

Observatoire des métiers et des qualifications Missions locales - PAIO Enquête sur les besoins en formation

Synthèse des résultats

Version 2 - 8 juillet 2011

Cette enquête mise en ligne du 25 avril au 24 juin, soit 2 mois, a permis de recueillir près de 800 questionnaires (795 utiles), soit 7,3% de la population totale de la branche, estimée à 11 000 personnes. Nous mettons ici l'accent sur 3 populations spécifiques :

- les plus de 45 ans, soit 201 personnes,
- les cotations inférieures ou égales à 8, soit 121 personnes,
- les retours de congé parental, soit 55 personnes, dont 1 représentant du sexe masculin.

1ère partie : Les caractéristiques socio-démographiques des répondants

La population de l'enquête est féminine (82% des répondants), majoritairement âgée de 31 à 50 ans (73%), diplômée (82% de niveaux I, II et III), comporte d'abord des conseillers niveau 2 (35%), des salariés en poste depuis moins de 5 ans (50%), travaille en mission locale (90% des répondants) et en Ile de France (17%). Parmi les emplois « Autres » on trouve 5 chargés de relations entreprises et 4 psychologues.

2ème partie : Les formations suivies en 2010

589 personnes, soit 75% des répondants à l'enquête ont suivi une ou des formation(s) en 2008-2010, soit sur 3 années consécutives. Les conseillers niveau 2 ont été favorisés sur la période 2008-2010 : 83% d'entre eux ont suivi des formations. Les métiers cotés ≤ 8 ont été moins favorisés : 62% seulement ont suivi des formations.

410 personnes, soit 51% des répondants à l'enquête ont suivi une ou des formation(s) en 2010. Les conseillers niveau 1 ont été favorisés sur l'année 2010 : 74% d'entre eux ont suivi des formations. Les Plus de 45 ans et les Métiers cotés ≤ 8 ont été moins favorisés en 2010 (respectivement 57%, 48% et 42%). Les Retours de congé de maternité ou parental se situent à part (42%) car leur rentrée a pu s'échelonner sur l'année.

La moyenne des formations suivies en 2010 est de 1,8 formation / personne, de 1,7 pour les Plus de 45 ans, de 1,8 pour les Métiers cotés ≤ 8 et de 1,6 pour les Retours de congé maternité ou parental.

Les intitulés de formations les plus suivies en 2010 sont, par ordre décroissant : Parcours 3 e-learning Suite bureautique MS office 2007-2010, Conduite de projets y compris projets FSE, Relations avec les entreprises, Parcours 3, ADVP, Prévention et gestion de l'agressivité, SST, FPS, PSC1, Déontologie et respect de la vie privée, Droit du travail, Analyse des pratiques professionnelles et Accueil du public.

Les domaines de formation les plus suivis en 2010 sont l'Accompagnement du public : 25,2% des réponses et Autre domaine : 20,6% des réponses : la conduite de projets, la formation au secourisme, Parcours 3 e-learning, Parcours 3, Culture commune... puis la Bureautique (10,4% des réponses).

Les actions nationales ont concerné 163 personnes, soit 40% des personnes ayant suivi des formations en 2010. Les thèmes des actions sont les formations nationales P3 E learning (27%), la prévention et la gestion de l'agressivité et de la violence (20%), la déontologie professionnelle et le respect de la vie privée (14%), la culture commune (12%).

29 personnes ont préparé des formations certifiantes ou diplômantes en 2010, soit 7% des personnes ayant suivi une formation en 2010.

Les actions de formation se sont situées pour 89% dans le cadre du Plan de formation, pour 7,8% dans le cadre du DIF.

75% des formations ont été suivies à l'initiative des salariés, 25% des formations ont été suivies à l'initiative des directions (ou autres instances).

83% des formations ont répondu Tout à fait (37%) ou Plutôt (45,5%) à l'attente des salariés.
17% des formations ont répondu Pas vraiment (14%) ou Pas du tout (3%) à l'attente des salariés.

3ème partie : Vos évolutions professionnelles en 2010

124 personnes, soit 17% des répondants ont évolué dans leur structure en 2010. Ont davantage évolué dans la structure les répondants de sexe masculin (20% contre 17% pour l'ensemble), les conseillers niveau 2 (21% contre 17% pour l'ensemble), les <5 ans dans le poste (26% contre 17% pour l'ensemble) et les <5 ans dans la structure (24% contre 17% pour l'ensemble).

Parmi ces 17% de salariés ayant évolué dans leurs structures, 95% ont évolué au niveau de leurs activités, notamment des assistants administratifs, des conseillers niveau 1 et 2 et des responsables de secteur, 67% ont évolué au niveau de leurs responsabilités, notamment des chargés de projet et des responsables de secteur, 83% ont évolué au niveau de leurs compétences, notamment des assistants administratifs et des conseillers niveau 1 et 2.

4ème partie : Vos besoins en matière de formations

Sur l'ensemble des formations souhaitées (F1 à F4, 1220 réponses) on retrouve les intitulés suivants regroupés et présentés par ordre décroissant pour les 10 premiers :

1. En tête les formations bureautiques : pack MS Office avec des demandes de mise à jour et de perfectionnement
2. Le droit du travail, les contrats de travail
3. Le management, les ressources humaines, l'animation d'équipe
4. Les outils d'orientation (ADVP : DIVA...)
5. La conduite de projets, y compris les projets FSE, la méthodologie et le montage financier
6. La communication externe pour faire connaître les missions locales auprès des entreprises
7. La gestion, la comptabilité analytique
8. La prévention et la gestion de la violence et de l'agressivité
9. Parcours 3, notamment dans ses aspects de requêtage
10. La déontologie et le respect de la vie privée.

Le besoin de formations de niveau 2 ou perfectionnement dans les thématiques est souligné.

Les domaines de formation

En termes de domaines de formation souhaités, les réponses sont plus diversifiées qu'en termes de formations suivies. On trouve d'abord le cœur de métier des missions locales, les répondants ont des besoins en Accompagnement (33%) et en Orientation du public (24%), puis les besoins fonctionnels (29% en Management-Organisation et 27% en Bureautique-Informatique) et enfin des besoins importants en Droit (26%), Communication (24%), et Diversité-Discrimination (15%).

Les demandes de chaque filière sont d'abord en relation avec le métier exercé, mais elles ne s'y limitent pas.

Les hommes demandent plus de formations en Management, les femmes des formations en Accompagnement et Orientation du public.

Les Moins de 45 ans et les plus récents dans les structures demandent davantage de formations en Accueil, Accompagnement et Orientation du public, les Plus de 45 ans et les plus anciens dans les structures davantage de formations en Bureautique et Management.

Les CDI demandent des formations variées, en Management, en Accompagnement du public mais aussi en Droit, les CDD demandent davantage de formations en Accueil, Accompagnement et Orientation du public, liées à leur métier.

Les niveaux de formation font également apparaître des demandes liées aux métiers, comme vu supra : Bureautique et Accueil du public pour les niveaux IV et V; Management et Relations entreprises, mais aussi Accompagnement du public pour les niveaux I et II.

Les régions ont des demandes dans tous les domaines de formation, les effectifs des répondants restant toutefois modestes au sein de chaque domaine.

Les actions nationales

Parmi les besoins d'actions nationales 42% des répondants ont des besoins en Gestion de projets FSE, 37% en Prévention et gestion de l'agressivité et 33% en Déontologie professionnelle.

Les hommes et les Plus de 45 ans demandent davantage d'actions nationales en gestion de projets (respectivement 24% et 18%), la filière Gestion demande l'Entretien professionnel (27%), la filière Encadrement demande la Construction d'un plan de formation (20%) et l'Entretien professionnel (Eval.) (21%). Les plus récemment arrivés dans les structures demandent des actions sur le thème Prévention et gestion de l'agressivité (21%). Les Niveaux IV demandent l'Entretien professionnel Salariés (17%), les Niveaux II la Gestion de projets (22,5%), les Niveaux I la Gestion de projets (18%) mais aussi le thème Prévention et gestion de l'agressivité (18%).

Les besoins en formations certifiantes et diplômantes :

98 personnes ont exprimé des besoins en formations certifiantes et diplômantes, soit 12% des répondants. Les intitulés des formations citées sont extrêmement variés ; il n'y a pas une orientation majeure par rapport aux autres, si ce n'est que les formations envisagées se situent :

- soit fréquemment dans le registre psychologie du travail et des relations, analyses comportementales, coach...
- soit dans le registre du management de structures, des ressources humaines, de l'organisation et du développement territorial.

Les salariés vont chercher des informations auprès des sources suivantes : en tête les directions (37,5% des répondants), le site Internet d'Unifformation (35,3%) et les relations (33,5%), puis les centres de formation (29%).

5ème partie : Vos évolutions professionnelles futures

442 répondants, soit 55% des répondants à l'enquête penseraient évoluer, que ce soit dans ou hors de leur structure et de la branche. Inversement on peut supposer que 45% des répondants ne penseraient pas évoluer ou bien n'ont pas souhaité répondre.

Parmi ces 442 répondants Il n'y a pas de différence suivant les sexes.

46% des répondants penseraient évoluer vers un autre poste **dans la structure** et 32% uniquement dans la structure. Souhaiteraient évoluer au sein de leur structure : 65 % des Métiers cotés < = 8 (des assistants administratifs, des chargés d'accueil) et 66 % des Retours de congé maternité ou parental (respectivement 65 et 66%). Et aussi, des chargés de projets, des conseillers niveau 1 et 2 et des <5 ans dans la structure.

47,5% des répondants penseraient évoluer vers un autre poste **dans l'économie sociale** et 25% uniquement dans l'économie sociale. Souhaiteraient évoluer vers un autre poste dans l'économie sociale : des chargés d'accueil, des chargés de projet, des conseillers niveaux 1 et 2, des responsables de secteur et des 12-20 ans d'ancienneté dans la structure.

33% des répondants penseraient évoluer vers un autre poste **hors de l'économie sociale** et 18% uniquement hors de l'économie sociale. Souhaiteraient évoluer hors de l'économie sociale des Plus de 45 ans (36%), des assistants financiers, des conseillers niveau 2, des responsables de secteur et des 6-11 ans d'ancienneté dans la structure.

Focus sur les 3 populations spécifiques

Les Plus de 45 ans et les Métiers cotés ≤ 8 ont été moins favorisés en matière de suivi de formations en 2010 que l'ensemble de la population (respectivement 57% et 48% contre 61% des répondants à la question).

Les spécificités des Plus de 45 ans

On y trouve plus de Responsables de secteur, 11,5% contre 5,6% dans la population totale, moins de conseillers niveau 1 (11% contre 21%)

Parmi les domaines de formation suivis, les Plus de 45 ans sont davantage concernés par le management (11% de réponses au lieu de 7%),

Dans le cadre des actions nationales ils sont davantage concernés par la Formation nationale P3 e-learning (37% de réponses au lieu de 27%),

Parmi les besoins en domaines de formations : 35% des réponses des Plus de 45 ans portent sur le Management-organisation, davantage que pour la population globale (28,6%), et 24% en Bureautique-Informatique. Au sein des actions nationales 45% des réponses des Plus de 45 ans portent sur la Gestion de projets FSE, 17% sur la Construction du Plan de formation et 28% sur l'Entretien professionnel.(salariés).

36% des Plus de 45 ans penseraient évoluer hors de l'économie sociale, soit davantage que l'ensemble des répondants (33%).

Les spécificités des Métiers cotés ≤ 8

Ce sont en fait les assistants administratifs, assistants de gestion, chargés d'accueil, chargés d'animation et chargés de documentation,

Parmi les domaines de formation suivis, les Métiers cotés ≤ 8 sont davantage concernés par l'Accueil du public (10% des réponses au lieu de 6,6%) et la Bureautique (23% au lieu de 10,4%), Dans le cadre des actions nationales ils sont davantage concernés par la Prévention et la gestion de l'agressivité (47,6%) au lieu de 20,2%.

Les Métiers cotés ≤ 8 sont davantage partis en formation à l'initiative de leurs direction (30% des réponses au lieu de 25%), ils sont un peu plus nombreux à juger que la formation n'a pas vraiment ou pas du tout correspondu à leurs attentes (20,5% des réponses au lieu de 17,5%)

Parmi les besoins en formations : 50 % des réponses des Métiers cotés ≤ 8 portent sur des besoins en Bureautique-Informatique et 41% des réponses portent sur l'Accueil du public. Au sein des actions nationales 59% des réponses portent sur des besoins en Prévention et gestion de l'agressivité et 46% sur la Déontologie professionnelle.

65 % des Métiers cotés ≤ 8 penseraient évoluer au sein de leur structure, soit plus que l'ensemble des répondants (46%).

Les spécificités des Retours de congé maternité ou parental

On y trouve un peu plus de conseillers 1 (27% contre 21%) et 2 (40% contre 35%).

Parmi les domaines de formation suivis, les Retours de congé maternité ou parental sont davantage concernés par la Documentation (13% des réponses au lieu de 1%). Ils sont davantage concernés par le Plan de formation (93% au lieu de 89%).

Les Retours de congé maternité ou parental sont encore plus partis en formation à l'initiative de leurs direction (42% des réponses au lieu de 25%). Ils sont plus nombreux à juger que la formation a Plutôt ou Tout à fait répondu à leurs attentes (91% des réponses au lieu de 82,5%).

Parmi les besoins en formations : 40% des réponses des Retours de congé maternité ou parental portent sur des besoins en Accompagnement du public et 36,5% sur le Droit. Au sein des actions nationales 44% des réponses portent sur des besoins en Prévention et gestion de l'agressivité et 44% également sur la Gestion de projets FSE.

66 % des Retours de congé maternité ou parental penseraient évoluer au sein de leur structure, soit plus que l'ensemble des répondants (46%)

250 personnes, soit près d'un tiers des répondants ont laissé leurs coordonnées en vue d'un éventuel approfondissement de l'enquête, ce qui est tout à fait positif. On y retrouve tous les emplois repères.