



HEFP

HAUTE ÉCOLE FÉDÉRALE
EN FORMATION
PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse
en formation professionnelle*

BILAN SUR LES ACTIVITÉS DE COMMISSAIRES PROFESSION- NELS ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DU SYSTÈME DE SURVEILLANCE DU CANTON DE VAUD

Rapport

Mandat étape 2

Auteurs

Isabelle Caprani, Kerstin Duemmler

Sur mandat de

Etat de Vaud

Août 2021

L'essentiel en bref

Ce mandat avait pour objectif de dresser un bilan de la situation actuelle en matière de surveillance et accompagnement de l'apprentissage dans le canton de Vaud. Plus précisément il s'agit d'établir un état des lieux du travail des commissaires professionnels et de présenter des perspectives de développement du système de surveillance.

Pour mener cette étude, une analyse approfondie des documents officiels émis par le canton en matière de surveillance et accompagnement de la formation professionnelle a été menée en préambule (cadre légal, organisation cantonale, cahiers des charges et missions des commissaires). Afin d'analyser les contextes de travail des commissaires et la manière dont leurs missions sont comprises et mises en œuvre, une enquête qualitative - sous la forme d'interviews semi-directives auprès de commissaires, chef-fe-s de pôles professionnels et conseillers ou conseillères aux apprenti-e-s - a été privilégiée. Cette démarche a permis d'approfondir la connaissance de leurs profils professionnels, conditions et enjeux de travail, difficultés rencontrées voire leurs limites et besoins.

Le système de surveillance du canton de Vaud est assuré par la Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP). Environ 200 métiers d'apprentissage existent dans le canton de Vaud et sont répartis en six pôles professionnels gérés par des chef-fe-s de pôle et leurs équipes dont notamment les responsables administratifs de surveillance. Sa mise en œuvre est quant à elle assurée par des commissaires professionnels.

Parmi les 20 commissaires qui ont participé à l'enquête, quatre sont engagés par le canton en tant que commissaires étatiques ou généralistes et 16, nommés commissaires associatifs, sont employés par une association professionnelle. L'ensemble des commissaires interviewés déclarent souhaiter s'engager pour le développement de la formation professionnelle et particulièrement pour que les apprenti-e-s puissent recevoir une formation adéquate. Travailler comme commissaire est parfois une opportunité de progression dans leur parcours professionnel ou de réorientation. Elles et ils travaillent entre 20% et 80% en tant que commissaires et la plupart ont une activité à part dans le même champ professionnel. Le métier se caractérise par une grande autonomie qui est souvent très appréciée par les commissaires. Toutefois, la plupart préféreraient mener uniquement cette mission, car la conciliation de deux postes n'est pas toujours facile. Certain-e-s apprécient en revanche de pouvoir garder un pied dans la profession par la pratique d'une autre activité.

L'une des missions qui occupe une part importante du travail des commissaires est l'octroi, le renouvellement et le retrait d'autorisations de former auprès des entreprises. L'objectif est de contrôler, en général par des visites, que les entreprises répondent aux conditions des ordonnances de formation du métier concerné. Pour ce faire, les commissaires rédigent pour la DGEP un préavis motivé accompagné des pièces justificatives. Ce sont plus particulièrement les préavis négatifs, découlant souvent d'une enquête conséquente, qui nécessitent un temps de traitement supplémentaire de leur part. Au moment de l'octroi des autorisations de former, nombre de commissaires prennent aussi le rôle d'informer les personnes formatrices des exigences de l'ordonnance, de la manière d'appliquer le plan de formation et de leurs responsabilités à l'égard des apprenti-e-s. La fonction d'accompagnement vient ainsi suppléer celle de surveillance.

Le premier contact des commissaires avec les apprenti-e-s se fait lors d'une séance d'information, le plus souvent dans les écoles professionnelles parfois en CIE (Cours Interentreprise), pour présenter leurs rôle et activités. Les commissaires estiment que ces séances sont importantes, afin d'établir un premier lien. Mais cette présentation, souvent succincte et intervenant tout au

début de leur formation, ne permet pas toujours aux apprenti-e-s de bien saisir le véritable soutien que peuvent leur apporter les commissaires, puisqu'elles et ils n'ont parfois pas encore été confrontés à des problèmes durant leur formation, d'où l'importance de rencontrer par la suite personnellement les apprenti-e-s en entreprise.

Pour vérifier que la formation pratique dispensée en entreprise est conforme aux dispositions légales et aux standards professionnels, les commissaires mènent des visites de qualité qui se déclinent sous différentes formes. Une visite de qualité en entreprise lors de la première année d'octroi d'autorisation de former est obligatoire et généralement organisée afin de dresser un bilan de la situation d'apprentissage. Ultérieurement, des visites standard de qualité se pratiquent également dans le but de veiller au respect des conditions de formation et afin de détecter de manière précoce d'éventuels problèmes. Menées par quelques commissaires, ces visites ne sont néanmoins pas systématiquement effectuées auprès de l'ensemble des apprenti-e-s qui leur sont attribués, principalement par manque de temps. Toutefois, les commissaires les estiment nécessaires parce qu'elles permettent non seulement la détection des problèmes, mais aussi la construction d'un lien de confiance avec les entreprises et les apprenti-e-s, ce qui facilite leur accompagnement. Les commissaires peuvent ainsi endosser le rôle de personnes-ressources aussi bien pour les entreprises que pour les apprenti-e-s.

Les interventions des commissaires en entreprise surviennent le plus souvent à la suite de sollicitations des apprenti-e-s ou de leurs parents et plus rarement des écoles professionnelles et des cours interentreprises. Les problématiques évoquées concernent des questions en lien avec le droit des apprenti-e-s, un suivi non adéquat de leur apprentissage, un manque de pédagogie des personnes formatrices ou encore le sentiment d'être exploité comme de la main d'œuvre bon marché. Les commissaires adoptent, si possible, un rôle d'accompagnement auprès des entreprises, particulièrement lors d'une mauvaise application du plan de formation.

Les personnes formatrices, qui font également parfois appel aux commissaires, soulignent quant à elles le manque de motivation et d'implication de la part des apprenti-e-s dans leur formation ou encore la difficulté de gestion des retards et absences. Selon certain-e-s commissaires, la plupart de ces situations relèvent davantage de mécompréhensions et d'un manque de communication entre les parties. Les commissaires adoptent souvent une posture de médiation dans le but de rétablir le dialogue et le partenariat.

Pour attester de leur travail, les commissaires doivent rédiger des rapports à l'attention de la DGEP. Les commissaires considèrent par ailleurs que la rédaction de rapports officiels devrait être réservée aux situations complexes ou posant de graves problèmes (ex. non-respect du cadre légal) et qui pourraient conduire à un retrait d'autorisation de former. Pour des situations qui nécessitent avant tout un accompagnement, une documentation plus légère - qui facilite leur propre suivi de la situation - devrait être demandée. Toutefois, comme la procédure pour les suivis de situations problématiques est tributaire de la manière de documenter et d'archiver de chaque commissaire, la création d'un outil de suivi faciliterait et assurerait mieux la mission de surveillance.

Pour réaliser leur mission, les commissaires collaborent avec différents acteurs et actrices impliqués dans la formation des apprenti-e-s. Afin d'être informés des situations problématiques des apprenti-e-s nécessitant leur intervention, un lien est parfois établi avec les écoles professionnelles et les cours interentreprises et mériterait d'être systématisé, afin de prévenir les problèmes qui peuvent survenir en entreprise. La collaboration avec les conseillères et conseillers aux apprenti-e-s, généralement bien coordonnée, est à maintenir en vue d'un accompagnement complet des apprenti-e-s, notamment lors de ruptures d'apprentissage. Elles et ils apportent plus

particulièrement un soutien aux jeunes rencontrant des difficultés personnelles, scolaires, sociales, familiales, financières ou de santé.

Dans le cadre de leur mission de surveillance, un devoir de neutralité est demandé aux commissaires. Comme le montrent quelques témoignages issus d'expériences dans le passé, le réseau personnel ou l'engagement par une association professionnelle peut en effet nuire à leur impartialité. Cependant, l'enquête a permis de relever un fort souci d'impartialité de la part des commissaires qui ont déclaré prendre soin d'agir de manière la plus neutre possible. Les commissaires interviewés estiment que cette posture est essentielle afin de garder la confiance des apprenti-e-s et de leurs parents.

Au sein des pôles professionnels, les commissaires se sentent soutenus aussi bien par leur cheffe de pôle, les responsables de la surveillance que par le personnel administratif. Des séances de réseau sont organisées une à quatre fois par année, souvent en présence des conseillères et conseillers aux apprenti-e-s, qui y voient une occasion de discuter de leur pratique. Des cours et séances de travail sur des thématiques spécifiques sont également proposés. Il ressort un fort désir d'augmenter la fréquence de ces rencontres, ainsi que de pouvoir accéder à davantage de formations continues. Pour les nouveaux commissaires, l'adaptation à la fonction est souvent longue et conséquente ; une meilleure introduction des novices (ex. par d'anciens commissaires, une formation, du matériel didactique) est donc estimée importante.

L'accès à l'information demande aussi à être amélioré ainsi que le développement d'un système informatique permettant un meilleur archivage des situations problématiques. Ceci faciliterait aussi la transmission des dossiers au sein d'un même pôle. Le nouveau programme GIS-FP (Gestion de l'Information Scolaire pour la Formation Professionnelle), en phase de finalisation, devrait permettre cette centralisation des informations et un accès facilité, particulièrement pour les commissaires associatifs, à la base de données du canton.

La particularité des commissaires associatifs est d'être employés d'une association professionnelle tout en fournissant un travail demandé par le canton. Cette co-responsabilité est complexe et peut parfois compliquer la relation avec les chef-fe-s de pôle et les responsables administratives de surveillance. De plus, les attentes aussi bien de l'association professionnelle que du canton peuvent parfois diverger et compliquer leur travail au quotidien. D'ailleurs certain-e-s commissaires associatifs souhaiteraient une évaluation de la part de leur cheffe de pôle qui connaît mieux leur travail que la personne responsable au sein de l'association. D'autres déplorent une différenciation de statut avec leurs collègues étatiques.

Les commissaires se trouvent confrontés à quelques obstacles dans leur fonction. Les lacunes de compétences en matière d'accompagnement de certaines personnes formatrices sont grandes et pourraient être évitées par une meilleure formation des formateurs et formatrices en entreprise en amont de l'octroi d'une autorisation de former. Il est parfois aussi compliqué de contrôler l'accompagnement des apprenti-e-s car des manquements peuvent être dissimulés par les entreprises. Pour des métiers exercés en dehors des bureaux et ateliers, la surveillance est particulièrement difficile à réaliser. Des limites peuvent aussi se situer au niveau des plans de formation difficilement applicables qui nécessiteraient une profonde révision par l'association professionnelle concernée. Dans des branches professionnelles souffrant d'une forte pression économique, le manque de temps peut engendrer une dégradation générale des conditions de travail et de formation. Enfin, certain-e-s commissaires évoquent que leur marge de manœuvre est limitée par ces obstacles, ainsi que leurs conditions de travail pas toujours optimales (ex. trop d'apprenti-e-s et missions en charge) ne sont parfois pas assez reconnues et engendrent un sentiment général de manque de reconnaissance de leur travail.

Les résultats de cette étude ont permis de proposer des recommandations qui se présentent sous la forme de cinq axes regroupant différentes mesures. Ces mesures ont comme but de consolider voire augmenter la qualité du système de surveillance et de l'accompagnement de la formation professionnelle.

Axe 1 : Amélioration et clarification des conditions d'engagement et d'intervention des commissaires professionnels

- Réduire le nombre d'apprenti-e-s en charge par commissaire afin de pouvoir rendre les visites standard de qualité obligatoires,
- Augmenter les pourcentages de travail des commissaires,
- Assurer le devoir de neutralité et d'impartialité des commissaires par l'élaboration d'une charte de travail et par leur assermentation,
- Assurer le contrôle de la qualité des CIE par les commissaires professionnels.

Axe 2 : Professionnaliser la fonction des commissaires professionnels

- Assurer une formation de base complète et un accompagnement des nouveaux commissaires professionnels,
- Proposer des formations continues aux commissaires professionnels établis et créer davantage de canaux d'échanges.

Axe 3 : Développer des outils afin de soutenir le travail des commissaires professionnels

- Développer des outils de travail adéquats en impliquant les commissaires professionnels,
- Développer une plateforme commune pour assurer l'accès égalitaire aux informations, le transfert et l'archivage des données.

Axe 4 : Améliorer la communication sur la mission de surveillance et accompagnement des commissaires professionnels

- Améliorer la compréhension du travail des commissaires et faciliter la prise de contact notamment pour les apprenti-e-s,
- Promouvoir les exigences de qualité de la formation en entreprise auprès des personnes formatrices.

Axe 5 : Consolider la coopération entre les différents acteurs et actrices de la formation professionnelle en vue de renforcer le système de surveillance et d'accompagnement

- Consolider la coopération entre pôles professionnels et OrTra
- Consolider la coopération entre les commissaires professionnels et les autres lieux de formation,
- Consolider la collaboration entre commissaires professionnels et conseillères et conseillers aux apprenti-e-s.