

**LES PERSPECTIVES ET BESOINS DE FORMATION
DANS LE SECTEUR DES SERVICES
EN BASSE-NORMANDIE**

Avis

du Conseil Économique et Social Régional de Basse-Normandie

adopté par 64 voix pour, 7 contre, 1 abstention

le 1^{er} Juillet 2005

LES PERSPECTIVES ET LES BESOINS DE FORMATION DANS LE SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Parce qu'il permet à la population active ayant un emploi de poursuivre sa croissance, parce qu'il est constitué d'activités et de familles de métiers nombreuses et hétérogènes, parce que sa structure entrepreneuriale est complexe (petites et grandes entreprises, organismes publics, associations...), le secteur des services est sans doute de tous celui qui exigerait au plan de l'adéquation entre la formation et l'emploi et de ses perspectives d'évolution à court et moyen termes la réflexion la plus élaborée et la plus aboutie.

En ce sens, le Président du Conseil Régional de Basse-Normandie a confié au Conseil Économique et Social Régional le soin de procéder, dans le cadre de la préparation du futur Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (PRDFP), à un examen et à une analyse d'ensemble du secteur des services.

Cette réflexion reposera sur une triple approche :

- l'économie des services en termes de situation et d'évolution de l'emploi, de poids respectif de chacune des activités et des familles de métiers concernées, de structuration et de typologie des établissements du secteur, de tensions de recrutement... ;
- l'appareil de formation dédié à ce secteur en termes d'offre de formation professionnelle, initiale et continue ;
- les problématiques, besoins et perspectives de formation propres à chaque secteur, sous-secteur et/ou famille de métiers concernés.

Préalablement à l'analyse de chacune de ces trois parties, un certain nombre de remarques et d'observations, formelles ou de cadrage, doivent être opérées.

● Tout d'abord, sous la dénomination "Services " doivent être prises en considération toutes les activités classées dans le secteur tertiaire à l'exclusion du commerce. Ainsi, l'analyse du CESR inclura les activités suivantes (NAF 2003 niveau 17) :

- hôtels-restaurants ;
- transports et communications ;
- activités financières ;
- immobilier, location et services aux entreprises ;
- administration publique ;

- éducation ;
- santé et action sociale ;
- services collectifs, sociaux et personnels ;
- activités des ménages ;
- activités extra-territoriales.

● Pour des motifs tenant essentiellement aux compétences du Conseil Régional en matière de formation, certains secteurs, sous-secteurs d'activités ou métiers ne seront pas ou partiellement étudiés ; il en va ainsi de l'administration publique, de l'enseignement (à l'exclusion des formateurs), de la santé pour ce qui relève des professions médicales¹...

● En ce qui concerne l'offre de formation, la description des appareils de formation n'a pas inclus la formation interne propre aux entreprises faute de données globales disponibles en la matière. D'une part, les entreprises pratiquent une formation en interne, d'autre part, elles font appel à des organismes privés de formation situés en et hors région pour un volume de demandes qu'il n'a pas été possible d'identifier tant quantitativement que qualitativement.

● Les activités de services, si on les étudie précisément, apparaissent comme un ensemble très composite au sein duquel l'hétérogénéité semble être une spécificité majeure. Ainsi, une partie des activités composant le secteur des services emploie un nombre conséquent de salariés exerçant des métiers relevant spécifiquement de l'industrie ou de la construction. C'est notamment le cas de l'intérim (services opérationnels aux entreprises) dont l'essentiel de l'activité est tourné vers le secteur secondaire. Ainsi, 78 % des emplois (exprimés en équivalent temps plein) de l'intérim étaient dédiés à l'industrie et à la construction en 2004.

Par ailleurs, un certain nombre de salariés exerçant des métiers de services relèvent des secteurs primaire et secondaire. C'est le cas des personnes effectuant des métiers dits transversaux : secrétaires, secrétaires de direction, comptables et employés de comptabilité, techniciens et cadres administratifs employés dans les secteurs d'activités primaires et secondaires.

Pour illustrer ces distorsions, il suffit de se référer aux effectifs comptabilisés lors du recensement de 1999. À cette date, le secteur des services totalisait en Basse-Normandie 283 246 personnes tandis que les métiers de services, tels qu'analysés dans ce recensement, regroupaient 292 906 personnes.

¹ En revanche, les professions paramédicales et notamment les infirmiers, les aides-soignants, les manipulateurs-radiologistes feront l'objet d'une réflexion dans ce document.

I - LES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE, UN SECTEUR ÉCONOMIQUE EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT

La caractéristique majeure du secteur des services est d'avoir connu et de connaître toujours une croissance ininterrompue. Ce trait est d'autant plus remarquable qu'il concerne pratiquement toutes les activités de services.

Au plan quantitatif, les services exprimés en emplois salariés et non salariés comptent plus de 300 000 personnes aujourd'hui en Basse-Normandie (contre 211 000 en 1982 et 249 000 en 1990). Ainsi, plus d'un emploi sur deux relève du secteur des services en 2002. Sans risque d'erreur, on peut même considérer qu'en 2005 environ 55 % des emplois ressortent du secteur des services en Basse-Normandie.

Pour importante, cette proportion, plus d'un emploi sur deux, reste inférieure à celle observée en France : 6 emplois sur dix. En effet, un différentiel d'environ 6 points peut être observé entre la France et la Basse-Normandie dans le secteur des services. Quoiqu'il y ait une légère diminution entre 1982 et 1999, cet écart demeure et semblerait même se consolider si l'on compare les dernières augmentations affectant l'emploi salarié dans les services : 9,2 % en Basse-Normandie entre 1999 et 2003 contre 10,1 % en France durant la même période.

Au plan des secteurs d'activité, cette évolution de l'emploi a été contrastée. Certaines des augmentations constatées entre 1990 et 2003 sont considérables : services opérationnels 36,9 %, recherche et développement 32,7 %, hôtellerie-restauration 19,9 %, activités récréatives, culturelles et sportives 24,4 %. En revanche, quelques activités ont été caractérisées par des augmentations d'effectifs très faibles voire quasi nulles : postes et télécommunications 0,1 %, activités financières 1,5 %, éducation 3,3 %.

Au plan de la structure de l'emploi dans les services, plusieurs autres constats peuvent être soulignés :

- Quoiqu'à certains égards artificielle, la distinction entre services marchands et non marchands penchait en 1999 en faveur des premiers avec 53 % de l'emploi salarié. Les secteurs relevant des activités a priori non marchandes sont constitués d'effectifs salariés importants : santé - action sociale (61 000 personnes), administration publique (48 000) et éducation (42 000). Au sein des services marchands, les secteurs d'activités sont plus nombreux et emploient de ce fait des effectifs moins concentrés tout en restant cependant considérables : services opérationnels (26 500 personnes), services personnels et domestiques (20 900)...

- Le département du Calvados représente 50 % des emplois salariés du secteur des services, ce qui est supérieur à son poids démographique qui est de 45,6 % de la population régionale.

- Au plan strictement structurel, le secteur des services présente un taux d'encadrement plus élevé en moyenne que l'ensemble des secteurs économiques régionaux soit 10 % contre 7 % en Basse-Normandie, une féminisation significative

avec 53,5 % des emplois totaux occupés par des femmes sachant que certains métiers sont caractérisés par une présence forte voire quasi absolue de femmes² (assistantes maternelles et aides à domicile 99 %, employées de maison 98 %, secrétaires 97 %, aides-soignantes 91 %, infirmières 87 %...). Toutefois, cette féminisation décroît au fur et à mesure de l'élévation dans la hiérarchie professionnelle. Par exemple, la présence féminine est de 72 % parmi les cadres C de la fonction publique, de 63 % chez les cadres B et de 37 % chez les cadres A.

Le temps partiel constitue un autre élément de structure caractéristique du secteur des services ; en Basse-Normandie (selon la source DADS 2002), le recours à ce mode d'emploi est fréquent dans les services opérationnels (28 % des emplois comptabilisés), dans l'éducation (25 %), dans les services personnels et domestiques (23 %) et dans la santé et l'action sociale (21 %). Le temps partiel, quand il est imposé, est le signe de la précarisation réelle qui affecte certains de ces secteurs d'activité.

● Une autre approche, celle-ci basée sur les métiers doit être ici évoquée. Opérée sur la base d'une comparaison 1990-1999, elle met en évidence la croissance globalement considérable de la plupart des métiers de services. Certains ont même connu des croissances particulièrement élevées : assistantes maternelles et aides à domicile (+ 105 %) professionnels de l'action sociale et sanitaire (+ 40,3 %), conducteurs-livreurs (+46 %), cadres A et professionnels du droit (+ 37 %), aides soignantes (+ 25 %). Ces taux de croissance sont d'autant plus remarquables qu'ils affectent des métiers aux effectifs déjà importants : assistantes maternelles et aides à domicile (17 000 personnes), aides-soignantes (10 000), cadres A et professionnels du droit (7 900) en 1999.

Quelques métiers ont, en revanche, subi une érosion de leurs effectifs : employés de banque (- 18,2 %), patrons, cadres et maîtrise de l'hôtellerie-restauration (- 15,2 %) et employés de la fonction publique (cadres C) (- 4,3 %).

Les métiers rassemblant les plus importants effectifs sont les suivants (en 1999) :

- agents d'entretien, 31 441 ;
- assistantes maternelles et aides à domicile, 17 231 ;
- conducteurs PL - TC, 11 806 ;
- infirmiers et sages-femmes, 10 172 ;
- aides-soignantes, 10 075 ;
- serveurs et employés d'hôtels, 7 727.

Certains métiers, pourtant relevant des services, sont plus fréquemment exercés en dehors de ce secteur. Il s'agit donc de métiers transversaux ce qui n'est pas sans rendre délicate l'appréciation des besoins de formation les concernant. C'est le cas des ouvriers qualifiés et non qualifiés de la manutention dont seulement 37 % d'entre eux appartiennent au secteur même des services, des employés administratifs d'entreprises (42 %), des personnels d'études et de recherche (48 %)

² Selon des données nationales de la DARES datant de 2002.

ou des secrétaires (61 %) ce qui signifie qu'environ 4 300 de ces dernières exercent dans le commerce, l'industrie et la construction.

- S'agissant du niveau et du recours à la formation, plusieurs observations générales doivent être faites. D'une part, les niveaux de formation sont très variables selon les familles de métiers concernées, de très faibles (assistantes maternelles et aides à domicile, agents de gardiennage et de sécurité...) à très élevés (cadres de la banque, de la fonction publique, du secteur études et recherche, informatique...). D'autre part, les moins de 30 ans présentent des niveaux moyens de formation nettement plus élevés que l'ensemble des personnes exerçant le métier en cause. De plus, le recours à la formation continue varie fortement selon la famille de métiers et il est d'autant plus important que l'emploi exercé est de niveau supérieur. Autrement dit, l'écart entre les métiers les moins qualifiés et ceux les plus exigeants en compétences ne peut que s'accroître en l'état actuel des choses.

- En termes de capacité à recruter, ce sont les secteurs d'activités relevant des services qui se situent en tête des embauches tous secteurs confondus. Ainsi, à fin 2002, sur les 6 secteurs les plus recruteurs, 5 ressortaient des services : les services aux particuliers occupaient la première place³, l'hôtellerie-restauration la 3^{ème}, le tourisme et les transports la 4^{ème}, la gestion et l'administration la 5^{ème} et la santé et l'action culturelle, sociale et sportive la 6^{ème}. En termes de métiers les plus recruteurs, sur les 20 premiers classés en 2002, 15 relevaient des services avec en particulier les agents d'entretien (1^{ère} place), les serveurs et employés d'hôtellerie-restauration (3^{ème} place), les employés administratifs d'entreprise (5^{ème} place) et les conducteurs PL - TL (7^{ème} place).

- Enfin, il convient d'évoquer les tensions de recrutement⁴ affectant certaines familles de métiers et observées dans les différents bassins d'emploi bas-normands. D'une manière synthétique, certaines familles de métiers présentent en 2004 des tensions dans au moins la moitié des bassins d'emploi. Il s'agit des professions paramédicales dont notamment celle d'infirmiers, des médecins et assimilés, des professions de l'orientation et de l'action sociale, des conducteurs PL - TC, et des comptables.

Comme cette énumération le laisse apparaître, les métiers relevant de la sphère médicale souffrent de niveaux de tension (de recrutement) élevés et ce notamment dans la plupart des bassins d'emploi du département de l'Orne. Toutefois, le calcul du niveau de tension en 2004 demeure sujet à caution dans la mesure où seules les données de l'ANPE sont prises en compte (et donc à l'exclusion des offres d'emploi mises sur le marché par d'autres canaux) et dans la mesure où certaines situations peuvent rapidement évoluer. Cela semble être aujourd'hui le cas du secteur des transports où les tensions perdent de leur ampleur.

³ Alors même que l'impact de l'entrée en vigueur de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ne s'était pas encore fait sentir.

⁴ Le ratio tension de recrutement est obtenu par comparaison entre le flux du courant d'embauches proposées par l'ANPE et le potentiel de demandeurs auxquels il est destiné.

II - L'APPAREIL DE FORMATION (INITIALE ET CONTINUE) DÉDIÉ AU SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Cette deuxième partie de l'avis du CESR fait l'objet d'un traitement très synthétique. En effet, l'opération "Voix publiques - Formation Professionnelle" diligentée par le Conseil Régional a permis de jeter les bases d'une analyse détaillée et contradictoire de l'appareil régional de formation professionnelle.

Sans vouloir anticiper les conclusions qui seront tirées de ce point de vue de l'opération "Voix publiques - Formation Professionnelle", le CESR tient à faire quelques commentaires généraux sur l'offre actuelle de formation en région à destination du secteur des services.

En ce qui concerne l'appareil de formation initiale (sous statut scolaire, apprentissage et ministères), il note l'existence de déséquilibres globaux soit en termes de niveaux de formation (très forte présence de CAP et de BEP), soit en termes sectoriels (importance considérable des filières gestion - comptabilité et secrétariat) - ces deux premiers constats laissant augurer de probables inadéquations formation - emploi -, soit, enfin, en termes territoriaux (offre exhaustive sinon abondante sur le bassin de Caen, faiblesse de l'offre dans d'autres bassins, comme à L'Aigle et inadéquation relative par rapport au tissu économique local comme à Argentan). Il convient également de souligner que le secteur de la santé intéresse plus du quart des effectifs en formation initiale en Basse-Normandie.

Par ailleurs, l'enseignement par alternance couvre un ensemble de filières assez étendu avec toutefois une offre de diplômes concentrée sur les niveaux V et IV, avec de surcroît des secteurs dominants (hôtellerie - restauration, coiffure..).

L'engouement pour le dispositif des contrats de qualification, d'orientation et d'adaptation apparaît très relatif par rapport aux ambitions affichées.

En ce qui concerne la formation continue, les constats sont assez délicats à opérer, le niveau d'information ne couvrant pas l'ensemble des actions menées. On relèvera que le recours à la formation continue demeure égal ou à peine supérieur au seuil légal dans quelques secteurs des services (hôtellerie - restauration, services à la personne...) mais considérable dans d'autres (banque, assurance, informatique...), ces constats n'étant pas à proprement parler surprenants.

Enfin, le CESR observera que ces commentaires succincts ne sont en rien différents sur le fond des conclusions tirées en 2003 par la cellule prospective du Conseil Régional à l'occasion de la réalisation du "Diagnostic - Emploi - Formation en Basse-Normandie". Compte tenu du caractère récurrent de ce type de constat, le CESR souhaite qu'enfin des évolutions notables interviennent.

III - PERSPECTIVES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES DES BESOINS DE FORMATION DANS LE DOMAINE DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Préalablement à la formulation des perspectives possibles d'évolution des besoins en matière de formation dans le domaine des services en Basse-Normandie, le CESR voudrait rappeler quels ont été le cadre et les limites des investigations qu'il a menées afin de répondre à cette saisine.

Tout d'abord, le recueil d'informations a été opéré sur la base d'un questionnaire adressé à l'ensemble des activités de services retenues. Il a été complété par des entretiens et des synthèses d'études, de notes et de schémas traitant des problématiques de formation dans chaque secteur en cause. Certains secteurs ou activités n'ont pu cependant être analysés de façon satisfaisante faute de réponses au questionnaire (taux de réponse d'environ 55 %) ou de documents de réflexion disponibles. C'est donc le cas pour l'essentiel des besoins de formation en matière d'ingénierie et de recherche, de services de sécurité, de travail temporaire, d'activités de propreté.

Néanmoins, une grande partie des secteurs d'activité relevant des services a pu faire l'objet d'une réflexion de même que certains métiers quand cela a été possible ou nécessaire.

L'une des principales difficultés a concerné les métiers dits transversaux (secrétaires, comptables ou employés de comptabilité, emplois administratifs...) exercés dans l'ensemble des secteurs de l'économie (primaire, secondaire et tertiaire) et pour lesquels la détermination des besoins en formation est délicate. En effet, ils sont rarement spécifiques à une activité et ne concernent un nombre important de salariés que par addition de l'ensemble des secteurs les employant ; autrement dit les besoins en la matière sont à la fois très spécifiques et parcellisés.

Également, certains secteurs et/ou métiers n'ont pas fait volontairement l'objet d'investigations notamment parce qu'ils échappent au domaine d'influence du Conseil Régional en matière de formation et d'élaboration du PRDFP. Il en va ainsi du secteur de l'administration (hors certains métiers de la fonction publique hospitalière), de l'enseignement (hors formateurs exerçant dans la formation professionnelle), des médecins et assimilés.

Enfin, pour des raisons liées au caractère particulièrement étendu de la saisine et à l'impossibilité pratique de mener des analyses détaillées dans chaque secteur d'activité, le CESR s'en est tenu à la formulation d'observations et de préconisations plutôt générales. Toutefois, certains secteurs ou certains métiers ont pu faire l'objet, en tant que de besoin, de remarques plus précises.

Cette troisième et dernière partie de l'avis repose sur la structuration suivante :

- un rappel, assez succinct, des facteurs globaux susceptibles d'influencer tout ou partie des besoins en formation dans le domaine des services ;
- des considérations voire des propositions d'ordre général induites par l'analyse de chaque secteur d'activité ;

- des observations et préconisations particulières à chaque secteur relevant des services.

A - LES FACTEURS GÉNÉRAUX D'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES SERVICES ET DE SES BESOINS EN FORMATION

De par la nature de la plupart des activités le composant, le domaine des services est globalement ou sectoriellement sensible à certains facteurs généraux d'évolution de nature très diverse. Parmi eux, on peut évoquer la tertiarisation continue de l'économie, le vieillissement de la population, le développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE), la généralisation du droit individuel à la formation (DIF), et le plan de cohésion sociale.

- **La tertiarisation continue de l'économie**

Sans vouloir théoriser les mutations structurelles affectant l'économie en général, la tertiarisation est sans conteste l'un des facteurs d'évolution les plus remarquables en ce domaine. Elle se manifeste par l'externalisation continue de certaines tâches naguère accomplies au sein des entreprises du secteur primaire et surtout secondaire et par l'importance sans cesse croissante de l'immatériel (conseil, formation, assistance,...) au sein duquel les services occupent une place éminente.

Les évolutions sociétales incitent également à recourir de plus en plus aux services pour répondre à de nouveaux besoins (services à domicile, sécurité, entretien, garde d'enfants,...).

Pour toutes ces raisons, non seulement la tertiarisation a pris de l'importance mais elle poursuit sa croissance même si, parfois, son expansion en termes d'emplois, revêt un caractère artificiellement amplifié avec un important recours au temps partiel.

Ainsi, la population active concernée va continuer de croître et les besoins de formation avec et ce d'autant plus que de nouvelles activités et de nouveaux métiers apparaissent.

- **Le vieillissement de la population**

Le vieillissement de la population est un phénomène général mais il est plus rapide encore en Basse-Normandie qu'ailleurs en France. D'ici 2020, les plus de 60 ans devraient représenter 33 % de la population régionale (475 000 personnes) contre 23 % à l'heure actuelle (325 000 personnes).

Ce très net vieillissement est de nature à induire des évolutions socio-économiques considérables, les besoins spécifiques ainsi développés générant des prestations de services adaptées et donc de l'emploi. En l'occurrence, la mise en place de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) est l'un de ces facteurs d'évolution dont l'effet en termes d'emplois est d'ores et déjà perceptible au niveau des structures ad hoc. De même, d'autres services vont s'accroître ou émerger -

téléalarme, télésurveillance, portage de repas à domicile, activités multiservices... - en relation avec le vieillissement de la population.

Ce vieillissement se traduit également au plan de la population active salariée et non salariée par l'importance des départs en retraite dès maintenant et d'ici 2015, entraînant un flux de recrutements et donc un effort concomitant de formation.

- Le développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE) et la généralisation du droit individuel à la formation (DIF)

Deux mesures intervenues ces dernières années sont susceptibles d'amplifier la demande de formation continue : en l'occurrence, l'extension (depuis 2002) de la VAE et la généralisation du DIF (loi du 4 mai 2004).

Ces deux réformes vont dans le sens d'une amélioration de la qualification des salariés et dans celui de la reconnaissance de leurs compétences. Ces novations constituent des droits nouveaux et non des obligations nouvelles. Dès lors, leur prise en compte sera sans doute progressive. Du caractère plus ou moins important de leur succès découlent deux interrogations. D'une part, est-ce que l'appareil de formation continue sera en mesure de répondre avec l'efficacité souhaitable à une augmentation de la demande qui pourrait se révéler considérable à moyen terme ? L'observation et la prévision de ces besoins apparaissent donc indispensables. D'autre part, l'introduction du DIF ne modifiera-t-elle pas la demande de formation ?

- Le plan de cohésion sociale

Le plan pluriannuel de cohésion sociale (2005-2009) dont l'objectif central est de s'attaquer aux déséquilibres sociaux, met l'accent sur le potentiel important que recèle le secteur des services à la personne.

En ce sens, la constitution de grandes enseignes multiservices et l'adaptation de la réglementation pour dynamiser le développement d'une offre plurielle de services et en réduire le coût sont de nature à favoriser la création d'emplois dans ce domaine. À ce propos, il est impératif que les emplois ainsi créés s'inscrivent dans le souci d'une indispensable amélioration qualitative. Toutefois, la concrétisation de cette ambition reste conditionnée par de nombreux facteurs et en particulier par la question du financement à un niveau satisfaisant des mesures proposées.

B - CONSTATS ET PRÉCONISATIONS DE NATURE GÉNÉRALE ET TRANSVERSALE

Avant d'évoquer secteur par secteur ou famille de métiers par famille de métiers les perspectives d'évolution des besoins de formation et les observations et propositions afférentes, il semble utile de rassembler en un seul sous-chapitre tous les constats et les préconisations de portée générale et transversale.

1°/ Des constats de nature transversale

L'analyse des réponses apportées au questionnaire et aux entretiens et la consultation d'un certain nombre d'études et de synthèses relatives au thème de la formation dans les métiers de services ont permis de mettre en évidence quatre constats : l'hétérogénéité des besoins qualitatifs et quantitatifs de formation ; la variabilité de la structuration des différents secteurs dans le domaine des services ; la faiblesse du recours à la formation professionnelle continue dans certains secteurs ; l'usage dans l'absolu limité des dispositifs globaux d'incitation au développement de la formation (EDDF, CEP⁵...).

- Si la grande diversité des activités de services induit naturellement une hétérogénéité des besoins qualitatifs de formation, elle se traduit également par l'émergence de besoins quantitatifs notablement différenciés. En effet, les besoins exprimés par les secteurs traditionnellement très consommateurs de formation (ingénierie, informatique, banque...) ne demandent pour l'essentiel qu'une attention permanente en termes d'ajustement et de maintien à niveau. En revanche, des secteurs jusqu'alors peu consommateurs de formation (la plupart relevant des services aux particuliers) expriment désormais, du moins certains d'entre eux (l'aide à la personne notamment), des besoins considérables en termes de contenu de formation et surtout en nombre potentiel de salariés à accompagner dans cette démarche. Ces besoins sont d'autant plus importants qu'ils concernent des personnes peu ou pas formées tant au plan des connaissances générales que professionnelles d'où la probabilité de l'expression progressive de besoins considérables dans le domaine des services à la personne.

- Le travail d'analyse et de recherche accompli par le CESR dans le cadre de cette étude a permis de constater le degré variable de structuration et de réactivité de chaque secteur ou de chaque activité vis-à-vis des questions de formation. Pourtant, de la qualité de cette structuration dépendent la connaissance des besoins, l'efficacité de l'information et de la sensibilisation, la qualité du dialogue avec les pouvoirs publics et l'accès à certains dispositifs globaux d'incitation au développement de la formation professionnelle continue.

Certains secteurs ont fait en sorte de prendre en compte ces impératifs. C'est le plus souvent le cas des secteurs économiquement très présents sur le territoire régional : transports-logistique, hôtellerie-restauration, professions libérales avec notamment la création d'une structure ad hoc, l'ORIFFPL⁶...

D'autres secteurs présentent une structuration partielle. C'est en particulier le cas des activités immobilières avec un traitement des questions de formation variable et tributaire de l'adhésion à telle ou telle fédération professionnelle.

Enfin, quelques secteurs ou activités gagneraient à optimiser leur structuration globalement en matière de formation : animation socio-culturelle, esthétique, assistantes maternelles, secteur sportif...

⁵ Voir supra

⁶ Office régional d'information, de formation et de formalité des professions libérales.

Dans le même ordre d'idées, on observera que la proximité ou l'éloignement des structures liées à la formation (OPCA, instituts de formation, observatoires...) détermine l'intérêt manifesté par les professionnels pour cette problématique. En ce sens, certains secteurs, du fait de leur poids économique insuffisant, ne disposent pas en région de ces structures et doivent donc faire appel à des organismes ou à des prestataires extra-régionaux ce qui n'est pas sans répercussions sur l'intensité du recours à la formation professionnelle continue.

- Les études entreprises ces dernières années sur le recours à la formation professionnelle continue en Basse-Normandie soulignent l'intérêt manifesté par certaines activités de services pour la formation. Ainsi, l'informatique, l'assurance, la banque... présentent des niveaux de contribution à l'effort de formation supérieurs à la moyenne régionale (2,36 % en 2001⁷) tandis que d'autres activités, hôtellerie-restauration (1,52 %), activités récréatives, culturelles et sportives (1,45 %), services personnels (1,57 %) affichent des taux minimaux de contribution. Constitués pour l'essentiel de petites entreprises ou de structures associatives, ces secteurs éprouvent des difficultés à développer leur effort de formation alors qu'ils sont potentiellement demandeurs.

- La mise en œuvre au plan régional de dispositifs de cadrage (Contrats d'Études Prospectives - CEP - ou Convention Partenariale d'Objectif - CPO⁸-) ou de développement même de l'effort de formation (Engagement de Développement de la Formation Professionnelle - EDDF⁹), est indispensable à la constitution d'une politique régionale de formation efficace et globale.

Or le recours à ces dispositifs en Basse-Normandie gagnerait à être amplifié. Ainsi, seuls les secteurs des transports et des métiers ont conclu des CPO. Concernant les CEP, seul le secteur du tourisme va mettre en œuvre cette procédure (en 2006). À ce propos, l'intention du Conseil Régional est de développer ce type de démarche dans le plus de secteurs possible sous la forme de cahiers sectoriels.

Quelques EDDF ont été conclus en Basse-Normandie avec AGEFOS-PME, OPCAREG, avec Uniformation (pour l'aide à domicile) et avec FORMAGHP (pour l'hospitalisation privée). D'autres doivent intervenir : maisons de retraite, secteur social à but non lucratif (IMP-IMPRO). Enfin, des conventions bilatérales, très proches du contenu des EDDF, ont été passées entre le Conseil Régional et "Familles rurales", COORACE, ORIFFPL, le secteur des transports, la Chambre régionale des métiers.

Ainsi, le CESR considère que le recours à ces dispositifs globaux devrait être accru et ce d'autant plus que les EDDF (futurs EDEC) concernent plus des secteurs d'activités que des branches et revêtent de ce fait un caractère sectoriellement limité.

⁷ Il convient de souligner que le taux de contribution affecté à la Basse-Normandie souffre d'une minoration due à un manque à cotiser imputable à plusieurs grandes entreprises qui effectuent leurs déclarations hors région.

⁸ Les CPO vont être remplacés par les chartes de qualité emploi/formation.

⁹ Les EDDF sont désormais des Engagements de Développement Emploi Compétences - EDEC -

2°/ Deux enjeux similaires : la solvabilisation de l'aide à la personne et le financement d'une politique de santé de qualité

Pour certains secteurs relevant des services non marchands et des services aux particuliers, le niveau d'emploi est étroitement tributaire des niveaux de financement mis en œuvre par les pouvoirs publics. C'est en particulier le cas du secteur de la santé et de l'aide à la personne. Le renouvellement de leurs effectifs à tout le moins et au besoin les recrutements induits par une demande accrue ne pourront être réalisés que si les financements publics prennent en compte l'évolution des secteurs en cause.

Ainsi, le secteur de l'aide à la personne est aujourd'hui confronté à une problématique complexe : augmentation de la demande, revalorisation salariale des personnels qualifiés et difficulté pour les financeurs à accompagner cette évolution. Le risque est grand de ne pas permettre à ce secteur de tirer tout le parti de son potentiel en termes de services à la population et de créations d'emplois. Par voie de conséquence, la demande de formation professionnelle continue pourrait souffrir de cette situation.

De surcroît, l'entrée en vigueur proposée du chèque emploi service universel, qui bénéficiera surtout à l'emploi direct et en service mandataire, est de nature à affecter négativement le développement de ce secteur et va à l'encontre du souci de formation des personnels.

3°/ Des orientations souhaitables

À travers ce sous-titre, le CESR tient à faire état de cinq préconisations qui ont été soulignées par les différents interlocuteurs consultés à l'occasion de cette étude : le développement de l'alternance, la définition de troncs communs de formation associant des secteurs pourtant économiquement distincts, la prise en compte accrue de la notion de savoir-être dans les métiers de services à la personne, l'intérêt à porter au développement de la VAE et, enfin, la nécessité de renforcer le secteur de l'orientation.

De toute évidence, ces cinq orientations ont pour dénominateur commun la volonté de valoriser un certain nombre de métiers et en particulier ceux relevant des services à la personne.

- Le souhait d'un développement de l'alternance au-delà des secteurs traditionnellement consommateurs de ce type de formation (hôtellerie-restaurant, coiffure...) a été régulièrement exprimé par des interlocuteurs du secteur social et ce pour de nombreux métiers : éducateurs spécialisés¹⁰, aides médico-psychologiques, aides à domicile, techniciennes de l'intervention sociale et familiale... Cette préconisation suppose bien entendu une réflexion préalable associant l'ensemble des partenaires concernés ainsi que la prise en compte de la nécessité de la formation des tuteurs.

- Le foisonnement et le cloisonnement de titres, de modules, de diplômes, de qualifications sont à l'origine de surcoûts, d'allongement de la durée de formation

¹⁰ L'alternance est déjà possible pour ce métier.

(notamment dans le secteur social), de difficultés à changer d'orientation professionnelle, et plus largement, affectent l'efficacité indispensable des politiques de formation.

De surcroît, la réforme de la formation professionnelle, en retenant une organisation par filière, donc verticale, renforce cet état de fait.

En ce sens, une réflexion doit être entamée sur la détermination de tronc communs de formation à certains secteurs ou métiers pourtant différents qui requièrent des savoirs similaires. Cela pourrait bénéficier par exemple à des métiers exercés dans l'aide à la personne, l'hôtellerie et les structures de soins.

- Dans les métiers de services et en particulier dans ceux relevant des services aux particuliers et surtout à la personne, la notion de savoir-être revêt un caractère primordial. Elle devrait donc être mieux prise en compte dans l'orientation et ensuite dans les modules de formation que cela soit en formation initiale ou continue.

- La validation des acquis de l'expérience (VAE) devrait probablement connaître un certain développement dans les années à venir. Elle présente notamment l'intérêt de la progressivité dans l'obtention de la reconnaissance d'une qualification et correspond bien à la demande et aux caractéristiques d'un public souvent peu formé et pas toujours acquis à la nécessité de se former pour évoluer.

Dès lors, il s'agit d'un dispositif dont le développement doit être favorisé en termes de sensibilisation, d'information, d'accompagnement et de financement notamment pour éviter des risques d'encombrement pour des modules de formation très demandés.

En outre, la question de la formation des jurys a régulièrement été évoquée et doit donc faire l'objet d'une attention et d'une réflexion soutenue.

- Enfin, le CESR voudrait insister sur la nécessité d'optimiser et de développer les dispositifs et les procédures d'aide à l'orientation. Son rôle est essentiel car c'est en partie grâce à elle que les parcours de formation peuvent être mieux adaptés aux compétences et aux aspirations des individus. De ce fait, elle est un facteur d'efficacité indéniable à la fois pour ses bénéficiaires directs comme pour le système de formation initiale et continue et les entreprises.

C - LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE DE FORMATION DANS LE SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

L'évocation des perspectives d'évolution de la demande de formation selon les secteurs d'activité et au besoin dans certains métiers de services devait constituer la réponse détaillée à la saisine du Conseil Régional. Cet avis se fait seulement l'écho des observations, préconisations et souhaits émis par les secteurs professionnels rencontrés au cours de l'élaboration de ce document.

- Le secteur bancaire

Il connaît depuis plusieurs années un fort renouvellement de son personnel, de concert avec une considérable évolution du contenu des emplois.

L'appareil de formation initiale ou continue paraît qualitativement et territorialement adapté. Toutefois, des interrogations demeurent quant à sa capacité à répondre à l'ampleur des recrutements envisagés dans les cinq prochaines années soit 1 500 personnes de niveau Bac + 2 et au-delà, principalement des techniciens dotés d'une formation commerciale.

Afin d'accompagner l'évolution rapide des métiers de la banque, la profession témoigne de son intérêt pour s'inscrire dans une démarche prospective et d'adaptation de la formation aux besoins du secteur.

- Les activités immobilières

Ce secteur d'activité est depuis plusieurs années porté par un marché de l'immobilier tendu dont rien ne laisse penser qu'il connaîtra dans les prochaines années une période de repli.

Marquant sa préférence pour les systèmes de formation professionnelle continue pour répondre à ses actuels besoins de mise à niveau et de recrutement, la profession présente une offre de formation fractionnée et d'inégale importance car tributaire du poids économique de chacune des fédérations professionnelles présentes au plan régional.

- Le secteur des activités libérales

Caractérisé par une grande diversité des professions, le secteur libéral a opéré le choix de se doter d'une structure, en l'occurrence l'ORIFFPL, chargée de canaliser et d'orienter la demande de formation des libéraux et d'être l'interlocuteur des pouvoirs publics.

En termes de besoins transversaux, les professions libérales soulignent la nécessité de mettre en place des formations favorisant la démarche qualité dans l'exercice libéral, d'anticiper par des solutions de formations adaptées de futures tensions de recrutement dans des métiers déterminés et, enfin, d'élaborer et d'adhérer à des démarches globales de cadrage et d'incitation au développement de la formation dans les entreprises (CEP, EDEC...).

Pour montrer l'intérêt d'une analyse et d'une réflexion sur les besoins de formation par activités et non par secteurs, en particulier au niveau des professions libérales, l'exemple de l'expertise comptable peut être ici développé.

En proie à de profondes mutations (probabilité de contraction du marché, concentration des cabinets, évolution des tâches et des techniques professionnelles...), cette profession considère utile pour mieux mesurer ses évolutions et ses besoins à venir en matière de formation de s'engager dans une réflexion préalable de type CEP ou CPO, cette réflexion pouvant déboucher en tant que de besoin sur la passation d'un EDEC.

Il convient de souligner que les besoins de la profession d'expert-comptable diffèrent considérablement en termes de niveaux de recrutement (DECF soit Bac + 4) de ceux exprimés par les entreprises tous secteurs confondus pour l'accomplissement de leurs tâches de gestion et de comptabilité (recrutements à partir de Bac Pro et de BTS).

- Le secteur de l'informatique

Le secteur de l'informatique est constitué au sens strict de sociétés de services en ingénierie informatique (SSI) dont les recrutements s'opèrent à Bac + 4 et + 5. Mais en ce qui concerne les entreprises utilisatrices d'informatique, leurs recrutements s'opèrent principalement aux niveaux BTS et DUT.

L'appareil de formation initiale régional répond globalement aux besoins actuels sauf en ce qui concerne la formation de niveaux master et doctorat de développeur informatique (conception et développement de logiciels). Un positionnement de l'université de Caen ou de l'ENSICAEN en la matière viendrait utilement compléter l'offre régionale de formation.

Par ailleurs, trois spécialités présentent à l'heure actuelle de réelles potentialités de développement : la sécurité informatique dans le domaine des TIC (avec des enseignements dispensés à l'Université de Caen et à l'ENSICAEN), l'informatique décisionnelle en entreprise (ENSICAEN) et l'intégration de logiciels en entreprise (non dispensé en Basse-Normandie).

L'offre de formation continue est plutôt d'une ampleur limitée au plan régional d'autant que l'offre proposée par l'Université, quoiqu'en progression, demeure restreinte. La réponse à la demande de formation continue est majoritairement le fait des sociétés commercialisant les produits informatiques ou d'instituts de formation situés en région ou à l'extérieur.

- Le secteur des transports et de la logistique

Les propositions contenues dans les études réalisées en 2003 et en 2004 par l'ERREFOM demeurent d'actualité. Globalement, la sensibilisation et l'information des jeunes aux métiers des transports et de la logistique constituent une demande forte de la profession. Pour la logistique, la localisation des formations devra accompagner l'émergence de zones à forte activité logistique. Concernant le transport, l'intérêt d'une orientation intégrant bien les motivations des candidats et la faisabilité de leurs parcours de formation est souligné. La difficulté des salariés à financer la Formation Initiale Minimum Obligatoire (FIMO) doit être prise en compte.

Enfin, il convient de signaler que le métier de conducteur poids-lourd ne présente plus depuis début 2005 de tensions de recrutement en raison d'une baisse de la demande des entreprises de transports.

- L'hôtellerie - restauration

Secteur aux nombreuses spécificités (proportion élevée de non salariés, recours conséquent au temps partiel, jeunesse de la population active salariée,

saisonnalité de l'activité, importance du turn over...), l'hôtellerie - restauration est créatrice nette d'emplois (2 000 en 10 ans).

Dotée d'un appareil de formation (sous statut scolaire et par apprentissage) apportant une réponse excédentaire, cette activité souffre pourtant d'un déficit d'insertion en raison d'une orientation parfois inadaptée, et d'une inadéquation relative entre métiers et niveaux professionnels préparés et besoins des employeurs, et enfin d'une forte évasion pour exercer le métier dans d'autres branches.

En termes de besoins, il faut souligner la différence entre ceux exprimés par l'hôtellerie de chaîne (notamment de niveaux IV et III) et ceux présentés par l'hôtellerie - restauration plus traditionnelle (niveau V et à un moindre degré niveau IV). Toutefois, pour ce dernier secteur, le souhait est formulé d'évoluer vers des formations professionnelles classiques (niveau V) mais assorties d'un bagage de formation générale de niveau IV.

La profession marque sa préférence pour les enseignements en prise directe avec l'activité (apprentissage, stages pré-qualifiants) et regrette de ne pouvoir disposer régionalement au plan de la formation continue de modules de perfectionnement pour certaines spécialités.

Elle manifeste son intérêt pour la conclusion d'une charte de qualité emploi - formation.

- **Le tourisme**

Ce secteur va prochainement bénéficier de la mise en oeuvre d'un Contrat d'Études Prospectives (2006). Celui-ci permettra de caractériser les spécificités de cette activité et de mettre en évidence ses besoins au plan de la formation.

Toutefois, quelques caractéristiques et/ou problématiques propres à cette activité doivent être soulignées : probabilité d'importants départs à la retraite chez les dirigeants d'entreprises touristiques ; insuffisance en région de formations spécialisées en gestion des entreprises à vocation touristique ; problème récurrent d'acquisition et surtout d'utilisation des rudiments de la langue anglaise.

La profession marque sa préférence pour les formations par alternance ou dotées d'un contact étroit avec le monde de l'entreprise.

- **Les services à la personne**

L'attention du CESR en matière de services à la personne s'est principalement portée sur l'aide à domicile et l'accueil de la petite enfance (essentiellement les assistantes maternelles). Il s'agit de secteurs fortement employeurs et dont le nombre d'emplois ne cesse de croître ; entre les deux recensements de 1990 et de 1999, leurs effectifs ont été multipliés par deux, et il semble que cette progression se poursuive à un rythme élevé. Toutefois, le temps partiel, souvent subi, constitue une pratique courante.

Le secteur des employés de maison n'a pu être exploré faute de réponses retournées du questionnaire. Mais il est possible d'affirmer que l'accès à la formation pour les salariés concernés est théoriquement possible mais pratiquement

impossible. Une réflexion sur cette problématique, étendue aux personnes travaillant dans le cadre de structures mandataires, et en gré à gré, semble indispensable.

- L'aide à domicile

S'adressant tant à la personne qu'à la famille, cette activité fait désormais de la formation et de la qualification une priorité, d'autant plus nécessaire que le niveau de formation des salariés concernés était parmi les plus bas de l'ensemble des professions.

Ce secteur présente une grande variété de fonctions (techniciennes d'intervention sociale et familiale, aides à domicile, gardes malades..) et de structures (associations prestataires, mandataires, CCAS, entreprises privées...). Sur ce dernier point, l'entrée en vigueur du Plan de Cohésion Sociale est susceptible d'entraîner une tendance à la concentration des structures exerçant dans le secteur de l'aide à la personne.

L'offre de formation est considérable et variée. Pas moins de 7 diplômes ou titres coexistent. Le Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) semble être la formation qui désormais recueille le plus de suffrages, d'autant que la montée de la VAE vient relayer pour ce diplôme l'offre de formation initiale.

Un certain nombre de problématiques et d'orientations possibles en relation avec les préoccupations de formation sont formulées par la profession :

- coût des formations élevé en regard des ressources mobilisables par les structures ;
- utilité de réfléchir à des modes de formation et de financement de celles-ci pour les bénévoles et les personnels recrutés dans l'urgence pour faire face à une croissance non prévue des besoins ;
- sous-dimensionnement de l'offre de formation en DEAVS (20 places en formation initiale pour toute la Basse-Normandie) et en BEP carrières sanitaires et sociales avec mention complémentaire aide à domicile ;
- suivi indispensable de la montée en puissance de la VAE en termes d'accompagnement et de disponibilité en modules de formation ;
- expérimentation souhaitée des formules par apprentissage ;
- pour répondre aux besoins croissants d'encadrement, mise au point d'un diplôme ou d'une qualification s'inspirant de celui de conseillère en économie sociale et familiale et doté d'une mention complémentaire.

En conclusion, il importe d'insister sur le fait que la croissance de ce secteur et sa capacité à exprimer des besoins de formation sont conditionnées par l'évolution des financements publics consacrés à l'aide à la personne.

- L'accueil de la petite enfance

Cette activité se développe essentiellement en termes d'exercice libéral du métier d'assistante maternelle. En revanche, la croissance des emplois salariés est nettement moindre faute notamment d'un développement des structures d'accueil

(crèches en particulier). Il faut par ailleurs souligner la montée en puissance des relais d'assistantes maternelles (RAM), de nature à susciter des besoins nouveaux en recrutements (éducateurs spécialisés jeunes enfants) et en formation continue (assistantes maternelles).

L'exercice du métier d'assistante maternelle n'exige aucun diplôme ni formation préalables, l'agrément des pouvoirs publics autorisant l'exercice moyennant une formation postérieure de 60 heures. Cette durée va être augmentée en relation avec les évolutions législatives futures. Ainsi, le recours à la formation continue est à l'heure actuelle très réduit.

Il convient donc de sensibiliser cette profession à la nécessité de se structurer et à l'intérêt de développer l'effort de formation. À ce propos, la VAE constitue une opportunité et permet notamment d'accéder au CAP petite enfance.

- Les professions sociales

Ce secteur d'activité, très développé, dépendant principalement de structures publiques et d'associations est constitué d'un grand nombre de métiers. Il a fait l'objet en 2003 d'un schéma régional des formations dont les conclusions demeurent d'actualité.

L'appareil de formation semble correctement dimensionné, et répond pour l'essentiel aux besoins du secteur. Toutefois, une amélioration du contenu et du déroulement du DEFA¹¹ est souhaitable. Le DSTS (diplôme supérieur du travail social) présente également l'inconvénient d'une durée d'étude trop longue. Enfin, la mise en place du processus LMD¹² exigera une coordination entre l'université de Caen, la DRASS et les organismes de formation pour éviter tout chevauchement de compétences et de formations.

En ce qui concerne l'évolution des compétences et des contenus de formation, l'accent a été mis par les interlocuteurs du CESR sur le développement de formations dotées de modules ou de tronc communs pour simplifier les cursus de formation et faciliter les évolutions de carrières. De même, l'intérêt de prendre en compte les fonctions d'animation a été souligné. Ainsi, la mise en place d'une formation d'animateur en structure d'accueil pour personnes âgées permettrait de répondre à un besoin actuellement non satisfait au plan régional. Enfin, un développement de l'alternance paraît devoir être envisagé avec comme corollaire la mise au point de formations à destination des tuteurs.

Au plan quantitatif, certaines possibilités d'évolution doivent être prises en compte :

- 90 % des directeurs d'établissements à vocation sociale atteindront l'âge de la retraite d'ici 2017-2020 ;
- les besoins en éducateurs spécialisés sont croissants. Il en va de même pour les éducateurs techniques spécialisés. Il faut par ailleurs signaler que la réforme de la tutelle va induire de nouvelles qualifications ;

¹¹ Diplôme d'État aux fonctions d'animations.

¹² Licence - Master - Doctorat.

- les métiers de conseillères en économie sociale et familiale, de techniciennes de l'intervention sociale et familiale et d'aides médico-psychologiques sont susceptibles de connaître une croissance des besoins en liaison notamment avec le développement probable de l'aide à la personne et en raison d'obligations réglementaires faites aux établissements d'accueil.

- Le secteur de la santé

Également concerné par le transfert des compétences de formation vers le Conseil Régional, le secteur de la santé, au même titre que la plupart des activités de la sphère sanitaire et sociale, voit son avenir largement conditionné par le niveau de financement que les pouvoirs publics voudront ou pourront y consacrer. En outre, le "papy boom" va considérablement affecter ce secteur, 55 % des personnels soignants étant en position d'ici 2015 de prendre leur retraite.

Les informations recueillies par le CESR au cours de sa réflexion ont permis notamment de se pencher sur les métiers d'infirmiers, d'aides soignants et de manipulateurs - radiologistes. Il se fait également l'écho des souhaits émis de voir s'ouvrir en Basse-Normandie des structures de formation publiques aux métiers de masseurs - kinésithérapeutes, de psychomotriciens et d'orthophonistes.

Concernant les infirmiers, l'importance des besoins est grande d'autant que chaque promotion subit un taux de perte en cours de formation de 25 à 30 % de ses effectifs. De 700 à l'entrée des instituts de formation en soins infirmiers, les effectifs titrés sont inférieurs à 550 à l'issue des 3 années de formation.

Les besoins en infirmiers spécialisés (bloc opératoire, anesthésistes...) et en cadres infirmiers sont considérables et exigent un accroissement des promotions.

Concernant les aides-soignants, les perspectives d'emploi sont duales : faibles voire en régression dans le secteur hospitalier, considérables mais probablement à des niveaux de rémunération inférieurs dans l'aide à domicile et dans les structures d'accueil pour personnes âgées.

Le contenu des formations intéressant ces deux métiers devra de plus en plus intégrer la connaissance des pathologies liées au vieillissement ainsi que la prise en charge des questions de santé mentale.

La formation régionale aux métiers de manipulateurs - radiologistes est quantitativement adaptée mais une attention soutenue devra être portée aux évolutions possibles de la demande et au devenir des formés, notamment par une optimisation du mode d'observation des flux (système ADELI).

- Le secteur socio-culturel et sportif

Sous ce titre générique, l'avis traitera des métiers de la sphère culturelle, du sport et de l'animation sociale.

- Les métiers de la sphère culturelle

Une réflexion multi partenariale sur les métiers et les activités culturelles ayant trait aux spectacles vivants et enregistrés est actuellement entreprise sous l'égide du Comité Régional des Professions du Spectacle vivant et enregistré (COREPS) à laquelle participe le Conseil Régional.

- Les métiers du sport

Caractérisé par une demande en professionnels principalement axée sur les formations de niveau IV (Brevet d'État d'Éducateur Sportif - BEES -), l'appareil de formation aux métiers du sport correspond globalement à la demande régionale.

On notera cependant des difficultés à pourvoir, en termes de recrutement, les fonctions d'animation dans les métiers à dominante nautique (plongée, voile) en raison de l'héliotropisme affectant les titulaires du BEES. On observe également une migration des formateurs en tennis de table, basket..., vers des régions dotées de clubs de niveaux plus élevés.

Il convient de souligner que le BEES est en cours de remplacement par le Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS), avec un nombre d'options nettement réduit.

En formation continue, il n'existe pas en région de modules traitant des spécialités suivantes : gestion associative, montage de projets, positionnement salariés/bénévoles, promotion - communication. De même, la formation des bénévoles ne rencontre pas l'engouement attendu et souffre de problèmes d'éloignement des lieux de formation.

Au plan du financement de la formation pour les demandeurs d'emploi, la mobilisation des financements proposés par les ASSÉDIC n'est pas sans poser des difficultés.

Enfin, le mouvement sportif bas-normand gagnerait, en termes de structuration, à résoudre le problème posé par l'absence de représentant du Conseil Social du Mouvement Sportif (COSMOS), organisme compétent en matière de formation.

Par ailleurs, le mouvement sportif considère que la demande en professionnels de même que les financements dont le monde sportif pourra bénéficier à l'avenir demeurent pour partie tributaires de l'acceptation de la candidature de Paris pour les Jeux Olympiques de 2012.

- Les métiers de l'animation

Caractérisé par son hétérogénéité, ce secteur dispose d'une offre de diplômes également hétérogène. Certains bénéficient d'une reconnaissance officielle de l'État comme le BEATEP (Brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire), d'autres non comme le BAFA et le BAFD. La formation est assurée par des structures privées avec impossibilité à préparer certaines options en Basse-Normandie.

Des besoins en formation continue apparaissent dans des domaines ayant notamment trait à l'expression artistique.

Faute de structuration régionale, ce secteur éprouve des difficultés à faire connaître et reconnaître aux pouvoirs publics ses besoins en formation.

- Le secteur de la coiffure

Doté d'un appareil et d'une offre de formation initiale satisfaisants, avec une prévalence de l'apprentissage, le secteur de la coiffure souhaite améliorer l'accès et l'offre en formation continue.

Ainsi, des modules de formation en management et à la transmission d'entreprise devraient être recherchés. Le développement de la VAE dans ce secteur exige par ailleurs des mesures et des dispositifs favorisant l'accompagnement avant et après présentation du dossier notamment pour faciliter l'accès des postulants à la formation continue.

Enfin, la profession exprime son intérêt pour l'élaboration et l'adhésion à des dispositifs globaux et de cadrage en faveur du développement de la formation (CEP, EDEC...).

- Le secteur de l'esthétique-cosmétique

Cette activité ne dispose que d'une offre de formation publique restreinte en Basse-Normandie (un CAP au LEP Victor Lépine à Caen), et d'une offre privée (2 instituts) dotée d'une capacité d'accueil supérieure. Compte tenu des difficultés d'insertion particulièrement aiguës actuellement observées, il semble souhaitable de faire en sorte que l'information et l'orientation apportées aux nombreux élèves tentés par cette profession insistent bien sur les problèmes de débouchés propres à cette profession au niveau du CAP.

L'ouverture d'une section de Bac Pro à Victor Lépine a cependant été demandée avec l'approbation des professionnels. En effet, une telle formation peut faciliter l'insertion ou la réorientation vers une autre spécialité. Par ailleurs, pour répondre aux besoins exprimés par les entreprises franchisées, une réflexion sur la nécessité de mettre en place un BTS, soit en formation initiale, soit en formation continue, doit être menée.

Enfin une structuration plus efficiente au plan régional de la profession favoriserait la connaissance et la reconnaissance des besoins de cette activité.

- Le secteur de la formation de formateurs

Sans qu'il soit possible de définir avec précision les besoins futurs de ce secteur, il devra être tenu compte à l'avenir d'un certain nombre de paramètres. Ainsi, alors que jusqu'à présent les logiques de formation reposant sur des référentiels et des programmes prévalaient, on peut considérer qu'avec la montée en puissance de la VAE, du DIF et des plans de formation des entreprises, deux orientations devront être prises en considération :

- d'une part, le développement d'une ingénierie de la formation pour optimiser les réponses données aux besoins exprimés ;
- d'autre part, le besoin accru en formateurs mieux préparés à l'individualisation et à l'accompagnement personnalisé des candidats à la formation.

À l'issue de cet avis, le CESR perçoit la nécessité de voir la réflexion sur les perspectives et les besoins de formation dans le domaine des services poursuivie et affinée compte tenu des spécificités de ce secteur et de la demande potentielle importante de formation qu'il exprime.

À cet égard, il convient de rappeler et d'insister sur plusieurs constatations et observations :

- tout d'abord, et de façon indispensable, la recherche d'une structuration optimale des secteurs et/ou des activités doit constituer pour les professions un objectif préalable ;
- la demande de formation va croître de façon considérable dans les services aux particuliers et surtout dans l'aide à la personne ;
- la plupart des secteurs interrogés ont insisté sur la nécessité de promouvoir une formation professionnelle, qu'elle soit initiale ou continue, en prise directe avec la réalité des métiers ;
- l'intérêt pour la mise en œuvre d'outils et de dispositifs globaux de cadrage et de développement de la formation du type CPO, CEP, EDEC... est de plus en plus manifesté par les responsables de secteurs ou d'activités.
- certaines préconisations devront être explorées, et sans doute développées. C'est le cas de la notion de savoir-être qui devra être prise en compte de façon accrue dans l'orientation et les formations dédiées aux services à la personne ; de même, la mise au point de tronc communs de formation serait de nature à simplifier et à favoriser l'offre de formation et la mobilité professionnelle. Enfin, la reconnaissance du progrès que constitue la VAE et la nécessité d'améliorer son accompagnement tant à l'amont qu'à l'aval doivent être prises en considération.

Le Président,

Maurice DROULIN