ses difficultés d'insertion ne viennent pas de la formation, mais de sa situation personnelle compliquée.</p>

6.4 H – 46 – RÉGION A – Bassin Ab

Le profil	<p>A travaillé 25 ans dans l'armée, dont les 5 dernières en tant qu'assistant RH. Puis il a souhaité se reconverter. Il a quitté l'armée et a passé un Bac gestion administrative, « pour travailler dans les RH ».</p> <p>Suite à quoi il a trouvé un contrat de vendeur dans l'entreprise X., rompu durant la période d'essai. Il s'est alors inscrit à Pôle Emploi.</p>
En résumé	<p>Homme de 46 ans ayant quitté l'armée pour se reconverter dans le domaine de l'administration / ressources humaines. Pour faciliter cette reconversion, Pôle Emploi lui a proposé une formation d'accompagnement vers l'emploi. Le bénéficiaire est plutôt satisfait et considère que cette formation a été utile pour la suite de son parcours : il a été embauché en contrat aidé – puis en CDI – dans la commune où il a effectué son stage.</p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Il devait commencer un BTS « gestionnaire paie » à l'automne 2017. Mais entre temps, sa conseillère Pôle Emploi lui a proposé une formation aux techniques de recherche d'emploi. Il a décidé de la suivre, pensant que cela serait bénéfique de faire une mise à jour CV / lettre de motivation et que cela lui permettrait peut-être d'accéder à l'emploi rapidement.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Il a passé un entretien de sélection (16 candidats ont été retenus sur 30).</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>Simple et rapide, cela lui a mis à peu près 2 mois pour entrer en formation. La conseillère s'est occupée de toutes les démarches (financement et inscription au centre de formation).</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Formation d'accompagnement vers l'emploi d'une durée d'un mois, dans un groupe de 16 personnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Trois semaines de remise à niveau, travail sur le CV / lettres de motivation, simulations d'entretiens d'embauche avec jeux de rôles. – Une semaine de stage en entreprise, pour découvrir un métier et avoir une expérience sur le CV. Le bénéficiaire a effectué ce stage au sein du service « cartes d'identité / passeports » de sa commune, il a trouvé « par des connaissances ».
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Le bénéficiaire est mitigé sur la partie « CV / lettre de motivation / entretiens ». D'un côté, « <i>c'était intéressant car on a travaillé sur différents tests, de connaissance mais aussi de personnalité, qui nous permettaient de confirmer notre projet professionnel. On a aussi fait des simulations d'entretiens avec des jeux de rôles.</i> »</p> <p>Mais au bout d'une semaine, le formateur a été remplacé. « <i>Ce n'était pas prévu et cela nous a fait perdre du temps car le formateur ne savait pas ce qu'il s'était passé la semaine d'avant, du coup on a tout recommencé depuis le début. Il faudrait que le même formateur assure un suivi tout au long de la formation, ou bien qu'il y ait une communication entre les formateurs s'ils doivent changer.</i> »</p> <p>Sur la partie « stage en entreprise », la personne est également mitigée. Elle considère qu'une semaine, « <i>c'est trop court pour apprendre. J'aurais préféré un stage d'un mois, comme ça l'entreprise peut vraiment voir mes compétences, et c'est plus valorisant sur le CV. Et par la suite, il y a plus de chances d'embauche.</i> »</p> <p>Il a toutefois décroché un emploi dans le service où il a effectué son stage. Il connaissait déjà des gens dans ce service et il avait déjà travaillé dans l'administration à l'armée, mais il considère que le stage lui a permis « de leur montrer mes compétences. »</p> <p>Il considère que cette formation a été utile pour la suite de son parcours : « <i>J'ai actualisé mon CV, ma lettre de motivation, et j'étais prêt à passer des entretiens.</i> »</p>

	<i>« Le bénéfice que j'en retire, c'est ce recrutement en CAE par derrière – certes à temps partiel, mais avec ma retraite militaire cela me permettait de vivre correctement. A la fin de mon CAE, je suis passé en CDI à temps plein. Et dans un an, je vais être titularisé. »</i>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	En emploi en tant qu'agent administratif, dans la commune où il avait effectué son stage de fin de formation. Il va bientôt passer à temps plein, en tant qu'agent administratif et secrétaire de mairie.

6.5 H – 21 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	<i>NB : selon le fichier de contacts, cette personne est « peu ou pas qualifiée. » Jeune homme de 21 ans, ayant interrompu ses études CAP Boucherie puis suivi un Bac Pro Vente. Puis il a travaillé dans divers endroits pendant un an et s'est inscrit à Pôle Emploi.</i>
En résumé	<i>Jeune homme peu qualifié, ayant rencontré des difficultés dans ses études. Dès son inscription à Pôle Emploi, sa conseillère lui a proposé d'entrer dans une formation pré-qualifiante qui avait déjà commencé, dans le domaine agro-alimentaire. Point de vue mitigé sur cette formation, qui ne lui a pas apporté d'acquis nouveaux dans un domaine qu'il connaissait déjà. Mais cela lui a permis de travailler son CV et l'entretien d'embauche.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Dès la première semaine de suivi à Pôle Emploi, son conseiller lui a proposé une formation de pré – qualification dans le domaine de l'agroalimentaire – <i>« car j'avais fait de la boucherie, et j'avais déjà une expérience dans la vente alimentaire »</i> . Cette formation avait déjà commencé quand on lui a proposé, il fallait se décider rapidement. <i>« J'ai accepté, le temps de trouver une solution. Ce n'était pas forcément en lien avec un projet professionnel que j'avais, ce n'était pas dans mes objectifs. Mais je me suis dit que ça ferait des révisions, une expérience en plus sur mon CV, et pourquoi pas un accès au domaine commercial. »</i>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	L'accès à la formation a été très rapide, <i>« en accéléré, car la formation avait commencé depuis une semaine. Je suis allé me présenter au centre de formation, ils m'ont dit à lundi »</i> .
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation pré-qualifiante d'une durée de 3 mois, dans l'agro-alimentaire – <i>« pour découvrir le domaine »</i> . Des cours théoriques et pratiques sur plusieurs types de métiers (vente, cuisine...), des fiches métiers à réaliser, des visites d'établissements (vente, agro – alimentaire et d'autres domaines), des cours de remise à niveau (français) et de la remise à niveau professionnelle (CV, lettre de motivation, présentation personnelle, relation téléphonique et face à face). Une période de stage en entreprise de plusieurs semaines : il a effectué le sien rayon traditionnel charcuterie / traiteur d'un supermarché. <i>« Pour moi, c'est un métier déjà visité et revisité. Je n'ai pas appris grand – chose pendant ce stage. »</i>
La satisfaction à l'égard de la formation	Le bénéficiaire est mitigé vis – à – vis de cette formation. D'un côté, il a le sentiment d'avoir appris peu de choses nouvelles, car il avait déjà été formé à la boucherie, et travaillé dans la vente alimentaire. <i>« Ca</i>

	<p><i>faisait un peu redite : c'était les trois quarts d'acquis et un quart d'apprentissage. Pour quelqu'un comme moi qui a un Bac Pro, c'est plus des révisions de type CAP. J'avais une impression de déjà vu, mais pour certains ça a été d'une vraie utilité. »</i></p> <p><i>D'un autre côté, « j'ai quand même appris quelques trucs. Ça fait une expérience en plus sur mon CV. Et ce que j'ai trouvé vraiment utile, c'est le travail sur la recherche d'emploi. Le CV, la lettre de motivation, la présentation professionnelle et savoir expliquer sa lettre en entretien. C'est un peu grâce à cela que j'ai pu avoir un contrat d'intérim en boucherie. J'ai trouvé du travail très rapidement, en instantané. »</i></p> <p><i>De plus, la personne a été accompagné par les formateurs pour trouver un emploi. « Les profs ne voulait pas nous laisser dans la nature, en sachant qu'on ne pouvait pas s'en sortir, ils voulaient nous aider jusqu'au bout, sachant qu'ils n'étaient pas obligés. Ils voulaient nous récompenser pour la bonne tenue, l'assiduité. C'était une récompense pour eux qu'on ne parte pas sans rien ».</i></p> <p><i>Il a apprécié de travailler dans un groupe d'une vingtaine de personnes. « Il faut apprendre à travailler ensemble, à s'entendre dans le cadre professionnel, à bien communiquer. On est pas là pour être amis, mais pour travailler ensemble, même si on ne s'entend pas ».</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>N'a pas été accompagné suite à la formation, car il a trouvé du travail directement.</p> <p><i>N'est pas satisfait du suivi par Pôle Emploi : « la formation était rémunérée, c'était compliqué au début car Pôle Emploi faisait des erreurs sur les il ne faisait pas le nécessaire pour qu'on ait ce qu'il fallait. La directrice de Pôle Emploi de la ville de X a dû intervenir pour qu'on ait ce qui nous était dû. »</i></p> <p><i>Pendant la formation, il n'y a pas eu de suivi.</i></p> <p><i>Après la formation, il a changé de nombreuses fois de conseillère, et Pôle Emploi l'a radié parce qu'il avait manqué un rendez-vous.</i></p> <p><i>« Il y a un manque de communication de leur part, et de suivi post – formation (changement d'interlocuteur). »</i></p>
Situation actuelle	<p>Deux jours après avoir fini sa formation, il a trouvé un contrat d'intérim dans la boucherie.</p> <p>Trois mois après, il a décroché un CDD dans une entreprise de <i>laser game</i> (réponse à une offre d'emploi), qui s'est poursuivi par un CDI.</p>

6.6 F – 43 – REGION A – Bassin Ac

Le profil	<p>Titulaire d'un CAP dans la restauration. Puis a travaillé en vente en boulangerie, et 15 ans dans le même restaurant en tant que serveuse.</p> <p>Suite à cela, elle a souhaité arrêté car cela ne se passait pas bien avec son patron et elle en avait marre des conditions de travail (horaires décalés, travail le week-end...).</p> <p>Elle a alors connu une période de 2 ans de chômage. Elle cherchait à travailler dans le domaine de la restauration, mais dans les collectivités car les conditions de travail sont plus favorables. Elle déposait des CV dans les cantines, maisons de restraitte, etc. mais ses demandes n'aboutissaient pas.</p>
En résumé	<i>Femme de 43 ans, qui était au chômage depuis 2 ans au moment où Pôle Emploi lui a proposé cette formation dans le domaine où elle souhaitait</i>

	travailler - la restauration collective. Cette formation a été réellement utile pour la bénéficiaire, car elle lui a permis de trouver un emploi dans la structure où elle avait effectué son stage.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Comme elle avait signalé à Pôle Emploi qu'elle souhaitait travailler dans la restauration collective, un jour sa conseillère l'a appelée en lui proposant de suivre une formation dans ce domaine. Elle a tout de suite accepté et la formation a commencé quelques jours plus tard.
La préparation à l'entrée en formation	Il n'y a pas eu de préparation, Pôle Emploi l'a appelée le vendredi pour une formation qui commençait le lundi. Pour le financement, y a eu un entretien avec un responsable du centre de formation et la personne de Pôle Emploi, pour expliquer que formation serait rémunérée.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus est perçu comme très rapide par la bénéficiaire.
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation pré qualifiante de 4 mois dans le domaine de la restauration. Les personnes formées étaient réparties en plusieurs groupes, en fonction de leur domaine : boulangerie, boucherie, restauration collective, pâtisserie. Pendant les premiers mois, la formation était basée sur des cours théoriques. Certains modules étaient communs à tous les groupes (hygiène / sécurité dans l'agroalimentaire, prévention des risques au travail, visites sur sites : une boulangerie, un abattoir, une cuisine de collectivité). Et des modules par groupes thématiques (mises en situation professionnelle, rédaction de compte-rendu...) La formation s'est achevée par un stage de deux semaines, avec une entreprise prestataire de service dans une résidence pour adultes handicapés. La bénéficiaire a trouvé ce stage par l'intermédiaire du centre de formation. Le stage s'est très bien passé, il se déroulait dans les cuisines et le réfectoire de la résidence. A la fin de son stage, l'entreprise lui a signalé qu'ils recherchaient une personne en lingerie dans ce centre, et lui a proposé de venir travailler sur ce poste. Elle a tout de suite accepté car elle avait besoin de travailler, et cela fait un an qu'elle y travaille. <i>« Cette formation a été très bénéfique pour moi : c'est grâce à cela que j'ai trouvé mon emploi. »</i>
La satisfaction à l'égard de la formation	Plutôt satisfaite, considère qu'elle a appris « pas mal de choses » : surtout sur les normes d'hygiène / sécurité, risques professionnels. Mais il n'y avait pas de dynamique de groupe : <i>« il y avait pas mal de jeunes qui s'en foutaient un peu. Ils n'étaient pas dans la même optique, c'était des personnes qui étaient là pour toucher leurs droits. »</i> Stage très utile qui lui a permis de trouver du travail.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Pas de suivi du tout de la part de Pôle Emploi : elle ne le regrette pas.
Situation actuelle	Elle est en « contrat minimal » dans la structure où elle a effectué son stage, c'est-à-dire qu'elle remplace une personne en arrêt maladie. Cela fait un an qu'elle est sur ce poste, si la personne ne revient pas elle passera en CDI. Ce n'est pas dans le domaine de la restauration collective, mais c'est un métier assez polyvalent, elle travaille parfois en cuisine. Femme de ménage.

6.7 F – 42 – RÉGION B – Bassin Ba

Le profil	D'origine étrangère, cette femme arrive en France en 2011. Elle réalise dans un premier temps les démarches administratives indispensables afin d'accéder au marché du travail. Elle obtient ses papiers en 2014, et s'inscrit à Pôle Emploi pour chercher un emploi. En raison de ses lacunes en langue française, elle connaît beaucoup de difficultés pour trouver un emploi. Elle décide alors de solliciter son conseiller Pôle Emploi afin de s'inscrire dans une formation d'apprentissage/perfectionnement en langue française.
En résumé	<i>La formation suivie en perfectionnement de la langue française lui a permis de maîtriser les bases de la langue, et d'accéder ainsi à son premier emploi en France. Elle lui a également permis d'intégrer une formation supplémentaire pour devenir auxiliaire de vie.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	C'est elle qui est à l'initiative de la formation. En effet, en raison des difficultés qu'elle rencontre pour trouver un emploi, elle décide de solliciter son conseiller Pôle Emploi afin de se perfectionner en langue française. Cette formation vient en complément de celle que cette personne a suivie lors de son arrivée en France et qui a été prodiguée par un organisme public, au sujet du perfectionnement de la langue française.
La préparation à l'entrée en formation	Par la suite, son conseiller Pôle Emploi a effectué la recherche de formation, et lui a proposé par la suite une formation adaptée à ses besoins et à son niveau de maîtrise de la langue. Le processus d'intégration du sein de la formation a été relativement simple. Basé sur un entretien et un test d'écriture (nom, prénom, adresse, etc.), le recrutement à cette formation est considéré par cette personne comme simple.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	L'accès à cette formation est considéré comme simple. La personne n'a rencontré aucune difficulté pour y rentrer.
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation a été dispensée à un groupe de 12 personnes, entre octobre et novembre 2016.
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est très satisfaite de cette formation, tant par le contenu, la qualité des formateurs et de leur pédagogie, que par l'ambiance générale avec les autres stagiaires.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	A la suite de sa formation, et en raison de ses grandes difficultés pour trouver un emploi, elle a dressé le bilan de la formation avec son conseiller Pôle Emploi. Elle reste fréquemment en contact avec lui (au travers de sollicitations par mail) et le rencontre physiquement souvent.
Situation actuelle	Suite à la formation, elle a poursuivi ses recherches d'emploi (par exemple, dans des hôtels), sous l'impulsion et les conseils de son conseiller Pôle Emploi. Après quelques mois de recherche, elle a finalement trouvé un emploi au sein d'une association afin de faire du repassage et de la couture. Son contrat de travail, d'une durée de 8 mois, est à temps partiel (20 heures par semaine), et lui permet de valider une première expérience professionnelle en France. Elle considère que c'est grâce à cette formation en langue française qu'elle a pu accéder à ce premier emploi. Enfin, elle a été acceptée depuis peu à une formation d'auxiliaire de vie, ce qui lui permettra d'accéder à l'emploi qu'elle souhaite (et qu'elle exerçait déjà dans son pays natal). Ainsi, la première formation qu'elle a suivie lui a donné envie de poursuivre son apprentissage et de se professionnaliser davantage.

6.8 H – 54 – RÉGION B – Bassin Ba

<p>Le profil</p>	<p>Initialement, le bénéficiaire a un diplôme d'éducateur spécialisé. Mais après quelques années d'exercice, il a décidé de changer de voie, le métier ne lui plaisant plus. Il a donc suivi une formation de commercial en alternance, et a entamé une carrière professionnelle comme commercial dans le secteur automobile (concessionnaire). Il a progressé dans le secteur jusqu'à devenir directeur d'activité. Puis il s'est mis à son compte en tant que négociant. Cette expérience a duré 5 ans, mais elle a finalement tourné cours en raison de gestion du personnel et une activité commerciale qui s'est fortement réduite avec la crise économique de 2009.</p> <p>Il a ensuite eu de graves problèmes de santé (infarctus) qui l'ont mené à se faire hospitaliser sur une longue période avant de revenir sur le marché de l'emploi. Il a ensuite été suivi par Pôle emploi pendant 3 ans. La difficulté majeure est que Pôle Emploi n'a pas pris en compte la gravité de son handicap, et les postes proposés étaient en inadéquation avec les capacités physiques du bénéficiaire. Suite à un stage en entreprise comme tailleur de pierre, il a été à nouveau hospitalisé. A sa sortie, une conseillère Pôle Emploi l'a orienté vers Cap Emploi, qui l'a amené à se faire reconnaître comme travailleur handicapé auprès de la MDPH.</p>
<p>En résumé</p>	<p><i>Le bénéficiaire est reconnu travailleur handicapé et son suivi a été délégué à Cap Emploi. Après une prestation d'orientation professionnelle, il a suivi une formation de formateur de niveau III dans l'organisme X. Si cette formation constituait pour lui le bon choix, il est par contre déçu par son déroulement. Au final, il n'a pas obtenu le titre visé et souhaite voir aujourd'hui quelles sont les marges de manœuvre pour passer à nouveau l'examen. Actuellement, le bénéficiaire est toujours à la recherche d'un emploi.</i></p>
<p>L'accès à la formation</p>	
<p>L'idée, le choix de la formation</p>	<p>Le bénéficiaire est suivi depuis plusieurs années par une conseillère Cap Emploi avec laquelle il a créé un véritable lien : « <i>On peut vraiment parler avec elle. Elle m'a ouvert les yeux sur pas mal de choses et m'a aidé à y voir plus clair</i> ». Lorsque la conseillère a pris en charge le bénéficiaire, son horizon professionnel (vendeur en concession automobile) était bouché et il n'avait pas d'idée sur ce qu'il pouvait faire et ce qu'il était encore capable de faire, d'un point de vue physique.</p> <p>Il a donc eu recours à 2 prestations de l'Agefiph : prestation handicap projet et une prestation spécifique d'orientation professionnelle (PSOP). Suite à cette prestation, il a décidé d'évoluer comme formateur dans son ancien domaine de compétences, le commercial. Il a lui a donc été proposé de suivre une formation généraliste de formateur de niveau III.</p>
<p>La formation suivie</p>	
<p>Caractéristiques</p>	<p>Il s'agissait d'une d'un titre professionnel de formateur pour adultes de niveau III d'une durée de 8 mois (1155 heures). Il était composé de 4 modules et comprenait 2 périodes en entreprise.</p>
<p>La satisfaction à l'égard de la formation</p>	<p>Sur les 2 premiers mois, la formation s'est globalement bien passée. Le bénéficiaire avait une bonne relation avec le formateur, et se sentait accompagné dans sa progression. Puis le formateur est parti et a été remplacé pour les 6 derniers mois. La nouvelle formatrice avait une autre approche pédagogique, davantage centrée sur l'auto-formation, en appui avec des outils de e-learning.</p> <p>Le bénéficiaire s'est immédiatement senti fragilisé, car il maîtrisait mal l'outil informatique. Et la qualité du dialogue avec la formatrice n'était pas</p>

	<p>suffisante pour aider le bénéficiaire à surmonter ses difficultés. Au fur et à mesure, il s'est donc démotivé, même s'il est allé jusqu'au bout de la formation : « <i>On n'avait pas de planning bien déterminé, c'était au jour le jour ! Je voulais être plus scolaire. Et là, 8h par jour et on ne voyait quasiment jamais la formatrice. Elle nous envoyait des trucs à faire et voilà</i> ».</p> <p>Au final, l'examen s'est mal passé, et il est le seul des 10 stagiaires à être allé jusqu'au bout de la formation à ne pas avoir obtenu la certification.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Pour l'instant, le bénéficiaire ne s'est pas encore pleinement projeté sur l'après-formation. Il compte toujours pouvoir repasser le titre professionnel. Mais le contact est toujours entretenu avec sa conseillère Cap Emploi.
Situation actuelle	Actuellement, le bénéficiaire est toujours en recherche d'emploi. Il bénéficie de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) pour vivre. Mais il se dit « <i>prêt à prendre n'importe quoi</i> » pour pouvoir travailler, du moment que le travail proposé soit en adéquation avec ses capacités physiques.

6.9 H – 36 – Région B – Bassin Bb

Le profil	Homme de 36 ans, diplômé d'un double BEP (Culture métallique & réparation électroménager), suivi par Cap emploi. Il est suivi par Cap emploi qui l'oriente vers une formation en chaudronnerie.
En résumé	<i>A suivi une formation « pauvre » sur le plan théorique et qui n'a pas répondu à ses attentes, notamment au regard de sa situation particulière (problématiques d'inaptitude pour certaines tâches lié à un accident du travail antérieur).</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Suite à un accident de la vie post-contrat d'intérim, il décide d'entreprendre une reconversion professionnelle. En effet, il travaillait auparavant comme soudeur. Il s'inscrit à CAP Emploi et suit une pré-orientation afin de faire évaluer ses compétences au sein d'un centre de rééducation professionnelle. On lui conseille de partir en formation dans une structure spécifique adaptée aux besoins de motricité (présence de kinés) dans une autre région mais cette solution n'était pas envisageable d'un point de vue opérationnel. Il s'oriente vers une formation en chaudronnerie proche de chez lui.
La préparation à l'entrée en formation	Pas de préparation spécifique.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Elle a débuté rapidement, l'organisation était efficace.
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'une AFC de Préparation à la Qualification. Formation de 7 mois puis 1 mois de stage qui s'est moyennement bien passé dans la mesure où le contenu pédagogique de la formation ne répondait pas aux exigences et enjeux opérationnels, aux attentes des professionnels durant le stage. Dès lors, peu de marges de manœuvre, peu d'autonomie et un stage où il était surtout observateur. A la suite de la formation a obtenu son titre professionnel comme l'ensemble des bénéficiaires (une quinzaine).
La satisfaction à l'égard de la formation	Déçu de la formation à cause du contenu théorique relativement pauvre. « <i>Le niveau était assez bas, on n'a pas fait les CAO/DAO. Or en chaudronnerie on travaille beaucoup par ordinateur, au niveau des machines c'était pas très moderne, pas en bon état, toujours des petites rectifications à faire par rapport à l'usure des machines, on devait toujours s'adapter.</i> » Il regrette le fait de n'avoir été formé à aucun logiciel, or, d'après lui, les

	métiers de la chaudronnerie, notamment au niveau de la conception sont de plus en plus centrés sur des logiques informatiques qui nécessitent de maîtriser des outils et logiciels spécifiques.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	A obtenu son titre professionnel mais a réclamé une nouvelle formation davantage théorique et plus pointue, pour monter en compétences et se positionner sur des postes à responsabilités supérieures et qui répondent aux exigences de sa situation personnelle fragilisée sur le plan de la santé physique. Sa demande de formation a été refusée, on lui a dit que ce n'était pas possible d'enchaîner directement sur une nouvelle formation.
Situation actuelle	Il ne trouve pas d'emploi dans la région et ne bénéficie plus d'indemnités. Les offres proposées sont caractérisées par de nombreuses contraintes physiques. On l'invite désormais à repartir en pré-orientation rééducation. Le bénéficiaire a le sentiment de revenir à sa situation initiale.

6.10 H – 36 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	Titulaire d'un Bac professionnel commerce, d'un BTS Tourisme / Loisirs et d'une Licence en Histoire de l'Art. Auparavant a travaillé en maison d'arrêt, en épicerie fine et plusieurs années dans le secteur hôtelier. Après une expérience qui s'est mal terminée en hôtellerie, il se retrouve au chômage.
En résumé	<i>Le bénéficiaire est très satisfait de la formation suivie qui lui a permis de découvrir sa voie, d'opérer une reconversion professionnelle (pâtissier) et obtenir un CAP, même si les emplois offerts sont de qualité mitigée. Découvrir un autre milieu et environnement socio-professionnel lui a permis de développer des compétences manuelles alors qu'il s'était toujours restreint à exercer dans des champs plutôt « intellectuels ». Par ailleurs, cette formation lui a permis de sortir d'un état de dépression et de redonner du sens à sa recherche d'emploi.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	L'idée de suivre une formation de pâtissier est venue de manière atypique. Effectivement, après plusieurs tentatives de réinsertion professionnelle dans des centres d'appels et diverses démarches de recrutement par simulation, une idée nouvelle de reconversion s'est progressivement installée. Au gré des rendez-vous auprès de Pôle Emploi, le demandeur d'emploi apportait régulièrement des gâteaux à sa conseillère. Cette dernière lui a proposé de se professionnaliser dans cette branche et le demandeur d'emploi a fait mûrir progressivement le projet jusqu'à accepter de suivre un cursus professionnel qui débouchait sur une certification.
La préparation à l'entrée en formation	La formation visée a été un CAP pâtissier. Pôle Emploi a mandaté le prestataire X., des tests ont été réalisés sur plusieurs mois. Mise en place de deux PMSMP (stages) conventionnées avec Pôle Emploi : un stage en restaurant et un stage en boulangerie – pâtisserie. Sa conseillère a trouvé une place dans un centre de formation privé de la ville de X., spécialisé dans les métiers de bouche.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le bénéficiaire a le sentiment que le processus pour trouver une formation est particulièrement long. Néanmoins, une fois qu'une place a été trouvée, le processus s'est accéléré et la formation a débuté quinze jours après.
La formation suivie	

Caractéristiques	<p>La formation a duré 8 mois structurée par trois jours d'apprentissage théorique par semaine et deux jours en alternance dans un milieu professionnel.</p> <p>Le demandeur a apprécié la complémentarité et la synergie entre la dimension théorique et la dimension pratique.</p> <p>La promotion rassemblait 14 bénéficiaires (de 22 à 55 ans) avec un abandon en cours. Le public de la formation est caractérisé comme étant hétéroclite. Il est à noter que lors de la réunion d'information, ils étaient une centaine.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Il a particulièrement apprécié le niveau des formateurs et l'efficacité de la formation puisqu'en huit mois il a appris l'ensemble du programme du CAP. A ce titre, le rythme de la formation est jugé comme étant intense, d'autant plus que se superposait l'alternance en entreprise. A ce sujet, l'alternance en milieu profession s'est plutôt mal passée (raisons évoquées ci-dessous) et sa conseillère de l'époque l'avait autorisé à changer d'entreprise à condition d'en trouver une autre.</p> <p>La qualité de la formation a également été jugée très bonne car le bénéficiaire a particulièrement apprécié utiliser une technologie de haut niveau et des outils pointus.</p> <p>Il est très satisfait de pouvoir capitaliser ses nouvelles compétences avec celles qui a l'acquises antérieurement (histoire de l'art et photographie) dans la mesure où il peut désormais les combiner.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Fin de la formation mi – Juin 2017, a obtenu son CAP début Juillet.</p> <p>Au cours de la formation, il a changé de conseillère. Il ne l'a toujours pas rencontré physiquement au moment de l'entretien (première rencontre le 3 Août mais depuis la sortie de la formation (le 14 Juin), ils ont eu quelques échanges par mails et par téléphone.</p>
Situation actuelle	<p>Aujourd'hui le demandeur est en recherche active d'emploi dans la branche de la formation suivie. Il n'a pas souhaité rester dans l'entreprise où il a effectué son alternance car il estimait que la dimension financière était trop prégnante par rapport à la dimension humaine (on lui demandait de réaliser un certain nombre d'heures gratuites). Il postule dans la grande distribution mais également chez les artisans indépendants qui envisagent de se développer en ouvrant d'autres points de vente où il n'y a pas encore de pâtissier. En attendant, il capitalise sur les acquis de sa formation en développant son « book de pâtissier ».</p> <p>Il a néanmoins un sentiment d'amertume puisqu'actuellement il a le statut de commis et qu'il constate que les employeurs exigent un niveau de production identique à celui d'un pâtissier confirmé.</p>

6.11 H – 55 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	Le bénéficiaire est originaire du Ghana. Il vit en France depuis de nombreuses années, mais il rencontre de grandes difficultés au quotidien du fait de son manque de maîtrise du français. Il enchaîne les « petits boulots » dans la manutention, le nettoyage, la logistique, mais le plus souvent sur des contrats courts, en intérim. Il vit actuellement principalement du RSA.
En résumé	<i>Le bénéficiaire est régulièrement au chômage. Son manque de maîtrise du français est un vrai frein. Il avait déjà suivi une formation pour renforcer ses compétences de base. Mais elle n'avait pas été suffisante. En s'appuyant sur les opportunités offertes par le plan 500 000, son conseiller lui a proposé de suivre une formation en Français Langue Etrangère (FLE) d'une durée de 4 mois. Le bénéficiaire est complètement satisfait de la formation suivie, mais elle semble aujourd'hui avoir eu peu d'impact sur la suite de son parcours. Actuellement, le bénéficiaire est toujours à la recherche d'un emploi.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le conseiller a été déterminant dans l'entrée en formation du bénéficiaire. Il lui a proposé la formation et le bénéficiaire a vite été convaincu de son intérêt, étant donné son manque de maîtrise du français : « <i>je voyais que ça allait m'aider pour chercher du travail et pour améliorer mon expression</i> »
La formation suivie	
Caractéristiques	Une formation Français Langue Etrangère (FLE) d'une durée de 4 mois.
La satisfaction à l'égard de la formation	L'impression par rapport à la formation est positive, tant au niveau du formateur que du contenu de la formation.
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	Actuellement, le bénéficiaire est toujours en recherche d'un emploi dans le nettoyage.

6.12 F – 40 – RÉGION B – Bassin Bc

Le profil	La bénéficiaire n'a aucun diplôme. Elle exercé un certain nombre de métiers : charcutière, poissonnière, manutentionnaire en rayons dans la grande distribution, serveuse dans la restauration. A également travaillé dans une imprimerie.
En résumé	<i>La bénéficiaire est mitigée sur la formation qu'elle a suivie. A apprécié les aspects pratiques et les mises en situation mais ces dernières sont arrivées tardivement, en fin de formation. Elle regrette les nombreux dysfonctionnements informatiques qui ont dégradé certaines mises en application. Aujourd'hui elle ne retrouve pas d'emploi et elle est prête à chercher en dehors du périmètre de la formation suivie.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Avant de se retrouver au chômage, la bénéficiaire a travaillé 18 mois en intérim dans des grandes entreprises de l'industrie agroalimentaire. Elle a beaucoup apprécié cette expérience et la conseillère Pôle Emploi lui a proposé au bout du troisième rendez-vous de suivre une formation dans ce domaine.
La préparation à l'entrée en formation	Deux semaines après avoir choisi la formation avec sa conseillère Pôle Emploi, la bénéficiaire a participé à une réunion d'information / présentation et a réalisé des tests basiques de français et de logique. La formation s'est enclenchée peu de temps après.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	La bénéficiaire a regagné un certain niveau d'estime puisque la formation lui a permis d'obtenir un CACES 1.3.5 (alors qu'à la base elle était partie sur un CACES 1) et un Diplôme de logistique d'entrepôt.
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation a duré 3 mois à temps plein. Un formateur était dédié à cette formation pour une section de 12 bénéficiaires. Seuls 8 ont réussi les examens finaux. Les deux premiers mois étaient consacrés à de l'apprentissage plutôt théorique et le dernier mois était orienté sur des mises en situations pratiques.
La satisfaction à l'égard de la formation	Mitigée dans le sens où la dimension pratique et de mise en situation n'est arrivée que tardivement en fin de formation. De plus, de nombreux dysfonctionnements informatiques rencontrés pendant la formation ont été jugés comme étant pénibles et ont constitué un frein lors de l'apprentissage de certains procédés.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Sa conseillère Pôle Emploi ne l'a jamais rappelé pour organiser un débriefing. Elle regrette cette attitude et se sent « abandonnée ».
Situation actuelle	Aujourd'hui elle est toujours sans emploi, elle a perdu ses droits Pôle Emploi. Elle semble être résignée à cause des annonces d'emploi dans son domaine qui demandent minimum deux ans d'expérience. Par ailleurs, elle reconnaît que le fait de ne pas être mobile induit par l'absence de permis entraîne des difficultés supplémentaires qui dégradent sa recherche d'emploi. Elle est prête à élargir ses recherches et à prendre n'importe quel type d'emploi, même s'il est positionné en dehors de la formation suivie.

6.13 F – 24 – RÉGION B – Bassin Bc

Le profil	<p>Après avoir arrêté ses études à 16 ans (collège), elle reste deux ans sans activités (travail et/ou formation). Elle s'inscrit toutefois à la Mission Locale, où elle découvre, lors d'une journée de présentation de métiers, ceux liés au secteur médico-social. Elle réalise alors 4 stages en lien direct avec ce secteur d'activité, lui permettant ainsi de mieux définir son projet et de décider de rechercher un emploi en lien avec l'aide aux personnes âgées.</p> <p>Par la suite, elle réalise 2 ans d'alternance dans une maison de retraite, puis arrête la formation 6 mois avant d'avoir validé le diplôme.</p> <p>Elle s'inscrit alors à Pôle Emploi par la suite, mais elle déplore un soutien insuffisant de sa conseillère et décide de chercher par elle-même un emploi. Elle trouve par la suite du travail dans des maisons de retraite, comme agent d'entretien, et travaille même comme saisonnière dans l'agriculture.</p>
En résumé	<p><i>Cette personne est très satisfaite de la formation suivie, qui lui a permis d'accéder à un emploi stable (CDI) dans un secteur (médico-social) et un emploi (assistante de vie) qu'elle convoitait.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Elle voulait suivre cette formation depuis 2 ans, mais cette dernière se déroulait dans la ville X. Parce qu'elle était inscrite à Pôle Emploi de la ville Y. et qu'elle ne disposait d'aucun moyen de locomotion, elle ne pouvait pas suivre cette formation.</p> <p>Par la suite, elle obtient une voiture et décide de recontacter sa conseillère Pôle Emploi afin de savoir si elle pouvait suivre cette formation. On lui indique alors que cette formation a été ouverte récemment dans la ville Y. Elle décide alors, par le biais de Pôle Emploi, de s'y inscrire. Elle candidate, passe des tests et un entretien, puis intègre la formation.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Lors de ce processus d'intégration, la personne n'a que très peu de lien avec sa conseillère Pôle Emploi. Même si cette dernière connaît bien son parcours et ses souhaits, elle n'a pas réellement eu de rôle dans le choix de formation. La personne a choisi d'elle-même la formation, et a décidé de s'y inscrire. Sa conseillère Pôle Emploi n'a fait que transmettre les informations afin de s'y inscrire.</p> <p>La personne dit également avoir entièrement réalisé les démarches administratives afin de s'inscrire à la formation, sans aide de la part de sa conseillère Pôle Emploi.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>En raison de ses compétences et de ses expériences dans le secteur médico – social, le test (basé sur 10 questions) et l'entretien ont été faciles à réussir pour cette personne.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Elle a suivi une formation certifiante d'une durée de 6 mois afin de devenir assistante de vie.</p> <p>Composée de 11 stagiaires, la formation s'est déroulée sur la ville Y., c'est-à-dire sur sa zone géographique.</p> <p>L'objectif pour cette personne était bien de valider ses acquis, ses compétences et ses expériences dans le secteur médico-social, et de stabiliser sa situation professionnelle en accédant à un CDI.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Le diplôme obtenu en novembre et la formation achevée en décembre, elle postule et est embauchée dans une association d'aide à domicile.</p> <p>C'est justement grâce à la formation suivie, et à la reconnaissance et la validation par le diplôme, qu'elle peut désormais travailler en tant qu'aide à domicile en CDI, et non plus uniquement en remplacement.</p> <p>La formation lui a donc permis de trouver plus facilement un emploi et de stabiliser sa situation professionnelle.</p> <p>De plus, l'emploi trouvé correspond non seulement à la formation dispensée,</p>

	<p>mais également aux souhaits de la personne. Cette dernière est par conséquent pleinement satisfaite.</p> <p>En ce qui concerne la formation, la personne est pleinement satisfaite, aussi bien des formateurs que des stagiaires. Encore aujourd'hui, elle garde contact avec certaines formatrices.</p> <p>Cette formation lui a également permis de se réintégrer socialement : elle a ainsi intégré un groupe d'individus, réappris à être active, à structurer sa journée autour d'une activité professionnelle.</p> <p>Même si cette personne reconnaît avoir appris de nouvelles choses durant cette formation, cette dernière apparaît également comme une « piqûre de rappel » en lien avec ses expériences antérieures.</p> <p>Toutefois la durée de formation lui apparaît rétrospectivement trop courte.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Suite à la formation, la personne a rencontré une autre conseillère Pôle Emploi afin d'effectuer un bilan de cette formation.</p> <p>Depuis, cette personne n'a eu aucun contact avec sa conseillère Pôle Emploi. Cette personne déclare même ne pas avoir eu de contact physique avec sa conseillère Pôle Emploi depuis plus de deux années.</p>
Situation actuelle	<p>L'emploi retrouvé est un CDI à temps partiel comme assistante de vie dans l'aide à domicile pour les personnes âgées.</p> <p>Cela correspond non seulement aux souhaits de cette personne, mais également à la formation suivie.</p>

6.14 H – 34 – RÉGION C – Bassin Ca

Le profil	<p>Titulaire d'un BEP productique, il est opérateur sur machine outils à commande numérique. Il cumule les contrats intérimaires depuis 16 ans et les périodes de chômage entre les contrats.</p> <p>Il estime aujourd'hui avoir déjà eu l'occasion de travailler dans toutes les entreprises industrielles du bassin d'emploi.</p> <p>Pour se réorienter professionnellement et se créer de nouvelles opportunités, il suit une formation de Bac pro maintenance des systèmes automatisés (MSA) qui se termine dans 15 jours.</p>
En résumé	<i>Il est globalement satisfait car il estime pouvoir évoluer sur un nouveau domaine professionnel et se projette dans la poursuite de son cursus de formation (un BTS après son Bac pro).</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Pôle emploi lui a envoyé une proposition de formation ciblée sur son domaine de recherche d'emploi. Cela a suscité son intérêt, il y a vu la possibilité de passer d'un niveau BEP à un niveau Bac pro, de stabiliser sa situation professionnelle et d'évoluer de la production à la maintenance.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Pôle emploi a envoyé un courrier lui proposant de se former dans le domaine de la maintenance et une invitation à une information collective à laquelle il s'est rendu. Cela s'est passé sans qu'il y ait d'échanges avec son conseiller sur le sujet.</p> <p>Cinquante personnes ont suivi cette information collective durant laquelle Pôle emploi a présenté les formations possibles du domaine et les organismes de formation qui les dispensaient sur le territoire.</p> <p>Son choix s'est porté sur l'organisme de formation X. plutôt que Y. parce qu'il lui a été précisé que le « diplôme est reconnu par l'Etat ». Par ailleurs il connaissait l'organisme X. de nom.</p>
Le ressenti du processus	L'accès à la formation lui est apparu « très rapide », l'information collective

d'accès à la formation	s'est tenue en juillet, l'entrée en formation s'est faite en septembre. N'ayant jamais suivi de formation depuis plus de 16 ans, il n'a pas d'élément de comparaison pour se prononcer sur la qualité de la formation qu'il a suivi.
La formation suivie	
Caractéristiques	Il poursuit un Bac pro « maintenance des systèmes automatisés » d'une durée de 1456 heures. 11 semaines sont prévues en entreprise. Il précise qu'il devait y avoir 13 semaines passées en entreprise mais que le centre de formation a demandé une dérogation au Rectorat pour que la formation tienne dans le nombre d'heures prévues. Cet allègement du programme explique selon lui qu'une matière comme l'électronique soit si peu approfondie. Pour autant les conditions d'apprentissage sont bonnes, la classe ne comptant que 9 apprenants.
La satisfaction à l'égard de la formation	La formation est jugée bonne à ceci près que les formateurs sont trop souvent absents.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Il n'est pas sûr de la suite de son parcours. Il aimerait repartir sur un BTS dont il ne sait pas s'il pourra être financé mais aura sans doute besoin de travailler dans l'intervalle : il touche 650€ par mois de la Région, ses droits au chômage sont épuisés.
Situation actuelle	Il est toujours en formation.

6.15 H - 47 - RÉGION C - Bassin Cb

Le profil	Le bénéficiaire est demandeur d'emploi de longue durée. Il ne dispose pas de diplôme. Auparavant, il faisait des missions d'intérim dans l'industrie et l'industrie agroalimentaire en tant qu'opérateur.
En résumé	<i>La satisfaction du bénéficiaire est mitigée : il a apprécié le fait d'accéder à une formation (première fois), il a obtenu un titre mais regrette le manque de pratique durant la formation.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Il travaillait dans l'industrie depuis plusieurs années. Il a eu l'occasion d'observer les magasiniers, les tâches qu'ils effectuent. A partir de cette observation, il a décidé de suivre une formation pour occuper ce poste ? Il en a parlé à sa conseillère Pôle emploi. Il a appris [ne sait plus comment au moment de l'entretien] qu'une formation de magasinier se mettait en place, et a donc postulé.
La préparation à l'entrée en formation	Il y a une présélection des candidats au niveau de Pôle Emploi : « les conseillères étaient exigeantes pour savoir si j'avais une idée précise du travail, de comment il s'effectue. J'ai pu expliquer que j'avais réalisé des missions d'intérim en tant qu'opérateur magasinier, et donc je connaissais le métier ». Puis le bénéficiaire a passé des tests au centre de formation, et un entretien de motivation.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le bénéficiaire estime avoir été suffisamment informé du processus par sa conseillère Pôle emploi (démarches administratives, notamment). Il précise

	que le processus est d'une « <i>durée acceptable</i> ».
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation suivie est un CAP en magasinage de 735 heures, répartie sur près de 6 mois. Le groupe était composé d'une douzaine de personnes. La formation prévoyait 2 fois 3 semaines en entreprise.
La satisfaction à l'égard de la formation	Le bénéficiaire est relativement satisfait de la formation. Il juge les formateurs à l'écoute. Il regrette, toutefois, d'avoir réalisé ses 2 stages dans une entreprise où il n'y avait pas de chariot élévateur. Il ne dispose donc pas d'expérience sur ce point. Par ailleurs, le bénéficiaire précise qu'il a eu des difficultés financières durant la formation. La formation était à 30 km de son domicile, et il disposait d'une rémunération très basse. Il s'est donc adressé à Pôle emploi pour obtenir des indemnités de déplacement, mais elles ont été refusées. Il est, malgré tout, allé au terme de sa formation.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Il n'y a pas de prise de contact particulière.
Situation actuelle	A la sortie de la formation, le bénéficiaire a eu une opportunité dans une entreprise en tant qu'opérateur en intérim durant plusieurs mois. Il n'a donc pas exercé une activité en lien avec sa formation. Au moment de l'entretien, il est à nouveau demandeur d'emploi depuis 4-5 mois. Il est en recherche d'emploi. Du fait de son manque de pratique dans la conduite de chariot élévateur (aptitudes requises par les agences d'intérim dans lesquelles il postule), il recherche, à présent, indifféremment des postes d'opérateur et des postes de magasiniers (en lien avec sa formation). Il serait enclin à poursuivre sa qualification en tant que magasinier. Il précise qu'il existe un Bac Pro dans ce domaine. Toutefois, il ajoute qu'il ne peut pas envisager une nouvelle formation avec le même niveau de rémunération (jugé trop insuffisant par rapport à ses besoins : 5 enfants, notamment).

6.16 M – 25 – RÉGION C – Bassin Cc

Le profil	Le bénéficiaire dispose d'un bac, spécialisé biologie – chimie. Il n'a pas poursuivi ses études. Entre 2014 et 2016, il a travaillé dans la menuiserie, sans qualification particulière. Puis, il a été demandeur d'emploi début 2016.
En résumé	<i>Le bénéficiaire est très satisfait d'avoir pu bénéficier d'une action préqualifiante, qui lui a permis de poursuivre sur une qualification. L'action a donc eu un effet sur son parcours.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le conseiller de la Mission Locale l'a orienté vers une action collective d'un centre de formation sur la découverte des métiers. C'est à l'occasion de cette information, qu'il a décidé de s'orienter vers l'électricité. Il s'est donc adressé à Pôle emploi, sur recommandation de la Mission Locale. En outre, il avait constaté qu'il y avait beaucoup d'offres d'emploi dans ce secteur. Il a présenté ce choix à un conseiller Pôle emploi, qui lui a proposé de suivre une préqualification pour valider son projet professionnel.
La préparation à l'entrée en formation	La préparation à l'entrée en formation a principalement été portée par le conseiller Pôle emploi. Il a fait la demande de financement, a proposé

	<p>l'organisme de formation au bénéficiaire.</p> <p>Pour valider l'entrée en préqualification, le conseiller a orienté le bénéficiaire vers un psychologue du travail. Il a passé des tests sur les bases de l'électricité, le psychologue a confirmé à l'organisme de formation que le bénéficiaire disposait des aptitudes et prérequis pour intégrer la session.</p> <p>En termes administratif, le bénéficiaire précise qu'il n'a pas eu de difficulté.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus est jugé relativement court. Il estime avoir été bien accompagné et orienté, notamment par le psychologue du travail.
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Le bénéficiaire a suivi une formation pré qualifiante en électricité, qui a duré 2 mois (385 heures).</p> <p>Il a fait un stage de 2 semaines en entreprise.</p> <p>Il était dans un groupe de 6 personnes, dont 3 ne sont pas allées jusqu'au bout.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	Il est très satisfait de cette formation, qui lui a permis de confirmer son projet professionnel. Il a perçu cette formation comme une opportunité pour trouver un employeur pour poursuivre dans ce secteur.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	L'accompagnement a été réalisé par l'organisme de formation.
Situation actuelle	Le bénéficiaire est en formation. Suite à sa préqualification, il a intégré une formation en alternance pour obtenir un CAP en électricité. Pendant la préqualification, l'organisme de formation a insisté auprès du bénéficiaire sur la nécessité de trouver un employeur de stage susceptible de le reprendre en alternance. Même si ce ne fut pas le cas, la préqualification a été l'occasion pour le bénéficiaire de faire un CV et une lettre de motivation attractifs pour sa recherche d'alternance.

6.17 H – 37 – RÉGION C – Bassin Cc

Le profil	<p>Le bénéficiaire dispose d'un bac scientifique. A l'issue de son bac, il envisageait une école d'ingénieurs en informatique mais le système de prépa ne lui convenait pas. Il souhaitait s'orienter vers une formation « <i>plus pratique</i> ».</p> <p>Il s'est donc réorienté vers un BTS en alternance. Il s'agissait de l'informatique de gestion, et portait un faible intérêt sur cette dimension. Il n'a pas obtenu le BTS.</p> <p>Il a donc décidé de s'installer en tant qu'indépendant et a été salarié sur le sujet de la construction de site Internet. Il est resté 5 ans dans la ville X., et évoluait dans le milieu des start-up. « <i>Le manque de diplôme ne gênait pas, ça se passait par réseau</i> ». Puis, lorsqu'il est revenu dans la ville Y., il n'avait plus de réseau, et il a été confronté à la difficulté de trouver des emplois à sa valeur, en lien avec son expérience. Le bénéficiaire a été 18 mois au chômage une fois dans la ville de Y.</p>
En résumé	Le choix de suivre une formation a été initié par le bénéficiaire, qui souhaitait faire reconnaître son expérience professionnelle. Il est satisfait

	de la réactivité du conseiller. Toutefois, il n'est pas satisfait de la qualité de la formation dispensée. Il relativise sur l'utilité de la formation dans la suite de son parcours.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le conseiller Pôle Emploi a évoqué la tenue d'une foire de l'emploi sur le numérique au bénéficiaire, ce qui représentait une opportunité de rencontrer des entreprises. Finalement, il y avait peu d'entreprises, et principalement des organismes de formation. C'est à cette occasion qu'il a rencontré un organisme de formation, qui lui a présenté une formation permettant d'obtenir une certification, et de découvrir de nouvelles technologies / techniques.
La préparation à l'entrée en formation	A l'issue de cette foire, le bénéficiaire a contacté le conseiller Pôle emploi pour savoir si cette formation était prise en charge par Pôle emploi. Il a obtenu une réponse favorable de Pôle emploi mais qui proposait un autre organisme de formation que celui repérait par le bénéficiaire. Le bénéficiaire a donc choisi cet organisme de formation car cela lui assurait un financement, et en outre, la formation commençait rapidement. Le bénéficiaire a réalisé un test en ligne, puis un entretien avec l'organisme de formation.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus a été particulièrement rapide : le mercredi, le conseiller lui a confirmé qu'il pouvait suivre la formation, et le lundi, il commençait.
La formation suivie	
Caractéristiques	Le bénéficiaire a suivi une formation certifiante d'analyse programmation. La formation a duré 10 mois dont 4 mois en stage pour une durée de formation de 1 288 heures. Le bénéficiaire était dans un groupe de 13 personnes environ avec des stagiaires d'environ 30 ans.
La satisfaction à l'égard de la formation	Il est déçu de l'organisme de formation. Il regrette de ne pas s'être renseigné en amont sur la réputation de celui-ci. L'organisme de formation a déménagé en cours de formation : il n'y a pas eu Internet pendant 2 mois, les intervenants n'étaient pas coordonnés entre eux, ils ne savaient pas ce qui avait été fait avant et ce qui se faisait après eux, « <i>c'était très décousu</i> ». « <i>Ils avaient bricolé un programme de formation pour que ça passe au niveau des formation, et improvisation au jour le jour</i> ». En fait, l'organisme de formation proposait une formation similaire en alternance sur 2 ans mais sur un niveau inférieur (Bac). Le bénéficiaire estime que l'organisme de formation a calqué le programme de ce niveau sur la formation qu'il a suivi, qui se disait de niveau Bac+2. Il précise que 6 mois de cours est une période trop courte. « <i>Ce n'est pas suffisant le nombre d'heures de cours qui est insuffisant, c'est le fait de changer de cours tous les jours, les cours passent et on a très peu de temps pour assimiler</i> ». Malgré tout, le bénéficiaire précise que la formation lui a permis d'avoir une meilleure connaissance de l'éco-système de la ville Y. Il est partagé sur l'utilité de la formation : d'un point de vue personnel, la formation a permis de reprendre un rythme, plutôt que de travailler seul, rencontrer des gens, discuter d'autres domaines, faire de la veille technologique. D'un point de vue professionnel, le titre et la formation en elle-même sont marqués Pôle emploi (concepteur développeur), aucune entreprise n'appelle ce métier avec ce nom-là. Il y a un delta entre les manières de recruter des entreprises et la formation. Il doit réfléchir à comment il va valoriser cette certification sur son CV en changeant le nom (développeur front hand, développeur web...).
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement	Il a sollicité son conseiller une fois, pour obtenir une convention de stage.

après la formation	
Situation actuelle	Le bénéficiaire est en fin de formation.

7. Formations Conseil Régional

7.1 F – 32 – RÉGION A – Bassin Aa

Le profil	Guyanaise, titulaire d'un BTS relations client, arrivée en France il y a quelques années. En Guyane, a travaillé dans la vente et l'administration.
En résumé	Femme guyanaise de 32 ans, arrivée en métropole avec sa famille il y a quelques années, en recherche d'emploi et suivie par le PLIE. Son conseiller savait qu'elle avait un projet de création d'entreprise, et lui a proposé de suivre une formation dans ce domaine. Très satisfaite de la formation, mais n'a pas pu mener à bien son projet en raison de sa situation familiale et de la difficulté à trouver des financements.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	En arrivant en France, elle cherchait du travail dans les agences d'intérim. En parallèle, avait un projet de création d'entreprise dans la décoration intérieure. Un jour son conseiller PLIE a reçu une information sur une formation d'entrepreneurs qui allait démarrer. Il lui a proposé de suivre cette formation, prise en charge financièrement par la Région et l'Union Européenne. Elle est allée s'inscrire au centre de formation et a pu démarrer assez rapidement.
La préparation à l'entrée en formation	Elle a été reçue en entretien individuel par la responsable du centre quelques jours avant la formation. L'entretien portait sur le projet, « si on était prêt à porter notre projet en étant autonome et motivé ». Elle lui a expliqué la façon dont la formation allait être financée, et lui a donné des documents à signer pour remplir son dossier.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Ca a été assez rapide et pas très compliqué. N'a pas été non plus trop rapide, « j'ai eu le temps de m'organiser avec les enfants, c'était juste le temps de bien m'organiser comme il faut ».
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation à la création d'entreprise, d'une durée de 3 mois au sein d'un groupe de 12 personnes. Formation théorique avec des cours pour découvrir ses compétences (se découvrir avec nos caractères, qualités / défauts) ; un cours sur la recherche de financements (intervention d'un banquier, d'une association...) ; aspects juridiques (intervention d'un avocat)...
La satisfaction à l'égard de la formation	Satisfaite : « Une formation complète, qui couvrait tous les aspects de la création d'entreprise. J'ai des camarades dont les projets ont bien fonctionné. Par exemple, j'ai un camarade qui a créé son projet de pâtisserie, un autre de biscuit, d'autres de couture... » « Très bon suivi, intervenants clairs et précis, qui nous ont transféré des documents. » « Ca fait rencontrer des gens, permet d'échange réellement, redonne confiance à pers à la maison qui n'ont pas de travail, don ne envie de se battre pour faire plus et réussir. On comprend que la réussite de notre projet dépend de nous, mais qu'on peut être accompagné ».

La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Après la formation elle était suivie par une autre personne du PLIE, avec qui elle avait un rendez-vous toutes les deux semaines pour concrétiser son projet.</p> <p>Mais elle a mis son projet de côté, car c'était compliqué d'obtenir des financements (« <i>il faut des financements, il faut que je voyage, aller voir mes fournisseurs. Ce serait des produits transformés, importés</i> ») et ne pouvait pas le concilier avec sa situation familiale (3 enfants en bas âge, il faut les faire garder).</p> <p>Garde en tête ce projet, a gardé le contact avec la responsable de la formation et celle du PLIE – elle peut les relancer.</p>
Situation actuelle	<p>Depuis que la formation s'est terminée (en février 2017), a fait quelques missions d'intérim avec plusieurs agences. Mais là aussi, c'est compliqué en termes de mode de garde. Est actuellement dans une formation d'un mois : remise à niveau en mathématiques, grammaire... « <i>quand on reste longtemps à la maison, on oublie certaines choses</i> ».</p> <p>Pense que cela l'aidera répondre à des offres d'emploi, passer questionnaires auprès des entreprises (parfois, agences d'intérim sélectionnent sur texte).</p>

7.2 F – 21 – RÉGION A – Bassin Ab

Le profil	<p>Femme de 21 ans, titulaire d'un Bac général scientifique et d'un BTS « dans le domaine des laboratoires », ayant interrompu une poursuite d'études à l'université.</p> <p>Au moment de son entrée en formation, elle occupait un emploi de caissière depuis un an.</p>
En résumé	<p><i>Le Plan a permis de financer une formation certifiante au métier d'aide – soignante pour cette jeune femme ayant interrompu ses études après un BTS. Très satisfaite de cette formation par son aspect professionnalisant et la qualité des relations avec les formateurs. Néanmoins, la formation n'est pas indispensable selon elle pour trouver un métier dans ce domaine où les débouchés sont nombreux.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Volonté de s'orienter dans le domaine médical, et démarches personnelles pour s'inscrire à une formation d'aide-soignante :</p> <p>« <i>J'ai toujours voulu être dans le médical, quand j'ai arrêté mes études j'étais un peu perdue, j'ai fait des recherches sur les métiers du médical, une copine aide-soignante m'a expliqué son métier. J'ai décidé de passer le concours d'entrée en formation d'aide-soignante, seulement l'oral parce que j'avais déjà un bac S. J'ai réussi le concours, et je suis entrée dans la formation 6 mois après avoir passé les épreuves.</i> »</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Elle a appris au début de la formation que celle-ci pouvait être financée par le Conseil Régional :</p> <p>« <i>Je n'avais pas le statut de demandeur d'emploi au moment d'entrer dans la formation, j'occupais un CDI de caissière donc je n'étais pas inscrite à Pôle Emploi et je n'étais pas indemnisée pour ça. Au moment d'entrer en</i></p>

	<p>formation, j'ai suivi une journée d'information en présence de Pôle Emploi et du Conseil Régional, qui nous ont expliqué qu'on pouvait être indemnisé et rémunéré dans cadre de cette formation. Comme je ne remplissais pas les critères de Pôle Emploi, c'est le Conseil Régional qui a financé ma formation, 650 euros par mois et 30 euros par mois pour l'essence. »</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Formation certifiante au métier d'aide-soignante. D'une durée de 10 mois à hauteur de 35 heures par semaine, elle repose sur une alternance de périodes de cours et de périodes de stages d'un mois minimum. Les cours avaient lieu dans un organisme de formation spécialisé dans les soins infirmiers. Il y avait des cours en amphithéâtre, des travaux dirigés en petit groupe et des travaux pratiques en petit groupe, avec manipulation de mannequins. Elle a effectué six stages pendant sa formation : un stage en hôpital secteur médecine, un en secteur chirurgie, un dans une maison de retraite, un à domicile, un en service de psychiatrie, et le sixième dans une structure de son choix. « On devait faire nos stages dans une diversité des services, pour voir ce qui nous plaisait le plus. »</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Grande satisfaction à l'égard de la formation : elle en éprouve un sentiment d'utilité, c'est une formation qui mène à du concret. « Comme j'avais fait des études et d'habitude dans les études on nous donnait des cours et on ne savait pas à quoi ça allait nous servir dans notre vie, ici c'était du concret, la formation nous a donné les connaissances nécessaires pour pouvoir faire correctement le métier. Une fois diplômés, on n'est pas lâchés dans la nature, on sait ce qu'il faut faire ». La bénéficiaire est satisfaite à l'égard des cours... « C'était bien les formateurs parce que c'était des personnes dans le métier, pour la plupart des infirmiers, avec le recul ils pouvaient nous expliquer comment c'est dans le monde du travail parce qu'ils y étaient, et parfois il y avait des intervenants des hôpitaux, c'est concret parce qu'ils viennent du milieu. » ...et des stages : « C'était utile, comme les stages étaient diversifiés, j'ai acquis des connaissances en chirurgie que je n'aurais pas acquises si je n'étais pas allée en chirurgie, parce que ce n'est pas pareil que les services de médecine, on apprend à surveiller différentes choses selon le milieu où on doit travailler. » Par ailleurs, elle a beaucoup apprécié l'aide des formateurs pour la recherche de stage et d'emploi : « Ils [les formateurs] regardaient où on habitait, et ils nous trouvaient des stages proches de notre lieu de résidence : je n'étais jamais trop loin de chez moi parce qu'ils savaient que l'essence n'était pas remboursée à 100%, pour éviter que ce soit trop loin de chez nous et qu'on mette de l'argent dans l'essence ». « A chaque fois qu'on revenait de stage, on avait des entretiens avec les formateurs pour faire le point sur l'école, le stage, le milieu où on voulait travailler. A la fin de la formation ils nous demandaient si on cherchait un emploi, ils nous aidaient pour les CV et lettres de motivation. Maintenant ils nous demandent souvent des nouvelles, on peut leur parler de choses et d'autres, on est accompagnés jusqu'au bout. » Le seul point d'insatisfaction concerne le manque de matériel disponible pour les travaux pratiques (TP) : « Dans les TP, il y avait certaines choses qu'on ne pouvait pas réaliser parce qu'il y avait un manque de matériel. Comme l'école n'était pas assez financée, le matériel n'était pas comme dans les milieux où on va. Même les formateurs nous disaient que c'était pas top. »</p>

La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	N'était pas inscrite à Pôle Emploi avant d'entrer en formation, et n'a pas été accompagnée par la suite car elle a trouvé du travail immédiatement.
Situation actuelle	<p>La formation s'est terminée en juillet, il y a un mois. Aujourd'hui, la bénéficiaire est en emploi :</p> <p><i>« J'ai trouvé un poste d'aide-soignante, en tant que remplaçante de nuit dans une maison de retraite, en CDD. J'avais commencé mes recherches d'emploi vers avril, c'est facile de trouver du travail parce que c'est un métier où il y a beaucoup de débouchés. Je ne suis pas fan de mon job actuel parce que c'est la nuit, moi c'est pas trop mon truc, à la fin de mon CDD je devrais signer un nouveau CDD, en travail de jour. »</i></p> <p>Néanmoins, elle considère que la formation n'a pas vraiment été déterminante pour trouver du travail :</p> <p><i>« Dans le médical, il y a des personnes qui occupent le métier d'aide-soignante mais qui ne sont pas diplômées. On peut trouver une place sans avoir le diplôme... mais quand même je pense qu'ils préfèrent le diplôme, je pense que ça nous ouvre plus de portes que si on ne l'avait pas. »</i></p>

7.3 F – 47 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	<p>Femme de 47 ans titulaire d'un diplôme d'aide médico-psychologique, ayant arrêté de travailler dans ce métier en raison de soucis de santé. Par la suite, elle a travaillé comme secrétaire médicale pendant plusieurs années.</p> <p>En juillet 2016, elle a commencé à travailler sur sa commune en tant que coordinatrice des temps d'activité périscolaire, sur la base de 19h/semaine.</p> <p>Au moment d'entrer en formation, elle était inscrite à Pôle Emploi et touchait un complément chômage comme elle était à temps partiel.</p>
En résumé	Femme de 47 ans, entrée en formation pour obtenir le diplôme requis pour sa prise de poste suite à une proposition d'embauche de sa commune. Personne motivée et très satisfaite de la formation, qui lui a donné envie d'en suivre d'autres pour évoluer professionnellement.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Sa commune a fait construire une Maison « enfance et jeunesse » ; au vu de son profil et de son expérience, le personnel de la commune lui a proposé d'en prendre la direction.</p> <p>La commune lui a demandé de partir en formation car il lui manquait le diplôme requis pour pouvoir exercer ce métier (diplôme imposé par l'administration publique pour occuper ce poste).</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>La bénéficiaire a fait des recherches par elle-même et repéré seule cette formation, <i>« ça tombait bien parce qu'elle s'ouvrait sur le mois de décembre et elle correspondait à ce dont j'avais besoin. »</i></p> <p>En revanche, son conseiller Pôle Emploi l'a aidée à trouver le financement :</p> <p><i>« La commune n'avait pas les moyens de financer la formation, donc j'ai contacté mon conseiller Pôle Emploi qui m'a reçu, on a regardé ensemble les possibilités de financement, et il m'a dit que ça pouvait être financé par la Région. Le rôle de Pôle Emploi, ça a été important pour trouver le financement. »</i></p>

Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>Le processus a été un peu long :</p> <p><i>« On a passé des sélections très rapidement, mais l'entrée en formation un peu longue : les sélections étaient en septembre pour une entrée en formation en décembre, mais c'est le fonctionnement du centre. »</i></p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>La formation suivie est un BP JEPS pour apprendre à gérer des projets d'animation socio-culturelle. D'une durée de 9 mois à temps plein, il repose sur l'alternance de périodes de 4/5 semaines de cours et 2/3 semaines de stage, « le stage consistant à monter un projet d'animation concret avec mise en valeur du patrimoine local de la structure qui nous accueille ».</p> <p>Pour obtenir le certificat, il faut passer une évaluation sur la partie théorique et pratique.</p> <p>Lieu de formation à 60 km de chez elle, <i>« je devais faire 120km/jours et mes frais d'essence n'étaient pas couverts. Ça fait beaucoup de frais, je n'étais pas éligible pour avoir une aide. La formation était rémunérée à 600 euros par mois, mais il ne me restait pas grand-chose après déduction des frais d'essence. »</i></p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Elle est globalement très satisfaite de cette formation, en raison de la complémentarité cours / stage et de son caractère professionnalisant :</p> <p><i>« Le plus intéressant, c'était de faire le parallèle entre la pratique et la théorie, il fallait les deux pour pouvoir se positionner, et aussi les intervenants. On avait des professionnels face à nous, pas des profs avec un cours à réciter, c'est des gens qui travaillent sur le terrain. Par exemple on a eu le directeur régional financier de la fédération des centres sociaux, la comptabilité c'est son boulot, et on avait des questions toutes bêtes sur comment monter un budget, et c'est quelqu'un qui a un répondant. Pour une formation professionnelle, c'est important d'avoir des intervenants qui savent de quoi ils parlent, parce que après la formation, on sait qu'on va être dans le feu de l'action. »</i></p> <p><i>« On a une grande palette de cours qui nous permet de progresser et d'apprendre plein de choses. Par exemple, on devait faire une étude de territoire pour apprendre à monter un projet, et on a un intervenant qui nous a expliqué comment faire une demande de subventions : c'est des choses très utiles, c'est du concret. »</i></p> <p>Un point de satisfaction particulier est le stage suivi par la bénéficiaire :</p> <p><i>« Je suis très satisfaite, je n'ai rien à redire, il y a eu un très bon accueil au sein de la structure, j'ai appris beaucoup de choses, on m'a laissé mains libres pour gérer mon projet. C'est une formation professionnelle, on est des adultes : on a besoin d'être mis en situation sur des choses concrètes pour pouvoir évoluer. »</i></p> <p>Elle considère également que la formation lui a apporté une plus grande confiance en elle.</p> <p>En revanche, la rémunération est un point d'insatisfaction :</p> <p><i>« La rémunération n'était pas énorme, moi ça va parce que mon mari travaille, mais avec moi il y avait des jeunes, qui se demandaient comment ils allaient manger à la fin du mois. Moi je touchais 600 euros, c'est à peine pour couvrir les frais d'essence... »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	<p>Elle est encore en formation jusqu'en septembre, et prends son nouveau poste au 1^{er} octobre.</p> <p>Elle envisage de suivre d'autres formations à l'avenir :</p> <p><i>« Je me donne 2 ans pr obtenir le DEJEPS, qui est le diplôme au – dessus du BPJEPS. Si j'ai les capacités et qu'au boulot ça se passe bien, je le passe, pour pouvoir occuper un poste de direction au sein d'une structure. »</i></p>

7.4 F – 23 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	Femme de 23 ans, qui avait commencé une licence de biologie à la fac mais s'est interrompue en première année car cela ne lui plaisait pas. Elle est retournée chez ses parents, « je voulais faire un BPG en équitation mais je n'ai pas trouvé de financement. Je suis restée un moment sans rien. Après j'ai déménagé dans la ville X., et j'étais suivie par la Mission Locale. »
En résumé	<i>Jeune femme de 23 ans, entrée en formation BP JEPS « animation socioculturelle » quelques années après avoir interrompu ses études à l'université. Elle est satisfaite de la formation suivie qu'elle trouve très professionnalisante, et qui lui a confirmé son envie de s'orienter vers le métier d'animateur tous publics. Mais elle a connu des difficultés financières pendant la formation, sa rémunération était de 450 euros / mois et elle ne touchait pas d'aides complémentaires, « si je n'avais pas été motivée à faire la formation, j'aurais abandonné ».</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	« J'ai dit à ma conseillère Mission Locale que je voulais m'orienter dans l'animation. Elle m'a orientée vers une plateforme d'accompagnement à la qualification. J'avais repéré la formation que je voulais, avant d'y accéder je devais faire un bilan de compétences et quelques stages dans le domaine. Après mes stages j'avais tous les feux verts, j'ai pu entrer dans la formation, c'était un BPJEPS de loisirs tout publics. »
La préparation à l'entrée en formation	Elle a trouvé elle-même l'organisme de formation et a fait les démarches concernant son inscription : « J'ai choisi moi-même la formation ; c'est moi qui ai choisi l'organisme de formation, mon premier choix était dans la ville X. et j'étais acceptée mais ils ont annulé formation au dernier moment, du coup j'ai trouvé un organisme dans une autre ville. C'est moi qui ai appelé les écoles et envoyé les papiers. » La conseillère a pris en charge le financement : « La conseillère a fait la prescription et s'est occupée des financements. Elle m'a dit que ça serait prise en charge par le Conseil régional, et que j'aurais une petite rémunération de formation. » Elle a fait une demande complémentaire pour bénéficier d'une aide aux transports (70 euros / moi), car le centre est situé à 60km de chez elle.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	La conseillère Mission locale s'est montrée réactive quand il y a eu un imprévu. « Je m'étais préparée pour entrer en formation dans la ville X., mais la formation annulée dans le Centre de formation que je voulais, je crois qu'il y avait un manque de subventions. C'était stressant, mais ma conseillère Mission locale a été très réactive. C'est tombé pendant ses vacances, quand elle est venue elle m'a tout de suite contactée pour monter un dossier pour une autre école. »
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'une formation de 10 mois à temps plein, pour obtenir le BP JEPS de loisirs tous publics. Elle fonctionne sur la base d'une alternance de 15 jours en centre de formation et 15 jours en stage. « Les cours théoriques, c'était sur les méthodes pédagogiques, la méthodologie de projet d'animation, la connaissance des publics... Et pour les stages, on devait en faire trois avec au moins deux publics différents. » « A la fin de la formation, on passait trois épreuves pour valider le diplôme : un dossier de présentation du projet d'animation qu'on veut faire en stage, un bilan du projet et une séance d'animation où on est évalué. »
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est satisfaite de la formation, mais ça a été compliqué pour elle financièrement : « Globalement je suis satisfaite, j'ai trouvé ma place et un métier que je veux

	<p><i>faire. Au niveau de la formation et des formateurs j'étais bien encadrée, j'avais une formatrice référente pour m'aider au niveau de la constitution des dossiers. Je n'ai aucun soucis sur le contenu et ce que ça m'a apporté. Mais d'un point de vue pratico pratique, c'était compliqué parce que je n'avais pas les moyens de vivre avec la rémunération de cette formation. Pour être claire avec vous, j'ai perdu du poids pendant la formation... Si je n'avais pas été motivée à la faire, j'aurais abandonné. Comme j'habite dans le centre ville, je n'avais pas droit aux aides pour la banlieue ou les campagnes, et comme je n'ai jamais travaillé, j'avais une rémunération de formation de 450 euros par mois... C'était compliqué financièrement. »</i></p> <p>Elle a particulièrement apprécié la dimension professionnelle de la formation :</p> <p><i>« Vu que c'est une formation professionnalisante, tout ce qu'on nous apprend est utile, ça c'est quelque chose que je n'avais pas à la fac et du coup ça m'a vraiment convenu. Le fait que ce soit en alternance aussi, on apprenait des choses et on pouvait les mettre en place directement dans le travail. Et le fait que ce ne soit pas des profs, c'était vraiment des professionnels du secteur qui nous parlaient de leur expérience, leur métier. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	<p>Elle est encore en formation jusqu'à mi-septembre.</p> <p><i>« J'aurai les résultats officiels en décembre. En attendant, je vais chercher dans tous les domaines parce que je suis en galère financièrement, je suis en flux-tendu... pour l'instant, je n'ai pas encore de piste sérieuse dans l'animation ».</i></p>

7.5 H – 24 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	<p>Homme de 24 ans, qui n'est pas allé au bout d'un BEP « services à la personne ».</p> <p>Depuis, enchaîne les petits boulots et les stages dans tous les domaines, et inscrit à Pôle Emploi. <i>« Avant d'entrer dans la formation je faisais des missions d'intérim pour deux entreprises d'intérim différentes, en grande surface chez Carrefour et Intermarché... ».</i></p>
En résumé	<p><i>Le bénéficiaire est un jeune homme non diplômé, entré en formation sur les savoirs de base et l'aide à l'élaboration de projet professionnel, dans une Ecole de la 2^{ème} chance. La formation lui a donné de l'aisance à l'oral et permis de passer des entretiens pour intégrer une formation de gardien d'immeuble.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p><i>« J'ai entendu parler de cette formation par le bouche-à-oreille, du coup je suis allé m'informer à la Mission Locale, j'ai pris rendez-vous avec une conseillère qui m'a expliqué la formation et comment c'était rémunéré (rémunération « ASP » de 339 euros / mois). Je me suis dit qu'une remise à niveau serait pas mal, donc je me suis lancé. »</i></p>
La préparation à l'entrée en formation	<p><i>« La conseillère m'a inscrit tout de suite, en quelques semaines j'ai reçu ma convocation. »</i></p>
Le ressenti du processus	<p>Quelques semaines entre idée de suivre la formation et entrée en formation :</p>

d'accès à la formation	simple et rapide, la conseillère s'est occupée de tout.
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>D'une durée de 5 mois à temps plein dans une école de la deuxième chance, la formation alternait 15 jours de cours et 15 jours en stage.</p> <p><i>« On avait des cours « classiques » pr ns remettre à niveau (maths, français, histoire...); des activités à l'extérieur (tennis, escalade...); et une aide à la recherche d'une formation, d'un stage ou d'un emploi dans 1 à 3 secteurs maximum, pour trouver un contrat après la formation. »</i></p> <p><i>« En stage on pouvait choisir le secteur, moi j'ai fait mes stages en magasin parce que j'avais déjà de l'expérience dans ce domaine, je voulais monter en échelon, devenir gérant. »</i></p> <p>Lieu de la formation à 30 minutes de chez lui, il y allait à pieds.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Satisfaction globale : <i>« c'est bien parce qu'on nous oriente pas mal, on nous donne trois secteurs pour nos recherches, on alterne des cours en maths, français, et des activités externes qu'on aurait jamais fait autrement, ça permet de découvrir des activités. »</i></p> <p>Sentiment d'utilité de la formation : elle lui a permis d'entamer une formation de gardien d'immeuble.</p> <p><i>« L'E2C avait organisé des rendez – vous avec Pôle Emploi, qui nous proposait différentes formations, j'ai été accepté pour une formation de gardien d'immeuble, après des tests d'aptitude et un entretien de motivation. »</i></p> <p><i>« Le plus utile, c'était la remise à niveau et les aides à la recherche. Ça fait un moment qu'on a pas fait de cours donc c'est utile de se remettre à niveau, d'apprendre à regarder les offres et d'avoir son CV à jour, on se remet dans le bain. On a des faux entretiens, des entraînements pr se sentir plus à l'aise, et ils nous donnent pas mal de conseils, c'est plutôt utile pour moi qui suis nerveux quand je passe en entretien. Je suis réservé et j'aurais peut – être pas fait la différence, il faut oser, j'aurais postulé pour la formation mais j'aurais été nerveux en entretien, ça aurait été un massacre... »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	Il a validé la formation de gardien d'immeuble au mois de juin, et depuis il est en intérim dans ce domaine, il fait des remplacements pour l'entreprise chez qui il avait fait un stage pendant cette formation.

7.6 F – 30 – RÉGION A – Bassin Ac

Le profil	<p><i>(NB : n'a pas souhaité entrer dans les détails sur son parcours antérieur).</i></p> <p>A fait des études dans le commerce, mais n'a jamais travaillé dans ce domaine <i>(selon le fichier de contacts, cette personne est « peu ou pas qualifiée »)</i>.</p> <p>Elle n'est pas originaire de France.</p> <p>Au moment de commencer la formation, cela faisait depuis 2014 qu'elle n'avait pas d'emploi (en 2014, elle était enceinte).</p> <p>Puis elle a passé le permis de conduire et a décidé de se former pour travailler dans l'aide à la personne.</p>
En résumé	<i>Femme de 30 ans, peu qualifiée et suivie par le PLIE depuis quelques mois lors de son entrée en formation. Elle avait le projet de travailler dans l'aide à la personne ; la conseillère PLIE lui a proposé de suivre d'abord une formation de remise à niveau et d'aide à l'orientation professionnelle. La bénéficiaire a trouvé cette formation très utile car elle lui a permis de revoir</i>

	les bases et d'affiner son projet professionnel. Elle est ensuite entrée dans une formation aux métiers de l'aide à la personne, et exerce maintenant dans ce domaine.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	En déc 2015, a commencé à être suivie par Pôle Emploi et a demandé à être prise en charge par le PLIE. Elle a tout de suite dit à sa conseillère PLIE qu'elle souhaitait suivre une formation dans l'aide à la personne. Sa conseillère lui a proposé de faire d'abord une formation d'orientation professionnelle, pour revoir les bases et valider son choix d'orientation.
La préparation à l'entrée en formation	La personne a passé des tests pour de niveau avant d'entrer en formation. Cela permettait aux formateurs de définir les contenus des apprentissages en français et maths.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus a été simple et rapide (quelques semaines). La conseillère s'est occupée des démarches pour le financement de la formation.
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation de 3 mois en collectif, « orientation professionnelle » à l'été 2016. Contenu de la formation : – remise à niveau : des cours en français et maths. – découverte des métiers de l'aide à la personne : lecture de fiches métiers, préparation aux stages. – A la fin de la formation, trois stages de 2 semaines qui devaient s'effectuer avec des publics différents : la bénéficiaire a fait un stage en maison de retraite, un à domicile et un en crèche.
La satisfaction à l'égard de la formation	La bénéficiaire est très satisfaite de la formation. Elle a trouvé les cours de remise a niveau utiles, car elle avait quelques lacunes. Elle a également apprécié la préparation aux stages et les stages eux – mêmes, qui lui ont permis de « <i>décider dans quel domaine je voulais travailler. Ca m'a permis de voir avec quels publics je me sentais à l'aise. Après cette formation, j'ai décidé de travailler avec les personnes âgées.</i> » Elle considère que la formation lui a été utile pour la suite de son parcours, car cela lui a permis d'affiner son projet (qui est passé de « travailler dans l'aide à la personne » à « travailler en maison de retraite ») et de se préparer la formation suivante, « plus professionnelle, sur le métier ».
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Suite à cette formation, elle a immédiatement suivi une formation professionnelle pour travailler dans l'aide à la personne, entre sept 2016 et mars 2017.
Situation actuelle	Depuis avril 2017, elle travaille en maison de retraite. Elle a trouvé ce poste seule, en posant une candidature spontanée.

7.7 H – 48 – RÉGION B – Bassin Ba

Le profil	Licence en visite médicale. Ancien visiteur médical (VM) dans l'industrie pharmaceutique pendant 25 ans. En 2013, il est « chassé » par une entreprise où son intégration n'est pas optimale. Il se retrouve au chômage en Janvier 2016 après avoir signé une rupture conventionnelle.
En résumé	<i>Passionné depuis des années par le management mais ne pouvant pas faire évoluer ses compétences à cause de l'industrie pharmaceutique qui n'a pas souhaité l'accompagner, il profite de sa rupture conventionnelle et de son entrée au chômage pour entreprendre une formation de management et administration des entreprises. Aujourd'hui, sa formation est en train de se</i>

terminer, il est très déçu du contenu des enseignements et de l'attitude des professionnels /formateurs. Il regrette l'absence de communication entre l'université et Pôle emploi et il déplore un mode de fonctionnement qui ne lui a pas permis d'être suivi par son conseiller durant la formation.

L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	L'idée de la formation est venue de lui-même dans la mesure où il a toujours souhaité évoluer vers des postes d'encadrement humain. Au cours de l'entretien, il déclare que sa conseillère Pôle Emploi pensait qu'il était médecin et qu'elle ne lui a pas été d'une très grande aide ni de conseil dans le choix de la formation.
La préparation à l'entrée en formation	Avant de rentrer en formation, il a dû réaliser un certain nombre de tests et d'enquêtes qu'il juge comme étant « <i>inutiles</i> ». Il a le sentiment que les conseillers Pôle emploi ne sont pas la hauteur lorsque les bénéficiaires sont d'un niveau de qualification supérieur au bac + 2. A titre d'exemple, le fait que sa conseillère PE fasse selon lui « <i>une faute à chaque mot</i> » ne l'a pas rendue crédible à ses yeux pour l'accompagner. Il est rentré directement dans sa formation de Master 2 sans passer de VAE.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	A la base, il voulait faire un Master en management des grands comptes mais l'offre financée par la Région était trop limitée.
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'un M2 Management et Administration des entreprises réalisé dans un établissement d'enseignement supérieur.
La satisfaction à l'égard de la formation	Mécontent du contenu des enseignements et de l'encadrement pédagogique. Il juge que certains professeurs sont présents par « copinage ». Il regrette l'absence de débriefings et de retours concernant les jobs trainings et « devoirs à la maison ». De même, il n'a pas compris la finalité d'un certain mode pédagogique comme celui de la « pédagogie inversée ». Pour lui, l'accompagnement pédagogique est insuffisant et les étudiants sont livrés à eux-mêmes.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Au cours de sa formation, le système et le mode de fonctionnement de Pôle Emploi font qu'il n'a pas pu avoir accès à sa conseillère. Aujourd'hui, il termine de rédiger son mémoire et étant toujours inscrit dans le cursus, Pôle Emploi lui explique qu'il ne « <i>doit pas rentrer en contact</i> » avec l'institution. Il s'agit d'un vrai problème selon lui, dans la mesure où il se posait un certain nombre de questions opérationnelles comme le fait d'accepter et de déclarer ou non la gratification financière que prévoit le stage de fin d'études. De même, il n'a jamais eu de réponses sur l'impact de cette gratification sur sa prestation (allocations chômage). Pour lui, ce mode de fonctionnement et cette absence d'accompagnement de Pôle Emploi pendant la formation peuvent conduire les bénéficiaires à commettre des erreurs administratives.
Situation actuelle	Il termine de rédiger son mémoire et redoute la recherche d'un emploi. Le fait d'obtenir un M2 lui semble valorisant socialement, mais il est enclin à développer une forme de conflit de valeurs dans la mesure où il est déçu du contenu de la formation qu'il ne juge pas à la hauteur de ses attentes. Il n'a pas le sentiment d'être davantage employable.

7.8 F – 24 – RÉGION B – Bassin Ba

Le profil	Cette jeune femme de 24 ans, non diplômée, a appris son travail d'esthéticienne sur le tas. Après deux ans d'expérience dans un cabinet de soins esthétiques, elle se retrouve sans emploi et s'occupe de son jeune enfant. Inscrite au chômage depuis plus d'un an, elle est suivie par la Mission locale, qui l'oriente vers une formation de définition de projet professionnel. Celle-ci débouche sur une inscription dans une nouvelle formation pour être auxiliaire de vie sociale. Le bilan est positif, la réorientation et la qualification à la clé sont appréciées.
En résumé	<i>La première formation d'orientation professionnelle a été appréciée car elle a permis de déboucher sur une formation qualifiante, dans un secteur où il y a de l'emploi selon la bénéficiaire. La formation est encore en cours jusque fin novembre. La jeune femme est régulièrement sollicitée pour des remplacements dans le secteur des maisons de retraite.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>La jeune femme était suivie par une mission locale où l'accompagnement ne se passait pas très bien. Après un déménagement dans le même département, elle est suivie par une nouvelle Mission Locale où la relation est meilleure. Souhaitant changer de voie professionnelle, la conseillère l'oriente un dispositif d'insertion.</p> <p>Il s'agit d'une formation de 900 heures (8 mois) visant l'élaboration d'un parcours d'insertion professionnelle ainsi que l'acquisition du socle commun de compétences (CléA). A ce moment, la jeune femme était plutôt « <i>fixée sur un projet secrétaire médicale</i> ». « <i>La conseillère de la Mission Locale m'a dit que cette formation était un bon moyen pour moi.</i> » Le parcours comporte des « <i>tests de personnalité</i> » et oriente selon la stagiaire vers des « <i>formations en lien avec métiers en tension</i> ». La formation a duré seulement 6 mois « <i>car [elle a] trouvé plus rapidement</i> ».</p> <p>Elle s'oriente ensuite vers une seconde formation, dans la foulée, préparant au DEAES (Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social) qui est le premier niveau de qualification dans le champ du travail social. Cette formation correspond à son souhait de réorientation, validé par les tests et des stages préalables.</p>
La préparation à l'entrée en formation	L'accès à cette formation DEAES passe par des tests écrits et un entretien oral. La formation initiale a accompagnée la stagiaire dans le choix de la formation, les modalités pratiques, « <i>c'est eux qui m'ont inscrite au concours, qui m'ont aidée à préparer l'examen d'entrée</i> ». Le lien a été constant avec la Mission Locale. Après la réussite à la sélection d'entrée, considérée comme assez rigoureuse, la jeune femme intègre le centre de formation, dans sa ville.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus a été simple et rapide, pour les deux formations considérées. La première formation d'orientation correspondait à un choix de retravailler sur son projet, et la poursuite en formation qualifiante a été immédiate.
La formation suivie	
Caractéristiques	La formation DEAES est une formation qualifiante de 600 heures financée par le Conseil Régional. Le diplôme prépare à trois filières (vie à domicile, structures collectives, écoles). Il s'agit d'un nouveau diplôme (2016) fusionnant les anciens DEAVS et DEAMP.
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est satisfaite de cette formation, considérée comme « <i>intense</i> », « <i>le niveau [lui] convient</i> ». La formation dure encore trois mois. Elle est au

	<p>moment de l'entretien en stage dans une maison de retraite. La rémunération lui paraît cependant très insuffisante, de l'ordre de 300 euros, en raison de son statut marital. Cela l'oblige à devoir réaliser des remplacements dans des structures médico-sociales le soir et le weekend.</p> <p>Concernant l'orientation vers cette formation et les financements, elle estime avoir été bien informée.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>La formation est encore en cours mais le suivi est régulier avec la mission locale. « <i>La mission locale prend des nouvelles, ils contactent le centre de formation, ils sont au courant de tout</i> ».</p>
Situation actuelle	<p>Elle finit sa formation dans trois mois et estime avoir de bonnes chances de trouver un emploi. Le secteur recrute. « <i>La formation n'oriente que vers des métiers en tension, on m'appelle tous les jours pour faire des remplacements.</i> » Elle tire un bilan très positif de ces deux formations successives.</p>

7.9 F – 22 – Région B – Bassin Ba

Le profil	<p>Jeune femme de 22 ans titulaire d'un CAP coiffure, mais qui a multiplié pendant plus de 3 ans des expériences précaires dans d'autres secteurs (usine, restauration, etc.), de l'intérim et du chômage. Son objectif reste de devenir coiffeuse. Elle est suivie par la Mission locale. Elle bénéficie aussi d'une reconnaissance TH.</p>
En résumé	<p><i>Très grande insatisfaction, le retour en formation s'est soldé par un échec (non admise aux examens), et cette jeune femme qui multiplie les freins à l'embauche a le sentiment que les opérateurs de l'emploi ne prêtent pas attention à sa situation très précaire</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Elle est suivie pendant ces trois dernières années par la Mission locale, elle contacte régulièrement son conseiller, l'enjeu est de « <i>trouver une solution, parce que faire de l'usine ou de la restauration et pas de la coiffure, c'était pas super</i> ». Elle demande à la Mission Locale une formation complémentaire en coiffure. « <i>J'ai demandé à la Mission Locale pour terminer ma formation en coiffure, pour faire mon brevet professionnel, j'ai pas pu faire la fin de mes études en coiffure</i> »</p> <p>La Mission Locale va l'orienter vers un autre domaine et la jeune fille semble assez passive par rapport à ces prescriptions. « <i>Ils n'avaient pas de solution pour la coiffure, ils m'ont demandé si je connaissais le monde de la vente, et pourquoi pas d'avoir un diplôme supplémentaire dans la vente. Ils m'ont proposé juste cette formation-là, ils n'avaient rien d'autre</i> ». « <i>J'avais besoin d'un emploi très rapidement, ils m'ont conseillé de faire de la vente et du conseil en magasin</i> ».</p> <p>Elle évoque une absence de choix pas uniquement par rapport à sa conseillère mais aussi au regard de sa précarité. « <i>Je voulais me lancer là-dedans pour trouver un métier et chercher en coiffure plus tard. C'est surtout moi qui n'avais pas le choix, soit faire mes études en coiffure par moi-même, soit faire une formation pour avoir une petite rémunération, c'était aussi pour ça</i> »</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Pas de préparation particulière, si ce n'est que la conseillère lui a expliqué comment se rendre au centre de formation. C'est la conseillère qui a fait l'ensemble des recherches et de l'administratif. « <i>En fait c'est directement la mission locale qui ma proposé, et elle s'est occupée de tout</i> ».</p>

Le ressenti du processus d'accès à la formation	Ressenti de simplicité et de rapidité, grâce à l'intervention de la Mission Locale. <i>« On a tous été convoqués une journée pour avoir des renseignements sur la formation. Et on a appris beaucoup de chose, comme le fait d'aller au centre de formation [à une centaine de kms]. En deux semaines j'ai eu la réponse de la Mission locale. C'était rapide et facile. La mission locale, ma conseillère a vu que j'étais en détresse, je devais avoir une formation et un emploi, elle a tout fait pour que ma formation soit validée ».</i>
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'une formation du conseil régional de 840 heures sur la « vente spécialisée », réalisée début 2017. Difficultés liées au retour dans une configuration scolaire. <i>« On était environ 20. Sur le contenu, c'était bien, mais c'était assez rapide sur les cours. Si on avait compris c'était bien, sinon bah il fallait bosser à la maison. Beaucoup de personnes ne comprenaient pas toutes les choses, et c'était à nous de bosser, parce qu'ils ne revenaient pas dessus. Ils devraient prendre moins de personnes, ou prendre plus de temps, parce qu'ils n'expliquaient pas deux fois. C'était un peu fait à la va-vite ».</i>
La satisfaction à l'égard de la formation	Insatisfaction liée à un résultat d'échec. La jeune femme n'a pas été admise aux examens. <i>« Et donc au final, la formation ça s'est pas bien passé, 2 mois avant la fin de la formation, on nous a annoncé que les 3 moins bons à l'écrit ne pouvaient pas passer l'examen. Alors qu'à la base, on nous avait dit que c'était des examens à l'oral. »</i>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Grande déception également, pas de reprise de l'accompagnement et relation très compliquée avec le service public de l'emploi, la jeune femme ressent un manque d'attention. Son handicap n'est pas pris en compte. <i>« Après mon CAP coiffure et ma formation en vente, ils m'ont laissé en plan, parce que je pouvais pas rester debout [la jeune fille est reconnue TH mais elle ne parle pas de son handicap ni de relation avec Cap emploi]. Et la Mission locale n'avait plus rien à me proposer, on me donnait des convocations pour y aller, Pôle emploi j'ai plus d'aide de leur part. Je reçois des offres d'emploi qui ne correspondent pas à ce que je cherche. J'ai déménagé, et ils m'envoient toujours des offres de l'ancienne agence. Et au final j'ai eu aucun retour au niveau de la mission locale et de Pôle emploi. Ils m'ont proposé un emploi dans un salon [de coiffure] horrible, dans un quartier dégoûtant, et ils me proposent plein de fois la même annonce. J'ai l'impression de ne pas avoir de bonnes relations. Et ils me disent que je ne réponds pas aux annonces »</i></p> <p>Elle a le sentiment d'être laissée seule responsable de sa situation et sans aide extérieure. <i>« Sachant qu'après Pôle emploi et la mission locale ne sont pas revenus vers moi pour me proposer autre chose, je les ai recontactés, et ils m'ont laissé croire que c'était de ma faute. Et j'avais beau me déplacer à Pôle emploi, ils me disaient de prendre rendez-vous avec mon conseiller, alors qu'il était jamais dispo. J'ai vraiment été plantée là ».</i></p>
Situation actuelle	<p>Situation de retour en précarité et sentiment d'absence de contacts sur qui compter. <i>« Aujourd'hui je ne sais pas vers qui me tourner pour avoir un emploi, je sais pas qui est mon conseiller. En fait je suis vraiment laissée en plan. Même avant mon déménagement c'était comme ça, après ma formation en vente on m'avait dit que j'avais des droits ouverts, mais comme on m'a fichu à la porte, ils ne répondent pas, j'ai droit à rien. »</i></p> <p>La bénéficiaire multiplie les freins à l'emploi et dans un contexte de rupture avec les institutions. <i>« Le fait d'avoir envoyé les docs sur mon handicap ça a empiré, ils ne répondent plus à aucun message. Ils m'ont proposé une autre formation, en vente, la même formation, mais je vois pas l'intérêt, je comprends pas pourquoi refaire une formation de 6 mois alors que j'ai déjà fait la formation. Sachant que je n'ai pas de voiture, ça facilite pas les</i></p>

	<p>choses ».</p> <p>Elle a appris des choses en formation, mais au final elle a été « un peu dégoûtée ».</p>
--	--

7.10 F – 33 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	<p>Après avoir quitté le cursus scolaire à 18 ans suite à la validation d'un BEP, sa carrière professionnelle se caractérise par une succession de périodes d'emploi et de chômage par intermittences.</p> <p>Ainsi, depuis ses 18 ans, elle tente régulièrement de s'inscrire dans des formations dans le cadre de son suivi Pôle Emploi, sans succès (en raison d'un nombre d'heures de travail insuffisant, du fait qu'elle ne possède pas le bac, de l'impossibilité de financer la formation, etc.).</p> <p>Considérant Pôle Emploi inefficace pour lui trouver un emploi, elle postule d'elle-même pour des emplois ou au sein d'agence d'intérim. Les emplois qu'elle occupe sont avant tout peu voire pas qualifiés (par exemple, des ménages, dans la restauration rapide ou encore du réapprovisionnement de rayons de supermarché).</p>
En résumé	<p><i>En raison des difficultés importantes que connaît la bénéficiaire pour trouver un emploi stable, Pôle Emploi l'a fortement incitée à suivre une formation qui ne correspondait pas à ses désirs et à ce qu'elle cherchait. Par conséquent, elle a abandonné cette formation, n'a validé aucun diplôme et multiplie les expériences d'intérim.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Face à ses difficultés pour trouver un emploi stable et intéressant, elle décide de solliciter davantage Pôle Emploi et ses conseillers à l'approche de ses 30 ans.</p> <p>Sa conseillère l'incite fortement à postuler à une formation pour des emplois d'accueil. La formation est donc totalement à l'initiative de sa conseillère Pôle Emploi.</p> <p>La personne accepte de suivre la formation, malgré la réduction de sa rémunération (en raison du passage d'un emploi en intérim à une formation Pôle Emploi qui lui permet de toucher des indemnités).</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>L'ensemble des démarches administratives a été réalisé par sa conseillère Pôle Emploi. Le financement a été également pris en charge par Pôle Emploi.</p> <p>Pour intégrer la formation, la personne a réalisé un entretien de recrutement.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>L'accès à cette formation est considéré comme simple au regard de ses nombreuses difficultés pour accéder à des formations proposées par Pôle Emploi.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Cette formation durait 6 mois.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>La personne a particulièrement mal vécu cette formation. En effet, cette personne était principalement intéressé par la dimension « relation client ». Elle découvre cependant que cette formation est, dans un premier temps, essentiellement axée sur la dimension « administrative » des métiers d'accueil (avec une utilisation importante d'Excel, de matériel informatique, etc.). La personne a particulièrement mal vécu ce constat (avec des problèmes d'anxiété pour se rendre sur les lieux de la formation), et abandonne cette formation après le premier mois.</p> <p>Il y a alors un fort décalage entre les souhaits de la personne (un travail dans le social, le relationnel) et la formation proposée par Pôle Emploi (avec une</p>

	<p>dimension administrative très forte).</p> <p>Non seulement elle ne valide pas sa formation et son diplôme, mais elle est également fortement méfiante vis-à-vis de Pôle Emploi.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Suite à cette échec de cette formation, la personne a rencontré de nouveau un conseiller Pôle Emploi, qui l'a réorienté vers des formations en lien avec des métiers du social (ce qui correspond à ces désirs).</p> <p>A l'instar de la précédente, la personne n'a pas appréciée cette nouvelle formation (en raison, notamment, du manque de qualité de l'intervention des formateurs).</p> <p>La personne n'a alors plus confiance envers Pôle Emploi, et cherche d'elle-même un emploi (souvent en postulant directement ou en allant dans des agences d'intérim).</p>
Situation actuelle	Elle occupe actuellement des emplois d'intérim pour des emplois peu voire pas qualifiés.

7.11 H – 50 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	<p>Le bénéficiaire est âgé de 50 ans. Il a suivi une formation de mécanicien en 2005 de niveau V. Depuis, il a travaillé comme mécanicien puis conducteur dans les transports publics. Il a récemment déménagé dans la Région B. Depuis qu'il a déménagé, il continue à travailler comme conducteur, le plus souvent en intérim. Mais le métier commençait à lui peser physiquement (maux de dos) et il a profité d'une fin de mission pour repenser son projet professionnel.</p>
En résumé	<i>Le bénéficiaire est satisfait de cette formation de contrôleur technique automobile, qui lui a permis de se spécialiser sur un métier en lien direct avec sa formation initiale de mécanicien. Il est encore un peu tôt pour juger des effets de la formation, mais le bénéficiaire semble plutôt positif sur sa capacité à pouvoir évoluer sur le métier pour lequel il s'est formé.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Le bénéficiaire est proactif par rapport à son projet professionnel. Suite à un déménagement et une plus grande précarité dans l'exercice de son métier (missions en intérim en tant que conducteur), il décide de changer de voie, à la fois parce qu'il a « envie de changement », mais également parce qu'il supporte de moins en moins la pénibilité physique (maux de dos) engendrée par l'exercice de ce métier. Sa formation initiale de mécanicien lui permettait de se spécialiser comme contrôleur technique automobile. Il décide de saisir cette opportunité pour changer de métier tout en restant cohérent dans son parcours professionnel. Il profite donc d'une fin de mission en intérim pour demander à son conseiller en emploi de suivre la formation souhaitée.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Il s'agit d'une formation de 6 mois d'une durée de 900 heures environ avec des périodes en entreprise. Elle s'adresse aux professionnels disposant déjà d'une qualification dans le domaine (Diplôme de niveau V dans une discipline de l'automobile)</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	Le bénéficiaire est complètement satisfait de la formation suivie, qui correspondait globalement à ses attentes.

La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Le bénéficiaire a rencontré quelques difficultés à la suite de sa formation, puisqu'il avait été radié des listes de Pôle Emploi, en raison d'un défaut d'actualisation. Mais la situation s'est vite arrangée. Il a ensuite trouvé une entreprise dans laquelle effectuer un stage en lien avec le métier visé. Le conseiller Pôle emploi a mobilisé une période de mise en situation en milieu professionnelle (PMSMP) afin de l'aider à construire son expérience professionnelle.
Situation actuelle	Le bénéficiaire est actuellement en PMSMP dans un centre de contrôle technique. Il espère que cette expérience professionnelle l'aidera à évoluer dans le métier pour lequel il s'est formé. Mais il semble relativement confiant sur la suite de son parcours professionnel.

7.12 H – 24 – RÉGION B – Bassin Bb

Le profil	Electricien de formation. Titulaire d'un CAP/BEP/BAC PRO électricité.
En résumé	<i>Après la fin d'un CDD, il se retrouve au chômage et demande à sa conseillère Pôle Emploi une formation d'anglais pour passer le TOEIC. Celle-ci lui propose alors la première étape : une formation de trois mois pour passer le TOEIC Bridge qui est le premier stade. Le choix de cette formation est motivé par un projet personnel et professionnel : partir vivre aux Etats-Unis pour devenir joueur de football. Un mois après son inscription à Pôle Emploi, le bénéficiaire suit une formation de trois mois qui lui permet d'acquérir un bon niveau d'anglais et de réussir le test final. Toutefois, se rendant compte que son projet professionnel est complexe et non réalisable, il décide de retourner dans son cœur de métier après la perte de ses allocations. Aujourd'hui il est de nouveau électricien.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	L'idée est motivée par un double projet : personnel et professionnel qui consiste à aller vivre aux USA pour devenir un joueur de football professionnel. L'idée est venue dès le premier rendez-vous dans le sens où le bénéficiaire était proactif et savait ce qu'il voulait.
La préparation à l'entrée en formation	Aucune préparation spécifique mentionnée.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Très satisfait dans la mesure où une semaine après s'être inscrit, la formation débutait.
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agissait d'une formation de trois mois qui s'est déroulée dans la ville X., encadrée par une enseignante et avec une vingtaine de stagiaires.
La satisfaction à l'égard de la formation	Très satisfait, il se considère comme étant bilingue d'autant plus qu'il a obtenu un score très satisfaisant lors du test final.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Durant la formation le bénéficiaire était suivi par mail par sa conseillère. Une fois que celle-ci s'est terminée, des rendez-vous en présentiel ont eu lieu. Néanmoins, une fois que le bénéficiaire a épuisé ses droits, il s'est éloigné de Pôle Emploi et a coupé les liens avec sa conseillère.
Situation actuelle	Il est de nouveau électricien et regrette que la formation reçue ne lui « serve à rien ». Il a peur de perdre en compétences puisqu'il n'est pas amené à

	utiliser l'anglais dans sa sphère professionnelle. De fait, à ce jour, il n'a plus l'ambition de passer le TOEIC complet.
--	---

7.13 H - 25 - RÉGION C - Bassin Ca

Le profil	<p>Le bénéficiaire était demandeur d'emploi depuis 3 ans avant son entrée en formation.</p> <p>Avant sa période de chômage, il était en BTS Technicien de maintenance en contrat d'apprentissage. Il n'a pas obtenu son BTS. Il a cherché un employeur pour le repasser, mais n'y est pas parvenu. En outre, il a eu un problème de santé, et a été opéré à cette période. Il était demandeur d'emploi, et ne pouvait pas travailler.</p> <p>Suite à l'opération, il a décidé d'entreprendre une démarche de reconversion professionnelle car il ne pouvait plus travailler dans la maintenance.</p> <p>Pôle emploi l'a donc orienté vers une prestation sur la définition de projet professionnel. Cela lui a permis de définir un domaine dans lequel se réorienter : le conseil client.</p>
En résumé	<i>Le bénéficiaire est satisfait de la formation suivie. Elle était adaptée à ses attentes, lui a permis de définir un nouveau projet professionnel, et d'être accompagné et suivi dans les modalités pour aboutir vers ce projet.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	A l'issue de la prestation, le bénéficiaire précise que Pôle emploi n'est pas revenu vers lui. Il s'est donc adressé à une Mission Locale pour qu'elle lui propose un accompagnement en lien avec son nouveau domaine d'activité. La mission Locale l'a alors orienté vers un CRP (Centre de Rééducation Professionnelle).
La préparation à l'entrée en formation	La prestation Cap Projet a permis au bénéficiaire de définir un domaine d'activité. Ensuite, la Mission Locale a orienté le bénéficiaire vers une prestation d'orientation en lien avec son statut de travailleur en situation de handicap.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le bénéficiaire estime que le processus d'accès s'est déroulé de manière fluide. <i>« La Mission locale, c'est très abouti comme accompagnement, conseil. Il connaissait très bien mon profil. Pour déposer le dossier de demande de formation auprès de la Région, c'est la Mission Locale qui a tout fait. Alors que côté Pôle emploi, il se renvoyait la balle avec Cap Emploi ».</i>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Le bénéficiaire a suivi une formation d'orientation professionnelle de 430 heures entre mai et juin 2016.</p> <p>Elle s'est déroulée au sein d'un CRP. Il a pu être hébergé au sein du CRP (qui était à 200 Km de chez lui).</p> <p>Le groupe était composé de 6 personnes.</p> <p>Il s'agissait d'une formation « en salle » avec alternance de recherches pour alimenter le projet professionnel, et de remises à niveau (français et maths) en fonction du niveau.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p><i>« C'était un milieu où on était tous au même niveau, pas de distinction entre TH et pas TH. Il y avait beaucoup de soutien et d'échanges ».</i></p> <p>A l'entrée, le bénéficiaire a passé une évaluation pour déterminer quel poste il pouvait occuper par rapport à son handicap, puis il a effectué un positionnement par rapport à son cursus professionnel et de formation. C'est ainsi que conjointement a été défini une formation de dessinateur projeteur.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Il n'a pas eu d'accompagnement du côté de Pôle emploi, Cap emploi ou La Mission Locale.</p> <p>L'accompagnement a été réalisé par le CRP, qui a aidé le bénéficiaire dans la démarche d'accès à une nouvelle formation suite à la définition du nouveau projet professionnel.</p> <p>Le bénéficiaire a suivi la formation de dessinateur projeteur.</p>
Situation actuelle	A l'issue des deux formations suivies, le bénéficiaire à nouveau en recherche d'emploi. Il se dit en recherche active. Il a vu son conseiller Cap Emploi à l'issue de la formation de dessinateur projeteur pour présenter son nouveau

	profil. Ils sont en contact régulier.
--	---------------------------------------

7.14 F - 21 - RÉGION C - Bassin Cb

Le profil	La bénéficiaire dispose d'un BTS Management des Unités Commerciales, obtenu en mai 2016. Dès juin 2016, elle a réalisé des remplacements en intérim dans le commerce. Elle était demandeur d'emploi depuis peu de temps.
En résumé	<i>La bénéficiaire est satisfaite de sa formation, dans la mesure où son projet professionnel avait pu être validé par des expériences professionnelles antérieures.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Dans le cadre de job d'été, elle a exercé à deux reprises dans une association d'accueil d'adultes en situation de handicap. Dans la mesure où elle avait échoué à obtenir son BTS du premier coup, elle avait envisagé durant sa 3 ^{ème} année de BTS de changer de voie car ses expériences estivales lui avaient plu. Elle s'était donc inscrite au concours d'entrée au Diplôme d'Etat Accompagnant Educatif et Social.
La préparation à l'entrée en formation	Elle a fait des recherches personnellement (Internet et forum). Elle est allée aux Portes Ouvertes d'un pôle de formations sanitaires et sociales. Elle s'est tournée vers cet institut de formation car il recouvrait plusieurs filières (infirmier, masseur-kinésithérapeute... métiers qu'elle côtoierait dans sa future vie professionnelle). Elle a passé le concours d'entrée. En principe, il s'agit d'une épreuve écrite et orale, elle a été dispensée de l'épreuve écrite car elle avait le baccalauréat. Elle a assisté à un atelier collectif à Pôle emploi, suite à son inscription. Il s'agissait d'une réunion pour apprendre à faire le CV. Elle a rencontré 1 fois sa conseillère en septembre 2016, qui lui proposait des emplois dans son domaine initial le commerce, pour faire le lien avec son diplôme.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Elle est satisfaite du processus. Elle précise qu'elle n'a pas eu d'accompagnement particulier de la part de Pôle emploi, d'autant plus que sa formation a été financée par le Conseil régional.
La formation suivie	
Caractéristiques	La bénéficiaire a suivi une formation Diplôme d'Etat Accompagnant Educatif et Social, option éducation inclusive. La formation durait 1 an, en alternance avec un stage de 8 semaines et 1 stage de 16 semaines. Le groupe était composé de 24 personnes. « <i>Tous types de personnes, certains avaient un parcours professionnel très différent avec plus de 10 ans d'expérience. Ceux qui avaient plus d'expérience, ça aidait, on s'enrichit les uns des autres</i> ».
La satisfaction à l'égard de la formation	Les cours alternaient théorie et pratique. En outre, le fait que la formation soit sur 1 an était un plus pour la bénéficiaire qui après 3 ans pour obtenir son BTS « <i>en avait marre</i> ». « <i>Je suis satisfaite des formateurs. Les intervenants, certains étaient bien, ils savaient de quoi ils parlaient ; d'autres moins, c'était la première fois qu'il faisait cours, c'était plus cours de fac, il y avait moins d'échanges</i> ». La bénéficiaire a mis en avant une limite liée au calendrier de la formation : la formation était de novembre à novembre. Or, cela a pu être plus compliqué de trouver un stage en école pour les stagiaires suivant l'option éducation inclusive.
La suite du parcours après la formation	

Reprise de l'accompagnement après la formation	Elle n'a pas eu de retour de Pôle emploi à l'issue de sa formation. « <i>J'avais envoyé un message après la formation pour savoir si je devais revenir vers elle après la formation. Elle m'a dit que ce n'était pas nécessaire. C'est dommage, j'avais notamment une question car je suis à 90%, je voulais savoir si je pouvais avoir une aide ou autre</i> ».
Situation actuelle	La bénéficiaire est en emploi. Elle est salariée dans une structure d'aide à domicile. Elle souhaitait découvrir le milieu professionnel du domicile.

7.15 H – 25 – RÉGION C – Bassin Cb

Le profil	Homme de 25 ans. Après obtention d'un BTS Agricole, il a travaillé 4 ans en tant que salarié dans une exploitation.
En résumé	<i>Homme de 25 ans, qui s'est inscrit à Pôle Emploi pour bénéficier d'un stage de parrainage lui permettant de préparer la reprise d'une exploitation agricole. Satisfait de son stage, mais il a été désinscrit rapidement par Pôle Emploi alors qu'il souhaitait bénéficier du dispositif NACRE.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Un voisin lui a proposé de reprendre son exploitation :</p> <p>« <i>J'ai appris qu'un voisin de mes parents voulait partir en retraite, il ne voulait pas que son fils soit seul sur l'exploitation et il savait que j'étais intéressé, je voulais m'installer, du coup on a fait une demande de stage de parrainage</i> ».</p> <p>Principe du stage de parrainage : l'exploitant qui part à la retraite forme celui qui reprend l'exploitation. Le comptable de l'exploitation leur a recommandé d'opter pour ce type de stage :</p> <p>« <i>Notre comptable nous a dit, il y a deux solutions : soit j'étais recruté d'abord comme ouvrier pour m'approprier exploitation, pendant 1 an, soit je faisais un stage de parrainage. On a choisi le parrainage parce que les charges sont moins élevées, et à la fin du stage soit on s'installe soit on s'installe pas, ça permet de voir s'il y a possibilité de s'entendre, il n'y a pas d'engagement comme dans un contrat.</i> »</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Le comptable de l'exploitation l'a conseillé sur les modalités administratives et financières :</p> <p>« <i>Il m'a dit qu'il fallait avoir le statut de demandeur d'emploi, et j'ai fait une rupture conventionnelle au lieu de démissionner. Il m'a dit qu'il y avait deux solutions : soit le stage était payé par la Région – mais il fallait réussir à vivre avec 600 euros par mois – soit c'était Pôle Emploi, et c'était 1000 euros par mois, 65% de mon ancien salaire. Du coup, j'ai choisi Pôle Emploi.</i> »</p> <p>Pour s'inscrire à la formation et obtenir le financement, il est passé par deux structures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chambre d'agriculture de la ville X., - Pôle Emploi. <p>A demandé un premier rendez-vous avec Pôle Emploi, mais le conseiller rencontré ne connaissait pas le principe du stage de parrainage.</p> <p>« <i>Du coup c'est la chambre d'agriculture qui a géré le dossier avec eux, ils ont transmis des documents à Pôle Emploi et ils faisaient le lien avec eux. Ils m'ont dit que Pôle Emploi n'est pas au point là-dessus.</i> »</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Un à deux mois entre moment où il s'est renseigné et moment où il a commencé la formation. « <i>Ca a été vite, parce que j'avais anticipé et on m'avait bien orienté.</i> »
La formation suivie	

Caractéristiques	Objet de la formation : « gestion exploitation agricole » Novembre 2016 à août 2017 Emploi du temps d'agriculteur, à temps plein, a été formé par l'exploitant qui partait à la retraite et son fils qui reprenait l'exploitation.
La satisfaction à l'égard de la formation	Le plus satisfaisant pour lui : « Je savais que je pouvais m'en aller sans qu'il y ait de problème, on n'a pas de contrat de travail de signé, on peut partir chacun de notre côté. » Sur la rémunération : Le montant, même si je n'ai pas touché grand-chose, c'est toujours ça. » Sur le stage en lui-même : <i>« On apprend à être dans le bain, et à voir si ça nous plaît. Ça aurait été plus compliqué de reprendre tout de suite, parce qu'on ne connaît pas l'exploitation, comme si une personne qui arrive en entreprise était mise tout de suite chef d'atelier, et que c'était le patron direct alors qu'il ne connaît pas les champs, les animaux... C'est une période transition pour être opérationnel le jour J. »</i>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Manque d'information de Pôle Emploi sur les possibilités après son stage : <i>« J'aurais aimé avoir un rendez-vous à la fin de mon stage pour discuter de la suite, et il n'y avait rien. A la fin de la formation, ils m'ont envoyé un courrier pour me dire que j'allais être désinscrit dans les 5 jours, mais je n'avais pas compris. Du coup je n'étais plus inscrit, je leur ai demandé de toucher NACRE mais ce n'était plus possible. J'ai dû me réinscrire, je ne sais pas si vais pouvoir le toucher. »</i>
Situation actuelle	Le stage s'est bien passé, il reprend cette exploitation.

7.16 H – 48 – RÉGION C – Bassin Cb

Le profil	« Les seuls diplômes que j'ai, je les ai eus après l'école » A travaillé dans plusieurs domaines différents, « j'ai fait un peu de tout » Dernier emploi occupé avant entrée en formation : gérant d'une pizzeria, mais ça ne se passait pas bien, a fermé la boutique. Au moment d'entrer en formation, ça faisait 2 ans qu'il était au chômage, « tout ce que je voulais c'était d'être occupé ».
En résumé	<i>Homme de 48 ans qui souhaitait se reconverter après 2 ans de chômage, a trouvé par lui-même une formation pré-qualifiante sur les métiers du bâtiment. Très déçu car il devait prolonger avec une formation diplômante en plomberie, qui a été annulée faute de participants, « je me suis senti dégoûté ». Pendant un temps il ne voulait plus faire de formations.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Souhaitait faire une formation dans l'organisme de formation X. car a déjà eu une bonne expérience avec eux : <i>« Je cherchais dans l'organisme X., parce que dans les années 90 j'avais fait une formation de carrossier peintre, qui avait débouché sur un diplôme pas reconnu nationalement, mais reconnu par les patrons, donc j'avais pu travailler après.</i> <i>J'ai déjà eu des mauvaises expériences de formation, où ils te promettent monts et merveilles mais en fait c'est juste pour que, eux, aient un emploi. Mais dans le centre X., ils sont réglo. »</i> En faisant des recherches sur Internet, a pris connaissance d'une annonce pour une formation pré-qualifiante dans les métiers du bâtiment :

	<p>« Sur le site de Pôle Emploi, il y avait une annonce pour cette formation. J'ai déjà travaillé dans le bâtiment, j'ai eu différentes carrières, j'ai bossé un peu dans tout, mais je ne connaissais pas l'électricité et la plomberie. Je me suis dit quitte à me resituer, autant apprendre un nouveau métier et un métier qui me plaise, parce que je sais que c'est domaine qui me plait, ce que j'aime bien c'est qu'on voit l'évolution, on travaille avec sa tête. »</p> <p>Etait particulièrement intéressé par domaine de la plomberie car pas de chômage dans ce domaine, « toujours de la demande, de l'emploi ». La formation devait déboucher sur une autre formation, dans un des métiers du bâtiment.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Est allé voir sa conseillère Pôle Emploi pour s'inscrire :</p> <p>« J'ai fait mon dossier, avec ma conseillère on a envoyé ça à l'OF, j'ai eu un test écrit pour voir si c'était possible, j'ai été reçu, ça a été vite. On ne savait pas si j'allais avoir droit à un financement, soit Pôle Emploi soit Conseil Régional, j'ai su que j'aurais droit au financement du Conseil Régional quand je suis entré en formation. »</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Formation de 3 mois février – mai 2016, à temps plein dans un lycée des métiers du bâtiment, pour préparer à l'entrée dans une formation qualifiante dans un des métiers du bâtiment.</p> <p>Fonctionnement sur la base d'une alternance entre cours théoriques de remise à niveau (français, maths...) et apprentissages sur métiers du bâtiment, avec des ateliers pratiques l'après-midi, mise en situation sur différents métiers (ex. maçonnerie : on devait monter un muret en parpaings et l'habiller en crépit), trois jours par corps de métiers (ferroserie, plâtrier, plaquiste, menuisier, peintre, carreleur, maçon, plombier, électricien).</p> <p>Des cours pour faciliter démarches administratives au niveau des emplois : informatique, CV, recherche d'emploi, et des visites en entreprise.</p> <p>A la fin de la formation, stage de 3 semaines dans un des corps de métiers, pour préparer entrée dans une seconde formation. « Le but, c'était de faire un stage dans le domaine qui nous avait le plus intéressé, c'était à nous de trouver notre employeur. « Mon stage s'est très bien passé, l'employeur m'a fait comprendre qu'il m'aurait pris si l'entreprise se portait mieux, mais il ne pouvait pas avec les charges patronales. »</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Satisfait au niveau du contenu de la formation, en particulier les cours de remise à niveau :</p> <p>« Au début j'avais une appréhension, mais au bout de deux / trois jours elle était partie. Ca m'effrayait de retourner en cours : les cours ça n'a jamais été mon point fort, les seuls diplômes que j'ai je les ai eu après l'école, j'avais peur d'avoir des grosses lacunes. Et d'y avoir été, j'ai trouvé ça plutôt excellent, les maths, c'était mon point fort comme à l'école, j'avais des lacunes en français. C'était positif, ça m'a rapproché de ma langue française, que j'ai toujours détestée. »</p> <p>Pas de point faible à cette formation, « j'ai tout aimé ».</p> <p>A permis de préciser le projet professionnel :</p> <p>« Quand j'ai commencé la formation, au début je n'avais pas d'idée, il y avait deux métiers qui m'attiraient mais sans plus (plomberie, et électricité). En faisant la formation, là que j'ai vu que ce qui m'intéressait le plus et ce qui était le plus dans mes cordes, c'était la plomberie. »</p> <p>La formation devait servir de préalable à une entrée en formation diplômante :</p> <p>« Normalement, ça devait déboucher sur une autre formation qui aboutissait sur un diplôme, dans le métier qui nous plaisait le plus. On devait être prioritaire sur la formation suivante ».</p> <p>Mais grosse déception sur les suites de la formation : fin de la formation en mai et la suivante – qui devait commencer en septembre – a été annulée.</p>

	<p>« Derrière il n’y avait rien, néant. La formation plomberie a été annulée, parce qu’on n’était pas assez de volontaires. C’était bien à la base, mais ça s’est fini en voie de garage. »</p> <p>A passé des entretiens fin août, la formatrice lui a dit mi-septembre que n’aurait pas lieu. « J’étais dégoûté, et après j’ai carrément laissé tomber tout ce qui est formation, j’ai lâché l’affaire. »</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l’accompagnement après la formation	<p>S’estime bien suivi par conseillère Pôle Emploi :</p> <p>« On se voit régulièrement avec la conseillère, elle me suit, je suis tombé sur une bonne. A une époque on changeait toujours de conseiller, là c’est toujours la même. »</p> <p>Rendez-vous conseillère à la fin de la formation :</p> <p>« On a parlé de la formation, je lui ai dit que j’étais content, et que je contais sur la formation qui suivait. »</p> <p>Echange tél avec sa conseillère mi-septembre, quand a appris que la formation était annulée :</p> <p>« Au niveau de Pôle Emploi, ils n’étaient pas au courant que la formation avait été annulée. J’ai appelé ma conseillère pour savoir s’il y avait d’autres formations en plomberie et elle ne savait pas, l’annonce était encore sur leur site... Elle m’a dit que n’y avait pas d’autres formations de plombier ou bien ailleurs, sauf que moi le problème c’est que je ne peux pas quitter la ville X., je dois rester sur place pour m’occuper de ma mère. »</p> <p>Conseillère l’a rappelé il y a quelques mois pour l’informer qu’une nouvelle formation s’était ouverte :</p> <p>« Il y en a une qui a eu lieu dans la ville X., moi je ne regardais plus les dates, j’avais mis ça de côté, elle m’en a parlé elle m’a dit ça va commencer, est-ce que vous êtes intéressés, moi j’avais plus envie de le faire, j’étais dégoûté... J’ai pas répondu de suite et quand j’ai répondu c’était trop tard, ça avait déjà commencé. »</p>
Situation actuelle	<p>« Là maintenant, je ne cherche pas particulièrement à faire une formation, je cherche du boulot dans ce qui vient. Depuis que formation terminée, j’ai retravaillé un peu en intérim, dans l’industrie. Après s’il y a une opportunité en plomberie dans la ville X., je serais intéressé. »</p>

7.17 F – 46 – RÉGION C – Bassin Cc

Le profil	<p>La bénéficiaire est âgée de 47 ans. Elle est titulaire d’un diplôme de dessinatrice en architecture, qu’elle a obtenu à l’étranger, et qui n’a pas été reconnu en France. Elle a exercé quelque temps dans son pays d’origine.</p> <p>En France, elle a exercé 5 ans en tant qu’employé de maison chez des particuliers, au sein d’une association. Son activité a cessé du fait d’une baisse d’activité de l’association. Elle a donc été demandeur d’emploi durant 2 ans jusqu’à ce qu’elle effectue la formation.</p>
En résumé	<p>Cette formation intervient après une période longue de chômage (2 ans). La bénéficiaire est très satisfaite de la formation qu’elle juge « très bénéfique. Cela m’a redonné confiance en moi, ça m’a aidé dans mes démarches et dans mes choix. Car, j’avais envie de faire plein de choses : de la traduction, de l’esthétique, de la coiffure. Maintenant, je sais ce que je veux faire comme métier ».</p> <p>La bénéficiaire a suivi une formation de remobilisation/aide à l’élaboration de projet durant 6 mois, qui a lui permis d’affiner ses choix et de s’orienter vers la vente en magasin de vêtements.</p>
L’accès à la formation	
L’idée, le choix de la formation	<p>Initialement, la bénéficiaire ne souhaitait pas suivre de formation. Elle a été orientée par sa conseillère vers cette formation. Il s’agissait d’une formation</p>

	obligatoire, selon la bénéficiaire. « <i>Au début, ça ne m'intéressait pas trop, je voulais un travail. J'étais réticente, car j'avais peur de gaspiller 6 mois assise à une table, plutôt que de chercher du travail</i> ».
La préparation à l'entrée en formation	La conseillère a réalisé toutes les démarches : de la recherche de la formation à la recherche de l'organisme de formation. La bénéficiaire a eu à remplir un document une fois en formation afin d'obtenir la rémunération régionale. Elle précise que les dimensions administratives et financières n'ont pas été une difficulté. Avant l'entrée en formation, la bénéficiaire a assisté à une réunion d'information au sein de l'organisme de formation. Lors de cette réunion a été présentée l'organisation de la formation, la durée, les modalités, les objectifs.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	L'accès à la formation s'est fait aisément. Ses enfants sont aujourd'hui autonomes, cela n'a donc pas constitué un frein. Par ailleurs, elle dispose d'une voiture, et l'organisme de formation était facilement accessible.
La formation suivie	
Caractéristiques	Il s'agit d'une formation de remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, initiation, intitulée « orientation professionnelle ». La durée était de 6 mois (665 heures), dont 2 fois 3 semaines de stage. La formation était de 9h00 à 17h00 tous les jours avec une pause déjeuner de 12h30 à 13h30. La bénéficiaire était dans un groupe d'une vingtaine de personne.
La satisfaction à l'égard de la formation	La bénéficiaire est particulièrement satisfaite de la formation, qui a fait émerger son projet de travailler dans la vente. Durant la formation, la bénéficiaire a réalisé deux stages de 2 semaines (pour raisons de santé, elle n'a pas fait 3 semaines). Elle explique que les premières semaines ont été difficiles et stressantes car la formation était exigeante : « on avait beaucoup d'exercices à faire, c'était vraiment sérieux, je ne m'attendais pas à cela. Il y avait des exercices de maths, de français, de psychologie ». Après 1 mois de formation, les apprenants devaient réaliser des recherches d'emploi en attestant de la recherche en faisant signer les employeurs qu'ils rencontrés (3 signatures par semaine). La bénéficiaire s'est donc rendue dans des boutiques, elle y a questionné un responsable ou un employé sur son métier, puis elle devait remplir et remettre ce questionnaire aux formateurs. La bénéficiaire précise que cet exercice est certes très utile et bénéfique. Toutefois il est déstabilisant car dans certains cas, l'accueil peut s'avérer délicat (« on sentait qu'on dérangeait, que les gens n'étaient pas disponibles »). La bénéficiaire regrette que dans la formation il n'y ait pas eu de visites d'entreprises et d'observation du travail : « il y a des métiers qu'on ne connaît pas, qu'on ne voit pas... une fois sur place, on découvre des choses, j'aurais aimé voir une usine de fabrication... ».
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	A l'issue de la formation, la bénéficiaire est partie en vacances. Elle a dû se réinscrire à Pôle emploi, car elle avait été radiée. Cette réinscription a donné lieu à un entretien le 22 août 2017, durant lequel elle a échangé avec sa conseillère sur son projet professionnel et son souhait de s'orienter dans la vente. Entre temps, en juillet dernier, la conseillère lui avait adressé une offre d'emploi en tant que caissière. La bénéficiaire a refusé pour des raisons de santé (tendinite au bras).
Situation actuelle	Actuellement, la bénéficiaire est toujours demandeuse d'emploi. Elle a obtenu quelques jours de remplacement en septembre dans l'une des boutiques dans lesquelles elle avait réalisé un stage. Cette même boutique

	lui avait proposé un CDI à l'issue du stage (en décembre 2016), qu'elle avait refusé, car pour des raisons de santé, elle souhaite un travail à mi-temps.
--	---

8. Autres dispositifs de formations

8.1 H – 35 – RÉGION A – Bassin Aa

Type de financement : POEC OPCA

Le profil	<p>Homme de 35 ans, titulaire d'un BTS en informatique de gestion et d'une maîtrise en informatique en 2002. Il est reconnu travailleur handicapé. Depuis qu'il a obtenu son diplôme, il a connu principalement des périodes de chômage :</p> <p><i>« J'ai eu une période de recherche d'emploi après mon diplôme, jusqu'en 2007 où j'ai trouvé un poste de responsable informatique, pendant deux ans en contrat aidé, puis un an comme animateur informatique dans un lycée. Puis malheureusement j'ai eu un problème de santé donc j'ai connu une grosse période de chômage à partir de 2010. J'ai obtenu une RQTH, et j'ai fait un stage en milieu professionnel pour vérifier que j'étais toujours apte à travailler malgré mon problème de santé, et ça s'est bien passé. Mais depuis, je n'ai pas retrouvé de travail, je suis au chômage depuis 2010. »</i></p>
En résumé	<p>Homme de 35 ans, reconnu travailleur handicapé et ayant connu presque 10 ans de chômage. Il est suivi par une structure dédiée aux personnes en situation de handicap psychique. Suite à une information collective de Pôle Emploi, il a suivi une formation aux techniques de recherche d'emploi, avec en parallèle une recherche de contrat en alternance. Il est le seul à ne pas avoir décroché de contrat, il considère qu'il a peu de chances de retrouver un emploi en raison de ses 10 ans de chômage.</p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Il a intégré cette formation suite à une information collective de Pôle Emploi : <i>« Pôle Emploi avait envoyé une lettre d'information à tous les demandeurs d'emploi du secteur pour proposer d'assister à la réunion de présentation d'une formation aux techniques de recherche d'emploi, dans le but d'intégrer par la suite une entreprise en alternance. Je suis allé à la réunion, ils ont présenté la formation et on a passé des entretiens et des tests. »</i></p> <p>Les raisons de son choix : <i>« Ca m'a paru une bonne formation, j'avais envie de repartir sur de l'alternance, et surtout de refaire une formation pr m'assurer que je fais ma recherche d'emploi comme il faut, repasser les simulations d'entretiens d'embauche, etc. »</i></p> <p>Il n'est pas suivi par Pôle Emploi, mais par la structure X. (qui accompagne des personnes en situation de handicap psychique). <i>« Avant de participer à cette formation, j'ai échangé avec ma conseillère, elle était d'accord et pensait que c'était une bonne idée pour que je retrouve un rythme parce que quand ça fait plusieurs années qu'on est au chômage, on n'a plus le rythme habituel. »</i></p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Il a été sélectionné à l'issue de l'information collective. <i>« J'ai envoyé mon dossier au centre de formation pour m'inscrire. C'est Pôle Emploi qui a trouvé le centre de formation, qui s'est occupé du financement, ils ont tout pris en charge. »</i></p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p><i>« Ca a été très rapide : il a fallu tout faire dans un temps très réduit parce que Pôle Emploi ayant eu les crédits pour cette formation tard dans l'année, on</i></p>

	<i>n'avait que 15 jours pour constituer notre dossier, passer les tests et les entretiens. C'était trop rapide, par exemple quand ils demandent de retrouver l'intégralité des bulletins de note pour le dossier ! »</i>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>C'était une formation de 6 semaines à temps complet, d'aide aux techniques de recherche d'emploi et à l'intégration en entreprise, avec en parallèle une recherche de contrat en alternance.</p> <p>Au niveau du contenu de la formation, <i>« il y avait plusieurs modules : comment aborder efficacement la recherche d'emploi, apprendre à faire des recherches sur les entreprises chez qui on postule, à faire des simulation d'entretiens d'embauche, et comment s'intégrer dans l'entreprise, décoder la culture d'entreprise. La particularité, c'est qu'en parallèle, il y avait un démarchage d'entreprises pour trouver un contrat en alternance. Moi, je cherchais dans l'informatique. On cherchait avec l'aide du centre de formation, et on était prioritaire sur les postes. »</i></p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Les points positifs :</p> <p>C'était une formation de 6 semaines, <i>« alors que mes formations précédentes, c'était une semaine par ci par là »</i></p> <p><i>« Les formateurs choisis étaient bien à propos sur ce qu'ils enseignaient, c'était très bien fait »</i></p> <p>Formation enrichissante sur le plan personnel : <i>« Il y avait un brassage de gens, pas que des informaticiens ou des gens de l'industrie, on était mixés... on avait tous des expériences différentes, c'était un plus de côtoyer des gens pas du même milieu professionnel, ça permettait d'avoir des points de vue différents ».</i></p> <p>Les points négatifs :</p> <p>Il maîtrisait déjà la partie sur les techniques de recherche d'emploi. <i>« C'était des choses que j'avais déjà apprises mais moi, je suis un cas particulier parce que j'ai 10 ans de recherche d'emploi, pour moi c'était de la redite, mais utile pour autres stagiaires, la plupart ils sortaient juste de l'école. »</i></p> <p>Sentiment de ne pas avoir suffisamment de temps pour chercher le contrat d'alternance : <i>« Ce qu'on regrettait, c'est qu'on n'avait pas assez de temps pour chercher parce qu'on était à plein temps à suivre la formation, il fallait qu'on cherche entre midi et deux ou bien le soir, donc c'était pas forcément simple. C'était la première formation de ce genre que cette boîte proposait, et ils ne savaient pas trop comment s'y prendre. »</i></p> <p>Il n'a pas trouvé d'alternance à l'issue de la formation, mais il est le seul dans ce cas. <i>« J'ai été le seul à ne pas être placé en alternance, donc c'est un bilan un peu négatif pour moi, j'ai été déçu de ne pas être retenu. Je suis le seul échec de la formation, mais bon je suis un produit atypique par rapport aux petits jeunes qui sortent d'école. Moi ça fait 10 ans que je n'ai pas travaillé, donc les employeurs, ils se posent des questions... »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>Oui, l'accompagnement a repris avec la structure X.</p> <p><i>« J'ai pris le temps de faire le point. Après la formation, j'ai réfléchi à pourquoi je ne suis pas pris alors que j'arrive à passer des entretiens et je connais les techniques pour chercher. Comme j'ai fait cette formation, je me dis que c'est pas ma manière de chercher du travail qui est mauvaise, c'est les employeurs qui ont peur avec mes 10 ans de chômage... »</i></p>
Situation actuelle	<p>La formation s'est terminée en novembre 2016 ; il est actuellement au chômage.</p> <p><i>« En juin dernier, Pôle Emploi m'a convoqué pour refaire la même formation, moi je voulais la refaire pour réessayer de trouver une alternance. Le centre de formation m'a contacté, ils m'ont dit qu'ils n'allaient pas me faire refaire la même formation, mais qu'ils peuvent continuer à envoyer mon CV pour une alternance. En ce moment, ils sont en contact avec une entreprise pour négocier un contrat. »</i></p>

8.2 F – 38 – RÉGION A – Bassin Ab

Type de financement : POEC OPCA

<p>Le profil</p>	<p>Femme de 38 ans, titulaire en formation initiale d'un Bac Pro en Sciences médico-sociales. Elle a également effectué un cursus en BTS assistante de direction, mais n'est pas allée jusqu'au bout car l'entreprise où elle était en stage l'a tout de suite embauchée en CDI.</p> <p>Cette entreprise a fermé en 2005 et elle s'est retrouvée au chômage ; elle a eu des enfants juste après et a exercé le métier d'assistante maternelle à domicile, jusqu'en 2016.</p>
<p>En résumé</p>	<p>Femme de 38 ans, dont le projet de formation a été débloqué dans le cadre du Plan 500 000. Elle a suivi une formation POEC au métier de sellier / maroquinier. Actuellement en CDD de professionnalisation dans l'entreprise X., elle va bientôt passer l'examen de sellier / maroquinier pour passer en CDI. Elle a trouvé la formation très utile pour apprendre le métier, mais reste marquée par les difficultés pour entrer en formation, et le stress lié aux étapes de sélection.</p>
<p>L'accès à la formation</p>	
<p>L'idée, le choix de la formation</p>	<p>Une fois ses enfants plus grands, elle avait envie de changer de voie. Elle a entendu parler d'une formation par le bouche-à-oreilles :</p> <p><i>« La maman d'un petit que je gardais travaillait dans l'entreprise X. en CDI maroquinier, elle avait suivi une formation avec eux pour faire ce métier, c'est elle qui m'a donné l'idée et m'a dirigé vers cette formation. Je suis allée voir Pôle Emploi, ça faisait quelques mois seulement que j'étais inscrite, et je leur ai dit que je voulais faire cette formation pour l'entreprise X. »</i></p>
<p>La préparation à l'entrée en formation</p>	<p>Elle a rencontré des difficultés avec Pôle Emploi pour s'inscrire à cette formation :</p> <p><i>« Ca a été très compliqué au niveau de Pôle Emploi : ils ont eu beaucoup de mal à m'inscrire à cette formation, au début ils m'ont dit qu'elle n'existait pas... mais je leur ai montré que je savais ce que je voulais, du coup je suis passée directement par l'entreprise X., je leur ai envoyé mon CV et ma lettre de motivation, donc eux ont poussé ma demande auprès de Pôle Emploi, et après j'ai été contactée par Pôle Emploi. »</i></p> <p>Puis Pôle Emploi l'a inscrite à la formation et s'est occupé du financement :</p> <p><i>« Pôle Emploi m'a inscrite : ils m'ont fait passer des tests pour voir si j'avais le niveau, ensuite j'ai passé des tests à l'école X. (CFA selliers maroquinniers), puis j'ai eu un entretien avec les DRH de l'entreprise X., et j'ai eu une réponse positive. »</i></p> <p><i>« C'est Pôle Emploi qui s'est occupé des demandes du financement de la formation, je savais que c'était une formation rémunérée, mais j'en sais pas plus. »</i></p> <p>Juste avant de commencer la formation, la bénéficiaire a participé à deux réunions d'information : une au tout début avec une équipe de l'entreprise X., qui expliquait le métier de sellier/maroquinier, et une avec Pôle Emploi pour donner des informations pratiques sur le planning et le lieu de la formation.</p>
<p>Le ressenti du processus d'accès à la formation</p>	<p><i>« Ca a été très long, surtout à cause de Pôle Emploi : j'ai demandé à pouvoir faire la formation en septembre 2015, et je suis entrée en juillet 2016. Après, le processus de sélection était horriblement long et très stressant parce qu'il fallait attendre les résultats à chaque fois, on n'est jamais sûr d'être pris. Et au départ, à Pôle Emploi, ils ont eu beaucoup de mal. »</i></p>
<p>La formation suivie</p>	

Caractéristiques	<p>Il s'agit d'une formation en sellerie/marochinier, d'une durée de 3 mois à temps plein dans un CFA, au sein d'un groupe de 40 stagiaires (NB : le type de formation suivi est une POEC).</p> <p><i>« C'est une formation pour apprendre les bases du métier de sellier/marochinier pour travailler le cuir, faire des sacs, coudre sur du cuir. Il y avait une évaluation sur les articles qu'on avait préparés à l'école, et pour ceux qui validaient la formation au bout des 3 mois, on était pris en CDD de professionnalisation au Centre de formation de l'entreprise X. puis à la manufacture. A la fin du CDD, on passera l'examen de sellier/marochinier et si on est pris, on entre en CDI dans l'entreprise. Moi j'ai tout validé, et je passe l'examen en décembre. »</i></p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Au bilan, la bénéficiaire considère que c'est une formation de bonne qualité, qui permet d'apprendre les bases du métier.</p> <p><i>« C'est une très bonne formation parce que quand je vois où j'en suis maintenant c'est très bien, j'ai réussi puis j'arrive à la fin donc c'est bien. Si je n'avais pas appris les bases je ne serais pas capable de faire un sac maintenant. On a appris tellement de choses, on a vraiment découvert le métier de A à Z, on évolue doucement mais les formatrices prennent le temps pour nous montrer les procédés pour effectuer des sacs. On avait des bons contacts avec elles, elles étaient accessibles, si on avait un problème on pouvait leur dire. »</i></p> <p>Elle a apprécié la dimension collective :</p> <p><i>« C'est très positif d'être en groupe, on a une bonne entraide entre nous, on s'encourage encore maintenant on est toujours avec les mêmes et on se serre les coudes. »</i></p> <p>Par contre, c'est selon elle une formation stressante :</p> <p><i>« C'est quand même une formation difficile, il n'y a pas un seul jour où je ne me suis pas posé la question de si j'avais bien fait. C'est une formation tellement courte qu'on a la pression au niveau du temps, c'est un métier où on travaille avec le temps, il faut être rapide mais minutieux en même temps, ça demande beaucoup de concentration, et la fatigue peut prendre le dessus, sur des journées de 8 / 9h, c'est dur, intense, et en même temps il faut gérer la peur de ne pas y arriver. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	<p>Elle est actuellement en CDD de professionnalisation dans l'entreprise X. Elle passe l'examen de sellier/marochinier en décembre et si elle le réussit, elle entrera en CDI dans cette entreprise en janvier.</p> <p>Sentiment d'utilité de la formation :</p> <p><i>« Au final, je fais un bilan positif de la formation : c'est ce qui m'a permis d'être là où j'en suis aujourd'hui. »</i></p>

8.3 H – 27 – RÉGION B – Bassin Bb

Type de financement : non renseigné

Le profil	Après 4 ans d'études dans une Ecole d'Ingénieur en tant qu'Ingénieur Généraliste, cet homme n'a pas réussi à valider son diplôme d'ingénieur. Cette absence de diplôme et son manque d'expérience professionnelle lui donnent beaucoup de difficultés pour trouver un emploi. A la fin de ses études, il recherche des emplois en informatique, sans succès. Durant 1 à 2 ans, il dispense des cours particuliers de mathématiques à des lycéens et collégiens. Il est inscrit depuis plus de 12 mois à Pôle emploi (DELD).
En résumé	<i>Suivi d'une formation collective en informatique. Il s'agit d'une formation certifiante. La formation suivie valide des compétences et un niveau que l'individu possédait déjà. Considérée comme un peu longue et peu adaptée à son niveau, elle lui donne toutefois l'envie d'aller plus loin et de continuer à se former.</i>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	Le bénéficiaire est entravé par son manque de diplôme et d'expérience. Il dit avoir de bonnes compétences en informatique mais son absence de diplôme ne lui permet pas de trouver un poste. « <i>Comme je n'ai pas fini mon école d'ingénieur, pour faire valoir mes compétences c'est ma parole contre celle des employeurs</i> ». Dans le cadre de ses échanges réguliers avec son conseiller, et étant donné ses échecs dans l'obtention d'un emploi, la stratégie s'oriente vers un retour en formation, pour valider ses compétences.
La préparation à l'entrée en formation	La démarche semble co-construite, conseiller et bénéficiaire s'orientant vers la recherche d'une formation adaptée. Ils ont consulté, ensemble, les formations disponibles sur la plateforme de Pôle Emploi. Le conseiller l'a orienté vers une formation certifiante, démarrant rapidement. Le bénéficiaire s'est rendu à une réunion d'information présentant la formation, suivie d'un entretien pour être accepté.
Le ressenti du processus d'accès à la formation	L'accès à la formation a été considéré comme simple et rapide : l'individu a cherché une formation avec son conseiller Pôle Emploi, il a signé quelques documents administratifs, puis il a suivi une réunion d'information mi-novembre et a intégré cette formation quelques jours plus tard (fin novembre 2016). L'ensemble de cette formation a été financé par Pôle Emploi (AFC). Mais le choix de cette formation entraîne des regrets : elle n'est pas assez pointue. Une fois cette formation commencée, l'individu a pris connaissance d'autres formations qui venaient de se créer et qui correspondaient davantage à ses désirs.
La formation suivie	
Caractéristiques	L'individu a suivi une formation en maintenance assistance informatique, pour un titre de technicien supérieur en support informatique (certification de niveau Bac+2), d'une durée de 7 mois (945 h), en présentiel, au sein d'un groupe d'une quinzaine de stagiaires.
La satisfaction à l'égard de la formation	Pour l'individu, même si les formateurs étaient de qualité, le niveau d'exigence et de rythme n'était pas assez élevé. Ses connaissances et ses compétences étaient trop importantes face aux autres stagiaires, dont le niveau était très hétéroclite (il a même dû aider certains stagiaires). De plus, non seulement la formation est considérée comme peu intensive, mais également trop longue (7 mois). Pour l'individu, c'était une « <i>mauvaise surprise</i> ».

	<p>Cependant, l'individu est plutôt satisfait de la dimension « certification » de la formation car elle lui permet de valider et de reconnaître son niveau de compétences et de connaissances. Mais ce niveau (Bac + 2) lui semble trop bas par rapport à son niveau réel. La fin de la formation lui donne envie de continuer de se former par l'intermédiaire de Pôle Emploi. Il compte demander la possibilité de suivre des formations plus spécialisées (administrateur réseau et système).</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	<p>La formation vient de se terminer. L'individu est dans l'attente d'un rendez-vous avec son conseiller Pôle Emploi.</p>
Situation actuelle	<p>Suite à cette formation, et en raison de sa présence sur les réseaux sociaux professionnels et l'envoi de CV, l'individu a reçu des propositions de postes au sein de plateformes téléphoniques (hotlines). Peu intéressé par ces emplois, il souhaite aujourd'hui poursuivre ses formations grâce à Pôle Emploi pour pouvoir prétendre à des postes supérieurs, davantage valorisants et correspondant à ses ambitions. A défaut d'une formation supplémentaire davantage poussée, l'individu estime pouvoir prétendre à des postes de techniciens réseaux et/ou système.</p>

8.4 H – 34 – Région B – Bassin Bb

Le profil	<p>Homme de 34 ans, diplômé d'un CAP et d'un BEP conducteur d'industries chimiques, suivi par Pôle emploi. Il suit une formation adaptation au poste de travail (AFPR).</p>
En résumé	<p><i>A suivi une formation dont le contenu théorique était déconnecté de la pratique du terrain. Un suivi inexistant du fait d'une gestion opaque (à la défaveur du bénéficiaire) entre l'organisme de formation et les directions des entreprises partenaires qui utilisent les contrats de professionnalisation comme mode de régulation d'une masse salariale à moindre coût.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Après plusieurs contrats dans le domaine de la restauration, il souhaite se réorienter professionnellement vers un secteur d'activité qui permet une meilleure conciliation vie personnelle/vie professionnelle au niveau des horaires. Evoquant sa volonté de rester dans un métier ayant une dimension relationnelle prégnante, sa conseillère Pôle emploi lui propose, moins d'une semaine après leur premier entretien, une formation dans la vente (en lien avec un supermarché qui allait ouvrir 3 mois plus tard). La grande distribution apparaissait donc comme un projet de réorientation intéressant pour lui.</p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Le supermarché en question a procédé à une évaluation pour mesurer les compétences et juger le bénéficiaire apte ou non. Moins de 10 jours plus tard, selon le bénéficiaire, la formation débutait.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p>Un démarrage très rapide et optimal.</p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Il s'agit d'une AFPR en lien avec l'ouverture du supermarché. La formation est d'une durée de 3 mois. Présence d'un formateur. Organisation : 1 journée de formation théorique par semaine (le mercredi), le reste du temps le bénéficiaire est en entreprise (au sein de supermarchés du groupe en attendant que le nouveau magasin ouvre). 20 stagiaires puis 10 au bout de deux semaines.</p>
La satisfaction à l'égard	<p>Très peu satisfait pour deux raisons :</p>

<p>de la formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sentiment d'un manque de suivi de la part du centre de formation qui ne s'intéressait pas aux aspects pratiques et aux immersions sur le terrain de ses stagiaires. - Contenu théorique jugé en décalage par rapport aux attentes et aux besoins du bénéficiaire. Il regrette que le formateur ne réponde pas à ses questions pratico-pratiques, préférant expliquer les bases de calcul de la TVA. <p><i>« On a plus appris sur le terrain qu'en théorie, ils nous expliquait comment calculer la TVA, c'est assez éloigné de ce que je faisais dans les rayons. Théoriquement on a appris les bases, même si on posait des questions et en fait non t'es là pour remplir les réunions, j'ai appris que Pôle emploi leur interdisait de nous suivre. Mais quand on est directeur de formation je pense qu'on doit suivre ses élèves, là tous les mercredis je disais y'a ça qui va ça qui va pas et on me répondait qu'on ne pouvait pas nous aider, on était vraiment livré à nous nous-mêmes. »</i></p> <p><i>« Il n'y avait pas de suivi on était vraiment livré à nous-mêmes c'est malheureux. Ceux qui étaient novices et qui mettaient en rayon n'ont rien appris de plus ».</i></p> <p>Faible cohésion d'équipe puisque la moitié est partie très rapidement : <i>« On a eu le sentiment d'être à la rue, sur les 20 inscrits à la formation, la moitié est partie au bout de deux semaines, parce que c'était trop dur »</i></p>
<p>La suite du parcours après la formation</p>	
<p>Reprise de l'accompagnement après la formation</p>	<p>Deux jours après l'ouverture dudit magasin, le directeur de celui-ci a « cassé le contrat de Pôle Emploi », obligeant les bénéficiaires à rembourser un trop perçu au niveau des aides. Le bénéficiaire en question n'a pas obtenu l'attestation de fin de formation ou équivalent mais le Directeur du supermarché l'a tout de même conservé. Au final, aucun suivi ni retour d'expériences post-formation n'a eu lieu avec un conseiller Pôle emploi.</p> <p><i>« Y'a eu un arrangement, je n'ai pas passé de diplôme, l'évaluation à la fin, ils m'ont donné l'attestation/titre professionnel, après j'ai eu un accident du travail, j'ai arrêté pendant 3-4 mois, ensuite quand je suis retourné ils m'ont redonné un contrat de professionnalisation, mais aujourd'hui je ne vais jamais en formation en fait. »</i></p>
<p>Situation actuelle</p>	<p>Ainsi, après un accident de travail entraînant son départ de l'entreprise temporairement, l'ex-bénéficiaire est rappelé pour un nouveau contrat de professionnalisation que nous pouvons qualifier de « masqué ». En effet, à ce jour, il est toujours rattaché au centre de formation mais son Directeur lui signe les papiers afin de l'exempter de suivre les modules théoriques. Cette situation est insatisfaisante pour lui, il envisage de quitter l'entreprise d'ici quelques mois. Au final, il développe une mauvaise image de la grande distribution où il observe que la direction instrumentalise certains bénéficiaires ou stagiaires qui viennent effectuer des périodes d'essai non rémunérées comme « de la main d'œuvre gratuite » qui répond selon le bénéficiaire à une problématique de sous-effectif chronique au sein de ce supermarché.</p>

8.5 H – 50 – RÉGION C – Bassin Ca

Type de financement : bénéficiaire

Le profil	N'a pas de diplôme, a arrêté ses études en 6 ^{ème} A toujours travaillé dans l'intérim, dans tous les domaines « je prenais ce qui venait », mais plus particulièrement dans l'industrie. Est reconnu travailleur handicapé. Avant de commencer la formation, était demandeur d'emploi.
En résumé	Homme de 50 ans sans diplôme, reconnu travailleur handicapé, ayant effectué la majorité de son parcours professionnel dans l'industrie. A décidé de suivre une formation pour exercer un métier moins pénible physiquement. N'a pas obtenu le diplôme, il est aujourd'hui demandeur d'emploi et suit une nouvelle formation.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	A toujours eu des métiers difficiles avec des ports de charge alors qu'il a une prothèse de hanche, « c'était gênant, pénible physiquement ». Est reconnu TH mais ne le déclarait pas à ses employeurs car voulait garder son emploi. « Mais au bout d'un moment, j'ai eu envie qu'on prenne soin de moi, d'avoir un travail adapté à ma situation. » Est suivi par Cap Emploi, qui l'a dirigé vers un organisme de formation pour apprendre métiers de la maintenance en bâtiment Ne sait plus par qui la formation était financée (Région ou Etat).
La préparation à l'entrée en formation	Tests de sélection écrit et oral
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Très rapide « A la base, il y avait plus de six mois d'attente pour cette formation, mais il y a eu un désistement et j'en ai profité, je n'ai attendu que deux mois. Si j'ai à comparer avec les autres personnes qui étaient en formation, pour eux ça a été très, très long. Pour moi ça a été rapide, j'ai eu de la chance »
La formation suivie	
Caractéristiques	Formation certifiante en maintenance bâtiment, d'une durée de 14 mois, 35 heures par semaine. L'objectif était d'obtenir le diplôme d'AEB permettant d'exercer comme agent de maintenance du bâtiment. En centre de formation, apprentissages théoriques et mises en situation pratiques : « j'ai appris la peinture, le placo, l'électricité, la plomberie, diverses choses du bâtiment. » Pendant la formation, a effectué 4 stages de 15 jours à 1 mois pour apprendre le métier : « un stage en maison de retraite, un en lycée, un au CCAS de la ville, sur des travaux d'électricité/plomberie ». Lieu de la formation proche du domicile, 15km, il s'y rendait en voiture.
La satisfaction à l'égard de la formation	Points positifs : « Ce qui m'a plu c'est la diversité des activités, des gens rencontrés, il y avait des demandeurs d'emploi de longue durée comme des professionnels du bâtiment, dans le principe c'est assez sympa. » La formation se déroulait au sein d'un groupe, « on était 8 ou 9, tous différents, c'était enrichissant d'être avec des gens différents. » Point négatif : En tant que travailleur handicapé, n'a pas apprécié la façon dont les formateurs se comportaient avec lui : « Je comprends que des gens aient besoin d'un coup de pouce pour revenir

	<p>sur marché du travail, particulièrement des handicapés, qui ne sont pas sortis de chez eux depuis des semaines. Mais moi ce n'était pas le cas, et je suis tombé sur deux formateurs qui ne savaient pas faire la différence, on a eu des rapports d'hommes, pour des paroles de travers, des regards. Ils m'infantilisait, ils ne me traitaient pas de la même façon que les autres à cause du handicap. »</p> <p>La formation ne s'est pas bien finie, il n'est pas allé au bout, a arrêté 2 jours avant la fin pour cause de maladie, n'a pas passé le diplôme.</p>
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	N'a pas fait de bilan avec Cap Emploi.
Situation actuelle	<p>Après la formation, a travaillé en tant qu'agent de maintenance dans le bâtiment mais sans avoir le diplôme (travail non déclaré). A utilisé dans ce travail ce qu'il avait appris en formation, lui a permis de travailler dans ce domaine. « Par exemple je savais poser de la faïence, j'ai fait des jolies choses, vraiment. »</p> <p>Mais il a eu des soucis dans ce métier aussi, en lien avec son handicap. « Quand on est agent de maintenance, il faut monter sur des escabots, etc., c'est pas très haut mais je me suis fait mal deux / trois fois, je veux pas perdre ma prothèse parce que pour la refaire ça demande des mois, des semaines, je me suis fait peur plusieurs fois ».</p> <p>S'est trouvé à nouveau au chômage et a renoué avec Cap Emploi. « Je m'ennuyais un peu, ils m'ont orienté vers une autre formation, pour apprendre les techniques de recherche d'emploi, j'y suis jusqu'au 16 février. J'ai fait des recherches et après je vais commencer une formation de plaquiste, pour me perfectionner. »</p>

8.6 H – 40 – RÉGION C – Bassin Cb

Type de financement : POEC OPCA

Le profil	Homme de 40 ans bénéficiaire du RSA socle, ayant connu plusieurs années de chômage, formations et contrats d'insertion. Avant d'entrer en formation, était suivi par une assistante sociale d'un centre départemental de solidarité.
En résumé	Homme de 40 ans ayant connu plusieurs années de chômage, bénéficiaire du RSA au moment d'entrer en formation. Projet de formation dans la sécurité mûri et validé par une EMT. Accès compliqué à la formation, Pôle Emploi ne l'a pas convié à l'information collective alors qu'il devait être prioritaire. Il évoque un « manque de communication » au niveau de Pôle Emploi.
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>Depuis quelques années, souhaitait travailler dans la sécurité. Accompagné par l'assistante sociale dans ce projet. A réalisé une évaluation en milieu de travail, stage d'une semaine pour valider son projet professionnel. Avait repéré une formation pour travailler dans la sécurité, et entre temps a demandé son CNAPS pour obtenir l'autorisation d'exercer.</p> <p>A reçu son CNAPS en retard, n'a pas pu suivre la formation qui avait déjà démarré, alors qu'il avait fait les tests et était pris dans la formation. A dû attendre l'année d'après pour entrer en formation, « entre temps j'ai travaillé, des petits boulots, j'ai collé des affiches. »</p>

	<p>La deuxième année, l'assistante sociale lui a fixé rendez-vous avec Pôle Emploi 2 mois avant la formation, pour être sûr qu'il serait prioritaire. Mais Pôle Emploi ne l'a pas invité à la réunion d'information, il a su par un ami que la formation allait démarrer. Pôle Emploi a évoqué un dysfonctionnement.</p> <p><i>« Il y a un manque de communication, au lieu de me proposer à moi ils ont dû proposer à tout le monde. Si je n'avais pas su par un ami, j'aurais dû attendre une autre année, j'aurais abandonné. »</i></p>
La préparation à l'entrée en formation	<p>Réunion d'information sur la formation, qui devait permettre d'intégrer l'entreprise X.</p> <p>Passage de tests pour être sélectionné dans la formation.</p>
Le ressenti du processus d'accès à la formation	<p><i>« Ca a pris un temps fou : j'avais demandé cette formation en 2015, j'étais prêt, et ça n'a pas été facile, j'ai dû attendre un an. »</i></p>
La formation suivie	
Caractéristiques	<p>Formation de 3 mois, permettant d'obtenir un diplôme dans le domaine de la sécurité, spécialisé dans la malveillance et les incendies.</p> <p>Alternance de parties théoriques (cours de psychologie, droit du travail, sécurité incendie, malveillance...) et pratiques (cours de self défense, modules de mise en situation avec matériel professionnel, talkie walkie, radio).</p> <p>15 jours de stage à la fin.</p> <p>Passage d'un examen sur un écran, remise d'une carte professionnelle pour pouvoir exercer, a eu sa carte en 3 semaines et a tout de suite trouvé du travail.</p>
La satisfaction à l'égard de la formation	<p>Caractère diplômant apprécié :</p> <p><i>« C'était une formation très professionnelle, ça m'a permis d'avoir le diplôme de sécurité, et aussi le brevet de secourisme du travail, et une habilitation en électricité / maintenance, c'est un plus pour intervenir en cas de problème. »</i></p> <p>N'est pas déçu de la formation mais des conditions de travail dans le secteur. Décalage entre apprentissages de la formation et pratiques des entreprises dans les emplois qu'il a exercé par la suite.</p> <p><i>« J'ai cru que ça allait être comme dans la formation. Ils insistaient sur nous, on doit se protéger, se sécuriser nous avant les autres. Mais en pratique, quand on arrive au travail et ils ne nous donnent pas de DATI, on est en danger, on ne peut pas prévenir le rondier en cas de problème. Dans la première boîte où j'ai travaillé après, on ne l'avait pas, je me suis rendu compte que ce n'était pas dans les clous. »</i> (DATI : dispositif d'alarme du travailleur isolé).</p> <p>La formation lui a permis de reconnaître employeurs qui ne respectent pas les normes :</p> <p><i>« On nous expliquait le code du travail, on n'a pas le droit de se retrouver sur un site à veiller sans DATI. Ils nous donnaient un livre avec toutes règles du code du travail, beaucoup de renseignements parce que c'est secteur où ce n'est pas toujours respecté. »</i></p>
La suite du parcours après la formation	
Situation actuelle	<p>Suite à la formation, a travaillé dans trois entreprises de sécurité. A quitté la 1^{ère} au bout de deux jours car il n'avait pas de DATI et demandaient aux salariés de travailler au noir, « ce n'était pas sérieux, pas dans les règles ».</p> <p>A quitté la 2^{ème} au bout de 4 mois car ils ne le payaient pas assez et ont prolongé son CDD, arrangement à l'amiable et licenciement.</p> <p><i>« Là j'ai commencé à travailler pour l'entreprise X., je pense que boîte sérieuse et carré. Je n'ai plus envie de travailler pour des patrons qui ne respectent pas les lois et règles de rémunération. »</i></p>

8.7 F – 30 – RÉGION C – Bassin Cc

Type de financement : bénéficiaire

Le profil	<p>La bénéficiaire dispose d'un master en sociologie, spécialisé en médiation culturelle, obtenu en 2010.</p> <p>A l'issue, elle a été confrontée à la difficulté à trouver un emploi, car « <i>l'université, la sociologie, la culture, ce n'est pas du tout les domaines qui sont porteurs en termes d'emploi</i> ». Elle a donc été une première fois au chômage en 2010, et ayant travaillé pendant ses études, elle avait des droits au chômage.</p> <p>Pour des raisons personnelles, elle est allée s'installer dans la ville X. et a trouvé du travail en 15 jours en tant qu'opérateur de saisie. Initialement, il s'agissait juste d'un travail pour l'été. Suite à cela, elle a eu une proposition de passer assistante auprès d'un service de contrôle de congés payés du Bâtiment en CDD, puis peu à peu elle a évolué en tant que contrôleur en interne (de manière informelle). Elle est restée 4 ans en CDI au sein de cette entreprise. A nouveau pour des raisons personnelles, elle a quitté la ville X. pour revenir dans la ville Y. Elle a fait un bilan de compétences avant de partir la ville X., dont les domaines suivants sont ressortis : la gestion des entreprises, les RH et la naturopathie.</p> <p>Elle a donc faite une demande auprès du Fongecif pour reprendre ses études dans la ville Y., mais elle a eu un refus car elle avait déjà un bac+5.</p> <p>En novembre 2015, une fois de retour dans la ville Y., elle pensait qu'elle retrouverait un travail rapidement avec son expérience de 4 ans (mais la réponse des employeurs était qu'elle n'avait pas le diplôme pas en adéquation avec les 4 ans d'expérience professionnelle, et face à elle, des candidats qui avaient le diplôme et l'expérience professionnelle).</p>
En résumé	<p><i>La bénéficiaire a pu accéder à la formation désirée, malgré de nombreuses difficultés pour obtenir un financement.</i></p> <p><i>Elle est satisfaite de l'accompagnement proposé par la conseillère, qu'elle juge réactive, et à la compétente face à ses différentes demandes.</i></p>
L'accès à la formation	
L'idée, le choix de la formation	<p>A son arrivée dans la ville Y., elle a décidé de reprendre une formation pour éviter d'avoir les mêmes difficultés qu'en 2010. Elle a d'abord fait une demande en mars 2016 auprès de Pôle Emploi pour un DUT GEA option RH. En juillet, elle a eu la réponse favorable. « <i>ça a été le parcours du combattant. La conseillère a été, vous devriez être financée, la formation est sur la liste du Carif-Oref et sur la liste Je me qualifie</i> ». Toutefois, le temps de monter le dossier, la formation n'était plus dans la liste, et n'était donc plus prise en charge. Elle s'est donc renseignée sur d'autres formations, notamment auprès de l'organisme X. Cela n'a à nouveau pas débouché car la formation n'était pas sur la liste du Carif-Oref.</p> <p>Enfin, elle a trouvé la possibilité de faire le DUT GEA en une année à l'IUT de la ville Y. Il s'agissait d'une formation accessible aux personnes ayant un bac+2/3 ou une expérience professionnelle. Cette formation ne faisait toujours pas partie de la liste, mais la bénéficiaire a décidé malgré tout de la</p>

	suivre, et a payé les frais d'inscription (2 000 euros). En revanche, elle a été rémunérée pendant la formation.
La préparation à l'entrée en formation	La bénéficiaire a réalisé l'intégralité des recherches sur les formations disponibles sur le territoire. Elle a pu s'appuyer sur les conclusions de son bilan de compétences pour orienter sa recherche. Elle sollicitait la conseillère sur les modalités financières (formation éligible à un financement Pôle emploi).
Le ressenti du processus d'accès à la formation	Le processus a été particulièrement long pour la bénéficiaire. Dans un premier cas, les modalités de prise en charge ont évolué entre le choix de la formation et le montage du dossier, dans un second cas l'organisme de formation n'a pas été suffisamment réactif pour adresser les documents idoines. Elle parle de « <i>parcours du combattant, c'est d'un compliqué...</i> »
La formation suivie	
Caractéristiques	La bénéficiaire a suivi une formation certifiante de 900 heures. Il s'agit d'un DUT GEA. Elle était dans un groupe composé de 20 personnes environ, issues de parcours divers (droit, comptabilité, psychologie, sociologie), entre 20 et 35 ans. Le rythme a été jugé intensif : 8h – 18h tous les jours du lundi au vendredi. A l'issue de la formation, elle a réalisé un stage de 10 semaines de juin à août.
La satisfaction à l'égard de la formation	Elle est très satisfaite de l'organisme de formation, et en particulier de ce parcours en un an. Les formateurs avaient « <i>une très bonne considération sur nous</i> ». Elle est satisfaite du groupe, particulièrement motivé, car il s'agissait de profils en reprise d'étude ou en changement de cursus. Elle a apprécié l'encadrement des formateurs durant la recherche de stage : accompagnement sur le CV et la lettre de motivation et désignation d'un tuteur de stage pour définir le projet professionnel et bien cibler un stage en lien avec le projet professionnel.
La suite du parcours après la formation	
Reprise de l'accompagnement après la formation	Durant la formation, elle n'a pas eu de sollicitation de la part du conseiller Pôle emploi. Toutefois, elle précise qu'elle a changé d'agence, suite à un déménagement. Elle a sollicité son conseiller avant la fin de sa formation car elle a constaté qu'elle devait se réinscrire suite à sa formation. Elle a eu un rendez-vous avec son nouveau conseiller où elle a fait le bilan du point de vue administratif (droits et démarches à réaliser) et a réactualisé la liste de ses compétences, et a redéfini son parcours professionnel en ciblant l'emploi recherché.
Situation actuelle	La bénéficiaire est toujours en formation. Elle a d'ores et déjà trois propositions d'embauche. Elle recherche un CDI à temps plein en tant que chargée de mission RH.

Annexe 2a : Accès à la formation

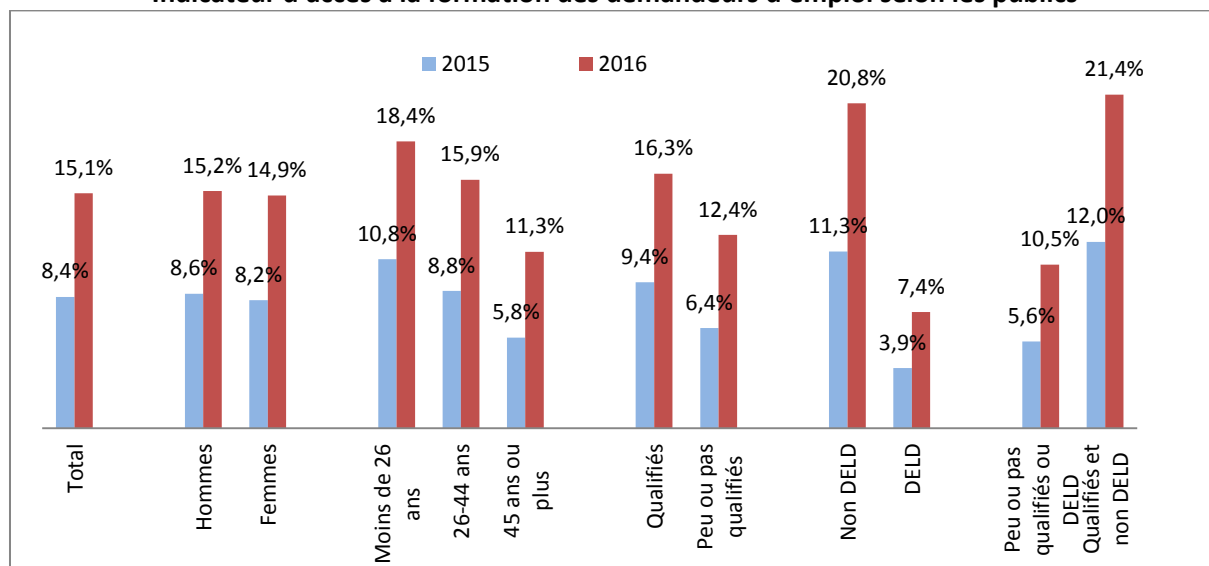
Le taux d'accès des personnes en recherche d'emploi à la formation au cours d'une année se calcule en rapportant le nombre de personnes en recherche d'emploi entrées en formation au cours de l'année au nombre de personnes ayant déclaré avoir connu au moins un mois principalement au chômage sur l'année. Le nombre de personnes en recherche d'emploi entrées en formation est estimé à partir de la base Brest. Il s'agit d'une estimation dans la mesure où, dans la base Brest, un individu ayant suivi deux formations rémunérées par le même organisme est compté une fois, alors qu'un individu suivant deux formations rémunérées par deux organismes différents est compté deux fois (la base ne permet pas d'identifier les individus un à un). Le nombre de personnes ayant déclaré avoir connu au moins un mois principalement au chômage dans l'année est estimé à l'aide du calendrier rétrospectif de l'enquête Emploi en continu de l'Insee.

Le dénominateur retenu à partir de l'enquête Emploi en continu contient un nombre limité d'observations. Il n'est alors pas possible de calculer des taux d'accès à la formation en ventilant par des variables avec trop de modalités, telles que la région de résidence. Les résultats ne seraient pas robustes.

De plus, jusqu'en 2013, l'enquête Emploi en continu portait uniquement sur la France métropolitaine. Les séries longues des taux d'accès des personnes en recherche d'emploi à la formation sont présentées en France métropolitaine. Les comparaisons 2015-2016 sont réalisées sur des taux d'accès à la formation en France entière.

L'indicateur d'accès à la formation des demandeurs d'emploi est calculé par Pôle emploi en rapportant le nombre de demandeurs d'emploi ayant débuté au moins une formation dans l'année au nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi au cours de l'année, pour une période minimale d'un mois. Ce dénominateur correspond aux demandeurs d'emploi inscrits au moins 30 jours continus en catégories ABC, étant comptabilisés comme étant en catégorie A au moins une fin de mois, et n'ayant pas cumulé au moins 6 mois d'activité réduite.

Indicateur d'accès à la formation des demandeurs d'emploi selon les publics

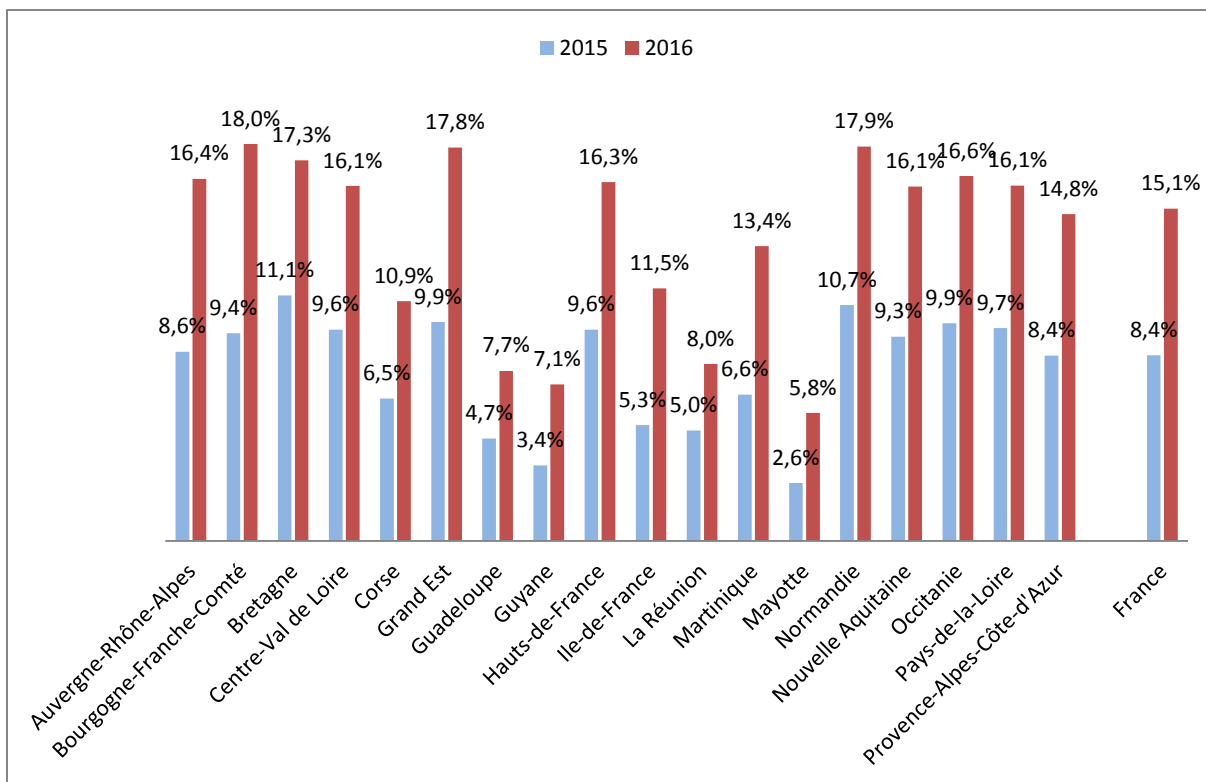


Lecture : En 2016, 18,4 % des demandeurs d'emploi de moins de 26 ans ont accédé à une formation.

Champ : demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Indicateur d'accès à la formation des demandeurs d'emploi selon la région de résidence



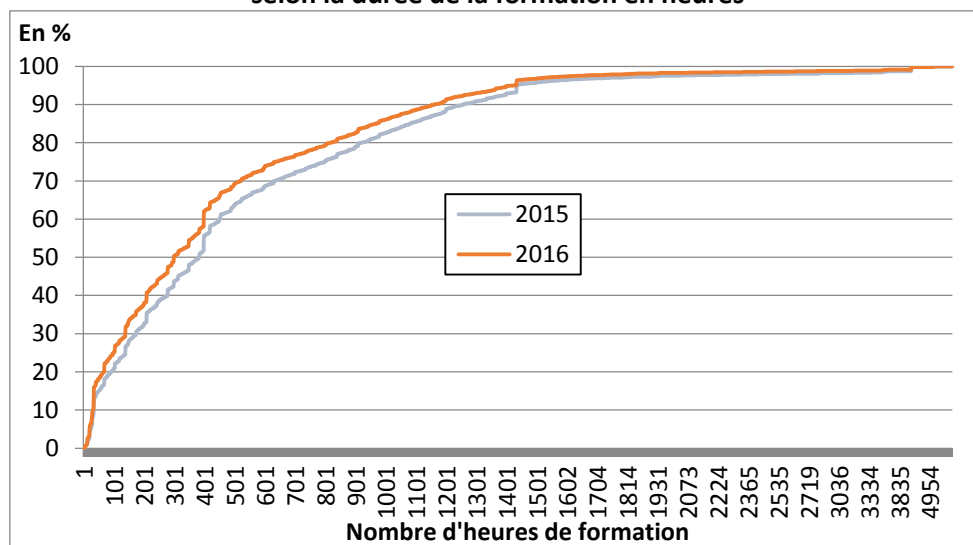
Lecture : En 2016, 16,4 % des demandeurs d'emploi résidant en Auvergne-Rhône-Alpes ont accédé à une formation.

Champ : demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Annexe 2b : Distribution des formations selon le nombre d'heures

Fréquence cumulée des entrées en formation tous commanditaires confondus selon la durée de la formation en heures

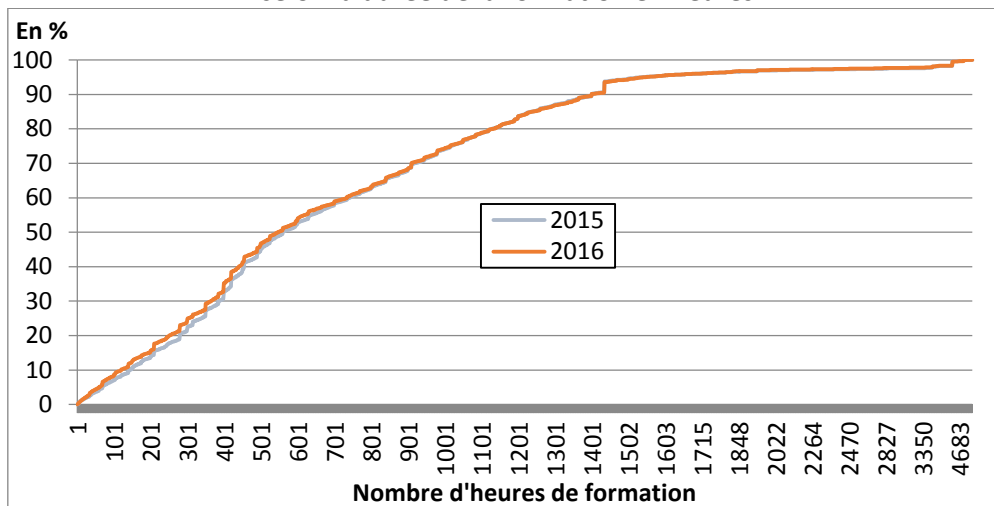


Lecture : 50 % des formations débutées en 2016 ont duré 300 heures ou moins.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Fréquence cumulée des entrées en formations commandées par les Régions selon la durée de la formation en heures

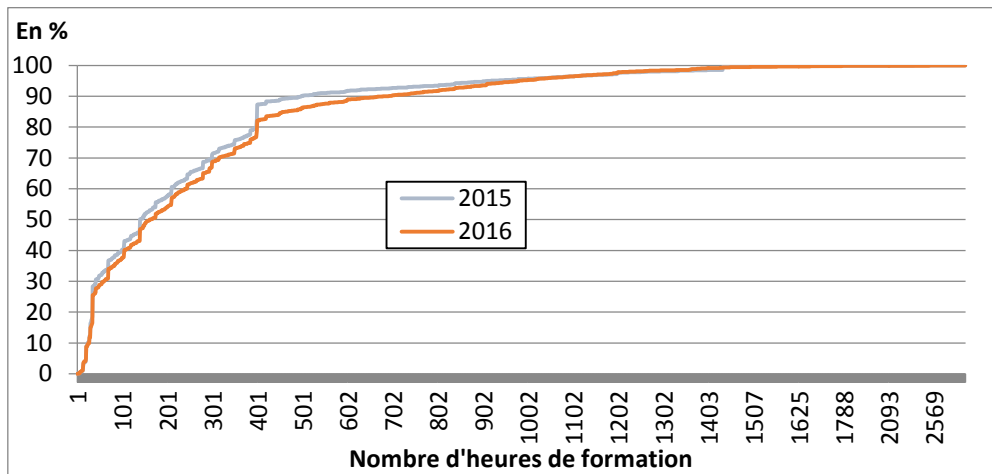


Lecture : 50 % des formations débutées en 2016 ont duré 546 heures ou moins.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

**Fréquence cumulée des entrées en formations commandées par Pôle emploi
selon la durée de la formation en heures**



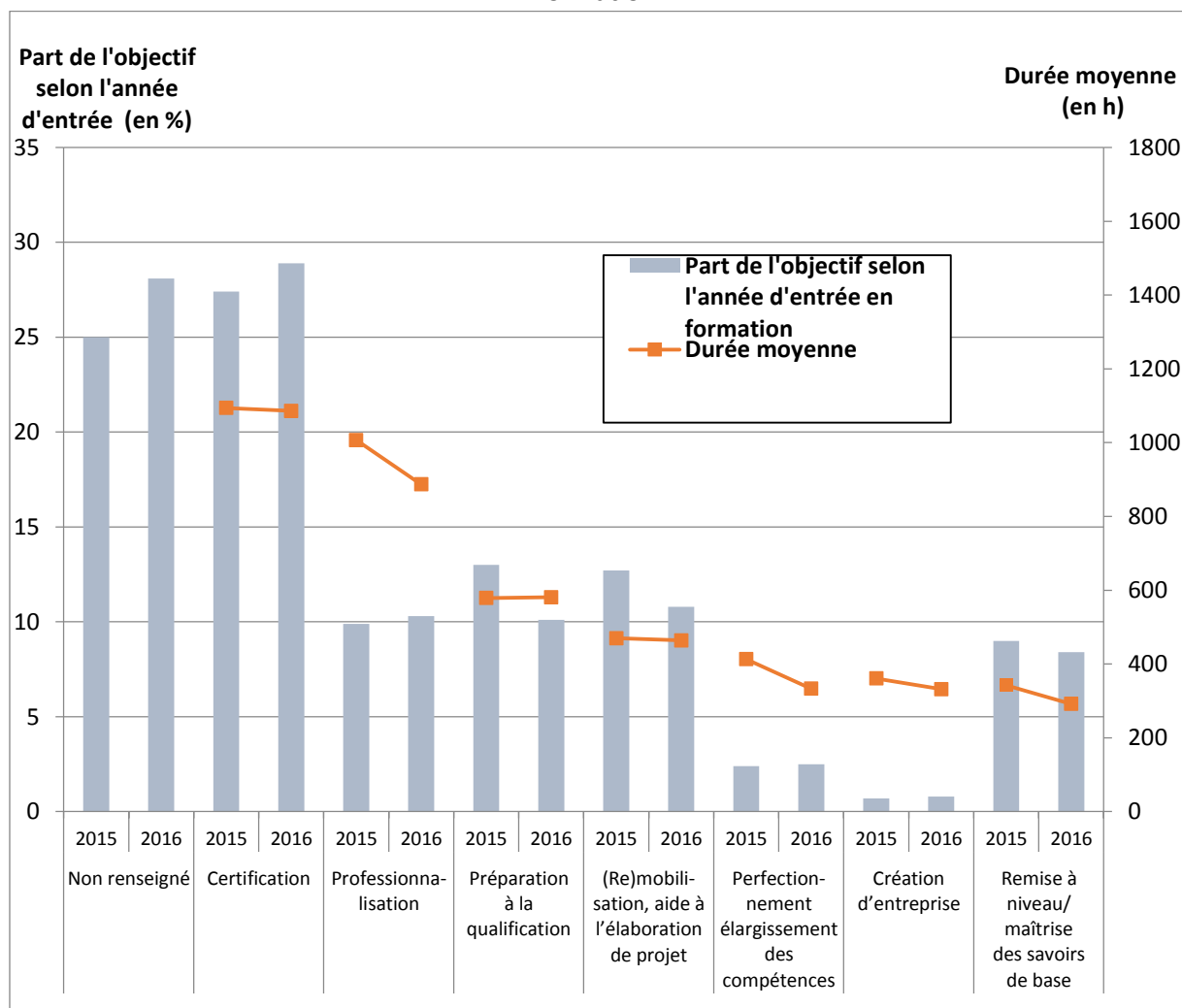
Lecture : 50 % des formations débutées en 2016 ont duré 162 heures ou moins (Graphique A).
 Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).
 Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Annexe 2c : Caractéristiques des formations commandées par les Régions et Pôle emploi

A- Les formations commandées par les Régions

1) Les objectifs de formation

Répartition et durée moyenne des formations commandées par les Régions selon l'objectif de formation



Lecture : En 2016, les formations avec pour objectif la certification représentent 29 % (échelle de gauche) des entrées en formations commandées par les Régions, et leur durée moyenne est de 1086 heures (échelle de droite).

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

a) Répartition des formations selon les objectifs

A l'échelle nationale, les principaux objectifs des formations commandées par les Régions sont :

- La certification : 29 % en 2016, en légère hausse de 2 points par rapport à 2015 ;
- La (re)mobilisation/aide à l'élaboration de projet : 11 % en 2016, en légère baisse de 2 points par rapport à 2015 ;

- La préparation à la qualification : 10 % en 2016, en baisse de 3 points par rapport à 2015 ;
- La professionnalisation : 10 % en 2016, quasi-stable par rapport à 2015 ;
- La remise à niveau/maîtrise des savoirs de base : 8 % en 2016, quasi-stable par rapport à 2015.

b) Durée des formations selon les objectifs

Les formations commandées par les Régions sont de même durée (-8h) en 2015 et 2016. Malgré la légère hausse (+2 points) de la part des certifications, les formations les plus présentes et les plus longues, la durée de formation est restée stable ou a diminué pour chacun des objectifs, ce qui explique la quasi-stabilité de la durée moyenne toutes formations confondues.

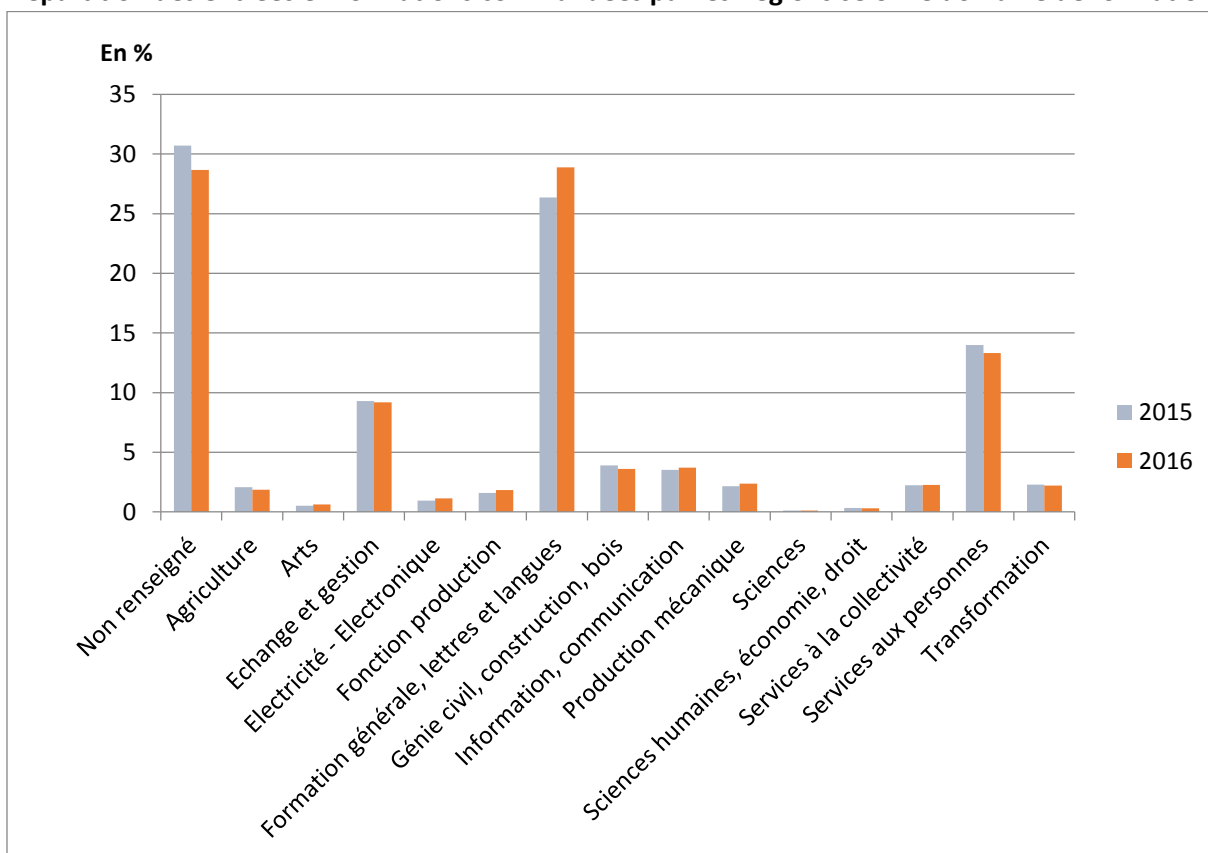
2) Les domaines de formation

Au niveau national, les formations commandées par les Régions se situent principalement dans trois domaines, à savoir :

- 29 % en « Formation générale, lettres et langues » en 2016, en hausse de 3 points par rapport à 2015 ;
- 14 % en « Services aux personnes », quasi-stable par rapport à 2015 ;
- 9 % en « Echange et gestion », stable par rapport à 2015 ;

Ainsi, la structure des formations par domaine est similaire en 2015 et 2016.

Répartition des entrées en formations commandées par les Régions selon le domaine de formation



Lecture : En 2016, les formations dans le domaine « Formation générale, lettres et langues » représentent 29 % des entrées en formations commandées par les Régions.

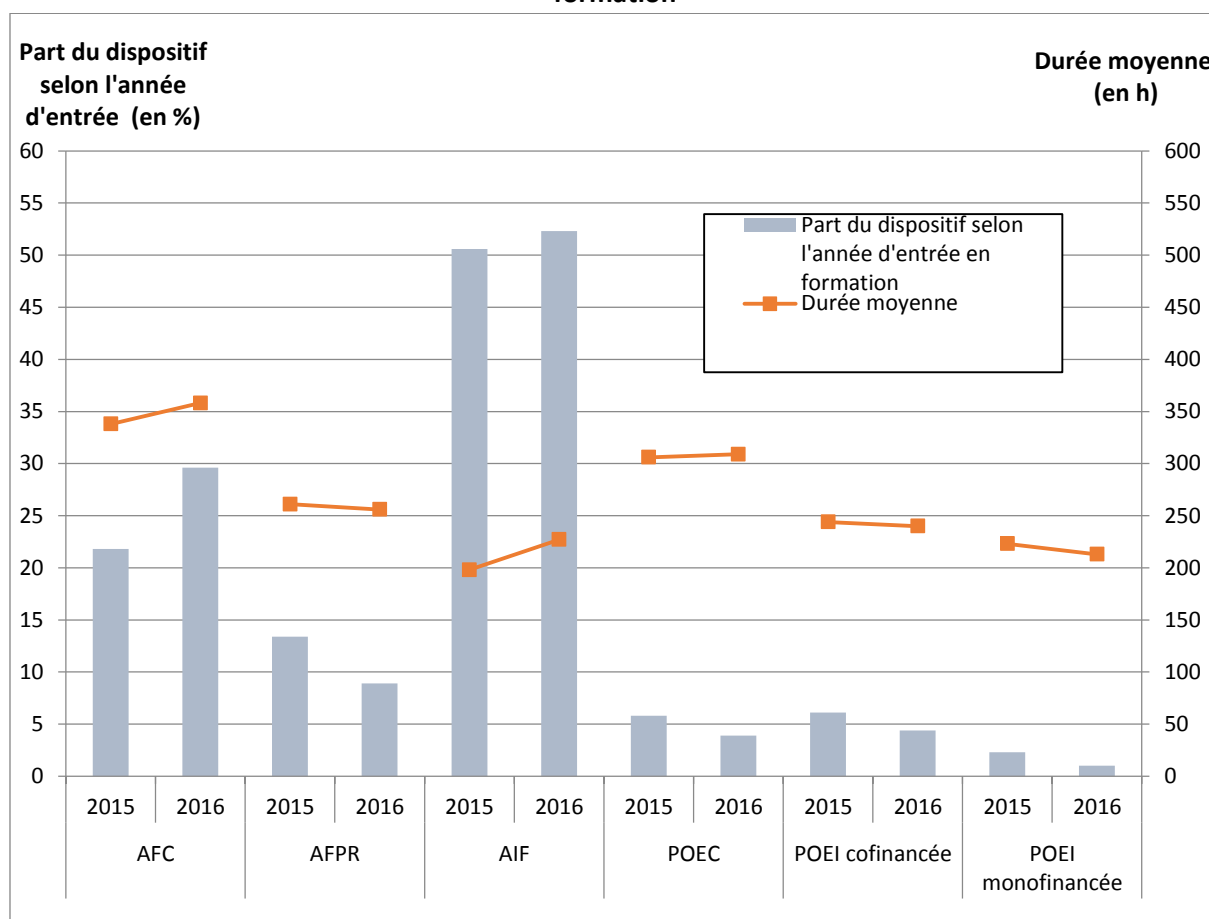
Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

B- Les formations commandées par Pôle emploi

1) Les dispositifs de formation

Répartition et durée moyenne des formations commandées par Pôle emploi selon le dispositif de formation



Lecture : En 2016, les aides individuelles à la formation (AIF) représentent 52 % (échelle de gauche) des entrées en formations commandées par Pôle emploi, et leur durée moyenne est de 227 heures (échelle de droite).

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

a) Répartition des formations selon les dispositifs

Au niveau national, les deux principaux dispositifs de Pôle emploi sont :

- Les Aides individuelles à la formation (AIF) : 52 % en 2016, en légère hausse de 2 points par rapport à 2015 ;
- Les Actions de formations conventionnées (AFC) : 30 % en 2016, en hausse de 8 points par rapport à 2015.

Ces hausses se sont effectuées au détriment de l'ensemble des autres dispositifs – et notamment de l'Action de formation préalable au recrutement (AFPR, en baisse de 5 points).

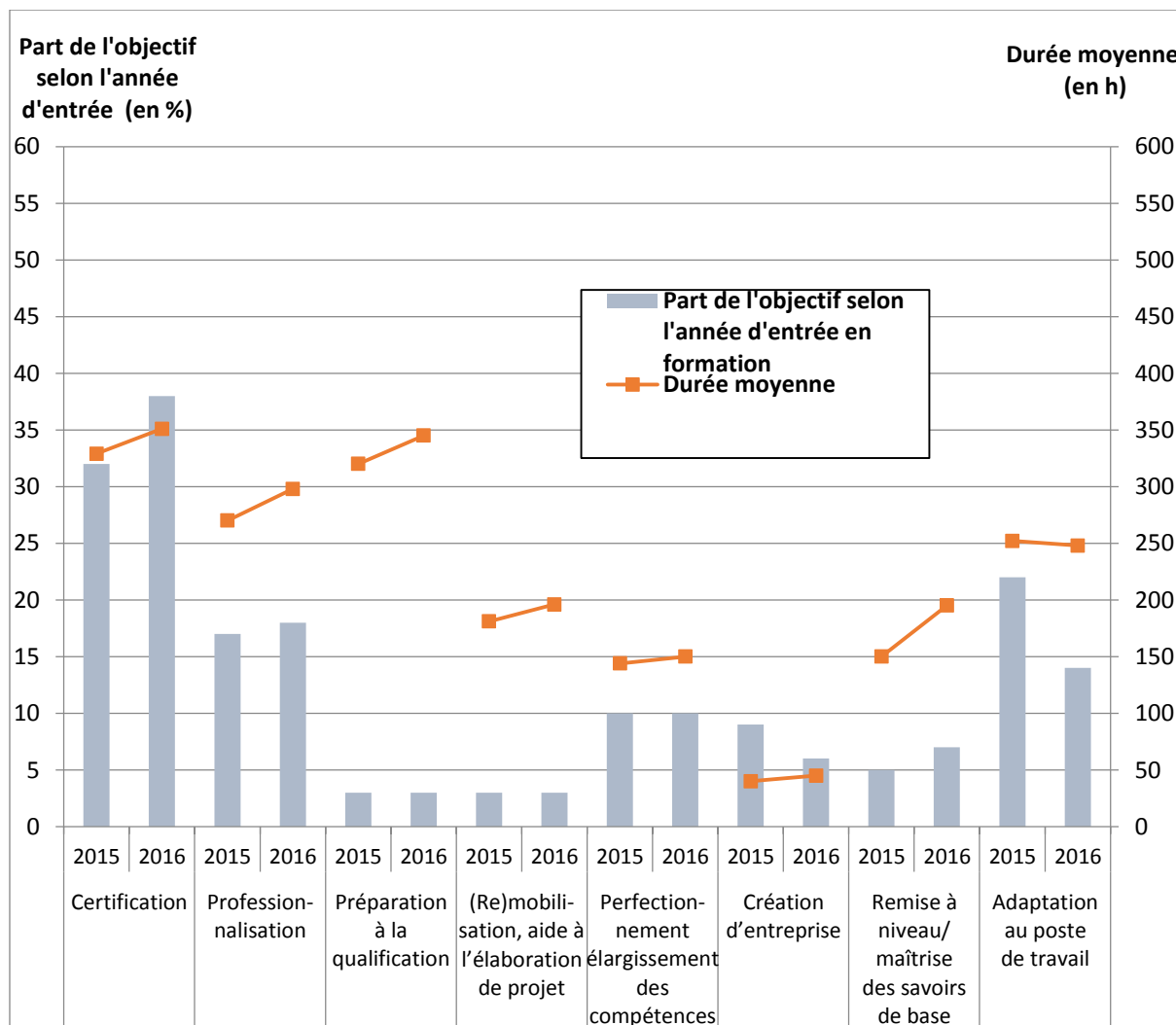
b) Durée des formations selon les dispositifs

Au niveau national, la durée moyenne des formations commandées par Pôle emploi a nettement augmenté. Ceci s'explique par deux facteurs : une modification de la structure des dispositifs de formation, et une évolution de la durée de certains de ces dispositifs.

La structure des dispositifs de formation a évolué entre 2015 et 2016 très largement en faveur des AFC, et dans une moindre mesure en faveur des AIF. Or les AFC sont plus longues que les autres dispositifs (332h en 2015). De plus, les deux dispositifs principaux de Pôle emploi (AIF et AFC) sont en moyenne plus longs en 2016 qu'en 2015 (respectivement +20h et +29h).

2) Les objectifs de formation

Répartition et durée moyenne des formations commandées par Pôle emploi selon l'objectif de formation



Lecture : En 2016, les formations avec pour objectif la certification représentent 38 % (échelle de gauche) des entrées en formations commandées Pôle emploi, et leur durée moyenne est de 351 heures (échelle de droite).

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

a) Répartition des formations selon les objectifs

A l'échelle nationale, les objectifs représentant une part substantielle des formations commandées par Pôle emploi sont :

- La certification : 38 % en 2016, en hausse de 6 points par rapport à 2015 ;
- La professionnalisation : 18 % en 2016, quasi-stable par rapport à 2015 ;
- L'adaptation au poste de travail : 14 % en 2016, en baisse de 8 points par rapport à 2015 ;
- Le perfectionnement/élargissement des compétences : 10 % en 2016, stable par rapport à 2015 ;
- La remise à niveau/maîtrise des savoirs de base : 7 % en 2016, en hausse de 2 points par rapport à 2015 ;
- La création d'entreprise : 6 % en 2016, en baisse de 3 points par rapport à 2015.

b) Durée des formations selon les objectifs

Concernant les durées, deux facteurs expliquent la hausse de la durée moyenne des formations commandées par Pôle emploi. D'une part, il y a eu une hausse de la durée moyenne de formation pour la quasi-totalité des objectifs de formation – à l'exception de l'adaptation au poste de travail, pour laquelle la durée moyenne des formations est stable entre 2015 et 2016. À cela s'ajoute la modification de la structure des formations évoquée ci-dessus en faveur des certifications, les formations les plus présentes et les plus longues parmi l'ensemble des formations Pôle emploi.

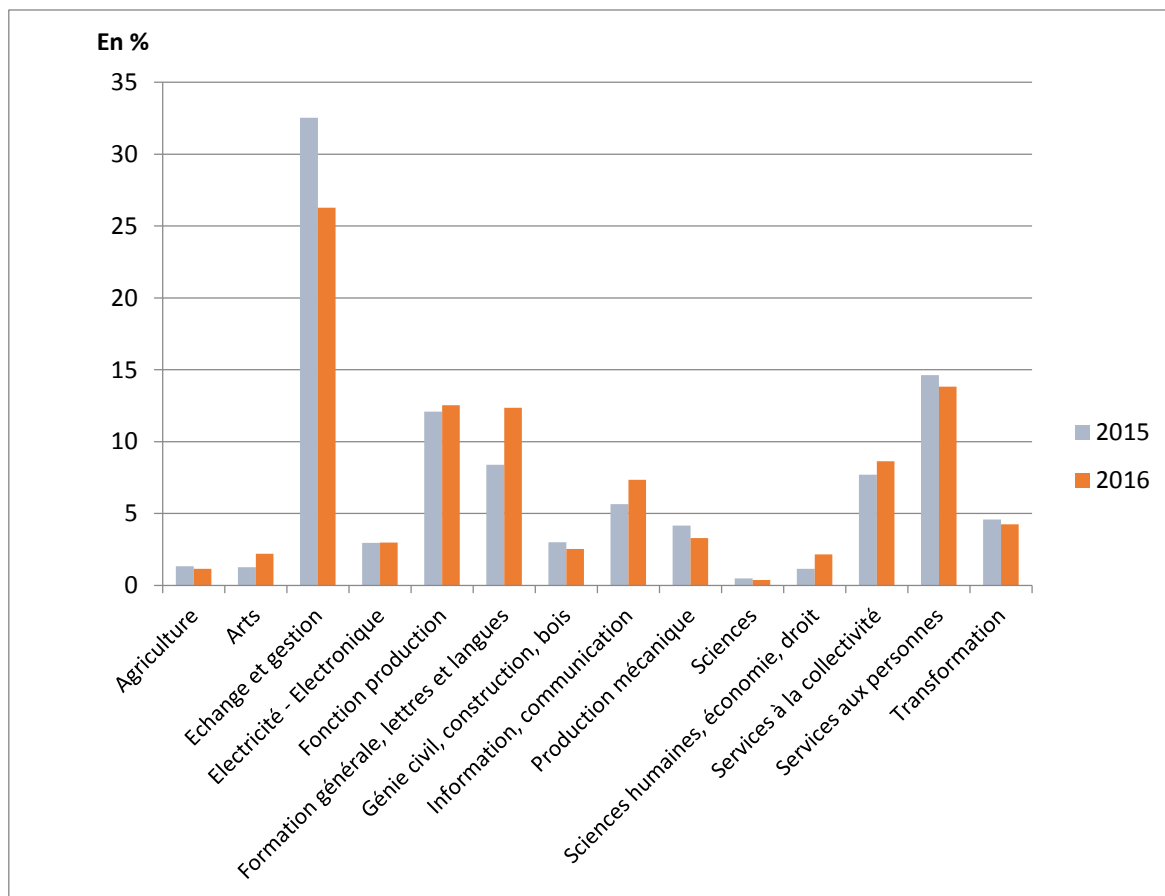
3) Les domaines de formation

Au niveau national, la répartition des formations commandées par Pôle emploi selon les domaines s'est modifiée davantage que celle des formations commandées par les Régions.

Les formations commandées par Pôle emploi se concentrent principalement dans les domaines suivants :

- 26 % en « Echange et gestion » en 2016, en baisse de 6 points par rapport à 2015 ;
- 14 % en « Services aux personnes », quasi-stable par rapport à 2015 ;
- 12 % en « Fonction production », quasi-stable par rapport à 2015 ;
- 12 % en « Formation générale, lettres et langues », en hausse de 4 points par rapport à 2015.

Répartition des entrées en formations commandées par Pôle emploi selon le domaine de formation



Lecture : En 2016, les formations dans le domaine « Échange et gestion » représentent 26 % des entrées en formations commandées par Pôle emploi.

Champ : personnes en recherche d'emploi entrées en formation dans l'année ; France entière (hors La Réunion).

Sources : ASP, Pôle emploi, Régions ; traitement Dares (Brest).

Annexe 2d : Enquête de satisfaction auprès des demandeurs d'emploi sortis de formation

Dans le cadre du pilotage de la qualité des formations et du plan 500 000, Pôle emploi a mis en place un dispositif d'enquêtes qualité auprès des demandeurs d'emploi sortis de formation le mois précédent, quel que soit le type de financement de la formation suivie.

Une première enquête a été administrée en ligne par IPSOS en avril/mai auprès des demandeurs d'emploi sortis de formation au cours du 1^{er} trimestre 2016. 16091 demandeurs d'emploi ont répondu à l'enquête sur 83177 DE interrogés, soit un taux de réponse de 19%.

Les derniers résultats disponibles sont ceux du 1^{er} trimestre 2017 (demandeurs d'emploi sortis de formation en décembre 2016, janvier et février 2017) basée sur 36 742 répondants, soit un taux de réponse de 22%.

L'enquête du T1 2016 porte sur des demandeurs d'emploi sortis de formation au début de l'année 2016, soit avant la mise en œuvre du plan 500 000. Les résultats constituent ainsi un point de référence pour mesurer l'évolution de la satisfaction dans le cadre du plan.

Les données sont repondérées pour être représentatives des sortants à un trimestre donné.

Résultats par région au T1 2017

	Q01 - Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant la formation dont vous avez bénéficié ?		
	Effectifs Répondants	ST satisfait(e)	Significativité de l'écart à la moyenne
National			
Trimestre 1	36 742	87,3%	
Direction régionale			
13992 - PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	2 897	84,2%	---
20010 - CORSE	113	79,8%	---
35076 - BRETAGNE	1 469	90,3%	+++
44116 - PAYS DE LA LOIRE	2 329	90,0%	+++
45054 - CENTRE-VAL DE LOIRE	1 260	84,9%	---
75980 - ILE-DE-FRANCE	4 868	86,4%	---
97110 - GUADELOUPE	239	83,2%	
97210 - MARTINIQUE	316	79,2%	---
97310 - GUYANE	93	87,5%	
97410 - REUNION	498	74,2%	---
98001 - GRAND EST	3 618	86,1%	---
98002 - NOUVELLE AQUITAINE	3 394	88,3%	
98003 - AUVERGNE-RHONE-ALPES	4 867	89,5%	+++
98004 - BOURGOGNE FRANCHE COMTE	1 407	88,5%	
98005 - OCCITANIE	4 508	88,4%	+++
98006 - HAUTS DE FRANCE	2 759	87,2%	
98007 - NORMANDIE	2 077	89,2%	+++
MAYXX - MAYOTTE	27	81,3%	
SPMXX - SAINT PIERRE ET MIQUELON	-	-	

Lecture : 84,2 % des demandeurs d'emploi sortis d'une formation en Provence-Alpes-Côte d'Azur entre décembre 2016 et février 2017 sont globalement satisfaits de la formation suivie. Ce taux de satisfaction est significativement plus faible que la moyenne.

Champ : Demandeurs d'emploi sortis de formation entre décembre 2016 et février 2017 ; France entière.

Source : Pôle emploi.

Annexe 2e : Statistiques d'insertion des sortants de formation

Les données sur l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi après le suivi d'une formation sont produites à partir des fichiers de Pôle emploi (fichier historique, SISP) et de l'Acoss-CCMSA (DPAE).

L'indicateur d'accès à l'emploi vise à repérer l'accès à un emploi d'une durée minimale d'un mois au cours des six mois qui suivent la sortie de formation. Plus précisément, sont considérés comme ayant eu accès à un emploi au cours des six mois qui suivent la fin de leur formation les demandeurs d'emploi pour lesquels l'une au moins des situations suivantes est observée :

- avoir déclaré une activité réduite de plus de 78 heures dans le mois (catégorie C) sans être en catégorie A ou en catégorie B le mois suivant ;
- être sorti des listes de Pôle emploi pour motif de reprise d'emploi déclarée ;
- être en catégorie E en fin de mois au cours des six mois ;
- avoir une déclaration préalable à l'embauche (DPAE) pour un CDI ou un CDD de plus d'un mois transmise aux Urssaf ou à la MSA par un employeur (hors contrats de travail temporaire, pour lesquels la durée n'est pas connue dans les DPAE).

L'indicateur d'accès à l'emploi durable vise à repérer l'accès à un emploi durable au cours des six mois qui suivent la sortie de formation. Plus précisément, sont considérés comme ayant eu accès à un emploi durable au cours des 6 mois qui suivent la fin de leur formation les demandeurs d'emploi pour lesquels l'une au moins des situations suivantes est observée :

- inscription en catégorie E au cours des six mois ;
- présence d'une DPAE durable (CDI ou CDD de + de 6 mois) au cours des six mois.

Champ

Ce taux d'accès est calculé sur l'ensemble des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation débutée dans l'année. Ce champ diffère de celui utilisé pour la publication de Pôle emploi³⁰.

Dans la publication, le taux d'accès est calculé sur les demandeurs d'emploi qui ont été rémunérés par Pôle emploi au titre de la formation suivie, quel que soit le commanditaire. Les demandeurs d'emploi rémunérés par un autre organisme (notamment les régions) ne sont pas comptés dans le taux d'accès publié.

Alors que le taux d'accès présenté ici porte sur des formations débutées dans l'année, le taux d'accès publié comprend également les sortants de formation qui ont débuté celle-ci au cours des années précédentes. Cela peut avoir un léger impact sur les taux d'accès des sortants de début d'année, moins nombreux pour les taux présentés dans ce rapport.

³⁰ « Retour à l'emploi des demandeurs d'emploi sortis de formation au 3^e trimestre 2016 », *Statistiques et indicateurs* #17.029, juin 2017.

Annexe 3 : Composition du comité technique d'évaluation

Luc Behaghel : Directeur de recherches – Paris School of Economics

Arnaud Bourdairé : responsable du service Statistiques, Etudes et des Evaluations. Direction Régionale de Pôle Emploi. Grand-Est

Guillaume Blache, chargé d'études à la direction des études statistiques et de l'évaluation. Pôle Emploi.

Bruno Clément-Ziza : chef du Service des Etudes, des Statistiques et de l'Evaluation – DIRECCTE Hauts de France. Ministère du Travail

Marc-Antoine Estrade : chef de la mission évaluation. Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels

Cyril Nouveau : directeur adjoint des études, statistiques et évaluation. Pôle Emploi.

Linda Oulmane : Réseau Carif-Oref.

Cédric Puydebois : sous-directeur Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle. Ministère du Travail.

Emmanuel Quenson : directeur scientifique – CEREQ.

Isabelle Recotillet : chercheur Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail (LEST).

Henri Simorre : directeur de la formation professionnelle – Région Bretagne

Steven Thénault : directeur de la formation professionnelle – Région Grand-Est

Le comité est animé par la Dares

Noémie Cavan : chargée d'études « formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi. Département « Formation professionnelle et insertion professionnelle des jeunes »

Mathilde Gaini : chef du département « Formation professionnelle et insertion professionnelle des jeunes »

Philippe Zamora : sous-directeur « suivi et évaluation des politiques d'emploi et de formation professionnelle »

Cette note d'étape a en outre bénéficié du travail de l'aide très précieuse Yagan Hazard, élève à l'Ecole Normale supérieure.