

Le bulletin des APP

ÉTÉ 2008

ateliers de pédagogie personnalisée

Réseau de formation ouverte tout au long de la vie www.app.tm.fr

Bilan de la démarche nationale de confirmation du label APP

Edito

Depuis 2005, la DGEFP a engagé un processus visant à vérifier la mise en œuvre du cahier des charges national des Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP), rénové en 2004, au sein de chaque organisme porteur de cette démarche, ainsi que la qualité des services rendus. Cet exercice est en cours de finalisation. Il est possible d'en dégager plusieurs enseignements :

- Tout d'abord, la forte mobilisation autour des Directions régionales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP) pour la réalisation des audits ou pour la participation aux commissions régionales de confirmation du label : les services des Conseils régionaux, les conseillers des Agences locales pour l'emploi (ALE) et des missions locales, les services des DDTEFP, les services du ministère de l'Éducation nationale, des conseillers d'OPCA... Les acteurs, tout en découvrant pour certains les APP, ont su mettre en relief les points forts du réseau.

- Ensuite, la forte appropriation de cette démarche par les équipes des organismes de formation porteurs d'APP qui y ont reconnu, dès son démarrage, une démarche de progrès. Ces équipes ont su, dès lors, réinterroger leurs pratiques professionnelles, corriger les points faibles et confirmer celles qui paraissent les plus performantes.

Je me félicite de pouvoir attester, à partir des résultats de cet exercice, d'une qualité générale de l'offre des organismes porteurs d'APP, et notamment concernant les sept "fondamentaux" du cahier des charges : la personnalisation de la prestation ; la diversité des publics ; les domaines de la culture générale et de l'apprentissage technologique de base ; l'ancrage territorial ; les sources diversifiées de financement ; l'accueil des publics en flux et le fonctionnement en réseau.

Dans un contexte où l'individualisation revient au cœur de l'action de formation, la démarche APP reste un outil pertinent, pour tous les publics en formation continue. A cet égard, le projet "APP-Entreprises", initié en 2007, me paraît être une initiative positive de diversification des publics accueillis au sein des ateliers.

Sur ces bases, le réseau APP est en mesure de prendre son autonomie. Le ministère de l'emploi continuera de s'appuyer fortement sur ce réseau pour la mise en œuvre de ses politiques au regard de ce qu'il considère être leurs points forts :

- Le professionnalisme des équipes pédagogiques ;
- l'homogénéité des prestations rendues au regard d'un cahier des charges national ;
- Une organisation en réseau national avec un fort maillage territorial.

Je remercie les services des DRTEFP tout particulièrement et les partenaires pour le travail accompli autour de la démarche de confirmation du label APP.

Faire connaître les résultats de cette démarche est tout l'objet de ce bulletin

Jean GAEREMYNCK

Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle

SOMMAIRE

Edito.....	1
Acteurs et résultats.....	2 - 3
Gros plan sur la mise en œuvre en région Bretagne	4 - 5 - 6
Témoignages :	
- L'APP du Creusot	7
- Le FAFSEA du Languedoc-Roussillon	8

Une démarche nationale

La démarche de confirmation du label APP a revêtu un caractère national et obligatoire pour l'ensemble des APP. Elle s'est déroulée sous l'autorité de la DGEFP. Un groupe de pilotage national réunissant autour de cette dernière, le ministère de l'Education nationale, un DRTEFP et un représentant du regroupement national des APP a été constitué. Il a validé les procédures et les outils, arbitré sur des questions de méthodes et de procédures. Il pouvait être amené à examiner d'éventuels recours. A ce jour aucun appel ne lui a été adressé.

Un outillage national a été constitué et diffusé (outil d'autodiagnostic, dossier de demande, dossier de l'auditeur,...). La même procédure s'est déroulée dans chaque région sous l'autorité de la DRTEFP : autodiagnostic de l'APP ; demande de confirmation du label ou d'accompagnement

préalable ; constitution et formation des binômes d'auditeurs ; "audit" sur site par le binôme pendant une journée ; constitution de la commission régionale de confirmation du label.

La commission régionale disposait de quatre options : confirmer le label, le confirmer avec des recommandations avec échéances de réalisation, suspendre la confirmation à la mise en œuvre des mesures d'accompagnement ou refuser le label.

L'accompagnement a été au cœur de la démarche voulue comme une démarche de progrès. Dans la majorité des cas ce sont les animations régionales APP qui l'ont réalisé. L'animation nationale a permis des échanges, produit des documents, réalisé les supports techniques (site WEB dédié) pour la démarche et assuré la formation des auditeurs.

Les acteurs de la mise en œuvre au niveau régional

Chaque DRTEFP, en fonction du contexte régional, a choisi des auditeurs et constitué des binômes chargés de se rendre sur les sites. Elle a également mis en place une commission régionale de confirmation du label dont le choix des membres était de sa responsabilité.

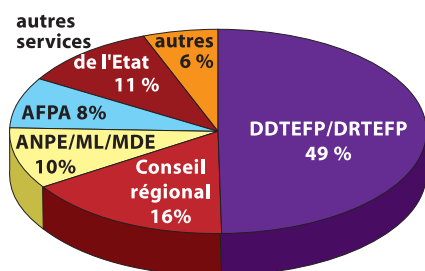
Les données nationales publiées ici ne rendent pas compte de la diversité des situations. L'implication des DRTEFP et des services, l'engagement des partenaires nombreux et divers ont été les clefs de la réussite.

Un des effets secondaires de la démarche engagée aura été de mieux faire connaître les APP à une partie des partenaires impliqués.

→ Les auditeurs

On compte environ 300 auditeurs, soit en moyenne un binôme d'auditeurs pour 3 APP. Comme prévu initialement dans la démarche, les services du ministère de l'emploi représentent la moitié des auditeurs constituant les binômes.

Répartition des auditeurs en fonction de leur institution d'appartenance (en %)



Parmi les partenaires associés pour constituer les binômes, on retrouve une grande diversité d'acteurs représentant une quinzaine d'institutions différentes et notamment des partenaires financeurs, au premier chef les représentants des Conseils régionaux (16%), les partenaires prescripteurs (10%), les autres services extérieurs de l'Etat (11%), dont le ministère de l'Education nationale, et l'AFPA (8%).

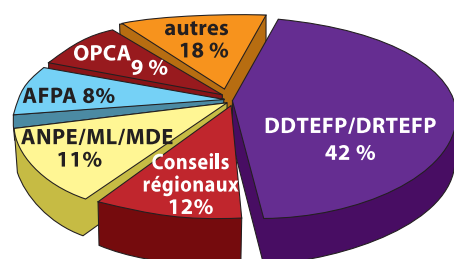
→ La commission régionale de confirmation du label

En moyenne, la commission régionale de confirmation du label est constituée de huit membres.

Comme pour les auditeurs, les services du Ministère de l'emploi sont les plus importants quantitativement et représentent environ 40% des membres de la commission régionale.

Dans cette commission, viennent ensuite les représentants des Conseils régionaux (12%) ; les prescripteurs (11%) ; l'AFPA (8%). On note que les OPCA sont fortement présents dans la commission de confirmation du label (9%), alors qu'ils représentaient 2% des auditeurs. Les autres 18% regroupent notamment les autres services déconcentrés de l'Etat dont ceux de l'Education nationale, ainsi que les animations régionales des APP. Un certain nombre de ces acteurs était associé aux travaux de la commission, avec voix consultative.

Institution d'appartenance des membres de la commission régionale (en %)

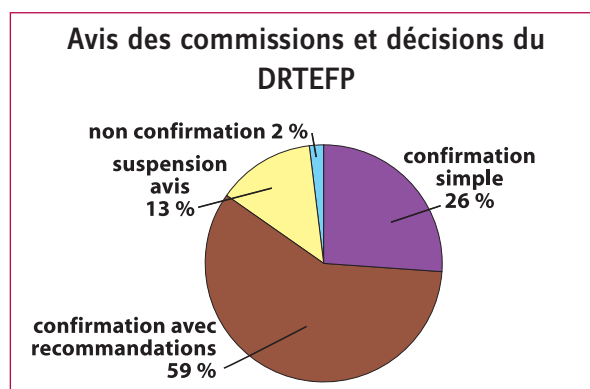


Les résultats

Les APP avaient le choix entre demande directe de confirmation du label ou demande d'accompagnement préalable. Dans près de 80% des cas, les APP ont demandé la confirmation directe du label APP. Cela ne traduit pas cependant une démarche homogène et la variation des situations entre les régions est très importante : dans certaines, la quasi intégralité des APP a demandé la confirmation directe ; dans d'autres, plus de la moitié a sollicité un accompagnement préalable et pour les autres le choix se répartit à peu près équitablement.

A ce jour, 390 APP (sur 420) ont eu connaissance de la décision concernant la confirmation de leur label. Les décisions restantes interviendront au plus tard avant la fin 2008. Parmi les décisions prises :

- 59% sont des décisions de confirmation avec recommandations ;
- 26% des décisions de confirmation simple ;
- 13% des décisions de suspension d'avis, avec mise en œuvre de mesures complémentaires ;
- 2% sont des décisions de non-confirmation, avec pour motif principal : soit la transformation de l'APP en antenne ; soit la liquidation judiciaire de l'organisme porteur de l'APP ; soit l'absence de mise en œuvre des préconisations.



Conclusion

Une réelle démarche de progrès

Les décisions de confirmation assorties de recommandations représentent 85% des décisions accordant la confirmation du label. Les DRTEFP s'accordent à dire que les recommandations ont été globalement accueillies de manière positive, et que la démarche a été perçue comme une démarche de progrès.

Lorsqu'on procède à une analyse des recommandations émises par les commissions régionales, cinq s'en dégagent :

- L'amélioration du fonctionnement du comité d'orientation et de suivi de l'APP, que ce soit concernant le nombre d'institutions partenaires représentées, la qualité de leurs représentants, le contenu des échanges, ou la périodicité des réunions (15%) ;
- L'optimisation du fonctionnement du centre de ressources, et notamment une meilleure identification physique du centre de ressources APP, un accompa-

gnement des personnes dans l'utilisation des ressources, la quantité et la qualité des ressources pédagogiques (15%) ;

- La consolidation de la relation avec les prescripteurs dans le territoire de l'APP, c'est à dire une meilleure connaissance de l'offre de formation, des rencontres avec des prescripteurs, la conception d'une fiche de liaison (15%) ;
- La diversification des publics et des financements (11%), principalement concernant les publics salariés.
- L'utilisation du projet pédagogique annuel comme un outil de stratégie de l'APP (10%).

La démarche a conduit à une reconfiguration de certains réseaux régionaux, parfois en amont de sa mise en œuvre. Le plus souvent, ce sont de "petits" APP qui ont été transformés en antennes et rattachés à d'autres sites. Le nombre d'APP était de 456 au moment du lancement du projet, ils sont aujourd'hui 420.

Calendrier de réalisation

La démarche s'est déroulée en 3 phases, sur 3 ans.

- Annonce en janvier 2005 à l'occasion de la journée nationale des APP. Printemps 2005, détermination des objectifs et des principales modalités, conception des procédures et des outils.
- Automne 2005, expérimentation dans 3 régions (Aquitaine, Haute-Normandie et Rhône-Alpes) avec un nombre restreint d'APP.
- En janvier 2006, généralisation avec la diffusion de l'autodiagnostic à l'ensemble des APP par chaque DRTEFP.

La formation des auditeurs, les audits sur site, la réunion des commissions régionales de confirmation du label se sont déroulés d'octobre 2006 à décembre 2007, selon un calendrier propre à chaque région. La mise en œuvre d'une partie des mesures d'accompagnement, pour certains APP, ne sera achevée qu'au cours de l'année 2008

Gros plan sur sa mise en œuvre dans la région Bretagne

Le rôle de la DRTEFP

La conduite de la démarche de confirmation du label APP nous a été confiée fin 2006 par la Délégation générale à l'emploi et à la Formation professionnelle avec deux objectifs principaux : vérifier la mise en œuvre du cahier des charges national des APP en Bretagne et prendre les dispositions nécessaires pour améliorer la situation observée. Cette double consigne a été instrumentée selon les modalités et avec des outils définis nationalement. Elle a été mise en œuvre selon notre contexte territorial où le Conseil régional de Bretagne suit et soutient, depuis plusieurs années, le réseau des APP. Dans cet esprit de co-pilotage, la DRTEFP a associé étroitement le Conseil régional dans la constitution des binômes d'auditeurs et dans la constitution de la commission régionale.

Pour atteindre les objectifs visés, la commission régionale de labellisation a étudié attentivement les conclusions des auditeurs sur la mesure des écarts repérés, dans la mise en œuvre du cahier des charges. A l'exception d'un cas particulier où des éléments complémentaires ont été

demandés à l'APP avant de statuer, la grande majorité des audits a prouvé que les APP respectent l'esprit et la lettre du cahier des charges. S'inscrivant volontairement dans une logique de progrès, la commission a émis plusieurs préconisations pour aider les équipes des APP, avec les organismes porteurs, à améliorer tel ou tel point, parmi les vingt six engagements. Au final fin 2007, tous les APP ont eu la confirmation de leur label pour une durée de trois ans. En 2008, la DRTEFP a prévu de poursuivre ce travail d'accompagnement des équipes en s'appuyant sur le pôle d'animation régionale basé au GREF de Bretagne. Avec le recul, la DRTEFP se félicite de l'investissement de l'ensemble des acteurs impliqués ; les équipes APP d'abord, les organismes porteurs, les auditeurs et les membres de la commission régionale. Cette opération a clairement renforcé des partenariats préexistants.

L'impact de cette démarche, initiée au plan national et pilotée au plan régional devrait permettre aux APP d'avoir une meilleure reconnaissance des services de proximité rendus sur les territoires.

Cela devrait leur donner la possibilité de mieux s'inscrire dans les actions conduites dans le double cadre du Service Public de l'Emploi conduit par l'Etat et de la Stratégie Régionale Emploi Formation (SREF) élaborée par le Conseil Régional dans le cadre de la nouvelle mandature. La Région a pour objectif d'installer, dans chacun des 22 pays en Bretagne, une offre équilibrée entre PAT (Point d'Accès à la Télé Formation), ASF (Ateliers des Savoirs Fondamentaux) et APP (Ateliers de Pédagogie Personnalisée). Concrètement, toutes les actions de remise à niveau ont été extraites du PRF pour être confiées au réseau des APP et de leurs antennes en Bretagne.

Dans un contexte où le Conseil régional se positionne comme un acteur incontournable de cette politique territoriale, l'Etat contribuera au travers de sa politique d'aide au retour à l'emploi. Dans cette nouvelle dynamique, les APP ont, et auront, un rôle clé.

Jean Claude Challain

Directeur régional délégué - DRTEFP
Jean-claude.challain@travail.gouv.fr

Implication du Conseil régional

Dès la mise en place de la démarche de confirmation du label APP, la DRTEFP nous a proposé de nous associer à la fois, à la conduite de cette démarche d'audit (constitution des binômes Etat/Région) avec l'implication de nos Responsables de Dispositifs de Formation, et au pilotage, avec la tenue de la commission régionale de labellisation. Cette approche partenariale "double vision" Etat/Région a été profitable à tous : audités, auditeurs et partenaires, d'autant plus qu'elle proposait un cadre référent structuré et structurant, où chacun avait une place et un rôle précis.

Depuis plusieurs années, le Conseil régional finance, via le CPER, les APP par voie de subvention et depuis 2007, par voie de consultation (article 35.2.8). De ce fait, la participation à cette opération était pour nous naturelle. Elle nous a aussi donné

l'opportunité de mieux connaître la spécificité des APP et donc, de mieux articuler leurs actions avec celles que nous finançons dans une logique de formation tout au long de la vie. Dans cette dynamique, le savoir-faire des APP est important pour sécuriser des parcours professionnels d'adultes. Sans véritable surprise, à l'issue de cette démarche, le Conseil régional de Bretagne renouvelle sa confiance aux équipes des APP qui réalisent un travail remarquable de formation et d'accompagnement des adultes, même si nous savons que des marges de progrès peuvent exister ici ou là. Si le Conseil régional connaît bien les organismes porteurs des APP, cette opération nous a permis d'apprécier les garanties que peut apporter un cahier des charges national et de constater les effets de cohérence sur les territoires.

Aujourd'hui, la Région est attentive à la suite que l'Etat entend donner au dossier APP et rappelle son attachement à ce dispositif de formation qui permet un accès aux savoirs de base au plus près des personnes. Nous attendons d'avoir une visibilité, tant sur le mode que sur les hauteurs de financements, pour ajuster notre appui. De notre point de vue, la confirmation du label APP devrait se traduire par une reconnaissance plus large de l'impact des APP sur leur territoire.

Luc Gallard

Chef de service des actions collectives
de formation continue
luc.gallard@region-bretagne.fr
Conseil régional de Bretagne.

Témoignages d'auditeurs

de la DDTEFP d'Ille-et-Vilaine

Au cours de l'année 2007, à la demande de la DRTEFP de Bretagne, j'ai participé à l'audit de sept APP, toujours en binôme avec un collègue du Conseil régional. Au regard de l'histoire du réseau des APP en Bretagne, cette démarche nationale de confirmation du label est «bien tombée», en donnant une occasion concertée de réaliser un point d'étape et au besoin de redynamiser les équipes APP sur le territoire de l'Ille et Vilaine. Cette démarche a présenté le double avantage d'être cadrée, tout en laissant aux auditeurs la souplesse dans le choix des engagements du cahier des charges à analyser, en fonction des spécificités propres à chacun des APP. Je fais référence à la formation commune à tous les auditeurs, aux outils conçus pour analyser les items du dernier cahier des charges national des APP, et aussi, au cadrage régional co-piloté par l'Etat et la Région. Ces éléments nous ont clairement inscrits dans une dynamique d'accompagnement et non de contrôle.

Après une demi-journée de préparation et d'harmonisation nécessaire avec chacun de mes binômes (lecture préalable du projet pédagogique, des tableaux statistiques et de l'outil d'autodiagnostic), nous avons systématiquement rencontré et interrogé l'ensemble des membres de l'équipe pédagogique, et en particulier le coordinateur-trice, très souvent en «première ligne». Notre questionnement avait pour but de repérer et de comprendre les points forts mais aussi les dysfonctionnements, puis de les inscrire dans une perspective d'amélioration. Dans certains cas, il a fallu réexpliquer notre mission pour ne pas que les personnes ne se sentent "trop directement visées" dans leur identité professionnelle.

L'écoute et le dialogue nous ont permis, en une journée, d'aller relativement loin dans l'analyse du respect des fondamentaux des APP. Dans un troisième temps (une autre demi-journée), nous avons synthétisé nos remarques et formulé nos recommandations dans nos rapports d'audit, remis à la commission régionale. Je note qu'aucun organisme porteur n'a contesté nos conclusions. Ils ont tous participé activement en amont ou en aval de la démarche. Ils ont ainsi permis aux équipes de profiter au mieux de ce "regard extérieur" pour améliorer ou formaliser les procédures et les outils.

Au cours de ces audits, nous avons aussi entendu les apprenants de statuts et de niveaux variés.

Nous avons été très souvent surpris par la qualité de l'analyse faite par les apprenants. Avec leurs mots, ils ont décrit l'impact de leur passage en APP, non seulement sur leur niveau de connaissance, mais aussi et surtout, sur leur capacité à utiliser de nouvelles compétences dans d'autres lieux et en diverses occasions : organisation, communication, autonomie, prise d'initiative, etc... L'autre point remarquable a été pour moi la perception du fort investissement des acteurs de ce réseau autour de valeurs communes, portées par la pédagogie mise en œuvre par les APP.

Enfin, cette démarche autour du label n'a été possible que grâce au fonctionnement en réseau des APP. Cela constitue, au vu de mes différentes missions d'audit réalisées en APP, un véritable atout à conserver et à développer.

Thierry Stanquic

thierry.stanquic@dd-35.gouv.travail.fr

Coordonnateur Emploi Formation DDTEFP Ile et Vilaine - Bretagne

du Conseil régional de Bretagne

Après la journée de formation assurée par la mission nationale des APP à Rennes, notre première tâche a été de se réapproprier les outils d'audit avec mes quatre autres collègues du Conseil régional également impliqués dans la démarche. Puis, pour mieux opérationnaliser ces outils d'audit, nous avons conçu, avec mon binôme de la DDTEFP, une documentation de base qui nous a permis, pour les trois audits réalisés, de répartir les rôles de "questionneur" et de "rapporteur" selon les thématiques des vingt-six engagements à étudier. Mon collègue était plus à l'aise sur les questions liées à l'interaction de l'APP sur son territoire avec les acteurs, et moi, plus à l'aise sur les questions en rapport avec l'ingénierie pédagogique mise en œuvre par les APP. Cette complémentarité a été un point important pour la bonne conduite de notre audit mené en trois temps : audit, restitution à chaud et rédaction du document d'audit avec nos recommandations pour les membres de la commission régionale.

Notre posture d'auditeur a dû être explicitée, à plusieurs reprises, pour faire "baisser" la tension palpable dès notre arrivée dans les APP. Il était nécessaire de rappeler les objectifs de cette démarche et de bien la situer dans une logique d'accompagnement et de progrès. Au fur et à mesure de l'audit, nos interlocuteurs étaient plus ouverts, et cela nous a permis d'aller au cœur du fonctionnement des APP en partageant des réflexions sur le rôle des formateurs, sur la construction et l'organisation des parcours d'autoformation, sur le fonctionnement du centre de ressources et sur le suivi du devenir des apprenants après l'APP. La réceptivité des membres des équipes était réelle et les échanges d'un niveau de professionnalité marquée.

En tant que membre des services du Conseil Régional de Bretagne, cette démarche nous a permis aussi d'être en interaction directe avec les équipes. Jusqu'à là, nos relations étaient plutôt d'ordre «budgétaire» dans le cadre du financement, soit du contrat de projets, soit des appels d'offre. Au-delà de la démarche de vérification de la bonne application du cahier des charges où, somme toute, peu d'écart ont été repérés, nous avons tiré profit de cette démarche pour mieux apprécier le service rendu par les APP et les inscrire en complémentarité avec d'autres dispositifs basés aussi sur l'individualisation et sur les formations ouvertes (comme les Points d'Accès à la Téléformation, par exemple,) sur les 22 pays qui constituent la Bretagne. Le Conseil Régional propose de s'inscrire dans la continuité pour profiter pleinement du savoir-faire des APP.

Guy Desagulier

Conseil régional de Bretagne

La commission régionale de confirmation du label de Bretagne

s'est réunie trois fois : le 30 janvier 2007, le 5 juin 2007 et le 16 octobre 2007. Elle était présidée par M. Challain directeur régional délégué DRTEFP, et composée de M. Gallard du Conseil Régional, de M. Gérard de la DR ANPE, de M. Crochu, directeur du FONGECIF et de Mme Illiaquer de la DAFCO. Au final, le label a été confirmé pour les 16 APP de Bretagne avec des objectifs de progrès à mettre en œuvre en lien avec les COS.

Dossier suivi par Véronique Thomas - veronique.thomas@travail.gouv.fr

Témoignages d'APP audités

APP de Dinan

L'APP de Dinan est entré dans la démarche qualité dès février 2006. Il ne partait pas de rien, ayant déjà effectué un travail conséquent, en amont, sur les pratiques d'individualisation lors de la démarche qualité mise en place par le GRETA.

La mobilisation de l'équipe pédagogique, des administratifs, de tout l'APP a été soutenue tout au long de l'année 2006 par l'organisation de réunions pédagogiques (dix en tout), de réunions de travail sur les documents pédagogiques et administratifs. Un travail de fond sur le mode de fonctionnement de l'APP a pu se faire, prenant certes beaucoup de temps sur l'activité générale, mais très profitable, car fin décembre 2006, tout était prêt pour être audité.

C'est la coordinatrice, Annie le Gonidec, qui a présenté l'APP aux deux auditeurs, un coordinateur emploi formation et un représentant du Conseil régional. "L'audit s'est très bien déroulé, dans un sentiment de confiance, d'équité et aussi d'exigence professionnelle. Deux préconisations, demandes d'amélioration, ont été proposées, sur l'attestation de fin de parcours et la présentation du budget APP. Cette démarche qualité a été l'occasion de prendre le temps de s'interroger sur nos pratiques et a eu comme effet une forte redynamisation de toute l'équipe pédagogique, une reconnaissance de l'existence et de l'identité APP au sein de l'organisme support, une amélioration générale de l'organisation et des prestations de l'APP".

Contact : Anne Le Godinec - app.dinan@app.tm.fr

APP de Saint-Malo

L'APP de Saint Malo est entré dans la démarche qualité début 2006, après information par la DRTEFP et l'animation régionale sur son lancement au niveau national.

La première tâche a été de s'approprier des outils d'auto diagnostic et de répartir le travail sur chaque membre de l'équipe pédagogique. Déjà l'équipe s'était fortement mobilisée sur le travail de mise à plat du nouveau cahier des charges et avait réinterrogé ses pratiques et apporté les évolutions préconisées par celui-ci. Chaque point de l'auto diagnostic a été travaillé par les différents membres de l'équipe, les solutions mises en commun afin de répondre aux questions et sortir les points d'amélioration de l'APP.

Ce travail de fond, complémentaire au travail fait sur le nouveau cahier des charges, a imposé une formalisation des pratiques spécifiques de l'APP, pour accentuer la lisibilité des parcours, faciliter le fonctionnement en équipe, mieux s'organiser, mieux cerner la fonction de formateur référent par exemple.

La coordonnatrice : "Une véritable dynamique s'est créée entraînant l'APP dans un bouillonnement pédagogique, qui continue à exister... L'objectif "qualité" est présent dès lors dans notre pratique courante et l'on souhaite que cela se poursuive. L'équipe se sent dépositaire et responsable du label et reconnue pour la spécificité des formations données. Cela a confirmé l'appartenance à un réseau et impulsé une dynamique qui va pouvoir s'appuyer sur l'animation régionale nouvellement mise en place. Dans ce cadre, des perspectives de réflexion et de travaux communs sont en vue sur les thématiques de l'autoformation accompagnée et la mutualisation des documents fondamentaux, par exemple".

L'audit s'est déroulé dans un climat de confiance. Les deux auditeurs, un représentant du Conseil régional et de la DDTEFP, se sont entretenus avec la coordonnatrice, les formatrices, et des apprenants. La première phase de restitution a été très constructive et animée, avec la recherche de pistes d'amélioration et l'indication de préconisations : instauration de liens plus forts avec les prescripteurs, une meilleure signalétique extérieure, optimiser la formalisation de l'entretien individuel.

La coordonnatrice : "Les auditeurs se sont montrés satisfaits et nous ont encouragés à poursuivre. Nous allons continuer à soutenir cette dynamique qu'a créé ce travail en équipe sur la démarche qualité. Conscients aussi de l'importance d'appartenir à un réseau national et de pouvoir s'appuyer dessus pour continuer d'apporter des prestations de qualité pour tous".

Severine Ferenc
coordonnatrice - app.st.malo@app.tm.fr

Parole à... l'APP du Creusot-Montceau (Bourgogne)

En décembre 2006, la DRTEFP a informé l'ensemble des APP de Bourgogne des objectifs de la démarche nationale et a présenté les outils associés. Concernant notre APP, et au vue de la tâche demandée, nous avons fait, dès le départ, le pari que cet audit devait aussi nous profiter ! C'est dans cet esprit que nous nous sommes appropriés les outils d'auto-diagnostic, d'abord individuellement selon notre profil, puis collectivement par confrontation et apport. Une synthèse de ces premiers résultats nous a permis d'éclairer des différences notables de fonctionnement selon l'ancienneté ou selon les domaines d'intervention des membres de notre équipe. Ces résultats ont été présentés et enrichis par le bureau de l'APP. Ils nous ont permis de recadrer une démarche plus collective. Le tout a été envoyé à la DRTEFP, avec notre projet pédagogique.

Après avoir reçu un courrier officiel de la DRTEFP indiquant la nature de la mission d'audit, et après un contact téléphonique, deux auditeurs (chargé de mission ANPE et coordinateur emploi formation) se sont présentés en avril 2007. Dans un premier temps, les auditeurs ont été accueillis par le Président de l'organisme porteur de l'APP, puis, ils ont interviewé, d'abord la coordonnatrice, ensuite son assistante. Ils ont vérifié l'existence et la pertinence des documents cités dans l'outil autodiagnostic. Notre inquiétude concernant une approche décalée, au regard de notre spécificité, a vite été dissipée. Les auditeurs ont cherché à mesurer la cohérence de l'utilisation de ces documents par recoupement de faisceaux d'indices entre notre discours et la réalité de notre APP. Ils nous ont questionné sur l'usage du PIF, des plans de formation, des outils d'évaluation, des outils d'auto-évaluation, des feuilles d'émargement, des fiches de suivi, etc... Les auditeurs ont demandé à voir une convention de sous-traitance et se sont intéressés, dans le détail, aux publics particuliers accueillis et

formés dans notre APP. Ils ont procédé de la même manière avec la formatrice, responsable de l'animation du centre de ressources sur l'atelier "recherche autonome d'informations". Ils ont cherché à comprendre la place de cet atelier en amont de l'entrée en auto-formation en APP. Sans notre présence, ils ont ensuite interrogé, toujours en binôme, trois apprenants parmi ceux présents ce jour-là. Cette démarche a eu lieu le matin au Creusot, l'après-midi à Montceau les Mines.

Au cours de cette journée, nous avons été marqués par le sérieux du travail d'audit, tant sur la forme que sur le fond. La connaissance précise et préalable de notre cahier des charges a permis aux auditeurs d'apprécier la cohérence entre ce qu'ont pu "dire" les apprenants avec leurs mots et notre présentation, en particulier sur le vécu différencié des trois situations d'apprentissage proposées dans notre APP : formation individualisée, atelier thématique et autoformation accompagnée. En fin de journée (riche !), les auditeurs nous ont oralement retourné leurs premières impressions.

Parallèlement au travail de la commission régionale, l'audit nous a permis de poursuivre, avec plus de rigueur partagée, l'optimisation de notre atelier "recherche autonome d'informations". Aujourd'hui, la phase d'entrée en APP est plus longue, mais donne de meilleurs résultats dans la mesure où l'apprenant comprend mieux sa responsabilité dans le déroulement de son parcours en APP. Dans l'attente de la décision de la commission régionale, nous avons affiné l'usage des fiches liaison avec nos partenaires. Dans certains cas, nos partenaires se plaignaient d'un manque de transparence sur le devenir de ces personnes sur le territoire. En septembre 2007, notre organisme porteur a reçu un courrier de la DRTEFP confirmant la reconduction du label pour trois ans, avec deux recommandations : l'une portant sur la différenciation entre la tenue d'un "C"

et la tenue d'un "COS" (couplage entre l'analyse du territoire et l'impact du projet pédagogique), l'autre sur l'amélioration de la relation entre prescripteur et équipe APP (fiche de liaison APP prescripteur en cas d'abandon ou de renouvellement de contrat).

Au final, la démarche de confirmation de label a été vécue positivement par l'équipe de l'APP de la communauté de communes du Creusot Montceau. On peut juste regretter que l'absence d'animation régionale n'ait pas permis d'enrichir les échanges sur les engagements entre équipes APP. Cependant, cette satisfaction est ternie par de réelles inquiétudes, en particulier sur la cohérence de la démarche nationale, au regard du devenir du réseau des APP. Après un réel investissement individuel et collectif, les membres de notre APP se posent des questions sur l'avenir des APP dans le contexte actuel. Quid du cahier des charges et du label associé ? Qui va piloter l'attribution ou le maintien de ce label dans les années à venir ? Ce label prouve la pertinence de la réponse APP, à condition que nous soyons en mesure de garantir un fonctionnement en réseau.

Martine Courtois
coordonnatrice -
app.creusot.montceau@app.tm.fr

Parole au **FAFSEA, membre de la commission régionale en Languedoc Roussillon**

A partir de coopération inscrite sur plusieurs années, avec le Conseil régional, le SGAR et la DRTEFP, autour des questions liées aux salariés peu qualifiés, illettrisme en situation de travail en particulier, Christine Richard, directrice adjointe à la DRTEFP a interpellé le FAFSEA régional pour qu'il puisse participer à la commission régionale de confirmation du label APP en région Languedoc-Roussillon. Bien que connaissant par ailleurs les APP dans le cadre de projets Equal, et bien que la démarche régionale nous ait été présentée, j'ai découvert, en même temps que je siégeais à cette commission, la forte logique réseau des APP. Cette logique apparaît, tant au plan régional avec une diversité d'APP et d'organismes porteurs, qu'au plan national, avec la question centrale du renouvellement du label au regard du respect du cahier des charges commun à tous les APP.

Très vite "mis dans le bain" avec mes collègues de la commission (Conseil régional, ANPE, FAFSEA, OPCA, DDTEFP et DRTEFP), nous avons statué sur les rapports présentés par les auditeurs pour dégager des préconisations sur des axes de progrès, à partir des points faibles et des points forts des APP sur leur territoire, repérés au cours des audits. Au cours des trois séances de la commission régionale, les échanges ont permis d'avoir plusieurs regards, éclairant de manière complémentaire, à la fois l'ancrage des APP, et en même temps, le type de réponses qu'ils étaient en mesure d'apporter. Dans un esprit constructif, nous avons émis, à coté d'avis favorables sur la reconduction du label, plusieurs avis conditionnés à la mise en oeuvre, d'une ou de plusieurs, mesures correctives. Nous nous attachions, à chaque fois dans la mesure du possible, à apporter des mesures d'accompagnement adéquates et à inciter les équipes d'APP à la meilleure réactivité.

Force est de constater que tous les APP n'ont pas la

même capacité de prendre en compte les demandes des acteurs économiques. Dans notre région, une partie des APP semble, peut être, trop centrée sur des publics inscrits dans une logique d'insertion sociale et professionnelle, sans jouer pleinement la carte de la diversité des publics accueillis et des financements associés. Le lien entre APP et organisme porteur semble ici primordial pour le projet pédagogique de l'APP qui traduit l'application du cahier des charges sur son territoire, soit le plus ouvert possible et donc le plus en phase avec les besoins de compétences de son bassin d'emploi. Du point de vue d'un OPCA, les APP ont tout intérêt à plus s'ouvrir sur le monde des entreprises, quelque soit leur taille, pour apporter des réponses souples de proximité. Le savoir-faire des APP sur la mise en autonomie dans des situations d'apprentissage représente un véritable atout pour ces salariés peu qualifiés. Cette démarche régionale, conduite sous l'autorité de la DRTEFP, a permis à plusieurs acteurs régionaux, d'abord de mieux apprécier le potentiel que représente les APP et leurs antennes, et ensuite, à baliser les quelques étapes à franchir pour certains d'entres-eux, pour assurer, sur tout le territoire régional, des prestations diversifiées de qualité. Dans le contexte actuel de reconfiguration du secteur de la formation, l'avenir des APP repose, en partie, dans les mains des prescripteurs et des partenaires, mais aussi, des organismes porteurs et des APP eux-mêmes, pour dégager les conditions optimisées afin que les équipes puissent renforcer et mettre en oeuvre les projets pédagogiques les plus performants.

Kathy Kretz - kathy.kretz@fafsea.com - www.fafsea.com
Fonds national d'Assurance Formation
des Salariés des Exploitations et entreprises Agricoles

Les APP, qu'est ce que c'est ?

- Une démarche pédagogique spécifique fondée sur 7 principes fondamentaux inscrits dans un cahier des charges national : la personnalisation de la prestation, la diversité des publics, les domaines de la culture générale et de l'apprentissage technologique de base, l'ancrage territorial, les sources diversifiées de financement, un accueil des publics en flux, et un fonctionnement en réseau.
- Une prestation accessible, à tout moment, sur plus de 800 sites (420 APP et antennes) répartis sur l'ensemble du territoire.
- Plus de 200.000 personnes par an bénéficiaires d'une prestation APP.
- Des prestations et une qualité homogène renforcée par la démarche de confirmation du label.