



MSE-SUD
Moderniser Sans Exclure Sud

29, Avenue de Frais Vallon
Le Nautile - 13013 MARSEILLE
Tél: 04.91.10.40.00

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Note d'étape de la démarche de participation des usagers :
dite "Mission (Im)possible ?"**

Dans le cadre de notre expérimentation, le site Extranet permet de recueillir et de partager les préoccupations, critiques et propositions des personnes en formation dans le cadre du SPRFPA. Cette expression issue de la parole des délégué(e)s de stagiaires et d'apprenti(e)s se présente sous forme de fiches. Dans notre approche, ces fiches s'inscrivent dans une triple finalité. Elles constituent à la fois :

- a) Le point de départ d'une réflexion collective sur les améliorations souhaitables et possibles du point de vue des apprenants et opérateurs ;
- b) un support de transmission et une mémoire collective du chemin parcouru ;
- c) et enfin, un moyen pour partager et valoriser les avancées ;

La présente note comporte une synthèse des 169 fiches mises en ligne à la fin du mois de décembre 2010. Pour voir le détail, vous pouvez vous rendre à la page (<http://mi.msesud.fr>). Vous y trouverez également un espace [Ressources](#) pour télécharger l'ensemble des outils produits dans le cadre de la démarche, ainsi qu'un lien vers un questionnaire, qui vous invite à donner vos avis sur cette « démarche participative ».

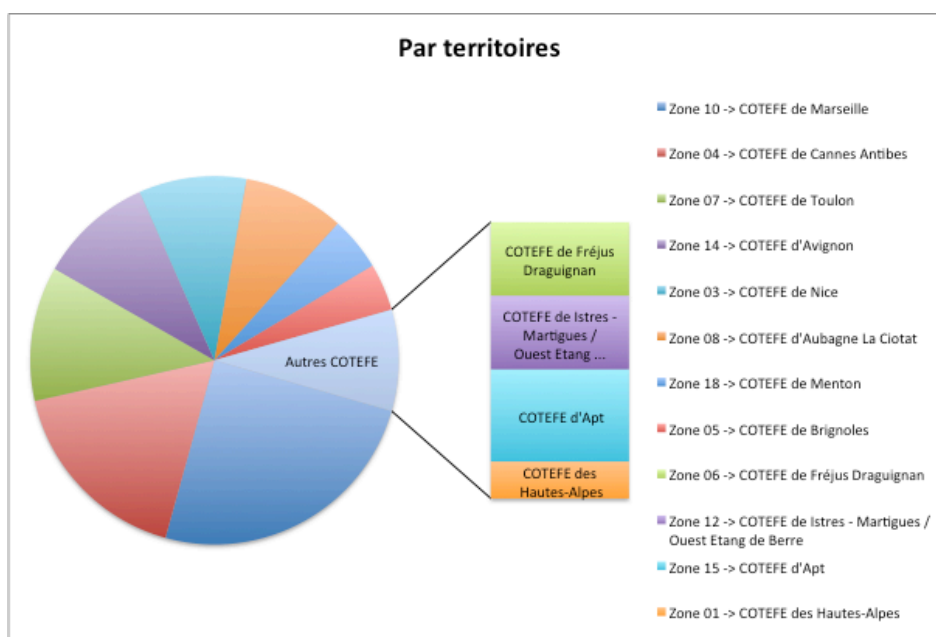
Nous restons à votre entière disposition pour toute demande de précision et/ou proposition.

Cordialement

L'équipe de MSE-Sud
Janvier 2011

Répartition des fiches par territoire :

COTEFE	Cumul 2009 ⁽¹⁾	%	Cumul 2010 ⁽²⁾	% ⁽³⁾	Evolution
Zone 10 -> Marseille	42	27%	42	25%	→
Zone 04 -> Cannes Antibes	24	15%	29	17%	↗
Zone 07 -> Toulon	17	11%	20	12%	↗
Zone 14 -> Avignon	17	11%	17	10%	→
Zone 03 -> Nice	16	10%	16	9%	→
Zone 08 -> Aubagne La Ciotat	15	10%	15	9%	→
Zone 18 -> Menton	8	5%	8	5%	→
Zone 05 -> Brignoles	7	4%	7	4%	→
Zone 06 -> Fréjus Draguignan	4	3%	4	2%	→
Zone 12 -> Istres - Martigues / Ouest Etang de Berre	3	2%	4	2%	↗
Zone 15 -> Apt	3	2%	5	3%	↗
Zone 01 -> Hautes-Alpes	1	1%	2	1%	↗
Total général	157	100%	169	100%	↗

**Observations:**

Parmi les facteurs explicatifs de la faible progression, notamment des territoires "historiques", on peut citer la période électorale et la fin de notre mission, qui ont eu pour conséquence une diminution des animations et des rencontres de COTEFE sur les territoires. Il y a néanmoins 5 territoires, qui enregistrent une progression, même si celle-ci reste faible.

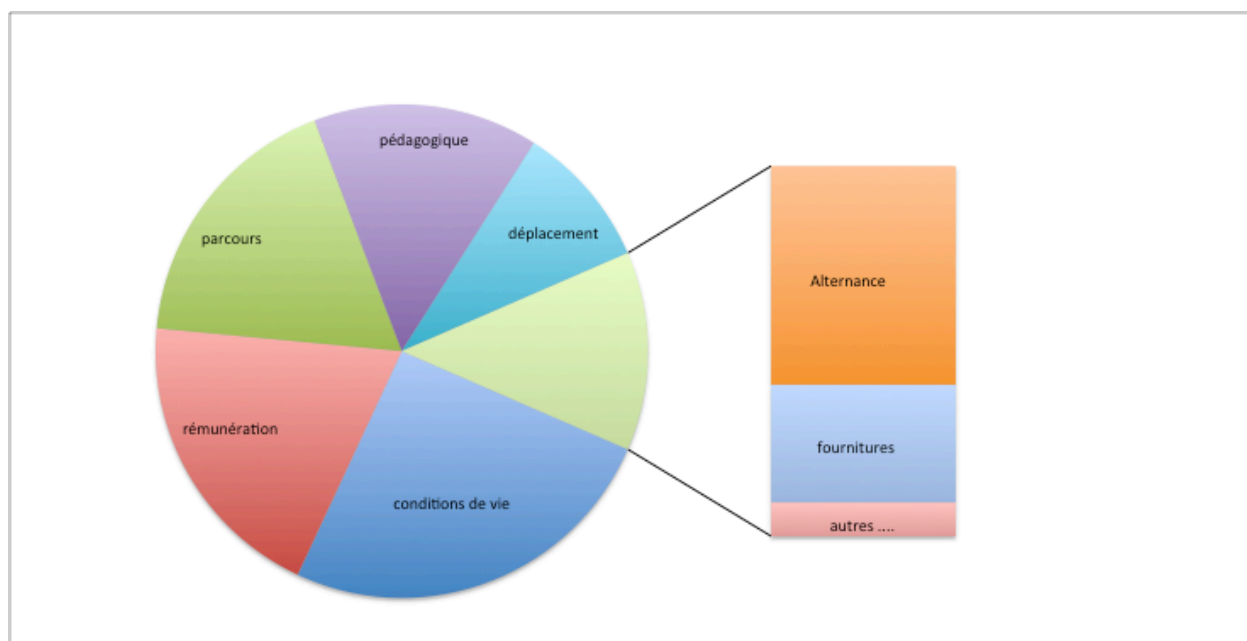
¹ Totalise les fiches jusqu'en Avril 2010, date de la dernière note d'étape

² Total des fiches jusqu'en Janvier 2011

³ Les pourcentages constituent le poids relatif de l'item par rapport aux autres au cours de la période. Ainsi la valeur peut être en diminution, même si le nombre de fiches reste stable. (Exemple : zone 14, ligne 4 ci-dessus) Cela peut se produire dans le cas d'une augmentation des fiches produites sur d'autres territoires, ce qui diminue la part relative du territoire

Répartition des fiches par thème :

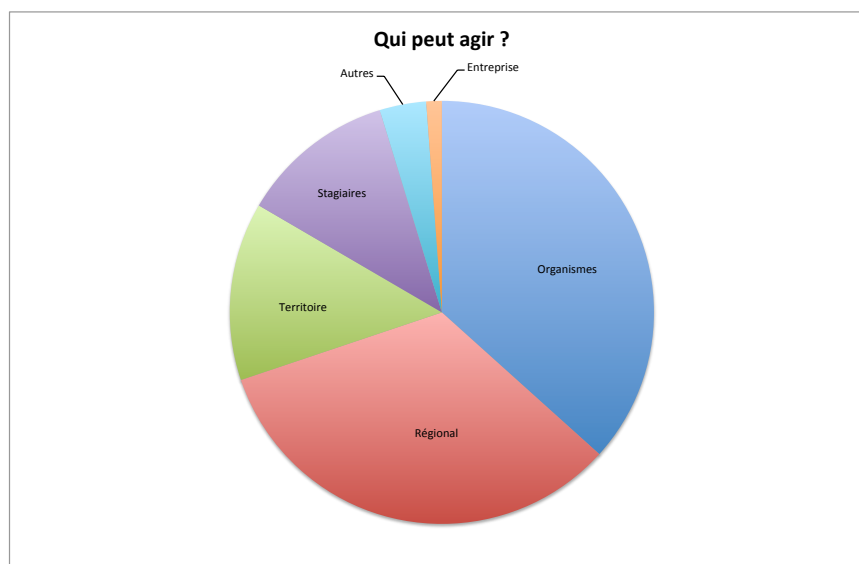
	Cumul 2009	%	Cumul 2010	%	Evolution
conditions de vie	41	26%	43	26%	↗
rémunération	32	20%	33	20%	↗
parcours	28	18%	30	18%	↗
pédagogique	22	14%	25	14%	↗
déplacement	14	9%	16	9%	↗
Alternance	13	8%	13	8%	→
fournitures	5	3%	7	3%	↗
autres	2	1%	2	1%	→
Total général	157	100%	169	100%	↗

**Observations :**

La répartition entre les deux principales préoccupations reste globalement stable, avec 55% des fiches, qui traitent des **conditions de vie**, de déplacement, etc ... suivi des questions de **pédagogie**, d'alternance et de parcours, représentant 40 % des expressions. Cette volumétrie est évidemment très variable selon les territoires, avec par exemple les questions liées aux transports, qui prennent une place beaucoup plus importante sur Brignoles que sur Marseille.

Qui peut agir sur le problème ?

	Cumul 2009	%	Cumul 2010	%	Evolution
Organismes	55	35%	62	37%	↗
Régional	54	34%	56	33%	↗
Territoire	23	15%	23	14%	→
Stagiaires	19	12%	20	12%	↗
Autres	4	3%	6	4%	↗
Entreprise	2	1%	2	1%	→
Total général	157	100%	169	100%	↗



Observations :

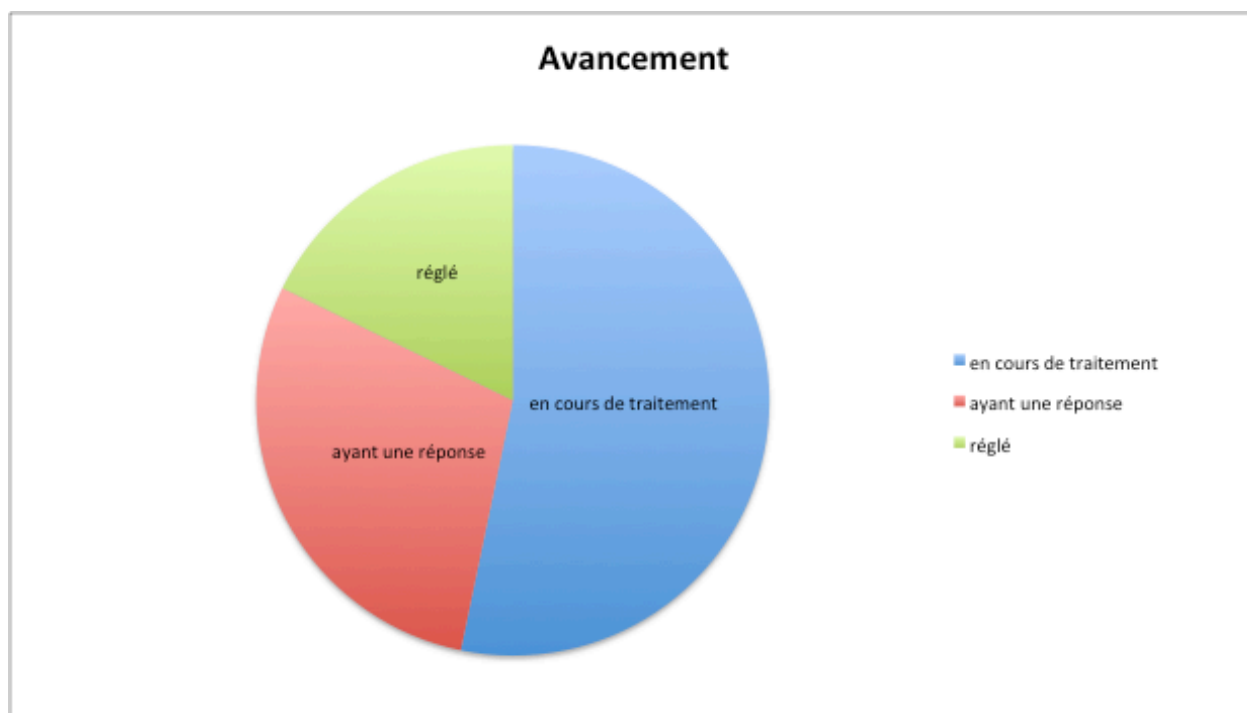
On trouve en progression et par ordre d'importance d'abord les organismes (37%) et le niveau régional (33%) qui totalisent à eux seuls 70% des fiches. Les autres acteurs du territoire (ML, ...) et stagiaires avec respectivement 14% et 12% restent stables. Il est à noter, que dans la perception des apprenants les entreprises n'ont qu'une très faible responsabilité.

Attention, il convient d'être prudent dans l'interprétation des chiffres ci-dessus qui n'ont qu'un caractère indicatif. En effet, pour des considérations pédagogiques dans l'analyse des situations et l'élaboration de la fiche, nous invitons les formés à essayer d'identifier l'interlocuteur, susceptible d'agir sur le problème. Sur certaines questions, la pertinence de la réponse dépend donc du niveau d'information et de connaissance des personnes. Celles-ci ne sont pas toujours et précisément au fait des responsabilités de chacun, même si cette connaissance s'affine avec les formateurs et les partenaires dans le processus de recherche de solutions. De ce fait, le travail qui suit la production de la fiche constitue déjà une avancée dans la connaissance des compétences dévolues aux différents acteurs des territoires, et contribue ainsi au développement de l'axe développement de la citoyenneté, souhaité par la Région.

Par ailleurs, il s'agit après débat, de cocher une case, ce qui oblige à choisir un seul niveau (sous entendu le principal), alors que nous savons que dans la « vraie vie », la résolution se base souvent sur une responsabilité partagée.

Prise en compte de la parole

Avancement	Cumul 2009	%	Cumul 2010	%	Evolution
en cours de traitement	81	52%	90	53%	↗
ayant une réponse	47	30%	49	29%	↗
réglé	29	18%	30	18%	↗
Total général	157	100%	169	100%	↗



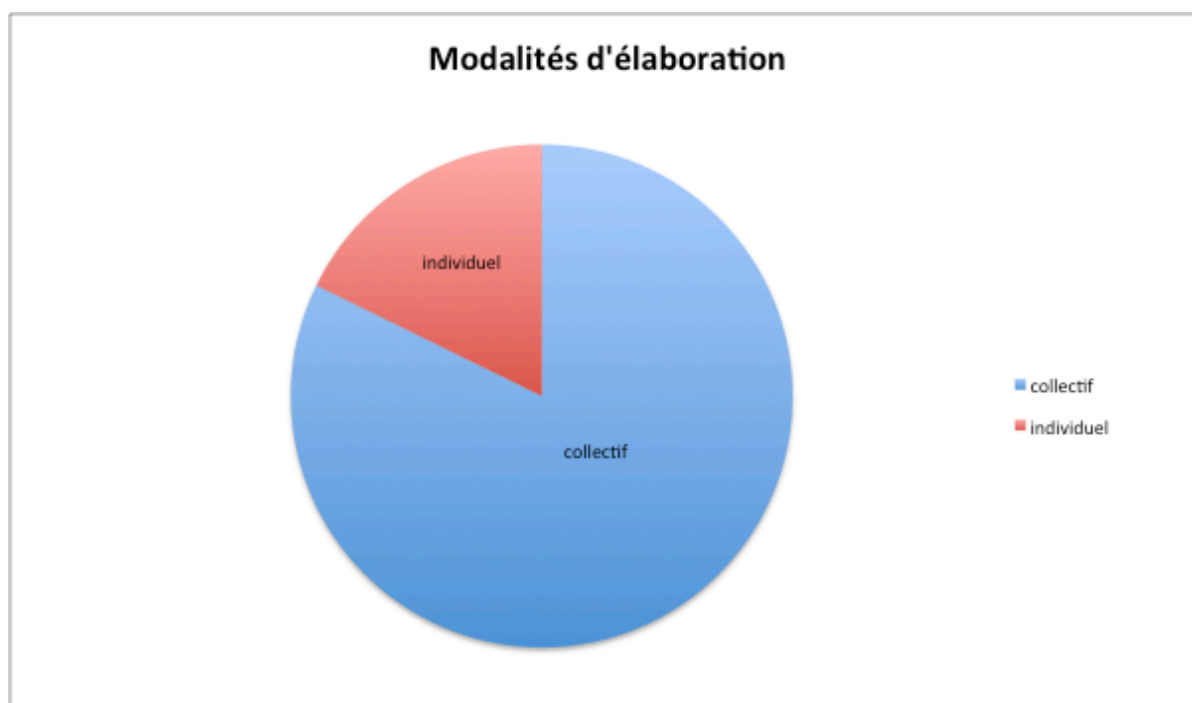
Observations :

Ces données, avec 4 options possibles,⁽⁴⁾ récapitulent le statut d'avancement des fiches à un instant « T ». Cette information était prévue pour donner une indication globale sur notre efficacité collective à traiter les questions et prendre en compte les paroles des apprenants. Il convient également de considérer ce constat avec beaucoup de précautions. Initialement, dans une démarche de responsabilisation, nous avons souhaité placer les fiches sous la responsabilité de leurs auteurs. Ce choix méthodologique a montré ses limites. En effet, dans certains cas, des solutions ont pu être trouvées après le départ du délégué, qui était chargé de l'actualisation de la fiche. Dans ce cadre, nous avons pu observer des décalages entre la réalité d'une situation, qui avait obtenu une réponse, sans que cela soit répercuté dans la fiche. Ce constat nous a amenés en cours d'année, à modifier la structure de la base en permettant à des acteurs du dispositif « plus durables », (formateur référent ou chargé de mission régional), de valoriser des résultats obtenus. Dans le cadre de la refonte du site, prévue pour 2011, de nouvelles fonctionnalités devraient également permettre d'atténuer cette « illusion optique ».

⁴ la 4^{ème} option, qui prévoit l'abandon d'une fiche, n'a pas trouvé « preneur » pour l'instant

Modalités d'élaboration des fiches

	Cumul 2009 (jusqu'à Avril 2010)	%	Cumul 2010 (jusqu'à Janvier 2011)	%	Evolution
collectif	135	86%	139	82%	↗
individuel	22	14%	30	18%	↗
Total général	157	100%	169	100%	↗

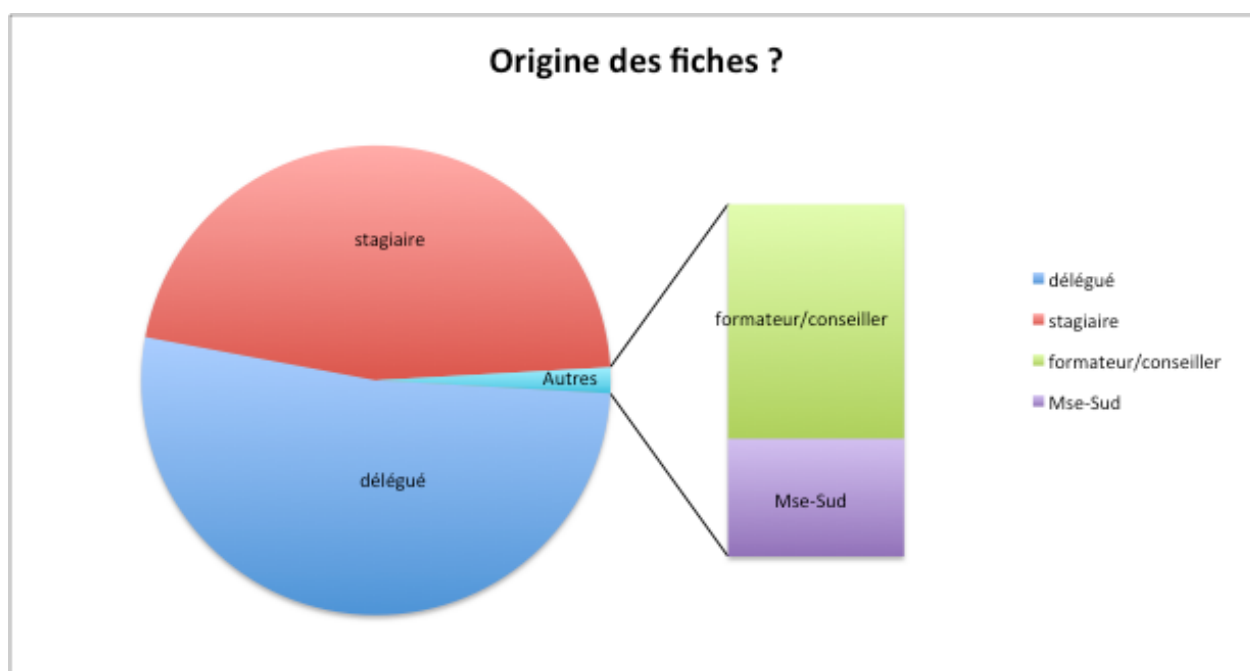


Observations :

Même si le chiffre accuse une petite baisse, 82% des fiches restent le fruit de démarches d'élaboration par et avec des groupes de stagiaires. Cela semble valider notre préoccupation de faire du support Extranet un outil d'expression collective.

Qui est à l'origine des fiches ?

	Cumul 2009	%	Cumul 2010	%	Evolution
délégué	80	51%	88	52%	↗
stagiaire	74	47%	78	46%	↗
formateur/conseiller	2	1%	2	1%	→
Mse-Sud	1	1%	1	1%	→
Total général	157	100%	169	100%	↗

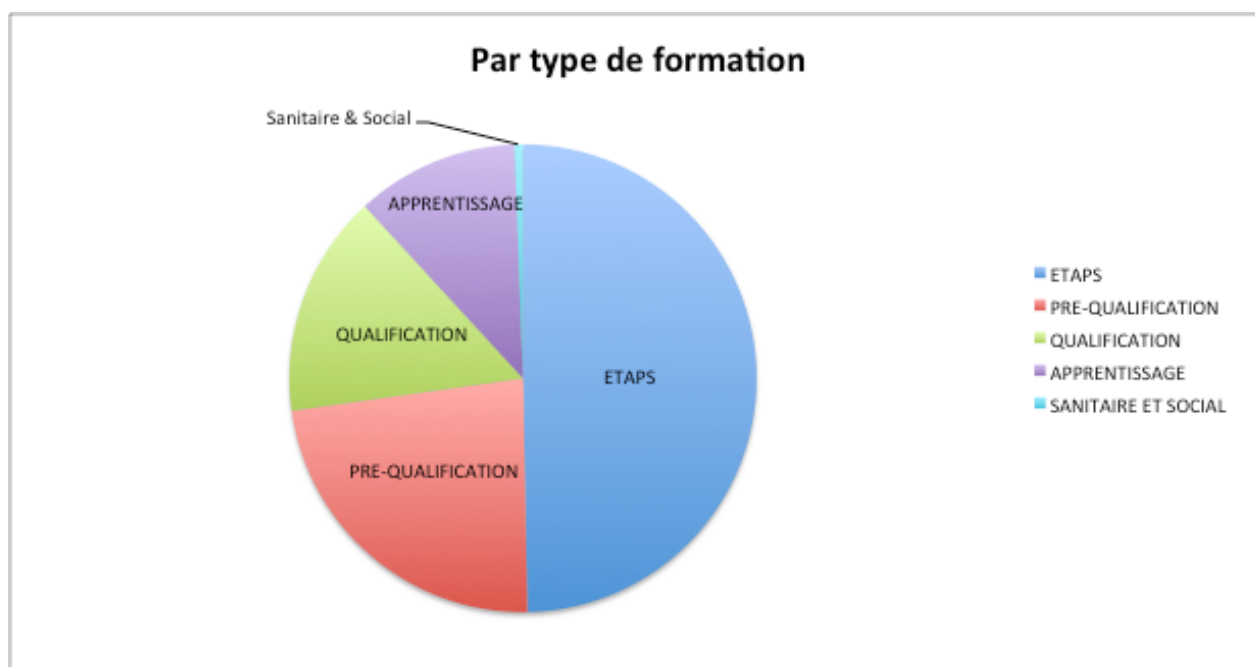


Observations :

Au-delà des modalités d'élaboration évoquées plus haut le graphique ci-dessus constitue un deuxième motif de satisfaction. En effet, 98 % des fiches comportent les perceptions et propositions des apprenants et de leurs représentants, qui constituent la cible prioritaire de la démarche.

Ventilation des fiches par type de formation

Par type de formation	Cumul 2009	%	Cumul 2010	%	Evolution
ETAPS	75	48%	84	50%	↗
PRE-QUALIFICATION	38	24%	39	23%	↗
QUALIFICATION	24	15%	26	15%	↗
APPRENTISSAGE	19	12%	19	11%	→
SANITAIRE ET SOCIAL	1	1%	1	1%	→
Total général	157	100%	169	100%	↗



Observations:

Cette information ne figurait pas dans notre dernière note de synthèse, car elle a été introduite dans la base à la demande de la Direction de la Formation (service apprentissage). La codification a donc été faite par nos soins a posteriori avec une petite marge d'erreur, car les fiches ne permettaient pas toujours une identification univoque du type de formation poursuivi par les auteurs de la fiche. À partir du mois de mai 2010, ce sont les rédacteurs qui saisissent cette information directement.

On peut noter une prédominance des organismes intervenant en amont des parcours qualifiants avec plus de 70% des fiches. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce différentiel ETAPS/ETAQ : la difficulté exprimée par les organismes porteurs des ETAQ de mobiliser le temps nécessaire (importance du programme /diplôme) pour s'engager dans la démarche d'une part, des objectifs pédagogiques propres au dispositif ETAPS permettant d'établir facilement des passerelles entre les contenus pédagogiques et les démarches participatives et permettant ainsi l'implication tant des formateurs que des délégués dans l'action MI d'autre part. Par ailleurs, il faut noter que sur l'un des territoires très « producteur de fiches », le choix a été fait en amont de ne proposer l'engagement dans la démarche qu'aux organismes ETAPS

Janvier 2011

pour la première année. Une option basée sur l'hypothèse que cette première étape permettrait d'élargir progressivement l'implication aux ETAQ, en s'appuyant sur le fait que :

- certains des organismes animent à la fois des ETAPS et des ETAQ et peuvent de ce fait transmettre en interne l'esprit et les outils de la démarche
- une partie des délégués des ETAPS deviennent des stagiaires ETAQ et peuvent ainsi « donner le goût » de la participation à leurs nouveaux collègues et communiquer sur les outils à leur disposition
- enfin formateurs et délégués peuvent témoigner de la plus-value de la participation des usagers tant sur leurs parcours que sur la vie de l'organisme et plus globalement sur le dispositif régional de formation, à l'occasion des réunions de territoire organisées par les CMT

Enfin, la filière Sanitaire et Sociale qui constitue une compétence plus récente pour le Conseil Régional, et devrait progressivement s'associer à la démarche.