

Direction de la jeunesse,
de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation
du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse

NOTE D'ETAPE SUR L'EVALUATION AU 31 DECEMBRE 2010

REDIGEE PAR « IREDU/CNRS UMR 5225 »

DOSSIER : AP1_n° 263

Intitulé du projet : Inscrire les contrats en alternance dans une logique de parcours sécurisé

Porteur du projet :
Mission locale de Beaune

Evaluateur du projet :
IREDU/CNRS UMR 5225

Région(s) d'expérimentation :
Bourgogne

Date de démarrage effectif de l'expérimentation : 1^{er} octobre 2009

1. Problématique, objectifs et méthode de l'évaluation

Inscrire les contrats en alternance dans une logique de parcours sécurisé est une expérimentation dont l'objectif permet de valider l'opportunité d'un tuteur externe neutre et clairement identifié par le jeune, l'entreprise et le centre de formation. Ce projet instaure une politique de prévention : détection, signalement et médiation rapides, qui peut permettre de passer d'une logique de contrat à une logique de parcours sécurisé pour les jeunes choisissant la voie de l'alternance. Le porteur du projet est la Mission locale de Beaune, et les bénéficiaires sont les jeunes entrés dans la vie active par le biais d'un contrat d'apprentissage en Côte-d'Or dans l'hôtellerie-restauration pour la première phase de l'expérimentation, auxquels s'ajoutent les apprentis du commerce et de la viticulture, par la suite.

Les choix de l'apprentissage et du domaine des **hôtels, cafés et restaurants** ne se sont pas effectués au hasard. En effet, la Mission locale de Beaune réalise depuis 2002 des actions vers les apprentis et les professionnels de l'hôtellerie-restauration afin de réduire les abandons et les ruptures de contrat, en leur proposant un accompagnement. **L'apprentissage** est une voie de formation en alternance très implantée en Bourgogne, où la part des apprentis est de 6 % dans la population des 16-25 ans. En vingt ans, les centres de formation d'apprentis de la région ont vu leurs effectifs évoluer de 7 000 à plus de 12 000 jeunes, tous niveaux de formation confondus, dont 70 % sont des garçons. Les apprentis de l'hôtellerie-restauration représentent 10 % des effectifs en 2009, le socle demeurant le CAP qui accueille toujours de nombreux sortants sans diplôme de l'école, le plus souvent d'origine sociale défavorisée. De plus, l'hôtellerie-restauration, qui occupe le 4^e rang des secteurs concluant le plus de contrats d'apprentissage, enregistre le plus fort taux de rupture selon les études nationales et locales. Enfin, les enquêtes régionales soulignent des difficultés d'insertion professionnelle à l'issue de ces spécialités : sept mois après la formation, les jeunes connaissent un fort taux de chômage en 2009 (44 % pour 30 % des anciens apprentis de Bourgogne en moyenne). L'hôtellerie-restauration demeure emblématique d'une quête permanente de main-d'œuvre, avec un turn-over imposant, tant en période de crise que de reprise économique.

Dans un tel paysage, **une action de médiation** est menée depuis octobre 2009 par les trois Missions locales de Côte-d'Or. Le double principe retenu est que **tout jeune pourra bénéficier d'un accompagnement au cours de son parcours en alternance**, sous la forme, soit d'un tutorat renforcé, soit d'une information ; et **tous les acteurs** (employeurs, chambres consulaires, centres de formation, Éducation nationale, branche professionnelle) participent activement au processus d'amélioration de l'orientation, de l'accès à l'emploi et de la prévention des ruptures.

Le protocole s'appuie sur trois éléments clés. En premier, la transmission de l'information par les chambres consulaires, notamment les contrats d'apprentissage signés et les fiches de résiliation de contrat, doit être rapide. En deuxième, l'accord et l'appui de la branche professionnelle sont indispensables pour la légitimation de l'intervention, la communication sur le dispositif, l'aide aux transitions (rupture à l'amiable et recherche d'un nouvel employeur, aide à l'insertion en fin de formation). En troisième, l'échange d'informations entre les centres de formation, les employeurs et les trois Missions locales de Côte-d'Or concernant les jeunes doit être constant dans le temps. L'objectif de l'accompagnement renforcé est de déceler au plus vite les éventuelles difficultés pour tenter d'y répondre, par le processus de médiation ou d'appui social, à la demande des jeunes, des employeurs, mais aussi des partenaires (chambres consulaires, centres de formation).

Le but de l'évaluation est d'**analyser les différences d'insertion professionnelle** entre les jeunes passant par le dispositif de tutorat renforcé effectué par les trois Missions locales de Côte-d'Or, et les jeunes n'y passant pas. Cette évaluation est liée au déploiement progressif du projet, s'adaptant à une uniformisation de traitement entre les trois Missions locales (Beaune, Dijon, Montbard-Châtillon) en ce qui concerne les apprentis dans les hôtels, cafés et restaurants pour la première phase, avec les apprentis du commerce et de la viticulture, dans la seconde phase. Ces deux autres domaines ont été choisis en comité de pilotage, du fait de l'importance de ces secteurs d'activité dans la région.

Les objectifs principaux de la démarche d'évaluation sont les suivants :

- Analyser en suivi dynamique les différences en termes de qualité de la stabilité du contrat d'alternance, ceci entre le groupe bénéficiaire et le groupe témoin, ainsi que leur évolution dans le temps ;
- Analyser les différences entre ces deux groupes dans les modalités d'accès à l'emploi ou en termes de poursuite d'études ;
- Étudier les conditions de passage par le dispositif, les difficultés rencontrées par les jeunes, les maîtres de stage et les personnes/institutions en charge de ce dispositif, les points forts et les points faibles de la chaîne d'information dans la connaissance des ruptures des contrats d'apprentissage ;
- Étudier comment les acteurs de l'alternance et les jeunes se sont approprié les dispositifs et les processus de médiation, comment les acteurs les ont utilisés pour la recherche d'emploi et l'insertion (ou ne les ont pas utilisés).

La démarche est longitudinale et nécessite alors un suivi régulier des jeunes ayant signé un contrat en alternance afin de mener une analyse comparative entre **un groupe bénéficiaire et un groupe témoin**. Pour cela, les jeunes sont répartis de façon aléatoire en deux groupes : le premier bénéficie d'un accompagnement renforcé qui s'appuie sur un courrier signé par les responsables de la branche professionnelle et de la Mission locale expliquant l'action, la prise de rendez-vous par le tuteur externe et la rencontre séparée, puis conjointe du jeune et du maître d'apprentissage, avec un suivi téléphonique mensuel du jeune ou de l'employeur tout au long de son parcours ; le second groupe ne reçoit qu'une seule information par courrier au jeune et à l'employeur de leur possibilité de faire appel au tuteur externe en cas de difficultés professionnelles, relationnelles ou sociales.

Dans le cadre de la dimension de **suivi de cohorte**, les phases de recueil de l'information s'articulent autour de plusieurs étapes afin de créer et d'alimenter une base de données spécifique à l'évaluation. Les contacts avec trois centres de formation d'apprentis (CFA) ont permis de recueillir des renseignements venant de leur base de données, et par le biais d'un questionnaire, d'obtenir des informations complémentaires plus qualitatives concernant les attentes des jeunes envers l'apprentissage, des éléments de mesure de l'auto-estime et, d'effectuer un rapide bilan d'acquisition de leurs connaissances (en prenant des exercices du programme international d'évaluation Pisa). Une deuxième étape de collecte des informations auprès des Missions locales, *via* les CFA et les chambres consulaires a été menée de janvier à décembre 2010, étape qui continuera au fil de l'expérimentation. Enfin, un dernier point de collecte des événements connus des Missions locales s'appuie sur leur outil de gestion informatisé *Parcours3*.

Pour l'essentiel, les indicateurs traités seront les **variables d'impacts** (en termes de taux de maintien du statut d'apprenti dans le contrat initial, dans l'entreprise, le métier, ou le secteur..., ou en corollaire le taux de rupture, le taux d'insertion), qui seront explicitées à l'aide de modélisation économétrique appropriée et en fonction des caractéristiques recueillies. Ceci tant sur les variables individuelles, contextuelles (effectif, type et localisation de l'entreprise...), que des événements enregistrés dans le processus de suivi de l'alternance. Les effets des conditions d'apprentissage et des acquis scolaires des jeunes sur leurs parcours seront également étudiés.

Concrètement, pour le temps de l'expérimentation de janvier à décembre 2010, les étapes d'avancement de la phase d'évaluation se sont caractérisées par : des participations aux diverses réunions (comité de pilotage du projet, groupe des tuteurs, rencontres nationales, réunion de rentrée au CFA La Noue en Côte-d'Or...); des contacts avec l'équipe de direction de deux autres CFA (centre interprofessionnel de formation des apprentis Jean Lameloise en Saône-et-Loire, centre de formation d'apprentis viticole de Beaune); en mars et avril 2010, l'administration des questionnaires auprès de 250 apprentis au CIFA; à la rentrée scolaire 2010, l'ajustement et la passation des questionnaires pour les nouveaux apprentis de l'hôtellerie-restauration et pour l'ensemble des apprentis du commerce et de la viticulture, soit un total de 493 répondants; et surtout, par l'actualisation de la base de données locale contenant l'ensemble des informations recueillies auprès des jeunes, des CFA, des Missions locales, des chambres consulaires. Ceci permettra de donner des résultats intermédiaires au cours du premier semestre 2011, et les résultats finaux, qui prendront en compte les deux années d'expérimentation, seront disponibles début 2012.

2. Etat d'avancement et premiers résultats

L'évaluation est réalisée totalement en externe de l'expérimentation, mais avec évidemment des contacts permanents avec le porteur de projet et les conseillères des Missions locales afin d'assurer un suivi continu de l'information et de permettre, le cas échéant, des ajustements rapides (comme la transmission des contrats et des fiches de résiliation par les chambres consulaires, la recherche des jeunes...). D'ores et déjà, l'expérimentation a contribué à normaliser le travail des tuteurs dans les trois Missions locales (remise à jour des outils d'intervention, élaboration de plaquettes, définition commune des motifs de rupture, enregistrement et suivi des jeunes *via Parcours3...*) et surtout selon leurs propres mots, cela leur permet d'*avancer au même rythme avec une démarche partagée, selon la même méthode auprès des jeunes et des entreprises*". L'équipe d'évaluation est revenue auprès des Missions locales afin que les objets (quantitatifs ou qualitatifs) décrivant le parcours des apprentis soient uniformisés.

L'évaluation, aujourd'hui, est toujours en pleine **phase de recueil d'informations**. Ceci est évident pour l'année en cours, mais concerne aussi des questions liées à la description complète du suivi des apprentis de la première vague depuis l'automne 2009 ; là où se présentent les cas de ruptures répétées ou de délais spécifiques dans l'enregistrement du contrat. En tant qu'évaluateurs externes, nous attendons (et sollicitons) les informations venant des Missions locales, des chambres consulaires et des centres de formation. Actuellement, la base de données pour la première année d'expérimentation comprend des informations sur **702 apprentis de l'hôtellerie-restauration** de Côte-d'Or et de Saône-et-Loire, avec plus de 80 variables permettant de les caractériser individuellement. À la rentrée d'octobre 2010, 732 apprentis sont inscrits au centre de formation de Côte-d'Or dans l'hôtellerie-restauration et le commerce, et 135 apprentis sont au centre de formation agricole en viticulture. Ainsi, nous allons assurer le suivi de près de **1 100 jeunes durant l'année 2011** (867 de Côte-d'Or et 240 de Saône-et-Loire), pour la seconde phase de l'expérimentation. Ceci correspond du point de vue quantitatif aux objectifs fixés lors de l'établissement du projet.

La passation d'un questionnaire en 2010, dans trois centres de formation, a permis à la fois de recueillir des informations complémentaires sur l'apprenti, et de connaître notamment ses attentes et ses premières impressions de l'alternance. Pour la première phase, 575 apprentis de l'hôtellerie-restauration ont répondu au questionnaire, dont 40 % de jeunes filles. Dans l'ensemble, les réponses montrent un intérêt des jeunes et un choix du métier davantage désiré que contraint. En effet, 36 % des filles et des garçons pensent que c'est un bon métier, et un projet de longue date particulièrement pour les garçons. Les apprenties se distinguent légèrement par des motifs de choix plus diversifiés notamment le hasard, la passion ou le contact avec les clients, mais aussi l'influence de la famille. Près de 10 % signalent un parent exerçant un métier dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. La décision d'entrer en apprentissage est justifiée par le fait d'apprendre en travaillant pour la plupart des jeunes, avec des souhaits d'autonomie et d'indépendance. Les jeunes indiquent en général des opinions favorables sur les conditions d'alternance. Cependant, 13 % des filles et 10 % des garçons expriment de l'insatisfaction (légère ou forte). Les impressions diffèrent un peu, les filles sont plus critiques sur l'ambiance dans l'entreprise ou au centre de formation.

Pour l'acquisition de connaissances, six exercices du programme international d'évaluation Pisa ont été repris, ceci afin d'avoir des éléments de comparabilité entre jeunes. Les scores aux questions d'arrangement et de permutation, de calcul ne sont pas différents de ceux enregistrés pour les jeunes de 15 ans scolarisés en enseignement professionnel en France ou en Belgique. Il en est de même pour le test consistant à retrouver une valeur figurant sur un graphique, avec une forte réussite plutôt à l'avantage des apprentis. Par contre, les apprentis ont éprouvé davantage de difficultés de compréhension pour l'item qui demande de croiser deux illustrations afin d'obtenir la réponse juste parmi une liste de quatre propositions ; seulement la moitié d'entre eux ont répondu correctement. Mais plus encore, l'exercice qui consiste à analyser et argumenter la justesse d'un commentaire d'un graphique erroné, donne des résultats très médiocres : seulement le quart des répondants trouvent le commentaire inexact, et la non-réussite est nettement plus importante pour les filles. Au final, si l'on calcule une simple performance (la somme des points marqués à chacun des items) pour les répondants à tous les exercices, soit 530 apprentis, on obtient alors un pourcentage de réponses justes de 70 %. Un seul apprenti a atteint le score parfait.

Que peut-on dire actuellement quant aux ruptures ? Les ruptures sont déterminées au regard du contrat de travail lorsque la date prévisionnelle de fin de contrat n'est pas atteinte. Les chambres consulaires et les centres de formation ont signalé des ruptures (ou des contrats d'apprentissage non finalisés ou non signés) pour 184 jeunes dans le domaine de l'hôtellerie-restauration en Côte-d'Or, couvrant la période d'octobre 2009 à octobre 2010. Toutefois, la rupture est un indicateur qui peut revêtir plusieurs facettes. Il ne signifie pas toujours l'échec, comme le cas positif de la rupture pour réussite au diplôme en cours de contrat, et n'indique pas forcément l'abandon de l'apprentissage ou du métier, puisqu'un jeune peut toujours signer un nouveau contrat. *A contrario*, le suivi des apprentis et le croisement par l'équipe d'évaluation des diverses sources (Missions locales, CFA et chambres consulaires) a signalé certains cas de jeunes en situation plus critique dans la sécurisation du contrat d'apprentissage. Ceci explique qu'à quelques unités près le suivi de la première cohorte n'est pas totalement définitif. L'évaluation permettra par la suite de connaître plus précisément, après avoir éliminé de nombreux biais, les motifs de rupture et les actions de médiation mises en place.

Au regard de cette première phase d'expérimentation, plusieurs principes semblent déjà se dégager afin de favoriser la réussite du projet selon trois grands axes principaux : **une action de médiation rapide, une attention aux conditions de travail dans les entreprises, une simplification des procédures d'enregistrement du contrat et du suivi des jeunes**. En premier, il faut réagir vite : détection, signalement et action rapide face à une présomption d'abandon, à un risque de non-signature, d'abandon ou de rupture ; tout acteur, que ce soit le jeune, un enseignant du centre de formation, un parent, un chef d'entreprise, une personne des chambres consulaires..., doit pouvoir interpeller rapidement la Mission locale. Ceci présente la difficulté spécifique de la saison d'été, où incontestablement la période entre la fin d'année scolaire, avec les premiers contacts du jeune avec le CFA et l'entreprise, et la reprise des cours en CFA, pose des problèmes de suivi, donc de sécurisation des parcours. Dès lors, un dispositif d'accompagnement pourrait être imaginé afin de soutenir les jeunes dès leur sortie du système éducatif, notamment lors de la période estivale.

De plus, la qualité des entreprises (et l'expérience du maître d'apprentissage) est un enjeu important, les abandons apparaissant davantage là où les conditions de travail sont difficiles ; une charte ou labellisation des entreprises, une réelle formation des maîtres d'apprentissage, sont à développer. Ces entreprises labellisées deviendraient des références pour les familles comme pour les institutions impliquées dans l'apprentissage (dont le Conseil régional), et bénéficieraient ainsi d'un argument de marketing social pour attirer et garder les jeunes.

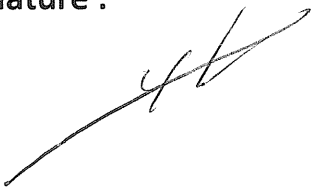
D'autres propositions concernent les procédures de la chaîne d'information. Un décalage dans le temps apparaît entre l'élaboration du contrat d'apprentissage, l'enregistrement de celui-ci (avec un délai moyen de trois mois et une assez forte dispersion interindividuelle), et l'envoi aux Missions locales. Or, ce délai est considéré comme trop long pour proposer un accompagnement et assurer une sécurisation rapide du parcours du jeune. Pour pallier cette première faiblesse dans le circuit de l'information, a été mis en place un recueil du suivi des jeunes à partir du CFA, ce qui permet l'intervention des tuteurs dans de meilleurs temps. Ces délais et aléas d'enregistrement des contrats d'apprentissage ne semblent pas se présenter aussi vivement pour les apprentis du CFA viticole ; en effet, un chargé de mission assure directement les liens entre entreprise, famille, chambre d'agriculture. En conséquence, une personne ressource au sein de chaque CFA améliorerait la communication, la signature et l'enregistrement de ces contrats. En fait, le CFA deviendrait le lieu ressource, le premier maillon de la chaîne d'information et d'action pour la sécurisation des parcours des jeunes, avec la possibilité d'une permanence des tuteurs assurée dans ses locaux.

CERTIFICAT :

Je soussigné, Bruno Suchaut, responsable de la structure évaluatrice du projet AP1_n°263, certifie exact l'ensemble des informations figurant sur le présent document.

Date : le 27 janvier 2011

Signature :



IREDU
CNRS - UNIVERSITE DE BOURGOGNE
Pôle AAFE - Esplanade Erasme
B.P. 26513 - 21065 DIJON CEDEX
Tél. : 03 80 39 54 50 - Fax : 03 80 39 54 79