

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

présenté au Conseil Économique et Social Régional

par Rémy GUILLEUX

Juillet 2005

S O M M A I R E

INTRODUCTION	5
PREMIÈRE PARTIE : LES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE, UN SECTEUR ÉCONOMIQUE EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT.....	7
I - L'EMPLOI DANS LES ACTIVITÉS DE SERVICES : SITUATION ET ÉVOLUTION.....	7
A -L'EMPLOI DANS LES SERVICES : UNE PART GRANDISSANTE DE LA POPULATION ACTIVE RÉGIONALE	7
B - LA PRÉÉMINENCE DE L'EMPLOI SALARIÉ	8
C - LA CROISSANCE CONTINUE DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES.....	9
D - UN RELATIF ÉQUILIBRE ENTRE SECTEUR MARCHAND ET NON MARCHAND.....	11
E - L'EMPLOI DANS LES SERVICES AU PLAN DÉPARTEMENTAL.....	11
II - PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES STRUCTURELLES DE L'EMPLOI ET DES MÉTIERS DANS LES SERVICES	14
A - ANALYSE PAR SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE	14
B - ÉVOLUTION QUANTITATIVE DES FAMILLES DE MÉTIERS PROPRES AUX SERVICES EN BASSE-NORMANDIE	15
C - ÉLÉMENTS DE STRUCTURES PROPRES AUX MÉTIERS DE SERVICES EN FRANCE	19
III - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT ET LES POTENTIELS D'EMBAUCHE EN BASSE-NORMANDIE DANS LES ACTIVITÉS ET LES FAMILLES DE MÉTIERS DES SERVICES	27
A - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT ET LES POTENTIELS D'EMBAUCHE À FIN 2002 ET 2004	27
B - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT SELON LES BASSINS D'EMPLOI À FIN 2004.....	29
IV - LES SERVICES, UN SECTEUR CARACTÉRISÉ PAR UNE MULTIPLICITÉ D'ÉTABLISSEMENTS.....	35
DEUXIÈME PARTIE	
L'APPAREIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE (INITIALE ET CONTINUE) DÉDIÉ AU SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE	37
I - L'APPAREIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE EN BASSE-NORMANDIE	38
A - L'OFFRE DE FORMATION PAR NIVEAUX.....	38
B - L'OFFRE DE FORMATION PAR FILIÈRE	39
II - LES FORMATIONS PAR ALTERNANCE DÉDIÉES AUX SECTEURS DES SERVICES.....	41
III - LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DÉDIÉE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI.....	43
IV - LES DISPOSITIFS CONVENTIONNELS D'INCITATION AU DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE	45

TROISIÈME PARTIE

APPROCHE DES ÉVOLUTIONS ET DES BESOINS DE FORMATION DANS LE SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE	49
I - LES FACTEURS GÉNÉRAUX D'ÉVOLUTION DU SECTEUR DES SERVICES ET DE SES BESOINS EN FORMATION.....	50
II - ÉTAT ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE EN FORMATION DANS LES ACTIVITÉS DE SERVICES EN BASSE-NORMANDIE.....	56
A - LE SECTEUR BANCAIRE.....	57
B - LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES	60
C - LE SECTEUR DES ACTIVITÉS LIBÉRALES.....	61
D - LE SECTEUR DE L'INFORMATIQUE	63
E - LE SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE	65
F - L'HÔTELLERIE-RESTAURATION	66
1°/ L'emploi et les métiers dans l'hôtellerie-restauration.....	66
2°/ Les besoins en personnels formés.....	67
3°/ Les réponses de l'appareil de formation.....	67
4°/ Les principaux objectifs de la branche professionnelle.....	68
G - LE TOURISME	69
H - LES SERVICES À LA PERSONNE	70
1°/ L'aide à domicile	71
2°/ Les métiers de la petite enfance et de l'accueil des enfants.....	76
I - LES PROFESSIONS SOCIALES.....	77
J - LE SECTEUR DE LA SANTÉ.....	81
1°/ Soins infirmiers et aides-soignants.....	82
2°/ Manipulateurs radiologistes	84
K - LE SECTEUR SOCIO-CULTUREL.....	85
1°/ Les métiers de la sphère culturelle.....	85
2°/ Les métiers du sport	85
3°/ Les métiers de l'animation	87
L - LE SECTEUR DE LA COIFFURE.....	88
M - L'ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE.....	89
N - FORMATION DE FORMATEURS	90
A N N E X E S.....	91

INTRODUCTION

Par courrier en date du 23 septembre 2004, Monsieur le Président du Conseil Régional de Basse-Normandie a demandé au Conseil Économique et Social Régional de mener une réflexion sur les perspectives et les besoins de formation dans le domaine des services en Basse-Normandie. Cette mission s'inscrit dans le cadre de la préparation du futur Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (PRDFP).

S'agissant d'un secteur fortement créateur d'emplois, constitué d'une large et hétérogène palette d'activités et de familles de métiers, sujet à des évolutions permanentes et n'ayant jamais fait l'objet d'une analyse globale, l'intérêt de procéder à une telle réflexion apparaissait indiscutable et légitimé en outre par la proximité de la détermination du prochain PRDFP.

Pour répondre avec le plus d'efficacité possible à cette saisine, le CESR a privilégié une triple approche.

D'une part, il a jugé utile de procéder à une présentation relativement détaillée des spécificités du secteur des services exprimées en termes d'emplois (évaluation-évolution), de domaines d'activités (banque, immobilier, santé...) et de familles de métiers. Il a également mis en évidence les secteurs les plus recruteurs ainsi que les tensions de recrutement affectant certains métiers de services.

D'autre part, une présentation analytique de l'appareil de formation initiale (sous statut scolaire et apprentissage) et des actions de formation professionnelle menées par les pouvoirs publics et, dans la mesure du possible, par les entreprises permet de souligner l'importance de l'effort accompli en la matière et les caractéristiques principales de l'offre régionale de formation en direction du secteur des services.

Une troisième et dernière partie est consacrée à l'analyse, secteur par secteur, au besoin famille de métiers par famille de métiers, des perspectives et des besoins de formation tels qu'ils ont pu être recueillis auprès des structures professionnelles représentatives et des organismes spécialisés.

Cet ultime développement constitue à proprement parler la réponse du CESR à la saisine du Conseil Régional. Au-delà des spécificités propres à chaque secteur, l'intérêt des professionnels du secteur des services pour la formation et son accessibilité accrue transparaît à la lecture de cette dernière partie.

PREMIÈRE PARTIE : LES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE, UN SECTEUR ÉCONOMIQUE EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT

Constitués d'activités multiples, certaines spécialisées (transports, postes et télécommunication, hôtellerie-restauration, éducation, santé...), d'autres plus hétérogènes (activités associatives, services personnels et domestiques et surtout services opérationnels), les services présentent la caractéristique majeure d'avoir connu une croissance continue au cours de ces dernières décennies et surtout de poursuivre aujourd'hui ce mouvement. Cette spécificité concerne pratiquement la totalité des activités qui constituent ce secteur.

Mais ce seul constat de croissance de l'emploi ne saurait suffire à caractériser le secteur des services, surtout dans le cadre global assigné à cette étude, c'est-à-dire l'anticipation des évolutions possibles des différentes activités et des métiers propres à ce secteur afin d'optimiser les moyens de formation mis en œuvre.

Ainsi est-il nécessaire de procéder à un rapide aperçu des principales familles de métiers avec leurs principales particularités structurelles. De même, une évocation des tensions de recrutement observées dans le secteur des services sera entreprise.

Enfin, un rappel de la structuration, très atomisée, des établissements de ce secteur sera opérée.

I- L'EMPLOI DANS LES ACTIVITÉS DE SERVICES : SITUATION ET ÉVOLUTION

Quatre traits caractérisent l'emploi dans les services : sa part grandissante au sein de la population active régionale, la prééminence de l'emploi salarié, une croissance continue de ses effectifs et un relatif équilibre entre activités marchandes et non marchandes. Enfin, une brève analyse de la répartition départementale viendra compléter ce développement.

A - L'EMPLOI DANS LES SERVICES : UNE PART GRANDISSANTE DE LA POPULATION ACTIVE RÉGIONALE

Comme en témoigne le tableau n° 1, la part des services dans la population active régionale n'a cessé de croître au cours des deux dernières décennies passant de 38,7 % en 1982 à 52,5 % en 1999. Toutefois, et c'est le principal intérêt de ce tableau, l'importance des emplois de services (salariés et non salariés cumulés) est

toujours plus grande en France qu'elle ne l'est en Basse-Normandie et le différentiel entre ces deux ensembles n'a réellement baissé qu'entre 1982 et 1990 pour se stabiliser depuis cette dernière date à environ 6 points en défaveur de la Basse-Normandie.

	Part des emplois de services dans l'emploi total		Différentiel F/BN
	En France	En Basse-Normandie	
1982	45,6 %	38,7 %	6,9 pts
1990	52,1 %	45,9 %	6,2 pts
1999	58,6 %	52,5 %	6,1 pts

Tableau n° 1 : part respective des emplois de services dans l'emploi total (population active ayant un emploi) en France et en Basse-Normandie en 1982, 1990 et 1999
d'après données INSEE/RGP

Plusieurs explications peuvent être apportées à ce constat. D'une part, compte tenu de l'importance de l'emploi agricole et à un moindre degré industriel en Basse-Normandie, il est algébriquement logique que la proportion régionale des emplois de services soit quelque peu minorée. De plus, la proximité et l'importance de l'Île de France en matière d'emplois de services a pour conséquence d'amplifier ce différentiel.

Enfin, la structuration et les spécificités même de l'économie bas-normande (agro-alimentaire, industrie de main d'œuvre,...) ne favorisent pas le développement d'un secteur des services aux entreprises particulièrement étoffé.

B - LA PRÉÉMINENCE DE L'EMPLOI SALARIÉ

Toujours au titre des facteurs globaux, l'emploi dans les services est caractérisé par la prédominance forte de l'emploi salarié. Depuis 1982, celui-ci croît mais toutefois avec une certaine lenteur. Comme le montre le tableau n° 2 plus de neuf emplois sur dix dans les services sont des emplois salariés. On observera d'ailleurs que la Basse-Normandie en une vingtaine d'années a rattrapé la moyenne française pour légèrement la dépasser.

	Proportion de salariés dans l'emploi total dans les services	
	France	Basse-Normandie
1982	90,6 %	89,8 %
1990	90,8 %	90,8 %
1999	92,2 %	92,5 %

Tableau n° 2 : Part respective (France et Basse-Normandie) des salariés dans l'emploi total dans les services
Source : INSEE - RGP

C - LA CROISSANCE CONTINUE DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES

L'emploi dans le domaine des services est globalement caractérisé par une augmentation permanente des effectifs concernés, que cela soit en France ou en Basse-Normandie. L'emploi (salariés et non salariés confondus) est passé dans notre région de 211 000 personnes en 1982, à 249 000 en 1990 puis à 283 000 en 1999 (données recensement), pour atteindre très probablement aujourd'hui un chiffre proche des 300 000 emplois.

Cette croissance continue des services assure, pratiquement à elle seule, celle de l'emploi en France et le maintien de celui-ci en Basse-Normandie.

Pour mémoire, le tableau n° 3 réalise un bref rappel des effectifs salariés et non salariés comptabilisés depuis 1982 dans le secteur des services en Basse-Normandie.

Basse-Normandie	Emploi total	Dont salariés
1982	211 156	189 572
1990	249 225	226 189
1999	283 246	262 085
2003	305 000 ⁽¹⁾	285 631

⁽¹⁾extrapolation

Tableau n° 3 : Emploi total dans les services en 1982, 1990 et 1999 (Source RGP) et en 2003 (estimations INSEE)

Au-delà de ces données globales, il est intéressant d'analyser, secteur d'activité par secteur d'activité, l'évolution de l'emploi salarié dans les services de 1990 à 2003. Durant cette période, les effectifs salariés concernés ont crû en Basse-Normandie de 27,9 % comme l'indique le tableau n° 3.

On remarquera que, pour conséquente, cette augmentation demeure cependant inférieure à celle observée en France durant la même période, soit + 31,1 %. Il en est de même pour la période plus récente allant de 1999 à 2003 durant laquelle la croissance nationale des effectifs salariés des services a atteint 10,5 % contre 9,2 % en Basse-Normandie.

Quelques constats peuvent être opérés. Ainsi entre 1999 et 2003 (selon des estimations d'emploi calculées par l'INSEE), toutes les activités ont été marquées par une hausse de leurs effectifs salariés. Certaines augmentations sont considérables : services opérationnels + 36,9 %, recherche et développement + 32,7 %, hôtellerie-restauration +19,9 %, activités récréatives, culturelles et sportives + 24,4 %. Cependant 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 %.

La période 1990-2003, incluant des fluctuations économiques de grande ampleur allant de la crise à la vigoureuse reprise des années 1998-2001, présente

en revanche des évolutions plus contrastées selon les activités de services concernées. Durant ce laps de temps, trois secteurs ont enregistré des diminutions d'effectifs salariés plutôt sensibles : activités immobilières - 32,0 % (soit - 2000 salariés), postes et télécommunications - 10,2 % (- 2070 salariés) et activités financières - 4,5 % (- 500 salariés).

Par ailleurs, il convient de relativiser certaines de ces augmentations, en rappelant que le recours au temps partiel est, selon les secteurs, plus ou moins important.

Activités	2003	1990-2003 %	1999-2003 %
- Transports	16 660	+ 27,6	+ 12,0
- Activités financières	10 217	- 4,5	+ 1,5
- Activités immobilières	4 302	- 32,0	+ 14,4
- Postes et télécommunications	8 393	- 10,2	+ 0,1
- Conseil et assistance	15 320	+ 11,0	+ 4,7
- Services opérationnels	26 570	+ 155,6	+ 36,9
- Recherche et développement	2 024	+ 121,0	+ 32,7
- Hôtels et restaurants	15 005	+ 51,8	+ 19,9
- Activités récréatives, culturelles et sportives	7 126	+ 93,6	+ 24,4
- Services personnels et domestiques	20 900	+ 106,7	+ 9,1
- Éducation	42 535	+ 8,0	+ 3,3
- Santé, action sociale	61 071	+ 22,6	+ 6,6
- Administration publique	47 874	+ 17,8	+ 4,6
- Activités associatives et extra-territoriales	7 634	+ 46,7	+ 5,2
TOTAL	285 631	+ 27,9	+ 9,2

Tableau n° 4 : Les effectifs salariés dans les activités de services en Basse-Normandie en 2003 et leurs évolutions depuis 1990

Source : INSEE

Le tableau n° 4 opère une présentation détaillée de ces fluctuations et précise le nombre de salariés à fin 2003 par secteur d'activité des services. Le contenu de chacun des 14 secteurs d'activité cités dans ce tableau est précisé en annexe n°1.

Mais d'autres secteurs ont, par leur forte croissance, plus que compensé ces pertes. C'est en particulier le cas des services opérationnels (+ 155,6 % avec + 16 300 salariés), de l'hôtellerie-restauration (+ 51,8 % avec + 5 150 salariés), des services personnels et domestiques (+ 106,7 % avec + 10 800 salariés), de la santé et de l'action sociale (+ 22,6 % avec + 11 200 salariés) et de l'administration publique (+ 17,8 % avec + 7 200 salariés).

D - UN RELATIF ÉQUILIBRE ENTRE SECTEUR MARCHAND ET NON MARCHAND

En s'inspirant du tableau n° 4 qui récapitule les différents secteurs d'activités constituant le secteur des services, on remarque que les gros bataillons en termes d'emploi salarié (qui représente plus que 92 % de l'emploi total en ce domaine en Basse-Normandie) sont constitués par les services non marchands qui regroupent 53 % des effectifs totaux avec 151 480 salariés en 1999. Ainsi, santé - action sociale arrive en tête avec 61 000 salariés, devant l'administration publique (48 000) et l'éducation avec plus de 42 000 personnes.

Dans les services marchands, cinq secteurs prédominent : les services opérationnels (26 500), les services personnels et domestiques (20 900), les transports (16 700), conseil et assistance (15 300) et l'hôtellerie-restauration (15 000).

Toutefois, il convient de souligner que sur la dernière période observée, c'est-à-dire 1999-2003, ce sont les services marchands qui ont enregistré les plus fortes augmentations.

E - L'EMPLOI DANS LES SERVICES AU PLAN DÉPARTEMENTAL

Il est intéressant de compléter cette présentation par l'observation de la présence et de l'évolution des activités de services dans les départements bas-normands.

Ainsi, le Calvados concentre 50 % des emplois salariés du secteur des services comptabilisés en Basse-Normandie, la Manche 31,4 % et l'Orne 18,6 %. Pour mémoire, il faut souligner que le département du Calvados "pèse" démographiquement 45,6 % de la population régionale. Son poids en matière de services est donc supérieur à sa représentation au sein de l'ensemble démographique régional. Ce décalage est très probablement à mettre au crédit de la présence de la capitale régionale qui favorise l'existence et le développement d'un certain nombre d'activités de services.

Par ailleurs, les évolutions observées dans le domaine des activités de services sont différentes et ce en particulier entre le Calvados et les deux autres départements. Comme le montre le tableau n° 5, le département du Calvados est en matière de services en quelque sorte la locomotive régionale avec des taux de croissance significativement supérieurs à ceux constatés dans les départements de la Manche et de l'Orne, et ce surtout durant la période la plus récente, à savoir 1999-2003, pendant laquelle le taux de croissance du Calvados a plus que doublé celui de l'Orne et a été de 3 points supérieur à celui de la Manche.

	Effectifs en 2003	1990-2003	1999-2003
Basse-Normandie	285 631	+ 27,9 %	+ 9,2 %
Calvados	142 897	+ 30,6 %	+11,2 %
Manche	89 692	+ 25,0 %	+ 8,0 %
Orne	53 042	+ 25,3 %	+ 5,1 %

Tableau n° 5 - Évolution des effectifs salariés dans les activités de services entre 1990 et 2003 dans les départements bas-normands

Source : INSEE

Pour information, les tableaux n° 6, 7 et 8 opèrent un récapitulatif des effectifs salariés des services en 2003 dans les trois départements et des évolutions observées secteur d'activités par secteur d'activités entre 1990 et 2003 et entre 1999 et 2003.

Activités	2003	Variation 1990-2003 %	Variation 1999-2003 %
- Transports	9 128	+25,4	+11,5
- Activités financières	5 365	-5,7	+7,6
- Activités immobilières	2 631	-18,6	+5,1
- Postes et télécommunications	4 139	-9,0	+1,5
- Conseil et assistance	7 319	+10,2	+11,9
- Services opérationnels	13 165	+158,9	+37,5
- Recherche et développement	1 817	+136,6	+37,0
- Hôtels et restaurants	8 419	+49,0	+19,6
- Activités récréatives, culturelles et sportives	4 498	+98,3	+26,9
- Services personnels et domestiques	9 575	+119,4	+10,1
- Éducation	20 443	+8,6	+3,2
- Santé, action sociale	29 778	+26,1	+9,9
- Administration publique	23 074	+22,6	+4,7
- Activités associatives et extra-territoriales	3 546	+50,3	+7,4
TOTAL	142 897	+30,6	+11,2

Tableau n° 6 : les effectifs salariés dans les activités de services dans le CALVADOS en 2003 et leurs évolutions depuis 1990

Source : INSEE

Activités	2003	Variation 1990-2003 %	Variation 1999-2003 %
- Transports	4 532	+25,6	+16,7
- Activités financières	2 845	-2,6	-5,6
- Activités immobilières	956	-58,9	+14,4
- Postes et télécommunications	2 546	-10,0	+1,0
- Conseil et assistance	5 964	+4,9	-1,87
- Services opérationnels	8 397	+111,4	+42,2
- Recherche et développement	87	-5,4	+3,6
- Hôtels et restaurants	4 362	+53,2	+20,9
- Activités récréatives, culturelles et sportives	1 758	+118,4	+28,9
- Services personnels et domestiques	7 518	+102,3	+9,2
- Éducation	13 633	+11,1	+4,2
- Santé, action sociale	18 363	+22,0	+1,8
- Administration publique	16 297	+13,9	+5,2
- Activités associatives et extra-territoriales	2 434	+49,1	+8,5
TOTAL	89 692	+25,0	+8,0

Tableau n° 7 - Les effectifs salariés dans les activités de services dans la MANCHE en 2003 et leurs évolutions depuis 1990

Source : INSEE

Activités	2003	Variation 1990-2003 %	Variation 1999-2003 %
- Transports	3 000	+ 38,1	+ 7,0
- Activités financières	2 007	- 4,8	- 3,1
- Activités immobilières	715	- 32,8	+ 12,1
- Postes et télécommunications	1 708	- 12,9	- 4,4
- Conseil et assistance	2 037	+ 38,4	+ 0,8
- Services opérationnels	5 008	+ 273,4	+ 27,3
- Recherche et développement	120	+ 114,3	+ 4,3
- Hôtels et restaurants	2 224	+ 59,8	+ 19,5
- Activités récréatives, culturelles et sportives	870	+ 43,1	+ 6,5
- Services personnels et domestiques	3 807	+ 87,4	+ 6,1
- Éducation	8 459	+ 6,3	+ 1,9
- Santé, action sociale	12 930	+ 15,9	+ 6,0
- Administration publique	8 503	+ 13,6	+ 3,1
- Activités associatives et extra-territoriales	1 654	+ 36,5	- 3,6
TOTAL	53 042	+ 25,3	+ 5,1

Tableau n° 8 : Les effectifs salariés dans les activités de services de l'ORNE en 2003 et leurs évolutions depuis 1990

Source : INSEE

II - PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES STRUCTURELLES DE L'EMPLOI ET DES MÉTIERS DANS LES SERVICES

Cette deuxième sous-partie repose sur une triple approche : d'une part, une analyse des principales caractéristiques de l'emploi par secteurs d'activités des services en Basse-Normandie selon des paramètres classiques (sexe, âge, usage du temps partiel) ; d'autre part, un rappel des évolutions quantitatives des différentes familles de métiers propres aux services en Basse-Normandie. Enfin, faute de données régionales structurelles détaillées et récentes sur les familles de métiers, une évocation des résultats d'une étude de la DARES en date de 2004 sera réalisée apportant des éléments d'information dont le contenu est généralement transposable aux métiers de services tels qu'ils sont exercés en Basse-Normandie.

A - ANALYSE PAR SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Grâce à l'analyse des Déclarations Annuelles de Données Sociales (DADS) pour 2002, quelques éléments de structures caractérisant l'emploi dans les services peuvent être soulignés. Cependant, cette observation se limite aux différents secteurs d'activité des services et non aux familles de métiers. Pour ces dernières, seules des données nationales sont disponibles.

En ce qui concerne les données régionales, les éléments disponibles datent de 2002 et sont repris dans le tableau n° 9. Trois paramètres sont rapportés : le sexe, l'âge et le recours au temps partiel.

Dans la plupart des secteurs d'activité composant les services, l'importance de l'emploi féminin est grande, voire considérable. C'est en particulier le cas dans les services domestiques (81 %), la santé et l'action sociale (74 %), les activités financières (58 %). En revanche, le secteur des transports, avec 15 % d'emplois féminins, demeure un domaine d'activité très majoritairement réservé à la main d'œuvre masculine.

Au plan des catégories d'âge, quatre secteurs présentent une forte proportion de moins de 30 ans : activités récréatives, culturelles et sportives (41 %), l'hôtellerie-restauration (46 %), la recherche et le développement (56 %) et les services personnels et domestiques (64 %).

De façon contraire, les postes et télécommunications (10 %), l'administration publique (14 %), les activités immobilières (15 %), et la santé et l'action sociale (16 %) offrent des proportions plutôt faibles de moins de 30 ans.

Concernant les plus de 55 ans, le constat de leur faible importance s'impose dans la quasi-totalité des secteurs, augurant des départs en retraite en nombre probablement peu élevé, du moins dans l'immédiat.

Enfin, s'agissant du temps partiel, son recours est plutôt considérable. La mise en perspective des tableaux n°4 et n°9 permet de mesurer approximativement (les

bases ayant servi à les réaliser étant différentes) l'importance selon les secteurs du recours au temps partiel.

Seuls les secteurs de la recherche et du développement, des transports et des activités financières sont peu marqués par cet usage. Toutefois, il convient de souligner que certains secteurs d'activité, notamment ceux ressortant du secteur public, sont pratiquement exempts de temps partiel subi.

	Emploi (en ETP)	dont femmes	dont -30 ans	dont +55 ans	dont temps partiel
Transports	14 051	15 %	17 %	4 %	8 %
Activités financières	8 423	58 %	18 %	5 %	11 %
Activités immobilières	3 945	55 %	15 %	9 %	18 %
Postes et télécom.(1)	4 659	45 %	10 %	8 %	(2)
Conseil et Assistance	14 223	48 %	22 %	5 %	19 %
Services opérationnels	9 657	44 %	24 %	4 %	28 %
Recherche et Développement ⁽¹⁾	1 052	39 %	56 %	2 %	6 %
Hôtels Restaurants	12 419	53 %	46 %	3 %	24 %
Activités récréatives, culturelles et sport.	4 864	39 %	41 %	3 %	25 %
Services personnels et domestiques	3 408	81 %	64 %	3 %	23 %
Éducation	5 105	57 %	20 %	7 %	25 %
Santé, Action Sociale	52 622	74 %	16 %	2 %	24 %
Administration Publique	28 786	55 %	14 %	10 %	21 %
Activités associatives et extra-territoriales	5 543	61 %	26 %	6 %	31 %

⁽¹⁾ Non compris les départements de l'Orne et de la Manche exclus pour cause de secret statistique.

⁽²⁾ Idem pour le Calvados en ce qui concerne le temps partiel.

Tableau n° 9 : L'emploi dans les services en fonction du sexe, de l'âge et du temps partiel en 2002
Source : INSEE d'après DADS

B - ÉVOLUTION QUANTITATIVE DES FAMILLES DE MÉTIERS PROPRES AUX SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Pour les besoins de cette analyse, le secteur des services a été scindé en douze sous-secteurs d'activité au sein desquels les principales familles de métiers ont fait l'objet d'une analyse quantitative propre à la Basse-Normandie. Les données disponibles relèvent, malheureusement, des deux derniers recensements. Il s'agit donc d'une information pour le moins vieillissante. Néanmoins, certains constats conservent toute leur actualité, en particulier ceux relatifs à l'importance quantitative

des métiers et à leur présence plus ou moins importante dans le seul secteur des services.

ACTIVITÉS	EFFECTIFS				Évolution 1990-1999 des effectifs au sein des Sces en Basse- Normandie
	Employés dans les seules activités de services		Tous secteurs d'activités confondus	Poids des Sces dans la famille de métiers	
	1990	1999	1999		
TRANSPORTS					
ONQ de la manutention	2 516	3 321	8 833	87,6 %	+32,0 %
OQ de la manutention, conducteurs d'engins	1 316	1 753	7 814	22,3 %	+33,2 %
Conducteurs livreurs et de véhicules légers	2 120	3 099	5 622	54,04 %	+46,1 %
Conducteurs PL, TC et sur réseaux guidés	7 176	8 273	10 894	76,0 %	+15,3 %
Cadres et agents d'exploitation des transports	764	966	1 421	68,0 %	+26,4 %
Agents administratifs et commerciaux du tourisme et des transports	1 332	1 508	1 580	95,4 %	+13,2 %
GESTION-ADMINISTRATON					
Secrétaires	7 132	6 804	11 086	61,4 %	-4,6 %
Employés de comptabilité	3 108	3 669	7 771	47,2 %	+18,0 %
Employés administratifs d'entreprises	2 388	3 456	8 184	42,2 %	+44,7 %
Secrétaires de direction	608	806	1 527	52,8 %	+32,6 %
Techniciens des Sces administratifs, comptables et financiers	2 152	2 768	5 455	50,7 %	+27,5 %
Cadres administratifs, comptables et financiers	1 832	2 093	3 734	56,2 %	+14,2 %
INFORMATIQUE					
Ingénieurs et techniciens de l'informatique	1 240	1 747	3 734	64,6 %	+26,3 %
ÉTUDES ET RECHERCHE					
Personnels d'études et de recherche	1 056	1 411	2 492	48,0 %	+32,6 %

ACTIVITÉS	EFFECTIFS				Évolution 1990-1999 des effectifs au sein des Sces en Basse- Normandie
	Employés dans les seules activités de services		Tous secteurs d'activités confondus	Poids des Sces dans la famille de métiers	
	1990	1999	1999		
BANQUE-ASSURANCE					
Employés de la banque et des assurances	7 108	5 814	5 858	99,2 %	-18,2 %
Techniciens de la banque et des assurances	1 840	3 024	3 034	99,9 %	+64,3 %
Cadres de la banque et des assurances	2 404	2 271	2 292	99,1 %	-5,5 %
FONCTION PUBLIQUE et PROFESSIONNELS du DROIT					
Employés de la fonction publique (catégorie C)	19 416	18 578	19 187	96,8 %	-4,3 %
Employés de la fonction publique (catégorie B)	6 484	7 402	7 689	96,3 %	+14,2 %
Cadres de la fonction publique et professionnels du droit (avocats, magistrats, notaires)	5 512	7 588	7 889	96,2 %	+37,7 %
HÔTELLERIE-RESTAURATION					
Cuisiniers	3 832	4 179	4 356	95,9 %	+9,1 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie	6 318	7 614	7 727	98,5 %	+20,5 %
Patrons, cadres et maîtrise de l'hôtellerie	6 712	5 690	5 805	98,0 %	-15,2 %
SERVICES aux PARTICULIERS					
Coiffeurs - Esthéticiens	3 480	3 904	4 196	93,0 %	+12,2 %
Employés de maisons	5 484	6 785	7 047	96,2 %	+23,7 %
Ass. maternels et aides à domicile	8 276	16 984	17 231	98,5 %	+105,2 %
Agents de gardiennage et de sécurité	1 968	2 205	2 602	84,7 %	+12,0 %
Agents d'entretien	24 992	29 472	31 441	93,7 %	+17,9 %
Employés de services divers	1 276	2 363	3 021	78,2 %	+85,2 %
COMMUNICATIONS INFORMATION et SPECTACLES					
Professionnels de la communication, de la doc, des arts et des spectacles	2 069	2 311	3 266	70,8 %	+11,7 %
SANTÉ					
Aides-soignants	7 664	9 814	10 075	97,4 %	+28,1 %
Infirmiers, Sages-Femmes	8 624	9 918	10 172	97,5 %	+15,0 %
Médecins et assimilés	5 322	5 617	6 971	80,5 %	+15,5 %
Professions para-médicales	3 184	3 845	5 906	65,1 %	+20,8 %
ACTION SOCIALE, CULTURELLE et SPORTIVE					
Professionnels des équipements sportifs et culturels (animateurs...)	2 180	3 832	4 080	93,9 %	+75,8 %

ACTIVITÉS	EFFECTIFS				
	Employés dans les seules activités de services		Tous secteurs d'activités confondus	Poids des Sces dans la famille de métiers	Évolution 1990-1999 des effectifs au sein des Sces en Basse-Normandie
	1990	1999	1999		
Professionnels de l'action sociale et scolaire	2 880	4 042	4 106	98,4 %	+40,3 %
Éducateurs spécialisés	3 132	3 390	3 415	99,3 %	+8,2 %
ENSEIGNEMENT FORMATION					
Instituteurs	8 644	9 162	9 219	99,4 %	+6,0 %
Professeurs du secondaire	12 540	13 460	13 601	99,0 %	+7,3 %
Directeurs d'établissements scolaires, inspecteurs, professeurs du supérieur	2 592	3 829	3 854	99,4 %	+47,8 %
Formateurs, recruteurs	1 744	2 280	2 457	93,1 %	+30,7 %

Tableau n° 10 : Évolution quantitative des familles de métiers propres aux services en Basse-Normandie entre 1990 et 1999

Source : INSEE.RGP 1990-1999

Il ressort de cet ensemble d'indicateurs chiffrés plusieurs constats.

Certains métiers sont caractérisés par des effectifs employés (en 1999) considérables. Il s'agit par ordre décroissant des :

- agents d'entretien	31 441
- assistants maternels et aides à domicile	17 231
- secrétaires	11 806
- conducteurs PL - T.C.	10 894,
- infirmières - sages-femmes	10 172
- aides-soignants	10 075
- serveurs et employés d'hôtels	7 727
- employés de maison	7 047
- professions para-médicales	5 906
- employés de la banque et des assurances	5 858

Il faut souligner l'importance numérique des métiers relevant des services aux particuliers qui occupent la première et la deuxième places de ce classement.

Un autre constat peut être réalisé consécutivement à cette analyse chiffrée des métiers de services. Ainsi, certains métiers, pourtant relevant des services, sont plus fréquemment exercés en dehors des activités de services qu'en leur sein. Il s'agit donc de métiers que l'on peut qualifier de transversaux ce qui rend l'appréciation des besoins d'évolution en matière notamment de formation plus délicate. Ainsi, les ouvriers qualifiés et non qualifiés de la manutention appartiennent pour seulement

37,6 % d'entre eux au secteur des services ; les employés d'entreprises relèvent des services pour 42,2 %, les personnels d'études et de recherche pour 48,0 % et les techniciens des services administratifs comptables et financiers pour 50,7 %.

À l'inverse, la représentation de certains métiers est très majoritairement localisée dans les activités de services. C'est le cas des métiers de la banque et des assurances, de l'hôtellerie-restauration, des services aux particuliers, de la santé, de l'action sociale, culturelle et sportive, et de la formation.

En terme d'évolution quantitative, rares sont les métiers de services affectés d'une diminution de leurs effectifs. C'est cependant le cas des secrétaires (- 4,6 % entre 1990 et 1999), des employés de banque et des assurances (- 18,2 %), à un moindre degré des cadres (- 5,5 %) de ce secteur, encore que ces évolutions semblent désormais désuètes, cette activité procédant à nouveau à des embauches.

En revanche, quelques métiers ont affiché durant la période en cause des augmentations considérables sinon significatives de leurs effectifs au sein des activités de services :

- Assistants maternels et aides à domicile	+ 105,2 %
- Professionnels des équipements sportifs et culturels	+ 75,8 %
- Techniciens de la banque et des assurances	+ 64,3 %
- Conducteurs livreurs	+ 46,1 %
- Employés administratifs d'entreprise	+ 44,7 %
- Professionnels de l'orientation, de l'action sociale et scolaire	+ 40,3 %
- ONQ et OQ de la manutention	+ 32,0 % et + 33,2 %
- Personnels d'études et de recherche	+ 32,6 %
- Secrétaires de direction	+ 32,6 %
- Formateurs-recruteurs	+ 30,7 %
- Aides-soignants	+ 28,1 %

Enfin, on observe une identité d'évolution pour la quasi-totalité des métiers que cela soit au sein ou en dehors des activités de services.

C - ÉLÉMENTS DE STRUCTURES PROPRES AUX MÉTIERS DE SERVICES EN FRANCE

Réalisée à partir du contenu de l'étude de la DARES antérieurement évoquée et relative aux familles de métiers - leur situation et leur évolution entre 1982 et 2002 -, cette analyse donne un certain nombre d'éléments d'information nationaux qu'il n'a pas été possible d'obtenir au niveau régional. Ceux-ci rapportés au niveau bas-normand n'ont donc qu'une valeur indicative mais permettent de combler une lacune de cette étude.

Ces éléments d'information ont trait aux :

- principaux secteurs employeurs,
- part de l'emploi public,

- part des non salariés,
- importance du temps partiel,
- part de l'emploi féminin,
- niveau de diplôme (tous les salariés et les moins de 30 ans),
- taux d'accès à la formation continue.

Les tableaux suivants (n° 11 à 22) opèrent donc un rappel des différents paramètres précédemment évoqués et ce pour l'année 2002. Ils concernent donc les secteurs d'activité suivants : transports (tableau n°11), gestion-administration (n°12), informatique (n°13), études et recherche (n°14), banques et assurances (n°15), hôtellerie et restauration (n°16), services aux particuliers (n°17), communication et documentation (n°18), arts et spectacles (n°19), santé (n°20), action sociale, culturelle et sportive (n°21), formation (n°22). Pour chacun de ces tableaux, les paramètres en cause (part de l'emploi public, taux d'accès à la formation continue...) sont croisés avec les principales familles de métiers du secteur en cause.

TRANSPORTS	ONQ de la manutention	OQ de la manutention	Conducteurs d'engins, de traction et de levage	Conducteurs de véhicules	Agents d'exploitation des transports	Agts admin. du tourisme et des transports
Principaux secteurs employeurs	Commerce de gros 20% Transports 17% IAA 11%	Commerce de gros 20% Transports 16% Commerce de détail 10%	Construction 30% Transports 29%	Transports 58% Commerce gros 9% Santé et action sociale 6%	Transports 87%	Transports 84%
Part de l'emploi public	1,6 %	4,1 %	6,0 %	4,4 %	6,6 %	3,1 %
Part des non salariés	0 %	0 %	0 %	7,5 %	0 %	2,9 %
Part des femmes	34,2 %	11,4 %	1,8 %	7,1 %	13,8 %	55,7 %
Importance du temps partiel	9,1 %	3,3 %	0 %	6,8 %	4,1 %	10,7 %
Niveaux de diplômes - ensemble	SD 47% CAP/BEP 29% BEPC 10%	CAP/BEP 38% SD 35% BEPC 8 %	CAP/BEP 39% SD 16 % BEPC 6%	CAP/BEP 44% SD 37% BEPC 8%	CAP/BEP 28% SD 16% BEPC 16%	Bac+2 27% CAP/BEP 20% Bac 15%
- moins de 30 ans	SD 33% CAP/BEP 30% Bac techn. 14%	CAP/BEP 32% SD 19% Bac techn. 16%	nd	CAP/BEP 48% SD 18% Bac techn. 12%	Bac+2 28% Bac 19% Bac techn. 16%	Bac+2 42% Bac 18% Bac+3 13%
Taux d'accès à la formation continue	13,7%	27,1%	nd	23,5%	nd	30,6%

* SD : sans diplôme

Tableau n° 11 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur des transports en 2002 (source DARES)

GESTION ADMINISTRATION	Secrétaires	Employés de comptabilité	Employés admin. d'entreprise	Secrétaire de direction	Techniciens des Sces comptables, administr. et financiers	Cadres administr. , comptables et financiers
Principaux secteurs employeurs	Santé, Action sociale 13% Conseil et assist. 13% Commerce de gros 8%	Conseil et assistance 23% Commerce de gros 10% Construction 8%	Conseil et assist. 12% Santé, Action sociale 8% Commerce de gros 8%	Conseil et assist. 17% Commerce de gros 8% Construction 8%	Conseil et assist. 21% Actions financ. 8% Services opérationnels 6%	Conseil et assist. 25% Actions financ. 9% Commerce de gros 7%
Part de l'emploi public	4,7 %	2,2 %	7,8 %	5,8 %	6,0 %	3,8 %
Part des non salariés	0 %	0 %	1,8 %	0 %	0 %	3,4 %
Part des femmes	97,0 %	80 %	76,1 %	96,7 %	63,2 %	42,6 %
Importance du temps partiel	26,4 %	20,5 %	21,4 %	6,6 %	11,3 %	4,9 %
Niveaux de diplômes - ensemble	CAP/BEP 32% Bac+2 16% Bac gén. 16%	CAP/BEP 28% Bac+2 24% Bac techn. 16%	CAP/BEP 25% SD 16% Bac+2 15%	Bac+2 28% CAP/BEP 23% Bac gén. 16%	Bac+2 29% CAP/BEP 19% Bac+3 19%	Bac+3 48% Bac+2 22% Bac gén. 11%
- moins de 30 ans	Bac+2 34% Bac tech. 25% Bac gén. 17%	Bac+2 41% Bac tech. 26% Bac+3 12%	Bac+2 28% Bac gén. 17% Bac tech. 16%	nd nd nd	Bac+2 45% Bac+3 28% Bac gén. 18%	Bac+3 80% Bac+2 14% Bac tech. 5%
Taux d'accès à la formation continue	34,1 %	43,0 %	40,6 %	nd	53,9 %	57 %

**Tableau n° 12 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur gestion-
administration en 2002 (source DARES)**

INFORMATIQUE	Informaticiens
Principaux secteurs employeurs	Conseil et Assistance : 49% Actions financières : 8% Équipements électriques : 6%
Part de l'emploi public	3,0%
Part des non salariés	0%
Part des femmes	19,6%
Importance du temps partiel	4,3%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +3 : 47% Bac +2 : 26% Bac général : 10%
- moins de 30 ans	Bac +3 : 51% Bac +2 : 28% Bac gén. : 10%
Taux d'accès à la formation continue	62,8%

Tableau n° 13 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de l'informatique en 2002 (source DARES)

ÉTUDES et RECHERCHE	Personnel d'études et de recherche
Principaux secteurs employeurs	Conseil et Assistance : 19% Recherche et Développement : 18% Équipements électriques : 6%
Part de l'emploi public	15,8%
Part des non salariés	6,0%
Part des femmes	19,8%
Importance du temps partiel	5,2%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +3 : 75% Bac +2 : 14% CAP/BEP : 4%
- moins de 30 ans	Bac +3 : 89% Bac +2 : 6% Bac gén. : 4%
Taux d'accès à la formation continue	58,6%

Tableau n° 14 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur des études et de la recherche en 2002 (source DARES)

BANQUES et ASSURANCES	Employés et techniciens de la banque	Employés et techniciens des assurances	Cadres de la banque et des assurances
Principaux secteurs employeurs	Activités financières 96%	Activités financières 84%	Activités financières 88% Admin. publique 8%
Part de l'emploi public	1,1%	2,1%	0,8%
Part des non salariés	0%	0%	10,7%
Part des femmes	61,9%	76,8%	33,0%
Importance du temps partiel	13,0%	18,1%	5,3%
Niveaux de diplômes - ensemble	Bac +2 : 24% CAP/BEP : 23% Bac général : 21%	Bac général : 24% CAP/BEP : 23% Bac +2 : 14%	Bac +3 : 44% Bac +2 : 16% Bac général : 16%
- moins de 30 ans	Bac +2 : 52% Bac +3 : 22% Bac général : 20%	Bac +2 : 45% Bac général : 19% Bac +3 : 17%	nd nd nd
Taux d'accès à la formation continue	55,1%	56,1%	56,4%

Tableau n° 15 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur des banques et assurances en 2002 (source DARES)

HÔTELLERIE et RESTAURATION	Cuisiniers	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie-restaurat.	Patrons et cadres de l'hôtellerie-restauration
Principaux secteurs employeurs	Hôtel.Restaurat. 62% Santé et Action sociale 18% Éducation 8%	Hôtel.Restaurat. 84% Santé et action sociale 4%	Hôtellerie-Restauration 97%
Part de l'emploi public	22,9%	2,7%	0,4%
Part des non salariés	0%	0%	86,6%
Part des femmes	24,8%	61,6%	45,5%
Importance du temps partiel	12,6%	35,0%	6,2%
Niveaux de diplômes - ensemble	CAP/BEP : 60% SD : 22% Bac techn. : 9%	SD : 36% CAP/BEP : 32% BEPC : 11%	CAP/BEP : 37% SD : 30% BEPC : 9%
- moins de 30 ans	CAP/BEP : 59% Bac techn. : 19% SD : 12%	CAP/BEP : 32% SD : 23% BEPC : 15%	nd nd nd
Taux d'accès à la formation continue	22,0%	12,0%	11,7%

Tableau n° 16 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de l'hôtellerie-restauration en 2002 (source DARES)

SERVICES aux PARTICULIERS	Coiffeurs et esthéticiens	Employés de maison	Assistants maternels et Aides à domicile	Agents de gardiennage et de sécurité	Agents d'entretien
Principaux secteurs employeurs	Services personnels et domestiques 91%	Services personnels et domestiques 86%	Sces pers. et dom. 43% Santé Action sociale 40% Adm. pub. 9%	Sces opérationnels 34% Act.Immobil. 32% Adm. Pub. 8%	Santé et action sociale 27% Adm.pub. 20% Éducation 19% Sces opérat. 19%
Part de l'emploi public	0,9%	1,1%	22%	12,9%	51%
Part des non salariés	30,4%	0,0%	0%	0%	1,2%
Part des femmes	85,2%	97,9%	99,0%	26,2%	74,2%
Importance du temps partiel	23,3%	78,1%	48,6%	14,6%	38,5%
Niveaux de diplômes - ensemble	CAP/BEP 61% Bac tech. 20% SD : 9%	SD : 65% CAP/BEP 20% BEPC : 9%	SD : 44% CAP/BEP 34% BEPC : 11%	SD : 50% CAP/BEP 25% BEPC : 11%	SD : 53% CAP:BEP 32% BEPC : 8%
- moins de 30 ans	CAP/BEP 55% Bac tech.17% SD : 14%	nd nd nd	CAP/BEP 44% SD : 17% BEPC : 14%	SD : 41% CAP/BEP 26% BEPC : 14%	CAP/BEP 45% SD : 27% BEPC : 9%
Taux d'accès à la formation continue	39,7%	3,4%	23,4%	22,7%	18,4%

Tableau n° 17 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur des services aux particuliers en 2002 (source DARES)

COMMUNICATION et DOCUMENTATION	Professionnels de la Communication et de la Documentation
Principaux secteurs employeurs	Éditeurs - Imprimeurs 21% Conseil et Assistance 19% Activ. récréatives et culturelles 18%
Part de l'emploi public	13,4%
Part des non salariés	8,9%
Part des femmes	58,1%
Importance du temps partiel	17,9%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +3 : 55% Bac +2 : 20% Bac général : 11%
- moins de 30 ans	Bac +3 : 65% Bac +2 : 23% Bac gén. : 5%
Taux d'accès à la formation continue	46,8%

Tableau n° 18 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de la communication et de la documentation en 2002 (source DARES)

ARTS et SPECTACLES	Professionnels des Arts et spectacles
Principaux secteurs employeurs	Activités récréatives, culturelles et sportives : 56% Sces opérationnels : 10% Conseil et Assistance : 8%
Part de l'emploi public	10,1%
Part des non salariés	32,4%
Part des femmes	38,9%
Importance du temps partiel	22,9%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +3 : 24% Bac +2 : 11% CAP/BEP : 15%
- moins de 30 ans	Bac +3 : 39% Bac +2 : 28% Bac gén. : 10%
Taux d'accès à la formation continue	24,2%

Tableau n° 19 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur des arts et spectacles en 2002 (source DARES)

SANTÉ	Aides-Soignants	Infirmiers Sages-femmes	Médecins et assimilés	Profession para- médicales
Principaux secteurs employeurs	Santé et Action sociale : 23%	Santé et Action sociale : 89%	Santé et Action sociale : 72% Adm.publiq. : 4%	Santé et Action sociale : 60%
Part de l'emploi public	62%	62,1%	27,3%	23,2%
Part des non salariés	0%	12,8%	54,0%	25,4%
Part des femmes	94,2%	86,8%	42,9%	68,7%
Importance du temps partiel	24,1%	25,6%	15,8%	24,2%
Niveaux de diplôme - ensemble	CAP/BEP : 59% SD : 12% BEPC : 8%	Bac+2 : 90% CAP/BEP : 2% Bac +3 : 2%	Bac +3 : 96% nd nd	Bac +2 : 52% CAP/BEP : 13% Bac +3 : 11%
- moins de 30 ans	CAP/BEP : 52% Bac génér. : 16% Bac techn. : 13%	Bac +2 : 93% Bac génér. : 3% Bac +3 : 2%	Bac +3 : 95% nd nd	Bac +2 : 47% Bac techn. : 14% Bac. génér. : 13%
Taux d'accès à la formation continue	34,4%	58,1%	65,4%	46,6%

Tableau n° 20 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de la santé en 2002 (source DARES)

ACTION SOCIALE, CULTURELLE et SPORTIVE	Professionnels de l'action sociale, culturelle et sportive
Principaux secteurs employeurs	Santé et Action sociale : 38% Éducation : 21% Administration publique : 16%
Part de l'emploi public	44,9%
Part des non salariés	4,2%
Part des femmes	65,0%
Importance du temps partiel	26,7%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +2 : 34% Bac +3 : 18% Bac général : 14%
- moins de 30 ans	Bac +2 : 23% Bac +3 : 22% Bac gén. : 24%
Taux d'accès à la formation continue	56%

Tableau n° 21 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de l'action sociale, culturelle et sportive en 2002 (source DARES)

FORMATION	Formateurs et Recruteurs
Principaux secteurs employeurs	Éducation : 57% Action Sociale et Santé : 8% Administration publique : 6%
Part de l'emploi public	27,2%
Part des non salariés	4,7%
Part des femmes	49,6%
Importance du temps partiel	20,9%
Niveaux de diplôme - ensemble	Bac +3 : 39% Bac +2 : 18% CAP/BEP : 16%
- moins de 30 ans	Bac +3 : 54% Bac +2 : 17% Bac gén. : 10%
Taux d'accès à la formation continue	50,01%

Tableau n° 22 : Caractéristiques structurelles des familles de métiers dans le secteur de la formation en 2002 (source DARES)

III - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT ET LES POTENTIELS D'EMBAUCHE EN BASSE-NORMANDIE DANS LES ACTIVITÉS ET LES FAMILLES DE MÉTIERS DES SERVICES

Pour mieux percevoir certaines des spécificités des secteurs d'activités des services et des familles de métiers afférentes, une évocation des potentiels d'embauche en 2002 et des tensions de recrutement en 2002 et 2004 vient compléter ce rapport. En ce qui concerne les tensions de recrutement observées en 2004, une série de tableaux par bassin d'emploi apporte un contenu territorialisé à cette approche.

A - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT ET LES POTENTIELS D'EMBAUCHE À FIN 2002 ET 2004

En 2004, la DRTEFP¹ de Basse-Normandie s'est livrée à une étude très détaillée visant à identifier les domaines d'activités économiques les plus recruteurs, les familles de métiers les plus recruteuses, et enfin, celles soumises à des tensions

¹ Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

de recrutement fortes selon, en outre, la faiblesse ou l'importance du taux de chômage.

Opérée sur une base à la fois régionale et infra-régionale, en l'occurrence les 14 bassins d'emploi, cette étude a mis en évidence un certain nombre de constats et d'observations, pour certains très liés aux activités et aux métiers de services. Il convient d'en rappeler ici les principaux enseignements, sachant que, malgré le vieillissement relatif de cette étude (reposant sur des données datant de fin 2002), une grande partie des observations s'inscrit dans la durée et présente donc une actualité certaine.

Cette étude répertorie en premier lieu les domaines d'activité les plus recruteurs, toutes activités confondues qu'elles soient primaires, secondaires ou tertiaires. Or, parmi les six secteurs les plus recruteurs à fin 2002, cinq d'entre eux relevaient du domaine des services, à savoir les services aux entreprises et aux particuliers (1^{ère} place), l'hôtellerie-restauration (3^{ème}), le tourisme et les transports (4^{ème}), la gestion et l'administration (5^{ème}) et la santé, l'action sociale, culturelle et sportive (6^{ème}). Toutefois, certains de ces secteurs procédaient, il faut le souligner, à des embauches dont le caractère était majoritairement précaire.

En ce qui concerne les familles de métiers les plus recruteuses, figurait également à fin 2002 une grande majorité de métiers ressortant des services, soit 15 sur 20. Pour information, il s'agissait des métiers d'agents d'entretien (1^{ère} place), de serveurs et d'employés d'hôtellerie-restauration (3^{ème}), d'employés administratifs d'entreprise (5^{ème}), de conducteurs PL - TC (7^{ème}), d'ouvriers non qualifiés de la manutention (8^{ème}), de secrétaires (9^{ème}) et d'aides-soignants (11^{ème}). Tous ces métiers affichaient à fin 2002 plus de 2 500 recrutements chacun dans l'année, certains même dépassant les 9 000 embauches (serveurs et employés de l'hôtellerie) et même les 15 000 embauches (agents d'entretien), avec il est vrai, des taux d'embauche durables faibles (25 % pour les agents d'entretien) ou médiocres (45 % pour les serveurs et employés de l'hôtellerie-restauration, taux témoignant d'un fort turn over et du caractère saisonnier de l'emploi dans ce secteur).

Enfin, cette étude aborde la question des familles professionnelles à tensions de recrutement élevées. Le ratio de tension est obtenu d'après une comparaison entre le flux du courant d'embauches proposé par les entreprises et celui du potentiel des demandeurs auquel il est destiné. Supérieur à 1, il signifie que le courant d'embauche est supérieur à la demande d'emploi. Plus le niveau de la demande d'emploi est faible, plus les tensions quantitatives sont aiguës ce qui dénote de réelles difficultés de recrutement. Les métiers d'infirmiers, sages-femmes y occupaient la 1^{ère} place (ratio de tension de 4,7), suivi des aides-soignants (3,8), des employés de la banque et des assurances (5^{ème} rang) avec un ratio de tension de 1,7, des comptables au 6^{ème} rang (1,7), des conducteurs PL - TC au 7^{ème} rang (1,5) et des professions para-médicales au 9^{ème} rang (1,2).

A contrario, l'étude de la DRTEFP mettait en exergue les familles de métiers caractérisées par de très faibles ratios de tension. À fin 2002, c'était le cas des secrétaires de direction (179 embauches pour 861 demandes enregistrées), des professionnels de la communication, de la documentation et des arts et spectacles, des secrétaires, toutes ces professions présentant des taux de tension oscillant entre 0,1 et 0,3. Il convient cependant de signaler que, parmi l'ensemble des familles de

métiers caractérisées par un faible ratio de tension, les professions de services sont peu représentées alors que celles de l'industrie sont parmi les plus nombreuses.

B - LES TENSIONS DE RECRUTEMENT SELON LES BASSINS D'EMPLOI À FIN 2004

L'examen des tensions de recrutement à fin 2004², réalisé bassin d'emploi par bassin d'emploi, permet de mettre en évidence à la fois les points communs et les spécificités de chacun d'entre eux en la matière.

Quatorze tableaux (numérotés de 23 à 36) pour autant de bassins d'emploi bas-normands recensent les métiers affectés de tensions de recrutement élevées (ou tout du moins proches, égales ou supérieures à 1) et d'un taux de chômage faible ou relativement modéré. Les métiers présentant des tensions de recrutement notables mais également un taux de chômage important voire très important ont été dissociés. Il s'agit le plus souvent de métiers soumis à un fort taux de rotation ou à des conditions de travail particulières (temps partiel, contrats saisonniers, pénibilité...) qui ne permettent pas de conclure à de véritables difficultés de recrutement faute d'une demande d'emploi insuffisante. L'analyse globale des tensions de recrutement affectées d'un taux de chômage élevé dans les quatorze bassins d'emploi met en exergue les professions de cuisiniers (citées onze fois sur quatorze), d'employés et serveurs de l'hôtellerie-restauration (huit fois) et les professions des équipements sportifs et de la culture (six fois).

En ce qui concerne à proprement parler les métiers soumis à de réelles tensions de recrutement, deux professions dominent, en l'occurrence les infirmiers, sages-femmes (citées dans dix bassins sur quatorze) et les professions de l'orientation et de l'action sociale (7 fois citées). Viennent ensuite (cités entre 5 et 7 fois), les médecins et assimilés, les conducteurs PL-TC, les comptables et les professions para-médicales.

On remarquera également que la majorité des bassins d'emploi du département de l'Orne souffre de tensions aiguës de recrutement dans les métiers sanitaires (infirmiers, sages-femmes, professions para-médicales, médecins et assimilés), ce phénomène affectant plus particulièrement le bassin d'Alençon. Cette situation se retrouve également dans le bassin d'emploi de Lisieux dans le Calvados.

Il faut également attirer l'attention sur le bassin d'emploi de Cherbourg dont le profil en matière de tension de recrutement est atypique avec seulement deux métiers présentant des tensions supérieures à 1 et nulle part ailleurs nommés, en l'occurrence les professions de patrons, cadres et maîtrise de l'hôtellerie-restauration et les aides-soignants.

² Ce mode de comparaison utilisé à fin 2004 est moins performant du point de vue des tensions de recrutement que celui utilisé pour l'année 2002 par la DRTEFP (car uniquement basé sur les offres collectées par l'ANPE).

CAEN	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Infirmiers – sages-femmes	1,38	1,6 %
Agents d'entretien	1,13	10,9 %
Employés de services divers	1,10	4,2 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	1,01	7,9 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Agents de gardiennage et de sécurité	1,08	28,0 %
Cuisiniers	0,99	20,8 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	0,99	23,3 %
Cadres et agents d'exploitation des transports	0,98	14,1 %

Tableau n°23 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Caen au 31/12/2004

Source : DRTEFP

BAYEUX	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Comptables	1,89	2,9 %
Professions paramédicales	1,00	3,9 %
Cadres de la banque	1,00	4,3 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	1,70	21,9 %
Cuisiniers	1,60	14,5 %
Coiffeurs - esthéticiens	0,97	13,7 %

Tableau n°24 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Bayeux au 31/12/2004

Source : DRTEFP

VIRE	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Professions de l'orientation et de l'action sociale	3,00	9,3 %
Médecins et assimilés	1,67	1,2 %
Comptables	1,33	2,4 %
Conducteurs PL/TC	1,33	7,4 %
Infirmiers – sages-femmes	1,08	2,5 %
Professions paramédicales	1,00	3,6 %
Coiffeurs - esthéticiens	0,88	8,2 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
ONQ de la manutention	1,48	12,4 %
Professions des équipements sportifs et culturels	1,27	16,0 %
Agents d'entretien	1,07	12,7 %
Cuisiniers	0,83	15,4 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	0,83	19,3 %

Tableau n°25 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Vire au 31/12/2004

Source : DRTEFP

LISIEUX	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Médecins et assimilés	4,50	0,7 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	1,43	10,0 %
Professions paramédicales	1,32	3,5 %
Infirmiers – sages-femmes	1,17	1,4 %
Comptables	1,16	3,4 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Cuisiniers	2,23	21,6 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	2,15	13,9 %
Coiffeurs - esthéticiens	1,26	11,8 %
ONQ de la manutention	1,02	15,7 %

Tableau n°26 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Lisieux au 31/12/2004

Source : DRTEFP

ALENÇON	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Médecins et assimilés	19,00	-
Professions paramédicales	3,53	3,2 %
Infirmiers – sages-femmes	2,00	0,7 %
Techniciens de la banque et des assurances	1,80	1,3 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	1,65	5,8 %
Conducteurs PL/TC	1,01	9,9 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Formateurs-recruteurs	1,62	10,7 %
Professions des équipements sportifs et culturels	1,53	15,9 %
Conducteurs-livreurs et véhicules légers		
Employés administratifs d'entreprises	1,37	18,6 %
Cuisiniers	1,01	24,2 %
	0,91	15,5 %

Tableau n°27 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi d'Alençon au 31/12/2004

Source : DRTEFP

ARGENTAN	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Employés de la banque et des assurances	5,80	2,0 %
Cadres de la banque et des assurances	3,00	2,7 %
Infirmiers – sages-femmes	2,00	0,5 %
Employés de services divers	1,00	3,6 %
Éducateurs spécialisés	0,92	9,6 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Cuisiniers	1,29	17,5 %
Conducteurs PL/TC	0,86	13,0 %

Tableau n°28 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi d'Argentan au 31/12/2004

Source : DRTEFP

FLERS	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Médecins et assimilés	2,00	0,2 %
Comptables	1,58	1,5 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	1,39	7,8 %
Infirmiers – sages-femmes	1,08	1,8 %
Professions paramédicales	0,96	5,2 %
Conducteurs PL/TC	0,90	9,3 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
-	-	-

Tableau n°29 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Flers au 31/12/2004

Source : DRTEFP

L'AIGLE	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Professions paramédicales	2,33	3,8 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	2,00	3,3 %
Infirmiers – sages-femmes	2,00	-
Conducteurs PL/TC	1,37	5,0 %
Cadres et agents d'exploitation en transport	1,33	5,3 %
Comptables	1,09	3,3 %
Cadres administratifs, comptables et financiers	1,00	6,3 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Éducateurs spécialisés	1,48	12,4 %
Employés de maison	1,45	22,3 %
Professions des équipements sportifs et culturels	1,43	14,9 %
Employés administratifs d'entreprises	1,02	13,0 %

Tableau n°30 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de L'Aigle au 31/12/2004

Source : DRTEFP

MORTAGNE	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Infirmiers – sages-femmes	7,60	0,4 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	3,00	3,2 %
Conducteurs PL/TC	1,76	7,3 %
Éducateurs spécialisés	1,39	5,9 %
Comptables	1,00	2,9 %
Cadres des banques et des assurances	1,00	4,3 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Professions des équipements sportifs et culturels	1,03	18,4 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant		
Cuisiniers	1,01	13,3 %
Cadres administratifs, comptables et financiers	1,00	14,8 %
	0,92	14,0 %

Tableau n°31 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Mortagne au 31/12/2004

Source : DRTEFP

AVRANCHES	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Professions de l'orientation et de l'action sociale	3,85	9,2 %
ONQ de la manutention	1,03	9,5 %
Conducteurs PL/TC	1,02	9,5 %
Techniciens des services administratifs, comptables	0,86	4,1 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	3,16	14,8 %
Cuisiniers	2,51	13,3 %
Ouvriers qualifiés de la manutention	1,50	10,6 %
Professions des équipements sportifs et culturels	0,88	19,3 %
Employés administratifs d'entreprises		
	0,86	10,9 %

Tableau n°32 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi d'Avranches au 31/12/2004

Source : DRTEFP

CHERBOURG	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible		
Patron, cadres et maîtrise de l'hôtellerie	1,79	3,2 %
Aides-soignants	1,21	1,4 %
Professions paramédicales	0,98	3,9 %
Avec taux de demande d'emploi fort		
Employés administratifs d'entreprises	1,35	29,5 %
Cuisiniers	1,01	26,3 %

Tableau n°33 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Cherbourg au 31/12/2004

Source : DRTEFP

COUTANCES	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible Infirmiers – sages-femmes	1,22	2,0 %
Avec taux de demande d'emploi fort Professions des équipements sportifs et culturels	1,53	15,8 %
Cuisiniers	1,09	13,0 %
Agents administratifs et commerciaux du tourisme et transports	0,94	20,0 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	0,84	22,7 %

Tableau n°34 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Coutances au 31/12/2004

Source : DRTEFP

GRANVILLE	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible Coiffeurs - esthéticiens	1,00	3,9 %
Avec taux de demande d'emploi fort Employés de maison	1,74	18,6 %
Cuisiniers	1,36	14,4 %
Serveurs et employés de l'hôtellerie-restaurant	1,24	17,3 %

Tableau n°35 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Granville au 31/12/2004

Source : DRTEFP

SAINT-LÔ	Ratio de tension	Taux de demande d'emploi
Avec taux de demande d'emploi faible Médecins et assimilés	2,00	0,5 %
Professions de l'orientation et de l'action sociale	1,71	9,7 %
Coiffeurs - esthéticiens	1,24	4,9 %
Agents d'entretien	1,11	9,9 %
Infirmiers – sages-femmes	1,00	1,2 %
Avec taux de demande d'emploi fort Employés administratifs d'entreprises	3,26	19,5 %

Tableau n°36 : Les familles professionnelles à tension de recrutement dans le bassin d'emploi de Saint-Lô au 31/12/2004

Source : DRTEFP

Il est enfin intéressant de comparer ces tensions de recrutement à fin 2004 à celles observées à fin 2002 sur des bases certes plus étendues (comparaisons opérées non seulement sur la base des offres déposées à l'ANPE mais aussi d'après les embauches réalisées par les établissements de plus de dix salariés).

Globalement, des tensions fortes demeurent en ce qui concerne les professions d'infirmiers et de sages-femmes, de comptables, les professions para-médicales. En revanche, celles de conducteurs PL-TC et d'aides-soignants, citées parmi les métiers

les plus soumis à tension de recrutement en 2002, n'apparaissent plus que sporadiquement dans les bilans établis dans les bassins d'emploi en 2004.

IV - LES SERVICES, UN SECTEUR CARACTÉRISÉ PAR UNE MULTIPLICITÉ D'ÉTABLISSEMENTS

Si l'on se réfère aux données SIRENE³ les plus récentes relatives aux activités de services, l'atomisation de ce secteur en un nombre considérable d'établissements, très majoritairement de petite, voire de très petite taille, apparaît comme un fait majeur.

Le tableau n° 37 détaille par secteur d'activité et par nombre de salariés la répartition des établissements bas-normands oeuvrant dans le domaine des services. À cet égard, la Basse-Normandie compte en 2005 plus de 50 500 établissements dédiés aux services dont 57 % ne comptent aucun salarié et 23 % entre 1 et 2 salariés.

Ainsi, quatre établissements sur cinq du secteur des services emploient au plus 2 salariés. Cette situation n'est pas spécifique à la Basse-Normandie. Les données nationales en la matière sont identiques et s'établissent plus précisément en France à 81,3 % des établissements dans ce cas de figure.

Parmi l'ensemble des secteurs des services, c'est celui des services collectifs, sociaux et personnels qui présente la plus forte présence de petits établissements ; 87 % de la totalité des structures concernées comptent entre 0 et 2 salariés.

À l'inverse, les établissements employant plus de 100 salariés dans le secteur des services en Basse-Normandie sont peu nombreux (353) et plus rares encore sont les établissements dont les effectifs sont supérieurs à 500 (39).

Cette considérable fragmentation induit probablement deux effets négatifs : d'une part, une difficulté à fédérer cette masse d'établissements de petite taille au sein d'organisations professionnelles départementales, régionales représentatives, et d'autre part, une méconnaissance, un accès et un recours aux dispositifs de formation plutôt limités.

³ Ce fichier autorise une connaissance en temps quasi réel des établissements composant le tissu économique.

ACTIVITÉS	0 sal. ou non salarié	1 à 2 salariés	3 à 5 salariés	6 à 9 salariés	10 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 99 salariés	100 à 199 salariés	200 à 249 salariés	250 à 500 salariés	500 à 999 salariés	1 000 et plus	Total
Hôtels-restaurants	2 466	2 244	838	393	241	109	18	1	-	-	-	-	6 310
Transports	1 197	545	270	157	205	202	68	35	3	6	1	1	2 690
Activités financières	976	493	324	175	155	42	9	9	1	4	4	-	2 192
Immobiliers, Location et Sces aux entreprises	6 116	2 434	1 085	522	349	220	78	30	10	10	1	-	10 855
Administration publique	1 865	712	326	190	163	142	33	28	6	17	6	4	3 492
Éducation	2 340	272	101	80	80	145	110	43	3	6	-	-	3 180
Santé et action sociale	5 139	1 630	418	206	263	301	111	69	5	11	15	7	8 175
Sces collectifs, sociaux et pers.	8 526	3 375	1 001	378	250	114	24	11	2	4	1	-	13 686
TOTAL	28 623	11 705	4 363	2 101	1 706	1 275	451	226	30	58	27	12	50 570

Tableau n° 37 : Taille des établissements par secteurs d'activités dans les services en 2005

Source : INSEE-SIRENE

DEUXIÈME PARTIE

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

Nécessaire à une approche globale des questions de formation dans le secteur des services, ce développement consacré à l'appareil et à l'offre de formation professionnelle initiale et continue en Basse-Normandie opère une description de celui-ci s'appuyant sur une triple approche. Tout d'abord, il sera procédé à une présentation de l'appareil de formation professionnelle initiale (sous statut scolaire, apprentissage et formations dépendant de certains ministères comme celui de la santé). Ensuite, sera examiné de façon synthétique ce qui a trait à la formation par alternance (apprentissage, contrats de qualification, d'orientation...). Également, sera observée la formation professionnelle continue dédiée aux demandeurs d'emplois. Enfin, un dernier développement sera consacré à l'évocation des dispositifs conventionnels d'incitation au développement de la formation professionnelle continue.

En ce qui concerne la formation continue telle qu'elle est mise en œuvre dans les entreprises, les constats sont délicats à réaliser, le degré d'information accessible ne permettant pas de déterminer l'ampleur précise des actions réalisées en la matière. Ainsi que cela a été rappelé dans le rapport du CESR sur la formation professionnelle dans les entreprises et dans diverses études dont notamment le "diagnostic emploi-formation en Basse-Normandie" établi en septembre 2003 par la cellule prospective du Conseil Régional, le recours à la formation continue exprimé en termes de contribution des entreprises est globalement inférieur à la moyenne nationale. Toutefois, il convient de signaler que la Basse-Normandie souffre d'un manque à cotiser imputable à certaines grandes entreprises qui effectuent leurs déclarations hors région ce qui a pour effet de minorer le taux de contribution régional.

Par ailleurs, le caractère succinct de cette deuxième partie est justifié par l'analyse et les conclusions qui seront tirées des réflexions issues de la tenue en Basse-Normandie de l'opération "voix publiques - formation professionnelle" initiée par le Conseil Régional.

I - L'APPAREIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE EN BASSE-NORMANDIE

L'appareil de formation professionnelle initiale inclut, il faut le rappeler, les enseignements dispensés en Basse-Normandie du CAP à la licence professionnelle. Ceci explique pourquoi les effectifs comptabilisés aux niveaux I et II sont peu élevés. Par ailleurs, les chiffres ici mentionnés, issus du rectorat de l'Académie de Caen, correspondent aux effectifs enregistrés lors de la rentrée 2003-2004 et intègrent les élèves et les étudiants ressortant de l'Éducation nationale, de l'enseignement par alternance (apprentissage) et des formations sous tutelle d'un ministère (santé notamment).

L'appréciation de l'appareil de formation professionnelle initiale sera opérée selon deux façons, l'une constituant le complément de l'autre : la première repose sur une présentation quantitative par niveaux, la seconde par filières. Chacune de ces deux approches étant territorialisées (par bassin d'emploi), il est dès lors possible d'apprécier l'importance des effectifs par bassin de même que l'offre de formation par filière et par niveau à cet échelon géographique.

A - L'OFFRE DE FORMATION PAR NIVEAUX

Ainsi que le montre le tableau n° 38, la majeure partie des effectifs scolaires et par apprentissage en formation professionnelle initiale dédiée au secteur des services relève en Basse-Normandie des formations de niveaux V et IV. De ce fait, deux élèves sur trois, plus précisément 68,6 % (soit 14 107 sur un total de 20 556) de l'enseignement professionnel bas-normand suivent des formations de types CAP, BEP, bac pro ou bac technologique. Cette proportion, considérable est même largement dépassée dans le département de la Manche avec 72,6 % des élèves concernés.

Certains bassins d'emploi proposent un dispositif de formations essentiellement axé sur les niveaux V et IV. C'est le cas de Bayeux (82,9 % des effectifs), de Coutances (96,4 %), d'Argentan (89,4 %) et de Mortagne-au-Perche (86,9 %). L'annexe n° 2 donne niveau par niveau le nombre d'élèves par bassin d'emploi.

Au plan détaillé, le Calvados concentre 52,6 % des élèves, la Manche 27,4 % et l'Orne 20,4 %. Pour mémoire et à titre de comparaison, le département du Calvados représente 46,5 % de la population régionale. Ce département opère donc sur le plan régional un effet d'aspiration en raison d'une offre d'enseignement (en filières et en niveaux), on le verra plus loin, plus étoffée qu'ailleurs en Basse-Normandie.

Enfin, il est intéressant de donner par ordre d'importance décroissante les effectifs d'élèves en formation professionnelle initiale propres à chaque bassin d'emploi. Cette énumération induit deux commentaires. D'une part, le bassin de Caen représente 37,4 % des effectifs régionaux concernés, soit un élève sur trois. D'autre part, quelques bassins n'affichent qu'un nombre très limité d'élèves, égal ou

inférieur à 2 % du total régional. Il s'agit des bassins de Bayeux, d'Avranches, d'Argentan, de L'Aigle et de Mortagne.

De façon précise, les effectifs et les pourcentages par bassin d'emploi sont les suivants :

- Caen 37,4 % (7 677 élèves) ;
- Saint-Lô 10 % (2 059 élèves) ;
- Alençon 9,2 % (1 898 élèves) ;
- Cherbourg 8,6 % (1 775 élèves) ;
- Lisieux 7,3 % (1 506 élèves) ;
- Flers 6,4 % (1 318 élèves) ;
- Vire 5,4 % (1 105 élèves) ;
- Coutances 3,8 % (778 élèves) ;
- Granville 2,9 % (596 élèves) ;
- Bayeux 2,1 % (438 élèves) ;
- Avranches 2,1 % (436 élèves) ;
- Argentan 1,8 % (361 élèves) ;
- L'Aigle 1,6 % (326 élèves) ;
- Mortagne 1,4 % (283 élèves).

	Basse-Normandie		Calvados		Manche		Orne	
Niveaux II et I	119	0,6 %	76	0,7 %	-	-	43	1,0 %
Niveau III	6 330	30,8 %	3 557	33,2 %	1 546	27,4 %	1 227	29,3 %
Niveau IV	5 247	25,5 %	2 702	25,2 %	1 553	27,5 %	992	23,7 %
Niveau V	8 860	43,1 %	4 341	40,9 %	2 545	45,5 %	1 924	46,0 %
Total	20 556	100 %	10 726	100 %	5 644	100 %	4 186	100 %

Tableau n°38 : Synthèse par niveau et par département de l'offre de formation professionnelle Initiale en 2003-2004 en Basse-Normandie

Source : Rectorat

B - L'OFFRE DE FORMATION PAR FILIÈRE

Ainsi que le tableau n° 39 le prouve, l'offre régionale en filières d'enseignement de formation professionnelle initiale dédiées aux services repose pour l'essentiel sur quatre domaines et concentre 72,6 % des effectifs régionaux concernés :

- social 26 % (5 343 élèves) ;
- gestion comptabilité 22,7 % (4 663 élèves) ;
- secrétariat 12,6 % (2 596 élèves) ;
- hôtellerie-restauration 11,5 % (2 360 élèves).

Filière	Basse-Normandie	
	Effectifs	Pourcentage
Animation	19	0,1 %
Arts appliqués	87	0,4 %
Arts du spectacle - musique	23	0,1 %
Assurances - Banque - Immobilier	83	0,4 %
Audiovisuel	17	0,1 %
Gestion - Comptabilité	4 663	22,7 %
Hôtellerie Restauration	2 360	11,5 %
Hygiène - Sécurité	643	3,1 %
Industries graphiques	73	0,4 %
Information - Communication	332	1,6 %
Informatique : réseaux et gestion de l'information	461	2,2 %
Optique	60	0,3 %
Santé	5 343	26,0 %
Secrétariat	2 596	12,6 %
Social	1 962	9,5 %
Soins esthétiques	781	3,8 %
Tourisme	146	0,7 %
Transport Logistique	907	4,4 %
Total	20 556	100 %

Tableau n° 39 : L'offre par filière de formation professionnelle initiale en
Basse-Normandie en 2003-2004

Source : Rectorat

Filière	Orne %	Manche %	Calvados %
Animation	0,3 %	-	0,1 %
Arts appliqués	0,0 %	-	0,8 %
Arts du spectacle - musique	0,0 %	-	0,2 %
Assurances - Banque - Immobilier	0,2 %	0,7 %	0,3 %
Audiovisuel	0,0 %	-	0,2 %
Gestion - Comptabilité	22,5 %	25,4 %	21,3 %
Hôtellerie Restauration	8,5 %	12,0 %	12,4 %
Hygiène - Sécurité	2,0 %	3,0 %	3,6 %
Industries graphiques	-	-	0,7 %
Information - Communication	-	2,6 %	1,7 %
Informatique : réseaux et gestion de l'information	0,4 %	1,2 %	3,5 %
Optique	-	-	0,6 %
Santé	32,9 %	25,7 %	23,4 %
Secrétariat	14,7 %	13,6 %	11,3 %
Social	7,6 %	7,4 %	11,4 %
Soins esthétiques	3,6 %	3,9 %	3,9 %
Tourisme	-	1,5 %	0,6 %
Transport Logistique	7,4 %	3,0 %	4,0 %
Total	100 %	100 %	100 %

Tableau n° 40 : L'offre par filière de formation professionnelle initiale en
Basse-Normandie en 2003-2004, par département

Source : Rectorat

En ce qui concerne les enseignements relatifs au secteur de la santé, il faut préciser que les seules écoles d'infirmières et d'aides-soignantes comptent près de 2 800 élèves, avec une localisation des sites de formation assez équitablement répartie sur le territoire régional.

En revanche, certaines filières sont très peu présentes en Basse-Normandie. C'est le cas des formations aux métiers de l'animation (0,1 % et 19 élèves), des arts du spectacle et de la musique (0,1 % et 23 élèves), de l'audiovisuel (0,1 % et 17 élèves), de l'optique (0,3 % et 60 élèves) et des arts appliqués (0,4 % et 87 élèves). Au plan de l'offre départementale de formation, le Calvados propose la totalité des filières disponibles en Basse-Normandie soit 18, l'Orne 14 et la Manche 12. Ces différences sont encore plus fortes si l'on retient la situation bassin par bassin : Argentan n'offre que quatre filières d'enseignement possibles, L'Aigle trois, Mortagne quatre, Bayeux cinq mais Caen treize. L'annexe n°3 donne le détail bassin par bassin de cette répartition des filières d'enseignement. Ces situations de déséquilibre dans l'offre territoriale de formation dédiée aux métiers de services induisent une alternative : soit l'offre limitée pousse une partie des élèves à opérer des choix de formation par défaut ; soit l'offre limitée impose une mobilité à la fois délicate et onéreuse pour les élèves et les familles qui en font le choix.

Enfin, quelques filières sont accessibles dans l'ensemble des bassins ou presque. Il s'agit de santé et secrétariat (14 bassins) et de gestion-comptabilité (13 bassins).

II - LES FORMATIONS PAR ALTERNANCE DÉDIÉES AUX SECTEURS DES SERVICES

Les formations par alternance, donnant donc lieu à conclusion d'un contrat de travail, sont de plusieurs ordres : contrats d'apprentissage, contrats de qualification (le plus souvent à destination des jeunes), contrats d'adaptation et contrats d'orientation. En ce qui concerne l'apprentissage, les informations ici délivrées viennent compléter celles mentionnées dans le développement précédent.

À compter du 1^{er} octobre 2004, le contrat de professionnalisation remplace les contrats de qualification, d'adaptation et d'orientation. Ce contrat, comme ses prédécesseurs, vise à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans révolus et des demandeurs d'emploi de 26 ans et plus, et à leur permettre d'acquérir une qualification professionnelle.

Compte tenu des données disponibles et par souci de parallélisme, les bilans relatifs aux diverses formations par alternance concernent la période 2002-2003. Seul l'apprentissage dispose de données chiffrées récapitulatives pour les années suivantes (2003-2004 et 2004-2005). Il faut préciser à cet égard que ces millésimes ne présentent pas, en termes de bilans, de différences significatives par rapport à la période de référence retenue (2002-2003).

L'apprentissage demeure la formation par alternance la plus prisée. En 2002-2003, comme le montre le tableau suivant, plus de 1 850 contrats d'apprentissage ont été conclus dans le domaine des services sachant que deux activités, en l'occurrence la coiffure et l'hôtellerie-restauration, représentaient plus de 85 % des contrats.

En ce qui concerne les niveaux de formation, le niveau V (CAP-BEP) demeure le plus fréquemment observé (67 % des contrats), de même que le niveau IV (BP-Bac Pro) avec 27 % des contrats⁴.

	Niveau V	Niveau IV	Niveau III	Niveau II	TOTAL
Coiffure	441	258	-	-	699
Hôtellerie-restauration	668	204	27	-	899
Transports	51	21	39		111
Social	34	-	12	-	46
Banque Assurance Finances	-	-	-	18	18
Autres	68	28	-	-	96
TOTAL	1 262	511	78	18	1 869

Tableau n°41 : les contrats d'apprentissage conclus en 2002-2003 dans le domaine des services en Basse-Normandie (par spécialités et par niveaux)

Les contrats de qualification conclus en 2002, au nombre de 1 279, reposent sur un ensemble de secteurs plus homogène quant à leurs poids respectifs avec cependant une relative prédominance de l'hôtellerie-restauration comme l'indique le tableau n°42. En termes de niveaux de formation, il faut insister sur l'importance des contrats de qualification de niveaux III et plus qui représentent 36 % de l'ensemble (hors qualifications reconnues par conventions collectives).

	Niveau V	Niveau IV	Niveau III et +	Qualifications reconnues par conv. collect.	TOTAL
Transports	64	22	12	87	185
Hôtellerie-restauration	234	34	18	16	302
Santé - Action Sociale	20	128	16	57	221
Bureautique Informatique	-	20	156	50	226
Juridique	-	5	38	8	51
Divers	66	79	143	6	294
TOTAL	384	288	383	224	1 279

Tableau n°42 : les contrats de qualification conclus en 2002 dans le domaine des services en Basse-Normandie (par spécialités et par niveaux)

Source : DRTEFP

⁴ Exprimés en contrats conclus.

Les contrats d'adaptation, formule par alternance moins développée, avaient bénéficié en 2002 à 143 personnes.

Ils concernaient un large éventail de secteurs :

Transports	12
Activités financières	8
Activités immobilières	2
Postes et télécommunications	2
Conseils et assistance	53
Services opérationnels	22
Recherche et développement	1
Hôtellerie-restauration	33
Activités culturelles, récréatives et sportives	3
Services personnels domestiques	6
Éducation	3
Santé - action sociale	11
Activités associatives	9

Les contrats d'orientation, encore moins fréquents, n'ont pas fait l'objet au plan régional d'une comptabilisation et encore moins d'une ventilation par secteurs d'activité.

III - LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DÉDIÉE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI

Compétence de droit commun confiée aux conseils régionaux, la formation professionnelle continue destinée aux demandeurs d'emploi se décline autour d'un certain nombre de dispositifs :

- les actions préparatoires à la qualification et à l'emploi (dans le cadre de la politique développée au profit des moins de 26 ans) ;
- le chèque formation pour des actions pré-qualifiantes et qualifiantes ainsi que pour les techniciens supérieurs ;
- les opérations de développement local.

Un bilan des actions pré-qualifiantes et qualifiantes pour l'année 2003 peut être établi. Il concerne les dispositifs et actions de formation initiées essentiellement par le Conseil Régional (sur la base du chèque formation) et à un degré moindre par l'ASSEDIC (dans le cadre du PARE⁵), l'État (dans le cadre des SIFE⁶) et par l'AFPA (formations réalisées à l'instigation de l'État).

Ainsi, en 2003, les actions mises en œuvres par le Conseil Régional ont bénéficié à 2 282 personnes soit les 2/3 du public concerné par les formations (pré)

⁵ Plan d'Aide au Retour à l'Emploi.

⁶ Stages d'Insertion et de Formation à l'Emploi.

qualifiantes ; celles dispensées par l'AFPA ont intéressé 741 personnes (21,6 %), par l'État 340 personnes (9,9 %) et par l'ASSEDIC 1,8 %.

Sur les 3 424 bénéficiaires recensés en 2003, le Calvados en représentait 54,1 %, la Manche 31,8 % et l'Orne 14,1 %.

Au plan des bassins d'emploi, quelques uns d'entre eux concentrent les bénéficiaires ; il s'agit de

Caen	42,9 %	
Cherbourg	14,8 %	64,7 %
Alençon	7,0 %	

Tandis que d'autres sont caractérisés par la faiblesse des effectifs concernés ; le rapport est de 1 à 10 entre ces deux groupes.

L'Aigle et Bayeux	0,4 %	chacun
Argentan	1,2 %	
Flers	2,6 %	7,5 %
Mortagne	2,9 %	

Le niveau V est de loin le plus présent dans les formations dispensées et représente de l'ordre de 3 formations sur quatre. Le tableau n° 43 précise cet aperçu du bilan par niveau de formation.

	CALVADOS	MANCHE	ORNE	BASSE-NORMANDIE
Niveau V	70,6 %	78,9 %	89,0 %	75,0 %
Niveau IV	23,1 %	20,5 %	10,2 %	20,4 %
Niveau III	6,3 %	0,6 %	6,8 %	4,6 %

Tableau n°43 : Les actions pré-qualifiantes et qualifiantes dispensées en Basse-Normandie par niveaux et par départements en 2003

Au plan départemental, d'importantes distorsions sont observables. Ainsi, dans le Calvados, la répartition entre niveaux est caractérisée par un degré de formation plutôt supérieur à la moyenne régionale. Dans la Manche, les formations de niveau III sont très peu présentes ; c'est également le cas pour celles de niveau IV dans l'Orne.

En ce qui concerne les secteurs d'activité bénéficiant des actions pré-qualifiantes et qualifiantes, les domaines suivants concentrent plus de 80 % des actions de formation concernées :

- secrétariat	24,7 %
- santé - social	20,6 %
- hôtellerie-restauration	18,5 %
- transport	17,3 %

Un autre bilan peut être établi. Il concerne les actions d'adaptation aux besoins locaux au travers de l'opération "1 000 parcours pour l'emploi" et les opérations de

développement local dont l'objet est de répondre aux besoins de formation en nombre d'une entreprise.

En 2003, 218 personnes ont bénéficié de l'action "1 000 parcours pour l'emploi", principalement dans le Calvados (151 personnes soit 69 % des bénéficiaires), puis dans la Manche (43) et l'Orne (24). C'est le secteur transports-logistique qui concentre 86,7 % des effectifs, puis santé-social (10,6 %).

	Basse-Normandie	Calvados	Manche	Orne
Arts du spectacle	1	0	0	1
Gestion-Comptabilité	1	1	0	0
Hôtellerie-Restauration	1	1	0	0
Santé-Social	23	12	6	5
Secrétariat	1	1	0	0
Soins Esthétiques	2	1	1	0
Transport-Logistique	189	135	36	18
TOTAL	218	151	43	24

Tableau n° 44 : Bilan 2003 de l'opération "mille parcours pour l'emploi"

Enfin, au titre des opérations de développement local, 21 personnes ont bénéficié de ce type d'action en 2003, pour l'essentiel dans le département du Calvados.

IV - LES DISPOSITIFS CONVENTIONNELS D'INCITATION AU DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Au sens strict du terme, les dispositifs conventionnels d'incitation au développement de la formation professionnelle continue ne participent pas à l'offre de formation dans le domaine des services. Cependant, l'évocation de ces procédures, en termes d'offres, de contenus et de réalisations en Basse-Normandie permet de mesurer la diffusion et l'adhésion régionales à des dispositifs dont l'utilité est incontestable.

Ces dispositifs ont pour nom Contrats d'Études Prospectives (CEP), Convention Partenariale d'Objectifs (CPO) ou Engagement de Développement de la Formation Professionnelle (EDDF). Ils s'adressent à toutes les branches ou secteurs économiques. Il convient de noter que, dès 2005, les EDDF seront remplacés par les Engagements de Développement Emploi Compétences (EDEC).

Les Contrats d'Études Prospectives correspondent à des réflexions menées conjointement par les services de l'État, en l'occurrence la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle, et les partenaires sociaux des branches professionnelles. Leur objectif est de mettre à la disposition des branches et des entreprises des éléments d'analyse pour mieux intégrer les démarches d'anticipation et de valorisation des ressources humaines dans leurs politiques dans ces

domaines. Ils formulent ainsi des recommandations pour les politiques de l'emploi, de formation professionnelle et d'organisation du travail.

Dispositif principalement mis en œuvre au niveau national, les CEP ont concerné un grand nombre de secteurs d'activité des services comme le domaine de la propreté, l'aide à domicile, les sociétés d'assurance, les organismes de formation, l'hôtellerie-restauration, le spectacle vivant, les informaticiens, la culture...

Au plan régional, l'intention du Conseil Régional est de mettre en œuvre une démarche comparable sous la forme de cahiers sectoriels analysant l'ensemble des secteurs d'activité.

Les Conventions Partenariales d'Objectifs, remplacées désormais par les Chartes de Qualité Emploi-Formation⁷, constituent également des outils de cadrage concourant à une meilleure connaissance des besoins des branches, à l'information sur les professions et à l'amélioration de l'accueil et de la formation en entreprise. Concernant le secteur des services en Basse-Normandie, la branche des transports et le secteur des métiers ont signé un tel accord. La branche de l'hôtellerie-restauration pourrait conclure avec les partenaires institutionnels un tel accord.

Les Engagements de Développement de la Formation Professionnelle ont pour objet d'aider les entreprises qui projettent d'accroître sensiblement leur effort de formation tant du point de vue qualitatif que quantitatif, par anticipation sur la gestion des emplois et des qualifications, et par élévation des niveaux de compétences et des qualifications.

Les projets d'EDDF sont généralement conclus dans le cadre :

- d'un accord national de branche entre le Préfet de région et une organisation professionnelle ;
- d'un accord régional interprofessionnel entre le Préfet de région et une organisation interprofessionnelle ;
- d'un accord bilatéral entre le Préfet de région et une entreprise.

Aux côtés de l'État, les Conseils Régionaux peuvent s'associer à ce dispositif, ce qu'ils ne manquent pas de faire.

L'intérêt de ce dispositif, outre l'amélioration de la qualification et des compétences des salariés, est de minorer sensiblement les coûts de formation engagés par une entreprise.

Ainsi en Basse-Normandie, des EDDF ont été conclu dans les domaines suivants :

- industrie - commerce et services avec AGEFOS-PME ;
- OPCAREG (sans participation du Conseil Régional) ;
- Santé-social (aide à domicile) avec Uniformation ;
- Santé-social avec FORMAHP (hospitalisation privée).

⁷ Avec un financement limité au seul Conseil Régional (avec éventuellement une participation du FSE), l'État se dégageant désormais de ce type de procédure.

D'autres accords vont intervenir dans les domaines suivants :

- secteur des maisons de retraite privées avec Uniformation - Unifaf et AGEFOS-PME ;
- avec les associations du secteur sanitaire et social à but non lucratif (IME-IMPRO) avec Unifaf.

Par ailleurs des conventions bilatérales, reproduisant les objectifs et le contenu des EDDF, ont été conclues entre le Conseil Régional et un certain nombre de secteurs :

- avec les associations "Familles Rurales" pour la formation des permanents de ces associations ;
- avec le COORACE pour la formation des conseillers en insertion professionnelle ;
- avec l'ORIFFPL dans le cadre de l'accompagnement à la création d'entreprises libérales ;
- avec la Chambre Régionale des Métiers par la formation des salariés et des chefs d'entreprises artisanales (et de leurs conjoints) ;
- avec le secteur des transports.

TROISIÈME PARTIE

APPROCHE DES ÉVOLUTIONS ET DES BESOINS DE FORMATION DANS LE SECTEUR DES SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Cette troisième et dernière partie du rapport a pour finalité d'apporter des réponses ou des indications utiles à l'évolution du contenu du PRDFP dans le domaine des services.

Au plan strictement méthodologique, un certain nombre de précisions doivent être préalablement apportées car nécessaires à la compréhension globale et détaillée du travail d'investigation et de réflexion accompli par le Conseil Économique et Social Régional.

S'agissant d'un questionnement portant sur les activités de services, le parti a été pris, conformément à la définition habituellement retenue de ce secteur, de ne pas y adjoindre le commerce. En outre, au sein des activités de services, qu'ils soient marchands ou non marchands, le CESR a axé son analyse sur certaines familles de métiers au sein d'un même secteur d'activité (Hôtellerie-Restoration, Transports, Banque et Assurance...) et ce en fonction des informations disponibles. Cependant, il convient de préciser que certaines familles de métiers, de par leur nature, ne ressortent pas des capacités d'intervention du Conseil Régional en matière de formation. Dès lors, ces familles de métiers (fonctionnaires de catégorie A, B et C de l'administration publique, professeurs des écoles, professeurs du secondaire...) ne feront pas l'objet d'une analyse.

Au plan plus détaillé, le CESR a réuni pour cette étude un ensemble d'informations sur le devenir envisageable des secteurs économiques concernés, sur les flux d'embauches ou de sorties (dans la mesure où ils sont prévisibles), les évolutions souhaitables des formations et de leur contenu, l'état des relations entretenues par les professions en cause et les pouvoirs publics en matière de formation.

La collecte de ces données a été effectuée à partir de la réalisation et de la transmission d'un questionnaire transmis aux organisations professionnelles, aux organismes paritaires de collecte agréés, aux entreprises, aux associations, aux administrations ou aux collectivités concernées. À ce propos, est d'emblée apparu le principal obstacle au recueil d'informations, en l'occurrence le degré très inégal d'organisation et de représentation au niveau régional d'un certain nombre de sous-secteurs des services pour lesquels ou l'absence ou le trop plein de représentants est apparu.

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

Préalablement à cette analyse, secteur par secteur, des évolutions et des besoins possibles en matière de formation dans le domaine des services, une évocation d'un certain nombre de facteurs généraux susceptibles d'influencer le devenir des services a été opérée. D'une manière succincte, cinq facteurs globaux d'évolution de ce secteur et de ses besoins en formation sont mis en évidence:

- le triptyque "développement des services, tertiarisation de l'économie, croissance de l'emploi" ;
- le vieillissement de la population et ses conséquences probables en termes d'activités et d'emplois dédiés ;
- le plan quinquennal de cohésion sociale (2006-2010) ;
- le développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- la généralisation du droit individuel à la formation (DIF).

Développement des services, tertiarisation de l'économie et croissance de l'emploi

Ce titre à tiroirs met en évidence trois réalités étroitement dépendantes les unes des autres : une croissance globale de la population active ayant un emploi, une croissance concomitante du secteur tertiaire, elle-même procédant d'un développement des services en particulier ceux dédiés à la personne.

En 20 ans, le nombre d'emplois en France métropolitaine s'est accru de 10 % pour atteindre 24 millions en 2002⁸. Cette augmentation de la population ayant un emploi s'est accompagnée d'une forte recomposition interne : diminution de l'emploi dans l'agriculture, l'industrie, le bâtiment et les travaux publics, et, en revanche, croissance très vive des services accentuée par la tendance des entreprises à externaliser une partie des tâches de maintenance, d'entretien et de logistique. Désormais, l'emploi des métiers tertiaires occupe près des trois quarts des actifs alors qu'il n'en constituait que 60 % en 1982.

De façon plus précise, les services aux particuliers ont été le domaine qui a le plus contribué à la croissance de l'emploi ; viennent ensuite le domaine de la santé, celui de l'administration et de la gestion. En outre, certains métiers transversaux, c'est-à-dire exercés dans de nombreux secteurs d'activités se sont fortement développés depuis 20 ans : cadres et techniciens de services administratifs, comptables et financiers, employés administration d'entreprise par exemple. D'une manière abrupte, il est possible d'affirmer que l'évolution de l'emploi, favorable aux catégories socioprofessionnelles de cadres, de professions intermédiaires et d'employés, va de pair avec la croissance de l'emploi tertiaire et avec la diminution des emplois des secteurs primaire et secondaire.

⁸ Selon la synthèse du dossier de la DARES "Familles professionnelles - Vingt ans de métiers - Portraits statistiques 1982-2002 - Octobre 2004 - Premières synthèses Information n° 43-2.

	1982	1987	1992	1997	2002
Domaines professionnels regroupés :					
Emplois du domaine de l'agriculture	8,9	7,9	6,1	4,9	4,3
Emplois du bâtiment et des travaux publics	8,8	8,4	8,2	7,1	6,7
Emplois du domaine industriel	21,7	19,4	18,1	17,3	16,9
Emplois du domaine tertiaire	60,7	64,3	67,6	70,7	72,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Catégories socioprofessionnelles :					
Cadres et professions intermédiaires	26,6	29,7	32,3	34,1	36,2
Ouvriers	31,7	28,7	27,6	25,9	25,9
Employés	26,5	27,4	27,5	29,4	29,3
Agriculteurs, artisans, commerçants	15,2	14,3	12,6	10,5	8,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau n° 45 : Évolution de la structure de l'emploi entre 1982 et 2002 par grands domaines professionnels et par catégories socioprofessionnelles

Source : Enquêtes sur l'Emploi, INSEE, années 1982 à 2002 exploitation DARES

D'autres données viennent corroborer ces constats. Ainsi, les services marchands pèsent près de la moitié des emplois ; ils fournissent 70 % des nouveaux emplois et près de 60 % des créations d'entreprises.

Ces paramètres sont l'aboutissement de tendances lourdes dont on peut raisonnablement penser qu'elles se poursuivront avec, bien sûr, des inflexions dues au contexte économique, aux mesures gouvernementales (mesures fiscales, plan de cohésion sociale...), aux conditions d'exercice des emplois (réduction ou croissance du recours au temps partiel) et bien entendu à la démographie.

Concernant ce dernier point, il faut souligner qu'à partir des années 2005-2006, la population active française de même que celle de la Basse-Normandie connaîtra d'importants départs à la retraite. Ces mouvements concerneront soit des secteurs entiers (administration publique, activités immobilières, postes et télécommunication,...) soit des catégories socioprofessionnelles et en particulier celles de cadres (secteur social, banque...).

Dans l'absolu, la croissance de l'emploi tertiaire et notamment des services, au-delà des tendances lourdes, constitue une forme d'impératif économique et social compte tenu des évolutions préoccupantes enregistrées dans les secteurs primaire et secondaire.

En outre, il est probable qu'une lente évolution du comportement des français, jusqu'alors peu enclins à consommer des services, interviendra aboutissant à une demande de services accrue (soutien scolaire, travaux domestiques, garde d'enfants, partage à domicile...).

Même si cette évolution revêtira un caractère insensible et progressif, il est fort probable qu'elle interviendra et sera constitutive de la création d'entreprises, d'associations spécialisées dans ce domaine et, in fine, d'emplois.

Le vieillissement de la population et ses conséquences en termes d'activités économiques et d'emploi

Le phénomène de vieillissement de la population constitue, en Basse-Normandie singulièrement, un processus susceptible de contribuer à l'évolution des activités de services. De surcroît, cette évolution démographique affecte tant la population totale que la population active.

Ainsi, en ce qui concerne la population totale, selon les prévisions établies par l'INSEE, les plus de 60 ans devraient fortement augmenter en nombre d'ici 2020.

À cette date, ils devraient représenter plus du tiers de la population régionale contre environ 23 % aujourd'hui. Une explosion du 4^{ème} âge (75 ans et plus) est donc attendue. Elle s'étalera jusqu'en 2010. Finalement, l'ensemble de la population âgée de plus de 60 ans devrait représenter en 2020 de l'ordre de 475 000 personnes en Basse-Normandie (pour 325 000 en 1999).

Ce très net vieillissement doit induire de profonds bouleversements socio-économiques. La population du plus de 60 ans est caractérisée, au fur et à mesure de l'avancement de son âge, par des besoins spécifiques générant des prestations de services adaptées, elles-mêmes de nature à engendrer des retombées économiques, notamment en termes d'emplois.

L'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), mise en place en 2002, est l'une des réponses apportées aux besoins issus de ce phénomène de vieillissement. Elle est destinée à financer les dépenses engendrées par les pertes plus ou moins grandes d'autonomie. Cette aide doit couvrir non seulement les interventions de tierces personnes à domicile mais aussi les dépenses liées par exemple à l'amélioration du domicile, à l'accueil en maison de retraite ou l'aide au déplacement. L'une des conséquences, en termes d'emploi, est l'augmentation progressive du nombre d'heures accomplies par les professionnels de l'aide à domicile.

On peut également considérer que cette réforme aura des répercussions sur les services autres que l'aide à domicile : téléalarme, télésurveillance, portage des repas à domicile etc, de même que sur d'autres secteurs économiques comme le bâtiment.

Il est difficile d'évaluer l'impact en termes d'emplois du phénomène de vieillissement de la population et des mesures d'accompagnement comme l'APA. Plusieurs explications peuvent être avancées en la matière. D'une part, les progrès de la médecine génèrent un confort de vie croissant pour les personnes âgées et prolongent leurs capacités à ne pas faire appel à des intervenants à domicile. D'autre part, l'évaluation des emplois suscités par cette évolution sociologique nécessite la prise en compte de paramètres nombreux : la nature des emplois, très variée (infirmiers, aides-soignants, professions paramédicales, aides ménagères, auxiliaires de vie, assistantes sociales, gardes à domicile...), les quantités et quotités de travail entraînées par la prise en charge des personnes âgées, la localisation des emplois.

Une étude réalisée par le service de l'analyse territoriale et de l'aménagement de la Direction Régionale de l'Équipement de Basse-Normandie sur "l'impact du vieillissement de la population sur l'emploi en Basse-Normandie" en décembre 2002

apporte cependant quelques éléments prospectifs de réponse. Ainsi, la population susceptible de faire appel à diverses formes d'aide ferait plus que doubler entre 1999 et 2020, passant donc de 40 000 personnes à 86 000. Exprimés en équivalent temps plein, les emplois suscités en la matière augmenteraient considérablement, allant de près de 17 000 en 1999 à plus de 36 000 en 2020.

Enfin, une inconnue, et de taille, demeure. Il s'agit de la capacité du troisième et du quatrième âges et des pouvoirs publics (conseils généraux, caisses d'assurance maladie...) à prendre en charge tout ou partie des dépenses suscitées par les services à la personne. Du degré de solvabilité des personnes et de la capacité des institutions à accompagner ces dépenses dépendra le développement plus ou moins élevé des activités de services concernés. Cette problématique se pose d'ores et déjà consécutivement à l'accord de revalorisation des conditions de rétribution des personnels de l'aide à domicile travaillant dans le cadre d'entreprises prestataires ou mandataires.

En ce qui concerne la population active, le phénomène de vieillissement doit également être pris en compte. Ainsi, dans un certain nombre de secteurs et de familles de métiers, l'importance des départs à la retraite dans les dix ou quinze prochaines années est avérée. Par exemple, dans le secteur de la santé, 25 % des infirmiers(ières) quitteront leur emploi d'ici 2011. De façon encore plus considérable, 90 % des directeurs d'établissements ou de services sociaux auront pris leur retraite d'ici à 2017-2020. Ce dernier exemple tend à prouver que ce phénomène de vieillissement peut être particulièrement sensible dans certaines catégories professionnelles et notamment chez les cadres.

Cette perspective démographique induit, secteur par secteur, famille de métiers par famille de métiers, des évolutions que les appareils et les dispositifs de formation, qu'elle soit initiale ou continue, devront prendre en considération.

Le plan de cohésion sociale

Présenté le 30 juin 2004, sous la forme d'un projet de loi de programmation pluriannuelle (2006-2010⁹), le plan de cohésion sociale, dont l'objectif global est de s'attaquer aux déséquilibres sociaux de la société française, s'appuie sur trois piliers fondamentaux : l'emploi et l'activité, l'accès au logement et l'égalité des chances.

En ce qui concerne les mesures ayant trait à l'emploi et en particulier à la création économique, ce plan met l'accent sur le potentiel considérable d'emplois (estimés à 500 000 sur cinq ans¹⁰) que recèle le secteur des services à la personne.

Trois programmes - cadre structurent les orientations gouvernementales dans le secteur des services à la personne :

- le premier a pour objet d'accélérer le développement de grandes enseignes multiservices de référence ;
- le deuxième consiste à réorganiser l'administration de l'État pour mieux reconnaître l'importance des services avec notamment la création d'une agence nationale de développement des services à la personne ;

⁹ D'un coût évalué à 13 milliards d'euros sur la période quinquennale.

¹⁰ Chiffrage par ailleurs sujet à controverses.

- le troisième vise à l'adaptation des réglementations pour dynamiser le développement d'une offre plurielle de qualité-services et d'en réduire le coût pour promouvoir un accès universel à des services de qualité.

La réalisation de cet objectif passera par l'allègement des charges sociales et la mise à disposition d'un nouvel outil d'accès aux services : le chèque emploi service universel. Le deuxième objectif, centré autour des salariés, consiste à améliorer les conditions de rémunération, les droits sociaux et les conditions de formation des salariés. Diverses mesures doivent contribuer à concrétiser cette orientation : extension à toute la branche de l'aide à domicile à but non lucratif des dispositions de l'accord de 2002 revalorisant de 24 % les grilles de rémunération des secteurs, allègement conditionné de 15 points des charges patronales de sécurité sociale...

D'autres axes de progrès seront proposés à la négociation des partenaires sociaux : lutte contre le travail à temps partiel subi, remboursement des frais de transport dans la branche du particulier employeur, incitation à de véritables filières de formation professionnelle, enfin, développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Le troisième objectif consiste à donner aux entreprises du secteur (associations, entreprises, représentants des particuliers employeurs) un cadre favorable au développement de leurs activités et à la promotion de la qualité de leurs prestations : procédure d'agrément simplifiée, incitation à la certification de qualité, mise en place d'une Agence Nationale des Services à la personne, développement d'enseignes de référence...

Le développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE)

La validation des acquis de l'expérience permet à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins 3 années de se voir reconnaître officiellement ses compétences professionnelles par un titre, un diplôme à finalité professionnelle ou un certificat de qualification (CQP).

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a consacré ce dispositif en substitution à l'ancienne validation des acquis professionnels (VAP) avec un champ d'intervention et d'application beaucoup plus étendu. En effet, la VAE prend en compte les compétences professionnelles acquises au travers d'activités salariées, non salariées et bénévoles ; le jury de validation peut accorder la totalité de la certification. Une prise en charge financière peut être accordée par un organisme collecteur agréé au titre du CIF¹¹. Enfin, les actions de validation des acquis entrent désormais dans le champ des actions de formation et, en conséquence, peuvent être imputées par les employeurs sur leur participation au financement de la formation continue.

Bien que récente et souffrant d'un déficit de communication, la VAE connaît néanmoins une montée en puissance. En 2003, en Basse-Normandie, plus de 2 000 personnes ont présenté un dossier de validation. À titre d'exemple, le diplôme d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) a fait l'objet en 2003 de 400 demandes, de 600

¹¹ Congé individuel de formation.

en 2004 et déjà de plus de 300 au premier quadrimestre 2005 ; le diplôme d'éducateur spécialisé totalise plus de 500 demandes et l'on prévoit environ 400 demandes pour celui d'aide-soignant. D'ores et déjà, pour ce qui concerne le DEAVS, plus de 300 personnes ont bénéficié d'une validation complète et définitive. Les autres candidats à la VAE n'ont donc obtenu que des validations partielles qu'ils pourront compléter progressivement.

Cependant, comme déjà souligné, ce dispositif gagnerait à bénéficier d'une diffusion accrue auprès des salariés et des chefs d'entreprises. En 2004, selon une estimation du Conseil Régional de Basse-Normandie, seulement 2 000 personnes ont opéré des démarches pour se renseigner sur la VAE. Mais de façon certaine, la VAE fera l'objet ces prochaines années d'un engouement qui ne sera pas sans poser quelques problèmes.

En ce sens, l'impact de la VAE sur les professions et les dispositifs de formation devra être pris en compte. Au niveau des professions et des entreprises les plus concernées, cette procédure autorise, notamment dans les services à la personne, une professionnalisation et une revalorisation accrues de certains métiers jusqu'alors affectés d'un déficit de reconnaissance, notamment dans le domaine des services à la personne.

Toutefois, il ne faut pas ignorer que cette revalorisation pourra s'accompagner de phénomènes de déplacement de la main d'œuvre d'une entreprise vers une autre (par exemple d'un emploi d'aide à domicile vers un emploi en maison de retraite...) et d'un renchérissement des coûts dont les conséquences financières restent à évaluer.

Au plan de la formation en général, l'afflux de demandes de VAE et leur validation partielle par les jurys compétents va générer une demande supérieure de formations modulaires dont la principale caractéristique est l'atomisation. Ce phénomène impose donc aux pouvoirs publics (l'État, les partenaires sociaux, et surtout les conseils régionaux) la mise en place d'un dispositif d'évaluation quantitative et qualitative de la demande afin d'y répondre dans des délais compatibles avec la durée maximale (cinq ans) de validation, et socialement acceptables.

La généralisation du droit individuel à la formation (DIF)

La loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie ouvre pour les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée¹² de droit privé un droit individuel à la formation d'une durée de 20 heures minimum par an, cumulable sur une période de six ans. Au terme de ce délai, et à défaut de son utilisation en tout ou partie, le DIF est plafonné à 120 heures.

Ce dispositif est mis en œuvre à l'initiative du salarié ; le choix de l'action de formation est arrêté dans le cadre d'un accord écrit conclu entre le salarié et l'entreprise.

Les coûts de formation ainsi que l'allocation de formation versée au salarié sont à la charge de l'entreprise.

¹² Dans certains cas, le DIF pourra s'appliquer aux titulaires d'un contrat à durée déterminée.

Il est très probable que l'exercice du DIF soit progressif et génère à moyen terme un accroissement de la demande globale de formation et éventuellement des problèmes temporaires d'ajustement de l'offre de formation à la demande, de même qu'une désaffectation possible pour les plans de formation.

II - ÉTAT ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE EN FORMATION DANS LES ACTIVITÉS DE SERVICES EN BASSE-NORMANDIE

Cette ultime partie du rapport du CESR constitue à proprement parler la réponse à la saisine du Président du Conseil Régional sur les perspectives d'évolution possibles de la demande en formation dans les activités de services en Basse-Normandie.

Son élaboration repose sur l'exploitation d'un questionnaire adressé aux organisations professionnelles du secteur des services, aux organismes collecteurs de fonds pour la formation, à des entreprises ou des associations très impliquées dans certaines activités de services.

Le taux de réponse, après rappel, est supérieur à 50 %, soit vingt deux réponses sur une quarantaine de questionnaires adressés. Des entretiens sont venus compléter cette demande d'information.

Bien entendu, comme dans toute démarche de questionnement ouvert, les réponses obtenues présentent l'inconvénient d'une certaine hétérogénéité, quelques secteurs ayant sur leurs besoins en formation une réflexion aboutie, d'autres entamant seulement ce processus d'analyse. À ce propos, l'importance et le degré de structuration des secteurs d'activités concernés expliquent en partie le caractère plus ou moins dense de la réflexion menée en matière de besoins et d'évolution nécessaire des formations et de leur contenu.

Quelques secteurs ont été analysés sur la base d'études récentes intégrant les problématiques et les besoins de formation. C'est le cas du secteur des transports et de la logistique, de l'hôtellerie-restauration...

Enfin, certains secteurs n'avaient pas encore répondu à la date de rédaction de ce document : les entreprises de propreté, de gardiennage et de sécurité, la représentation professionnelle des ingénieurs.

Le plan de cette ultime partie du rapport s'appuie sur une présentation par secteur d'activité (secteur bancaire, hôtellerie-restauration...), éventuellement détaillée par famille de métiers (soins infirmiers, accueil des enfants..:).

- le secteur bancaire ;
- les activités immobilières ;
- les secteurs d'activités libérales dont les experts comptables ;
- le secteur de l'informatique ;
- le secteur des transports et de la logistique ;

- l'hôtellerie-restauration ;
- le tourisme ;
- les services à la personne dont l'aide à domicile, les métiers d'accueil des enfants ;
- les professions sociales (éducateurs, assistants de service social, techniciens de l'intervention sociale et familiale...) ;
- le secteur de la santé dont les soins infirmiers et les manipulateurs radiologistes ;
- le secteur socio-culturel dont les sous-secteurs relatifs aux sports, à la culture et à l'animation ;
- le secteur de la formation des formateurs.

A - LE SECTEUR BANCAIRE

Avec 15 banques, 5 établissements financiers, 5 500 personnes employées et 550 agences réparties sur l'ensemble du territoire régional, les activités financières et bancaires constituent un secteur en pleine évolution au sein des services marchands.

C'est également une activité dont les effectifs connaissent un fort renouvellement : 900 recrutements opérés entre 2001 et 2003 et plus de 1 500 envisagés dans les 5 années à venir, soit de l'ordre de 300 par an.

C'est enfin une activité qui investit dans la formation continue à raison de 5 jours de formation par an et par salarié.

Quelques indicateurs structurels de l'emploi bancaire en Basse-Normandie peuvent être cités :

- un équilibre actuel des effectifs hommes-femmes (49 % - 51 %) ;
- 39 % des salariés ont entre 45 et 55 ans et 7 % ont plus de 55 ans ;
- l'encadrement est nettement supérieur à la moyenne régionale (21 % des effectifs) ;
- les recrutements réalisés entre 2001 et 2003 ont privilégié les fonctions commerciales (83 %) ; venaient ensuite les ressources humaines et les fonctions juridiques pour 9 %, la comptabilité et les finances pour 4 % ; l'informatique et l'organisation, de même que le marketing et les marchés, chacun pour 2 % ;
- les recrutements ont surtout concerné les 20-30 ans (713 personnes sur 894) ;
- en termes de niveaux de recrutement, le bac +2 (BTS, DUT) constitue l'essentiel (61 %) ; viennent ensuite les maîtrises (11 %), les bac (10,5 %), les ingénieurs et DESS (8,5 %) et licence (7 %).

Ces formations sont assurées pour l'essentiel dans le cadre normal des cycles universitaires : IUT pour les formations dites courtes, IUP Banque-Assurance, faculté de sciences économiques et ENSICAEN pour les cycles longs.

Il existe également une formation BTS en scolarité initiale dispensée par certains lycées ou en alternance par certains établissements agréés.

Les banques assurent par elles-mêmes la formation continue de leur personnel tout au long de leur carrière, soit en interne dans chaque établissement, soit par l'intermédiaire du centre de formation de la profession bancaire (CPFB).

Depuis quelques années, la formation en alternance ou par apprentissage se développe. Ce type de formation concerne tout aussi bien les formations de niveau BAC + 2 (BTS Banque) que la maîtrise (IUP Banque-Assurance) ou la formation d'Ingénieur Monétique (ENSICAEN) en collaboration avec l'ICEP/CFA. Le nombre d'apprentis accueillis par les banques est aujourd'hui de l'ordre de 40 par an ; ce nombre devrait croître dans les prochaines années.

Le schéma simplifié figurant en page suivante résume les différentes filières existantes. Celles-ci devraient s'enrichir avec l'évolution des métiers.

En ce qui concerne les perspectives économiques, d'embauche et de formation, les éléments suivants ont été collectés et soulignés par les organismes sollicités (Comité Régional des Banques, IUP Banque-Assurance).

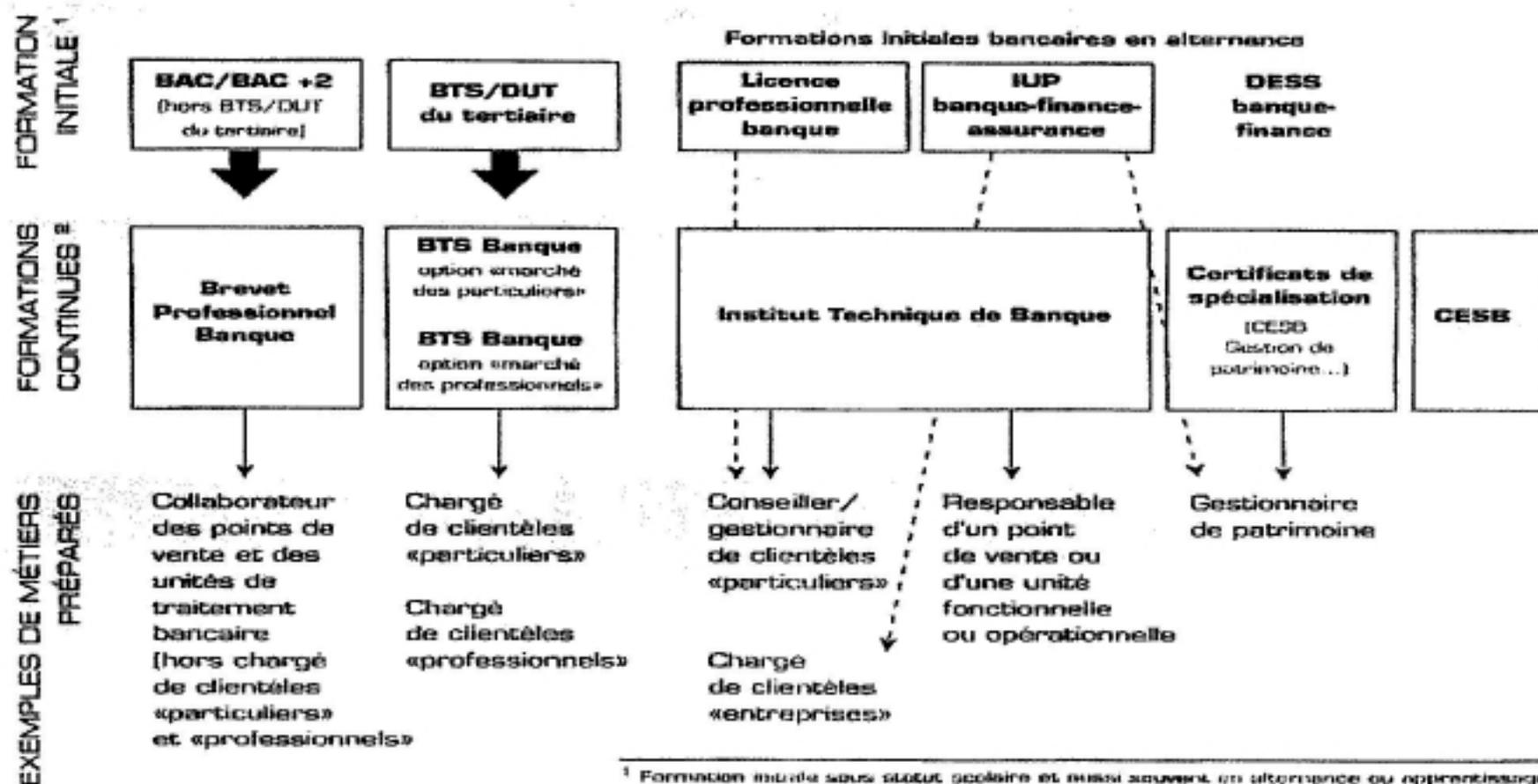
Les perspectives d'évolution du secteur au plan économique ne sont en rien différentes au niveau régional des prévisions établies nationalement. Deux caractéristiques en la matière sont mises en avant : le développement d'activités nouvelles dans le domaine de l'assurance et des services, et l'expansion du réseau d'agences.

Les perspectives en matière de recrutement sont considérables rapportées à l'importance quantitative du secteur bancaire. Plus de 1 500 emplois devraient donc être pourvus essentiellement par des renouvellements, notamment pour faire face aux effets du "papy-boom". Toutefois, il ne s'agira pas de remplacements poste pour poste mais bien de métiers nouveaux à plus forte valeur ajoutée.

Pour l'essentiel, les recrutements concerneront des techniciens et à un moindre degré des cadres. Ce seront surtout des personnes chargées d'assurer des fonctions commerciales (entre 85 et 90 % des recrutements envisagés). Le niveau de recrutement s'opérera à bac + 2 (DUT - BTS) et licence et dans une moindre mesure à bac + 4, + 5 :

- commerciaux 86 % ;
- ressources humaines et secteur juridique 8 % ;
- comptabilité et finances 3 % ;
- marketing et marchés 2 % ;
- informatique et organisation 1 %.

Schéma simplifié du positionnement des principales formations bancaires



En ce qui concerne les métiers transversaux, les recrutements se réaliseront à la marge, principalement pour les sièges situés en région. Des besoins en informaticiens ont été évoqués mais d'ampleur limitée.

L'offre de formation régionale paraît qualitativement et territorialement adaptée. Le problème qui va se poser est celui de la capacité à former tant en formation initiale qu'en formation continue un nombre suffisant de personnes.

Qualitativement, si comme indiqué précédemment, l'offre semble correspondre à la demande actuelle, l'accent est mis sur la nécessité d'une concertation pour accompagner l'évolution permanente et significative des métiers concernés et sur une communication accrue sur le contenu des métiers de la banque.

Enfin, il n'existe pas entre les professions et les pouvoirs publics d'engagement partenarial (EDDF, CEP, ...) mais l'intérêt pour s'inscrire dans ce type de procédure dans les années à venir est souligné par la profession.

B - LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

Ce secteur d'activité qui rassemble cinq branches (administration de biens, agent immobilier, marchand de biens, promotion immobilière et immobilier d'entreprise) connaît globalement un niveau d'activité élevé qui devrait se maintenir dans le court et le moyen termes, si la plupart des facteurs à l'origine de cette conjoncture favorable se maintiennent : faible coût de l'argent, déséquilibre de l'offre et de la demande, faible rentabilité des placements boursiers...

Pour ces raisons, les activités immobilières connaissent ces dernières années un développement certain se traduisant par un accroissement de l'emploi non salarié et salarié. En termes de métiers, les activités immobilières emploient et recrutent des agents commerciaux (statut non salarié), des VRP négociateurs (salariés), des secrétaires assistant(e)s et des agents et techniciens spécialisés en gestion immobilière au sens large occupés à des tâches d'administration.

En termes de formation, compte tenu de la spécificité de l'activité immobilière et de son essor récent, il existe un BTS professions immobilières dispensé dans l'enseignement privé à Lisieux (effectifs 32 élèves), c'est-à-dire intégrant les connaissances en droit lié aux activités immobilières, (urbanisme, droit des donations, successions...), l'aspect commercial, la fiscalité, le management et la gestion.

Toutefois, la profession marque plutôt un réel intérêt pour la formation professionnelle continue (pour le personnel en place) et pour les formations qualifiantes s'adressant aux personnes en recherche d'emploi dans le secteur immobilier. Concernant la formation professionnelle continue, l'un des plus importants syndicats professionnels, en l'occurrence la FNAIM, organise, en Basse-Normandie, sur Caen, via sa structure de formation "FNAIM développement", des sessions d'une ou deux journées (environ une trentaine par an) pour former ou perfectionner ses salariés et non salariés.

Les OPCA concernés sont l'AGEFOS PME pour les salariés et l'AGEFIS pour les non salariés. Par ailleurs, le droit individuel à la formation devrait démultiplier les demandes de formation de ce type.

Toutefois, ce centre de formation continue ne répond qu'aux besoins exprimés par les professionnels adhérents à cette fédération. Les autres structures professionnelles (CNAB, SNPI...) éprouvent plus de difficultés à organiser en région de telles sessions de formation. Cette distorsion dans l'accès à la formation pose le problème de la structuration globale de cette profession au moins dans le domaine de la formation.

Concernant les demandeurs d'emploi intéressés par l'activité immobilière, un module de formation de plus 800 H (dont 406 en entreprise) a été développé en 2005 par convention avec le GRETA du Pays d'Auge, le Conseil Régional et la FNAIM, sanctionné par un diplôme reconnu par l'État, en l'occurrence le "Passeport gris FNAIM" de niveau IV. Une quinzaine de personnes a ainsi été formée cette année avec un excellent taux d'insertion.

La FNAIM souhaite la reconduction de ce type de formation qui correspond bien à la demande des entreprises à la fois en termes d'acquisition de connaissances et de réponse aux besoins de recrutement.

C - LE SECTEUR DES ACTIVITÉS LIBÉRALES

Les activités exercées par les professions libérales relèvent d'un ensemble de métiers particulièrement large caractérisés par leurs spécificités et par la présence d'emplois transversaux. Ce secteur est composé de professions réglementées et d'autres qui ne le sont pas.

Au plan économique, il s'agit d'activités globalement en expansion et disposant d'un réel potentiel de développement.

Malgré sa grande hétérogénéité, ce secteur est particulièrement bien structuré au plan de la formation avec un FIFPL pour les employeurs¹³ qui détermine au niveau national les priorités de formation et un OPCAPL pour les salariés¹⁴, géré paritairement.

En Basse-Normandie, l'ORIFFPL (office régional d'information, de formation et de formalités des professions libérales) accompagne les professionnels libéraux dans leurs démarches relatives aux questions de formation. Il est l'interlocuteur des pouvoirs publics en ce domaine. À titre d'exemple, cette structure a conventionné avec le Conseil Régional pour favoriser la mise en œuvre d'une formation de préparation à l'exercice libéral, ce afin de combler une carence en dispositif de financement pour ce type de formation.

¹³ Auquel il faut ajouter le FAF Professions Médicales exclusivement dédié à celles-ci.

¹⁴ Auquel il faut ajouter l'OPCA SUR pour les salariés des agents d'assurances.

En termes de besoins, au-delà des nécessités de formation que l'on pourrait qualifier d'usuelles ou de spécifiques à chaque profession libérale, trois axes ou domaines devraient faire l'objet d'une réflexion dans le court et le moyen termes :

- la mise en place d'une formation transversale en direction de la démarche qualité dans l'exercice libéral, s'adressant tant aux employeurs qu'aux salariés (avec la participation des FIF et OPCA concernés) ;
- l'anticipation des tensions de recrutement dans certaines professions et métiers (ex : comptable du notariat) ;
- la mise en œuvre d'outils globaux de cadrage (CEP) ou d'incitation au développement de la formation (EDDF) afin d'optimiser la démarche formation dans les professions libérales.

Pour illustrer les problématiques rencontrées par les professions libérales en matière de formation, l'exemple du secteur de l'expertise comptable peut être donné. Cette activité emploie de l'ordre de 1 500 à 1 800 personnes en Basse-Normandie (salariés et non salariés) et connaît depuis un certain temps des mutations profondes (marchés en régression du fait d'une diminution de l'importance quantitative de la clientèle, dissociation des métiers de l'expertise comptable et du commissariat aux comptes...), une concurrence interne de plus en plus vive (concentration des cabinets) de même qu'externe (nouveaux moyens de gestion comptable, délocalisation...). Ces facteurs laissent à penser que ce secteur connaîtra une diminution des structures et des effectifs employés dans le court et le moyen termes.

Par ailleurs, des départs à la retraite importants de chefs d'entreprises en expertise comptable sont attendus. Enfin, cette profession, comme d'autres, est caractérisée par une forte évolution de sa productivité due en particulier à l'informatisation et au développement de logiciels appropriés.

Pour toutes ces raisons, si le volume des effectifs intéressés par la formation peut diminuer, la nécessité d'accompagner ces mutations impose des efforts soutenus de mise à niveau et d'amélioration des connaissances professionnelles.

Au plan des capacités de formation (scolaire et par alternance), leur dimensionnement considérable peut paraître, de prime abord, largement supérieur aux besoins quantitatifs exprimés par la profession. Cependant, plusieurs facteurs doivent être pris en compte pour apprécier l'ampleur de cette offre de formation. Ainsi, les formations de niveaux V et IV ne constituent pas pour un certain nombre d'élèves une fin en soi mais correspondent à l'accomplissement d'un cursus permettant l'obtention de diplômes de niveaux supérieurs. Par ailleurs, la profession d'expert comptable n'est pas la seule à opérer des recrutements dans la filière gestion et comptabilité, un certain nombre de personnes trouvant des emplois dans l'administration des entreprises qu'elles soient du secteur secondaire ou tertiaire. Enfin, les formations de niveaux BEP et CAP ainsi que bac pro en gestion comptabilité sont considérées comme apportant aux élèves des fondamentaux qui rendent possible la poursuite d'études dans ce domaine ou dans d'autres.

Pour la profession d'expert comptable, les diplômes BEP, CAP et bac pro n'offrent aucune employabilité et le BTS constitue un seuil tout juste acceptable car insuffisamment doté de connaissances techniques. De surcroît, ce dernier diplôme

n'autorise que difficilement la poursuite d'études à un niveau supérieur ce qui n'est pas le cas du DUT.

Désormais le niveau d'embauche apparaît être le DECF (bac + 3) et le DESCF (bac + 4).

L'alternance est peu répandue, non pour des raisons pédagogiques mais pour des motifs tenant à l'accueil en entreprise des étudiants.

Concernant la formation continue, le centre de formation de la profession comptable (CFPC) dispense sur tout le territoire national via ses antennes (l'AFORCE pour la Normandie¹⁵) les formations souhaitées par la profession. Des structures privées sont également dispensatrices de formation en gestion-comptabilité.

En termes de besoins, la profession insiste sur l'importance des mutations en cours et considère qu'un effort de formation doit être accompli par l'ensemble des entreprises du secteur. Pour faire face à cet enjeu, elle souhaite une réflexion soit organisée sur la mise en œuvre de dispositifs de cadrage nécessaires à l'évaluation des besoins et des moyens adaptés en matière de formation. De façon similaire, la passation d'un EDDF semble être une voie envisageable.

D - LE SECTEUR DE L'INFORMATIQUE

Secteur longtemps caractérisé par une réelle dynamique de recrutement, l'informatique connaît depuis la fin des années 1990 des évolutions fluctuantes, alternant les périodes d'atonie avec celles de reprise. On peut désormais considérer que ce secteur ne se développe plus indépendamment de l'ensemble des autres activités économiques.

Les recrutements de techniciens et d'ingénieurs en informatique sont le fait soit de sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) de niveau national basées généralement en Ile de France et dans quelques grandes capitales régionales, soit de SSII régionales, donc de moindre importance, soit enfin d'entreprises ou de structures non spécialisées en informatique mais utilisatrices de cette technologie.

Les recrutements s'opèrent pour les premières de bac + 4 à + 6, pour les secondes à bac + 4 et + 5. Pour ces deux catégories d'entreprises, les BTS et DUT n'ont pratiquement plus de valeur marchande. Toutefois, ces deux derniers diplômes présentent encore un intérêt soit pour intégrer des entreprises ou structures utilisatrices d'informatique, soit bien entendu comme étape dans le cursus universitaire pour accéder à des niveaux de formation supérieurs (licence, maîtrise, DESS ou écoles d'ingénieurs).

De façon très synthétique, on peut considérer qu'il existe quatre types d'accès aux études en informatique :

- les grandes écoles via les classes préparatoires (CPGE) ;

¹⁵ Antenne située en Haute-Normandie.

- les INSA (recrutement à partir du bac) ;
- l'université avec la préparation DEUG et de DUT autorisant la poursuite d'un cursus supérieur (licence, licence pro, maîtrise, DESS,...) ;
- les lycées avec la préparation de BTS.

L'offre de formation en informatique en Basse-Normandie inclut un vaste ensemble d'enseignements allant des BTS, DUT et DEUG à l'école d'ingénieurs (ENSICAEN) en passant par la licence et la licence pro (activités et techniques de communications spécialité webmestre) et par le Master mention informatique (spécialités réseaux et applications documentaires et images - RADI -, informatique et aide à la décision, et ingénierie de l'Internet) dispensés par l'UFR des Sciences de l'Université de Caen.

Si cet ensemble de ces formations répond globalement aux besoins, il faut préciser que plusieurs spécialités informatiques présentent à l'heure actuelle de réels potentiels de développement :

- TIC et sécurité informatique auxquelles répondent le Master RADI dispensé par l'Université de Caen ainsi qu'une autre formation proposée par l'ENSICAEN ;
- l'informatique décisionnelle en entreprise, à laquelle répond l'ENSICAEN ;
- l'intégration de progiciels en entreprise, avec des formations dispensées notamment par l'INSA de Rouen et l'Université de Rennes.

En ce qui concerne la formation continue, l'offre régionale apparaît d'une ampleur assez limitée.

Les SSII régionales font appel soit aux sociétés éditrices de logiciels de développement, généralement situées en dehors de la Basse-Normandie, soit à des organismes de formation spécialisés, soit encore mais à petite échelle aux congés individuels de formation (CIF).

Pour les SSII régionales évoluant dans l'environnement Microsoft trois sociétés prestataires de services (CSI, CPI, Quadria) présentes en Basse-Normandie répondent aux besoins de formation. Elles sont toutes agréées par Microsoft.

Quant aux entreprises utilisatrices, soit elles font appel à des SSII certifiées pour l'environnement Microsoft, soit elles utilisent les services formation mis à disposition par l'éditeur ou l'intégrateur du progiciel qui a été commercialisé auprès de l'entreprise.

L'offre de formation continue émanant de l'Université de Caen, quoiqu'en progression, demeure dans l'absolu restreinte. Il ne semble pas que l'ENSICAEN ait une offre en la matière.

Compte tenu de l'évolution permanente de l'informatique et des métiers qui s'y rattachent, il semble donc utile de favoriser le développement et l'accessibilité à la formation continue. Par ailleurs, une réflexion sur l'adaptation à la demande actuelle de certaines licences professionnelles dont celle préparant aux fonctions de webmaster devrait être menée.

Enfin, il apparaît que le développement de formations (de niveaux master et doctorat) en développeur informatique (conception et développement de logiciels) compléterait utilement l'appareil de formation régional dans le secteur de l'informatique.

E - LE SECTEUR DES TRANSPORTS ET DE LA LOGISTIQUE

Deux études sur ces secteurs ont été récemment entreprises :

- l'une sur les besoins en formation dans le secteur de la logistique en Basse-Normandie (2^{ème} trimestre 2003) ;
- l'autre sur l'emploi dans le secteur des transports routiers en Basse-Normandie (2^{ème} trimestre 2004).

Les conclusions de ces études demeurent d'actualité.

En ce qui concerne l'activité logistique, un premier constat a conclu à la mauvaise lisibilité de l'offre de formation initiale et continue par les industriels du secteur. Pourtant l'offre de formation apparaît relativement satisfaisante sur le territoire régional et le recours à la formation continue relativement considérable.

Le secteur souffre d'un manque d'attractivité dû à l'image peu flatteuse de certains métiers de la logistique malgré les innovations technologiques intervenant dans ce secteur.

Les créations d'emplois restent tributaires de l'aboutissement de deux projets phares : Port 2000 au Havre (9 000 créations d'emplois envisagées en Haute et Basse-Normandie) et Fast Ship à Cherbourg (7 000 emplois au niveau européen).

De façon plus précise, l'étude sur la logistique conclut à la nécessité de développer différents types de formations dans la région de Honfleur (bac pro et BEP logistique), sur Alençon (BEP logistique en apprentissage), dans le Nord Manche (si le projet Fast Ship venait à se concrétiser) et dans le Sud Manche.

Une proposition spécifique a été opérée en direction de la profession de cariste : développer un travail en partenariat entre le Conseil Régional de Basse-Normandie et l'ANPE afin de réhabiliter les personnes aptes au métier de cariste mais sans le permis CACES Cariste mis en place en 2001.

En ce qui concerne le transport routier, l'étude met en évidence l'utilité de poursuivre le travail de sensibilisation des jeunes aux métiers du transport et de la logistique. Certains professionnels souhaiteraient l'élaboration d'une convention entre le milieu professionnel, l'ANPE et les organismes de formation dans la région pour optimiser les dispositifs d'évaluation existant des demandeurs d'emploi postulant aux métiers de conducteurs routiers, de conducteurs routiers de marchandises et de voyageurs, afin de vérifier la faisabilité de leurs parcours de formation et leurs motivations.

La possibilité de mettre en place des groupements d'employeurs ou des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) a aussi été

évoquée car offrant la possibilité aux jeunes de découvrir différentes entreprises au travers d'une même formation.

Les professionnels de la messagerie souhaiteraient la mise en place d'une formation complémentaire (commerciale et administrative) pour leurs conducteurs livreurs.

Une certaine difficulté, notamment pour les conducteurs, à financer la FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) doit inciter à trouver davantage de solutions de financement, voire d'aides complètes, de même qu'une simplification des démarches nécessaires à l'accomplissement de l'ensemble du circuit de financement.

Enfin, il convient de souligner l'évolution récente du marché de l'emploi dans le domaine des transports aujourd'hui caractérisé par une forte baisse des tensions de recrutement de conducteurs poids lourds.

F - L'HÔTELLERIE-RESTAURATION

Ce secteur, particulièrement développé en Basse-Normandie, emploie plus de 11 000 salariés. En dix ans, cette activité a créé plus de 2 000 emplois salariés.

Au plan de sa structuration, l'hôtellerie-restauration est constituée d'un nombre pratiquement stable d'établissements depuis une décennie. Quelques particularités doivent cependant être relevées :

- 4 établissements sur 5 emploient moins de 5 salariés ;
- le nombre des établissements sans salarié diminue ;
- le nombre d'établissements de la restauration traditionnelle est en nette progression ;
- la restauration collective enregistre une évolution inverse mais voit le nombre de ses salariés s'accroître.

1°/ L'EMPLOI ET LES MÉTIERS DANS L'HÔTELLERIE-RESTAURATION

Au plan de l'emploi, le secteur de la restauration-hôtellerie se distingue par une forte proportion d'indépendants, de chefs d'entreprises et d'aides familiaux (34 % des effectifs globaux contre en moyenne 7 % dans le tertiaire) mais ces derniers voient leur nombre diminuer. Les emplois de catégories intermédiaires et de cadres sont peu importants (8 % contre 34 % dans le tertiaire). L'emploi féminin (55 %) l'emporte sur l'emploi masculin.

La proportion d'apprentis et de stagiaires rémunérés est plus élevée que dans la plupart des secteurs : 7 % de l'emploi salarié contre 2 % dans le tertiaire. Le recours au temps partiel est considérable (37 % contre 26 % dans le tertiaire) et concerne davantage les femmes que les hommes (87 % des personnes employées à temps partiel sont des femmes).

Les actifs de la tranche sont plutôt jeunes (33 % de moins de trente ans contre 23 % en moyenne générale). Ceci incite à penser que l'industrie hôtelière (excepté pour le segment des cafés et débits de boisson) ne devrait pas être confrontée à un manque d'actifs, sous réserve de conserver ses jeunes salariés plus longtemps.

Enfin, ce secteur connaît en Basse-Normandie d'importantes fluctuations de ses effectifs, liées à la saisonnalité forte de certaines activités. De ce fait, ce secteur enregistre un fort taux de rotation.

En termes de niveaux, le CAP-BEP demeure la principale voie d'accès à l'emploi (44 % des actifs). Le niveau bac et plus concerne désormais 23 % des actifs et l'importance des non diplômés a décru de 19 points d'un recensement à l'autre.

Au plan de l'exercice des métiers, 86 % des emplois de ce secteur correspondent à des métiers spécifiques à ce secteur. Par ailleurs, la plupart des actifs qui occupent un emploi spécifique à l'hôtellerie-restauration travaillent dans cette activité (dans une proportion de 3 sur 4). Cependant, concernant le métier de cuisinier, plus d'un emploi sur deux se trouve en dehors du secteur mais plus de 80 % des jeunes de - 26 ans débutent leur vie active dans l'hôtellerie-restauration avant de la quitter pour exercer dans d'autres branches.

2°/ LES BESOINS EN PERSONNELS FORMÉS

Ceux-ci concernent quasi exclusivement les personnels de production et de services, les besoins en personnels de maîtrise et d'encadrement étant pratiquement pourvus par la formation interne et l'intégration externe.

Toutefois, il ne faudrait pas en déduire que l'entrée dans la profession s'opère sur des niveaux V. L'exécution des emplois offerts se réalise par l'acquisition de savoirs dont l'apprentissage s'effectue dans des validations organisées au niveau V mais n'exclut en aucune façon un niveau de connaissances générales différent et attendu par le secteur au niveau IV.

3°/ LES RÉPONSES DE L'APPAREIL DE FORMATION

Comme le montre le tableau suivant, il existe un relatif équilibre dans la répartition départementale des moyens de formation avec une présence affirmée de la formation sous statut scolaire dans le Calvados.

2002	% salariés	% de formés	dont apprentissage	dont lycées
Calvados	49	56	38	62
Manche	32	27	55	45
Orne	19	18	58	42
Volumes concernés	11 290	1 195	550	645

Tableau n° 46 :

Si la réponse brute des dispositifs de formation initiale est excédentaire aux besoins affichés, un déficit d'insertion est observé pour les raisons suivantes :

- critères d'orientation peu en rapport avec les critères d'employabilité retenus par les entreprises ;
- forte évason pour exercer le métier dans d'autres branches ;
- cette distorsion est par ailleurs amplifiée par une inadéquation relative entre les métiers et les niveaux professionnels préparés et les besoins des employeurs, sans possibilité de compensation par les dispositifs conjoncturels (PRF et contrats d'insertion par alternance).

Des analyses récentes montrent qu'un certain nombre d'activités de la branche ne nécessitent pas une qualification de type CAP ou autre, ni de préparation longue. En effet, de nombreux emplois impliquent un entraînement professionnel adapté, qui ne correspond pas à la préparation d'un diplôme traditionnel. À cet égard, il convient de préciser que la profession prouve le complément de réponse à ses besoins de main d'œuvre qualifiée de manière significative auprès d'adultes ou de jeunes sans formation hôtelière venant d'autres formations ou d'autres métiers exercés dans d'autres secteurs.

C'est pourquoi la profession a mis au point depuis 1996 une demande nouvelle de formation permettant de préparer une reconnaissance d'aptitude à l'emploi (RECAPE) sous statut de contrat de qualification et plus généralement une mise en œuvre de CQP - IH.

Cependant, malgré le réel intérêt manifesté par les entreprises de l'hôtellerie-restauration pour ce type de formation, un problème demeure : celui de la proximité physique des dispositifs de formation pour prendre en compte les difficultés de mobilité des salariés.

4°/ LES PRINCIPAUX OBJECTIFS DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE

Au préalable, il convient de souligner la différence de contenu entre les besoins exprimés par l'hôtellerie-restauration traditionnelle et l'hôtellerie de chaîne, cette dernière exprimant notamment une demande en personnels de niveau III (BTS).

En ce qui concerne l'apprentissage, ce type de formation demeure la voie d'entrée privilégiée par la branche. La poursuite de la préparation du CAP est donc préconisée de même que la mise en place de filières CAP mention complémentaire et/ou BP pour les poursuites de contrats d'apprentissage. La profession marque une réelle réserve pour la filière BEP-bac pro moins bien adaptée aux modes d'apprentissage et souffrant par ailleurs d'une perte en ligne entre les effectifs inscrits en BEP et ceux en bac pro.

Si le besoin majoritaire des entreprises reste le CAP, la branche insiste sur la nécessité d'évoluer vers des formations professionnelles assorties d'un bagage de formation générale de niveau IV.

Concernant les filières scolaires, la profession souhaite une stabilisation des effectifs et qu'une information plus réaliste soit apportée aux jeunes sur les emplois

offerts par la profession, c'est-à-dire des emplois majoritairement d'exécution et de services à la clientèle.

Pour ce qui relève des bacs technologiques et des BTS, une stratégie identique est proposée car la promotion sociale suffit à pourvoir les postes disponibles.

Enfin, les deux BTS Tourisme ne correspondent pas aux métiers de l'hôtellerie-restauration.

Des formations restent à privilégier en particulier la création de nouvelles mentions complémentaires. La profession est également favorable à la mise en place de stages de pré-qualification permettant de préparer l'entrée en apprentissage ou en contrat de qualification. Elle est plus réservée sur les "stages qualifiants" sauf en cas de besoin ponctuel fort et d'absence de possibilité de recourir à des contrats de qualification.

Concernant la formation continue, la profession déplore la difficulté voire l'absence en région de modules de perfectionnement.

Enfin, s'agissant des procédures conventionnelles de développement de la formation professionnelle (EDDF, CPO, CEP...) force est de constater les difficultés à formuler et surtout à finaliser dans ce secteur de tels dispositifs globaux. Un contrat d'objectifs a bien été signé mais n'a jamais connu de traductions concrètes. Toutefois, une charte qualité emploi formation (succédant aux CPO) pourrait être élaborée.

Il semble donc indispensable de relancer la concertation entre la profession et les pouvoirs publics pour aboutir notamment à la conclusion d'un EDDF qui constitue une formule adaptée aux besoins en formation de la profession.

G - LE TOURISME

Le tourisme constitue en Basse-Normandie un secteur économique à part entière et doté d'un potentiel de croissance indéniable. Dans l'optique d'un développement souhaité unanimement par l'ensemble des acteurs de ce secteur, la profession a exprimé récemment l'intention de conduire avec les pouvoirs publics un contrat d'études prospectives (CEP), démarche qui apportera les éléments de cadrage indispensables à la mise en œuvre d'une politique de formation adaptée aux besoins de cette activité.

Le CEP devrait être conclu courant 2006. Le constat ainsi opéré viendra par ailleurs compléter la démarche qualité actuellement mise en œuvre. Néanmoins, il apparaît intéressant de souligner ici les principales problématiques auxquelles la profession est confrontée à l'heure actuelle, problématiques dont la résolution est, à moyen terme, déterminante pour l'avenir et l'expansion de ce secteur..

Il convient tout d'abord de souligner le caractère préoccupant du profil et du futur démographiques des chefs d'entreprises relevant de ce secteur (hôtelier-restaurateurs, dirigeants de structures d'accueil, d'activités de loisirs et de lieux de visite...). À la merci du départ à la retraite prochain d'un nombre conséquent de

chefs d'entreprises, ce secteur doit réfléchir à la mise en œuvre de formations destinées aux vendeurs et aux repreneurs pour faire en sorte, d'une part, que les entreprises ne soient pas privées de leur substance avant leur transmission et, d'autre part, que les repreneurs soient bien préparés aux spécificités des entreprises touristiques qu'ils comptent acquérir.

Dans le même ordre d'idées, l'absence en région de formations spécialisées en gestion des entreprises à vocation touristique constitue une forme de handicap, imposant soit des contraintes dans la gestion du temps consacré à la formation, soit un désintérêt pour celle-ci.

Certains secteurs de l'économie touristique gagneraient à être mieux connus (tourisme vert, résidentialisme secondaire...). À ce propos, l'actuelle mise en place d'un tableau de bord intégrant la mesure des emplois salariés, la mise en œuvre d'indicateurs pour les pays, la connaissance améliorée du chiffre d'affaires par activité autorisera une vision plus précise de l'économie touristique et apportera des éléments d'information indispensables à la réalisation du CEP.

L'acquisition et la maîtrise de la langue anglaise ou tout du moins des rudiments nécessaires au dialogue entre professionnels du tourisme et clients étrangers (au-delà de l'importance reconnue de la clientèle britannique) demeurent un objectif essentiel. Il semble que les capacités de formation existent mais que la volonté des professionnels de s'y investir gagnerait à être plus affirmée en la matière. L'argument de la difficulté à participer à ces modules de formation linguistiques pour des questions d'insuffisance de disponibilité opposé par une partie des professionnels devrait inciter ceux-ci à saisir les opportunités temporelles offertes par la saisonnalité et par les potentialités de la formation à distance.

Enfin, la formation par alternance reste plébiscitée par la profession comme autorisant un contact préalable avec le monde réel du travail dans le secteur du tourisme, à la condition toutefois que les impératifs économiques engendrés par la saisonnalité soient pris en compte.

H - LES SERVICES À LA PERSONNE

Les services à la personne constituent un secteur dont l'évolution en termes de missions et d'emplois est caractérisée par une augmentation tangible et par des perspectives de développement probablement considérables, à la condition toutefois que la solvabilisation d'une partie des usagers soit maintenue et même accrue. Dans la réflexion menée par le CESR, deux secteurs d'activité ont été plus particulièrement analysés, en l'occurrence l'aide à la personne (personnes âgées, handicapés, familles...) et l'accueil de la petite enfance.

Faute de réponse au questionnaire, le domaine des employés de maison n'a pu être exploré de façon satisfaisante. Cependant, pour ce métier, compte tenu des formes d'emploi pratiquées, c'est-à-dire majoritairement le temps partiel en gré à gré avec de multiples employeurs, l'accès à la formation qui est théoriquement de droit apparaît pratiquement impossible à mettre en œuvre. De ce fait, cette famille de

métiers ne pourra bénéficier d'évolutions favorables en termes de qualification et de rétribution que de façon aléatoire.

Globalement, les métiers relevant des services à la personne sont exercés par un public peu ou pas formé. Ces métiers souffrent donc d'un déficit de reconnaissance alors qu'il s'agit de fonctions exigeants de plus en plus une technicité correspondant aux problématiques et pathologies rencontrées : vieillissement, maladies mentales, confrontation aux difficultés dues aux sorties accélérées d'hospitalisation... En outre, l'aide à la personne demande de la part des salariés un savoir-faire et des qualités comportementales (savoir-être) indispensables.

La formation devient donc pour ces métiers une obligation à la fois pour répondre correctement aux exigences des personnes et des familles et pour donner à ces fonctions des qualifications et une rétribution adaptées, de même qu'une réelle reconnaissance.

Ainsi, l'effort de formation notamment continue apparaît devoir être dans les prochaines années de grande ampleur.

1°/ L'AIDE À DOMICILE

Face au constat de l'existence de besoins non satisfaits dans le champ de l'intervention à domicile (personnes âgées et familles principalement) et à la persistance d'un chômage élevé, l'État a cherché depuis le début des années 1990 à favoriser le développement de l'emploi dans ce type d'activités. Un certain nombre de dispositifs incitatifs a ainsi été mis en œuvre : création d'allocations (PSD puis APA¹⁶, allocation de garde d'enfants), exonération et réduction fiscales, chèque emploi service, modification et/ou extension de tout ou partie de ces mesures dans le cadre du chapitre "services" du plan gouvernemental de cohésion sociale (2006-2010).

L'intervention à domicile concerne deux types de public :

- les personnes ou familles en difficultés sanitaires et sociales (personnes malades, handicapées, âgées dépendantes, familles en difficultés, femmes enceintes...);
- un ensemble hétérogène de ménages pour une demande diversifiée de services rendus par des employés de maison.

Il est très difficile de réaliser une évaluation régionale de l'importance quantitative de l'intervention à domicile tant au plan de l'emploi que des structures y exerçant une activité. Si l'on se réfère au recensement 1999 de la population, la catégorie assistants maternels et aides à domicile représentent 17 000 emplois (en nombre total d'emplois mais non en équivalent temps plein) et les employés de maison presque 7 000 (également en nombre total d'emplois). Il faut préciser que ces données chiffrées, datant de 1999, n'intègrent pas l'accroissement des emplois d'aides à domicile engendré par l'entrée en vigueur de l'APA.

¹⁶ Prestation Spécifique Dépendance ; Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Selon une enquête réalisée en 2003 par la direction régionale du travail et de l'emploi et de la formation professionnelle sur l'aide à domicile aux personnes âgées, plus de 220 structures avaient été dénombrées qui employaient 7 090 personnes en activités mandataires (de l'ordre de 2 500 en ETP) et 6 320 en activités prestataires (environ 2 000 ETP). Il convient de préciser que ces deux chiffres ne peuvent être additionnés (7 090 et 6 320) compte tenu du fait que la plupart des structures (75 %) pratiquent à la fois l'activité mandataire et prestataire. Il faut également mentionner 30 226 salariés (dont un grand nombre à temps très partiel) qui relèvent de l'emploi direct, et dont une partie de surcroît travaille également pour des structures mandataires et/ou prestataires !

La mise en œuvre du plan gouvernemental de cohésion sociale (2006-2010) est aussi de nature à susciter progressivement une croissance de la demande en aides à domicile, cependant difficile à évaluer quantitativement sur le court et le moyen termes. Toutefois, entre 2002 et 2005, période correspondant à la montée en puissance de l'APA, certaines structures d'aide à domicile ont doublé leurs effectifs employés.

Ce plan va sans doute impulser un mouvement de concentration des organismes intervenant dans le domaine de l'aide à domicile, aboutissant en particulier à la constitution de grandes enseignes. En revanche, les petites structures prestataires vont probablement connaître des difficultés pour s'adapter aux évolutions générales affectant ce secteur, en particulier du fait du renchérissement des coûts (salaires, formation, démarches qualité...). Toutefois, de nouveaux intervenants pourraient saisir l'opportunité d'un marché en croissance : de grands groupes privés en milieu urbain dense et de très petites structures en milieu rural.

Les fonctions de l'intervention à domicile présentent la particularité d'être très variées : travailleuses familiales, aides à domicile, gardes de personnes malades, handicapées ou dépendantes, employés à domicile, gardes d'enfants sans même évoquer les assistantes maternelles et les métiers sanitaires (infirmiers et aides-soignants) qui seront étudiés par ailleurs, de même que les métiers transversaux indispensables au fonctionnement des services d'aide à domicile (secrétaires, chargés de secteur, comptables, directeurs).

Au plan des structures, on observe aussi une grande diversité des acteurs : associations et entreprises privées prestataires de services ou mandataires, CCAS et particuliers employeurs directs. Il en est de même des conventions collectives régissant ce secteur : conventions collectives ADMR et celle des personnels des organismes de techniciens de l'intervention sociale et familiale de 1970, celle enfin des particuliers employeurs de 1980 puis de 1999. Cependant et désormais les conventions ADMR et celle de 1983 sont unifiées et vont dans le sens d'une structuration de la branche pour ce qui est de l'activité prestataire.

Par ailleurs, un accord de branche signé en 2002 puis modifié cette même année a instauré sur quatre ans (2003-2006) une revalorisation des rémunérations. Il génère enfin une augmentation de la rétribution des aides à domicile d'environ 25 % (établie sur quatre ans) et sort théoriquement les bas salaires de l'immersion sous le niveau du SMIC, à la condition cependant d'exercer un temps plein.

Cet accord donne une définition unifiée des emplois distinguant trois catégories pour l'aide à domicile : A pour les personnels non diplômés ; B pour les personnels détenant un premier diplôme ou en cours d'accès au DEAVS¹⁷ ; C pour des personnels titulaires du DEAVS, ou du BEP sanitaire et social avec mention complémentaire.

Il faut ajouter à ce cadre conventionnel en évolution l'émergence de normes nouvelles. Ainsi, la norme AFNOR NFX 50-056 "Services aux personnes à domicile" détermine des exigences supérieures de qualité s'adressant aux organismes dispensateurs d'aides à domicile. De même, la loi du 2 janvier 2002 oblige les services d'aides à domicile à procéder à une démarche d'auto-évaluation de leur activité et à se soumettre à une évaluation par un organisme extérieur. Cependant, l'ensemble des décrets correspondants n'est pas encore paru.

En ce qui concerne l'offre de formation, celle-ci est la suivante en Basse-Normandie¹⁸ :

- BEP sanitaire et social (9 établissements dont un seul dans l'Orne) ;
- mention complémentaire aide à domicile (7 établissements) ;
- BEPA services option services aux personnes (14 établissements principalement des MFR) ;
- DEAVS (2 établissements) ;
- techniciens de l'intervention familiale (2 établissements) ;
- titre professionnel assistant de vie (2 établissements) ;
- titre employé familial polyvalent (1 établissement).

Pour mémoire de 1991 à 2001, 724 personnes ont obtenu le CAFAD¹⁹, désormais remplacé par le DEAVS. Actuellement, les capacités en DEAVS sont de 20 places auxquelles il faut en ajouter 16 autres en formation continue au GRETA de Coutances, ce qui, de l'avis unanime, offre des capacités de formation par trop limitées au regard de la demande actuelle et à venir des entreprises oeuvrant dans l'aide à domicile.

Il faut ajouter à ce dispositif la mise en œuvre de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) qui la complète. Toutefois, la montée en puissance de la VAE pour obtenir le DEAVS (400 demandes en 2002, 600 en 2004 et plus de 300 pour le premier quadrimestre 2005) fait de la formation professionnelle continue un moyen essentiel de la qualification et de la formation des personnels de l'aide à domicile. On estime que la validation définitive a été obtenue par environ 30 % des postulants à la VAE. Les autres candidats n'ont obtenu qu'une validation partielle qu'ils pourront compléter progressivement.

À ce propos et enfin, l'engagement de développement de la formation (EDDF), contracté en 2003 avec Uniformation, fait l'objet d'un réel engouement. Il concerne en particulier l'obtention du DEAVS par la VAE et la formation des cadres.

¹⁷ Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale.

¹⁸ En 2002-2003.

¹⁹ CAFAD : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile.

Les problématiques relatives aux métiers de l'aide à domicile et à la formation sont nombreuses et expliquent en partie les difficultés de recrutement des organismes et celles des salariés concernés.

En ce qui concerne les salariés, outre l'insuffisance de reconnaissance des fonctions de l'aide à domicile comme un véritable métier, il faut souligner la précarité considérable qui caractérise cette activité. Elle provient d'un recours fréquent au temps partiel, du nombre généralement élevé d'employeurs (de l'ordre de 4 à 6 en mandataire ou un emploi direct), de la faiblesse des salaires (notamment avant le processus entamé de revalorisation) et plus globalement des conditions d'exercice du métier perfectibles.

En ce qui concerne les employeurs, il est utile de signaler l'existence de concurrences dues, entre autres, à leurs statuts très différenciés notamment entre mandataires et prestataires. Ils souffrent également d'un turn over élevé de la main-d'œuvre, conséquence de la précarité globale affectant les emplois d'aide à domicile. Les employeurs devront aussi répondre aux nécessités de remplacement du personnel en âge de partir en retraite, nécessités dont l'importance est parfois conséquente et pourrait concerner dans certaines structures de l'ordre de 20 % des effectifs d'ici 2010.

Au plan de la formation, plusieurs constats doivent être ici mentionnés. Le premier d'entre eux concerne la faiblesse des effectifs salariés titulaires d'une formation ou d'un titre professionnel. Ainsi, seuls 14 % des salariés en 2002 étaient titulaires du CAFAD (DEAVS aujourd'hui) et seulement 25 % disposaient d'une qualification dans l'aide à domicile. De surcroît, le niveau d'étude de plus de 50 % des salariés est inférieur ou égal au niveau 3^{ème} des collèges²⁰.

Ce constat d'insuffisance vaut également pour le personnel encadrant. Seuls 13 % d'entre eux possèdent un diplôme du secteur. Ce constat, plutôt surprenant, induit à court terme la nécessité de mettre en œuvre un effort de formation au profit des encadrants (salariés et/ou bénévoles) pour mieux prendre en compte au sein de leurs fonctions notamment les questions d'évolution des besoins des familles et d'évaluation des impératifs de formation des aides à domicile.

Par ailleurs, la vaste palette des titres, diplômes et autres qualifications proposée dans le cadre de l'intervention à domicile, de même que la préférence affichée pour le DEAVS, impose à tout le moins de coordonner cet ensemble de formations et de mettre en place des passerelles entre elles et le DEAVS. En ce sens, une concertation entre la profession et les pouvoirs publics s'avère nécessaire.

Il est également constaté des inégalités dans l'accès à la formation, en particulier en fonction des statuts des aides à domicile. Ainsi, les OPCA sont différenciées : Uniformation pour les fédérations signataires de la convention unifiée, l'AGEFOS-PME pour les particuliers employeurs, le CNFPT pour les CCAS. Globalement, force est de souligner l'insuffisance des versements obligatoires pour autoriser une prise en charge globale de la formation des aides à domicile compte tenu d'une demande en forte augmentation.

²⁰ Selon l'enquête réalisée par l'ERREFOM dans le cadre de son étude de 2003 sur l'aide à domicile auprès des personnes âgées en Basse-Normandie.

Les employés des organismes mandataires n'ont qu'un accès très limité à la formation car les associations mandataires n'ont pas le droit de se substituer aux employeurs pour utiliser les fonds collectés auprès de ces derniers. En ce qui concerne les salariés directs de l'aide à domicile, rares sont les employeurs qui consentent à prendre en charge à la fois la procédure préalable à l'envoi en formation et l'avance des fonds afférents. Cette observation vaut également pour les employés de maison confrontés à la même problématique d'inaccessibilité pratique à la formation.

Par ailleurs, tant au plan des salariés que des employeurs, on relève une certaine réticence à la formation et ce pour diverses raisons : le coût en soi élevé des formations dispensées (15 000 € pour le DEAVS), la difficulté et la crainte de reprendre des études, l'importance même des besoins (quantitatifs) de formation compte tenu de la faiblesse des effectifs déjà formés et des moyens financiers mobilisables en la matière par les structures concernées.

Une autre difficulté doit être mentionnée consécutivement aux recrutements de personnels réalisés dans l'urgence. Il est dès lors impossible aux structures d'aide à domicile de bénéficier de compléments de financement de la part du Conseil Régional dont les aides s'adressent en priorité aux moins de 26 ans et aux demandeurs d'emploi.

En outre, l'accès à une qualification reconnue ou supérieure est de nature à inciter le personnel à quitter l'aide à domicile pour exercer dans des établissements (maisons de retraite notamment).

Il faut de même insister sur le problème posé par la formation des bénévoles, nombreux dans cette activité où les associations sont très présentes. Le financement des formations nécessaires à ce public ne peut être pris en charge par les OPCA puisqu'il ne s'agit pas de salariés ni par le Conseil Régional puisqu'il ne s'agit pas non plus de personnes de moins de 26 ans ni de demandeurs d'emploi.

En ce qui concerne le recrutement et la formation de personnels d'encadrement des aides à domicile, des difficultés sont observées faute de formations adaptées. La mise au point d'un diplôme ou d'une qualification s'inspirant de celui de conseillère en économie familiale et doté d'une mention complémentaire "responsable de secteur" devrait être étudiée.

Également, une réflexion sur le développement de l'apprentissage dans les métiers de l'aide à domicile devrait être lancée avec une prise en considération de la nécessité de mettre en œuvre un dispositif d'aide à la formation des tuteurs.

Par ailleurs, du fait des sorties d'hospitalisation accélérées, une évolution des tâches incombant aux structures d'aide à domicile est observée. Elle implique une orientation des recrutements vers des métiers du type aide médico-psychologique, aide-soignant et vers un renforcement des services infirmiers à domicile.

Enfin, il faut souligner des problèmes plus globaux et des craintes au titre desquels il faut citer la mise en œuvre du futur titre de paiement universel qui ne peut que favoriser le service mandataire et le gré à gré au détriment de la nécessité de former et de qualifier les personnels de l'aide à domicile.

Également, le risque d'une solvabilité insuffisante des bénéficiaires des politiques publiques en faveur de l'aide à domicile doit être relevé. Il est fort probable que les financeurs (CRAM, conseils généraux...) éprouveront des difficultés à accompagner l'élévation des coûts consécutive à la revalorisation salariale en cours des personnels. Il est à craindre que cette situation ne se traduise soit par l'accomplissement d'un nombre d'heures à la baisse, soit par une contraction des effectifs ou un maintien de ceux-ci à leur niveau actuel.

Au terme de ce développement sur l'aide à domicile, il apparaît utile d'insister sur la très probable montée en puissance de la VAE dans ce secteur qui entraîne et va entraîner une demande de formation accrue. La nécessité de répondre à cette demande dans des délais compatibles avec l'attente des salariés constitue un facteur qu'il serait bon d'évaluer.

2°/ LES MÉTIERS DE LA PETITE ENFANCE ET DE L'ACCUEIL DES ENFANTS

Secteur en croissance régulière, l'accueil de la petite enfance regroupe un nombre non négligeable de métiers propres à cette activité : assistantes maternelles, animatrices de R.A.M., auxiliaires de puériculture, puéricultrices.

Il s'agit d'un secteur en croissance régulière dont les effectifs atteignent désormais des proportions considérables ; par exemple, on estime à près de 5 000 le nombre de personnes travaillant dans le département de la Manche dans ce type d'activité. Il s'agit de métiers caractérisés par une très forte féminisation et pour les assistantes maternelles par un niveau de formation peu élevé.

Ces dernières constituent la fraction la plus nombreuse des métiers d'accueil de la petite enfance. Elles exercent cette profession selon trois statuts : salariées indépendantes, salariée d'un organisme de droit privé, salariée d'une collectivité territoriale (accueil d'enfants dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance).

L'exercice de cette profession donne lieu à agrément (durée 5 ans) et à une formation postérieure de 60 heures. Il n'y a pas d'exigence minimale de diplôme mais il est procédé à une évaluation de capacité au moment de la délivrance de l'agrément.

Une convention collective applicable depuis le 1^{er} janvier 2005 a modifié les conditions d'exercice des métiers d'assistante maternelle indépendante (ou libérale), instaurant un salaire mensuel sur une base annuelle, des frais d'entretien, la passation d'un contrat de travail et favorisent globalement la professionnalisation avec des objectifs de qualification et de formation.

Une très prochaine loi devrait distinguer les assistantes maternelles libérales des assistantes familiales (au titre de l'aide sociale à l'enfance) et notamment introduire des durées de formation post-agrément plus longues et allant de 120 heures à 240 heures.

Les animatrices de relais d'assistantes maternelles (RAM) relèvent du statut d'éducateurs (spécialisés) de jeunes enfants, les auxiliaires puéricultrices d'une

qualification comparable aux aides-soignants et les puéricultrices au rang d'infirmières spécialisées.

Au plan des besoins exprimés, il semble que la plupart de ces métiers souffrent d'un déséquilibre permanent entre l'offre et la demande se traduisant par un manque d'assistantes maternelles, d'auxiliaires-puéricultrices, puéricultrices et animatrices de RAM. De surcroît, une insuffisance de structures d'accueil (crèches collectives, familiales...) est observée.

En ce qui concerne la formation, l'exercice du métier d'assistante maternelle ne nécessite aucune qualification, titre ou diplôme préalable mais reste soumis comme déjà souligné à agrément. Toutefois, le CAP petite enfance y prépare.

Par ailleurs, la VAE permet désormais aux assistantes maternelles d'obtenir le CAP petite enfance qui lui-même donne la possibilité à l'assistante maternelle de travailler en crèche.

Il est probable que l'on assiste à une montée en charge des demandes de VAE pour l'obtention du CAP petite enfance. Une information accrue sur les conditions de mise en oeuvre de ce processus est également souhaitée ainsi qu'une structuration améliorée de la profession d'assistante maternelle

I - LES PROFESSIONS SOCIALES

Sous cette dénomination générique figure un grand nombre de métiers et d'employeurs. Au titre des métiers, il faut citer, les assistants sociaux, les éducateurs spécialisés, les moniteurs éducateurs, les conseillers en économie sociale et familiale, les aides médico-psychologiques, les éducateurs techniques spécialisés, les éducateurs de jeunes enfants, les animateurs, les techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF)²¹, sans même évoquer les salariés de l'aide à domicile (auprès des personnes âgées et des familles) et les assistants maternels, deux métiers qui font l'objet d'un développement à part dans ce rapport. Au titre des employeurs, l'essentiel relève des collectivités territoriales (communes et conseils généraux) et des associations.

L'analyse de ces professions relevant de l'intervention sociale est facilitée par la réalisation et la parution fin 2003 d'un Schéma régional des formations sociales 2003-2005 dont le contenu détaillé répond en grande partie aux interrogations sur la formation et l'emploi dans le domaine social en Basse-Normandie. Il avait pour objectif d'établir et de favoriser une politique d'adéquation de l'offre à la demande et de qualification des travailleurs sociaux. Ce schéma a demandé une longue préparation, démarrée en 1998, et a été ponctué par la réalisation d'un certain nombre d'études pour l'étayer et le structurer.

En l'occurrence, le CESR s'appuiera pour l'essentiel sur ce schéma dont l'actualité des analyses et des préconisations demeure.

²¹ Les techniciens de l'intervention sociale et familiale, bien que généralement salariés de l'aide à domicile et comme tels abordés dans une autre partie de ce document, exercent également en établissement et services.

En termes de réponses aux besoins, le constat dressé est celui, au regard des populations bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale, d'un équipement globalement important surtout en direction des handicapés mentaux. Cependant, il existe des demandes insatisfaites en matière d'accueil de la petite enfance (insuffisance de places en crèches ou en haltes-garderies), et des jeunes enfants handicapés (en raison d'une carence en personnel formé au handicap).

Par ailleurs, il convient d'évoquer le constat et le pronostic d'un vieillissement considérable de la population régionale ; l'indice de vieillissement en Basse-Normandie est de 66,2 contre 62,9 en France.

En conclusion de cet état des lieux, il est souligné que la Basse-Normandie devra affronter "une montée en puissance des emplois et des besoins en qualification" concernant l'aide à la personne (traitée par ailleurs dans ce document), de même qu'elle devra assumer le maintien en qualification dans les secteurs déjà développés.

Selon une étude réalisée en 1997, les personnels des établissements sociaux et médico-sociaux étaient au nombre de 7 500 personnes (6 100 exprimés en ETP) non compris les personnels de l'action sociale départementale (soit environ 600 personnes hors assistantes maternelles) avec en leur sein une majorité d'assistants sociaux et à moindre degré d'éducateurs spécialisés. Ces effectifs ont légèrement varié depuis mais pas de façon significative.

L'appareil de formation

En ce qui concerne l'appareil de formation présent en Basse-Normandie, celui-ci apparaît correctement dimensionné mais cependant géographiquement quelque peu déséquilibré, en particulier au détriment du département de la Manche. Ceci est notamment vrai pour les formations subventionnées par le ministère des affaires sociales mais non pour les diplômes délivrés par d'autres ministères (enseignement privé non subventionné par le ministère des affaires sociales et enseignement public).

La répartition territoriale est donc satisfaisante pour les diplômes préparés sous contrôle du ministère des affaires sociales (éducateur spécialisé, moniteur éducateur, éducateur technique spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale...) et pour ceux dispensés par le ministère de l'éducation nationale (CAP petite enfance, BEP carrières sanitaires sociales, mention complémentaire aide à domicile).

Une formation au DEFA (animation), diplôme conjoint aux ministères des affaires sociales et de la jeunesse et des sports, est également proposée par plusieurs organismes de formation mais pose quelques problèmes de continuité, sources d'abandon.

Enfin, les établissements scolaires du ministère de l'agriculture et certaines Maisons Familiales Rurales préparent au BTA services aux personnes, au BTA et au CAPA services en milieu rural et au BTS services en espace rural.

Au plan des formations supérieures, le DSTS (Diplôme supérieur en travail social) est dispensé par l'Université de Caen (avec l'IRTS et la Croix Rouge Française comme organismes associés) ; il présente l'inconvénient d'un déroulement trop long. Il faut également souligner la création d'un IUP regroupant les formations en sciences humaines au sein de l'Université et celles d'un DUT carrières sociales, option gestion urbaine, à Alençon.

L'IRTS, en liaison avec l'IAE, collabore au DESS administration des entreprises avec une formation conjointe axée sur le management des établissements et services sociaux. Désormais un master en management des organisations sociales et médicosociales est proposé par l'IAE et IUP sanitaire et social.

L'IRTS propose une formation de cadre de l'intervention sociale et participe avec l'Université de Caen à 8 diplômes. Enfin, cet institut dispense également une formation de niveau II, en l'occurrence le CAFERUIS (certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale) ainsi qu'une formation au diplôme d'état de médiateur social.

La mise en place du processus 3-5-8 exigera, par ailleurs, une coordination entre l'Université de Caen, la DRASS et les organismes de formation pour éviter tout chevauchement de formations et de diplômes.

En ce qui concerne la formation continue, le nombre très élevé d'organismes de formation, de tailles très hétérogènes, ne permet pas d'en dresser un recensement exploitable. Sont préparés par ce canal les diplômes relevant du ministère des affaires sociales comme le DSTS déjà cité, le diplôme de formateur de terrain (IRTS et Croix Rouge), le CAAMP²² préparé par le CEPSSS d'Alençon et l'IRTS et le DEAVS²³ par les centres de formation agréés et par le GRETA des Estuaires à Coutances.

Il existe enfin des formations préparatoires aux concours d'entrée dans la formation sociale, notamment à Alençon et à Saint-Lô en lycées publics, à Caen dans deux organismes privés, à l'IRTS, à la Croix Rouge Française à Alençon et dans un certain nombre d'établissements relevant des Maisons Familiales Rurales.

Il est observé parmi les étudiants préparant à la plupart des formations aux professions sociales une présence croissante de diplômés de l'enseignement supérieur pour des formations de niveaux IV et III qui, théoriquement, recrutent au niveau baccalauréat.

En ce qui concerne les besoins en compétences, trois études²⁴ mettent en évidence l'évolution des problématiques de formation affectant le champ social. Elles insistent sur une évolution des besoins, des compétences et des problématiques prises en charge, notamment les situations de violence et de souffrance des populations les plus démunies, le développement des fonctions d'animation, et la notion de parcours de formation avec des trajectoires multiples.

²² Certificat d'Aptitude aux fonctions d'Aide Médico-Psychologique.

²³ Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale.

²⁴ Deux émanent de la DRASS (les professions sociales en Basse-Normandie et les attentes des employeurs de travailleurs sociaux) et une du CREAL.

Une appréciation qualitative de l'appareil de formation met en évidence des points forts avec, entre autres, un dynamisme certain, une délocalisation d'un certain nombre de formations au plus près de la demande et une ouverture avérée aux nouvelles formations et à des modes variés de formation dont l'apprentissage.

En revanche, quelques points faibles ont été recensés : difficulté à trouver des terrains de stages, taux important de "faisant fonction" même si la VAE doit contribuer à la résorption totale ou partielle de cette situation, difficulté à constituer des jurys d'examen.

Le schéma régional des formations sociales propose un développement global de l'offre de formation. Métier par métier, il met l'accent sur un certain nombre de préconisations et propose même une évaluation du nombre de personnes à former.

- Les directeurs d'établissements ou de services

Il n'existe pas de formation de ce type en Basse-Normandie mais la proximité de centres de formation extra-régionaux (Rouen²⁵, Rennes, Paris..) ne fait pas apparaître pertinente la nécessité d'un agrément CAFDES²⁶ en région. Néanmoins, il convient de souligner que plus d'une centaine de directeurs atteindront l'âge de la retraite dans les cinq ans à venir et 90 % d'entre eux seront à renouveler avant 2017-2020.

- Les éducateurs spécialisés

Le rapprochement des chiffres cumulés de diplômés et les prévisions de départs en retraite ne font pas apparaître de besoins importants. Cependant certains emplois restent non occupés par manque d'attractivité lié à la localisation ou au type d'emploi. Une augmentation des quotas serait utile pour atténuer cette inadéquation.

En outre, une prochaine réforme des services de tutelle pourrait modifier les besoins en éducateurs spécialisés.

- Les assistants de service social

Une augmentation des quotas est recommandée (14 places).

- Les moniteurs éducateurs

Pas de nécessité d'augmenter les quotas.

- Éducateurs techniques spécialisés

Une augmentation (doublement) des quotas est proposée même si la VAE permettra de répondre à une partie de la demande occasionnée par l'importance des départs en retraite.

- Conseillères en économie sociale et familiale

Une intensification de la collaboration entre les organismes de formation est à promouvoir car une augmentation de l'offre est pressentie.

²⁵ Cependant la formation dispensée en Haute-Normandie ne l'est pas de façon régulière.

²⁶ Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Établissement Social, diplôme placé sous la tutelle de l'école supérieure de la santé de Rennes.

- Techniciens de l'intervention sociale et familiale

Il convient d'observer l'insertion professionnelle de ces techniciens en raison du caractère récent au plan régional de cette formation avant de statuer sur des augmentations de quotas.

- Les aides médico-psychologiques

Ce diplôme est pour l'instant seulement accessible en formation continue. Lorsque la réforme de ce diplôme sera achevée et qu'il sera accessible par la formation initiale, il pourra être demandé un quota égal au nombre actuel de diplômés par an soit environ 130 car les besoins sont considérables (secteur du handicap et des personnes âgées).

Le schéma régional, au-delà des préconisations quantitatives précédemment mentionnées, propose de favoriser l'évolution des contenus de formation. En ce sens, il réaffirme la nécessité d'un socle commun d'interventions à l'ensemble des professions sociales. Ainsi, les fonctions d'accueil, d'écoute, d'information et d'accompagnement sont à réaffirmer car indispensables à l'exercice des différents métiers de travailleurs sociaux.

La mise en place de la VAE et la construction de référentiels de métiers vont conduire les organismes de formation à développer une pédagogie de la transversalité favorisant les logiques de décroisement et prenant en compte les politiques sociales en termes d'accès aux droits et aux dispositifs de droit commun dans les domaines des services, du logement, de l'emploi, de la formation et de la culture.

Par ailleurs, des fonctions émergentes devront être intégrées aux contenus de la formation par le biais de la formation initiale ou continue et de la VAE. Il s'agit de développer les fonctions d'animation, les fonctions liées à la médiation et à l'urgence sociale.

Enfin, le développement de l'alternance doit constituer un gage de qualité et d'adéquation entre la formation "école", les problématiques sociales et les besoins des populations.

Au plan plus particulier de la formation continue, la constitution progressive d'un ensemble de modules capitalisables apparaît souhaitable et permettrait, grâce à la VAE, aux salariés et aux bénévoles d'accéder à des niveaux de qualification plus élevés sans pour autant être obligés de valider à nouveau des enseignements ou des connaissances antérieurement acquises.

J -LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Le secteur de la santé, représentant en Basse-Normandie une population active de soignants supérieure à 33 000 personnes (médecins et assimilés, professions para-médicales, infirmiers et sages-femmes, aide-soignants) a connu le transfert récent vers les conseils régionaux du fonctionnement et de l'équipement des écoles

et instituts de formation à l'exception des structures préparant aux métiers de médecins, de pharmaciens, et de dentistes.

Secteur stratégique au plan des services rendus à la population, le domaine de la santé, en termes de perspectives de développement et de besoins de formation, apparaît tributaire des évolutions de la politique de santé telle qu'elle peut être définie et mise en œuvre au niveau national et déclinée au niveau régional. Toute réduction, stagnation ou augmentation insuffisante des crédits affectés à cette politique produira des répercussions en termes de capacité d'accueil et de qualité des soins dispensés, avec notamment pour variable d'ajustement les effectifs en personnel soignant déployés.

En outre, il convient de prendre en considération les effets du vieillissement de la population, la vague considérable de départs en retraite des professionnels de santé (d'ici 2015, 55 % des personnels soignants actuellement en poste seront partis en retraite), et le développement du recours aux technologies de l'information et de la communication. Ce dernier facteur va induire des recrutements en secteur hospitalier de professionnels exerçant des métiers liés aux TIC avec un niveau de formation supérieur ou égal à bac + 3. À ce propos, la part de dépenses des hôpitaux dans les systèmes d'information ne cesse de croître depuis 5 ans.

De façon plus détaillée, certains métiers devraient connaître un développement (sous condition cependant de financement correspondant). Il s'agit des métiers d'infirmiers, surtout s'ils sont spécialisés (anesthésistes...) et d'aides-soignants. Dans le même ordre d'idées, une réflexion sur la création en Basse-Normandie d'écoles sous statut public de kinésithérapeutes (un institut privé existe à Alençon), de psychomotriciens et d'orthophonistes devrait être entreprise.

Le contenu des formations (aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes...), devra de plus en plus intégrer la connaissance des pathologies et des soins à apporter aux personnes âgées ainsi que la prise en charge des questions de santé mentale. Par ailleurs, du fait du développement des alternatives à l'hospitalisation, ces mêmes métiers pourront connaître une croissance hors de la sphère hospitalière.

1°/ SOINS INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS

En juillet 2002 paraissait une étude prospective des besoins en professionnels infirmiers pour la région Basse-Normandie pour la période 2002-2010, réalisée sous l'égide de la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales.

Les conclusions de cette réflexion soulignaient notamment les tensions considérables qui marquent cette profession. D'une part, les quotas de formation attribués jusqu'en 2000 n'ont pas permis d'anticiper les besoins et l'accroissement de ceux-ci du fait de l'entrée en vigueur de l'ARTT et des conséquences de la réforme du régime des retraites propre au métier d'infirmière. D'autre part, entre 2005 et 2011, les perspectives de départ en retraite font état d'une probabilité de 2 500 personnes concernées, soit le quart de la population active en cause. Ces constats restent aujourd'hui d'actualité. Les auteurs de cette étude considéraient qu'une amélioration significative pourrait intervenir d'ici la fin de la présente décennie si les

effectifs formés étaient accrus. Il convient toutefois de souligner que le devenir de cette profession reste pour l'essentiel tributaire des orientations futures qui caractériseront la politique nationale de santé et notamment de l'arbitrage entre besoins en personnels qualifiés et maîtrise des dépenses de santé.

Face à cette situation, l'étude propose de ne pas réduire l'actuel quota d'infirmiers en soins généraux (640) voire de l'accroître pendant quelques années d'autant que les abandons et les exclusions (pour insuffisance) sont de l'ordre de 25 % voire plus. Ainsi, sur une promotion initiale globale de 700 élèves infirmiers moins de 530 obtiendront le diplôme d'état.

Pour ce qui concerne les professionnels d'exercice général (86 % de l'ensemble des infirmiers recensés en Basse-Normandie, soit 8 450 sur un total de 9 800) il semble indispensable de mettre en place un dispositif de suivi portant en particulier sur les comportements en termes de durée de vie professionnelle, de gestion de l'ARTT, les flux inter-régionaux, de devenir des jeunes professionnels...

S'agissant des infirmiers spécialisés (bloc opératoire, anesthésistes et puéricultrices), des augmentations significatives de capacité sont proposées, sachant que chaque promotion ne devrait pas dépasser 20 à 25 personnes par spécialité.

Enfin, les besoins en cadres de santé infirmiers sont considérables et un doublement des capacités de formation (de 30 à 60) était préconisé pour faire face à cette situation critique.

En revanche, le dimensionnement et la localisation du dispositif de formation semble adapté aux besoins, à la condition d'en accroître, en tant que de besoin, les capacités.

Pour mémoire, il existe 10 instituts de formation en soins infirmiers (4 dans le Calvados, 3 dans la Manche et 3 dans l'Orne), trois écoles de spécialisation (à Caen) et un institut de formation de cadres de santé (à Caen également).

En conclusion, s'agissant d'une profession indispensable au fonctionnement quotidien de l'appareil hospitalier et des services extra-hospitaliers (en structures d'aides à la personne, en exercice libéral, ...), de surcroît soumise à un rythme de travail de plus en plus soutenu, la nécessité d'envisager un accroissement des promotions semble inéluctable.

Concernant les aides-soignants, les effectifs formés dans vingt établissements, la plupart hospitaliers (sauf notamment dans le LEP Camille Claudel à Caen depuis la rentrée 2004), s'élèvent à environ 600 personnes. La formation d'une durée d'un an (dix mois à partir de la rentrée 2006) est sanctionnée par un diplôme professionnel.

Les perspectives de recrutement à court et moyen termes sont plutôt favorables mais moins dans le secteur hospitalier que dans les maisons de retraite et les services d'aide et de soins à domicile. Ces besoins sont plus importants dans les départements de la Manche et de l'Orne. Toutefois, pour les perspectives de recrutement extra-hospitalières, la question de la capacité financière des structures à assumer ce type de recrutement reste posée.

À l'heure actuelle, le nombre de demandeurs d'emploi dans ce secteur était au plan régional de 329 personnes dont 58 inscrites depuis plus d'un an.

Il faut ajouter qu'on observera un flux progressivement croissant de personnes (agents de services hospitaliers, titulaires du DEAVS...) obtenant ce diplôme professionnel par la voie de la VAE.

2°/ MANIPULATEURS-RADIOLOGISTES

La qualification de manipulateur-radiologiste est accessible soit par un diplôme d'État (3 années d'enseignement), délivré par le ministère de la Santé, soit par un DTS délivré par le ministère de l'éducation nationale. En l'occurrence, il existe au sein du CHU de Caen une école de manipulateurs-radiologistes délivrant le D.E.²⁷ d'une capacité d'accueil de 25 élèves recrutés sur concours. Cette capacité est déterminée par agrément délivré par le Ministère de la Santé. On observera que le taux d'encadrement de cette école et d'un enseignant pour 25 élèves contre 1 pour 18 élèves en école d'infirmiers. La formation donne une grande place aux phases pratiques et notamment aux stages. À ce propos, les élèves éprouvent des difficultés à trouver des lieux de stages.

En ce qui concerne l'insertion des manipulateurs-radiologistes à l'issue de leur formation, il n'apparaît pas de distorsions régionales entre l'offre et la demande actuellement et à moyen terme. Toutefois, il convient de signaler que l'Ile de France affiche d'importants besoins en la matière et pratique une surenchère salariale dont les effets commencent à être ressentis en région par le secteur privé et qui pourraient, par voie de conséquences, affecter le secteur public.

Il semble à ce propos indispensable de rester attentif aux évolutions possibles en la matière, toute distorsion pouvant progressivement entraîner des situations de tensions de recrutement. Une optimisation du mode d'observation des flux (système ADELI) est en l'espèce souhaitable.

La formation continue propre à cette profession est assurée par l'école du CHU²⁸. Les programmes proposés sont établis en complémentarité avec les écoles situées dans les régions limitrophes. Cependant, les sessions de formation proposées souffrent d'une fréquentation insuffisante.

On peut considérer que la formation continue, obligatoire en matière de radio protection ainsi que le droit individuel à la formation seront de nature à relancer ce type de formation.

²⁷ Pour information, en Haute-Normandie, cette qualification est obtenue via un DTS.

²⁸ Sauf pour ce qui concerne les techniques de mammographie dont la formation continue relève d'une structure privée.

K - LE SECTEUR SOCIO-CULTUREL

1°/ LES MÉTIERS DE LA SPHÈRE CULTURELLE

Sous l'égide du Comité Régional des Professions du Spectacle vivant et enregistré (COREPS), une réflexion multipartenariale sur les formations, les métiers et l'insertion dans ce large secteur culturel (à l'exclusion temporaire des arts plastiques et visuels) est actuellement en cours. Elle doit aboutir courant 2006.

Le Conseil Régional est associé à cette analyse globale.

Enfin, le CESR souligne que le règlement du problème de l'intermittence reste pendant.

2°/ LES MÉTIERS DU SPORT

Avant même d'évoquer les questions de formation et d'emploi dans le domaine sportif, plusieurs constats et observations propres à ce secteur doivent être opérés.

Ces dernières années, le mouvement sportif a été marqué par un tassement de la création d'associations avec toutefois l'apparition de structures dans des disciplines situées hors de la sphère sportive traditionnelle.

Le recours aux emplois jeunes a été considérable dans les associations sportives et l'abandon de ce dispositif n'est pas sans causer des difficultés aux structures concernées : perte d'environ un emploi jeune sur deux, recherche délicate de financements pour consolider les emplois jeunes restants, démobilitation partielle des bénévoles.

La désignation de la France et de Paris comme lieu de déroulement des Jeux Olympiques de 2012 sera de nature à donner au mouvement sportif un nouvel élan, des perspectives et probablement des financements supplémentaires encore que la majorité de ceux-ci concerneront les équipements, qui plus est situés en Ile de France. Néanmoins, en termes de développement à venir, l'éventualité du choix de la candidature française est considérée par les structures représentatives du sport comme un facteur indiscutable de développement.

Enfin, dernière observation, le basculement des financements au profit du Plan de Cohésion Sociale, c'est-à-dire en direction de l'insertion et non plus des emplois professionnalisés, fait que les associations se tournent d'ores et déjà vers les collectivités locales pour alimenter et compléter leurs budgets.

Après ces quelques remarques liminaires, les questions d'emploi et de formation dans le secteur sportif répondent à une structuration et à une réglementation bien établies. Ainsi, les professionnels intervenant dans le domaine du sport doivent posséder un diplôme, en l'occurrence et a minima le Brevet d'État d'Éducateur Sportif (BEES) 1^{er} degré (niveau IV) qui repose sur une formation commune et sur une formation modulaire (80 options sont possibles). Ce diplôme est en cours de remplacement par le BPJPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport) avec une dizaine d'options.

Les BEES du 2^{ème} et 3^{ème} degrés (niveaux III et II) sont en cours de modification car désormais jugés non adaptés.

Également des CQP vont être créés pour couvrir des besoins saisonniers et spécifiques (voile, tennis...).

Outre la préparation individuelle, le BEES peut s'obtenir après formation au sein du CREPS d'Houlgate ou des antennes ad hoc relevant de chacune des directions départementales des sports, ou encore sous forme de formations modulaires déléguées à des opérateurs privés.

Il convient de souligner que le BPJPS pourra être porté par tous types d'opérateurs.

En ce qui concerne les débouchés et l'emploi dans le secteur sportif en Basse-Normandie, les caractéristiques suivantes doivent être soulignées. Les professionnels du sport au plan régional regroupent surtout des animateurs, des entraîneurs mais peu d'encadrants (directeurs de structures, chef de projet...).

À ce propos, le DEFA (Diplôme d'État aux Fonctions d'Animation) répond formellement à ce type d'emploi mais apparaît difficile à préparer (seulement en formation continue) et à obtenir. De surcroît, il semble inadapté aux besoins actuels et n'est pas accessible par la VAE.

Des projets de master pour le remplacer sont en cours d'élaboration;

En termes de débouchés globaux, il est relevé un léger sous-dimensionnement dans les métiers de la natation, en partie dû à la saisonnalité forte de cette activité, un fort turn over dans les métiers équestres, phénomène également observé quoique de façon moindre dans les métiers de la forme, une faible attractivité des métiers à dominante nautique (voile, plongée) en raison de l'héliotropisme généralisé des candidats potentiels à ces emplois, et enfin une migration des professionnels formateurs en tennis de table, basket... vers des régions dotées de clubs de niveaux supérieurs.

Globalement, la demande en niveau IV est forte (pour des raisons tenant notamment au turn over déjà évoqué), tandis que celle en niveaux III et II est peu importante.

L'offre en niveau III et II est faible voire nulle. Cependant, à titre expérimental, un BE 2^{ème} degré en équitation est en préparation.

En ce qui concerne la formation continue, deux constats peuvent être faits. Il n'existe tout d'abord pas de formation continue des animateurs sportifs sur les spécialités suivantes : gestion associative, montage de projets, positionnement salariés/bénévoles, promotion-communication. Le second constat a trait aux bénévoles. Des formations répondant aux besoins de cette composante incontournable du mouvement sportif existent mais on observe que la participation de bénévoles à ces formations demeure perfectible ; de plus, l'éloignement relatif des lieux de formation (chefs-lieux de département en général) renforce cet accueil mitigé.

En ce qui concerne le financement de la formation, plusieurs systèmes coexistent : Ministère, ANPE, CR, ASSEDIC et pour la formation continue, AGEFOS et UNIFORMATION. Toutefois, les financements proposés par les ASSEDIC aux demandeurs d'emploi imposent des conditions difficiles à respecter surtout dans le cadre de la préparation d'un Brevet Professionnel.

Enfin, au plan de la structuration du mouvement sportif dans le domaine de la formation, l'absence de représentant du COSMOS (Conseil Social du Mouvement Sportif) au niveau régional ne permet pas à l'heure actuelle de finaliser une réflexion en faveur de la conclusion d'un EDDF ou de tout autre accord global dans le domaine de la formation. En outre, la Convention Collective Nationale du Sport (1999) n'est toujours pas étendue.

3°/ LES MÉTIERS DE L'ANIMATION

En ce qui concerne les métiers de l'animation socio-culturelle trois observations préalables doivent être formulées. D'une part, il s'agit d'un secteur où les domaines d'intervention des structures associatives est particulièrement hétérogène.

Plusieurs diplômes ou titres caractérisent ce secteur. Le BAFA (Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur), diplôme non délivré par l'État, permet cependant d'encadrer, de façon occasionnelle les enfants en centres de vacances ou de loisirs. La formation théorique est dispensée par des organismes de formation privés, présents au plan régional.

Le BAFD (Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur) permet de diriger une équipe d'animateurs. C'est également un diplôme non délivré par l'État.

Au niveau IV, le BEATEP (Brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire), diplôme professionnel, permet d'obtenir la qualification technique d'animateur dans l'une des trois spécialités suivantes : activités scientifiques et techniques, activités culturelles et d'expression, activités sociales et de vie locale.

Cette formation est totalement déléguée à des organismes privés avec comme difficulté un enseignement des options non généralistes généralement hors de la région. La professionnalisation de ce diplôme apparaît insatisfaisante pour justifier une approche très qualifiante, faute notamment de dimension économique suffisante du secteur.

Comme pour les métiers des sports, le DEFA semble inadapté à la demande en poste d'encadrant mais il s'agit d'un problème national de révision du contenu de ce diplôme.

En ce qui concerne la formation continue, les actions proposées rencontrent un réel succès en particulier pour des modules techniques. Il existe également une demande pour des modules de recherche-action (coordination de projets, mise en réseau d'initiatives...).

La formation continue est assurée soit par les services jeunesse et sports, soit par des organismes privés.

Des besoins en formation continue apparaissent dans des domaines spécifiques (activités d'expression artistique comme le hip-hop, les graph,... sans pour autant recevoir une réponse adaptée en région.

Toutefois, au plan de la structuration du mouvement d'éducation populaire, l'isolement de certaines associations non adhérentes de fédérations régionales ou nationales constitue un obstacle à la formation. Plus généralement, l'animation socio-culturelle ne dispose pas d'une structuration telle qu'elle puisse autoriser un dialogue avec les pouvoirs publics et l'élaboration du dispositif de type EDDF.

L - LE SECTEUR DE LA COIFFURE

Le secteur de la coiffure a connu notamment au cours des années 1990-2000 des évolutions notables avec en particulier un accroissement du nombre des salons, l'apparition d'un phénomène de détention de plusieurs fonds par un seul professionnel et le développement de la franchise concomitamment à l'augmentation de la taille des salons.

Désormais, ce secteur entre dans une phase de diminution du nombre des entreprises. Toutefois, on observe une relative fluidité du marché des fonds de commerce dans la mesure cependant où la localisation ne constitue pas un obstacle.

La population active concernée, de l'ordre de 2 000 personnes en Basse-Normandie, est caractérisée par une forte féminisation : 87 % des salariés et 73 % des employeurs sont des femmes.

Le dimensionnement de l'appareil et de l'offre de formation correspond globalement aux besoins. L'apprentissage constitue la voie essentielle d'accès à la profession avec, pour mémoire, en 2003, 441 contrats conclus au niveau du CAP et 258 au niveau BP. Le CIFAC de Caen propose toute la gamme des formations du CAP au Brevet de maîtrise y compris les options de coloriste-permanentiste et de styliste-visagiste. Les CFA de Coutances et d'Alençon dispensent des formations de niveaux CAP et BP et chacun de ces CFA l'une de ces options ci-dessus évoquées. Le LEP Lépine forme au CAP (28 élèves). Des institutions privées viennent compléter ce dispositif.

Le taux de rupture de contrats en cours de formation est faible et l'insertion satisfaisante, quoique l'on puisse d'interroger sur le rapport existant entre le nombre de personnes actuellement formées et l'importance de la population active concernée. Il convient de souligner que la coiffure demeure un métier où la promotion sociale par l'accession au statut de chef d'entreprise est développée, à la condition toutefois d'être titulaire du BP.

C'est également un secteur très consommateur de formation professionnelle continue.

En termes de besoins, la profession souhaite la mise en place de formations au management des entreprises de coiffure à la fois pour les chefs d'entreprise et les salariés occupant des responsabilités dans les grands salons. De même, des modules de formation à la transmission d'entreprise sont souhaitables. Le secteur

souhaite aussi adhérer à l'élaboration de dispositifs globaux et de cadrage en faveur du développement de la formation (CEP, EDEC...). Concernant l'accès à la formation continue, l'importance des délais d'instruction et de remboursement des dossiers de formation est soulignée, ce qui constitue une gêne réelle dans secteur composé de très petites entreprises.

Enfin, tout en manifestant son intérêt pour la VAE, la profession suggère la mise en place d'un accompagnement plus efficace des candidats avant et après la présentation de leur dossier notamment pour faciliter leur accès à la formation continue et pouvoir ainsi compléter leur processus de validation.

M - L'ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE

Les activités et les métiers relevant de l'esthétique-cosmétique connaissent depuis un certain nombre d'années un relatif développement. Toutefois, les entreprises concernées sont souvent individuelles. L'offre de formation initiale et continue se limite à la présence d'un CAP esthétique-cosmétique (capacité d'accueil de 16 élèves) en deux ans dispensé par le LEP Victor Lépine. Aucune formation en apprentissage n'est disponible.

L'IFEC à Caen et l'IFORM à Coutances répondent à des demandes individuelles de formation (chèque formation individuel).

L'offre privée est présente avec deux instituts à Caen offrant une formation dans ce type d'activité avec cependant des capacités d'accueil importantes.

Les recrutements opérés par la profession, au moins au plan régional, sont limités en nombre et témoignent de la difficulté actuelle de s'insérer dans ce type de métier. Néanmoins, nombreux sont les jeunes (filles) qui manifestent leur intention de travailler dans ce domaine ; d'origines modestes pour une partie d'entre elles, elles doivent soit abandonner ce projet, soit intégrer des organismes de formation (publics ou surtout privés) certains situés dans d'autres régions, ce qui, dans tous les cas, est source de difficultés à la fois financières et de mobilité.

Il conviendrait compte tenu de ce constat de réfléchir rapidement à la diffusion d'une information insistant sur le caractère pour le moins risqué de ce type d'orientation.

Une demande d'ouverture d'un bac pro au Lycée Victor Lépine pour la rentrée 2005-2006 a été formulée, avec l'assentiment des professionnels car elle peut favoriser soit l'insertion dans ce métier, soit faciliter une nouvelle orientation. L'ouverture d'une section BTS, de préférence en formation continue, pourrait également être envisagée à la condition cependant d'expertiser la demande exprimée en la matière par les entreprises franchisées.

Enfin, une structuration plus efficiente de la profession autoriserait sans doute une meilleure évaluation des besoins en matière de formation dans le domaine de l'esthétique cosmétique.

N - FORMATION DE FORMATEURS

La loi du 4 mai 2004 relative à la formation tout au long de la vie a profondément et structurellement modifié les équilibres du marché de la formation. Associée à la baisse démographique dont les premiers effets commencent à se faire sentir, cette nouvelle donne pourrait générer dans le court terme une réduction progressive de l'activité des organismes de formation. Cependant, la reconnaissance par ce texte législatif du Droit Individuel à la Formation (20 H par an minimum sur 6 années pour un emploi exercé à temps plein) est de nature à augmenter globalement les besoins en formation et donc de donner un regain d'activité aux organismes concernés. Il conviendra donc d'observer avec attention les effets du Droit Individuel à la Formation.

Il est ainsi probable que les flux d'embauche propres à ce secteur ne seront plus à l'image de ce qu'ils ont été ces dernières décennies.

Néanmoins le secteur de la formation (des formateurs) devra prendre en compte l'évolution continue et considérable des structures pédagogiques, de la demande de formation et des TIC (notamment avec la Formation ouverte et à distance - FOAD -). Des dispositifs de formation adaptés devront donc être mis en œuvre.

Compte tenu de ces paramètres, une évolution des contenus notamment du DESS en Sciences de l'éducation semblerait utile. Par ailleurs, la localisation de l'offre régionale de formation (des formateurs) apparaît pas trop concentrée sur Caen. De surcroît, il existe peu de formations ouvertes et à distances accessibles.

Il faudrait en outre mettre en place au niveau régional des formations qualifiantes de formateurs animateurs de centres de ressources ainsi que des formations initiales par apprentissage en sciences de l'éducation.

Au plan des dispositifs conventionnels de développement de la formation professionnelle, un Contrat d'Étude Prospective (CEP) a été conclu au niveau national ainsi qu'en 1994 un accord cadre "Qualité". Une démarche vers la passation d'une Convention Partenariale d'Objectifs paraît indispensable à la profession.

Par ailleurs, 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.

A N N E X E S

ANNEXE N° 1

Le détail des activités constituant le secteur des services est ici effectué selon le niveau 220 de la nomenclature d'activités française (NAF).

Transports	Transports ferroviaires, transports urbains et routiers, transports par conduites, transports maritimes et côtiers, transports fluviaux, transports aériens réguliers, manutention et entreposage, gestion d'infrastructures de transports, agences de voyages, organisation de transport de fret
Postes et télécommunications	Activités de poste et de courrier, télécommunications
Activités financières	Intermédiation monétaire, autres intermédiations financières, assurances, auxiliaires financiers et d'assurance
Activités immobilières	Activités immobilières pour propre compte, location de biens immobiliers, activités immobilières pour compte de tiers
Conseil et assistance	Location de véhicules automobiles, location d'autres matériels de transport, location de machines et équipements, location de biens personnels et domestiques, conseil en systèmes informatiques, réalisation de logiciels, traitement des données, entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique, autres activités rattachées à l'informatique
Recherche et développement	Recherche et développement en sciences physiques et naturelles, en sciences humaines et sociales
Services opérationnels	Activités juridiques, comptables et de conseil de gestion, activités d'architectures et d'ingénierie, activités de contrôle et d'analyses techniques, publicité, sélection et fourniture de personnel, enquêtes de sécurité, activités de nettoyage, services divers fournis principalement aux entreprises
Administration publique	Administration générale, économique et sociale, service de prérogatives publiques, sécurité sociale obligatoire
Éducation	Enseignements primaire, secondaire et supérieur, formation permanente et autres activités d'enseignement
Santé	Activités pour la santé humaine, activités vétérinaires
Action sociale	Action sociale, organisations économiques, syndicats de salariés, autres organisations associatives
Activités récréatives, culturelles et sportives	Activités cinématographiques et vidéo, activités de radio et de télévision, autres activités artistiques et de spectacle, agences de presse, autres activités culturelles, autres activités sportives, activités récréatives

Services personnels et domestiques	Services personnels, activités de ménages en tant qu'employeur de personnel domestique, activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens pour usage propre et de services pour usage propre
Activités extra-territoriales	

A N N E X E n° 2

L'appareil de formation initiale (scolaire, par apprentissage et par ministère de tutelle) selon le niveau et par bassin d'emploi - rentrée 2003-2004

Niveaux	Alençon		Argentan		Flers		L'Aigle		Mortagne	
	Effectifs	%								
Niveaux II et I	43	2,3 %	-	-	-	-	-	-	-	-
Niveau III	693	36,5 %	38	10,5 %	333	25,3 %	126	38,7 %	37	13,1 %
Niveau IV	442	23,3 %	116	32,1 %	321	24,4 %	30	9,2 %	83	29,3 %
Niveau V	720	37,9 %	207	57,3 %	664	50,4 %	170	52,1 %	163	57,6 %
Total	1 898	100,0 %	361	100,0 %	1 318	100,0 %	326	100,0 %	283	100,0 %

Niveaux	Avranches		Cherbourg		Coutances		Granville		Saint-Lô	
	Effectifs	%								
Niveaux II et I	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Niveau III	121	27,8 %	552	31,1 %	28	3,6 %	230	38,6 %	615	29,9 %
Niveau IV	135	31,0 %	582	32,8 %	230	29,6 %	116	19,5 %	490	23,8 %
Niveau V	180	41,3 %	641	36,1 %	520	66,8 %	250	41,9 %	954	46,3 %
Total	436	100,0 %	1 775	100,0 %	778	100,0 %	596	100,0 %	2 059	100,0 %

Niveaux	Bayeux		Caen		Lisieux		Vire	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Niveaux II et I	-	-	76	1,0 %	-	-	-	-
Niveau III	75	17,1 %	2 674	34,8 %	445	29,5 %	363	32,9 %
Niveau IV	70	16,0 %	1 945	25,3 %	289	19,2 %	398	36,0 %
Niveau V	293	66,9 %	2 982	38,8 %	772	51,3 %	344	31,1 %
Total	438	100,0 %	7 677	100,0 %	1 506	100,0 %	1 105	100,0 %

A N N E X E n° 3

L'appareil de formation initiale (scolaire, par apprentissage) selon les filières de formation et par bassin d'emploi - rentrée 2003-2004

ORNE

Filière	Alençon		Argentan		Flers		L'Aigle		Mortagne	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Animation	13	0,7 %								
Arts appliqués	1	0,1 %								
Arts du spectacle - musique										
Assurances - Banque - Immobilier					10	0,8 %				
Audiovisuel										
Gestion - Comptabilité	308	16,2 %	113	31,3 %	322	24,4 %	75	23,0 %	123	43,5 %
Hôtellerie Restauration	207	10,9%			138	10,5 %			9	3,2 %
Hygiène - Sécurité			34	9,4 %	51	3,9 %				
Industries graphiques										
Information - communication										
Informatique : réseaux et gestion de l'information	15	0,8 %								
Optique										
Santé	590	31,1 %	74	20,5 %	412	31,3 %	206	63,2 %	95	33,6 %
Secrétariat	180	9,5 %	140	38,8 %	194	14,7 %	45	13,8 %	56	19,8 %
Social	149	7,9 %			168	12,7 %				
Soins esthétiques	149	7,9 %								
Tourisme										
Transport Logistique	286	15,1 %			23	1,7 %				
Total	1 898	100,0 %	361	100,0 %	1 318	100,0 %	326	100,0 %	283	100,0 %

MANCHE

Filière	Avranches		Cherbourg		Coutances		Granville		Saint Lô	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Animation										
Arts appliqués										
Arts du spectacle - musique										
Assurances - Banque - Immobilier			41	2,3 %						
Audiovisuel										
Gestion - Comptabilité	205	47,0 %	563	31,7 %	133	17,1 %			530	25,7 %
Hôtellerie Restauration					9	1,2 %	302	50,7 %	366	17,8 %
Hygiène - Sécurité			72	4,1 %	53	6,8 %	24	4,0 %	21	1,0 %
Industries graphiques										
Information - communication									147	7,1 %
Informatique : réseaux et gestion de l'information	32	7,3 %	21	1,2 %					12	0,6 %
Optique										
Santé	94	21,6 %	558	31,4 %	98	12,6 %	235	39,4 %	466	22,6 %
Secrétariat	105	24,1 %	370	20,8 %	103	13,2 %	35	5,9 %	157	7,6 %
Social			15	0,8 %	136	17,5 %			268	13,0 %
Soins esthétiques					218	28,0 %				
Tourisme					28	3,6 %			55	2,7 %
Transport Logistique			135	7,6 %					37	1,8 %
Total	436	100,0 %	1 775	100,0 %	778	100,0 %	596	100,0 %	2 059	100,0 %

CALVADOS

Filière	Bayeux		Caen		Lisieux		Vire	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Animation							6	0,5 %
Arts appliqués			21	0,3 %	65	4,3 %		
Arts du spectacle - musique			23	0,3 %				
Assurances - Banque - Immobilier					32	2,1 %		
Audiovisuel			17	0,2 %				
Gestion - Comptabilité	134	30,6%	1 685	21,9 %	314	20,8 %	158	14,3 %
Hôtellerie Restauration			1 213	15,8 %	98	6,5 %	18	1,6 %
Hygiène - Sécurité	37	8,4 %	216	2,8 %	17	1,1 %	118	10,7 %
Industries graphiques					73	4,8 %		
Information - communication			185	2,4 %				
Informatique : réseaux et gestion de l'information			317	4,1 %	64	4,2 %		
Optique							60	5,4 %
Santé	40	9,1 %	1 619	21,0 %	402	26,7 %	454	41,1 %
Secrétariat	82	18,7 %	818	10,6 %	205	13,6 %	106	9,6 %
Social			985	12,8 %	173	11,5 %	68	6,2 %
Soins esthétiques			414	5,4 %				
Tourisme					63	4,2 %		
Transport Logistique	145	33,1 %	164	2,1 %			117	10,6 %
Total	438	100,0 %	7 693	100,0 %	1 506	100,0 %	1 105	100,0 %