

Formation

Spécial
Hors-série

Tribune
de Genève



**Dix ans
de formation
continue
à Genève:
bilan et
perspectives**

CORBIS

Formation

Différents visages pour

Avec un actif sur deux régulièrement en formation continue, la Suisse brille par son dynamisme en matière de formation des adultes

Il est communément acquis qu'il est aujourd'hui nécessaire de se former tout au long de la vie. Mais reste à savoir comment définir la formation continue. Car ce terme revêt des formes et des objectifs différents. Entreprendre une formation pour son épanouissement personnel, pour augmenter la productivité de son entreprise ou pour favoriser un retour à l'emploi n'est évidemment pas comparable. Les différentes tentatives pour obtenir une définition consensuelle de la formation continue se heurtent bien souvent à cette difficulté.

Sous l'angle du participant, de l'employeur ou encore de la collectivité, cette même réalité prend un tout autre sens, dont il faut tenir compte si l'on entend appréhender la formation continue dans son ensemble.

Développer des compétences

Considérée du point de vue des attentes des participants, «la formation continue poursuit plusieurs objectifs, explique Grégoire Evequoz, directeur général de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) de Genève. En premier lieu, elle est perçue comme une possibilité de développement et d'épanouissement personnel.»

Dans cette optique, les cours de formation continue permettent aux adultes d'assouvir un simple désir d'apprendre, de compléter leur culture générale ou de favoriser leur intégration dans un nouveau milieu socioprofessionnel.

D'autres mobiliseront des actions de formation pour développer leurs compétences et leur mobilité professionnelle, voire dans un but d'augmentation salariale.

Deux grandes tendances

Il est donc possible de dégager deux grandes tendances: l'une allant dans le sens d'une amélioration de son statut professionnel par l'obtention d'une certification reconnue ou d'un



Grégoire Evéquoz: «Dans un esprit d'accès égalitaire à la formation des adultes, différents dispositifs d'aide au financement ont été prévus par la loi sur la formation continue.» FRANÇOIS SCHAEER/DIP

«La formation continue est perçue comme une possibilité de développement et d'épanouissement personnel»

Grégoire Evéquoz
Directeur général de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue

accroissement de ses revenus, l'autre dans celui d'un enrichissement personnel, les deux approches pouvant naturellement, au final, être liées.

Améliorer les performances

Du point de vue de l'employeur, la formation continue assume une tout autre fonction. Soucieux d'améliorer les performances de son entreprise et de rester compétitif, «un patron cherchera avant tout à mettre sur pied des actions de formation continue permettant d'augmenter la compétitivité de son entreprise ainsi que la capacité d'innovation de ses employés», remarque Grégoire Evequoz. Le maintien, voire le développement de leurs compétences, se destine donc dans ce cas essentiellement à une augmentation de la productivité. Parallèlement, son objectif consistera également à les sensibiliser à de nouvelles

techniques de travail, afin qu'ils puissent s'adapter aux exigences professionnelles actuelles et futures de l'entreprise, mais aussi aux évolutions techniques inhérentes à leur domaine professionnel. Enfin, la formation continue peut également permettre à un employeur de fidéliser des employés, en leur permettant de gravir les échelons hiérarchiques grâce au développement de leurs compétences.

Favoriser l'intégration

Sous l'angle de la collectivité enfin, l'utilité de la formation continue repose essentiellement sur l'idée qu'elle est un facteur de croissance économique sur le long terme. Tout en améliorant les performances des salariés, elle permet aussi de réduire les risques de chômage et de favoriser l'intégration sociale des personnes

Formation

la formation continue

fragilisées. Elle devient ainsi une des principales mesures destinées à favoriser l'égalité des chances au sein de la société.

«Cet objectif justifie la participation de l'Etat à son financement, notamment en incitant en priorité les personnes à faibles qualifications à s'investir dans la formation continue, constate Grégoire Evéquoz. C'est dans cet esprit d'accès égalitaire à la

formation des adultes que différents dispositifs d'aide au financement ont été prévus par la loi sur la formation continue.»

Sans cet arbitrage étatique, le risque serait d'accentuer les inégalités sociales déjà présentes au niveau de la formation de base.

Visible et accessible

Dans cette optique, la formation con-

tinue se doit donc d'être visible et accessible quels que soient les moyens et ressources de chacun. Elle se doit en outre de proposer des offres de qualité, à même d'apporter une réelle plus-value dans un parcours professionnel. Ces trois perceptions différentes doivent donc être considérées de façon complémentaire pour définir exactement ce qu'est la formation continue, tout en

tenant compte des attentes qui en découlent.

Dans tous les cas, la formation continue n'est pas une simple formalité. Elle implique des ressources en temps et en argent pour l'ensemble des partenaires. Les avantages attendus doivent donc l'emporter sur les investissements consentis, quelle qu'en soit la nature.

Julien Meda

Pour bien préparer l'avenir

● Dans une société qui va toujours plus vite, il faut anticiper dès aujourd'hui les besoins de demain. Ce principe s'est imposé comme une évidence dans de nombreux domaines professionnels qui devront faire face à des bouleversements majeurs dans les prochaines années: évolutions des technologies et des pratiques, pénurie de professionnels qualifiés, vieillissement de la population, autant d'éléments dont il est nécessaire de prendre dès aujourd'hui la mesure. Bien décidés à empoigner le problème, certains secteurs d'activité investissent depuis plusieurs années des forces considérables dans la formation continue. A Genève, c'est le cas notamment des professions de la santé et du social. «Ces secteurs sont très actifs dans la formation des adultes, se réjouit Cyrille Salort, directeur du Service de la formation continue à l'OFPC. La demande du public est très importante et les milieux patronaux ont bien compris l'intérêt qu'ils ont à s'investir dans les différents projets que nous mettons en place.» Concrètement, ce dynamisme se traduit majoritairement par deux dispositifs: le premier se destine à des professionnels au bénéfice de plusieurs années d'expérience, qui ont la possibilité de valider leurs acquis afin d'obtenir un titre officiel dans les métiers d'assistant en soins et santé communautaire et d'assistant socio-éducatif. Cette procédure, qui fonctionne déjà à plein régime, doit permettre à terme d'augmenter le nombre de professionnels diplômés et d'anticiper des besoins croissants

en main-d'œuvre qualifiée. Parallèlement, un projet transfrontalier de formations certifiantes, modulaires et capitalisables tout au long de la vie, est sur les rails. Il devrait bientôt être mis en place des deux côtés de la frontière. D'autres secteurs ont également mis la qualification des adultes au premier rang de leurs priorités. Confrontés à une concurrence féroce au niveau international, les domaines de l'hôtellerie-restauration, du bâtiment, de l'horlogerie, ainsi que les métiers du nettoyage, doivent constamment veiller à élever le niveau de qualification de leurs employés pour satisfaire aux exigences de plus en plus importantes de la clientèle. Sur le terrain, cette exigence prend la forme de vastes projets de certification, incitant les professionnels non diplômés à obtenir un premier niveau de qualification, validé par un titre reconnu (attestation fédérale de formation professionnelle - AFP, ou certificat fédéral de capacité - CFC). «L'obtention d'une première qualification reconnue est ici primordiale, précise Cyrille Salort. D'abord, parce qu'elle atteste d'un niveau certain de compétence. Ensuite, parce qu'elle constitue une première étape nécessaire pour accéder aux formations supérieures, comme les brevets fédéraux.» Dans de nombreux secteurs, la qualification des adultes s'est donc imposée comme une véritable nécessité. Loin d'être superflue, ces mesures doivent permettre d'assurer la pérennité des entreprises genevoises sur le long terme. **J.M.**

Editorial

Formation continue: le canton de Genève pionnier!

Grégoire Evéquoz
Directeur général de l'OFPC*

Quatre-vingt pour cent des savoirs et savoir-faire utiles aujourd'hui dans l'exercice d'une profession ne le seront plus dans dix ans. Ce seul constat montre à quel point il y a nécessité de se former tout au long de la vie, par des moyens divers: cours du soir, reprise d'études ou de formation professionnelle, recyclage, perfectionnement professionnel, etc.

Dans ce domaine, le canton de Genève a joué les pionniers il y a dix ans avec l'entrée en vigueur d'une loi sur la formation continue qui vise à encourager la formation des adultes en créant des conditions-cadres propices en matière de financement de la formation, de qualité et de diversité de l'offre, de possibilités de suivre une formation sur le temps de travail, etc.

A l'occasion de ce dixième anniversaire, ce cahier spécial de la Tribune de Genève rappelle les différentes mesures concrètes introduites par cette loi, parmi lesquelles le chèque annuel de formation, la validation des acquis de l'expérience, le soutien aux entreprises ou la création de la Cité

des métiers et de la formation. Autant de dispositifs originaux qui, aujourd'hui encore, placent le canton de Genève à la pointe de ce qui se fait en Suisse pour inciter les personnes à continuer à se former, en particulier celles qui sont peu ou faiblement qualifiées.

Ce cahier donne également la parole aux responsables politiques, aux partenaires sociaux, aux experts, aux formateurs, pour évoquer les différents enjeux de la formation continue: par rapport à l'employabilité des personnes, dans un climat ou les incertitudes économiques sont toujours plus grandes; face à la compétitivité très vive à laquelle sont soumises les entreprises; mais aussi au regard de défis majeurs pour nos sociétés, tels que l'intégration sociale ou l'égalité des chances. Dans tous ces champs, la formation continue jouera demain encore un rôle primordial. Son développement reste donc indispensable.

*Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue

Formation

Tribune de Genève

Un supplément de la Tribune de Genève, réalisé en collaboration avec l'OFPC. **Rédacteur en chef:** Pierre Ruetschi. **Rédaction et coordination:** Fabrice Breithaupt (TG) et Damien Berthod (SISP). **Publicité:** Edipub, tél. 022 322 34 22. **Direction:** 11, rue des Rois, 1204 Genève, tél. +41 22 322 4000. Une publication d'Edipresse Suisse.

Formation

«La formation continue prolonge la formation initiale»

Charles Beer, ministre de l'Instruction publique, de la Culture et du Sport, explique la genèse de la loi et son impact sur la formation continue à Genève

Genève est le seul canton doté d'une loi sur la formation continue. Qu'est-ce qui a conduit à proposer une telle loi?

Le fait que Genève soit le premier canton à s'être doté d'un tel outil découle de raisons historiques. Au milieu des années 1990, à une période où le chômage frappait fortement la population genevoise, la Communauté genevoise d'action syndicale (CGAS) a lancé une initiative «Pour l'emploi, contre l'exclusion». Elle contenait un catalogue de mesures contre le chômage, parmi lesquelles le développement de la formation continue. Cette initiative a été invalidée par le Tribunal fédéral au motif d'un manque d'unité de matière.

Dans le prolongement, quatre projets de loi et deux motions ont alors été déposés pour concrétiser le contenu de l'initiative. Syndicaliste à l'époque, j'ai d'ailleurs participé à la rédaction du projet de loi. Devenu député, je me suis ensuite retrouvé rapporteur de la loi devant le Grand Conseil, et elle a finalement été adoptée. En l'occurrence, Genève a fait œuvre de pionnier, puisqu'on pense à se doter d'une telle loi au niveau suisse.

Comment les besoins en matière de formation continue sont-ils identifiés?

L'analyse des besoins fait partie du mandat d'un organisme tripartite: le Conseil interprofessionnel pour la formation. Les entreprises - à travers leurs associations patronales -, les employés - à travers les syndicats - et l'Etat de Genève y sont représentés.

La loi répond-elle aux attentes?

Partiellement. Car il reste des aspects insatisfaisants. Par rapport au public faiblement qualifié, nous sommes en retard du point de vue des enjeux sociaux, économiques et professionnels, faute d'un plan de qualification



Charles Beer: «Pour l'avenir, l'effort doit porter sur les personnes faiblement qualifiées. Cela doit passer par un renforcement non seulement de la formation continue, mais aussi de la formation initiale.» PIERRE ABENSUR

«Il faut développer davantage la collaboration entre la formation des adultes et les instances qui traitent du chômage»

Charles Beer
Conseiller d'Etat

vraiment efficace. Il faut aussi développer davantage la collaboration interdépartementale entre la formation des adultes et les instances qui traitent du chômage. Nous restons trop dans une logique d'addition de critères légaux plutôt que dans une approche de soutien au public faiblement qualifié.

Quelle est la place de la formation continue par rapport à la formation initiale?

Nous sommes aujourd'hui dans une nouvelle réalité, bien résumée par le slogan «se former tout au long de la vie». La formation continue prolonge la formation initiale comme la main prolonge le bras. Elles ne s'opposent pas, mais se complètent.

La formation continue relève à la fois du secteur public et du privé. Quel est le rôle de chacun?

Les charges les plus importantes reposent sur les entreprises. De facto, elles en supportent les coûts, que ce soit en temps ou en financement. La priorité va donc à l'utilité professionnelle. Le développement de modules qualifiants appartient aux associa-

tions, qui sont des acteurs privés sans forcément être à but lucratif. Au secteur public reste dévolue la voie des études, dispensée par le Collège ou l'École de culture générale pour adultes. Un cas particulier est celui de l'enseignement musical de base qui doit intégrer les adultes, et pour lequel un soutien public est défendable.

Quels sont les grands chantiers pour l'avenir de la formation continue?

L'effort doit porter sur les personnes faiblement qualifiées. Cela doit passer par un renforcement non seulement de la formation continue, mais aussi de la formation initiale. Ce que nous faisons aussi dans le cadre scolaire, par exemple avec l'introduction du mercredi matin dans l'enseignement primaire ou l'accès à l'apprentissage. Nous devons encore établir un vrai pont entre les législations sur la formation et sur le chômage. Enfin, il faut garder à l'esprit les intérêts des entreprises, pour qui la formation continue est un facteur de développement essentiel.

Propos recueillis par Bernard Dumort

Formation

«Elle améliore les chances de retrouver un emploi»



François Longchamp: «Tout l'enjeu de la lutte contre le chômage est de replacer des personnes dont les qualifications ne sont plus en phase avec les attentes du marché.» LAURENT GUIRAUD

François Longchamp, ministre de la Solidarité et de l'Emploi, voit la formation continue comme un outil essentiel d'insertion et de réinsertion

Dans quel contexte les services de l'emploi et ceux de la formation interagissent-ils?

La plupart des gens ont désormais plusieurs jobs durant leur vie. Tout l'enjeu de la lutte contre le chômage est de replacer des personnes dont les qualifications ne sont plus en phase avec les attentes du marché. Des attentes qui évoluent de plus en plus vite.

Pouvez-vous nous en donner un exemple?

Il y a quinze ans, on pensait que «agent de voyages» était un métier d'avenir, en particulier parce que les retraités vivent plus longtemps, en meilleure santé et avec plus d'argent. Mais aujourd'hui, la plupart des voya-

«Dans un marché du travail en mutation, chacun doit élargir son champ de connaissances, car il est difficile de retrouver à l'identique l'emploi que l'on a perdu»

François Longchamp
Conseiller d'Etat

ges se réservent par Internet et non plus en agence. Il faut parvenir à requalifier toutes les personnes formées dans de tels métiers qui ont moins d'avenir. Cela concerne les individus de plus de 45 ans, en seconde partie de vie professionnelle.

Comment la formation continue s'insère-t-elle dans les dispositifs du chômage?

Il y a plusieurs instruments. On connaît encore peu l'allocation de formation, permettant à un chômeur de plus de 30 ans de refaire un CFC avec un salaire en rapport avec son âge. Nous mettons aussi l'accent sur des stages de six mois dans des secteurs où existent des débouchés. Ainsi, nous collaborons avec des partenaires comme Migros dans la vente, ISS dans le nettoyage et Hôtel & Gastro formation dans la restauration. Ces sociétés engagent des chômeurs comme stagiaires pour les former aux rudiments de ces métiers. Les taux de réussite dépassent les 50%!

Placement ou formation en vue de réinsertion, qui décide? Y-a-t-il des incitations?

De préférence, le choix d'une formation doit émaner du chômeur. Mais on sait aussi qu'un chômeur de longue durée voit ses chances de réinsertion diminuer.

Ainsi, lorsqu'une personne est au chômage depuis douze mois, des stages peuvent lui être imposés par l'OCE. Car il est impératif de rompre le cercle vicieux du chômage, de l'éloignement du marché du travail.

Sur quels critères les dispositifs de formation continue sont-ils encouragés?

Nous nous concentrons sur deux éléments: les aptitudes du chômeur et les besoins du marché.

C'est pourquoi, pour des personnes faiblement qualifiées, nous tentons de les orienter vers des secteurs qui engagent régulièrement du personnel et pour lesquels une formation accélérée donne de vraies chances d'emploi. C'est par exemple le cas dans la vente, la restauration et le nettoyage qui, manquant régulièrement de main-d'œuvre, ont largement recours à du personnel frontalier.

La formation continue des personnes en emploi est-elle développée à titre préventif?

L'assurance-chômage ne prévoit pas de mesures préventives, contrairement à l'assurance invalidité, par exemple.

La formation continue peut parfois s'insérer en cas de chômage partiel. Mais cela concerne principalement l'industrie, lors de passages à vide temporaires, et on n'y souffre guère de sous-qualification.

Quelles améliorations peuvent-elles être apportées aux mesures de formation continue actuellement en place?

Surtout, accélérer leur mise en œuvre. Il faudrait pouvoir accéder aux dispositifs actifs comme les stages emploi-formation dès le neuvième mois d'inactivité, au plus tard. Et même plus tôt pour ceux qui le souhaitent. Dans un marché du travail en mutation, chacun doit élargir son champ de connaissances, car il est difficile de retrouver à l'identique l'emploi que l'on a perdu.

B. D.

Formation

Le financement qui

Grâce à la Loi sur la formation continue des adultes, des mesures utiles au développement professionnel et personnel ont pu être financées

L'encouragement de la formation continue nécessite des ressources financières. Celles-ci sont allouées sous forme d'un soutien aux personnes qui se forment, aux partenaires sociaux qui s'engagent dans des opérations de formation, aux instituts de formation et aux formateurs.

Le soutien aux entreprises

Deux problèmes majeurs font obstacle à la mise en place de programmes de formation des adultes: le coût pour les entreprises et le temps libre à trouver pour les employés. Un dispositif a été mis en place pour surmonter ces difficultés. Les entreprises qui aident leur personnel à améliorer leurs qualifications peuvent bénéficier d'appuis grâce à la Fondation en faveur de la formation professionnelle et continue (FFPC).

Financer la formation

Cette structure tripartite réunit l'Etat, les employeurs et les syndicats. Alimentée par une cotisation des employeurs et une subvention annuelles, elle consacre son budget à participer financièrement aux efforts de formation engagés par les associations professionnelles, les collectivités publiques et les entreprises privées. A l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC), FormaConseil sert d'interface entre les entreprises désireuses de mettre en place un programme de formation et la FFPC. Cela permet la prise en charge 50% du salaire des employés pour les heures de formation suivies pendant le temps de travail. Ainsi soulagées d'une bonne partie de la charge financière, les entreprises sont encouragées à adapter les horaires de leur personnel en formation.

Des étrangers sans bagage

Dans la construction, par exemple, ce sont ainsi des dizaines de personnes qui peuvent bénéficier d'une for-



Dans la construction, nombreux sont les ouvriers qui peuvent bénéficier d'un financement pour une formation. Un avantage dans ce secteur qui compte beaucoup d'étrangers dépourvus de bagage suffisant. J.-P. GUINNARD

mation très demandée par des entreprises toujours à la recherche de personnel qualifié. Beaucoup de ces employés en formation sont des étrangers arrivés en Suisse à l'âge adulte sans avoir acquis préalablement le bagage leur permettant de progresser dans la vie professionnelle.

Un chèque annuel

Condition à l'octroi de ce soutien, la formation doit être qualifiante. Cela signifie qu'elle doit aboutir à une attestation de formation professionnelle (AFP) ou à un certificat fédéral de capacité (CFC), ce qui la rend attractive. Ces titres peuvent être obtenus soit en suivant une formation classique s'achevant par un examen, soit par une procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE). L'aide aux personnes peut prendre

diverses formes, comme des exonérations de taxes, des remboursements de frais ou des allocations. Mais la mesure la plus emblématique instituée à Genève est la création du chèque annuel de formation (CAF). Le CAF est un dispositif de l'Etat de Genève qui permet de financer des formations utiles sur le plan professionnel et dispensées par des établissements d'enseignement agréés et reconnus sur le canton. Il est accessible (en fonction de leurs revenus) aux résidents genevois et aux travailleurs frontaliers, contribuables à Genève depuis un an au moins. D'un montant maximum de 750 francs par an, le CAF peut être délivré trois ans de suite.

Des formations exigeantes

Depuis peu, la Loi cantonale sur la formation continue des adultes auto-

rise le cumul de trois CAF dans la même année, pour un montant total de 2250 francs. Cette possibilité permettra aux personnes intéressées de se lancer dans des formations plus exigeantes (et donc plus coûteuses), le montant cumulé étant également versé si le coût de la formation visée dépasse cette somme.

Cette opportunité est réservée à deux types de cours: ceux qui font partie intégrante d'une formation qualifiante conduisant à un titre reconnu officiellement, et ceux qui sont proposés dans le cadre des formations de base (illettrisme, alphabétisation, français langue étrangère, etc.). Au terme des trois ans (plus une année supplémentaire), une nouvelle demande de CAF (unique ou cumulé) pourra à nouveau être déposée.

Bernard Dumont

Formation

encourage la qualité

La formation comme philosophie d'entreprise...

● «Les réformes se suivent et s'accroissent, tant au niveau de l'apprentissage que de la formation continue, constate Christian Hamm, responsable Formation et management development à la Banque Cantonale de Genève (BCGE). Il y a de moins en moins d'espace-temps entre les évolutions et la plupart des acteurs du monde bancaire révisent leur offre de formation en fonction des besoins du marché.» Et comment rester compétitif et soutenir d'ambitieux objectifs commerciaux, si ce n'est en formant son personnel? La politique de formation menée par la BCGE cherche à atteindre un double but: permettre à ses collaborateurs de parfaire leurs connaissances et à l'entreprise d'attirer et de fidéliser ses meilleurs éléments. En 2010, ce sont ainsi plus des deux tiers du personnel qui ont pris part à au moins un cours dans le domaine des financements immobiliers, de la prévoyance ou de la gestion de fortune.

Les formations suivies touchent autant le savoir-faire que le savoir-être: obligation de se former aux nouvelles normes, compétences de vente, gestion du stress, prise de parole en public ou capacité à nouer des relations, l'éventail des cours se déploie de la certification à l'interne jusqu'au doctorat en mathématiques.

Quant aux compétences linguistiques et techniques, elles s'acquièrent aussi au sein d'entités établies à l'extérieur du canton. «Aujourd'hui, il est impossible de faire du business sans maîtriser les langues, essentiellement l'anglais et l'allemand, explique Christian Hamm. Nous devons pouvoir communiquer avec nos clients tout en connaissant leur culture. C'est pourquoi des stages sont proposés dans nos succursales de Zürich, Hongkong et Dubaï. Nos collaborateurs sont systématiquement encouragés et soutenus dans leur dynamique d'évolution. Et félicités lorsqu'ils réussissent. Mais la

formation continue dépend essentiellement de la volonté de la personne. Par exemple, un apprenti qui achève son parcours de CFC à la banque pourra, après quelques années d'expérience, prétendre au diplôme fédéral en économie bancaire. Ces personnes représentent clairement notre relève.»

Grâce à une architecture ouverte de la formation (peu de formations standard), les collaborateurs communiquent leurs besoins et des solutions pointues leur sont proposées. Et, dans une optique résolument orientée sur une culture de réussite, l'entreprise mise sur ses jeunes talents pour garantir son avenir. **Iris Mizrahi**



La politique de formation de la BCGE est de permettre à ses collaborateurs de parfaire leurs connaissances, et à l'entreprise d'attirer et de fidéliser ses meilleurs éléments. LAURENT GUIRAUD

... mais aussi comme gage de qualité

● L'hôtel Warwick de Genève est bénéficiaire d'un conséquent soutien financier attribué par la Fondation en faveur de la formation professionnelle et continue (FFPC). L'établissement a ainsi pu offrir à plus de la moitié de son personnel la possibilité de parfaire ses compétences professionnelles dans le cadre de son travail.

«Depuis quelques années, on s'est rendu compte que les bases du savoir-faire de nos employés, notamment en langues, étaient un peu légères. L'intention de former nos salariés à grande échelle est née de cette réflexion», explique Serge Moreillon, administrateur de l'hôtel. Mais le coût des formations est à la mesure des ambitions de l'établissement. La direction de l'hôtel effectue alors une étude des besoins du personnel. Celle-ci lui permet d'élaborer un dossier de demande de subvention à la FFPC, étayé par

des propositions de formations et appuyé par des devis.

Le financement, accordé sous réserve de critères stricts de suivi (tels que la présentation d'attestation de formation pour chacun des employés), permet alors à une cinquantaine de personnes d'entre-

prendre une formation continue.

Durant l'année 2009, des cours de langues, de comptabilité, d'initiation à l'informatique, de vente ou de management (allant d'une demi-journée à quarante heures) ont ainsi été dispensés. «Non seulement les employés ont

été ravis de suivre ces formations, mais ils en redemandent, souligne l'administrateur. Certains d'entre eux ont même complété ou poursuivi une formation à titre privé, en bénéficiant notamment du chèque annuel de formation.»

A l'instar de son adhésion aux directives d'éco21 en matière d'économie d'énergie, la direction de l'hôtel poursuit une politique de formation continue sur le long terme. «Les personnes ayant bénéficié de formations au sein de notre établissement peuvent se prévaloir de nouvelles compétences auprès de futurs employeurs, note Serge Moreillon. Malgré un turnover important dans le secteur de l'hôtellerie, nous investissons dans la formation en offrant notamment des stages aux étudiants de l'Ecole hôtelière et favorisons l'insertion professionnelle en engageant des demandeurs d'emploi.» **I.M.**



L'hôtel Warwick a offert à plus de la moitié de son personnel la possibilité de parfaire ses compétences professionnelles. DR

Formation

La formation continue comme question de société

Laetitia Magnin et Pierre Weiss représentent les syndicats et les milieux patronaux au Conseil interprofessionnel pour la formation (CIF)

Pour les syndicats et les milieux patronaux, que signifie le concept de formation continue?

Laetitia Magnin (LM): La formation continue est un important enjeu syndical pour l'accès à l'emploi, les conditions de travail et le niveau de salaire. Genève dispose d'un marché du travail de concurrence forte, particulièrement «tertiarisé». Cette situation exige un niveau de formation élevé pour les employés qualifiés, tout en ayant une incidence forte sur les emplois les moins qualifiés.

Pierre Weiss (PW): Notre marché de l'emploi et des compétences rend la formation continue indispensable, pour l'individu comme pour l'entreprise. Le secteur économique voit ses marges s'amincir en raison d'une concurrence aiguë. Bien que n'étant plus une assurance tous risques contre le chômage, la formation continue en diminue la probabilité et permet surtout la mobilité professionnelle intra et interentreprises.

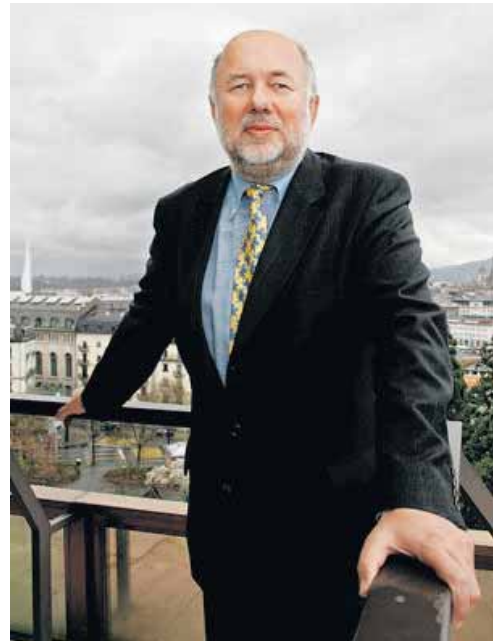
Que manque-t-il à la formation continue telle qu'elle est dispensée actuellement pour être encore plus efficace?

LM: La formation continue est axée sur les besoins spécifiques de chaque entreprise, alors que les besoins personnels de l'employé ne sont que rarement pris en compte. La formation hors temps de travail pose toujours son lot de problèmes: choix, temps et argent. La mesure préconisée par les syndicats est l'introduction d'un droit à un congé formation annuel payé d'une durée de cinq jours. Le constat est toujours le même: la population active la plus fragile, à temps partiel, temporaire et peu qualifiée, ne réussit pas à se former. Son statut particulier rend la formation très difficile à mettre en œuvre: une qualification en emploi est illusoire.

PW: Le développement de l'offre de formation continue à l'Université est



Laetitia Magnin représente les syndicats et Pierre Weiss, les milieux patronaux. PASCAL FRAUTSCHI/PIERRE ABENSUR



«Genève a un marché du travail de concurrence forte, qui exige un niveau de formation élevé pour les employés qualifiés»

Laetitia Magnin

une révolution dont on a assisté à la montée en puissance en moins d'une génération. Les Hautes Ecoles spécialisées (HES) ont aussi une carte importante à jouer à ce niveau. Les organismes de formation, tels l'IFAGE ou l'Ecole-club Migros - pour ne citer que ceux-là - bénéficient d'un succès notable auprès de leur public. Sous l'angle des coûts, la popularité du Chèque annuel de formation est encourageante. En outre, la déductibilité fiscale des dépenses que la personne investit dans sa formation continue doit impérativement être revue à la hausse. J'y ajoute une suggestion. Un portfolio des différentes forma-

«La formation continue diminue la probabilité du chômage et permet surtout la mobilité professionnelle intra et interentreprises»

Pierre Weiss

tions entreprises par l'individu formaliserait son parcours de formation continue. Il s'agit de lui donner reconnaissance et visibilité, tant pour la personne que pour l'entreprise. La population doit prendre conscience de l'importance de l'école, de la formation en général et de la formation continue en particulier, car l'époque où l'on aurait atteint un objectif ultime sans se remettre en question appartient au passé!

Quels sont les effets de la formation continue, pour les entreprises comme pour les employés?

PW: Si la formation continue est spé-

cifique et correspond aux besoins réels de l'entreprise, la rentabilité est immédiate. Elle peut aussi être de plus longue haleine et ne pas avoir d'effet immédiat, tant pour l'individu que pour l'entreprise. Quoi qu'il en soit, elle est nécessaire à la bonne marche de notre économie. Et je suis favorable à ce que l'effort de financement de la formation continue soit réparti entre, d'une part, l'entreprise et, d'autre part, la personne qui se forme. Il s'agit en effet d'une responsabilité partagée.

LM: Les discussions sur la formation continue subissent des blocages émanant des milieux patronaux, notamment en matière de transparence des données ou des critères d'attribution. Il s'agit toujours pour nous de négocier activement la formation continue dans les CCT (*ndlr: Conventions collectives de travail*), car c'est une responsabilité sociale, une véritable question de société! Il faut faire preuve de cohérence sur les modalités de son financement. Et, pour avancer encore, trouver des pistes plus collectives.

Propos recueillis par Eliane Schneider

Formation



Patrick Schmied: «La formation continue procurée par l'assurance-chômage doit servir le retour à l'emploi et être flexible en fonction de la durée du chômage.» PASCAL FRAUTSCHI

Un moyen de réinsertion pour les demandeurs d'emploi

L'Office cantonal de l'emploi travaille en étroite collaboration avec les partenaires de la formation et les entreprises

«**L**e message est clair: la formation continue procurée par l'assurance-chômage doit servir le retour à l'emploi et être flexible en fonction de la durée du chômage, explique d'emblée Patrick Schmied, directeur général de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Il ne s'agit en aucun cas de financer la totalité d'un certificat de réorientation professionnelle. Ce sont deux mondes de formation distincts.» Par un bref et spécifique appui de formation, le chômeur doit trouver un emploi de manière durable dans le domaine qui lui convient. «La philosophie de la loi démontre que le temps est un facteur discriminant pour le chômeur», soutient Patrick

«Nous sommes en partenariat actif avec des entreprises qui forment à l'interne»

Patrick Schmied
Directeur général
de l'Office cantonal de l'emploi

Schmied. La personne en recherche d'emploi doit trouver à l'OCE les outils nécessaires à son retour rapide sur le marché du travail: indemnisation, contact avec le conseiller en personnel et mesures d'activation (modules de formation souhaités par un employeur potentiel, stages et emplois temporaires).

Financer une évaluation

«Nous sommes en lien direct avec l'OFPC en matière de validation des acquis de l'expérience (VAE, lire aussi

l'article en page 12-13)», rappelle le directeur général de l'OCE. L'assurance-chômage peut, par exemple, financer une évaluation de la situation et un ou deux modules de formation (au maximum) pour un chômeur faiblement ou pas diplômé. Pendant ce temps, il continue à chercher du travail en valorisant cette formation modulaire (disponibilité rapide, efforts d'apprentissage, etc.) en termes de plus-value. Le cas échéant, le retour à l'emploi lui permet de continuer les modules de formation pour décrocher un diplôme professionnel (AFP ou CFC). Pour les chômeurs plus qualifiés, l'OCE procure un accompagnement personnalisé (sans forcément de formation supplémentaire) pour les stratégies de recherche d'emploi.

Partenariat avec les entreprises

Même si elle ne compte «que» 12 000 chômeurs pour plus de 290 000 personnes actives, Genève se trouve dans la situation paradoxale d'avoir un chômage élevé par rapport à la moyenne suisse, tout en ayant une pénurie de personnel qualifié. L'OCE dénicher les

meilleures pistes pour améliorer cette situation en explorant les offres de formation interne des entreprises de la place. Il délègue donc complètement la formation continue aux structures existantes, tant pour le perfectionnement en langues et en informatique que pour la formation métier. «Nous sommes en partenariat actif avec des entreprises qui forment à l'interne», explique Patrick Schmied. Les TPG, par exemple, forment leurs chauffeurs de bus. L'OCE leur envoie des chômeurs ayant les capacités de base, définies et testées avec l'entreprise. Celles-ci, par exemple la résistance psychologique au stress du trafic, ne sont pas forcément visibles sur un CV. Les métiers techniques ou encore ceux des soins promettent des débouchés intéressants. Certains EMS embauchent aujourd'hui des chômeurs non qualifiés et leur permettent d'effectuer une formation en emploi.

«Ces voies sont étroitement discutées avec le DIP pour permettre l'homologation d'un maximum de ces formations», conclut Patrick Schmied.

Eliane Schneider

Formation

L'expérience du pro



Le métier de maçon est l'une des six professions pour lesquelles la validation des acquis de l'expérience permet d'obtenir un CFC. CHRIS BLASER

La validation des acquis de l'expérience et la formation modulaire restent les pierres angulaires de la formation continue des adultes

Un titre reconnu est plus que jamais nécessaire pour trouver un emploi ou favoriser la mobilité professionnelle. Se lancer dans une formation professionnelle initiale d'une durée de plusieurs années est difficile, voire impossible, pour la plupart des adultes. Pour obtenir un titre reconnu, la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE) leur est ouverte. Inscrit dans la Loi fédérale sur la formation professionnelle et la Loi cantonale sur la formation continue des adultes, ce dispositif est piloté à Genève par Qualifications+, une structure spécialisée de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC).

Selon les professions (voir l'encadré en page suivante), deux scénarios sont possibles. Le premier, fondé sur la

«La démarche de qualification exige un investissement personnel»

Christophe Cruzet
Conseiller en formation

validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE), permet d'obtenir une dispense d'examens pour tout ou partie du CFC. Les compétences et les connaissances des candidats correspondant au profil de qualification du métier doivent être justifiées et documentées dans un dossier réalisé au Centre de bilan Genève (CEBIG). Selon les cas, des formations complémentaires sont prescrites. Le second scénario est un positionnement professionnel et de formation destiné à évaluer le niveau de connaissance du candidat. Il débouche sur une formation raccourcie. Le candidat doit ensuite passer la session complète d'examens de fin d'apprentissage.

Ressources insoupçonnées

«Des parcours scolaires inachevés, une entrée précoce dans le marché du travail, des emplois précaires: l'itinéraire des personnes qui s'adressent à nous a été jalonné d'imprévus», relève Christophe Cruzet, conseiller en formation à Qualifications+. Lors d'un premier entretien, le conseiller examine la pertinence de la demande, avant d'orienter le candidat vers l'un des deux parcours possibles. Pour entamer une procédure VAE, il

faut bénéficier de cinq ans d'expérience professionnelle, dont deux à cinq dans le champ professionnel pour lequel la validation est demandée. La motivation et la disponibilité comptent aussi, car le programme est contraignant. «La démarche de qualification exige un investissement personnel qui s'ajoute au travail quotidien», insiste le conseiller. Une bonne capacité d'expression écrite est également nécessaire.

L'itinéraire se poursuit au CEBIG. Le candidat passe en revue son parcours professionnel et de formation, pour dresser un inventaire de ses expériences professionnelles. Des conseillers spécialisés accompagnent les candidats dans l'élaboration de leur dossier de VAE. Cette phase s'étend sur plusieurs mois. Chapitre après chapitre, pour chaque domaine de compétences qu'il souhaite faire valider, le candidat décrit des situations professionnelles, des exemples de tâches réalisées ou d'actions entreprises en relation avec le profil de qualification du métier.

«Le bilan des compétences et la réalisation du dossier dévoilent des ressources souvent insoupçonnées», souligne Roseline Cisier, directrice du CE-

Formation

passé avant tout

BIG. Les candidats prennent conscience non seulement de leur valeur professionnelle, mais aussi de leur potentiel. Ils en ressortent confortés et animés par une dynamique nouvelle de formation qui se poursuit souvent au-delà de la VAE.»

Pour Dominique Schmitt, animatrice socioculturelle et experte pour la profession d'assistant socio-éducatif (ASE), «la VAE fait référence à tout ce que l'on apprend en dehors de l'école: ses expériences professionnelles et extraprofessionnelles, sa manière de rebondir aussi.» Cette spécialiste suit actuellement quatre animatrices d'activités parascolaires expérimentées qui ont demandé la validation des neuf domaines de compétences du profil professionnel d'ASE. La plupart ont suivi différents modules de formation continue: animation et communication, soins et secours, gestion administrative, etc. Les expertes ASE doivent s'assurer que tous les champs professionnels de la formation (EMS, foyers pour personnes handicapées, crèches et jardins d'enfants, centres de loisirs, animation parascolaire) sont couverts. «L'important est de pouvoir se représenter une situation et visualiser

l'action de la professionnelle comme si la scène se déroulait sous nos yeux», souligne l'experte. Qui dit avoir bon espoir que ses quatre candidates obtiennent leur CFC sans formation complémentaire.

Formations sur mesure

Lorsque les compétences ne sont pas validées ou manquantes, l'itinéraire se poursuit par un programme de formation, individuel ou en groupe pour des candidats au parcours similaire, mis sur pied par les conseillers Qualifications+. Dans les métiers pour les-

«De plus en plus d'adultes de tous âges se lancent dans l'aventure, la plupart en emploi»

quels le dispositif VAE ne s'applique pas, le dossier de validation est remplacé par un dossier de positionnement, également effectué au CEBIG. La démarche est similaire mais moins

détaillée que la VAE. Elle permet d'évaluer le niveau de connaissances et les compétences professionnelles du candidat pour lui proposer un programme de formation raccourci en conséquence.

Encadrés et soutenus dans leur démarche, de plus en plus d'adultes de tous âges se lancent dans l'aventure, la plupart en emploi. «97% de nos candidats mènent leur parcours à terme et réussissent leur procédure de qualification, même si de petits ajustements sont parfois nécessaires en cours de route, tel un renouvellement de délai de rédaction du dossier ou une formation supplémentaire», se plaît à relever Daniel Zwahlen, conseiller en formation à Qualifications+. La procédure de qualification est confidentielle et entièrement gratuite. De plus, pour inciter les entreprises à jouer le jeu, une aide financière est octroyée pour une partie de la perte de gain d'un employé dont les heures de formation se déroulent pendant le temps de travail. L'objectif est de permettre à chacun de se former selon ses aptitudes et ses motivations, pour favoriser le retour à l'emploi ou élargir ses perspectives professionnelles.

Regula Eckert

Validation

Dans quels métiers?

Actuellement, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet d'obtenir un CFC dans six professions: assistant en soins et santé communautaires, assistant socio-éducatif, employé de commerce, gestionnaire du commerce de détail, informaticien, et maçon. Cette liste est appelée à s'étoffer: les professions d'assistant médical, bijoutier, gestionnaire en intendance, logisticien, médiaticien, mécanicien de production, nettoyeur en bâtiment et spécialiste en restauration sont à l'étude.

La procédure permet également d'obtenir une AFP d'employé de cuisine, d'employé en restauration et de logisticien (*lire aussi en p. 17*). Un certificat modulaire du brevet fédéral de formateur d'adultes, ainsi qu'une attestation cantonale de qualification d'éducateur du jeune enfant peuvent aussi être obtenus par la VAE. **R.E.**

Cap sur le certificat fédéral de capacité d'informaticien

● La formation professionnelle initiale suivie par Florent Thaon l'a préparé à devenir charpentier. Mais, pour un petit dixième manquant aux examens de fin d'apprentissage, il en sera tout autrement. La nécessité de gagner sa vie l'a propulsé dans le monde du travail sans certification. Il exerce alors diverses activités. L'une d'entre elles, livreur de matériel informatique, le conduit à changer d'orientation.

L'appui du patron d'une société spécialisée dans l'achat et la vente de matériel informatique sera déterminant. Il lui apprend notamment à monter et à démonter des composants de hardware. Florent compulse les modes d'emploi et se plonge dans les documents spécialisés. Il décide de se former dans le domaine et suit des cours sur l'installation, la configuration et la gestion de



Florent Thaon. Entré dans le monde du travail sans certification, il a fait valider ses acquis de l'expérience dans l'informatique, puis a repris des études. DR

différents systèmes d'exploitation. Tout au long de son itinéraire professionnel, il étend ses compétences de la réparation de machines à la conception de réseaux hétérogènes et de parcs informatiques. Florent Thaon décide alors d'entamer un processus de validation des acquis de l'expérience. Accompagné par les spécialistes de la question, il constitue son dossier VAE d'informaticien CFC généraliste. Dix des douze modules de base du référentiel de compétences ont été validés. Une formation complémentaire couvrant les deux unités manquantes est prévue pour finaliser le processus. «L'objectif est à portée de main», se réjouit Florent Thaon, en pensant au chemin parcouru. Entre-temps, il a débuté une préparation au brevet fédéral d'informaticien. L'envie de progresser ne l'a jamais quitté. **R.E.**

Formation

Les labels qualité, une

Petites et grandes institutions sont incitées à obtenir une certification, qui permet d'obtenir des financements et donne accès au Chèque annuel de formation

Avec plus de mille institutions certifiées eduQua (certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue), la normalisation s'impose comme gage de qualité et de clarté vis-à-vis d'un public confronté à une multiplication d'offres de formation. Introduit il y a onze ans, le label eduQua certifie les institutions de formation qui remplissent des standards minimaux de qualité. La certification est utile au client, qui peut identifier sur la base de critères précis la formation adaptée à ses besoins, et valorisante pour l'institution, qui améliore grâce au label sa visibilité et sa reconnaissance. Elle est surtout la condition sine qua non à l'obtention de subventions publiques.

Essor considérable

«La question de la normalisation, si elle existe depuis longtemps, a connu un essor considérable à la fin des années 1980 avec l'instauration de la norme ISO 9001 (ndlr: *International Organization for Standardization*), aujourd'hui utilisée dans plus de 170 pays pour certifier la qualité d'un produit», explique Héléne Royant, directrice de ProFormations, une des sept instances de certification accréditée par le SAS (Service d'accréditation suisse) à délivrer un label. «Qu'il s'agisse d'un pull 100% cachemire ou d'un cours de langue, il faut, pour le produire, une certaine organisation de l'entreprise. Une norme «système» s'est développée qui certifie la qualité de cette organisation.»

Planifier, faire, vérifier, réagir

Si le label offre une garantie de transparence sur le marché de la formation continue, il répond avant tout à une volonté politique. «Les autorités veulent s'assurer que l'argent est octroyé à des organismes sérieux à même de fournir des prestations de qualité», précise Héléne Royant. Le succès du label relève donc d'une



La certification est utile au client, qui peut identifier sur la base de critères précis la formation adaptée à ses besoins. Elle est aussi valorisante pour l'institution, qui améliore grâce au label sa visibilité et sa reconnaissance. CORBIS

obligation pour les institutions, qui ont compris le bénéfice d'une réflexion sur la cohérence de leur organisation. Car la norme vise finalement à atteindre un objectif: la satisfaction des clients.»

L'institution qui ambitionne le label doit donc s'engager à prouver qu'elle comprend les besoins explicites et implicites du client et qu'elle répond à ses attentes en maîtrisant toutes les étapes du développement de l'offre de formation: définition des objectifs de formation, descriptifs et coûts des cours, élaboration des documents, exigences liées aux formateurs, gestion des aspects techniques, tous les paramètres doivent bénéficier d'une parfaite lisibilité.

L'entreprise est ainsi tenue d'instaurer un système de vérification et d'analyse, à l'aide d'indicateurs chiffrés qui lui permettront d'identifier les problèmes et de les traiter correctement. Suite à l'évaluation de son dossier et à un audit in situ, l'institution obtient le label pour une période de trois ans. L'auditeur peut soumet-

«La norme vise finalement à atteindre un objectif: la satisfaction des clients»

Héléne Royant

Directrice de ProFormations

tre des recommandations s'il constate une adéquation partielle entre les exigences de la norme et le fonctionnement de l'institution. Un audit annuel permet de vérifier le suivi des recommandations et de faire le point sur les changements survenus depuis l'obtention du certificat. A l'échéance de ce dernier, un nouveau dossier devra être soumis à l'instance de certification.

Un intérêt double

Les organismes certifiés ont le droit d'apposer le logo du label à côté de leur nom et peuvent proposer à leurs clients, pour des modules de formation d'une durée d'au moins 40 heures, l'accès au Chèque annuel de formation (CAF). Les institutions qui ne remplissent plus les critères ou ne renouvellent pas leur demande se voient retirer leur certificat. L'intérêt de toute cette démarche est double, selon Héléne Royant: «Les contraintes du label et la formalisation qu'il impose obligent l'institution à instaurer une démarche de qualité interne

Formation

sécurité pour l'étudiant

et à tenir à jour un système, supervisé par le regard d'un expert externe. Quant aux clients, ils ont l'assurance de choisir leurs formations sur la base d'une offre claire et la garantie que les professeurs sont au fait des développements les plus récents en méthodologie et en didactique dans la matière enseignée.»

Cette approche volontariste ne va pourtant pas toujours de soi, suivant le profil de l'institution concernée. L'AMR (Association pour l'encouragement de la musique improvisée) a obtenu la certification artistiQua (certification genevoise pour les institutions d'enseignement de base de la musique, de la rythmique, de la danse et du théâtre).

«Pour obtenir un financement, il faut prouver que l'argent est bien géré, ce qui est compréhensible. Mais les normes sont surtout adaptées aux organismes pensés selon des systèmes hiérarchiques bien définis, estime Maurice Magnoni, coordinateur et responsable de l'élaboration du dossier de certification. Pour une institution comme la nôtre, gérée plutôt collégia-

lement, un important travail a dû être fourni pour faire apparaître sous forme d'indicateurs, dans les modèles dessinés par le protocole, des éléments aux contours indéfinis, des formes de fonctionnement plus diffuses mais bien réelles. L'audit pointe néanmoins ce qui doit être amélioré et contrôle les changements préconisés», concède le coordinateur.

Sésame du financement

David Bocquet, directeur de LFMP («Le Français Ma Passion»), une petite école de langue certifiée eduQua depuis mars dernier, admet qu'outre la volonté de faire reconnaître la qualité de ses prestations, c'est aussi la possibilité d'être accrédité CAF qui est à l'origine de son ralliement au label. «Nous avons fonctionné sans label pendant quatre ans, en accueillant des apprenants non francophones confiés, pour la plupart, par le pôle réfugiés statutaires de l'Hospice général, ainsi qu'un public francophone désireux de parfaire ses compétences rédactionnelles, notamment pour se présenter au test

d'admission de la police genevoise. Avec le temps, un nombre croissant de nos apprenants a souhaité financer ses cours à l'aide du CAF.» David Bocquet met alors à contribution sa petite équipe administrative et trouve dans l'élaboration du dossier de certification une occasion de dresser un état des lieux de son institution, de réunir et de classer des documents et de constater les manquements liés aux procédures préconisées par la norme.

Fiers d'avoir le label

«Après l'obtention d'eduQua, quelques recommandations pertinentes et justifiées nous ont été présentées. D'ici janvier prochain, date du prochain audit, elles devront être appliquées. Nous sommes fiers d'avoir obtenu le label. C'est une forme de reconnaissance de tout le travail fourni jusque-là. Avec la satisfaction supplémentaire de pouvoir répondre favorablement aux attentes de nos élèves au sujet du CAF.» Également soumis à des normes strictes de fonctionnement, les organismes d'insertion bé-

néficient depuis 2005 du label AO-MAS (Association des organisateurs de mesures du marché du travail en Suisse), développé sur la base d'ISO 9001. Organisées comme de véritables entreprises, ces institutions, financées par l'Office cantonal de l'emploi (OCE), offrent aux personnes au chômage la possibilité d'occuper des postes dans des conditions proches de la réalité d'une entreprise ou de s'insérer, par le biais de stages, d'ateliers et de coaching, sur le marché du travail. Danielle Fonjallaz, directrice de Passerelle+, un organisme d'aide à l'insertion des demandeurs d'emploi dans les secteurs de l'hôtellerie-restauration, du bâtiment, de l'industrie et du nettoyage, relève l'intérêt de la certification: «Les institutions sont formées, soutenues et accompagnées dans leurs démarches d'accréditation par un institut mandaté par l'OCE. Certes, il s'agit d'un travail conséquent, mais les exigences se révèlent positives puisqu'elles permettent à l'organisme de se structurer et d'améliorer son fonctionnement.»

Iris Mizrahi

Formation

Formation UNI-HES:

Une formation continue de haut niveau, nécessaire pour accompagner l'évolution de la société

L'Université de Genève a accueilli en 2010 près de 10 500 participants, tant en formation continue qualifiante (session, journée, conférence, executive summer school) que diplômante (Master of Advanced Studies - MAS -, Diploma of Advanced Studies - DAS -, Certificate of Advanced Studies - CAS). «Notre formation continue est un véritable service après-vente, car plus de 70% de notre public provient de l'Université, 10% des Hautes Ecoles spécialisées et le 20% restant correspond à des cadres d'entreprise admis sur dossier, précise Geneviève Auroi-Jaggi, responsable de la formation continue à l'Université de Genève. Après l'adaptation au système universitaire de Bologne, nous notons actuellement une évolution de l'offre visant un public international. Les domaines d'excellence de l'Université de Genève, dont nous n'avons plus à faire l'éloge, comme les droits de l'homme ou la physique, permettent activement ce partage de compétences de haut niveau international.»

Répondre aux besoins

«Nos formations continues correspondent à des demandes émanant directement de la société, poursuit la spécialiste. Par exemple, dans le domaine de l'éthique, différentes formations ont été créées, comme le CAS «Compliance Management», fondé sur le besoin ressenti par les banques de mettre en place des procédures pour lutter contre le blanchiment d'argent, ou le CAS «Corporate Social Responsibility», répondant aux besoins de responsabilité sociale des entreprises. Les questions liées à l'écologie ou à l'urbanisme (sécurité urbaine, urbanisme durable) entraînent aussi des formations répondant à ces nouveaux enjeux. L'évolution de notre système de santé interpelle également les professionnels, pour preuve les besoins de formation en informatique médicale. Des formations sont aussi demandées pour réfléchir à la place des religions et des cultures dans notre société. Les con-



L'Université de Genève propose des formations flexibles, adaptées aux professionnels et qui répondent ainsi aux besoins du marché. STEEVE IUNCKER-GOMEZ

«Nous vivons réellement, au niveau académique, à l'ère de la formation tout au long de la vie»

Geneviève Auroi-Jaggi
Université de Genève

flits armés à travers le monde requièrent des professionnels très bien formés (MAS en action humanitaire et MAS en Interpreter Training). Cette liste de nouveautés en matière de formation continue s'étoffe de manière significative. Nous n'en sommes plus à nous demander, comme nous le faisons il y a une dizaine d'années, ce qui pousse les adultes à un retour sur les bancs d'école... Nous vivons réellement, au niveau académique, à l'ère de la formation tout au long de la vie! La réflexion s'oriente actuellement vers la promotion de ces formations auprès des adultes: horaires décalés, création d'un futur centre alliant formation continue, orientation,

accompagnement des professionnels, VAE (comme il en existe à Zurich ou en France), réseau de professionnels qualifiés, etc.

Former là où on est fort

Les six Hautes Ecoles spécialisées (HES) genevoises ont déjà accueilli 6420 participants à des formations certifiantes et non certifiantes. Elles voient également leur offre se diversifier. «Les postgrades HES sont en lien avec nos activités de recherche, explique François Abbé-Decarroux, directeur général de la HES-SO Genève. Si deux d'entre elles - santé et social - détiennent la moitié de l'offre de formation continue, cela découle, de

Formation

une histoire à succès

manière historique, de l'évolution rapide de ces domaines. Mais cela provient également du fait que le personnel à former travaille majoritairement en institutions publiques.» La gestion d'entreprise, l'ingénierie, l'art et design et la musique mettent également aujourd'hui un point d'honneur à valoriser leurs formations continues en s'adressant à des professionnels de haut vol.

Une concurrence créative

Il est primordial pour ces publics de judicieusement croiser la théorie et

l'expertise pratique, de terrain, dans le cadre de leur perfectionnement professionnel.

Université et HES admettent que, dans certains domaines, leurs champs de formation peuvent entrer en collision et créer une réelle concurrence. «Nous avons tout intérêt, par domaines ou par affinités, à agir en partenariat, notamment dans les formations de gestion, d'audit et de trading», conviennent Geneviève Auroi-Jaggi et François Abbé-Decaroux. Un protocole d'accord au niveau genevois a d'ailleurs été signé

dans ce sens en 2010, afin d'éviter de gaspiller trop de ressources sans, pour autant, décerner de diplômes communs.

Ainsi, la qualité de la formation continue de haut niveau contribue à son explosion... Les chartes et les accréditations, tant suisses qu'internationales, permettent sa reconnaissance. De plus, en s'engageant dans le processus de formation tout au long de la vie, tant l'Université de Genève que les HES font preuve d'innovation (validation des acquis de l'expérience, plate-forme d'enseignement, multi-

média, etc.). «Nos formations deviennent plus flexibles, adaptées aux professionnels et répondent ainsi aux besoins du marché, assure Geneviève Auroi-Jaggi.

Reste le financement. Il y a encore beaucoup à faire pour implémenter la formation continue en Suisse. Au-delà d'un système de bourses à améliorer, il faut envisager à terme la création d'un Département fédéral de l'éducation et de la formation, la matière grise étant notre seule ressource naturelle.»

Eliane Schneider

Un paramètre vital pour les HUG

● Techniques d'investigation de pointe et traitements novateurs, la médecine est en constante évolution. Si bien que les connaissances des professionnels de la santé doivent être régulièrement mises à jour et enrichies. Pas étonnant dès lors que la formation continue soit au cœur des préoccupations des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG). Plus de 250 cours destinés à l'ensemble des collaborateurs et des institutions du réseau santé-social genevois sont organisés chaque année. En point de mire, la qualité des soins et l'interdisciplinarité. La prise en charge de situations de soins complexes (maladies chroniques, pathologies liées au grand âge) exige de nouvelles compétences.

Des programmes de formation spécifiques sont conçus pour répondre aux besoins des services, notamment l'oncologie, la psychiatrie, la gériatrie. Les développements médico-techniques ont aussi des incidences sur les outils et applications informatiques. De plus, ils modifient les processus administratifs. Une offre diversifiée est organisée sur ces thèmes. D'autres cursus sont proposés aux cadres administratifs et médicaux, ainsi qu'aux responsables d'équipes de soins, pour développer leurs compétences en management.

La formation continue fait partie intégrante de la culture des professionnels de la santé. Infirmiers, sages-femmes et physiothérapeutes, entre autres, sont



La formation continue fait partie intégrante de la culture des professionnels de la santé. LAURENT GUIRAUD

nombreux à y participer. Une part importante de l'offre leur est destinée. Des certificats de formation continue sont proposés dans différents secteurs de soins: soins palliatifs, pathologies de l'appareil moteur, urgence gynéco-obstétricale, chronicité et intervention de réhabilitation, soins aux patients en souffrance psychique. Des spécialisations débouchant sur des titres reconnus sur le plan fédéral sont offertes dans de nombreux domaines: santé mentale et

psychiatrie, soins d'urgence, anesthésie, soins intensifs et néonatalogie. De nouveaux programmes conçus en partenariat avec la HEDS (Haute Ecole de santé) sont actuellement à l'étude. La formation continue des médecins est dispensée par les HUG, la Faculté de médecine et les sociétés des disciplines médicales. Elle est inscrite dans la loi sur les professions médicales. Cinquante heures par année de cours et de congrès sont requises pour conserver le

droit de pratiquer. «Notre mission consiste à donner aux professionnels de la santé les moyens de mettre à jour leurs connaissances et développer les compétences nécessaires pour être efficaces dans leur domaine, souligne Didier Jaccard, directeur du centre de formation des HUG. L'enjeu est de taille: il s'agit de promouvoir notre institution à la fois comme centre de compétences reconnu et comme prestataire de soins de haute qualité.» **Regula Eckert**

Formation

La Cité des métiers pour

Avec ses deux bureaux d'information consacrés à la formation continue et ses nombreux ateliers, la CdMF met les adultes au centre de son dispositif d'aide et de conseil

«**A**ider les usagers à devenir des acteurs de leur vie professionnelle.» Cette phrase, tirée de la charte du réseau international des Cité des métiers, résume à elle seule la place accordée aux adultes dans la mission confiée à la Cité des métiers et de la formation (CdMF) de Genève. Contrairement à certaines idées reçues, la CdMF n'est pas un lieu destiné exclusivement aux jeunes. Elle se met également à disposition des adultes dont les besoins en formation continue sont devenus de plus en plus importants dans un monde professionnel en perpétuelle mutation. Il n'est donc pas étonnant de constater qu'une majorité de ses visiteurs est âgée de plus de 26 ans, comme l'explique Pascale Lampert, responsable de la CdMF: «En partant du constat qu'une majorité d'adultes fréquentent notre cité, nous nous sommes efforcés de développer nos prestations en adéquation avec leurs attentes. La plupart des ateliers que nous proposons s'adressent donc spécifiquement à eux, le public jeune profitant d'événements plus adaptés à ses besoins, comme les Zooms Métiers ou les recrutements en direct.»

Des ateliers sur mesure

Depuis sa création, la CdMF a mis en place de nombreux ateliers consacrés à différentes problématiques du monde de l'emploi: l'entretien d'embauche, le bilan de compétence, la création d'entreprise, la négociation de salaire, la gestion de carrière via le Web. Sans oublier de nouveaux ateliers interactifs, spécifiquement destinés aux adultes qui souhaitent s'informer sur les possibilités de formation, et aux entreprises désireuses de former leurs employés. «En restant à l'écoute de notre public, nous adaptons notre offre en permanence», commente Pascale Lampert. La res-



Des ateliers mensuels seront prochainement organisés en soirée, afin de permettre aux personnes actives de pouvoir bénéficier des prestations de la CdMF. STEEVE IUNCKER GOMEZ

«**En restant à l'écoute de notre public, nous adaptons notre offre en permanence»**

Pascal Lampert
Responsable de la Cité
des métiers et de la formation

ponsable se réjouit de proposer prochainement des ateliers mensuels en soirée, afin de permettre aux personnes actives de pouvoir bénéficier des prestations offertes par la CdMF. «Nous allons poursuivre nos efforts en ce sens en offrant, à titre expérimental jusqu'à la fin de l'année, une ouverture nocturne jusqu'à 20 heures tous les jeudis.»

Un accueil personnalisé

En plus des nombreux ateliers proposés gratuitement, deux permanences d'information sont à la disposition des adultes. L'une spécialisée dans la qualification des adultes (notamment la validation des acquis de l'expérience - VAE), l'autre destinée à renseigner sur les possibilités de forma-

tion continue existantes, en fonction des expériences professionnelles et des projets de chacun. Des spécialistes y délivrent, gratuitement et en libre accès, un conseil individuel et aident, si nécessaire, à clarifier les demandes et les projets. «Notre objectif est de rendre les usagers autonomes et acteurs de leur vie professionnelle, précise la responsable. Nos permanences ont donc pour but de donner des clés permettant de faire ses propres choix en toute connaissance de cause.»

Enfin, des visites de groupe d'adultes peuvent également être organisées, sur rendez-vous (inscriptions auprès de Morgane Odier-Gauthier: morgane.odier-gauthier@etat.ge.ch).

Julien Meda

Formation

la formation des adultes

Les cours de base, un moteur d'insertion

● Une personne ne parlant pas le français désire acquérir les rudiments de cette langue pour accomplir des démarches administratives ou pour établir des contacts dans son nouvel environnement. Un adulte faiblement qualifié cherche un cours d'informatique pour consolider ses connaissances de base afin d'augmenter ses chances de trouver un emploi. Tous deux sont destinés à suivre des cours de base.

Ceux-ci visent l'acquisition des connaissances de base et des compétences-clés mises en œuvre dans l'apprentissage du français, des mathématiques et de l'informatique, mais aussi des ressources et des coutumes genevoises ou des droits et des devoirs liés à l'exercice de la citoyenneté. Ils touchent également l'apprentissage de compétences cognitives telles que le raisonnement logique, le repérage dans l'espace et le temps ou la capacité d'apprendre à apprendre.

Outre leur rôle dans la résolution de problèmes d'illettrisme, de migration et d'intégration, les formations de base permettent de faire un premier pas dans une procédure de certification. Les adultes qui ne peuvent pas prétendre à l'obtention d'un CFC par VAE

pourront accéder ainsi à des formations qualifiantes.

Chapeauté par l'OFPC et la Maison de l'économie et du développement (MED) d'Annenmase, un projet transfrontalier a ainsi permis de créer et de développer une offre de formations de base certifiées au niveau cantonal, qui devrait être opérationnelle dès le premier semestre 2012. Elle offrira également à ces publics une possibilité d'équivalence et d'articulation avec la VAE.

La formation de base requiert des dispositifs performants pour faciliter l'accès et le maintien en formation d'adultes parfois peu habitués à se former. Une pédagogie adaptée, la prise en compte des parcours de vie, un accompagnement et une aide au financement sont nécessaires pour les aider dans cette première étape de formation. A côté des associations et des organismes d'insertion pour adultes, la Cité des métiers et de la formation de Genève s'investit particulièrement dans l'accueil de ces publics, en les informant sur les différents cours de base, sur le chèque annuel de formation et en leur offrant une réponse personnalisée pour la construction de leur projet de formation.

Martine Andrey



Pour les travailleurs étrangers, les cours de base visent notamment l'apprentissage du français et des coutumes genevoises. EYEDEA PRESSE

Atteindre le premier niveau de certification professionnelle



Fondé sur la validation des acquis de l'expérience (VAE), un projet-pilote genevois permet aux adultes peu ou pas qualifiés d'obtenir une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) dans trois métiers: employé en restauration, employé en cuisine et logisticien. Le dispositif est accessible à tout salarié ou stagiaire dans une entreprise formatrice ou d'insertion, qu'il s'agisse d'une initiative personnelle ou d'une recommandation de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Cinq années (dont une récente) d'expérience professionnelle dans le métier visé sont requis. Le parcours de qualification, comparable à celui qui mène au CFC, est simplifié. La partie écrite du dossier de preuves des compétences est, par exemple, allégée. En revanche, le portfolio est complété par un reportage photo réalisé sur la place de travail ou de stage. Morgane Odier-Gauthier, conseillère en formation continue en charge de ce projet, accompagne les candidats tout au long de leur parcours. Elle veille au bon déroulement de la procédure, recherche les offres de formation les plus adaptées et met tout en œuvre pour prévenir les abandons. «Le jeu en vaut la chandelle, car l'AFP est un atout pour trouver du travail et,

souvent, une étape vers le CFC.» Dans son pays d'origine, **Gloria Coronel** était vendeuse en librairie, un métier qu'elle ne peut exercer ici. Elle se tourne alors vers la petite restauration et travaille plusieurs années en salle. L'entreprise qui l'emploi fait faillite, la jeune femme se retrouve au chômage. C'est au Trinquet, un restaurant d'application géré par l'OCE, qu'elle suit désormais une formation d'employée en restauration dans le cadre d'une procédure de VAE qui, à terme, lui permettra d'obtenir son attestation fédérale de formation professionnelle.

«J'avais envie d'apprendre de vraies méthodes de travail pour que le service soit fluide, bien accueillir les clients, présenter une table soigneusement dressée et conseiller des produits intéressants.» La jeune femme travaille également au perfectionnement de son français. Bien communiquer est un atout dans le métier. La certification qu'elle espère bientôt décrocher éveille en elle de nouvelles aspirations: travailler dans la salle d'un grand restaurant au contact de clients internationaux et poursuivre une formation CFC de spécialiste en restauration.

Regula Eckert

Formation

Règlement d'application de la loi sur la formation continue des adultes⁽⁵⁾ (RFCA)

C 2 08.01

Fac-similé
de la première page
du texte de loi instituant
la formation continue
à Genève

du 13 décembre 2000

(Entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2001)

Le CONSEIL D'ETAT de la République et canton de Genève
arrête :

Titre I Autorités compétentes

Art. 1 Autorités compétentes

¹ Le département de l'instruction publique soit pour lui l'office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (ci-après : l'office), est chargé de l'application de la loi sur la formation continue des adultes, du 18 mai 2000 (ci-après : la loi) ainsi que du présent règlement.⁽⁴⁾

² A cette fin, l'office collabore avec les services de l'Etat.

³ Sont réservées les compétences dévolues par la loi et le présent règlement au service des allocations d'études et d'apprentissage (ci-après : service).

Titre II Certification/qualité

Chapitre I Qualité de l'enseignement

Art. 2 Qualité de l'enseignement

¹ La qualité de l'enseignement au sens de l'article 5, alinéa 1, de la loi doit reposer notamment sur :

- a) une prise en compte des besoins particuliers des personnes en formation;
- b) une analyse des besoins économiques et sociaux en formation;
- c) une information complète sur le contenu des formations dispensées;
- d) une analyse des conditions dans lesquelles les formations sont dispensées;
- e) une évaluation des connaissances acquises par les participants au terme de la formation.

² Cet enseignement doit être dispensé par des formatrices ou formateurs d'adultes dont les qualifications correspondent à celles exigées par la Confédération dans le domaine de la formation continue.

Chapitre II Certification/qualité

Art. 3 Certification/qualité

¹ Les établissements et institutions mentionnés à l'article 5, alinéa 1, de la loi doivent avoir obtenu une certification/qualité qui réponde aux prescriptions de la Confédération en matière de formation continue.

² Le coût de la procédure en vue de l'obtention de la certification/qualité est pris en charge par les établissements et institutions qui en font la demande.

³ Les établissements et les institutions disposent d'un délai de 3 ans à dater de l'entrée en vigueur du présent règlement pour obtenir la certification/qualité.

Art. 4 Instance de certification/qualité

¹ L'Etat met en place une instance de certification/qualité qui a pour missions de :

- a) procéder à l'analyse et à l'évaluation de la qualité des établissements et institutions de formation continue du canton qui en font la demande;
 - b) délivrer la certification/qualité conforme aux normes prescrites par la Confédération.
- a) d'une ou d'un responsable;

Formation

L'OFPC remercie ses partenaires de la formation continue

Liste des entreprises et institutions agréées au chèque annuel de formation			
Académie de langues et de commerce	Centre International de l'Université d'État de Moscou Lomonosov	Esth'Elite SA - Centre suisse de formation pour les professions de l'esthétique et du bien-être	INGESCO
Active Languages	CeRFI - Centre romand de formation et d'informatique	Femmes et Profession	INLINGUA
AISP - Association Insertion Socio Professionnelle	CFH Sàrl - Centre de Formation dans le domaine de l'Horlogerie	Fits sarl - Ecole de formation aux métiers du fitness et de la forme	Institut de formation Maria Montessori
Akwire Sàrl Formation & Carrière	CG Carrière Globale Sàrl Challenge Optimum S.A. (Institut Optimum)	FOCAL	Institut ODeF, compétences relationnelles Sàrl
Argynis	Collège pour adultes Alice Rivaz	Fondation Ascendi - Institut de Perfectionnement en Management & Leadership IPML	Institut suisse de brainworking
ASC International House	Cours de cafetiers - Ekine SA	Français pour tous	ISFB - Institut Supérieur de Formation Bancaire
ASI, section de Genève	Croix-Rouge genevoise, Secteur Formation et Santé	GITI Geneva Information Technology Institute	IT-Training Academy
ASIMCO SA	D & FI	Haute école de santé (HEAD) (ex-ESBA, comprend la HEAA)	L'Atelier
Association AGIR Porot et Partenaire	DEMARCHE	Haute école de gestion - HEG	Léman Emploi
Association Camarada	Ecole & Quartier	Haute école de santé - Filière de formation des physiothérapeutes	LINGUAVIVA SA
Association Découvrir	Ecole Bénédicte	Haute école de santé- Genève (HES-Genève)	MDP Formation
Association Lire et Ecrire, section genevoise	Ecole BER S.A.	Haute école du paysage, d'ingénierie et d'architecture de Genève hepia (ex EIG)	OSEO - Genève
Ateliers Nomades	Ecole de langues LFMP Sàrl	HETs - CEFOC	OTP - NewStart Sàrl
Athenaeum Europe - Ecole d'Architecture & Design	Ecole du Centre naturopathique	Hospice général Formation et développement RH	PÔLE FORMATION Sàrl
Axecib Formation d'adultes succursale de Genève	Ecole hôtelière de Genève "ES"	Hôtel & Gastro formation	ProCert Formation Sàrl
Bell Switzerland SA	Ecole INFO-CAD	HP Formation	Satom IT & Learning Solutions Genève
Berlitz School of languages AG	Ecole internationale de shiatsu Genève	HUG Centre de formation continue	Service cantonal de l'énergie - Service Formation continue HES-GE
Brief'R Formations	Ecole Persiaux	IDC Institut de coaching	SIGHT + SOUND Formation S.A.
CADSCHOOL	Ecole Privée d'Esthétique Michelle Paschoud, Successeur Fernanda Simao	IFAGE	Société des Cafetiers, Restaurateurs et Hôtelières de Genève
CEBIG - Centre de bilan Genève	Ecole suisse de fasciathérapie et somato-psychopédagogie ESFSP Sàrl	IFGP - Institut de formation de gestionnaire de patrimoine	Société suisse des employés de commerce - Secrétariat romand
CEFCO - Spécialiste en formation continue	Ecole-club Business Migros Vaud	IHEID - Institut de hautes études internationales et du développement - Graduate Institute of International and Development Studies	Société Suisse des Entrepreneurs - Section de Genève
CEMEA - Centres d'entraînement aux méthodes d'éducation active	Ecole-club Migros	ImagineR Software	Soprotec SA
Centre de suggestopédie Cours de langues	EESP - Ecole d'études sociales et pédagogiques Lausanne	INECLA Genève	Studio Tannaz - Ecole de Maquillage Supercomm, langues et communication SA
CEMEA - Centres d'entraînement aux méthodes d'éducation active	ERGORama S.A., Ergonomie, santé et sécurité au travail	INFORCO	Supercomm, langues et communication SA
Centre de suggestopédie Cours de langues	Espace Santé Esclarmonde SA		Université de Genève, formation continue
			UOG - Université ouvrière de Genève
			Virgile Formation
			VM Institut Supérieur
			Voie F
			Wall Street Institute Geneva
			WWF Suisse, Centre de formation WWF



PAS ENCORE TROUVÉ LE TRAVAIL IDÉAL?

La cité des métiers

- > vous conseille gratuitement, sans rendez-vous
- > vous aide à optimiser votre dossier candidature
- > vous prépare à l'entretien d'embauche
- > vous informe sur les formations qualifiantes, et sur la manière de les financer

Découvrez nos ateliers et nos espaces de conseil en venant directement nous rencontrer ou en cliquant sur www.citedesmetiers.ch/geneve



Cité des métiers et de la formation • 6, rue Prévost-Martin • 1205 Genève
Lu-Ma-Me-Ve 10h00 - 17h00 • **JEUDI NOCTURNE jusqu'à 20h00**