

**Evaluation du chèque
annuel de formation :
entretiens en face à face
auprès des institutions
de formation agréées**

Sur mandat de la Commission
externe d'évaluation des
politiques publiques (CEPP)

Massimo Sardi

Institut *érasml*
Avril 2006

érasml sa

rue de la gabelle 6

cp 1313

1227 carouge

t: +41 22 304 44 24

f: +41 22 304 44 34

www.erasml.ch

SOMMAIRE

1. REALISATION DE L'ETUDE	3
1.1. Contexte de l'etude.....	3
1.2. Institutions de formation ayant participe a l'etude.....	4
1.3. Presentation des resultats	4
2. CARACTERISTIQUES DES INSTITUTIONS DE FORMATION AGREEES	5
2.1. Spécificité de l'institution de formation et clientèle	5
2.2. Certification EduQua	6
2.3. Formateurs	8
2.4. Identification des besoins en formation	9
2.5. Participants	12
3. LE CHEQUE ANNUEL DE FORMATION (CAF).....	14
3.1. Agrément et offre de cours CAF	14
3.2. Information et choix cours CAF	17
3.3. Evaluation dispositif CAF.....	18
3.3.1. Conditions.....	18
3.3.2. Démarches	18
3.3.3. Collaboration.....	20
3.3.4. Avenir du CAF et modalités d'octroi possibles.....	22
4. CONCLUSIONS.....	24
5. ANNEXE	26
5.1.1. Glossaire.....	26
5.1.2. Déroulé des entretiens.....	27
QUESTIONNAIRE.....	29

1. REALISATION DE L'ETUDE

1.1. CONTEXTE DE L'ETUDE

Dans le cadre de l'évaluation du chèque annuel de formation (CAF) comme mesure de financement de la formation continue, la Commission externe d'évaluation des politiques publiques (CEPP) a mandaté l'institut érasm afin de réaliser des entretiens en face-à-face avec les responsables des institutions de formation agréées. Le but du mandat vise à mieux connaître et comprendre comment les institutions adaptent leur offre de cours aux publics visés (élaboration et évolution de l'offre de cours, contrôle qualité, réponses aux besoins économiques et sociaux, informations données sur le CAF, etc.).

Afin de réaliser les entretiens, la CEPP a sélectionné les douze institutions ayant reçu le plus de CAF entre 2001 et 2004¹. Sur la base de la liste fournie par la CEPP, les diverses institutions ont d'abord reçu un courrier préalable leur présentant le contexte et les objectifs de l'étude. Des contacts téléphoniques ont permis, par la suite, de fixer des rendez-vous avec les responsables de ces institutions pour réaliser les entretiens en face à face.

Les entretiens ont été menés sur la base d'un guide d'entretien semi-structuré élaboré par la CEPP. Ils ont été retranscrits et les protocoles d'entretien ont été soumis et validés par l'ensemble des participants. Cette procédure nous a permis de disposer d'un matériel exhaustif pour l'analyse des informations récoltées.

Les entretiens ont été réalisés entre le 15 janvier et le 5 février 2006 et ont eu une durée moyenne de 90 minutes. Toutes les institutions sélectionnées ont participé à l'étude mis à part une institution dont les responsables sont demeurés injoignables² (le contact finalement établi très tardivement n'a malheureusement pas permis d'intégrer cette institution dans l'étude).

¹ Trois autres institutions faisaient partie de cette liste initiale mais elles n'ont pas été retenues pour cette partie de l'étude car leurs responsables avaient déjà été sollicités pour participer à des entretiens dans le cadre d'un autre module de l'évaluation.

² AGAP / UNIA.

1.2. INSTITUTIONS DE FORMATION AYANT PARTICIPE A L'ETUDE

Nous présentons ci-dessous la liste des différentes institutions ayant participé à l'étude ainsi que le nombre de CAF ayant servi à payer les cours agréés entre 2001 et 2004.

Institutions de formation	CAF 2001-2004
ASC International House	324
Centre d'études et de formation continue (CEFOC) HETS / IES	93
Croix - Rouge genevoise, Secteur santé et formation	189
Ecole-Club Migros	782
Espace Santé Esclarmonde SA	164
IFAGE	5982
INLINGUA	57
SIGHT + SOUND Formation SA	203
LINGUAVIVA	503
Université de Genève, Service de formation continue	481
Université Ouvrière de Genève (UOG)	1070

1.3. PRESENTATION DES RESULTATS

Le rapport présente une synthèse des principaux résultats. Il met en évidence les traits les plus saillants de l'ensemble de l'information récoltée lors des entretiens. Une première partie décrit les caractéristiques des institutions et leur manière de valoriser leur offre de formation (public visé, certification EduQua, besoins en formation, participants, etc.) alors que la deuxième partie s'intéresse plus spécifiquement aux rapports de l'institution avec l'ensemble du dispositif du chèque de formation (offre de cours agréés, évaluation du dispositif, information, etc.).

2. CARACTERISTIQUES DES INSTITUTIONS DE FORMATION AGREEES

Il s'agit dans cette première partie de rendre compte des caractéristiques des diverses institutions et de l'ensemble de leur offre de cours.

2.1. SPECIFICITE DE L'INSTITUTION DE FORMATION ET CLIENTELE

Les institutions de formation qui ont participé à l'étude sont très hétérogènes et peuvent être distinguées en fonction aussi bien de leurs activités de formation que de leur type de clientèle.

Une première catégorie concerne des institutions qui ont mis en place une offre de cours générale pour le grand public mais dont certaines prestations sont ciblées sur des catégories de population plus particulières. L'offre de formation est composée principalement de cours de langue (principalement centrés sur l'apprentissage de l'anglais et du français), de l'informatique et de certaines disciplines professionnelles comme la comptabilité ou le secrétariat. Pour ces institutions de formation qui se présentent souvent, en termes de visibilité, comme des institutions spécialisées sur l'apprentissage des langues, le grand public représente une part variable de la clientèle en fonction de l'importance de deux autres catégories de clientèle que sont :

- les entreprises ou employeurs de la place qui ont besoin d'une offre de cours de langue adaptée à leurs besoins et dont elles financent la formation : cours de français pour des employés non francophones, cours de langue étrangère pour des employés francophones dont l'apprentissage de la langue est souhaité pour l'activité professionnelle ;
- l'Office cantonal de l'emploi (OCE) et l'offre de cours pour les demandeurs d'emploi du canton. Certains cours ont d'ailleurs été mis en place expressément pour ce type de public (à l'exception de l'Ecole Club Migros et de Linguaviva)

A cette première catégorie peuvent être rattachées les institutions de formation suivantes : ASC, l'Ecole Club Migros, Inlingua, IFAGE, Linguaviva, Sight + Sound, et l'UOG. Toutes ces institutions se distinguent par une forte proportion de leur offre de cours qui a été agréée CAF mis à part l'Ecole Club Migros et ASC.

Pour ces différentes institutions, les personnes faiblement qualifiées représentent une faible proportion de l'ensemble des participants (entre 5% et 10% de leur public). La seule exception concerne l'UOG qui se distingue clairement au niveau de sa clientèle en ayant une forte proportion de personnes faiblement qualifiées et majoritairement migrantes.

Une deuxième catégorie concerne des institutions de formation qui proposent une offre de cours beaucoup plus spécifique et fortement orientée sur un public

particulier. Il s'agit des institutions de formation rattachées à l'enseignement supérieur. Elles proposent des formations pour des personnes très qualifiées (HES, universitaires) ou en forte adéquation avec des disciplines spécifiques (~formation post grade). Cette deuxième catégorie comprend le CEFOC ou la formation continue de l'Université de Genève. L'ensemble des cours ou des formations post-grade est agréé CAF pour autant que ces formations aient une durée supérieure à 40 heures. Pour le CEFOC qui propose une large gamme de modules de formation plus courts (sessions), seuls trois sont agréés CAF.

Enfin deux autres institutions de formation sont plus orientées sur des cours ou des formations en lien avec le domaine de la santé. La Croix rouge propose à la fois des cours au grand public sur des thématiques de la santé mais offre aussi une formation d'auxiliaire de santé en partenariat avec des institutions cantonales ainsi que des cours plus orientés sur la population migrante. En cela, c'est une institution qui, comme l'UOG, compte dans sa clientèle une forte proportion de personnes peu qualifiées et principalement migrantes. Centrée également sur la thématique de la santé, l'institution Espace Santé Esclarmonde offre des formations plus pratiques dans le domaine des soins et de la gestion du corps. Ces formations sont aussi accessibles au grand public mais elles ciblent plus fortement les praticiens de la santé. La clientèle de cette institution est très différente de celle de la Croix Rouge puisque ce sont principalement des personnes avec un degré plutôt élevé de qualification professionnelle dans les domaines des soins et de la santé (psychothérapeutes, physiothérapeutes, etc.).

Comme décrit plus haut, la clientèle de l'UOG et de la Croix Rouge est caractérisée par une population faiblement qualifiée et majoritairement migrante. Les personnes proviennent d'une multitude de nationalités et sont majoritairement des femmes. L'offre de cours de ces deux institutions est ainsi fortement axée sur cette clientèle spécifique tant en ce qui concerne la gamme des cours proposés (forte proportion de cours de français et contenus en relation avec les problématiques d'insertion et d'intégration sociale) qu'en ce qui concerne les méthodes d'enseignement qui sont adaptées aux publics : nécessité d'individualiser les enseignements et de les adapter aux situations vécues des personnes en tenant compte de l'hétérogénéité des participants souvent de différentes nationalités et de différents niveaux de formation.

2.2. CERTIFICATION EDUQUA

Etant donné l'obligation de devoir être certifié EduQua pour pouvoir être agréées CAF, la majorité des institutions sont certifiées EduQua depuis plus de 3 ans et ont soit déjà renouvelé la certification (4), soit sont en passe de le faire en 2006 (3) ou en 2007 (4).

Il semble que pour toutes les écoles cela est plutôt de l'ordre du normal que d'être certifiée EduQua. Globalement ce n'est pas une initiative de l'institution que d'avoir voulu être certifiée EduQua mais cela semble être perçu comme une nécessité, un passage obligé. Les motivations quant à la certification sont principalement de deux ordres. Soit l'institution avait déjà engagé une propre réflexion sur les processus qualité, soit le processus de certification s'est imposé comme une demande externe émanant des instances étatiques (prestations dans le cadre de l'OCE ou accès au CAF). Cette nécessité s'exprime souvent par un impératif étatique. Comme beaucoup d'institutions proposent leur offre de cours dans le

cadre des mesures de l'Office cantonal de l'emploi (OCE), c'est aussi une exigence de l'OCE que de travailler avec des institutions qui soient certifiées EduQua.

La plupart des institutions ont passé leur certification avec l'instance ProFormation. Les institutions qui faisaient l'objet d'une certification antérieure comme la certification ISO ont passé par la SGS.

Globalement les institutions considèrent que la certification EduQua est une procédure laborieuse. Cela nécessite de dégager du temps et des ressources pour constituer les dossiers. Il s'agit donc d'allouer des ressources en personne et en temps spécifiquement à cette tâche. Pour des institutions qui s'appuient sur des structures plus larges, comme l'Ecole Club Migros ou Inlingua, la procédure a pesé moins fortement sur le travail de l'institution car cette certification a pris appui sur des dossiers déjà constitués ou des processus déjà mis en œuvre au niveau national (ou international).

Toutes les institutions ont eu des audits de suivi et la plupart semblent avoir proposé la formation qui devait être certifiée. L'institution CEFOC a fait état d'une formation ayant plutôt été imposée par l'instance de certification. Aucune institution n'a déclaré que les audits ont donné lieu à une visite de cours. Les cours ont été évalués sur la base des dossiers présentés.

Peu d'institutions ont fait part d'ajustements demandés et elles ont fréquemment tenu compte des recommandations formulées par l'instance de certification. Les principaux ajustements cités faisaient mention de définitions plus claires des objectifs des cours ou de mise en place de processus de communication entre l'école et les élèves (présentation de cours, examens).

Un des avantages le plus souvent évoqué de la procédure de certification EduQua est la possibilité pour les institutions de mettre à plat leur organisation. De leur avis la procédure a permis de préciser les objectifs ou les procédures. En clair elle a permis de faire le point sur l'organisation et la manière de fonctionner pour l'institution. En ce sens, le temps investi est finalement jugé salubre.

Le principal défaut ou les critiques les plus souvent mentionnées consistent dans le fait de percevoir cette certification EduQua plutôt comme une formalité. Comme le dit l'un des interlocuteurs : « Qui n'est pas certifié EduQua ? ». La dimension critique de cette opinion, partagée par un certain nombre d'interlocuteurs, porte sur la perception d'un faible niveau d'exigence peu élevé demandé par la certification comme si toutes les institutions qui entamaient la procédure de certification étaient assurées d'être certifiées.

Certains interlocuteurs portent une critique plus dure sur l'issue de la procédure de certification. Selon eux, dès le moment où toute institution qui suit le processus est « automatiquement » certifiée conduit à un nivellement par le bas. Ainsi, la certification obtenue ne permettrait pas de distinguer ou de valoriser la qualité réelle des institutions présentes sur le marché. Un des arguments cités plusieurs fois est que derrière le même label de qualité existe des différences de qualité d'enseignement : ratio formateurs non occasionnels-formateurs occasionnels ou ratio formateurs FSEA-formateurs non FSEA.

2.3. FORMATEURS

Le tableau ci-dessous présente la répartition des formateurs au sein des institutions interrogées en distinguant le nombre de formateurs non occasionnels (formateurs qui enseignent plus de 150 heures par an) et de formateurs occasionnels (formateurs qui enseignent moins de 150 heures par an).

Institutions de formation	Formateurs non occasionnels	Formateurs occasionnels
ASC International House	120	3-4
Centre d'études et de formation continue (CEFOC)	8	120 intervenants
Croix - Rouge genevoise, Secteur santé et formation	5	14
Ecole-Club Migros	145	195
Espace Santé	2	18 intervenants extérieurs
Esclarmonde SA		
IFAGE	121	380
INLINGUA	30	10
SIGHT + SOUND	17	2
Formation SA		
LINGUAVIVA	12	30-35
Université de Genève, Service de formation continue	?	? ³
Université Ouvrière de Genève (UOG)	15	13

En termes de qualification des formateurs, la situation est aussi très diversifiée. Certaines écoles ont déjà atteint les objectifs fixés par EduQua visant à ce que l'ensemble des formateurs non occasionnels soient formés FSEA. Il s'agit par exemple d'écoles certifiées Eduqua depuis plus longtemps ou comprenant un petit nombre de formateurs non occasionnels. Pour un certain nombre d'autres institutions, certifiées EduQua plus tardivement, l'objectif de certification FSEA de l'ensemble des formateurs non occasionnels est en voie de réalisation. Trois

³ La très grande majorité des responsables ou des intervenants sont des professeurs d'université et ne sont donc pas assimilables à des formateurs.

interlocuteurs ont relevé la difficulté à atteindre les objectifs dans les délais fixés par EduQua. En effet ils mentionnent la difficulté à trouver des cours FSEA1 et ont l'impression que ce « marché » est actuellement saturé. Cependant, les institutions qui font état de cette difficulté relèvent également le fait que les instances de certification prennent en considération ce problème et sont ainsi plus flexibles quant aux délais imposés aux écoles pour se conformer aux exigences EduQua. Notons que deux écoles ont signalé la possibilité pour les formateurs de faire valoir leur expérience en termes de validation des acquis.

Un encadrement pédagogique est systématiquement assuré et son ampleur ou son importance est clairement en corrélation avec la taille des écoles. Dans les grandes structures, il y a des personnes ressources et des responsables pour les différents domaines ou départements d'enseignement. Dans des structures moins importantes, l'encadrement pédagogique est assuré par la personne responsable (institution) et une autre collaboratrice ou collaborateur⁴.

On retrouve de telles différences aussi au niveau de la formation continue des formateurs. Les structures les plus importantes proposent, en plus de formations internes mises sur pied au sein de l'école, des possibilités importantes de formations externes. Les petites institutions se limitent à des formations internes car elles n'ont pas les moyens pour prendre en charge les coûts d'une formation continue en externe.

Finalement comme cela a été indiqué plus haut, trois institutions ont relevé le fait que le label EduQua voilait des réalités différentes. Ces interlocuteurs estiment que l'enseignement dispensé par leur école relève d'une plus haute qualité étant donné que l'enseignement est soit dispensé par un plus grand nombre de formateurs non occasionnels, soit par un plus grand nombre de formateurs certifiés FSEA. Ils estiment ainsi que cet aspect de concurrence n'est pas valorisé par l'obtention du label EduQua.

2.4. IDENTIFICATION DES BESOINS EN FORMATION

Le discours des différentes écoles est assez homogène sur ce point. Il y a diverses approches qui sont utilisées pour à la fois identifier les besoins du public ou les besoins et attentes du marché de l'emploi.

Besoins du public

Concernant la manière d'identifier les besoins du public, les institutions n'ont pas mis en place des techniques visant à aller au devant du public. Le moyen le plus souvent cité se centre sur les interactions entre les formateurs et les participants aux cours. Il concerne l'écoute auprès des participants qui formulent des besoins ou des attentes directement dans les cours. Des éléments d'informations sur les attentes et les besoins des participants sont récoltés durant les cours pour permettre à la fois d'optimiser et de préciser les aspects, le déroulement d'un

⁴ Pour la plus petite structure questionnée, le rôle d'encadrement pédagogique est assumé par la directrice qui n'est pas formatrice d'adulte mais qui est dans un processus de validation des acquis.

cours existant mais aussi d'envisager des propositions de sujets ou de thématiques qui correspondraient plus précisément aux attentes des participants.

Un autre moyen souvent cité est l'expérience des responsables ou des formateurs. Ceux-ci sont censés être quotidiennement à l'écoute de leur public et des évolutions dans le domaine de formation pour amener, au gré de leurs expériences ou de leurs « feelings », des propositions de cours ou des manières de dispenser l'enseignement auprès de leurs publics. Les moyens pour ramener l'information concernent :

- l'apport des formations ou des discussions internes qui permettent aux responsables de l'institution ou aux formateurs d'élaborer des projets ;
- la formation externe qui permet aussi de mieux connaître ce qui se fait dans le domaine et est un apport direct de propositions.

Besoins et attentes du marché de l'emploi

Il n'existe pas non plus une importante pro-activité des écoles pour identifier les besoins du marché de l'emploi. Le moyen le plus souvent cité est le réseau ou les contacts que les responsables des institutions ou les formateurs entretiennent avec le monde professionnel et le marché du travail. Pour les institutions les plus importantes, des cours ont spécifiquement été mis en place à la demande de certaines entreprises ou organismes afin de couvrir des besoins particuliers de certains publics. Il s'agit ainsi principalement de formations axées sur des compétences ou attitudes professionnelles. Dans cette même logique, certains cours sont élaborés ou mis sur pied uniquement pour des entreprises qui ont des besoins spécifiques ou ponctuels (apprentissage des langues par les employés). On peut ainsi citer trois formations, toutes pouvant être prises en charge par le CAF, qui sont issues de ces échanges entre l'institution et les milieux professionnels afin de couvrir des besoins spécifiques :

- la mise en place d'un cours de langue très ciblé et destiné spécifiquement au personnel hôtelier (ASC) ;
- la formation d'auxiliaire de santé proposée par la Croix Rouge ;
- la formation continue pour concierge d'immeuble proposée par l'UOG.

Ces différents moyens démontrent que l'offre de cours s'est construite ou se construit dans l'exercice de la pratique quotidienne. Il s'agit avant tout d'interactions directes entre les responsables des institutions ou leurs formateurs avec les participants aux cours, les réseaux professionnels avec lesquels ils entretiennent des relations et les informations qu'ils recueillent dans le cadre plus général de leurs activités de formation.

Aucune institution n'a véritablement développé une démarche proactive. Il existe ainsi une offre de base qui se construit ou se développe essentiellement en fonction des diverses opportunités qui se présentent aux responsables des institutions. Les institutions plus axées sur une formation de type supérieur sont cependant plus à l'écoute et à la recherche de nouveaux sujets ou thématiques de manière à développer une offre de cours destinée à de nouveaux publics. Cependant cette dynamique s'inscrit surtout dans le développement de formation de spécialisation (thématiques nouvelles, méthodes nouvelles, etc.). Une exception néanmoins avec l'École Club Migros qui apparaît comme très proactive

dans la proposition de nouveaux cours même si cette créativité est surtout le fait de cours axés sur les loisirs.

Méthodes pédagogiques

Parmi les institutions qui ont détaillé les approches pédagogiques utilisées dans les cours pour des populations de personnes peu qualifiées, on peut retenir les approches exposées par la Croix-Rouge et l'UOG. Ces deux institutions ont en effet une approche similaire de la spécificité de leurs publics. Ces approches sont axées sur une interaction très directe avec les participants afin de pouvoir adapter l'enseignement à un public qui est souvent très hétérogène et qui requiert une « individualisation » des attentes et des besoins des personnes. Il en découle que les aptitudes pédagogiques des formateurs sont plus fortement sollicitées :

« La première étape c'est la rencontre. Nous demandons aux gens quelles sont leurs attentes et les formateurs adaptent en fonction du public, ils ne changent pas de thème mais ils adaptent. C'est vrai que ça représente un certain stress d'aborder à chaque fois un nouveau groupe en se disant quelle va être la demande? Mais ça se passe toujours très bien. C'est pour cela qu'on demande une expérience professionnelle dans le domaine enseigné au niveau des formateurs. C'est la qualité de nos enseignants » ;

« Le public change à chaque fois. Une personne a fait l'université, l'autre a fait quatre ans d'école au Portugal, mais tous doivent avoir un niveau de français minimum. A partir de là tous doivent arriver à un niveau équivalent après 120 heures avec des compétences qui sont au départ complètement différentes. L'enseignante doit s'adapter à chaque personne pour que tout le monde y trouve son compte et cela demande une très grande compétence pédagogique. C'est quelque chose qu'on acquiert avec les années d'enseignement car nous ne sommes jamais prêts. Nous avons les programmes qui sont prêts mais nous pouvons nous retrouver face à un groupe avec un niveau intellectuel élevé et on ira plus loin dans la réflexion ou alors nous aurons des gens avec un niveau plus bas et nous serons obligés de reprendre le BA BA. L'enseignante est prête à changer à chaque fois sa façon d'aborder les sujets pour que les gens puissent avancer ensemble » ;

« C'est l'éducation des adultes. C'est à partir de l'expérience de chaque personne qu'il faudra petit à petit compléter ce savoir. Il faut partir de l'expérience de chaque personne, de ce qu'elle sait. A partir de là, de leur façon de faire et de ce qu'elles savent, nous tentons d'améliorer leur pratique. Nous avons une façon presque personnelle pour avancer à partir de niveaux qui sont différents. C'est pour cela que les groupes sont limités à 15 personnes maximum. Nous avons une moyenne de 13 personnes par groupe de façon à ce que chaque personne soit prise en charge individuellement ».

Par ailleurs, il existe une très grande variété dans la manière dont les différentes écoles adaptent les méthodes pédagogiques aux différents publics : les pratiques vont de 180 méthodes à disposition des enseignants (ASC) à une seule méthode franchisée dans une école (INLINGUA).

2.5. PARTICIPANTS

Pour l'ensemble des institutions, le **retour d'information** des participants est important. Cela s'exprime par le fait que toutes les institutions ont systématiquement introduit au moins une évaluation écrite du cours par les participants au terme de celui-ci.

Certaines institutions essaient d'intégrer cette évaluation dans le déroulement du cours. Cette attitude concerne plus spécifiquement les institutions qui proposent des formations de type supérieur ou des institutions qui sont fortement centrées sur des publics particuliers comme les personnes de nationalité étrangère ou faiblement qualifiées. Ainsi les formateurs de l'UOG ou de la Croix Rouge se doivent d'être beaucoup plus attentifs à leur public durant le déroulement des cours pour réajuster régulièrement l'enseignement en fonction des divers participants.

Pour les institutions offrant des formations supérieures ou plus spécialisés (axées sur des compétences professionnelles spécifiques), le retour est aussi plus immédiat et est plus systématiquement utilisé soit pour réajuster l'enseignement en fonction d'attentes ou de remarques des participants (intégration d'un sujet ou d'un aspect en cours de route), soit pour être intégré dans la prochaine session du cours (inclut au programme du cours pour l'année suivante).

D'autres techniques d'évaluation de la satisfaction ont été mentionnées et sont menées plutôt oralement lors d'évaluations intermédiaires du cours.

Globalement une moitié des institutions déclarent que le retour des participants est pris en compte alors que pour une autre moitié, il semble que c'est une information qui est récoltée mais qui ne fait pas clairement l'objet d'un traitement particulier. Pour les institutions qui déclarent en tenir compte, il n'y a pas un traitement approfondi ou systématique des informations qui sont récoltées (questionnaires écrits par exemple). Ces informations sont tout au plus rapportées lors de la discussion des programmes mais elles semblent être avant tout utilisées par les formateurs eux-mêmes afin d'ajuster leur enseignement.

A l'exception de la Croix Rouge et de la Formation continue de l'Université de Genève, aucune institution n'a mis en place ou réalisé un **suivi** systématique des participants. Tout au plus, il existe des échanges informels avec certains participants lors de rencontres fortuites entre formateurs et anciens élèves. La plupart des institutions axées sur l'apprentissage des langues ou les formations transversales⁵ n'ont pas exprimé un réel intérêt pour cet aspect. Pour les autres institutions, les expériences ont connus des issues diverses. La Formation continue de l'Université de Genève, riche d'une première expérience menée dans un cadre très académique (recherche financée par le Fond national de la recherche scientifique), a mentionné à nouveau son intérêt, pour évaluer l'impact de sa formation sur la suite du parcours des participants. La Croix Rouge qui a réalisé, il y a trois ans, une étude auprès des personnes ayant suivi la formation d'aide soignante fait état de résultats démontrant que ~70% des personnes ayant obtenu l'attestation avaient trouvé un emploi. Enfin, l'IFAGE, après une première

⁵ Nous appelons formations transversales les formations qui permettent l'acquisition de compétences transversales en termes d'utilité professionnelle : cours de langues, d'informatique, de comptabilité, etc.

tentative peu fructueuse, réitère l'expérience d'un suivi sur une nouvelle formation en collaboration avec l'Observatoire universitaire de l'emploi (formation en calcul numérique et en polissage).

Toutes les institutions ont fait état d'un relevé systématique de l'**absence-présence** des participants aux cours. C'est un aspect important pour valider les cours et surtout pour permettre aux participants de pouvoir bénéficier des certificats de présence ou des attestations délivrées. Globalement, la plupart des interlocuteurs interrogés ont mis l'accent sur les faibles taux d'absence des participants qui se montrent dans l'ensemble motivés et concernés par les cours suivis. Il y a des différences plus marquées entre une formation plus spécialisée (cours liés à des compétences professionnelles) et une formation plus générique (cours de langue ou d'informatique) ; cette dernière présentant des taux d'absence plus « élevés » ; c'est aussi de l'avis des interlocuteurs, la traduction de la motivation de ces différents publics. En effet, les participants à des cours plus axés sur la pratique professionnelle sont plus motivés et plus assidus (développement du parcours professionnel).

Le **taux d'abandon** est également considéré comme très bas par la quasi totalité des institutions. Les interlocuteurs mettent l'accent sur les motivations des participants ou alors sur la nécessité pour eux de suivre cette formation et de pouvoir valider leur participation auprès de possibles organismes ou employeurs qui les ont incités à suivre les cours. Les motifs les plus souvent invoqués pour les raisons ou les causes de l'abandon sont les changements ou les nouvelles orientations professionnelles des participants (personnes ayant trouvé ou changé d'emploi). D'autres **causes** assez fréquentes, mis à part les maladies, concernent aussi les modifications des horaires professionnels des participants qui peuvent ainsi entrer en concurrence et conduire le participant à devoir abandonner le cours pour adopter le nouvel horaire de son emploi.

Pour la quasi-totalité des institutions, il est illusoire de pouvoir distinguer dans ces « monitoring » de participation (état des présences ou raisons des abandons) les différents profils de personnes qui suivent les cours car les statistiques tenues ne détaillent pas les profils des participants ou les modalités de financement des cours. La possibilité de distinguer des participants qui bénéficient du CAF ne peut ainsi pas être envisagée.

3. LE CHEQUE ANNUEL DE FORMATION (CAF)

3.1. AGREMENT ET OFFRE DE COURS CAF

En ce qui concerne l'**agrément**, la quasi-totalité des institutions interrogées ont été très rapidement agréées après l'entrée en vigueur de la loi et la mise en oeuvre de la mesure du chèque annuel de formation. Cela a été rendu possible parce que les différentes institutions ont pu soit être inscrites d'office étant déjà agréées par l'OCE pour des cours destinés aux chômeurs, soit étaient reconnues comme institutions d'utilité publique. Seule l'Ecole Club Migros a été agréée plus tardivement après une adaptation de la loi en mai 2002. Les principales motivations mentionnées par les institutions concernent la possibilité d'élargir leur clientèle en pouvant faire valoir le CAF comme un financement de l'offre de cours proposée. A contrario la motivation de l'Ecole Club Migros était différente. Pour cette institution, le but était d'être traitée sur un pied d'égalité avec les autres institutions, comme l'IFAGE, en bénéficiant des mêmes mesures pour de mêmes prestations.

La proportion de **cours agréés CAF** par rapport à l'ensemble de l'offre de cours proposée est très variable en fonction des institutions et on a pu noter que les interlocuteurs ne pouvaient pas toujours mentionner précisément le nombre de cours agréés CAF ou la proportion de ceux-ci par rapport à l'ensemble de l'offre. Certaines institutions de formation ont la quasi-totalité de leurs cours agréés CAF (par exemple Inlingua ou IFAGE) alors que d'autres ont agréé une faible proportion de leurs cours voire des cours uniques et bien spécifiques liés à un secteur ou à un domaine professionnel précis (Croix-Rouge). Les institutions qui ont une forte proportion de leurs cours agréés sont avant tout des institutions qui proposent des cours généraux de langues ou d'informatique ou des cours qui correspondent au critère d'utilité professionnelle de transversalité (exception faite de l'Ecole Club Migros et de ASC qui ont 10 à 20% de cours agréés versus ~80% et plus pour les autres institutions).

L'ensemble des interlocuteurs et interlocutrices considère que la **procédure d'agrément** est claire et plutôt simple. Aucune institution n'a déclaré avoir rencontré des problèmes lors de la procédure d'agrément que celle-ci concerne l'institution en tant que telle ou les cours proposés. A noter que pour certaines institutions, l'agrément de l'institution et des cours s'est fait automatiquement en considérant que leur présence dans la liste des cours de l'OCE leur permettait d'être inclus d'office dans la liste des cours CAF (par exemple Croix-Rouge et ASC)⁶.

Peu de commentaires ou de critiques ont été formulés sur les **critères** utilisés pour évaluer l'agrément des cours. Les critères utilisés ne posent pas de problèmes majeurs et sont clairement acceptés par les diverses institutions. Ce peu de commentaires semble indiquer que les critères sont perçus comme suffisamment larges pour convenir aux différents cours pouvant être proposés par les institutions de formation.

⁶ Cependant ces institutions ont du ensuite être certifiées EduQua pour pouvoir maintenir leur agrément pour le CAF.

Etant donné la large acceptation des critères et l'absence de difficultés rencontrées lors de la procédure d'agrément, il semble logique que les institutions déclarent ne pas avoir rencontré de problèmes ou de **refus** dans l'agrément des cours proposés. Trois institutions ont fait état d'une demande de précisions quant aux cours proposés. Dans ces cas, il ne s'agissait pas d'un problème de fond (adéquation des critères ou forme du cours) mais plutôt de précisions quant aux descriptifs des cours devant être agréés. Par exemple, pour l'institution Espace Santé Esclarmonde, les instances d'agrément ont eu de la difficulté à percevoir l'utilité professionnelle du cours proposé. Le « problème » a cependant pu être rapidement réglé dès le moment où l'apport et l'utilité professionnelle du cours concerné ont pu être plus précisément expliqué⁷ par les responsables de l'institution.

La **valeur du chèque** d'un montant de 750.- par année est bien considérée. Pour la majorité des interlocuteurs cette incitation/motivation financière est valorisée. Ils mettent souvent en avant l'originalité et l'avant garde d'un canton qui est le seul à offrir une telle aide financière à ses concitoyens. Ils estiment ainsi que c'est déjà un bel effort du canton que de pouvoir offrir cette possibilité. Le montant est jugé suffisant avant tout pour les cours de langue. Il est jugé indispensable pour les catégories de population les plus défavorisées ou qui vivent des situations financières difficiles. A plusieurs reprises, les écoles relèvent qu'en l'absence du CAF, beaucoup de personnes auraient renoncé à la formation à cause du coût. Par ailleurs, l'ensemble des interlocuteurs considère que c'est un montant raisonnable dans la mesure où, dans la plupart de cas, il implique également une participation financière personnelle pour responsabiliser le participant au cours.

Le montant octroyé permet de couvrir le prix des cours de langue (même si une école considère que c'est un prix plancher) et de payer des formations plutôt élémentaires dans leur intégralité pour des populations qui ne pourraient pas se permettre de tels coûts sans cette aide (par exemple cours de français pour les populations migrantes). Cependant si il est considéré comme un premier apport consistant pour des formations plus qualifiantes, il est perçu comme nettement insuffisant pour des formations longues (notamment de réinsertion ou réorientation) ou pour des formations intensives sur une année.

A noter que l'une des institutions interrogées accorde aux bénéficiaires du CAF un rabais supplémentaire de 100.- sur le cours choisi. Si cette pratique a pu être considérée comme un marketing agressif, voire une pratique déloyale, par d'autres interlocuteurs, le responsable justifie cette action comme sa propre contribution pour inciter les personnes à se former.

Le critère de la **durée minimum de 40 heures** pour qu'un cours puisse être agréé CAF recueille une appréciation plus diversifiée. Il est d'une part globalement accepté et considéré dans l'optique où il faut un minimum d'heure de cours pour pouvoir dispenser une formation de qualité. Certaines institutions, et notamment celles qui dispensent des cours transversaux⁸ et ont une offre importante de cours agréés, insistent sur cette durée minimum de 40 heures. Une durée de formation

⁷ L'IFAGE et ASC ont aussi relevé des échanges avec les instances d'agrément afin de fournir des précisions sur les descriptifs des cours proposés.

⁸ Cf. note 4.

plus courte apparaîtrait comme peu crédible, notamment pour les cours de langue qui ne pourraient pas être proposés avec une durée de formation inférieure.

Les institutions qui dispensent une formation spécifique liée à un secteur ou domaine professionnel précis ont cependant tempéré ce critère. La Croix-Rouge par exemple considère que certains modules de formation plus spécialisés pourraient se dérouler sur une période de temps inférieure à 40 heures. D'une part, la mise sur pied de cours de plus de 40 heures représente un investissement important pour des institutions dont le but lucratif est moins affirmé (ressources, budget) et d'autre part si des formations de plus de 40 heures et plus pourraient viser un objectif de réinsertion professionnelle, des formations plus courtes pourraient tout de même trouver une justification d'utilité professionnelle. Le CEFOC a également argumenté dans ce sens en considérant que des modules très spécifiques et concentrés sur des durées de formation inférieure à 40 heures pouvaient avoir une utilité professionnelle immédiate (approfondissement de sujets ou de problématiques, spécialisations conduisant à de possibles certifications). Cela se justifie d'autant plus que les participants ou les demandeurs de telles formations visent à obtenir une certification rapidement pour qu'elles puissent être valorisées au sein de leur entreprise. Des modules de 2 ou 3 jours de formation peuvent ainsi être adaptés aux demandes ou aux attentes de certains secteurs professionnels.

Dans les institutions centrées sur les cours plus transversaux, l'utilité professionnelle de durées de formation réduites a aussi été mentionnée pour des cours de spécialisation informatique (modules spécialisés axés sur la connaissance plus poussée de logiciels de bureautique qui pourraient tout a fait avoir une utilité professionnelle avec une durée de formation inférieure aux 40 heures requises). Dans cette logique, l'interlocuteur d'une de ces institutions a clairement indiqué que certains modules de cours informatique avaient été agrégés pour atteindre cette durée minimum de 40 heures de cours et pouvoir bénéficier du financement CAF.

Notons encore que nombre d'interlocuteurs, sans forcément être critiques vis-à-vis de cette durée minimum, se sont interrogés sur le manque de fondement d'un tel critère. A la réflexion, il leur est apparu comme arbitraire et peu explicite quant à sa justification.

Pour la plupart des institutions, l'**offre de cours** n'a pas évolué fortement depuis l'introduction du CAF. La situation observée montre plutôt que la majorité des institutions ont fait agréer l'ensemble des cours qui pouvaient s'y prêter et que par la suite, l'offre est demeurée stable. Quelques institutions ont fait agréer des cours plus récemment et on a pu noter que ces nouveaux cours ont été mis en place à la demande de partenaires, employeurs ou associations professionnels, travaillant avec les instances de formation. Certaines institutions ont cependant fait part de l'éventualité, à l'avenir, de proposer des cours axés sur le CAF en considérant plus fortement le CAF comme un incitatif de formation et donc de mieux prendre en compte cette mesure pour valoriser l'offre de formation proposée.

3.2. INFORMATION ET CHOIX COURS CAF

Tous les interlocuteurs ont déclaré faire de l'**information** sur le CAF. L'ensemble des institutions mentionnent ou mettent en évidence cette possibilité de financement dans le catalogue des cours ou sur le site Internet. Il s'agit la plupart du temps d'un encart ou d'une page entière qui décrit la mesure et les démarches pour l'obtenir. Certains programmes de cours comme ceux de l'IFAGE ou de l'Ecole Club Migros présentent les cours avec à chaque fois la mention du CAF (logo) qui accompagne les cours agréés. Par ailleurs l'information est aussi systématiquement donnée au guichet lorsque les personnes veulent s'inscrire à des cours agréés. Certaines institutions ont des responsables CAF que ce soit au niveau administratif ou pour accompagner la gestion des demandes.

L'ensemble des institutions considère qu'il est de leur ressort de faire la **publicité** de cette aide financière pour les cours agréés. L'information faite par les instances étatiques (OFPC, SAEA) est jugée très discrète, voire insuffisante. Si aucun interlocuteur n'a clairement exprimé la nécessité pour ces instances d'être plus actives dans la diffusion de l'information, ils leur demandent cependant une plus grande réactivité. Ainsi les critiques ont porté sur une plus grande disponibilité de ces instances dans la mise à disposition des supports d'information existants. Un interlocuteur a mentionné le fait que ses demandes de matériel d'information ne sont pas prises en considération et que c'est à l'institution elle-même d'avoir du reproduire les supports existants pour les diffuser auprès de sa clientèle.

Aucun interlocuteur n'a pu indiquer dans quelle mesure le CAF était à même de jouer un rôle déterminant dans le **choix** porté par les participants soit sur l'institution soit sur l'offre de cours proposée. Selon les avis exprimés, qui se limitent au choix effectué au sein de l'institution, il est probable que certains cours aient pu être choisis parce qu'ils sont accompagnés du CAF. Cependant c'est un arbitrage qui est réduit car a priori le choix ne peut porter que sur des cours équivalents et touchant un même domaine de formation (par exemple les cours de langue de même niveau). Il semble en effet improbable qu'un élève choisisse un cours de langue plutôt qu'un cours d'informatique pour le simple fait que l'un bénéficie du financement CAF. Deux interlocuteurs ont toutefois relevé que le fait qu'un cours soit payé par le CAF puisse inciter les personnes à choisir un cours plus long (durée de cours supérieure à 40 heures).

La **connaissance du CAF** par les participants est évaluée différemment par les interlocuteurs. Les institutions qui sont plus fréquemment confrontées à des populations de personnes peu qualifiées ou migrantes mettent en évidence la méconnaissance encore marquée de la mesure. Les institutions plus orientées sur le grand public considèrent que la mesure est de plus en plus connue mais qu'elle concerne avant tout une population de personnes plutôt qualifiées, en emploi et plutôt informées (« classes moyennes »). Pour ces institutions l'estimation porte sur une moitié de personnes qui connaissaient la mesure avant de s'inscrire et une autre moitié qui ont découvert la mesure lors de la procédure d'inscription ou lors du choix du cours : soit au guichet lorsque le CAF leur a été présenté soit au travers de la publicité faite par l'institution de formation (catalogue, dans les locaux ou sur le site Internet). Toutefois, la majorité des interlocuteurs considèrent que la notoriété de la mesure est clairement en augmentation auprès de la clientèle même si cela semble avant tout toucher une catégorie de personnes plus qualifiées et informées.

3.3. EVALUATION DISPOSITIF CAF

Comme on l'a vu plus haut si le concept même du dispositif est globalement apprécié par les diverses institutions interrogées, les interlocuteurs ont évoqué quelques points critiques. Ces critiques ont porté sur les conditions et les démarches – centrées avant tout sûr les bénéficiaires – et se sont plus fortement cristallisées sur la collaboration avec le Service des allocations d'études et d'apprentissage (SAEA). L'accent est mis sur les difficultés rencontrées dans le règlement des frais de cours et plus particulièrement sur les délais d'attente.

3.3.1. Conditions

Si le montant du chèque d'une valeur de 750.- est bien considéré (un montant plus élevé serait bien sur toujours favorablement accueilli par les participants mais il représente un montant tout à fait honorable en tant que mesure d'incitation), c'est le **barème**, soit le niveau de revenus qu'il faut prendre en compte pour donner droit au chèque qui prête à discussion. Certains interlocuteurs considèrent que finalement le barème est assez large dans le sens où il permet à des personnes avec un revenu plutôt confortable d'avoir droit au CAF. Ce point est plus fortement mentionné pour les personnes célibataires (88'000.- pour une personne seule) alors que le barème appliqué aux couples, et surtout pour les couples avec des enfants, apparaît comparativement comme beaucoup plus restrictif (les couples apparaissent comme plus prétextés par la mesure).

Les **frontaliers** qui travaillent dans le canton peuvent bénéficier de la mesure. Dans les faits, certains interlocuteurs constatent que les frontaliers ont de la difficulté à entreprendre et à faire aboutir les démarches qui leur donneraient droit à cette aide financière. D'une part, leur fréquent statut de propriétaire de logement les exclut automatiquement des critères. D'autre part la difficulté à obtenir toutes les pièces administratives demandées sur leur lieu de résidence les conduit la plupart du temps à abandonner la poursuite des démarches afin d'obtenir l'aide financière souhaitée. En prenant justement appui sur la possibilité offerte aux frontaliers de pouvoir bénéficier de la mesure et en considérant l'application d'une certaine égalité de traitement, certains interlocuteurs ont considéré que la logique de l'octroi du CAF devrait pouvoir être élargie aux personnes domiciliées dans le canton de Vaud et travaillant dans le canton de Genève.

3.3.2. Démarches

Deux des institutions plus centrées sur des publics de personnes non francophones et offrant donc une large gamme de cours de français considèrent que la procédure de demande du CAF, centrée sur la démarche individuelle, n'est pas favorable aux **populations étrangères**. En effet, la non connaissance de la langue fait que ces populations méconnaissent la mesure ou sont réticentes à entreprendre, elles-mêmes, les démarches administratives pour obtenir l'aide financière souhaitée. L'argument a été mentionné par les responsables de l'UOG dont l'offre de cours est fortement axée sur des populations majoritairement non francophones et faiblement qualifiées mais il a aussi été mentionné par une

institution comme l'ASC dont la clientèle majoritairement non francophone est par ailleurs plutôt qualifiée. Une des propositions les plus immédiates consiste à disposer de formulaires ou de feuilles d'information dans d'autres langues que le français afin de pouvoir toucher ces différentes populations.

Pour l'UOG, les interlocuteurs déclarent qu'ils vont très certainement mettre en place un **encadrement** particulier pour accompagner les personnes dans leurs démarches. Cette perspective est aussi plus clairement envisagée étant donné les plus grandes difficultés que les populations étrangères et peu qualifiées rencontrent lorsqu'elles doivent entreprendre des démarches administratives. Il s'agit donc pour cette institution de réfléchir plus concrètement aux types de « passerelles » possibles pour favoriser l'accès de ces populations à la connaissance et à l'utilisation plus aisées des aides disponibles. Un guichet ad hoc, par exemple, pour aider les personnes à remplir les formulaires puisque l'accès par Internet est peu adéquat pour ce type de population. Cependant le budget à disposition ne permet pas de dégager des ressources pour de telles initiatives⁹).

Au-delà des démarches, certaines écoles ont mis l'accent sur la difficulté à faire coïncider l'offre de cours avec l'obtention de l'aide. En effet, le problème qui se pose à ces écoles est que le CAF est donné par **année civile** alors que tous les programmes de cours sont organisés en fonction de l'année scolaire. Les citations ci-dessous illustrent la difficulté rencontrée par certains participants pour pouvoir suivre une filière de cours complète en recourant à ce mode de financement :

« Si la personne s'inscrit à un cours à CHF 375.- et démarre en janvier puis finit en juin son premier niveau, elle ne peut pas commencer son deuxième niveau en automne car le chèque est basé sur l'année civile. Ce sont des gens pas ou peu qualifiés, qui n'ont pas beaucoup de ressources et qui comptent sur ce mode de financement. Si ils ont eu le chèque pour une session, par exemple pour le premier semestre 2006, ils ne pourront pas suivre la formation en automne car ils n'auront pas les ressources financières personnelles pour continuer le cursus ... donc ça les démotive. Nous pouvons ainsi nous retrouver avec des classes que nous devons fermer par manque d'effectif. »

« Il y a le problème de l'année de cours qui est l'année scolaire et l'année civile sur laquelle se base le CAF. Nous on a un cours important qui va de septembre à juin, donc la personne qui commence son cours en septembre, elle n'a pas le nombre d'heures jusqu'à décembre soit les 40 heures requises puisque c'est calculé sur l'année alors que la formation suit son déroulement sur l'année suivante. Donc elle ne pourra pas y avoir droit pour l'année où elle débute sa formation alors que c'est un cours de plus de 40 heures mais qui chevauche 2 ans. Elle l'aura pour l'année qui suit mais elle paume une année. On a des problèmes de chevauchement. Pour nous ce serait plus simple, la formation démarrant en septembre, que la personne puisse avoir son CAF parce qu'elle va suivre la

⁹ Ce problème est aigu pour une institution comme l'UOG dont l'essentiel de la clientèle est composé de populations migrantes. Il est donc assez logique que cette institution ait proposé des solutions concrètes pour mettre en place des dispositifs susceptibles d'être en adéquation avec les attentes de ce type de population. Une proposition serait de mettre en place un guichet « migrants » qui, pris en charge par des personnes compétentes, pourrait servir d'interface entre ce type de populations et les différentes aides auxquelles elles pourraient avoir droit. Le guichet aurait ainsi pour principale fonction d'aider les personnes intéressées dans leurs démarches administratives. Cette proposition pourrait d'ailleurs être réalisée en partenariat entre les divers organismes concernés (institution de formation, administration, services concernés, etc.).

formation jusqu'au mois de juin. Et que ce chèque porte sur la session de formation. Cela ne devrait pas causer de gros problèmes. »

3.3.3. Collaboration

Les plus fortes critiques ont porté sur les délais qui se sont fortement allongés pour obtenir soit la réponse qui permet à la personne de savoir si elle aura droit ou non au CAF, soit le versement des frais de cours.

Premièrement, beaucoup d'interlocuteurs relèvent que les **délais de réponse aux demandes** sont extrêmement longs pour que les personnes puissent savoir si elles ont droit ou non aux CAF. Ces délais peuvent atteindre plusieurs mois et sont en décalage important avec ce qui est prescrit dans le Règlement d'application de la loi sur la formation continue des adultes (RLFCA) (cf. art. 27 « *Dans la règle, le service statut dans les 3 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande d'un chèque annuel de formation* »). Cela entraîne une période d'incertitude où les personnes ne savent pas si elles vont s'inscrire au cours tant qu'elles ne peuvent pas être assurées d'obtenir le financement souhaité. Ce problème est plus particulièrement aigu pour les populations les plus défavorisées. Il apparaît ainsi que certains cours ont du être abandonnés par manque de participants car au moment du début du cours les personnes n'ayant pas encore obtenu de réponse quant à leur financement CAF ont préféré renoncer à s'inscrire définitivement au cours. Dans certains cas cela a pu conduire à l'abandon du cours étant donné que le nombre minimum de participants requis n'était pas atteint.

Certaines écoles ont ainsi du mettre en place des arrangements afin de pouvoir inscrire les participants aux cours :

« Avant nous ne parlions pas de l'écolage aux personnes puisque cela devait être pris en charge par le CAF. Maintenant comme nous ne savons pas si la personne y aura droit et que de toute façon cela va prendre du temps, nous prenons un risque. Au lieu de présenter simplement le CAF aux personnes et de les laisser entreprendre les démarches sans savoir comment cela va finir (risque d'abandon de la démarche d'inscription pour toutes les raisons déjà évoquées : non compréhension des démarches, intérêt « émoussé » par les démarches, pas droit à l'aide, etc.), nous avons adopté une autre optique en responsabilisant plus fortement les personnes. Lors de l'inscription ou de la recherche du cours adéquat, on leur indique qu'il y a un écolage de CHF 350.- à payer tout en étant conscient que cette demande en fait fuir certains. Nous leur indiquons que l'école propose des arrangements pour que les personnes puissent s'acquitter de l'écolage c'est-à-dire qu'ils peuvent le payer en plusieurs fois et que parallèlement, ils doivent faire une demande pour le CAF. Nous les informons que cette demande risque de prendre du temps et qu'ils seront peut-être amenés à devoir s'acquitter d'un premier versement. Cette démarche nous permet parfois d'ouvrir des classes de cours en nous assurant un minimum de participants mais d'un autre côté elle conduit aussi à devoir supprimer des classes par manque d'effectif car les personnes intéressées renoncent puisqu'elles ne peuvent pas prendre le risque de déboursier la somme demandée (coût demandé trop important pour les participants). »

« Il y a donc aussi les retards de traitement. On ne sait pas si la personne va obtenir le chèque ou pas. Un mois, on peut l'accepter. Deux mois, on le peut

encore. Mais pas six mois ! Ce que nous faisons habituellement, c'est que la personne finance elle-même et quand on reçoit le chèque, on rembourse. Mais vous avez souvent des personnes qui ont des difficultés ou des revenus faibles, des personnes qui n'ont pas les moyens. (...) A ce moment-là, on met la personne en attente. Qu'est-ce que cela implique aussi ? C'est que souvent le cours ne peut pas démarrer parce qu'on n'a pas assez d'inscrits. »

« Je suis scandalisé. Nous avons des cours qui ont débuté en automne dernier et où nous avons fait de la publicité pour le CAF. Or les réponses aux demandes ou les règlements prennent un temps fou. Ils se moquent du monde car ils ne respectent pas les délais et en plus ils me disent par mail que ça n'a jamais été conçu comme financement des cours mais comme remboursement. C'est scandaleux et ils osent l'écrire. C'est un double scandale. Premièrement ils laissent traîner les choses et deuxièmement ils changent le mandat en parlant de remboursement. »

Il est à noter que les arrangements trouvés alourdissent considérablement les tâches administratives des institutions qui les pratiquent. En effet, elles doivent non seulement suivre les modalités de règlement des participants mais aussi celles de l'administration (cf. ci-dessous). Cette tâche vient s'ajouter aux accompagnements que certaines responsables administratives doivent mettre en place pour les éventuels bénéficiaires ou demandeurs du CAF.

Deuxièmement, le CAF est fortement critiqué par certaines institutions en termes de collaboration administrative. Cette critique porte essentiellement sur les **délais** excessivement longs pour que les institutions puissent obtenir le **versement des frais d'écologie**. Plusieurs institutions ont très vivement critiqué cet aspect qu'elles jugent d'une part peu acceptable en regard de ce qui est annoncé par le Règlement d'application (RLFCA) dans lequel l'art. 30 spécifie que « *Le service procède mensuellement au règlement des factures globales adressées par les établissements et institutions agréées* ». Ces retards de paiement posent des difficultés aux différentes institutions quant à leur gestion financière et administrative. Les interlocuteurs ont constaté que le problème est plutôt récent (depuis l'année 2005) et l'attribuent à un problème d'organisation interne au service. Trois institutions ayant relevé ces difficultés ont aussi mis l'accent sur le manque de transparence ou l'absence de réponses qui est donnée par les organismes au règlement ou au suivi des différents problèmes rencontrés :

« En ce moment nous avons plusieurs cours qui ne sont pas payés. Ce qui est scandaleux c'est qu'ils ne nous informent pas. Je pense qu'au bout de quinze jours, ils devraient nous envoyer un courrier en disant qu'ils ne peuvent pas traiter le chèque car il leur manque une information fiscale ou autre chose ; alors qu'aujourd'hui c'est le silence radio. Quand on leur demande quelque chose, ils ne sont pas disponibles. A mon avis ils sont en train de noyer le système. Quand je regarde les statistiques, je vois que j'ai un collègue (autre institution de formation) qui reçoit énormément de CAF. Si il rencontre les mêmes problèmes, il doit être sérieusement en difficulté ...c'est une loterie nous ne savons pas si nous allons être payés. »

Enfin il faut noter que si ces problèmes sont soulevés par une majorité d'institutions, d'autres institutions ne les ont pas mentionnés et ont plutôt fait état d'une bonne collaboration d'ensemble sur ces divers aspects. A priori, rien ne distingue les institutions qui ont rencontré ces problèmes (dont 4 qui s'en plaignent vertement) de celles où la situation est sous contrôle (3).

Par ailleurs, la **collaboration avec l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue** (OFPC), anciennement l'Office d'orientation et de formation professionnelle (OOFP), est jugée bonne si l'on exclut le problème de mise à disposition de l'information relevé plus haut (cf. point 3.2). Les différents interlocuteurs reconnaissent à ce service une très bonne capacité d'écoute. Ils citent fréquemment une personne de référence avec laquelle ils estiment avoir de bons rapports, qui est toujours disponible pour aborder les éventuels problèmes rencontrés ou pour mettre en place la meilleure collaboration possible.

3.3.4. Avenir du CAF et modalités d'octroi possibles

Le succès obtenu par le CAF est perçu de manière ambiguë par différents interlocuteurs. Certains se demandent comment le succès rencontré par la mesure va pouvoir être géré dans l'avenir au vu des problèmes qui se posent à l'heure actuelle. En effet, il ne fait aucun doute que la diffusion plus étendue de l'information sur le CAF (assurée avant tout par les institutions de formation) et que la plus grande connaissance de la mesure par la population – et notamment auprès des classes moyennes qui n'auront aucune difficulté face aux démarches à entreprendre - va faire croître le nombre des demandes dans un avenir très proche. Les craintes concernent aussi bien la manière dont pourra être géré ce possible afflux de demandes par l'administration (ressources à disposition, personnel) que la possibilité pour l'Etat de continuer à proposer cette mesure d'incitation dans un contexte de crise et de restriction budgétaire.

Le CAF apparaît comme une mesure accessible au plus grand nombre mais peu ciblée dans sa finalité. Il est difficile pour les interlocuteurs de pouvoir valider l'apport concret d'une telle mesure dans le parcours de formation des personnes qui y recourent. Est-il utilisé plutôt comme un stimulateur d'envie ou comme un outil pour poursuivre des objectifs de formation professionnelle bien déterminés. Autour de cette interrogation, nombre d'interlocuteurs s'interrogent plus généralement sur le fait de savoir si cette mesure est adéquate pour favoriser une formation qui puisse s'inscrire dans un projet finalisé pour la personne. En effet, au-delà de la mesure elle-même, c'est peut-être le cadre plus général dans lequel peut se dérouler la formation qui devrait être repensé. Ainsi certains interlocuteurs ont posé la question plus globale de l'établissement d'un droit à la formation afin d'offrir un cadre plus cohérent pour le développement de réels parcours de formation.

Si les modalités actuelles de délivrance du CAF ne sont pas remises en question, plusieurs interlocuteurs se sont interrogés sur la possibilité d'adapter ou d'ajuster l'octroi du CAF en fonction du projet de formation continue de la personne¹⁰. Les principales suggestions sont les suivantes :

- possibilité d'octroyer la valeur du CAF sur trois ans (2'250.-) en une fois dès le moment où la demande vise une formation inscrite dans un « véritable » projet professionnel (exemples : besoin d'un cours de langue validé en

¹⁰ Deux institutions ont d'ailleurs fait état de leur intérêt ou de la nécessité que les bénéficiaires du CAF aient à fournir une attestation de présence au cours dans l'optique de valider la prestation obtenue.

termes d'attentes professionnelles, cours spécifique liés à un secteur ou domaine professionnel très précis et ouvrant ou favorisant des perspectives de certification) ;

- apport complémentaire d'une bourse pour des personnes issues de milieux défavorisés (peu qualifiés, migrants) ou vivant des situations de rupture (divorces, chômage) et qui souhaitent entreprendre des formations qui débouchent ou qui permettent d'accéder à des formations certifiantes. En effet, les montants demandés pour de telles formations sont souvent bien plus élevés que l'apport financier du CAF. Dans de telles situations, des combinaisons de financement devraient pouvoir être proposées pour permettre aux personnes qui sont porteuses d'un véritable projet professionnel de réaliser leur ré-insertion dans le monde du travail.

L'apport du CAF en termes financiers est souvent décrit comme marginal (de 1% à 8%) pour la grande majorité des institutions. Une seule institution a indiqué un apport important avec une estimation de 20% à 30% de son chiffre d'affaire annuel. Finalement pour les grandes institutions, le CAF vient en diminution des rentrées individuelles, alors que pour les plus petites le CAF a permis l'arrivée d'une clientèle supplémentaire.

4. CONCLUSIONS

Pour la grande majorité des interlocuteurs, toute mesure qui favorise la formation continue d'une manière ou d'une autre est bonne en soi. Le CAF s'inscrit alors pleinement dans cette logique et est valorisé.

Le CAF représente une mesure inédite au niveau individuel pour favoriser la formation continue. Ainsi, le canton de Genève se distingue dans ce domaine en mettant à disposition de la population une mesure concrète pour l'inciter à se former. Nombre d'interlocuteurs ont salué cette exception genevoise par rapport à ce qui est fait ou proposé pour la formation dans les autres cantons.

Globalement, il ne semble pas que le CAF ait eu une fonction d'appel sur les institutions et leur offre de cours. Il n'aurait ainsi pas conduit les institutions à élaborer des cours en tenant compte du seul critère de leur financement. Cependant, nombre d'interlocuteurs ont mentionné la possibilité d'aligner si possible la durée des nouveaux cours sur 40 heures afin de pouvoir remplir la condition d'agrément.

Pour les responsables des institutions interrogés, la connaissance et l'utilisation du CAF se sont accrues au sein de la population et il ne fait pas de doute qu'à l'avenir la demande de CAF sera en augmentation. Face à cette perspective, les interlocuteurs ressentent des craintes et des incertitudes quant à savoir dans quelle mesure le financement du CAF pourra être assuré à l'avenir dans le contexte de restrictions budgétaires que connaît le canton.

La notoriété du CAF est principalement due aux efforts de promotion et de diffusion mis en place par les diverses institutions de formation. Bien que le CAF touche plus largement des populations de personnes qualifiées ou informées, il semble aussi plus utilisé pour des populations moins insérées et plus fragilisées dans le monde du travail ; notamment pour des formations plus spécifiques liées à un secteur ou à un domaine professionnel spécifique (exemple : cours d'auxiliaire de santé proposé par la Croix rouge).

Pour les institutions au contact de populations plus défavorisées (notamment les populations migrantes), le CAF apparaît comme une mesure essentielle pour donner à cette population les moyens financiers d'accéder à l'offre de formation existante. Cependant cette possibilité est tempérée par les possibles difficultés de ces populations à « s'approprier » la mesure (langue, démarches administratives, etc.). Pour ces catégories de population, le dispositif apparaît dans son ensemble encore difficile d'accès. Les démarches administratives peuvent apparaître à certains comme compliquées (frontaliers) et peuvent freiner le recours à cette aide pour des populations réticentes ou désarmées vis-à-vis des démarches qui doivent être entreprises. Certaines institutions, dont la clientèle repose presque essentiellement sur ce type de populations, tentent d'apporter des moyens ou des solutions d'aide ou de soutien dans la mise en œuvre de ces démarches. Cependant un tel soutien requiert de trouver où de dégager des ressources et du temps au sein de l'institution ce qui alourdit la charge de travail quotidienne. Par ailleurs, ce soutien est parfois en contradiction avec le principe qui voudrait que l'individu se responsabilise au travers de ses propres démarches.

Certains éléments de connaissance du dispositif sont apparus comme peu clairs aux différentes institutions. Ils mériteraient un effort de communication à l'avenir. Sans être exhaustifs et sans avoir été mentionnés par l'ensemble des interlocuteurs, nous pouvons relever deux aspects à titre d'exemple :

- le critère de la durée minimum de 40 heures manque de justification et d'autant plus s'il est associé à la dimension d'utilité professionnelle. Plusieurs interlocuteurs se demandent ce qui a servi de base à la détermination de ce critère. Plus généralement certains interlocuteurs ont avoué leur connaissance approximative des différents critères utilisés ;
- la condition qui stipule que le chèque est cumulable pendant 3 ans au maximum a été parfois critiquée dans le sens où les interlocuteurs considèrent cette condition comme non reconductible. Cela dénote d'une méconnaissance de la loi puisque si celle-ci indique que le CAF peut être obtenu au maximum pendant trois années consécutives, le droit de toucher le CAF renaît pour une nouvelle période de trois ans consécutifs (et ainsi de suite) après une année de « latence ».

Finalement, les problèmes rencontrés par certaines institutions concernant l'allongement des délais tant pour les demandes que pour les règlements des frais d'écolage risque de déboucher sur un certain nombre d'effets pervers :

- les personnes sont amenées à devoir payer, elles-mêmes, une partie du montant du CAF dans l'attente de la réponse qui sera donnée à leur demande ;
- cela entraîne une double charge administrative puisque les institutions doivent facturer dans un premier temps aux participants de tels montants et dans un deuxième temps aux organismes qui les rembourseront ;
- le fait de devoir avancer de l'argent ou de ne pas savoir si finalement le CAF leur sera octroyé conduit certains participants à ne pas s'inscrire aux cours. Ainsi par manque d'effectif ou de participants, les responsables des institutions peuvent être amenés à fermer des classes de cours ;
- la difficulté des démarches conduit certains organismes à se substituer aux personnes pour déposer les demandes. Cela entraîne une certaine déresponsabilisation de l'individu (l'institution de formation faisant les démarches à sa place) et cela alourdit le fonctionnement des institutions puisqu'elles font du travail administratif qui ne devrait pas être de leur ressort (charge administrative ou nécessité de dégager et de mobiliser des ressources en temps et en personnel pour mettre en place du soutien).

5. ANNEXE

5.1.1. Glossaire

CEPP	Commission externe d'évaluation des politiques publiques
CAF	Chèque annuel de formation
EDUQUA	Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
IFAGE	Fondation pour la formation des adultes
UOG	Université ouvrière de Genève
OCE	Office cantonal de l'emploi
SAEA	Service des allocations d'études et d'apprentissage
OFPC	Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue
OOF	Office d'orientation et de formation professionnelle
RLFCA	Règlement d'application de la loi sur la formation continue des adultes
HES	Hautes écoles spécialisées
CEFOC	Centre d'études et de formation continue
ISO	Organisation internationale de normalisation
SQS	Swiss Association for Quality and Management Systems
SGS	Société générale de surveillance
FSEA	Fédération suisse de l'éducation des adultes
IES	Institut d'études sociales

5.1.2. Déroulé des entretiens

ASC International House

Personne :	M. Douglas Crawford
Fonction :	Directeur
Date :	10.01.2006
CAF 2001-2004	324

Centre d'études et de formation continue (CEFOC) HETS / IES

Personne :	Mme Françoise Tschopp
Fonction :	Responsable CEFOC
Date :	27.01.2006
CAF 2001-2004	93

Croix - Rouge genevoise, Secteur santé et formation

Personne :	Mme Monique Boesch Mme Lisette Lier
Fonction :	Responsable Santé et Formation Santé et Formation
Date :	17.01.2006
CAF 2001-2004	189

Ecole-Club Migros

Personne :	Mme Isabelle Mellos
Fonction :	Directrice
Date :	25.01.2006
CAF 2001-2004	782

Espace Santé Esclarmonde SA

Personne :	Mme Marianne Baubois M. E. Christen
Fonction :	Directrice Responsable administratif
Date :	19.01.2006
CAF 2001-2004	164

IFAGE

Personne :	M. Alain Petitpierre Mme Jeannin
Fonction :	Directeur Responsable administrative
Date :	23.01.2006
CAF 2001-2004	5982

INLINGUA

Personne : M. Herbert Heeger
Fonction : Directeur
Date : 24.01.2006
CAF 2001-2004 57

SIGHT + SOUND Formation SA

Personne : M. Patrice Faessler
Fonction : Directeur
Date : 24.01.2006
CAF 2001-2004 203

LINGUAVIVA

Personne : M. Michel
Fonction : Directeur
Date : 2.02.2006
CAF 2001-2004 503

Université de Genève, Service de formation continue

Personne : Mme Geneviève Auroi-Jaggi
Mme Ahidoba de Franchi
Fonction : Directrice
Responsable CAF
Date : 23.01.2006
CAF 2001-2004 481

Université Ouvrière de Genève (UOG)

Personne : M. Christophe Guillaume
Mme Katarina Schindler
Fonction : Secrétaire général
Responsable Intégration et communication
Date : 2.02.2006
CAF 2001-2004 1070

Chèque annuel de formation

Questionnaire aux institutions de formation agréées**Spécificité de l'institution de formation et clientèle**

1. Quel est votre public cible ?
Ce public dépend-t-il du type de cours offert ?
2. Parmi les participants fréquentant vos cours, avez-vous des personnes faiblement qualifiées ?
Si oui, pouvez-vous préciser leur profil ? (*homme / femme, âge, nationalité, type de formation, secteur d'activité, etc.*)
3. En quoi votre institution de formation se distingue-t-elle des autres institutions (écoles) ?
4. Qui sont vos concurrents ?

Certification EduQua

5. Depuis quand êtes-vous certifié EduQua et quelles étaient vos motivations pour entreprendre la démarche de certification ?
Avez-vous déjà renouvelé le label EduQua ?
6. Comment s'est déroulée la procédure de certification pour votre institution ?
En particulier, quelle formation a servi pour l'évaluation de l'école ? En cas de renouvellement du label, quelle autre formation a été examinée ?
Y-a-t-il eu une visite de cours ?
Avez-vous déjà eu des audits de suivi ?
7. Vous a-t-on demandé des ajustements ? Si oui, lesquels ?
8. Quelles sont, selon vous, les forces et faiblesses de cette procédure de certification ?

Formateurs et adéquation des cours

9. Avez-vous dans votre institution des formateurs qui enseignent plus de 150 heures par an (formateurs non occasionnels) ? Si oui, combien environ ?
Avez-vous des formateurs qui enseignent moins de 150 heures par an (formateurs occasionnels) ? Si oui, combien environ ?
10. Les formateurs bénéficient-ils d'un encadrement / d'un appui d'une personne ayant des compétences pédagogiques ?
Si oui, quelles sont les compétences de cette personne et comment est organisé cet encadrement / cet appui ?

11. Quelle genre de formation continue suivent vos formateurs ? (*domaine, interne, externe*)
12. Comment identifiez-vous les besoins en formation de votre public ?
Comment évaluez-vous l'adéquation de vos cours avec les attentes des participants ?
13. *Si a répondu OUI à la question 2 : Avez-vous une approche pédagogique particulière pour votre public faiblement qualifié ? Si oui, laquelle ?*
14. Comment identifiez-vous les besoins en formation du marché du travail ?
Moyens
15. Comment vérifiez-vous l'adéquation de vos cours avec ceux-ci ?
16. Effectuez-vous des « enquêtes de satisfaction » auprès de vos participants ?
Si oui, de quelle manière et à quelle fréquence ? (*bilan oral collectif / individuel, bilan écrit, questionnaire « satisfaction », autre*)
Comment les prenez-vous en compte ?
17. Assurez-vous un suivi des participants après les cours ?
Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?
Un suivi spécifique pour les bénéficiaires du CAF serait-il envisageable ?
18. Disposez-vous de listes de présence / absence aux cours ?
Si oui, que faites-vous quand vous constatez un manque d'assiduité ? (*ex. prise de contact ?*)
19. Disposez-vous d'une statistique des abandons aux cours qui détaille les causes ?
Peut-on y distinguer les bénéficiaires de CAF ?

Agrément et offre de cours CAF

20. Depuis quand votre institution est-elle agréée pour le CAF ?
21. Combien de cours agréés CAF offrez-vous dans votre institution ? Dans quel(s) domaine(s) de formation ?
22. Quelle est leur proportion par rapport à l'ensemble de votre offre de cours ?
23. Que pensez-vous de la procédure d'agrément établie par l'administration (OFPC) ?
Facile, compliquée, utile ? Pourquoi ?
24. Que pensez-vous des critères d'agrément (*ex. critère d'utilité professionnelle*) ?
Sont-ils adaptés par rapport aux besoins des différents publics concernés ?
Si non, pourquoi ?
25. Vous a-t-on déjà refusé l'agrément CAF pour l'un ou l'autre de vos cours ?
Si oui, pourquoi ?

26. D'une façon générale, avez-vous dû adapter certains de vos cours pour qu'ils soient agréés pour le CAF ?

Si oui, en quoi ? (*contenu, formulation, durée, programme, prix*)

Cela vous est-il arrivé souvent ?

27. Que pensez-vous de la durée de 40 heures (leçons) pour un cours ?

28. Que pensez-vous du montant remboursé (Fr. 750.--) ?

29. Depuis que votre institution est agréée pour le CAF, comment votre offre de cours agréés a-t-elle évolué ?

En particulier, avez-vous déjà fait retirer des cours de la liste de l'OFPC ?

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

Information et choix des cours CAF

30. Faites-vous une information sur le CAF auprès de votre public potentiel ?
Si oui, sous quelle forme ?

Flyers, site internet, au moment de l'inscription, autre

31. De quelle façon les personnes choisissent-elles un cours plutôt qu'un autre parmi votre offre ?

32. D'une manière générale, est-ce que les personnes qui s'inscrivent à un cours agréé CAF, connaissent déjà cette aide financière ?

33. D'après vous, quelles sont les principales raisons pour lesquelles ces personnes choisissent votre institution de formation plutôt qu'une autre ?

Dispositif CAF et effets du CAF

34. Quel est votre avis sur le dispositif du CAF (ex. conditions d'agrément, délivrance du CAF, etc.) ?

Quelles sont les forces et faiblesses du dispositif ?

35. Que pensez-vous de l'information faite par l'OFPC sur le CAF ?

36. Comment qualifiez-vous la collaboration entre votre institution et l'administration (OFPC, SAEA) ?

37. Vous est-il facile de répondre à leurs exigences ? (statistiques, etc.)

38. Avez-vous connaissance d'effets particuliers imputables au CAF sur ceux qui en ont bénéficié ?

Si oui, lesquels ? (exemples concrètement observés)

39. Pensez-vous qu'il faudrait assortir le CAF de mesures complémentaires pour favoriser l'accès à la formation continue ?

40. Que représente pour vous l'apport du CAF en termes financiers?

Pourcentage du chiffre d'affaire et pourcentage par rapport aux éventuelles autres subventions

Conclusion

41. Avez-vous des remarques ou propositions concernant le CAF ou la formation continue subventionnée ?