

les rencontres...

L'enjeu de la formation dans les entreprises artisanales :
Quelle stratégie, quels moyens ?

Lyon... 3 juin 2002...



En l'Hôtel des Congrès de Lyon, aux portes du parc de la Tête d'Or, les artisans des métiers et des services avaient rendez-vous ce 3 juin 2002 avec leur OPCA Multifaf et la Confédération Nationale de l'Artisanat des Métiers et des Services pour une journée d'information sur la formation des salariés dans les entreprises artisanales.

La formation professionnelle, investissement stratégique par excellence

Artisans, représentants des fédérations professionnelles et des syndicats de salariés, délégués de l'État et du Conseil Régional, la salle de conférence accueillait, dès 10 heures, de nombreux invités.



Tous les acteurs du monde de l'Artisanat, conscients de l'importance vitale de la formation des salariés pour la pérennité des entreprises, ont d'abord été accueillis par Monsieur Armand Arianer, Président national de la CNAMS et Monsieur André de Luca, son représentant local, Président pour la région Rhône-Alpes.

Monsieur Frédéric Nogier, Président de Multifaf, prit ensuite la parole pour rappeler le rôle de l'OPCA : "Organisme paritaire et multibranches, il assure la collecte



des contributions formation d'environ 61 000 entreprises artisanales réparties dans plus de 60 branches. La majorité de ces structures a moins de 10 salariés et, au total, ce sont 170 000 professionnels qui sont concernés.

Considérée hier comme une obligation légale, la formation professionnelle est aujourd'hui reconnue comme l'investissement stratégique par excellence des entreprises, dont la compétitivité passe par le développement des compétences des salariés.



Multifaf garantit à ses entreprises adhérentes l'expérience de plus de 15 années au service de l'Artisanat et une gestion paritaire (entreprises / salariés) réalisée par des représentants qui connaissent parfaitement les problématiques que vous rencontrez chacun dans votre profession.

Lever les freins d'accès à la formation

Dans un contexte d'économie de service :

- où la plus-value d'un produit résulte de plus en plus du service qui y est associé,
- où la compétence des individus est placée au cœur de leur propre employabilité,
- où les mutations économiques et technologiques nécessitent une adaptation constante des personnels,
- où nous assistons à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée,
- où la réponse formation apparaît comme la plus pertinente pour franchir de nouveaux caps...

...Multifaf a décidé de renforcer sa mission de conseil et d'appui en amont du financement des actions de formation.

Il s'agit donc non seulement d'accompagner financièrement les entreprises artisanales, mais aussi de mettre en œuvre des dispositifs spécifiques pour faciliter leurs projets.

L'objectif est de lever les freins d'accès à la formation : le frein-coût et le frein-temps. D'une part, l'appui des financements par le Fonds Social Européen (cf. ci-après) réduira les inégalités économiques d'accès à la formation ; d'autre part, des solutions sont à imaginer pour éviter la non-productivité du salarié absent de son poste de travail pendant la formation (Nouvelles modalités pédagogiques comme les Formations Ouvertes et À Distance, Internet, Validation des Acquis de l'Expérience, etc.).

C'est ainsi que les orientations qui ont prévalu à la création de Multifaf s'enrichissent de nouveaux moyens de mise en œuvre afin de répondre encore plus précisément aux besoins réels des entreprises de l'Artisanat en agissant comme levier en faveur de leur développement, des qualifications de leurs salariés et, donc, de la pérennité des emplois".

Et si la plus grande entreprise de France devenait la plus performante en terme de développement de la formation ?

Monsieur Michel Pillot, Vice-Président de Multifaf, affirma ensuite son désir d'une meilleure utilisation des dispositifs de formation permettant l'élévation de la qualification : "Il faut bien constater que les dispositifs restent, trente-et-un ans après leur définition légale moderne, insuffisamment connus des salariés comme des employeurs et sous-utilisés. Multifaf est le lieu de la réflexion, de l'action et constitue un instrument de conception, de mise en œuvre et d'évaluation d'actions innovantes.



L'égalité d'accès à la formation pour tous les salariés doit être atteinte dans les entreprises artisanales en priorité. Que ce soit par le choix des actions du Plan de Formation, l'insertion par l'Alternance pour les jeunes ou les Contrats de Qualification Adultes, le développement du Tutorat,

le Congé Individuel de Formation, la démarche formation pour tous tout au long de la vie s'impose désormais à l'esprit comme une évidence pour le présent et l'avenir.

En outre, il n'est pas possible d'ignorer la somme des compétences acquises par l'expérience professionnelle.

Le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience est appelé à un large essor.

L'Artisanat se doit ainsi de valoriser ses ressources internes et d'accueillir des professionnels venus d'ailleurs dont la qualification aura ainsi été validée. Et si "la plus grande entreprise de France" devenait la plus performante en terme de développement de la formation?"



Après ces deux interventions ouvrant de larges perspectives, le Président de Luca rappela le rôle de la CNAMS qu'il représente au niveau régional : "Confédération Interprofessionnelle, sa mission est de permettre la concertation des organisations syndicales adhérentes en vue de l'étude des problèmes de l'Artisanat des Métiers et des Services. Elle compte à ce jour 37 fédérations professionnelles, 105 départements et 22 régions, soit un total de 70 000 adhérents.



Sa représentation dans les grands organismes est à la mesure de sa notoriété, puisqu'elle est présente dans les différentes instances nationales, internationales et européennes."

Le rôle des branches professionnelles dans la négociation des politiques sectorielles de formation

Monsieur Bruno Lefebvre, Vice-Président de la Fédération Nationale de la Coiffure Française et Trésorier adjoint de Multifaf, intervint ensuite sur le nécessaire attachement des branches à la création de CPNE. Ces instances, lieu de concertation entre les représentants des employeurs et des organisations de salariés, ont été instituées par l'accord national interprofessionnel du 10 février 1969.

"Les CPNE ont un rôle d'information et d'étude sur l'évolution de l'emploi ; elles sont invitées à se préoccuper des problèmes d'emploi générés par les déséquilibres entre l'offre et la demande, et des conséquences des évolutions sur les qualifications.



En matière de formation professionnelle, les CPNE ont un rôle de concertation, d'étude et de proposition concernant la formation initiale, la conclusion de contrats d'objectifs avec l'État et la Région, la formation en alternance des jeunes, les priorités de gestion du CIF et la mise en œuvre des aides publiques en direction des entreprises.

Concernant la formation en alternance des jeunes, les CPNE jouent un rôle particulièrement important par la définition des qualifications professionnelles ou des diplômes de l'enseignement technologique nécessaires à développer dans le cadre du contrat de qualification. Elles examinent également les moyens indispensables à un bon exercice des tuteurs.

CPNE et OPCA : les outils de notre politique de formation

Les CPNE sont le lieu privilégié pour anticiper l'évolution qualitative et quantitative des emplois et qualifications et définir les priorités de formation au niveau d'une profession.

Ces orientations peuvent se concrétiser par la réalisation de contrats d'études prospectives. Outre ces fonctions dévolues aux CPNE, celles-ci ont également pour mission générale de suivre l'application des accords conclus à l'issue de la négociation quinquennale de branche sur les orientations et moyens en matière de formation.

Au niveau national, la branche constitue le lieu d'articulation et de régulation entre les pouvoirs publics, les partenaires sociaux et les entreprises. La CPNE en est l'instrument essentiel. Les accords de branche conclus dans ce cadre reflètent la politique de formation définie par les branches. C'est ensuite à l'OPCA, c'est-à-dire à Multifaf pour le champ d'action qui nous concerne, de mettre en œuvre cette politique de formation."

Multifaf, sept ans après la modification de ses statuts

À la suite des interventions des instances politiques représentant les organisations professionnelles et celles de salariés, Madame



M. DEVINANTE,
Directrice
de Multifaf.

Michèle Devinante, Directrice de Multifaf, rappela que "nous traversons une période de remise en cause de notre rôle, en nous situant comme partenaires-formation privilégiés au service des entreprises artisanales et de leurs salariés, entre une logique administrative et une logique de

service élargie par le conseil à l'adhérent.

Un de nos enjeux est notre capacité à répondre aux attentes des entreprises et des salariés en leur faisant bénéficier d'une aide financière mais aussi de soutien et de conseil pour choisir et réaliser les projets formation "sur-mesure". Face à cette demande plus globale, le Conseil d'Administration de Multifaf fait évoluer nos prestations dans une perspective de service. Voici les trois champs d'action de Multifaf sur lesquels nous intervenons :

- Financement des formations : la gestion administrative et comptable est notre métier de base. Elle comprend la collecte des fonds, la gestion comptable, le suivi et la gestion des actions engagées en cours d'année.
- Conseil sur la formation : un deuxième champ d'action consiste à veiller à l'information et la sensibilisation des adhérents et des salariés. Nous sommes un OPCA de petite taille, pour autant nous devons être en mesure d'apporter une information et un conseil adaptés (réglementation, critères administratifs, conditions de prise en charge,...).
- Aide au montage des projets : Multifaf propose son soutien pour mettre en œuvre des projets innovants au niveau des branches professionnelles, d'un groupe d'entreprises ou d'une entreprise isolée.

Ainsi, le passage d'une logique gestionnaire et administrative quasi exclusive à une logique de conseil et d'accompagnement des problématiques de formation marque une transition importante dans nos missions".

Michèle Devinante présenta ensuite les activités de Multifaf et leurs perspectives :

"Pour l'année 2001, Multifaf a connu encore un développement de sa participation financière puisque 14 645 dossiers ont été pris en charge pour un montant de 5 617 601 euros soit 45 % de plus que pour l'année 2000.

	1997	1998	1999	2000	2001
Nombre de dossiers financés	3 972	7 716	8 433	11 154	14 645
Montant pris en charge (en euros)	2 004 573	3 835 365	3 617 378	3 865 853	5 617 601

Cette évolution démontre qu'aujourd'hui un nombre grandissant d'entreprises considère que la formation est un outil de gestion incontournable pour assurer sa compétitivité et son développement. Pour autant, le nombre d'entreprises faisant appel à la formation pour leurs salariés reste insuffisant puisque seulement 20 % y accèdent. Ce taux est néanmoins en progression de 5 % par rapport à l'an passé, ce qui s'explique par l'effort de sensibilisation de l'artisanat à la formation, conduit par Multifaf. Cet effort se poursuit en 2002 avec la mise en place du plan de développement.

Modifier le taux pour renforcer la dynamique

Pour renforcer la dynamique et lever les freins d'accès à la formation des salariés des TPE, les partenaires sociaux ont décidé, en décembre 2001, de porter le taux de contribution des entreprises de moins de 10 salariés de 0,30 % à 0,50 % de la masse salariale. Ainsi, les moyens financiers de Multifaf permettent en 2002 d'inciter les



B. LEFEBVRE au cours des débats.

entreprises à s'engager encore plus dans la formation et avoir une vision prospective de leur activité

(augmentation du plafond de financement du coût pédagogique et pris en charge des salaires et frais annexes).

En ce qui concerne l'Alternance, le nombre de contrats est en augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente et les montants financés sont en diminution de 8 %. Les contrats de qualification sont majoritaires pour les niveaux IV, la branche professionnelle coiffure privilégiant le niveau V à l'apprentissage.

	1997	1998	1999	2000	2001
Nombre de contrats	4 787	4 541	4 387	4 566	5 028
Montant financés (en euros)	20 137 595	30 975 609	29 464 939	33 555 362	30 993 095

De l'étude des besoins à la mise en place d'un plan de développement de la qualité des services

Le Conseil d'Administration de Multifaf a décidé des axes de développement prioritaires qui sont mis en place progressivement :

- allègement des procédures administratives pour les prises en charge financières des dossiers
- élargissement de la politique de financement
- identification des actions prioritaires et spécifiques des branches professionnelles
- réalisation de supports de communication clairs, efficaces et cohérents (document de sensibilisation, plaquette institutionnelle, guide de l'adhérent, lettre d'information, site Internet, évolution du logo)
- renforcement du service conseil et information
- développement de la qualité de services de Multifaf comme médiateur entre l'entreprise et l'appareil de formation, les partenaires sociaux et les professionnels des branches.



Présentation des outils de communication par M. DEVINANTE et P.-V. ARCHASSAL.

Une révolution culturelle dans le monde de la formation

La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), introduite par la loi de modernisation sociale en décembre dernier, constitue une formidable promotion de l'activité, professionnelle ou non, et d'une revalorisation de l'expérience.

La formation qui était à la base de la constitution d'un diplôme cesse d'être hégémonique : après la formation initiale, la formation continue et la formation en alternance, la loi reconnaît une quatrième voie d'accès à la certification. On passe en effet d'une conception du diplôme professionnel qui privilégie l'accès par la formation, à une certification qui part de la description des activités d'un métier. Le diplôme ainsi obtenu certifie la maîtrise des compétences et l'acquisition des connaissances requises, quelle que soit la voie suivie pour les acquérir.

La VAE constitue l'une des réponses à la pénurie de main-d'œuvre constatée dans certains métiers, comme celui de la coiffure. Elle revêt des enjeux considérables, facilitant notamment les passerelles entre l'ensemble des dispositifs de formation professionnelle et le monde du travail.

Elle valorise les acquisitions dans le travail de personnes qui ont quitté prématurément le système éducatif et répond aux questions très actuelles

de précarité/employabilité, ce qui constitue un puissant facteur de valorisation personnelle comme de motivation des individus.

La mission de base de Multifaf est de favoriser l'accès à la formation des salariés des plus petites entreprises. À ce titre, il sera sollicité pour faciliter l'accès et l'usage de ce mode de certification."

Après l'intervention de Michèle Devinante, la parole fut donnée à la salle pour poser des questions aux conférenciers.



C. GOMBAULT, représentante de la couture.



Ces débats mirent en lumière l'intérêt de tous les participants pour ce qui avait été dit. Des chefs

d'entreprises, des représentants d'organisations professionnelles et des représentants de l'État s'y exprimèrent.

La pause du déjeuner, pris en commun, permit de prolonger les échanges avant de reprendre les travaux. Hors du cadre formel des interventions, ce fut l'occasion pour les uns et les autres d'échanger librement leurs points de vue.



Faire bénéficier les entreprises artisanales de financements complémentaires pour la formation des salariés

Monsieur Renaud Garrigues, de l'Institut du Management Territorial et Européen, accéda alors à la tribune pour montrer combien le Fonds Social Européen (FSE) pouvait être mobilisé afin de financer des actions de formation au profit des salariés de l'Artisanat et des TPE: "Neuf millions de personnes ont participé au moins à une formation entre janvier 1999 et février 2000 parmi l'ensemble des individus de moins de 65 ans sortis du système scolaire (soit 28 % de cet ensemble): 45 % des salariés du public, 31 % des salariés du secteur privé, 19 % des indépendants, 23 % des chômeurs.

Les entreprises artisanales rencontrent bien souvent de nombreux freins pour l'envoi de leurs salariés en formation que l'on peut énumérer :

- durée et programmation des formations,
- éloignement des centres de formation,
- coût des formations spécifiques et la faiblesse des budgets formation,
- coût d'absence du salarié qui s'ajoute au coût de formation,
- difficulté dans les TPE de remplacer le stagiaire,
- manque de concertation et de coordination entre les acteurs de la formation continue (État, Région, OPCA, Organismes de Formation),
- inadéquation de l'offre de formation,
- décalage entre l'offre et la demande d'emploi,
- rentabilité aléatoire des actions de formation.

Il s'agit donc d'un véritable enjeu qui implique la mobilisation des entreprises, des partenaires sociaux, des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des OPCA, en particulier de Multifaf. Dans cette perspective, pour la nouvelle période de programmation 2000 – 2006 et notamment au travers de la programmation de l'objectif 3 du Fonds Social Européen, les pouvoirs publics et plus spécifiquement le Ministère de l'emploi, souhaitent privilégier les petites entreprises, les premiers niveaux de qualification, la validation des acquis de l'expérience et promouvoir des formations de qualité. L'objectif 3 constitue l'instrument privilégié de la stratégie européenne en faveur de l'emploi qui constitue le cadre européen de coordination des politiques en faveur de l'emploi.

Cette stratégie est centrée autour de quatre piliers :

- l'employabilité et la capacité d'insertion,
- l'esprit d'entreprise,
- la capacité d'adaptation des entreprises et des salariés,
- l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.

Le montant du Fonds Social Européen disponible pour la programmation 2000–2006 de l'objectif 3 s'élève à 4,9 milliards d'euros. Par une véritable volonté de déconcentration des crédits, 80 % de ceux-ci sont directement affectés en région, au bénéfice des entreprises locales.

Le copilotage de la programmation s'effectue, au niveau régional, par le Préfet de région et le Président du Conseil Régional. Au niveau national, la conduite de la programmation est assurée par le comité de suivi sous la responsabilité du Ministère de l'emploi.

Qui dit nouvelles dispositions, dit aussi nouveaux modes d'organisation, par exemple pour favoriser et accroître le développement des compétences des individus afin de leur permettre d'accéder à un capital professionnel reconnu.



La mesure 6 de l'Objectif 3 prévoit deux actions qui concernent particulièrement les entreprises : développer, anticiper et moderniser l'organisation du travail et renforcer les moyens d'expertise et d'analyse dans les domaines du travail, de l'emploi et de la formation ; agir de façon globale sur l'adaptation des ressources humaines, dans le cadre de plans de formation des entreprises. Les priorités de l'État sont de développer les compétences des salariés les moins formés, notamment les femmes, dans les PME et les TPE, ouvrir des perspectives d'évolution et de reconversion, mutualiser les moyens disponibles à destination des petites entreprises comme par exemple des actions collectives à destination des TPE/PE incluant la mobilisation de dispositifs spécifiques (la prise en compte du remplacement des salariés par exemple).

Le rôle capital de Multifaf

Dans ces opérations, le rôle de Multifaf est celui d'un organisme relais, c'est-à-dire qu'il redistribue des fonds en provenance du Fonds Social Européen en direction des entreprises.

Catalyseur de projets collectifs de formation (l'OPCA porte le projet de plusieurs partenaires) ou de projets individuels, concernant une entreprise particulière, Multifaf aide à préparer et à mettre en œuvre des actions proposées individuellement

par des entreprises et développer des projets collectifs. Multifaf utilise son expertise pour faciliter le montage et le suivi des projets au profit des entreprises (ingénierie pédagogique et financière, accompagnement et suivi du plan de formation, contrôle des dépenses, réalisation des bilans notamment), il informe et sensibilise les entreprises sur la capacité d'intervention du Fonds Social Européen."

L'exposé de ces nouvelles dispositions suscita de nombreuses questions, que les participants à ces journées purent poser à Renaud Garrigues avant la fin de la journée.



L'objectif de ces journées étant de développer l'accès à la formation professionnelle pour les salariés de toutes les entreprises de l'artisanat, d'autres rencontres sont prévues, notamment à Paris.

Un suivi sera également effectué dans le cadre de l'évaluation de la qualité de l'information auprès des entreprises et des relais syndicaux : organisations professionnelles et organisations de salariés.

L'accès à la formation

Nombre d'entreprises adhérentes et de salariés

Nombre d'entreprises	- 10	10 et +	TOTAL	Nombre de salariés	- 10	10 et +	TOTAL
1999	58 314	937	59 251	1999	141 362	19 686	161 048
2000	60 524	1 081	61 605	2000	148 455	19 505	167 960
2001	61 873	712	62 585	2001	153 792	14 783	168 575

Nombre de demandes de prise en charge de formation

Nombre de demandes	1997	1998	1999	2000	2001
Entreprises de - 10	6 737	10 893	12 260	11 040	13 258
Entreprises de 10 et +	822	1 450	1 002	1 288	1 385

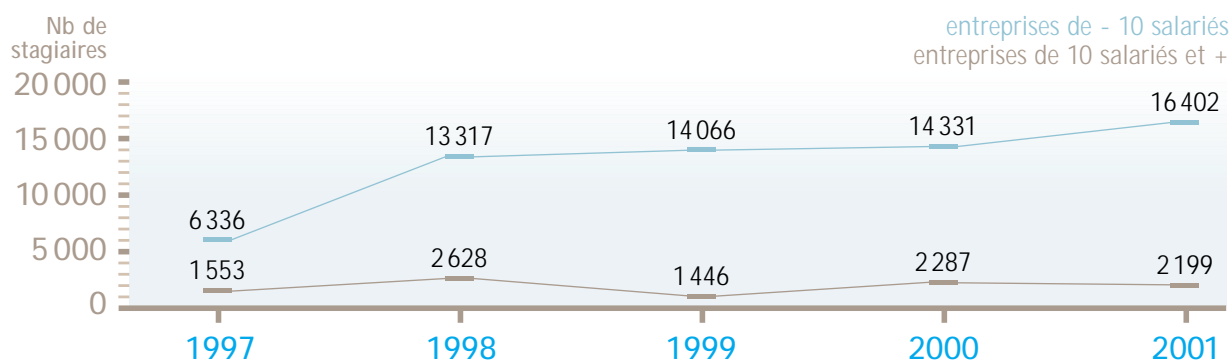
Nombre de stagiaires

Nombre de stagiaires	1997	1998	1999	2000	2001
Entreprises de - 10	6 336	13 317	14 066	14 331	16 402
Entreprises de 10 et +	1 553	2 628	1 446	2 287	2 199

Nombre de dossiers financés

Nombre de dossiers financés	1997	1998	1999	2000	2001
Coiffure	3 091	6 396	7 038	9 220	10 193
Fleur / Entretien textile	392	379	486	671	970
Ameublement	141	244	220	315	372
HBJO / PD	112	172	185	250	296
Machinisme Agricole	96	152	132	191	234
Autres	140	373	372	507	541
TOTAL	3 972	7 716	8 433	11 154	12 606

Accès à la formation



Grâce aux tableaux ci-dessus, on peut observer que l'accès à la formation a largement progressé en quelques années au profit des salariés des entreprises artisanales. Poursuivant ses efforts, Multifaf garantit que l'année 2002 verra encore une très nette augmentation du taux d'accès à la formation.