

# les rencontres...

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

Toulouse... 13 mai 2002...

C'est à Toulouse qu'eut lieu, le 13 mai 2002, la première des rencontres organisées conjointement par la Confédération Nationale de l'Artisanat des Métiers et des Services et l'OPCA Multifaf. Les artisans de la région et les représentants des organismes institutionnels ont ainsi pu participer aux débats consacrés aux enjeux de la formation professionnelle dans le monde de l'Artisanat.



La formation professionnelle, investissement stratégique par excellence



Après un accueil chaleureux de Monsieur Pierre Perez, Président de la Chambre de Métiers de la Haute-Garonne, Monsieur Frédéric Nogier, Président de Multifaf, prit 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.



C'est pourquoi 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 ?



M. PILLOT, Vice-Président de Multifaf.

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.



Une partie de l'assistance.

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 ?"



P. PEREZ, Président de la Chambre de Métiers.

Après ces deux interventions ouvrant de larges perspectives, le Président Perez rappela le rôle de la CNAMS qu'il représentait à la tribune : "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".

## Trois volets pour la nouvelle Loi de modernisation sociale

Monsieur Henri Meillassoux, administrateur fédéral de la FNECS-CFE-CGC, intervint ensuite sur la Loi de modernisation sociale et son impact sur la formation professionnelle dans les entreprises artisanales : "Depuis son adoption en Conseil des ministres le 24 mai 2000, ce projet de loi n'a cessé d'être enrichi

et remanié pour être finalement promulguée au Journal Officiel du 17 janvier 2002. Cette loi est particulièrement importante car elle a pour but la protection, l'adaptation et la préservation de l'emploi.



Toutefois, au-delà de son aspect conjoncturel lié aux licenciements économiques et aux plans sociaux, cette nouvelle législation accroît les pouvoirs des instances représentatives du personnel et en particulier ceux du Comité d'Entreprise. Nous limiterons notre propos aux chapitres traitant de la Formation Professionnelle. La nouvelle loi

comporte trois volets portant sur la validation des acquis de l'expérience, le financement de l'apprentissage et l'offre de formation professionnelle continue.

Il y est précisé que les organismes liés par une convention de branche, ou, à défaut, par des accords professionnels, se réuniront au moins tous les cinq ans pour négocier les priorités, les objectifs et les moyens de la formation. Toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valoir les acquis de son expérience en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification, prévoit le Code du Travail. La nouvelle loi propose donc un congé pour validation des acquis professionnels, le salarié bénéficiant d'un maintien de sa rémunération.

La nouvelle disposition de l'apprentissage prend en compte la disparition de l'homologation ; celle-ci ayant été remplacée par le répertoire national des certifications professionnelles. Désormais, les apprentis de moins de 18 ans ne peuvent plus être employés à un travail effectif excédant sept heures par jour. D'autres mesures concernant la résiliation du contrat et la protection des apprentis ont également été prises. Concernant la formation professionnelle, il est également prévu un contrôle de l'État sur les dépenses de formation et sur les activités des organismes paritaires agréés. Les nouvelles dispositions prévoient également une ouverture dans le cadre d'une formation à distance qui n'existait pas auparavant. Enfin, régnera une plus grande rigueur dans la procédure de déclaration administrative des organismes de formation et des personnes qui, au sein de ces structures, dispensent les formations.

L'entrée en vigueur de la Loi est subordonnée à la parution des décrets d'application. La Secrétaire d'État à la Formation Professionnelle avait annoncé que cinq décrets étaient prêts et allaient être transmis

au Conseil d'État afin que la Loi soit appliquée sans tarder... À ce jour, j'ignore où en est le dossier."

## L'usage de la formation continue n'est pas assez développé dans le secteur de la coiffure

Monsieur Claude Mouginot, de la Fédération Nationale de la Coiffure Française, vint ensuite apporter un exemple concret des besoins en formation pour son secteur.

"Fin 2001, la coiffure représentait 58 207 entreprises en France, soit une densité moyenne d'un coiffeur pour 1 000 habitants. Dans ce secteur, plutôt composé de Très Petites Entreprises (TPE), ce sont au total 112 114 salariés qui sont répertoriés, appartenant à 66 % des entreprises du secteur. En règle générale, pour ces personnels, le niveau minimum initial est celui d'un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP) de coiffure. Après le CAP, il est possible de poursuivre ses études en préparant en un an une Mention Complémentaire (MC), les deux diplômes étant souvent préparés par la voie de l'Alternance, dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

La formation continue s'adresse aux adultes sortis du système scolaire et qui souhaitent préparer un diplôme ou suivre un perfectionnement.

Elle concerne aussi bien les titulaires de CAP, de MC et les Brevets professionnels (BP) que ceux qui ne sont pas titulaires d'un diplôme.

L'usage de la formation continue n'est pas très développé dans ce secteur, notamment au titre du plan de formation. C'est la partie adaptation professionnelle qui est particulièrement prisee ; bien souvent elle est dispensée par les fournisseurs et par les centres de formation des franchises ou des entreprises de coiffure à domicile.

Ce sont les "adaptations de tendances".

Le contrat de qualification est un outil qui offre une alternative se situant entre la formation initiale et la formation continue.



Il a pour objectif de donner au jeune une formation théorique et pratique en vue de l'obtention d'une qualification sanctionnée par un diplôme de l'enseignement technologique. L'accord de branche stipule que les formations prises en charge doivent être au minimum d'un niveau IV, c'est-à-dire principalement la préparation des Brevets Professionnels (BP) et des Brevets de Maîtrise (BM).

Depuis juillet 2001, les demandeurs d'emploi d'au moins 26 ans et inscrits au chômage pendant 12 mois peuvent également bénéficier d'un contrat de qualification adulte. Cependant, cette mesure pour l'emploi devrait faire l'objet d'une politique de promotion car la proportion de ces contrats de qualification adultes est statistiquement insignifiante.

Actuellement, la durée moyenne de formation dans les entreprises artisanales de moins de 10 salariés est inférieure à 40 heures dans 79 % des cas. Elle est essentiellement consacrée à la mise à niveau technique dans les domaines de la coiffure (coupes, couleurs) et dans le domaine artistique. Dans ce cas, bien-sûr, l'accès aux certifications n'est pas le but recherché ni par le chef d'entreprise, ni par le salarié. Dans les entreprises de 10 salariés et plus, la durée moyenne de formation des salariés est inférieure à 40 heures pour 82 % des cas. C'est une formation de type adaptation au poste de travail et aux produits courants, le plus souvent dispensée par les fournisseurs."

### Nous devons construire une réponse formation moderne et adaptée

Après ce panorama de l'état actuel de la profession et des habitudes formations, Claude Mouginot envisagea quelques perspectives: "Notre métier est caractérisé par un service public dont le consommateur est de plus en plus averti, donc exigeant, et de comportement zappeur.

Nous sommes dans un métier de mode, donc de renouvellement saisonnier. La formation doit tenir compte de la permanence de ce renouvellement et d'une exigence de qualité de service qui demande l'apprentissage permanent de nouvelles techniques. Il convient de construire une réponse moderne et adaptée qui passe par :

- l'élaboration de parcours individualisés, possible tout au long de la vie,
- la possibilité de les valider au moment où les salariés le jugent opportun,
- une durée de formation capitalisable et modulable.

Il conviendra ensuite d'instaurer l'utilisation des nouvelles technologies de formation pour compléter, aménager les formations et leur accès."

### Multifaf, sept ans après la modification de ses statuts



M. DEVINANTE,  
Directrice  
de Multifaf.

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



M. DEVINANTE,  
en conversation  
avec le représentant  
des prothésistes  
dentaires.

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 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.



## 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.



Le représentant CFDT de la Haute-Garonne participant aux échanges.

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. 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 de salariés et des représentants de l'État s'exprimèrent à ce moment.



Ouverture des débats, modérés par P-V. ARCHASSAL.

Une pause réparatrice (avec buffet servi par le traiteur de la Chambre de Métiers) permet de prolonger les échanges avant de reprendre les travaux.

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.



Les chefs d'entreprises interrogent les intervenants, curieux de mieux connaître le FSE.

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).

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 Lyon et 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.



R. GARRIGUES  
de l'Institut du Management  
Territorial et Européen.

# 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

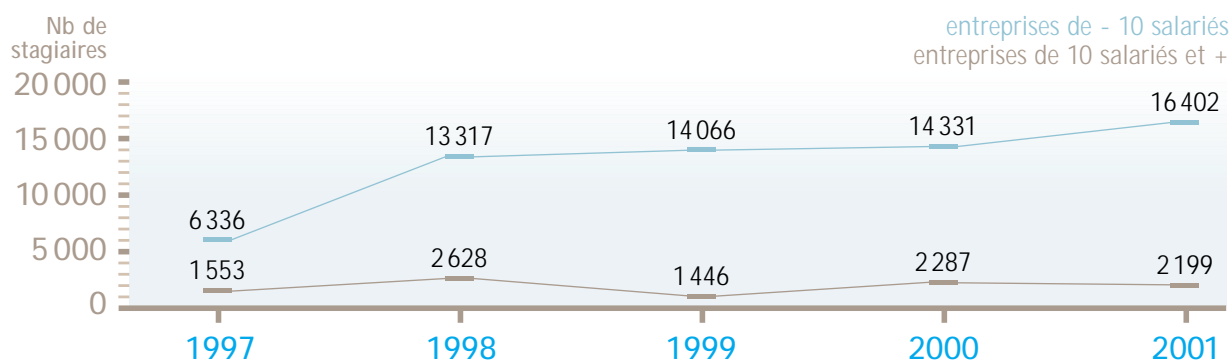
## Nombre de stagiaires

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
<b>TOTAL</b>	<b>3 972</b>	<b>7 716</b>	<b>8 433</b>	<b>11 154</b>	<b>12 606</b>

## 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.