

# Etat de la situation

Version	1.0
Date	07.11.2012
Statut	approuvé
Auteurs	Christoph Grotolo André Horisberger
Diffusion	public

PROJET PED

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung |  
Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Centre suisse de services Formation professionnelle |  
orientation professionnelle, universitaire et de carrière

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |  
orientamento professionale, universitario e di carriera



## Table des matières

Ambition du projet.....	3
1 Aperçu.....	3
2 Conclusion.....	4
2.1 Exploration de solutions: perspectives.....	6
2.2 Prochaines étapes.....	7
2.3 Domaines qui fonctionnent bien.....	7
2.4 Domaines dans lesquels des mesures sont nécessaires.....	8
3 À propos du présent document.....	9
3.1 Matière.....	9
3.2 Groupes cibles.....	9
3.3 Méthode.....	9
3.4 Défis de l'analyse.....	10
3.5 Références.....	11
3.5.1 Autres documents issus du projet.....	11
3.6 Expressions et abréviations.....	11
4 Le système actuel.....	11
4.1 Champ d'étude / délimitation.....	11
4.2 Volumes et fréquences.....	12
4.3 Parties prenantes.....	13
4.4 Acteurs.....	13
4.4.1 Acteurs pas impliqués activement dans l'analyse.....	16
4.5 Organisation.....	17
4.6 Processus.....	18
4.6.1 Aperçu.....	18
4.6.2 Processus de conduite F1: développer la profession et assurer la qualité.....	19
4.6.3 Processus fondamental K1: former les apprentis.....	22
4.6.4 Processus fondamental K2: qualifier les apprentis.....	24
4.6.5 Processus auxiliaire S1: administrer le rapport d'apprentissage.....	27
4.6.6 Processus auxiliaire S2: surveiller le rapport d'apprentissage.....	31
4.6.7 Processus auxiliaire S3: mettre à disposition les données de base nationales.....	34
4.6.8 Processus / domaines omis.....	37
4.7 Systèmes d'information dans la formation professionnelle.....	37
4.7.1 Systèmes d'information facilitant les processus.....	37
4.7.2 Echange de données entre les systèmes.....	39
4.7.3 Maîtrise des données / tenue d'un dossier.....	41
4.7.4 Identification des entités.....	42
4.8 Sécurité.....	42
4.8.1 Protection des données.....	42
4.8.2 Sécurité des données.....	42



5	Analyse des points faibles .....	43
5.1	Forces du système actuel.....	43
5.1.1	Mise en oeuvre de la formation professionnelle à l'échelon local.....	43
5.1.2	Collaboration intercantonale au sein d'une même région .....	43
5.1.3	Cours professionnels intercantonaux.....	43
5.1.4	Esprit de partenariat sur le terrain.....	43
5.2	Déficits du système actuel .....	43
5.2.1	Exceptions en général .....	43
5.2.2	Entreprises formatrices et organisations de formation opérant au niveau intercantonal.....	44
5.2.3	Organisations CIE opérant au niveau intercantonal.....	44
5.2.4	Solutions informatiques cantonales/de branche non intégrées .....	44
5.2.5	Transfert de données manuel.....	44
5.2.6	Données redondantes et identificateurs manquants .....	45
5.2.7	Rôle des formateurs mal défini .....	45
5.2.8	Accès compliqué aux informations nécessaires à la mise en oeuvre.....	45
6	Développements futurs.....	45
6.1	Tendances .....	45
6.1.1	Systèmes d'information .....	45
6.1.2	Formation professionnelle .....	46
6.2	Volonté de changement.....	46
6.3	Evolution mais pas de changement .....	46
6.4	Solutions déjà en service pour des problématiques similaires .....	47
7	Chronologie du présent document.....	48

## Ambition du projet

A travers le projet PED, la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) souhaite mettre en place une plateforme d'échange de données pour le domaine de la formation professionnelle initiale qui réduise substantiellement la charge totale résultant des processus administratifs entre les cantons, mais aussi entre ces derniers et les partenaires du réseau.

## 1 Aperçu

L'état du projet de plateforme d'échange de données PED a été examiné de mars à juin 2012. L'analyse a été consolidée jusqu'en octobre 2012. Le présent document rend compte de ses résultats. Il dresse un état des lieux momentané. L'analyse a servi de base en parallèle à l'élaboration du document «Pistes et champs d'action». Ce document est axé sur l'avenir. Il propose des pistes d'action (intentions poursuivies) et esquisse les domaines (champs d'action) dans lesquels il s'agira de trouver des solutions dans le cadre du projet.



L'analyse a porté **principalement** sur les **avantages** que l'on peut attendre de la plateforme d'échange de données (réduction de la charge totale résultant des processus administratifs dans le domaine de la formation professionnelle initiale) et non pas tant sur les aspects techniques du projet (solution informatique). Les enseignements tirés et les incidences pour la suite du projet sont résumés au chapitre 2 (**Conclusion**). Le chapitre fournit aussi un aperçu des principaux champs d'action.

Le chapitre 3 (**A propos du présent document**) décrit notre méthode, indique les personnes auprès desquelles nous avons réuni les informations et les moyens utilisés, ainsi que les déficits de l'analyse.

Pour l'essentiel, le chapitre 4 (**Le système actuel**) livre un aperçu des principaux processus à l'œuvre dans le domaine étudié. Il les décrit et met en évidence les écueils les plus importants qui compliquent le travail des différents acteurs et alourdissent la charge découlant des processus.

Dans le chapitre 5 (**Analyse des points faibles**), nous tentons d'ordonner les éléments mis en évidence au chapitre 4 et de déterminer les cas de figure typiques. Par ailleurs, nous y décrivons les déficits et les forces du système actuel.

Au chapitre 6 (**Développements futurs**), nous tournons notre regard vers l'avenir. Nous tentons d'identifier les tendances en matière de formation professionnelle et de systèmes d'information pertinentes pour le projet. Nous nous demandons aussi ce qui se passerait si aucune modification n'était apportée au système.

## 2 Conclusion

L'illustration ci-après, une photo prise à Hanoi, permet d'illustrer certaines caractéristiques du fonctionnement actuel du système d'administration de la formation professionnelle initiale. Malgré des écueils importants, le système fonctionne bien fondamentalement, quoique pas de manière optimale. Il est imprégné de dynamisme et d'individualisme.

Les voitures étaient encore une rareté dans les rues de Hanoi jusqu'à récemment. Qu'en sera-t-il dans quelques années? Qu'est-ce qui peut-faire dès à présent pour améliorer la situation rapidement? Et pour gérer le trafic à long terme? Faudrait-il installer des panneaux ou des feux de circulation, instaurer un régime d'amendes ou même construire un métro? Quel serait l'impact de ces mesures sur le système dans son ensemble? La présente analyse offre une base pour répondre à ce genre de questions en rapport avec l'échange de données dans le domaine de la formation professionnelle.



Illustration 1: carrefour à Hanoi

L'analyse effectuée a montré que l'exécution de la formation professionnelle dans les cantons fonctionne bien fondamentalement. L'échange de données constitue certes un gros défi (charge lourde, risque d'erreur), mais les problèmes afférents ne compromettent pas l'exécution de la formation professionnelle.

Cela dit, l'échange de données est appelé à gagner continuellement en importance vu l'évolution du contexte économique, technologique et sociétal. Dans ces conditions, le système se heurte à des écueils ne pouvant être résolus au niveau cantonal et il semble évident que ce sera encore davantage le cas à l'avenir:

1. L'apprentissage traditionnel dans l'artisanat et l'industrie, sanctionné par un examen de fin d'apprentissage, est progressivement remplacé par des formations parfois complexes dans lesquelles les OrTra sont fortement impliquées (3<sup>e</sup> lieu de formation) et par des procédures de qualification composées de différents éléments (notes d'expérience en entreprise et interentreprises, examens partiels), soumises toutes deux à des exigences élevées de qualité et de transparence.

**Conséquence:** davantage de données provenant de davantage de sources sur une plus longue période

2. Les entreprises regroupent la formation professionnelle initiale au sein de communautés de formation dotées d'institutions de formation communes (Aprentas, Login, CYP, etc.), les grandes entreprises mettent en place de plus en plus fréquemment des structures de formation propres au niveau supracantonal.

**Conséquence:** augmentation du nombre de liaisons point-à-point, ce qui joue aussi un rôle dans l'échange de données

3. Les associations professionnelles introduisent des logiciels destinés à faciliter la gestion de la formation professionnelle initiale et/ou de la procédure de qualification au niveau régional ou national (Sephir, ExpertAdmin, PKOrg, etc.).

**Conséquence:** besoin accru d'interfaces automatisées pour l'accès aux données et la livraison des données

4. En raison de l'évolution des mentalités et des efforts pour relever le taux de diplômés dans la formation professionnelle initiale, les rapports d'apprentissage font plus fréquemment l'objet de modifications – par exemple: dissolution du contrat

d'apprentissage/poursuite de l'apprentissage dans d'autres conditions, dispense, allègements scolaires/des examens (compensation d'inconvénients).

**Conséquence:** les données des apprentis et de la procédure de qualification doivent être modifiées plus souvent (mutations).

5. Vu l'évolution dans d'autres domaines que la formation professionnelle, on peut s'attendre à ce que les données soient disponibles et puissent être traitées de façon de plus en plus immédiate et à ce que le traitement soit pris en charge directement par les personnes concernées, moyennant des mécanismes assurant la qualité.

**Conséquence:** les solutions informatiques répondant à ces attentes génèrent davantage de complexité, car des interfaces et des mécanismes de vérification supplémentaires sont nécessaires.

6. Dans ce contexte, les cantons ne restent pas les bras croisés. Ils tentent de réagir aux changements de façon aussi adéquate que possible. Ils créent de nouvelles interfaces dans leurs applications spécialisées (pour les écoles professionnelles, les entreprises formatrices, les experts en chef, les organisations CIE, les autres cantons).

**Conséquence:** Les cantons mettent en partie en place des solutions innovantes et couronnées de succès. Mais l'investissement nécessaire, leur complexité et le financement requis constituent des écueils importants, spécialement pour les petits cantons.

Une bonne partie des défis exposés ne peuvent être maîtrisés par les cantons isolément. Il est douteux que des solutions cantonales parallèles soient toujours efficaces et efficaces sur la durée. Elles empêchent de réaliser le potentiel important résidant dans l'automatisation de la collaboration entre les cantons et avec des partenaires organisés au niveau intercantonal.

Lors de l'analyse, nous avons été frappés par le nombre d'entraves importantes à l'échange de données desquelles des applications existantes (telle que BDEFA) permettent de venir à bout ou qui peuvent être réduites voire éliminées sans qu'une nouvelle solution technique soit nécessaire, par exemple en optimisant les processus.

## 2.1 Exploration de solutions: perspectives

Les solutions centralisées ou des interfaces uniques peuvent contribuer de façon considérable à réduire la charge totale résultant des processus administratifs entre les cantons, mais aussi entre ces derniers et les partenaires du réseau. Les partenaires du réseau sont clairement favorables à la mise en place d'interfaces uniques avec les cantons. Le document «Pistes et champs d'action» propose des pistes d'action (intentions poursuivies) et esquisse les domaines (champs d'action) dans lesquels il s'agira de trouver des solutions lors d'une première phase.

Dans le cadre de l'exploration des solutions possibles, les flux de données seront examinés. Les solutions proposées prendront la forme de mesures techniques et organisationnelles visant à améliorer ces flux. Les mesures pourront être intégrées dans une planification générale, ce qui permettra de fixer des priorités et d'allouer en cas conséquence les moyens disponibles pour la mise au point des mesures et leur mise en œuvre. Ranger l'ensemble des activités ressortissant à ce domaine sous l'étiquette «plateforme d'échange de données» ne nous semble pas idéal. Cette étiquette renvoie à la solution consistant à mettre en place un système informatique centralisé (la «PED»), ce qui exclut celles consistant à exploiter les potentiels d'optimisation existants.

En tout état de cause, de nouvelles solutions informatiques impliquent le réaménagement de processus et d'interfaces, au premier chef du côté des cantons; l'ampleur du réaménagement





dépend de l'architecture choisie. En principe, les solutions centralisées uniformes sont plus faciles à utiliser et moins chères et les avantages qu'ils procurent sont souvent plus importants; mais elles impliquent des réaménagements importants (et lourds) du côté des partenaires pour se connecter aux structures d'exploitation centralisées uniques. Dans un contexte fédéraliste, les réaménagements de ce genre présentent des risques plus élevés s'agissant de la mise en œuvre et de l'acceptation des changements. Ces risques ne sont souvent décelables que tardivement et entraînent d'importants coûts subséquents, spécialement dans le cadre de projets informatiques.

La mise en œuvre de solutions plus éparpillées et touchant l'organisation est souvent moins risquée car ces solutions s'adossent plus fortement aux processus existants; mais cela limite aussi le potentiel d'innovation et par conséquent les avantages potentiels de ces solutions.

Pour ce motif, les risques liés à la mise en œuvre et à l'acceptation des réaménagements seront pris en compte de façon prioritaire dans l'évaluation des différentes solutions envisageables et les questions touchant l'organisation seront traitées à un stade précoce dans le cadre du projet.

Lorsqu'un projet est novateur et susceptible d'entraîner des changements substantiels, il est particulièrement important qu'il soit compris, soutenu et défendu par l'échelon de la direction. Une attitude déterminée doit être affichée. Le succès du projet en dépend. C'est vrai pour les cantons comme pour les partenaires concernés (OrTra, lieux de formation, prestataires de solutions informatiques). Ces derniers tiennent à ce que leurs intérêts soient pris en compte. C'est pourquoi nous veillerons à ce que les acteurs impliqués soient associés de façon appropriée à l'exploration des solutions et à ce que les résultats du processus soient compréhensibles et faciles à communiquer.

## 2.2 Prochaines étapes

Sur la base de l'analyse de la situation, des propositions de solution seront élaborées pour les champs d'action définis dans le cadre du projet. Elles seront soumises à la CSFP au printemps 2013.

La CSFP arrêtera alors les solutions à approfondir et à réaliser, en fixant des priorités. Dans la plupart des cas, des travaux préliminaires seront probablement nécessaires avant la mise en œuvre à proprement parler (plan détaillé, mise au concours, adaptations juridiques év.).

## 2.3 Domaines qui fonctionnent bien

Les processus administratifs liés à la formation professionnelle initiale semblent surtout bien fonctionner lorsque les relations ne sont pas d'ordre strictement administratif mais qu'existent aussi des contacts personnels directs. C'est le cas lorsque la formation initiale et la PQ se déroulent à l'échelon local et que les problèmes d'organisation peuvent être résolus par la concertation à cet échelon. La collaboration étroite entre les deux Bâle, où les rôles sont clairement répartis, ou le canton du Valais, où peu d'apprentis proviennent de l'extérieur, en offrent de bons exemples. De façon générale, les processus fonctionnent bien en rapport avec les métiers dans lesquels la formation des apprentis et les examens se déroulent à l'échelon local. Au niveau intercantonal, des structures régionales facilitent la collaboration et aident à trouver des réponses praticables aux défis posés.

La répartition fondamentale des tâches entre la Confédération, les cantons et l'économie semble acceptée par les partenaires, même si, sur des questions concrètes, des zones de flou surgissent régulièrement et qu'elles ont des répercussions sur les processus administratifs liés à la formation professionnelle initiale.



## 2.4 Domaines dans lesquels des mesures sont nécessaires

L'enquête réalisée sur l'état actuel du projet montre que des mesures sont nécessaires dans plusieurs domaines aux niveaux opérationnel et stratégique.

Les écueils mentionnés jouent un rôle plus ou moins important d'un domaine à l'autre et leurs effets varient selon le contexte.

- L'échange d'information entre les acteurs de la formation professionnelle initiale donne lieu à de très nombreuses liaisons point-à-point dans la pratique, car il se déroule presque en totalité sur une base bilatérale (analogie: livraisons de marchandises individualisées vs acheminement par la poste).
- L'échange de données s'effectue en grande partie de personne à personne et inclut des opérations manuelles (envoi de listes ou mêmes de copies). Il existe très peu d'interfaces permettant aux systèmes d'information de communiquer directement et de possibilités de self service (analogie: renseignements par le biais du 111 vs annuaire téléphonique).
- La transmission des données est fortement entravée dans les cas de figure mentionnés ci-dessous. En général, les écueils sont encore plus importants lorsque des données sont échangées entre plusieurs cantons ou entre un partenaire et plusieurs entités de même nature (lieu de formation ayant affaire à plusieurs cantons par ex.). Cas de figure dans lesquels la transmission des données est fortement entravée:
  - Échange des données de base des apprentis entre les cantons et les lieux de formation
  - Transmission des mises à jour des données (modifications du contrat d'apprentissage, changements d'adresse, etc.)
  - Communication d'informations supplémentaires (dispenses, allègements, résultats d'examen)
  - Collecte des notes d'expérience en entreprise et parfois aussi des notes d'expérience interentreprises
  - Communication des résultats d'examen par les équipes d'experts aux cantons et par les cantons organisant les examens aux cantons gérant les contrats d'apprentissage
- De nombreux partenaires investissent dans des systèmes d'information destinés à faciliter la gestion de la formation professionnelle initiale. Mais ils sont freinés dans l'échange de données avec les cantons parce que certaines conditions ne sont pas remplies:
  - Les lieux de formation gèrent les données de base dans des répertoires propres dans leurs systèmes d'information (par ex: applications de gestion des écoles ou de cours tels qu'Evento ou Eco Open, systèmes des OrTra ou de tiers englobant tous les lieux de formations tels que Saphir ou Time2Learn). Une harmonisation avec les cantons n'est possible, dans le meilleur des cas, qu'au prix d'un énorme travail en l'absence d'identificateurs obligatoires communs et du fait que des protocoles de mise à jour n'ont pas été définis (analogie: chacun gère son propre annuaire téléphonique).
  - Les systèmes de gestion centralisée des données basés sur le web ne s'arrêtent pas aux frontières cantonales. Ils permettent d'administrer les rapports d'apprentissage de plusieurs cantons.

*M<sup>me</sup> X gère le secrétariat d'un petit prestataire de CIE. M. Z est censé lui envoyer chaque mois la liste des apprentis dans le canton Y. S'il ne l'envoie pas spontanément, elle doit la lui réclamer. Elle adapte alors ses données en comparant la liste à celle du mois précédant. Des erreurs se produisent régulièrement car des modifications de numéros de téléphone et d'adresses lui échappent.*



Entretenir plusieurs interfaces automatisées n'est pas rentable, raison pour laquelle les données sont généralement transmises manuellement.

- Il existe surtout un grand potentiel d'amélioration dans l'échange de données entre les cantons et dans l'échange de données des lieux de formation ayant affaire à plusieurs cantons.
- Les informations nécessaires à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale sur le terrain sont dispersées entre une multitude de plateformes nationales, cantonales ou propres à une branche. Il est compliqué voire impossible d'accéder aux informations. Les acteurs concernés n'en connaissent parfois même pas l'existence.

*La division de la formation du groupe A est centralisée dans le canton B. Elle conclut des contrats d'apprentissage dans de nombreux cantons. Les contrats d'apprentissage sont transmis séparément à chaque canton, car la solution informatique flambant neuve du canton B ne permet de traiter que les contrats d'apprentissage intracantonaux.*

## 3 À propos du présent document

### 3.1 Matière

La présente analyse constitue la base technique pour définir les exigences auxquelles le futur système devra répondre. Il sera complété par les objectifs du système, qui seront déterminés lors de l'étape suivante.

L'analyse décrit et étudie la situation actuelle ainsi que les développements attendus en relation avec les processus administratifs interinstitutionnels dans la formation professionnelle initiale. Elle met en évidence les chances et les risques aux niveaux opérationnel et stratégique de projets et mesures envisageables dans différents champs d'action.

### 3.2 Groupes cibles

Le présent document est une base de décision pour les donneurs d'ordre du projet. Il servira aussi de base à l'équipe de projet pour élaborer les objectifs du projet.

### 3.3 Méthode

L'analyse a été réalisée sur la base de plusieurs ateliers et d'interviews organisés avec différents acteurs de la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale. L'analyse a été rédigée par l'équipe de projet. Le groupe de suivi du projet en assure la relecture. Dans un deuxième temps, il sera tenté de cerner l'importance réelle des principaux écueils à l'échange de données au moyen de chiffres clés.

Presque toutes les personnes ayant participé à l'analyse proviennent du niveau opérationnel (cadres subalternes, personnes en charge des dossiers). Les décideurs du niveau stratégique/politique n'ont pas été associés aux travaux.

Au total, 14 personnes provenant de 11 cantons (7 personnes de la Suisse alémanique et 7 de la Suisse romande) ont participé aux ateliers, ainsi que 4 représentants de grandes entreprises, 2 représentants des CIE (3 autres ont été interrogés par téléphone par ailleurs) et un représentant des écoles professionnelles (des désistements à court terme expliquent ce faible nombre), mais aussi des représentants de 8 solutions informatiques en rapport avec la formation professionnelle initiale. Des entretiens ont été réalisés individuellement ou en groupe



avec des représentants des instances centrales suivantes: collaborateurs de la CSFP/secrétaires des commissions, unité PQ du CSFO, orientation.ch.

Tous les ateliers et interviews ont été consignés par écrit sous forme résumée. Les résumés ont été soumis aux participants pour leur permettre d'apporter des commentaires. Un document a également été réalisé à partir de certains propos recueillis.

## 3.4 Déficiences de l'analyse

### Cercle de participants restreint / validité limitée

L'analyse a été menée de façon exploratoire, en se basant essentiellement sur les propos recueillis auprès d'un petit cercle de participants. Le regard porté par les personnes interrogées sur les processus et les écueils à l'échange de données est fondamentalement subjectif, de même que la hiérarchisation des propos recueillis effectuée par l'équipe de projet. Pour consolider les résultats obtenus, nous avons soumis des résumés des propos principaux recueillis auprès des participants et organisé de cycles de feedback. Mais les participants n'ont que peu fait usage de la possibilité de réagir et leurs commentaires portent sur des aspects marginaux.

Par ailleurs, les participants des lieux de formation ont été sélectionnés de façon ciblée parmi les entreprises et organisations CIE opérant au niveau intercantonal. Certains écueils rapportés n'existent probablement pas à l'échelon local, ou du moins y sont moins accentués.

Avant de fixer des priorités, il conviendra impérativement de vérifier si les affirmations déterminantes des participants sont suffisamment représentatives ou si des enquêtes subséquentes doivent être menées.

### Acteurs pas pris en compte ou sous-représentés

Divers acteurs importants au niveau opérationnel n'ont pas été associés aux travaux pour le moment:

- Experts en chef
- OFFT
- OrTra (hormis les organisations CIE)
- Apprentis / formateurs en entreprise
- Inspection scolaire cantonale

Les acteurs suivants n'étaient pas représentés à raison de leur importance réelle:

- Écoles professionnelles

### Flou dans les processus (cantonaux)

En pratique, de mêmes processus sont appliqués de manière très différente selon les cantons, ceux-ci exerçant en principe leurs fonctions dans la formation professionnelle initiale en toute autonomie. Il n'est ni possible ni utile à ce stade de se pencher sur tous les cas de figure existants. La présente analyse ne donne donc qu'un aperçu approximatif et de portée générale des processus principaux pertinents dans le cadre du projet. Elle ne prétend nullement rendre compte de façon exhaustive ou exacte des processus effectivement mis en œuvre.

### Faits et chiffres manquants

Au cours de la première phase, il a été renoncé à exploiter systématiquement le matériel chiffré des partenaires du réseau et les études existantes. Des recherches ont été menées auprès de cantons choisis, de la CDIP/CSFP et de l'OFS. Les résultats de ces recherches permettent de plausibiliser dans les grandes lignes les affirmations recueillies dans le cadre de l'analyse, mais pas de les démontrer en détail, ni de les vérifier scientifiquement.

## 3.5 Références

### 3.5.1 Autres documents issus du projet

Les documents suivants ont été élaborés en complément de la présente analyse:

- Aperçu des processus  
Vue d'ensemble schématique des processus dans la formation professionnelle initiale, avec accent sur les processus administratifs entre les acteurs
- Description des processus  
Description de chacun des processus et des variantes (y c. input et output)
- Ecueils  
Aperçu des écueils en rapport avec chacun des processus
- Glossaire  
Définition des expressions utilisées dans le cadre du projet

## 3.6 Expressions et abréviations

Les expressions et abréviations relatives à la formation professionnelle utilisées dans le présent document correspondent en principe à celles du lexique de la formation professionnelle ([www.lex.formationprof.ch](http://www.lex.formationprof.ch)). La définition de certaines expressions est précisée dans le glossaire du projet.

## 4 Le système actuel

### 4.1 Champ d'étude / délimitation

L'analyse porte sur les processus administratifs donnant lieu à l'échange de données et/ou d'information entre plusieurs organisations en rapport avec la formation professionnelle initiale. L'accent a été mis sur les processus de communication multilatéraux, c'est-à-dire ceux impliquant plus de deux partenaires, l'un d'entre eux au moins étant généralement un canton (par ex: plusieurs cantons communiquant avec un prestataire de CIE).

Le but de l'étude est, dans l'optique de la suite du projet, de représenter et de documenter les processus de façon générale, mais aussi de mettre en évidence les principaux écueils qui perturbent ces processus et conduisent à des charges évitables.

Ne font pas partie du champ d'étude:

- les domaines de la formation professionnelle autres que la formation professionnelle initiale
- les processus internes des organisations ne donnant pas lieu à l'échange de données avec des tiers
- l'échange de données et d'information avec les apprentis
- les échanges de données entre les lieux de formation qui ne jouent pas de rôle direct pour les cantons
- les relations des écoles professionnelles avec les cantons n'ont pas été examinées en détail du fait de leur complexité et des grandes différences de mise en œuvre dans les cantons. Cela dit, cette question devrait être étudiée ultérieurement dans l'optique d'un projet plus vaste sur l'échange de données.



## 4.2 Volumes et fréquences

Des éléments d'appréciation quantitatifs ont été réunis auprès des cantons et de l'OFS (voir ci-après). Ils confirment globalement que les principaux écueils mis en évidence dans la présente analyse ne sont pas négligeables sur le plan quantitatif.

### Nombre de professions

Le nombre de métiers dépend de la façon dont on tient compte des spécialisations et des branches ainsi que de la date de référence choisie:

- L'OFFT recense 315 professions CFC et 43 professions AFP (source: site de l'OFFT). Les métiers auxquels des apprentis sont actuellement formés sous le régime de l'ancien et du nouveau droit sont comptés à double. Il n'est pas tenu compte des différentes spécialisations/branches.
- La liste des places d'apprentissage publiée par le canton de Berne comprend 250 métiers CFC/AFP; il n'est pas tenu compte des différentes orientations/branches.

Le canton de Zurich était préposé aux examens pour 371 métiers en 2010, si l'on compte séparément chaque orientation et chaque branche (source: [Jahresbericht Mittelschul- und Berufsbildungsamt 2011](#))

### Nombre d'apprentis

- Nombre total de rapports d'apprentissage en 2010: environ 210 000
- Nombre de PQ effectuées en 2010: environ 70 000

Source: [statistique de la formation professionnelle initiale en 2010](#)

### Nombre de rapports d'apprentissage intercantonaux

L'administration des rapports d'apprentissage intercantonaux s'est avérée problématique de façon générale dans le cadre de la présente analyse. Il n'existe pas de données à ce sujet au niveau national. Les statistiques du canton de Lucerne permettent de déceler des tendances:

- 13 800 apprentis avec une formation en entreprise et un lieu de scolarisation dans le canton de Lucerne. 31,5 % des apprentis fréquentant des écoles professionnelles lucernoises ont leur lieu de formation dans un autre canton. Lucerne accueille donc environ 4500 apprentis extracantonaux dans ses écoles.

Source: [statistisches Jahrbuch Kanton Luzern \(Bildung/Kultur/Sport\)](#)

Plus grand canton de Suisse centrale, Lucerne assume certaines fonctions de centre pour les cantons environnants, d'où un taux relativement important d'apprentis «importés». Cela dit, la proportion d'apprentis qui sont scolarisés dans un autre canton que celui dans lequel ils sont formés est assez important à l'échelle suisse également: de l'ordre de 20 %. Ce chiffre a été plausibilisé à partir de statistiques éducatives du canton de Zurich que nous renonçons à détailler ici.

### Nombre d'apprentis dans des entreprises opérant à l'échelon supracantonal

Selon les informations publiées sur leur site, Migros forme 3300 apprentis, Coop 3000, La Poste 2000 et Login 2000, soit plus de 10 000 apprentis au total (environ 5 % des rapports d'apprentissage). Globalement, la part des apprentis formés dans des entreprises opérant à l'échelon supracantonal représente probablement entre 10 à 30 %. Il est difficile d'obtenir des chiffres précis car les «entreprises» recensées dans la formation professionnelle sont généralement les lieux où la formation se déroule (selon le principe de lieu de formation).

### Nombre de mutations

Les mutations dans les rapports d'apprentissage (interruption de l'apprentissage, répétition de la PQ, changement de niveau, etc.) sont à l'origine d'écueils de l'avis de personnes interrogées dans le cadre de la présente analyse. Une statistique du canton de Zurich sur la surveillance de la formation professionnelle permet d'estimer approximativement la fréquence des mutations:



- 12 170 rapports d'apprentissage ont été autorisés en 2011. Par ailleurs, 3395 rapports d'apprentissage ont été dissous, y compris les cas où l'apprentissage est poursuivi dans un autre métier/à un autre niveau).

Source: [Jahresbericht Mittelschul- und Berufsbildungsamt 2011](#)

Plus de 20 % des rapports d'apprentissage ont été interrompus ou ont nécessité des mutations dans le canton de Zurich en 2011. Ne sont pas compris dans ce chiffre les changements de niveau au sein d'une même profession et les PQ non réussies qui ont entraîné des modifications supplémentaires du rapport d'apprentissage. Globalement, le taux de rapports d'apprentissage avec mutation n'est pas négligeable.

#### Notes d'expérience en entreprise et interentreprises

- Environ 1/3 des apprentis ont une note d'expérience en entreprise en rapport avec le métier auquel ils sont formés
- Environ 40 à 50 % des apprentis formés ont une note d'expérience interentreprises en rapport avec le métier auquel ils sont formés

#### Nombre de procédures de qualification extracantonales

- Dans le canton de Berne, 1062 candidats extracantonaux ont passé des examens en 2011 dans près de 120 métiers. Ils représentaient 11,5 % des candidats. Les candidats extracantonaux provenaient de tous les cantons, mais principalement de FR, SO, VS et JU.
- Dans le canton de Zurich, 14 516 examens finaux ont eu lieu, dont 2421 pour des candidats extracantonaux (16,6 %).

#### Nombre d'experts et d'experts en chef

- Dans sa rétrospective de la PQ, le canton de Bâle-Campagne fait état de plus de 100 experts en chef et d'un peu plus de 1000 experts. Les chiffres d'autres cantons confirment ce rapport. Par extrapolation, la Suisse compterait ainsi environ 3000 à 4000 experts en chef et 30 000 à 40 000 experts.

#### Chiffres manquants

Certaines données chiffrées n'ayant pas fait l'objet de recherches dans le cadre de la présente analyse seraient intéressantes le cas échéant, dans la perspective d'une étude plus approfondie:

- Répartition des métiers (selon qu'ils sont organisés au niveau national ou régional)
- Nombre d'apprentis scolarisés extracantonalement (pour chaque canton)
- Nombre de décomptes CIE/nombre de partenaires CIE (pour chaque canton)

## 4.3 Parties prenantes

Les principales parties prenantes à la mise en œuvre concrète de la formation professionnelle initiale (cantons, organisations du monde du travail, entreprises) ont été associées à l'analyse par des représentants du niveau opérationnel.

Les parrains du projet, la CSFP et l'OFFT, n'étaient pas directement impliqués, si l'on excepte un entretien de nature technique. Toutefois, la CSFP – plus précisément sa commission Informatique pour la formation professionnelle – a approuvé la marche à suivre pour l'analyse et les participants aux ateliers.

## 4.4 Acteurs

Le tableau ci-après renseigne sur les acteurs qui ont participé aux ateliers et aux entretiens:

- Nous avons retenu sciemment des représentants d'organisations CIE et d'entreprises formatrices qui opèrent dans plusieurs cantons. Certains écueils rapportés sont probablement moins importants chez les acteurs opérant à l'échelon local.
- Les écoles professionnelles n'ont pas participé aux ateliers et aux entretiens à raison de leur poids réel. Les structures et les interfaces entre les cantons et «leurs» écoles professionnelles sont très complexes et hétérogènes. Pour s'en faire une image fondée, il faudrait procéder à des recherches spécifiques qui dépassent leur cadre de la présente analyse. Il en va de même pour les prestataires de formations initiales en école.

N°	Acteur	Domaines d'activité	Difficultés liées aux processus impliquant plusieurs organisations	Attentes à l'égard du projet
1	Surveillance cantonale de la formation professionnelle	Octroi/retrait des autorisations de former des apprentis; vérification des contrats d'apprentissage (en partie); surveillance des rapports d'apprentissage impliquant plusieurs lieux de formation; intervention en cas de crise; coordination de mesures; autorisation de dispenses, d'allègements scolaires et de modifications de la durée de l'apprentissage.	Tenue à jour des autorisations pour former des apprentis (formateurs); accès aux dossiers des apprentis (au niveau intercantonal).	Il s'agit de ne pas perturber les processus qui fonctionnent. Améliorations souhaitées dans des domaines ponctuels (surtout au niveau intercantonal)
2	Administration cantonale des contrats d'apprentissage	Administration des rapports d'apprentissage et des autorisations pour former des apprentis; vérification des contrats d'apprentissage; gestion des changements (mutations); gestion des places d'apprentissage à pourvoir (en partie); livraison des données et mutations relatives aux rapports d'apprentissage aux écoles professionnelles (en partie), aux organisations CIE (en partie) et aux responsables des examens.	Tenue à jour des données de base des apprentis et livraison des modifications; traitement des rapports d'apprentissage intercantonaux.	PED ne doit pas entraîner de charge supplémentaire conséquente; scepticisme. Souhait pressant: réduire le nombre d'interfaces.
3	Responsable cantonal des examens	Administration des candidats aux examens; coordination des procédures de qualification (avec les experts en chef); collecte des notes d'expérience et des notes d'examen; autorisation d'alléger les examens; communication des résultats; délivrance des AFP/CFC (en partie).	Réception et tenue à jour des données des candidats extracantonaux; collecte des notes d'expérience en entreprise et interentreprises; transfert des résultats des PQ dans les applications cantonales, respect des délais de fin de l'apprentissage pour les candidats extracantonaux.	Potentiel d'optimisation perçu en rapport avec l'échange intercantonal des données de la PQ, la collecte des notes d'expériences et le trafic de données entre l'organisation des experts et le canton préposé aux examens.
4	Grandes entreprises formatrices	Recrutement d'apprentis; formation en entreprise et (en partie) interentreprises des apprentis; suivi des apprentis par le formateur; inscription des apprentis à l'école et aux CIE (en partie); détermination des notes d'expérience en entreprise (en partie).	Mise au concours de rapports d'apprentissage et établissement de contrats d'apprentissage dans plusieurs cantons; traitement des rapports d'apprentissage intercantonaux.	Souhaits: mise à disposition par les cantons d'interfaces uniformes s'agissant des places d'apprentissage et des contrats d'apprentissage, processus standardisés au niveau national pour le trafic entre les offices de la formation professionnelle/écoles et les entreprises.



5	Ecoles professionnelles	Formation scolaire des apprentis (branches de culture générale et connaissances professionnelles); livraison aux organisations CIE des données relatives aux contrats d'apprentissage et aux classes (en partie).	Administration des rapports d'apprentissage intercantonaux; réception et mise à jour des données des apprentis et des entreprises de plusieurs cantons.	Souhait: livraison et mise à jour plus rapide des données de base relatives aux contrats d'apprentissage, surtout au niveau intercantonal.
6	Organisations CIE opérant à l'échelon supracantonal	Formation interentreprises des apprentis; détermination des notes d'expérience interentreprises (en partie); assurer l'accomplissement des TPP (en partie).	Réception et mise à jour des données des apprentis de plusieurs cantons; organisation des cours ; décomptes avec plusieurs cantons.	Souhaits: livraison et mise à jour plus rapide des données de base relatives aux contrats d'apprentissage, surtout au niveau intercantonal, simplification des décomptes (partenaire unique) <sup>1</sup> .
,7	Prestataires de solutions informatiques pour les cantons	Administration des entreprises formatrices, des contrats d'apprentissage et des procédures de qualification; liste des places d'apprentissage, facturation et autres (en partie). Interface vers 9 (souvent).	Données de base nationales pas disponibles de façon centralisée.	Souhait: meilleures données de base nationales. L'idée d'une grande plateforme centralisée est jugée de façon sceptique (risque de manque de clarté concernant les responsabilités/la maîtrise des données). Souhait: clarification concernant la maîtrise des données.
8	Prestataires de solutions informatiques pour la PQ	Organisation et déroulement des procédures de qualification, administration des candidats et des résultats.	Réception et mise à jour des données des apprentis de plusieurs cantons ; organisation des examens ; livraison aux cantons des résultats aux examens, flou concernant la maîtrise des données.	Souhaits: livraison et mise à jour plus rapide des données de base relatives aux contrats d'apprentissage, possibilité de transmettre les données de la PQ aux cantons sans avoir à changer de média.
9	Prestataires de solutions informatiques pour les écoles	Administration des apprentis, des enseignants, des locaux, des classes, des listes des branches d'enseignement, des plans d'occupation des locaux et des horaires, des notes, etc; facturation et autres (en partie). Interface vers 7 (souvent).	Réception et mise à jour des données des apprentis de plusieurs cantons ; flou concernant la maîtrise des données.	Souhait: livraison et mise à jour plus rapide des données de base relatives aux contrats d'apprentissage, surtout au niveau intercantonal.
10	Prestataires de solutions informatiques pour les entreprises formatrices / la coopération entre les lieux de formation	Administration des apprentis, des formateurs, des objectifs et des supports d'apprentissage, des rapports de formation et des notes d'expérience (en partie), des cours interentreprises (en partie), pour tous les lieux de formation (en partie).	Interfaces avec plusieurs cantons; ajustement des données des formateurs, des entreprises et des apprentis avec les systèmes des cantons. Flou concernant la maîtrise des données.	Souhaits: améliorer la correspondance des données de base relatives aux contrats d'apprentissage avec les systèmes des cantons, identificateurs uniques pour les formateurs, clarification concernant la maîtrise des données.

<sup>1</sup> selon la CIFP du 7.11.12 le problème des décomptes est solutionné par les logiciels Escada et Kompass.

11	orientation.ch (CSFO)	Mise à disposition d'informations dans le domaine de l'orientation professionnelle (ne joue pas de rôle dans le présent contexte); administration des places d'apprentissage à pourvoir (en partie); publication de places d'apprentissage à pourvoir; exportation des données relatives aux places d'apprentissage à pourvoir (pour des tiers).	Gérer l'interface d'importation de données avec différents systèmes cantonaux; mise à jour des données relatives aux places d'apprentissage.	Souhaits: moins d'interfaces avec les cantons, mise à jour plus rapide des données relatives aux places d'apprentissage à pourvoir.
12	BDEFA (CSFO)	Attribution des apprentis aux CIE; saisie des objectifs et des performances en entreprise et interentreprises (en partie), détermination des notes en entreprise et interentreprises (en partie), attribution des apprentis aux experts, gestion des résultats aux examens (en partie); livraison des données de la PQ aux cantons.	Gérer l'interface d'importation de données avec différents systèmes cantonaux; coordination des exigences de différentes parties prenantes; travailler avec des solutions informatiques qui interfèrent.	Souhait: uniformité et qualité des données livrées par les cantons, les personnes et les rôles devant être clairement identifiables.
13	Unité PQ (CSFO)	Elaboration de documents pour les examens sur mandat des OrTra, gestion de feuilles de notes (y c. pour les notes d'expérience), secrétariat de la commission PQ, réalisation de sondages, gestion de listes et de tableaux concernant la PQ	Les petites OrTra ne sont pas en mesure de gérer la PQ toutes seules. Les informations sont transmises via les responsables des examens et ne parviennent pas toujours au bon destinataire.	Souhait: soutien électronique systématique et de meilleure qualité dans le cadre du traitement des documents pour les examens.
14	Sous-commission Directives pour l'échange informatisé de données	Coordination de l'échange de données dans la formation professionnelle; élaboration de directives pour l'échange informatisé de données; gestion de tableaux de données de base.	Les directives pour l'échange informatisé de données ne sont souvent pas appliquées; les processus de mise en correspondance des données ne sont pas définis; les identificateurs ne sont pas définis de manière suffisante.	Souhait: application systématique des directives pour l'échange informatisé de données dans le secteur de la formation professionnelle.
15	Secrétariat des commissions de la CSFP	Administration et coordination des commissions de la CSFP; gestion de listes; réalisation de sondages.	Les informations spécifiques concernant la formation professionnelle sont difficilement accessibles.	

#### 4.4.1 Acteurs pas impliqués activement dans l'analyse

Les acteurs suivants n'ont pas été impliqués activement dans l'analyse:

- Apprentis  
Les apprentis n'ont pas été retenus comme partenaires de discussion du fait de commentaires reçus lors de la définition de la stratégie concernant la marche suivre (planification de l'analyse préliminaire). Ce groupe cible devrait impérativement être pris en compte dans l'optique d'améliorations à long terme et durables. Cela permettrait d'identifier en temps opportun les chances et les risques afférents.
- Entreprises formatrices opérant dans un seul canton  
Ces entreprises n'ont pas été impliquées, car elles communiquent pour l'essentiel en bilatéral avec leur canton et ne sont probablement guère concernées par les problèmes en matière de collaboration intercantonale.
- Prestataires de formations initiales en école  
Ces prestataires ne communiquent probablement guère de façon multilatérale.
- Prestataires de CIE formant des apprentis d'une seule école ou d'un seul canton  
Ces prestataires ne communiquent probablement guère de façon multilatérale.
- Cantons italophones



- OFFT  
L'OFFT ne participe pas activement aux processus opérationnels liés à la formation professionnelle initiale. Il est prévu d'informer l'OFFT sur la base de la présente analyse pour qu'une coordination puisse être mise en place au cas où des projets se chevaucheraient.

## 4.5 Organisation

La loi fédérale sur la formation professionnelle (LFP) prévoit que les acteurs de la formation professionnelle collaborent. Le réseau de partenaires est défini comme suit à l'art. 1:

<sup>1</sup> La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail (partenaires sociaux, associations professionnelles, autres organisations compétentes et autres prestataires de la formation professionnelle). Ceux-ci veillent à assurer autant que possible une offre suffisante dans le secteur de la formation professionnelle, notamment dans les domaines d'avenir.

[...]

<sup>3</sup> Pour atteindre les buts de la présente loi:

- a. la Confédération, les cantons et les organisations du monde du travail collaborent;
- b. les cantons collaborent entre eux et les organisations du monde du travail, entre elles.

Les tâches et les compétences des partenaires sont précisées dans la loi et dans l'ordonnance. Les cantons sont principalement chargés de tâches d'exécution, lesquelles sont détaillées dans la documentation de la formation professionnelle (<http://www.doku.berufsbildung.ch>).

Les cantons exécutent leurs tâches de façon autonome et, par conséquent, individuellement. L'hétérogénéité du processus d'exécution et de l'organisation interne en atteste. Ainsi, les tâches de surveillance de la formation professionnelle et d'administration des contrats d'apprentissage, mais aussi celles des autorités préposées aux examens sont organisées de façon variable. La réalité ne colle pas toujours aux groupes de processus définis dans le présent document. Les structures organisationnelles des cantons sont tantôt verticales/axées sur les branches ou horizontales/axées sur les tâches; la plupart des cantons connaissent des formes d'organisation mixtes.

En tant qu'organe des offices cantonaux de la formation professionnelle, la CSFP a notamment pour tâche de soutenir la coordination et la coopération intercantonale dans le domaine de la formation professionnelle et de promouvoir l'échange d'information entre les cantons. Sur le plan opérationnel, cette tâche relève en général de commissions intercantionales, dont les procès-verbaux et les recommandations n'ont pas de valeur contraignante pour les cantons.

Les organisations du monde du travail (OrTra) sont responsables du contenu des formations, de la formation interentreprises et des procédures de qualification pour les professions concernées. Les processus de base étant décentralisés, la mise en œuvre est déjà relativement hétérogène à ce niveau. Nous y reviendrons au chap. 4.6.3 s'agissant de l'organisation des cours interentreprises. La Confédération contrebalance quelque peu cette tendance par ses prescriptions concernant les structures et les processus et au moyen de divers projets et d'offres d'accompagnement.

S'agissant de son organisation globale, le paysage de la formation professionnelle présente notamment la caractéristique suivante: selon le métier, l'organisation de la formation et la région, les structures relèvent de l'échelon national, intercantonal, de la région linguistique, cantonal et/ou de la région géographique, les fonctions assumées étant en partie de même nature.

Outre les difficultés générales inhérentes aux activités impliquant plusieurs organisations, nous avons constaté que l'organisation des processus administratifs rencontre des écueils importants dans deux cas de figure principalement:

- lorsque des organisations à vocation supracantonale doivent collaborer avec des cantons déterminés au niveau opérationnel (par ex. entreprises ou organisations de formation opérant au niveau intercantonal)
- lorsque les cantons sont amenés à collaborer entre eux (gestion des apprentis fréquentant une école dans un autre canton par ex.)

Un aspect qui nous a frappé est que les acteurs francophones estiment que la collaboration au niveau opérationnel fonctionne bien voire très bien, alors qu'une telle remarque n'a jamais été émise s'agissant de la Suisse alémanique. Il nous semble probable qu'un nombre de partenaires réduit (7 cantons francophones) facilite les contacts bilatéraux et la collaboration au sein d'organes communs et qu'un nombre plus important la complique (20 cantons germanophones).

## 4.6 Processus

Les processus à l'œuvre dans la formation professionnelle initiale ont été cernés avec l'aide d'experts dans un premier temps. Des modifications ont été apportées ensuite sur la base des résultats des ateliers et des entretiens. L'aperçu des processus décrits ci-après constitue une approximation de la réalité. Il ne tient pas compte de particularités de certains acteurs. Des écarts peuvent même survenir dans la délimitation et la catégorisation des processus sur le plan organisationnel en raison de l'autonomie qui prévaut dans la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale.

Le présent chapitre passe en revue les processus à l'œuvre dans la formation professionnelle initiale étudiés dans le cadre du projet.

### 4.6.1 Aperçu

Au niveau le plus fondamental, nous distinguons les types suivants de processus d'opérationnalisation de la formation professionnelle initiale: les processus de conduite, les processus fondamentaux et les processus auxiliaires.

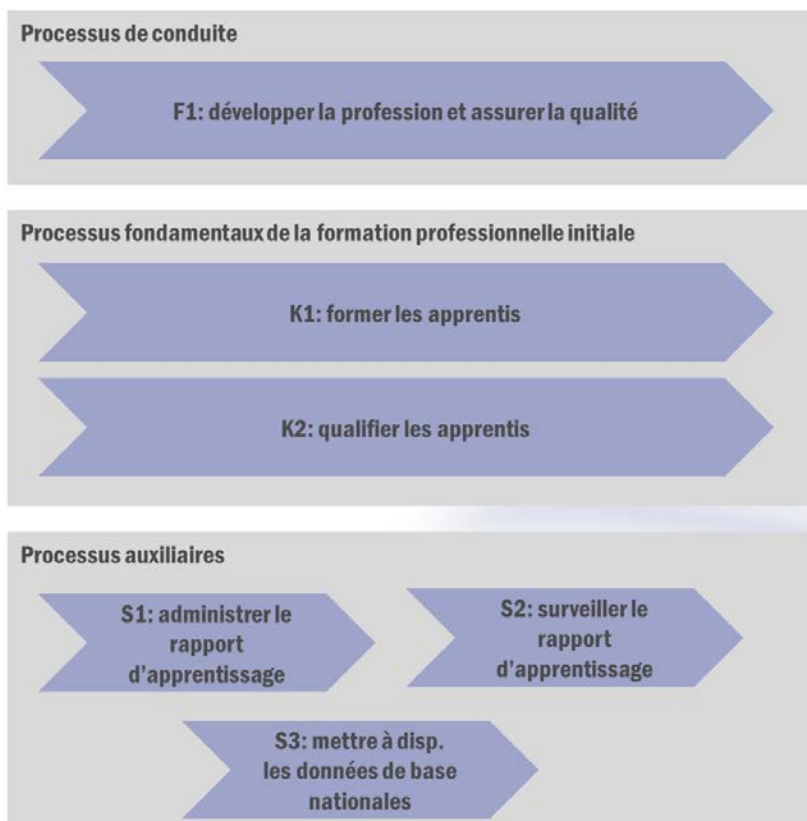


Illustration 4: processus actuels en rapport avec la formation professionnelle initiale

Ces groupes de processus et leurs caractéristiques pertinentes sont détaillés dans les chapitres suivants. Les processus de chaque groupe présentant un potentiel d'optimisation particulièrement important sont traités séparément: il s'agit de processus particulièrement fréquents ou complexes, ou pour lesquels des écueils importants ont été identifiés.

#### 4.6.2 Processus de conduite F1: développer la profession et assurer la qualité

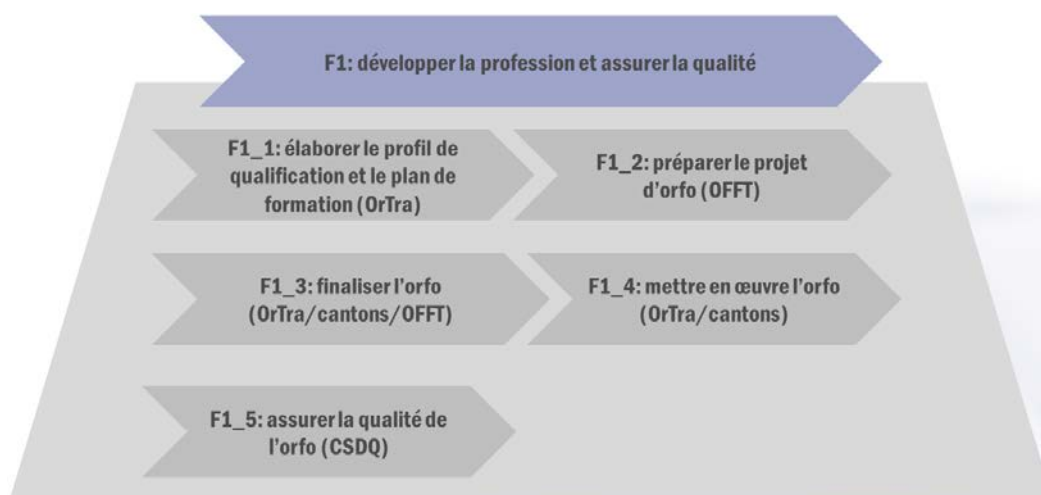


Illustration 5: processus F1 – développer la profession et assurer la qualité (situation actuelle)

Ce groupe de processus comprend principalement les opérations d'élaboration, d'introduction et d'adaptation des ordonnances sur la formation et des mesures qui accompagnent leur mise en œuvre. Ces processus sont détaillés dans le manuel relatif aux ordonnances de l'OFFT. Un



processus a été ajouté: le contrôle de qualité dont les orfo font l'objet une fois qu'elles sont en vigueur (F1\_5).

Première étape: l'OrTra (ou les OrTra) compétente requiert auprès de l'OFFT l'élaboration d'une nouvelle formation professionnelle initiale selon la LFP ou d'une ordonnance sur la formation destinée à remplacer un règlement existant. Lorsque le feu vert est donné, un projet est mis en route sous la conduite opérationnelle de l'OrTra. L'OrTra est ainsi responsable de la définition du contenu de la formation et de la qualification. L'OFFT accompagne le processus d'ensemble. Si l'OrTra en ressent le besoin, l'IFFP participe au suivi du projet sur le plan technique, méthodologique et pédagogique. Les cantons (sous la coordination de la CSFP) et les écoles professionnelles sont systématiquement représentés au sein de l'organe de pilotage du projet (la commission de réforme), lequel inclut aussi d'autres acteurs éventuels.

Dans le cadre du processus F1\_1, la CSFP coordonne l'action des cantons au sein de la commission de réforme par l'intermédiaire de la commission Développement des professions (CDP). Les représentants des cantons sont formés à leur mission par l'IFFP de façon à pouvoir représenter au mieux les intérêts des cantons. Ce processus permet de définir les contenus de la formation, les plans de formation et la procédure de qualification.

Dans le cadre du processus F1\_2, l'OFFT prépare un projet d'ordonnance sur la formation qui incorpore les grands axes de la formation professionnelle initiale définis lors du processus F1\_1.

Les textes sont ensuite finalisés dans le cadre d'un processus à plusieurs niveaux (F1\_3). Les partenaires du réseau ont ainsi l'occasion d'exprimer à nouveau leurs souhaits sous la médiation de l'OFFT. Dans ce cadre, la CSFP rédige des projets de réponse pour les cantons, lesquels peuvent les utiliser tels quels, les compléter ou les rejeter. Une fois les textes finalisés, l'OFFT publie la nouvelle ordonnance sur la formation et adopte le plan de formation et le profil de qualification, lesquels sont ensuite publiés par l'OrTra.

Le processus F1\_4 consiste à mettre en place la nouvelle la formation professionnelle initiale. Il s'agit d'une part de définir les réglementations de détail (par ex. programmes scolaires, directives pour la procédure de qualification, organisation des cours interentreprises), de former la commission pour le développement professionnel et la qualité (voir F1\_5), d'informer les responsables de la formation professionnelle et, éventuellement, d'élaborer des procédures de validation. Selon le manuel, ce processus incombe aux OrTra et aux cantons, l'OFFT ne jouant plus de rôle actif à ce stade.

Une fois que l'ordonnance a été mise en œuvre, la commission pour le développement professionnel et la qualité est chargée de développer la profession; elle surveille et assure aussi la qualité de la formation (processus F1\_5).

## Écueils

### F1\_3: Finaliser l'orfo

- (201) Une nouvelle formation débute généralement une année au plus après la promulgation de l'ordonnance. Il n'existe pas de délai contraignant. Durant cette période, les détails de la formation sont organisés et planifiés et les contrats d'apprentissage de la première volée soumis au nouveau régime sont conclus. Le délai est souvent très serré; l'exécution se heurte alors à des écueils au niveau de la collaboration intercantonale.
- (202) Sur le plan administratif, l'attribution et la publication par l'OFFT des numéros de profession ne se déroulent pas de façon satisfaisante. Ces numéros, qui sont utilisés comme identificateurs communs lors de l'échange de données en rapport avec les contrats d'apprentissage et la bourse des places d'apprentissage, sont communiqués trop tardivement aux partenaires. De plus, le système de numérotation n'est pas parfaitement cohérent (utilisation du numéro / variante pour les niveaux de formation et les spécialisations) et il n'est pas assez détaillé pour



procéder à certains échanges de données. Ainsi, des ajustements sont nécessaires a posteriori et les cantons doivent s'entendre sur des extensions pour garantir l'identification cohérente des formations.

- (203) Des éléments importants de la procédure de qualification (PQ) sont définis dès le processus F1\_2 et sont arrêtés définitivement à l'issue du processus F1\_3. La PQ ne sera appliquée pour la première fois que des années plus tard, sous la responsabilité des cantons. Les exigences des cantons dans l'optique de l'aménagement efficient de la PQ sont souvent entendues trop tard ou ne sont intégrées dans l'ordonnance. De plus, les incohérences liées à la PQ n'apparaissent souvent que lors de sa mise en œuvre. Des ententes et des corrections urgentes sont alors nécessaires a posteriori pour garantir l'égalité de traitement des candidats aux examens.
- (204) De manière analogue à 2, les incohérences liées à la formation scolaire ou d'éventuels problèmes d'application n'apparaissent qu'au moment de sa mise en place ou de sa mise en œuvre.

F1\_4: mettre en oeuvre l'orfo

- (205) La mise en œuvre est du ressort des cantons et des OrTra. La répartition des tâches n'est parfois pas définie plus avant. A ce stade doivent être produits des informations et des documents importants pour différents groupes cibles tant au moment de la mise en œuvre qu'ultérieurement. L'accès à ces informations est compliqué. Elles existent parfois en plusieurs versions et sont accessibles par différents supports médiatiques (papier ou en ligne) et plateformes (sites de l'OFFT, des OrTra, des cantons, de l'IFFP, etc.). La recherche d'informations s'en trouve considérablement compliquée et tout le système est fortement tributaire des connaissances de quelques initiés.



### 4.6.3 Processus fondamental K1: former les apprentis

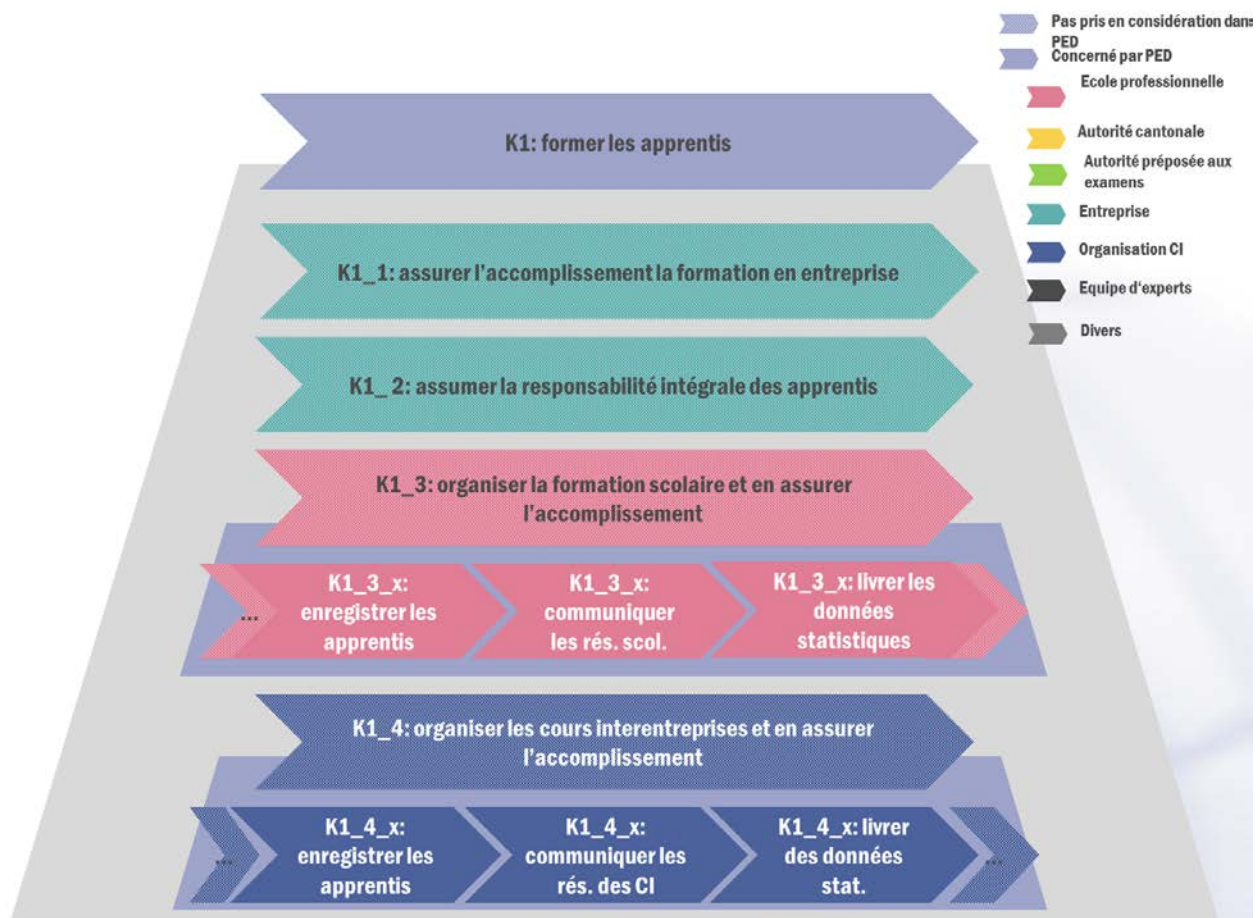


Illustration 6: processus K1 – former les apprentis (situation actuelle)

Les processus à l'œuvre au sein même des formations en entreprise, interentreprises et scolaire ne font parties du champ étudié pour la PED. Ils ont néanmoins été intégrés dans l'aperçu des processus pour rendre visibles des liaisons point-à-point et d'autres particularités éventuelles. Les processus d'accompagnement administratifs à l'œuvre au sein de K1 et leurs caractéristiques sont examinés de plus près dans la partie consacrée aux processus auxiliaires.

Le pilotage des formations en entreprise, interentreprises et scolaire dépend de données essentielles provenant ou découlant des ordonnances sur la formation (par ex. objectifs d'apprentissage et de performance, liste des branches d'enseignement). A l'heure actuelle, ces données et leurs mises à jour sont repêchées au cas par cas dans les documents concernés en cas de besoin (plan de formation par ex.).

La structure des organisations CIE est très hétérogène. Elle est régie par métier dans le cadre des orfo. En principe, la surveillance stratégique et opérationnelle est attribuée à une commission de surveillance nationale et à des commissions des cours nationales, intercantionales ou régionales (axées sur un site de formation). L'enseignement lui-même est délégué tantôt à des enseignants particuliers (cas de figure fréquent pour les CIE ne dépendant pas d'un lieu) ou à des prestataires de CIE attitrés (cas de figure fréquent lorsque des appareillages fixes sont utilisés). En pratique, les institutions prévues sur le papier (surtout les commissions des cours) n'ont pas toujours été mises en place ou leurs tâches opérationnelles sont prise en charge par un secrétariat, souvent celui du prestataire de CIE. Dans certaines situations (parc de machines particulier par ex.), le canton peut autoriser les entreprises à dispenser elles-mêmes les cours interentreprises à certaines conditions (entreprises dispensées de CIE). Il peut aussi autoriser des entreprises à former leurs apprentis auprès d'une entreprise dispensée de CIE plutôt qu'auprès d'un prestataire de CIE standard.



Les écoles et les organisations CIE ont besoin des données de base relatives au rapport d'apprentissage (apprentis, entreprises, formateurs) pour organiser les cours, pour établir les décomptes et parfois pour mener à bien la PQ. Ces données sont actuellement obtenues par différents canaux: par l'intermédiaire des entreprises (lorsqu'elles inscrivent directement leurs apprentis dans une école/pour les CIE), des cantons, dans le cas des écoles en partie au moyen d'interfaces uni- ou bidirectionnelles, dans le cas des organisations CIE en partie par les écoles (concordance classe à l'école/classe des CIE). Certaines données de base requises ne sont pas disponibles auprès des cantons, notamment les coordonnées détaillées (et à jour en permanence) des apprentis et des formateurs responsables. En général, les cantons disposent des coordonnées du responsable principal de la formation pour chaque entreprise et chaque métier, alors que les lieux de formation ont besoin des coordonnées de la personne de référence à laquelle l'apprenti a principalement affaire de fait.

Les processus K1\_3\_y et K1\_4\_y (communiquer les résultats des CIE/scolaires) n'ont pas été étudiés, car les cantons n'y participent pas, à moins que des notes (partielles) afférentes aux points d'appréciation de la PQ soient échangées.

## Écueils

### Niveau global

- (301) Les données permettant de piloter les formations (par ex. objectifs d'apprentissage et de performance, listes des branches d'enseignement, plans des leçons) doivent être repêchées au cas par cas dans les documents concernés. Par conséquent, le même travail est parfois accompli à plusieurs reprises sans utilité additionnelle. Ceci complique/renchérit le recours à des applications informatiques dans le cadre de la planification et du contrôle de la formation.

### K1\_3\_x, K1\_4\_x: Enregistrer les apprentis

- (302) Les données de base relatives aux rapports d'apprentissage utilisées par les lieux de formation ne correspondent qu'en partie à celles des cantons. Les écoles professionnelles disposent souvent d'une interface en ligne vers les données de base de leur canton de domicile, mais il ne permet généralement d'accéder qu'aux rapports d'apprentissage intracantonaux. De plus, les lieux de formation ont souvent besoin de coordonnées plus détaillées et plus récentes que celles dont disposent les cantons et doivent donc les réunir elles-mêmes. Dans certains cas, des interfaces bidirectionnelles ont été mises en place entre le canton et les écoles professionnelles; elles permettent à ces dernières de mettre à jour elles-mêmes une partie des données de base et de contourner en partie cet écueil – moyennant une débauche de travail. Le problème de la mise à jour des données en l'absence d'interface en ligne a été évoqué souvent. Dans ces cas, la mise à jour ne se déroule pas dans le cadre de processus prédéfinis mais est effectuée manuellement, en comparant des listes, ce qui entraîne des erreurs et des retards importants. Dans l'ensemble, l'administration des données de base entraîne surtout une grande charge de travail pour les lieux de formation lorsque les apprentis ne sont pas des apprentis du partenaire principal (pour les écoles professionnelles: leur canton de domicile) mais des apprentis extracantonaux, ou, s'agissant des prestataires de CIE, lorsqu'ils ont affaire à des apprentis de plusieurs cantons et/ou écoles.

#### 4.6.4 Processus fondamental K2: qualifier les apprentis



Illustration 7: processus K2 – qualifier les apprentis (situation actuelle)

Les structures, l'organisation, le déroulement et la règlementation de la PQ varient selon les cantons et les branches.

En général, un représentant de l'organisation des examens du canton (le responsable des examens) est chargé de coordonner les examens avec les experts en chef, lesquels sont désignés par les OrTra, et de réunir les résultats. Les commissions des examens sont organisées au niveau cantonal ou national. Elles surveillent les examens. Elles assument aussi d'autres tâches, notamment au niveau opérationnel, qui varient selon les cantons et les branches (par ex. entériner les résultats aux examens, désigner/approuver les experts).

Au début de la dernière année d'apprentissage, les cantons du lieu de formation lancent généralement, par l'intermédiaire des responsables des examens, un appel aux entreprises formatrices à inscrire leurs apprentis à l'examen. Pour certaines professions, diverses attestations doivent être jointes à l'inscription (par ex. détention d'un permis de conduire, accomplissement de cours) ou il doit être répondu à des questions concernant l'examen (par ex. préférence TPP ou TPI). Les formulaires à joindre à l'inscription sont mis à disposition de façon centralisée par le CSFO pour tous les métiers. Les données du candidat sont ensuite transmises du canton du lieu de formation au canton préposé aux examens. Ce dernier organise les examens avec l'équipe d'experts du métier concerné sous la direction de l'expert en chef. Les résultats aux examens sont renvoyés au canton du lieu de domicile pour vérification, parfois via le canton préposé aux examens. Finalement, les candidats sont informés s'ils ont réussi ou échoué; souvent, ils sont aussi invités à une cérémonie de fin d'apprentissage. Celle-ci est organisée par le canton, l'école ou les associations professionnelles selon les régions. Elle se déroule immédiatement après l'examen final (Suisse

alémanique) ou après la pause estivale (Suisse romande). Le canton préposé aux examens facture au canton du lieu de formation les examens des apprentis extracantonaux.

De nombreux cas particuliers doivent être pris en compte lors de ces processus. Par exemple:

- Allègements des examens (par ex: autorisation d'utiliser certaines aides sur demande auprès du canton du lieu de formation)
- Scission de l'examen (répartition sur plusieurs années sur demande auprès du canton du lieu de formation)
- Examens des apprentis d'entreprises extracantonales (le lieu de formation est déterminant pour les examens, mais pas pour la délivrance du CFC)
- Répétition d'examens (répétition complète, partielle, avec/sans contrat d'apprentissage/entreprise, avec/sans reprise des notes d'expérience; év. suite à un changement de canton)
- Possibilité de choisir entre TPI et TPP s'agissant de l'examen pratique
- Examens partiels

L'orfo règle pour chaque métier l'étendue et le contenu des examens, le calcul de la note d'expérience et d'autres critères de réussite (par ex. notes éliminatoires, conditions d'admission à l'examen, règles pour la répétition d'examens). Les différences sont importantes. Souvent, les règles sont incomplètes ou incohérentes. Ainsi, il est souvent nécessaire de les compléter par des accords intercantonaux (par l'intermédiaire de la CPQ de la CSFP ou de sous-commissions) pour garantir une procédure de qualification applicable et équitable. Sur mandat des cantons, le CSFO publie, pour chaque métier, des feuilles de notes permettant de déterminer les notes d'expérience et de calculer les résultats aux examens. Le CSFO produit aussi les documents pour les examens pour environ 80 à 90 professions sur mandat des OrTra.

Pour le déroulement des examens, différentes applications informatiques avec des domaines de fonctionnalités variables sont utilisées par les cantons et pour les différents métiers. Les branches utilisent ces applications au niveau national ou seulement au niveau régional, généralement seulement pour la partie en entreprise de la procédure de qualification. Pour les métiers commerciaux, les notes d'expériences sont systématiquement saisies et transmises par l'intermédiaire de la plateforme BDEFA au niveau national.

## Écueils

K2: en général

- (401) La procédure de qualification est complexe et diffère selon les cantons et les métiers. Par conséquent, seules des personnes très expérimentées sont capables d'assurer la coordination des examens. Acquérir une vue d'ensemble est d'autant plus difficile qu'on ne trouve nulle part un aperçu clair des informations détaillées en rapport avec la procédure de qualification.

K2\_2: approuver les experts

- (402) Il a été fait remarquer ponctuellement que l'approbation des experts par les cantons ne fonctionnait pas bien par-delà les frontières cantonales (expert opérant dans un canton et faisant l'objet de nouvelles vérifications dans un autre).

K2\_3: attribuer une commission des examens

- (403) Lorsqu'un candidat est attribué à une autorité préposée aux examens extérieure au canton, les mutations et les allègements des examens sont communiqués trop tardivement voire pas du tout.

K2\_4: attribuer les apprentis aux experts

- (404) Les données de base des candidats parviennent souvent trop tardivement à l'équipe d'experts ou sont incomplètes. Les mutations, les allègements des examens et



les allègements scolaires sont souvent communiqués trop tardivement voire pas du tout, spécialement pour les apprentis extracantonaux.

#### K2\_6: recueillir la note d'expérience

- (405) La collecte de la note d'expérience en entreprise et parfois de la note d'expérience interentreprises a été qualifiée de compliquée. Souvent, les entreprises ne transmettent pas spontanément la note d'expérience aux autorités préposées aux examens, ce qui contraint ces dernières à prendre les devants. Il n'est pas rare que les entreprises ne créent pas les bases requises par l'orfo pour déterminer la note d'expérience (par ex. rapports de formation évalués). Dans ce genre de cas de figure, les apprentis passent leur examen sans note d'expérience en entreprise. Les autorités préposées aux examens rencontrent des difficultés pour collecter les notes d'expérience interentreprises lorsque le lieu d'accomplissement des CIE n'est pas clair et dans des situations spéciales (par ex. interruption/poursuite de l'apprentissage). BDEF A (et peut-être certaines applications informatiques propres à des branches) améliore apparemment de manière sensible la collecte des notes d'expérience en entreprise et interentreprises et des données d'output, car l'application réclame au fur et à mesure les notes afférentes aux points d'appréciation, sans attendre la PQ.

#### K2\_9: vérifier le résultat aux examens

- (406) En principe, la transmission des résultats aux examens par l'équipe d'experts à l'autorité préposée aux examens ne se déroule pas de façon automatisée. L'autorité préposée aux examens doit généralement saisir manuellement les résultats dans le système du canton.
- (407) Le canton gérant le contrat d'apprentissage doit vérifier les résultats aux examens. Lorsque ce canton n'est pas celui préposé aux examens, il les reçoit souvent trop tardivement ou doit les réclamer. De plus, la transmission s'effectue souvent par voie postale et peut donc durer plusieurs jours. Or les résultats doivent souvent être connus rapidement après les examens, en raison de l'échéance des cérémonies de fin d'apprentissage. Des travaux de recherche conséquents doivent alors être effectués. Les retards dans la transmission des résultats peuvent être pénalisants pour le candidat (par ex. résultat aux examens, note de l'examen ou position au classement pas connus).
- (408) Les résultats aux examens transmis par les équipes d'experts sont régulièrement entachés d'erreurs. Elles sont découvertes lors de la reprise des données par les cantons et doivent être éliminées a posteriori.
- (409) Les équipes d'experts utilisent parfois des formulaires qui ne calculent pas les résultats aux examens de façon conforme à l'orfo (par ex. règles concernant la pondération ou les arrondis).



## 4.6.5 Processus auxiliaire S1: administrer le rapport d'apprentissage

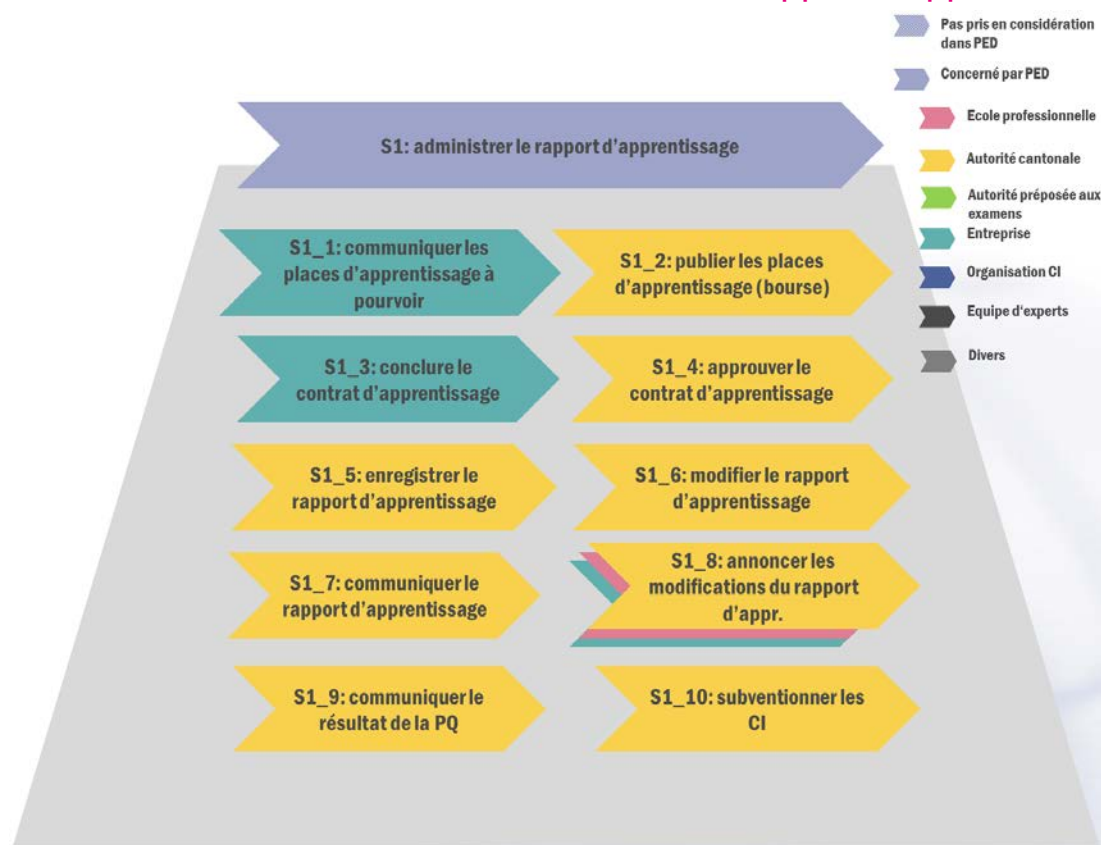


Illustration 8: processus S1 – administrer le rapport d'apprentissage (situation actuelle)

Les cantons jouissent d'une assez large autonomie dans l'administration des rapports d'apprentissage. Le document principal, le contrat d'apprentissage, est uniforme au niveau intercantonal. Dans différents domaines, des recommandations (par ex. subventionnement des CIE, attribution du lieu de scolarisation) ou des directives (par ex. échange de données) ont été émises au niveau intercantonal; elles ne sont pas contraignantes pour les cantons.

Les entreprises communiquent au canton du lieu de formation les places d'apprentissage à pourvoir pour la prochaine volée et celles qui ont été pourvues dans l'intervalle (S1\_1). Les cantons saisissent les places d'apprentissage dans leur application informatique puis les transmettent à orientation.ch ou les administrent directement sur orientation.ch. Selon les cantons, cette tâche incombe à l'office de la formation professionnelle ou au service d'orientation professionnelle. Une partie des cantons sondent périodiquement les entreprises au sujet des places d'apprentissage. Certains cantons permettent aux entreprises de gérer leurs places d'apprentissage en ligne directement.

Une fois qu'elles ont été saisies et éventuellement contrôlées par le canton, les places d'apprentissage sont publiées par métier et par région sur orientation.ch et parfois directement sur le site du canton (S1\_2). Par ailleurs, différentes associations professionnelles publient sur leur propre site des données provenant d'orientation.ch.

Certaines entreprises remplissent manuellement le formulaire intercantonal officiel pour le contrat d'apprentissage; d'autres saisissent les données dans un document PDF interactif pouvant être imprimé ou utilisent une solution informatique en ligne – celle du canton ou celle de la CSFP, la première permettant de transmettre les données directement au canton du lieu de formation. Dans tous les cas, les contrats doivent être imprimés et envoyés au canton par voie postale à des fins de signature. Les cantons demandent parfois des données supplémentaires qui ne figurent pas dans le contrat d'apprentissage, par ex. au sujet des entreprises partenaires (S1\_3). Le canton vérifie que le contrat d'apprentissage remis remplit les conditions légales et d'autres dispositions (règles propres à la branche, autorisation pour



former des apprentis, etc.) et, le cas échéant, l'approuve. Dans certains cantons, plusieurs services participent à la vérification, par exemple ceux préposés à la surveillance de la formation professionnelle et à l'administration des contrats d'apprentissage (S1\_4). Le rapport d'apprentissage est enregistré dans le système cantonal dès sa remise ou après son approbation (S1\_5), puis il est communiqué à l'école professionnelle et, selon la profession/le canton, à d'autres partenaires (organisation CIE, BDEFA). Les rapports d'apprentissage sont transmis un à un ou de façon groupée (liste). Le destinataire doit généralement saisir les données dans son système manuellement, sauf lorsque le destinataire est une école professionnelle interne au canton ou BDEFA. Les rapports d'apprentissage sont parfois communiqués à l'école et à l'organisation CIE directement par l'entreprise au moyen d'un formulaire d'annonce ou dans le cadre de l'inscription d'un apprenti (S1\_7). La pratique concernant l'accès aux données relatives au rapport d'apprentissage varie selon les cantons. Les informations qui complètent le rapport d'apprentissage ne sont pas systématiquement transmises conformément aux directives pour l'échange informatisé de données, des structures standardisées de données n'ayant pas toujours été définies.

S'agissant des modifications (mutations) du rapport d'apprentissage (S1\_6 et S1\_8), il faut distinguer deux cas de figure: les modifications des coordonnées des apprentis et des formateurs et celles apportées au contrat d'apprentissage à proprement parler (profil, changement de niveau, etc.). Les premières sont annoncées par les apprentis ou les entreprises et ne sont souvent jamais portées à la connaissance du canton, du moins pas avant la PQ. Les lieux de formation ayant besoin de coordonnées actuelles durant l'apprentissage, ils gèrent en général eux-mêmes ces données. Dans certains cantons, les écoles professionnelles peuvent gérer directement les données du canton en la matière. Les modifications apportées au contrat d'apprentissage émanent du canton la plupart du temps (parfois de l'école). Le canton les transmet lors de livraisons des données de base. Lorsqu'une interface en ligne fait défaut, les mises à jour de données parviennent au destinataire tardivement. C'est aussi le cas parfois lorsqu'il n'est pas visible que les données livrées constituent des mises à jour.

Le résultat de la PQ est communiqué aux candidats du canton du lieu de formation dès que le canton préposé aux examens a transmis les résultats aux examens (S1\_9).

Les subventions des cantons aux cours interentreprises sont généralement traitées au moyen du formulaire de décompte des CIE de la CSFP. Le formulaire est rempli par l'organisation CIE (apprentis, cours fréquentés) et vérifié par le canton avant paiement. Dans certains cas, le processus est inversé: le canton transmet la liste à l'organisation CIE pour vérification.

## Écueils

S1\_1: communiquer les places d'apprentissage à pourvoir

- (501) Les entreprises opérant au niveau intercantonal communiquent les places d'apprentissage et les mutations séparément à chaque canton, sous des formes souvent différentes. Ils jonglent donc entre de très nombreuses interfaces.
- (502) Les entreprises ne peuvent procéder eux-mêmes à des mutations en ligne que dans certains cantons. La plupart du temps, l'entreprise annonce la mutation au canton et celui-ci y procède.
- (526) Selon les entreprises interrogées, certains cantons tardent à procéder aux mutations. Inversement, certaines entreprises n'annoncent pas leurs mutations, selon les cantons. Au final, il arrive ainsi que des places d'apprentissage déjà attribuées soient publiées.
- (524) Il arrive que des entreprises ne communiquent pas leurs places d'apprentissage à la bourse des places d'apprentissage, ne souhaitant pas qu'elles soient publiées (trop de postulations). Selon le canton de Lucerne, 70 à 80 % des places d'apprentissage sont communiquées approximativement.

S1\_2: publier les places d'apprentissage



- (503) Les cantons transmettent les données à orientation.ch par des systèmes différents. Des erreurs d'interprétation se produisent régulièrement au niveau de l'interface, ce qui génère des messages d'erreur.
- (504) Les places d'apprentissages publiées dans les bourses en ligne sont généralement classées par niveau administratif (cantons, districts). Or les apprentis et les entreprises formatrices appréhendent davantage le marché en fonction du critère de la proximité géographique ou de l'accessibilité par des moyens de transport.
- (525) Les places d'apprentissages publiées sur orientation.ch via des interfaces d'application ne sont actualisées qu'une fois par jour. Les mutations ne sont donc pas immédiatement visibles.

#### S1\_3: conclure le contrat d'apprentissage

- (505) Les entreprises opérant au niveau intercantonal doivent transmettre les contrats d'apprentissage à chaque canton séparément. Comme les cantons ne proposent pas de solution en ligne unique, les contrats d'apprentissage ne peuvent être livrés que sous forme papier, ce qui empêche la reprise automatique des données qu'une partie des cantons appellent de leurs vœux.
- (506) Selon le canton, l'école et l'organisation CIE, des éléments supplémentaires doivent être communiqués, en plus du contrat d'apprentissage. Cela peut tenir au fait que les cantons ne mettent les contrats d'apprentissage à disposition des partenaires qu'après vérification et correction, mais aussi au fait que certaines données importantes pour les lieux de formation ne figurent pas dans le formulaire pour le contrat d'apprentissage.
- (507) Les formateurs sont annoncés sur le contrat d'apprentissage sans identificateur (par ex. NAVS13). Ainsi, il n'est pas toujours clair si la personne indiquée est déjà enregistrée ou s'il s'agit d'un nouveau formateur.
- (508) Les données du formulaire pour le contrat d'apprentissage ne correspondent pas à la structure standardisée des données prévue à cet effet par les directives pour l'échange informatisé de données, ce qui peut entraîner des incohérences lors de la transmission électronique des contrats.
- (509) Le contrat d'apprentissage est proposé sous cinq formes au niveau intercantonal (papier, formulaires PDF et Word, application locale, application web pour les contrats en grand nombre), auxquelles s'ajoutent diverses solutions en ligne cantonales (Escada / Kompass). Directement ou indirectement, ces solutions sont toutes financées par les cantons; elles se font concurrence et leurs buts divergent en partie.

#### S1\_4: approuver le contrat d'apprentissage

- (510) L'approbation des contrats d'apprentissage peut prendre un certain temps. Les causes de ce délai n'ont pas été étudiées dans le cadre du projet pour le moment. Elles devraient être examinées de plus près, car ce délai affecte de nombreux processus en aval (S1\_5, S1\_7).

#### S1\_5: enregistrer le rapport d'apprentissage

- (511) Les cantons n'enregistrent souvent un contrat d'apprentissage qu'après l'avoir approuvé. Par conséquent, les données du contrat ne peuvent être transmises aux partenaires avant son approbation.

#### S1\_6: modifier le rapport d'apprentissage / S1\_8: annoncer les modifications du rapport d'apprentissage

- (512) Le canton n'a souvent pas connaissance des modifications des coordonnées des apprentis et des formateurs intervenant en cours d'apprentissage. Il ne peut donc pas les transmettre plus loin. Les lieux de formation doivent donc eux-mêmes maintenir ces données à jour et disposent ainsi de coordonnées plus récentes que les cantons en général.
- (513) Les cantons ne transmettent pas, ou alors avec retard, les modifications matérielles apportées au rapport d'apprentissage – tels que les changements de niveau,



la prolongation de la durée de l'apprentissage ou son interruption – aux lieux de formation (écoles: données extracantoniales surtout). Les services concernés sont ainsi souvent contraints d'effectuer des recherches.

- (514) Les écueils cités sous S1\_7 sont aussi valables pour ce processus par analogie.

#### S1\_7: communiquer le rapport d'apprentissage

- (515) La vérification et la correction du contrat d'apprentissage par les cantons peut prendre passablement de temps. Dans l'intervalle, les écoles et l'organisation CIE n'ont pas accès aux données du contrat d'apprentissage.
- (516) La communication des rapports d'apprentissage intercantonaux n'est pas uniforme. La plupart du temps, le canton du lieu de formation annonce les apprentis directement à l'école (c'est la règle en Suisse alémanique), mais parfois au canton du lieu de scolarisation (c'est la règle en Suisse romande, à Berne, Fribourg et en Valais). Ces communications interviennent souvent tardivement, de sorte qu'il n'est pas toujours assuré que l'apprenti puisse commencer l'école / les CIE.
- (517) Les données de base relatives au contrat d'apprentissage des cantons ne parviennent pas ou alors trop tardivement aux destinataires (écoles: données extracantoniales surtout, organisations CIE). Ainsi, ces derniers s'enquière souvent eux-mêmes de ces données (par l'intermédiaire de formulaires d'annonce par ex.) et procèdent aux ajustements nécessaires après coup.
- (518) Les écoles / CIE ne reçoivent pas des cantons toutes les données de base dont ils ont besoin (manquent notamment: les coordonnées précises de l'apprenti, le formateur personnellement responsable; pour les CIE: jours d'école).
- (519) Les données de base relatives au contrat d'apprentissage sont souvent gérées dans des répertoires de données propres par le canton / l'école / les CIE (et à titre supplémentaire parfois même dans des systèmes de coopération entre lieux de formation et des systèmes de PQ). Ces redondances entraînent une charge de travail élevée lorsqu'il s'agit de mettre à jour les données ou de les ajuster, ce travail ne s'effectuant souvent manuellement.
- (520) Les cantons communiquent généralement les données de base relatives au contrat d'apprentissage selon des modalités convenues bilatéralement (par ex. format Excel, livraison mensuelle ou en cas de modification). La livraison de données entraîne donc une charge importante pour les cantons et le taux d'erreurs est élevé (informations ne parvenant pas au destinataire). De plus, vu la forme de la livraison, le destinataire est confronté à un travail conséquent d'ajustement des données. Les destinataires reçoivent les données avec un retard conséquent, ce qui les contraint à effectuer des recherches en soi superflues. Des interfaces en ligne intégrant l'ajustement des données n'existent pour ainsi dire qu'entre les cantons et les écoles professionnelles et, s'agissant des CIE pour les métiers commerciaux et de l'automobile, entre les cantons et les organisations CIE (BDEFA).

#### S1\_9: communiquer les résultats de la PQ

Est décrit sous K2.

#### S1\_10: subventionner les CIE (niveau intercantonal)

- (521) Les cantons complètent parfois les contributions cantonales fixées de manière contraignante par la CSFP. Le montant de ces suppléments (contributions cantonales 2) n'est pas publié de façon centralisée. Les organisations CIE opérant au niveau intercantonal n'apprennent ainsi souvent qu'a posteriori le montant total qui leur échoit.
- (522) Les cantons ne décomptent pas les CIE de façon uniforme. Ils se basent en partie sur des données différentes. Il en résulte une charge supplémentaire pour les organisations CIE concernées.
- (523) La pratique de facturation des cas particuliers (par ex. interruption de l'apprentissage, déplacement de cours) varie selon les cantons, ce qui complique également le processus de décompte pour les organisations CIE concernées.





#### 4.6.6 Processus auxiliaire S2: surveiller le rapport d'apprentissage

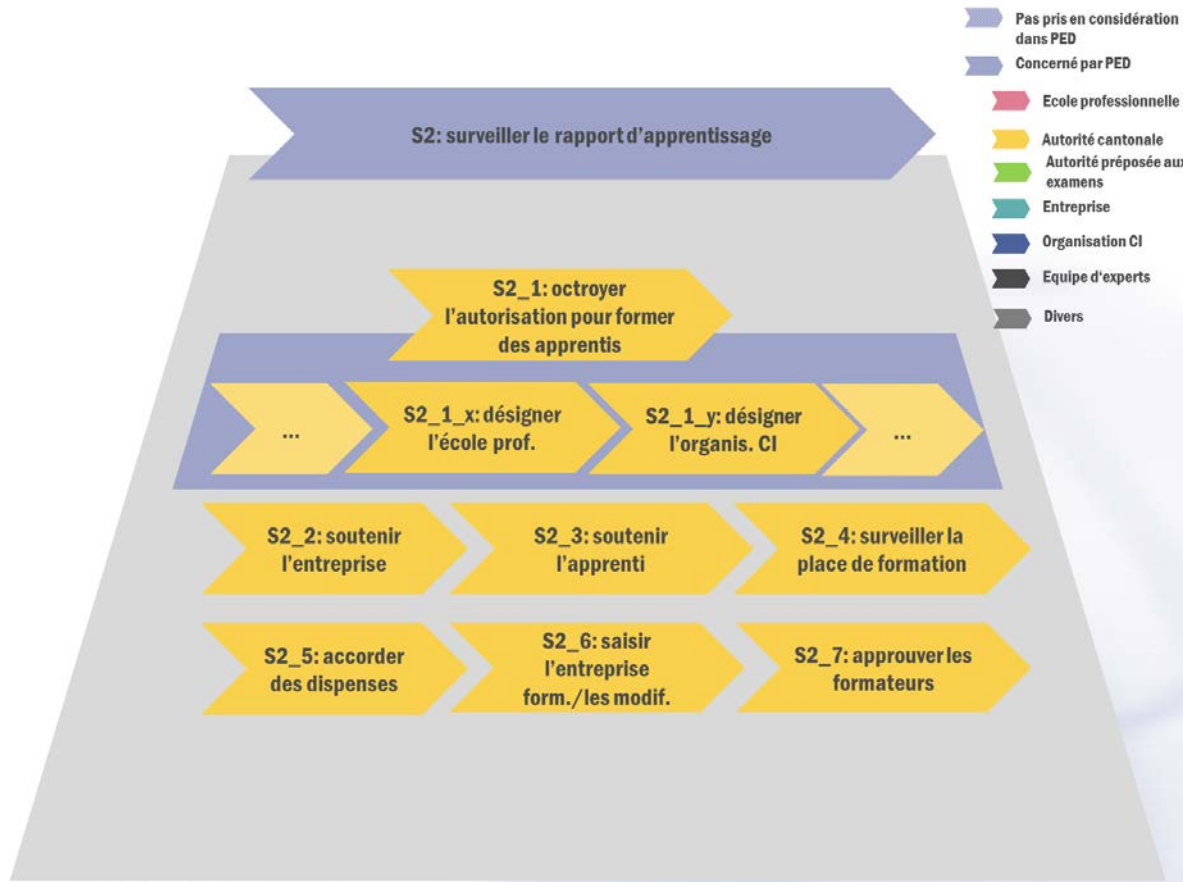


Illustration 9: processus S2 – surveiller le rapport d'apprentissage (situation actuelle)

Les cantons règlent les processus liés à la surveillance de façon autonome pour l'essentiel. Dans certains cantons, des organes de milice participent à ce travail (commissions de surveillance de la formation professionnelle propres à une branche ou une région), cette pratique tendant toutefois à reculer.

Des processus de conseil tant proactifs que réactifs jouent un rôle essentiel dans la surveillance de la formation (S2\_2 - S2\_4). Ils peuvent toutefois en être fait abstraction dans le contexte présent, car ils ne donnent pas lieu à des échanges de données et d'information systématiques.

L'autorisation pour former des apprentis est délivrée par le canton du lieu de formation. Elle permet à l'entreprise concernée de former un nombre déterminé d'apprentis dans un métier déterminé (S2\_1). Dans ce cadre, le canton vérifie que les dispositions de la LFPr et de l'OFPr sont respectées, de même que celles de l'orfo concernée (formation des formateurs, nombre d'apprentis, domaine d'activité de l'entreprise). Le cas échéant, il délivre l'autorisation pour former des apprentis. Si certaines conditions ne sont pas remplies, il peut aussi octroyer l'autorisation sous réserve selon sa libre appréciation. Une autre option pour les entreprises ne remplissant pas les conditions est de se rallier à un réseau d'entreprises formatrices. Il existe différents cas de figure spéciaux: organisation purement dédiée à la formation (par ex. atelier de formation), prestataires d'années de base et de prestations analogues, grands réseaux opérant au niveau suprarégional (par ex. Login) et entreprises opérant au niveau national (par ex. Swisscom). Ces dernières peuvent convenir avec les cantons d'une autorisation globale intercantonale qui leur permet de former des apprentis dans plusieurs cantons sans autorisation distincte de chacun d'entre eux. Généralement, les cantons définissent l'école professionnelle que fréquenteront les apprentis (S2\_1\_x) et auprès de qui ils suivront les CIE (S2\_1\_y) dans le cadre de l'autorisation pour former des apprentis. La mise à jour de l'autorisation pour former des apprentis (en cas de changement de formateur, du nombre d'apprentis) est gérée de façon différente selon les cantons.



Dans le cadre de son activité de surveillance, l'instance de surveillance de la formation professionnelle se prononce généralement aussi sur les demandes de dispense individuelles d'apprentis/entreprises formatrices pour des branches scolaires, les cours interentreprises et/ou des examens (S2\_5). Le lieu de formation concerné doit être informé des dispenses accordées, de même que l'autorité préposée aux examens si elles affectent la PQ. En règle générale, ces communications s'effectuent par voie postale à l'heure actuelle. Les dispenses soumises à des règles contraignantes (par ex. dispense pour les branches de culture générale en cas de diplôme du niveau secondaire II, réduction de la durée de la formation prévue dans l'orfo) sont parfois tranchées par les cantons de façon administrative, sans consulter l'instance de surveillance de la formation professionnelle. Les entreprises autorisées à former des apprentis sont enregistrées dans les systèmes cantonaux et les données sont mises à jour au gré des besoins (S2\_6). Plusieurs adresses sont saisies. Elles sont parfois identiques lorsque l'entreprise est petite. Il s'agit, au minimum, de l'adresse du lieu de formation (localisation de la place d'apprentissage) et de l'adresse pour les contacts administratifs (adresse postale du responsable principal de la formation). Les entreprises opérant sur plusieurs sites fournissent souvent plusieurs adresses de lieux de formation mais une adresse de contact commune. En général, ces adresses figurent dans les listes de places d'apprentissage publiées. Parfois l'adresse publiée est une adresse ad hoc pour l'envoi des candidatures.

Les formateurs – définies à l'art. 45 LFPr comme des «personnes qui, dans le cadre de la formation professionnelle initiale, dispensent la formation à la pratique professionnelle» – doivent satisfaire à des exigences minimales en vertu de la LFPr/l'OFPr: en principe, ils doivent disposer d'un CFC dans leur spécialité professionnelle, avoir suivi un cours de formation pour formateurs ou une formation équivalente et remplir des exigences supplémentaires définies dans l'orfo pour la profession concernée. Les cantons sont tenus de refuser ou de retirer l'autorisation pour former des apprentis aux entreprises dont les formateurs ne satisfont pas aux exigences. En pratique, les cantons interprètent diversement ce devoir de surveillance. De plus, dans de nombreux cantons s'est établie la pratique d'enregistrer dans le système informatique principalement les coordonnées du responsable principal de la formation pour une autorisation déterminée. Dans les grandes entreprises, les responsables principaux de la formation ne sont pratiquement jamais les personnes qui «dispensent [effectivement] la formation à la pratique professionnelle», ces dernières pouvant du reste changer en cours de formation. Les écoles professionnelles et les organisations CIE ont surtout besoin des coordonnées de ces dernières, car elles constituent les personnes de référence des apprentis. Certains cantons enregistrent plusieurs formateurs par autorisation (sans prétention à l'exhaustivité) et qualifient l'un d'entre eux de responsable principal.

Les entreprises ne communiquent que rarement de façon spontanée les changements concernant les formateurs, si bien que les cantons ne mettent souvent à jour leurs données que lorsqu'ils apprennent le changement incidemment (par ex. indications dans le contrat d'apprentissage ou information grâce à des contacts personnels).

## Écueils

S2\_1: octroyer l'autorisation pour former des apprentis

- (601) Les cantons ne mettent à jour l'autorisation pour former des apprentis et les données afférentes de l'entreprise (adresses, formateurs) que lorsqu'ils ont connaissance de changements. La mise à jour intervient souvent avec beaucoup de retard dans le cas des formateurs. Les tiers (écoles professionnelles, organisations CIE, organisations en charge des examens) ne peuvent partir du principe que les données des cantons sont à jour.
- (602) Quand le canton met à jour ses données, il n'est pas garanti que tous les utilisateurs soient informés des changements qui les concernent.
- (603) Le lieu de formation de l'apprenti est déterminé par l'adresse du site de formation. Dans les grandes entreprises, ce dernier change parfois en cours de formation et peut même être déplacé dans un autre canton. La CSFP a émis des directives à ce sujet



(dans le cadre de l'autorisation intercantonale pour former des apprentis) mais elles se heurtent à des difficultés de mise en œuvre.

#### S2\_1\_y: désigner l'organisation CIE

- (604) Il n'est clair à qui il incombe de désigner l'organisation CIE de l'apprenti (canton du lieu de formation/du lieu de scolarisation, OrTra), surtout dans les cas où l'organisation CIE n'est pas rattachée à une école professionnelle.
- (605) Hormis dans les cantons utilisant Kompass, il n'existe pas (encore) de liste fixe des organisations CIE. Par conséquent, il n'est pas nécessairement possible de communiquer aux autres partenaires une organisation CIE faisant référence.

#### S2\_5: accorder des dispenses

- (606) Les dispenses ne parviennent pas assez rapidement à destination (école / CIE / organisation en charge des examens).
- (607) Il n'est pas possible au canton de transmettre par voie électronique les dispenses pour des apprentis aux lieux de formation et aux organisations en charge des examens sur la base des directives actuelles pour l'échange informatisé de données.

#### S2\_6: saisir l'entreprise formatrice/les modifications

- (608) Les cantons enregistrent les entreprises et leurs adresses de façon autonome, sans utiliser d'identificateurs communs fiables; par conséquent, la gestion des adresses des entreprises opérant au niveau intercantonal donne lieu à des redondances.
- (609) La notion d'entreprise est difficile à définir en pratique. Le registre de la Confédération recensant les sites des entreprises (le REE) ne correspond pas en tout point aux besoins de la formation professionnelle et il n'est pas toujours mis à jour assez rapidement. De plus, un processus assurant la mise à jour des lots de données suite à la mutation d'une entreprise (fusion ou transformation par ex.) fait défaut. Le registre de la Confédération recensant les entreprises (le registre IDE) n'est pas ramifiée de façon assez fine: il rend compte au premier chef des personnes morales (registre du commerce / TVA). Ce n'est pas suffisant pour la formation professionnelle, laquelle est axée sur les sites de formation.
- (610) Les cantons n'ont généralement enregistré qu'une seule adresse de contact pour les entreprises multi-sites (structure hiérarchique). Cette adresse n'a de validité qu'à l'intérieur du canton: Elle n'a pas d'utilité au niveau intercantonal. Ceci entraîne des difficultés dans BDEFA notamment, en rapport avec les entreprises dont la formation professionnelle est organisée au niveau supracantonal..

#### S2\_7: approuver les formateurs

- (611) Dans le domaine de la formation professionnelle initiale, il n'existe pas de définition unique et reconnue en pratique des formateurs. Cela conduit, subséquemment, à d'énormes problèmes de mise en œuvre des solutions informatiques car les formateurs jouent un rôle dans différents contextes lors de l'échange de données, que ce soit en tant qu'objet ou que sujet. La raison en est probablement que la notion de formateur inclut différentes fonctions qui ne sont pas toujours assumées par une même personne, surtout dans les grandes entreprises.
- (612) Les données des formateurs ne sont pas munies d'identificateurs communs (tels que NAVS13) lors de leur transmission, car les cantons ne saisissent pas ce paramètre, ce qui complique la gestion des mutations dans les systèmes de tiers.
- (613) Pour la raison évoquée sous 1, les personnes enregistrées comme formateurs par les lieux de formation et les cantons ne coïncident pas nécessairement, ce qui complique l'échange de données entre ces deux instances.
- (614) Pour la raison évoquée sous 1 (et d'autres raisons exposées sous S1\_7), les solutions informatiques se basent sur des lots de données propres concernant les formateurs. Il n'est donc pas possible de transmettre, à partir de ces applications, des données dont le canton connaît l'origine.

- (615) Le canton n'est informé des modifications concernant les formateurs que s'il les apprend incidemment (via le contrat d'apprentissage en général). Ses données sur les formateurs ne sont donc souvent pas à jour et peuvent donc difficilement être transmises plus loin.

#### 4.6.7 Processus auxiliaire S3: mettre à disposition les données de base nationales

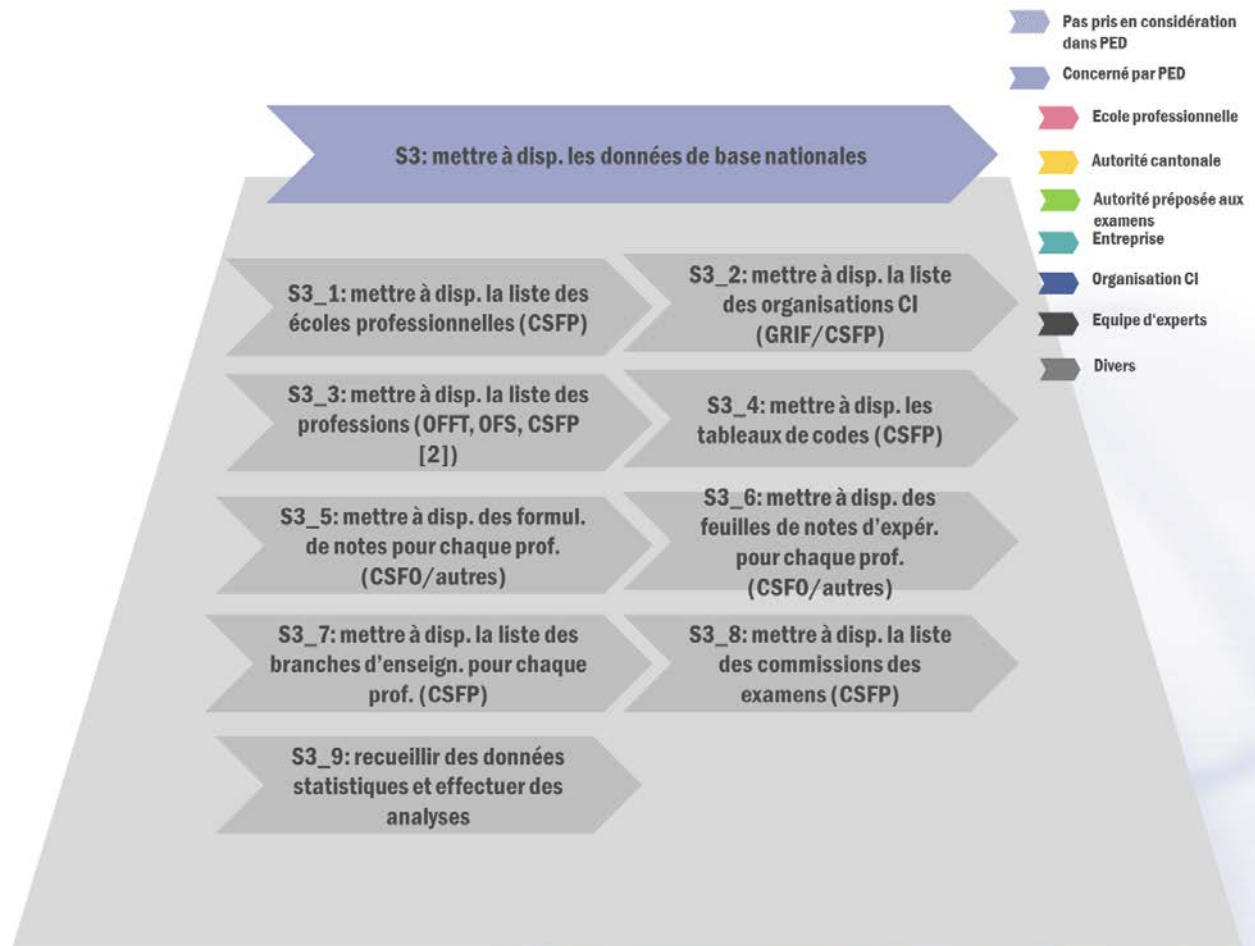


Illustration 10: processus S3 – mettre à disposition les données de base nationales (situation actuelle)

Dans le cadre de la formation professionnelle initiale, diverses organisations au niveau intercantonal ou national mettent à disposition des données de base sous forme de listes ou sous d'autres formes structurées. Ces informations remplissant des fonctions différentes, il est fréquent qu'elles se recoupent ou soient redondantes. Par données de base on entend, dans ce contexte, les registres spécifiques à la formation professionnelle permettant de décrire de façon cohérente des rapports d'apprentissage déterminés (par ex. professions, écoles).

Ces listes sont importantes pour l'échange de données et d'information dans la mesure où elles contiennent souvent des identificateurs de référence. La liste des professions de l'OFFT joue un rôle particulièrement important. Les identificateurs qu'elle contient sont largement utilisés dans le cadre de la formation professionnelle initiale.

Les données de base existantes sont utilisées dans des mesures très variables. Il n'est pas rare que des applications informatiques ne se basent pas sur ces données mais utilisent des modèles de données propres. De plus, les données de base sont souvent gérées manuellement, généralement dans un tableau Excel. Leur qualité n'est pas suffisante pour



qu'elles puissent être importées de façon fiable dans d'autres applications sous forme automatisée ou semi-automatisée.

Les cantons gèrent une liste centralisée des écoles professionnelles par l'intermédiaire de la sous-commission de la CSFP Directives pour l'échange informatisé de données (S3\_1). La CSFP tient constamment à jour cette liste sur mandat des cantons; lors de la transmission des contrats d'apprentissage, elle est utilisée principalement en rapport avec l'attribut «école professionnelle». A notre connaissance, il n'existe pas de liste concurrente en la matière.

Les cantons utilisant Kompass gèrent aussi une liste des organisations CIE, dont ils font un usage analogue à celui de la liste des écoles professionnelles. Cette liste n'est pas complète (elle ne tient compte que des besoins des cantons utilisant Kompass). Il est prévu de la remplacer par une liste à l'échelon de la Suisse (mise en œuvre par le CSFO sur mandat de la CSFP, prévue en 2012/2013).

La sous-commission Directives pour l'échange informatisé de données gère aussi une liste des commissions des examens (S3\_8). Il en est fait un usage analogue à celui de la liste des écoles professionnelles.

Il existe plusieurs listes des formations professionnelles initiales (S3\_3). Leur fonction varie. La plupart utilisent comme référence les identificateurs de la liste des professions de l'OFFT (numéros OFFT).

- La liste des professions de l'OFFT (<http://www.bbt.admin.ch/bvz/index.html?lang=fr>) recense toutes les formations professionnelles initiales reconnues (celles pour lesquelles une orfo a été édictée) et les formations professionnelles supérieures. L'OFFT attribue à chaque métier un identificateur à cinq chiffres. La pratique d'attribution n'est pas uniforme concernant les détails (règles pour les spécialisations, niveaux, branches de formation et d'examens). Le numéro est attribué peu avant la publication de l'orfo correspondante.
- La liste des professions de l'OFS s'inspire d'une norme internationale et est utilisée principalement à des fins statistiques. Elle contient aussi le numéro OFFT.
- Sur mandat des cantons, le CSFO gère une liste des professions pour le domaine de l'orientation professionnelle et pour la bourse des places d'apprentissage sur la base de la systématique Swissdoc, utilisée dans le domaine de l'orientation professionnelle ([www.swissdoc.csfo.ch](http://www.swissdoc.csfo.ch)). La liste contient aussi le numéro OFFT. Les formations obsolètes continuent à y figurer. Pour la bourse des places d'apprentissage, il est important que les nouvelles formations professionnelles initiales et les numéros OFFT soient enregistrés rapidement.
- Une autre liste des professions est gérée par le CSFO sur mandat de la CPQ (<http://www.pq.formationprof.ch/dyn/1786.aspx>). Elle contient surtout des informations sur les procédures de qualification (quand elle a été effectuée pour la première/dernière fois, cantons concernés, formes des examens). Elle utilise le numéro OFFT comme référence et est mise à jour périodiquement dans l'optique de la PQ.
- La CSFP gère une liste des spécialistes des cantons pour chaque métier (en général: le représentant du canton au sein de la CSDQ concernée). Elle contient aussi le numéro OFFT.
- La sous-commission de la CSFP Directives pour l'échange informatisé de données gère une liste des branches d'enseignement pour chaque profession. Ce processus est représenté de façon distincte (processus S3\_7).
- A notre connaissance, les autres listes existantes (sur [orientation.ch](http://orientation.ch) par ex.) s'appuient en principe sur l'une ou l'autre des listes susmentionnées, la reprise des données s'effectuant souvent manuellement. C'est le cas notamment pour les applications cantonales Kompass et Escada.

La sous-commission de la CSFP Directives pour l'échange informatisé de données gère divers tableaux de codes permettant de transmettre des données de façon standardisée dans le cadre de la formation professionnelle initiale (S3\_4). Les contrats d'apprentissage types et des



éléments des examens en constituent des exemples. La reprise de ces tableaux requiert des applications informatiques compatibles pour que l'échange de données soit possible.

Sur mandat de la CPQ, le CSFO élabore des feuilles de notes d'expérience pour les différents métiers (S3\_6). Elles contiennent les différentes notes d'expérience et le calcul de la note d'ensemble avec les pondérations et les arrondis conformes à l'orfo correspondante. Elles sont mises à disposition sous forme de formulaires pouvant être imprimés et signés et incluent des explications concernant leur utilisation (Excel). Les notes d'expérience doivent être transmises du lieu d'origine au canton préposé aux examens au moyen de ce formulaire.

De façon analogue, le CSFO met à disposition des formulaires de notes pour le calcul des résultats aux examens (S3\_5). Ils permettent aux experts en chef concernés de transmettre les résultats aux examens à la commission des examens.

La liste des branches d'enseignement pour chaque profession de la sous-commission de la CSFP Directives pour l'échange informatisé de données est utilisée pour la PQ. Elle définit les codes de chaque branche d'enseignement de chaque profession pour l'échange de données, ainsi que d'autres variables (désignation, domaine de qualification, etc.). Cette liste utilise aussi le numéro de la profession défini par l'OFFT comme référence, mais aussi des numéros alternatifs pour certaines formations spéciales (par ex: ESC) et certaines spécialisations si elles affectent la procédure de qualification.

Pour réaliser la statistique de la formation professionnelle initiale, l'Office fédéral de la statistique (OFS) collecte auprès des cantons des données sur les personnes accomplissant une formation professionnelle initiale (S3\_9). Les cantons et les écoles ont jusqu'à fin janvier pour réunir les données requises concernant l'année précédente puis les livrer à l'OFS au moyen de l'application de relevé SBG. L'OFS publie chaque année des analyses statistiques dans la statistique de la formation professionnelle initiale.

## Écueils

S3\_2: mettre à disposition la liste des organisations CIE

- (701) La structure hétérogène des organisations CIE (voir K1) et le morcellement des compétences compliquent la mise à disposition d'une liste cohérente et fonctionnelle.

S3\_3: mettre à disposition la liste des professions

- (702) Les différentes listes présentent des redondances assez importantes. Lors de la mise en œuvre de l'orfo, de nombreux partenaires doivent, dans l'urgence, collecter manuellement auprès de plusieurs instances les informations dont ils ont besoin, ce qui entraîne une charge importante (évitable).
- (703) La liste des professions de l'OFFT fait office de référence commune. Toutefois, il n'est pas tenu compte des besoins de tous les partenaires lors de l'attribution des identificateurs; l'identificateur ne satisfait pas aux exigences liées à la PQ en particulier.
- (704) Les listes existantes ne sont pas disponibles sous une forme lisible par une machine. Par conséquent, la reprise des données s'effectue systématiquement de façon manuelle, ce qui accroît la charge de travail et le taux d'erreurs.
- (705) Lorsque le numéro de la profession défini par l'OFFT est communiqué, la mise en œuvre a souvent déjà débuté. Cela entraîne du travail supplémentaire pour corriger les données a posteriori.

S3\_5/S3\_6: mettre à disposition les feuilles de notes d'expérience et les formulaires de notes

- (706) Les formulaires existants ne sont souvent pas utilisés. En lieu et place, les organisations en charge des examens utilisent des solutions propres, qu'elles ont parfois conçues elles-mêmes, et qui ne garantissent pas le calcul correct des résultats (arrondis et pondérations non conformes à l'orfo).

S3\_7: mettre à disposition la liste des branches d'enseignement pour chaque profession



- (707) La liste n'est pas disponible sous une forme lisible par une machine. Par conséquent, la reprise des données s'effectue systématiquement de façon manuelle, ce qui accroît la charge de travail et le taux d'erreurs.

#### 4.6.8 Processus / domaines omis

Les processus à l'œuvre au sein même de la formation en entreprise et de la formation professionnelle ne font pas partie du champ des recherches menées en rapport avec PED. Les processus internes qui n'entraînent pas d'échange d'information entre différents acteurs n'ont pas été pris en compte non plus.

Les différentes formes de formation professionnelle supérieure (ES, HES, EP, EPS) ne sont pas prise en considération dans le projet PED.

### 4.7 Systèmes d'information dans la formation professionnelle

#### 4.7.1 Systèmes d'information facilitant les processus

Un aperçu approximatif des systèmes d'information utilisés par les cantons et les écoles professionnelles avait été réalisé en 2008 dans le cadre de l'analyse préliminaire (voir: <http://www.csfo.ch/ped>).

##### Pouvoir des places d'apprentissage

Différents systèmes d'information facilitent la mise au concours et la publication des rapports d'apprentissage. Les entreprises formatrices communiquent leurs rapports d'apprentissage au canton du lieu de formation concerné. Dans certains cantons, les entreprises formatrices ont accès à l'application spécialisée du canton et peuvent y gérer eux-mêmes leurs places d'apprentissage. La plupart du temps, la place à pourvoir est communiquée au canton manuellement et ce dernier (service d'orientation professionnelle ou office de la formation professionnelle) la saisit dans son application. En Suisse romande, certains cantons ne sont pas dotés d'une application à cet effet et ils administrent les places d'apprentissage sur la plateforme intercantonale [orientation.ch](http://orientation.ch) (exploitée par le CSFO). Les autres cantons livrent leurs places d'apprentissage à [orientation.ch](http://orientation.ch) par l'intermédiaire d'une interface déterminée. La mise à jour des données se déroule de la même façon que leur transmission initiale.

Les places d'apprentissage de tous les cantons sont publiées sur [orientation.ch](http://orientation.ch) dans la Bourse suisse des places d'apprentissage. Certains cantons publient la liste de leurs places d'apprentissage, d'autres se contentent d'un renvoi à [orientation.ch](http://orientation.ch).

##### Conclure des contrats d'apprentissage

Différents systèmes d'information facilitent ce processus. La CSFP met à disposition un formulaire pour le contrat d'apprentissage en formats PDF et Word. Il peut être complété et imprimé. La CSFP propose aussi une application pour les PME. Elle peut être installée localement et permet de saisir les rapports d'apprentissage (de même que les rapports de formation) et d'imprimer les contrats. De plus, une application en ligne permettant le traitement en série des contrats d'apprentissage sera mise à disposition en 2012. Toutes ces solutions aboutissent finalement à un contrat d'apprentissage sur support papier.

Certains cantons germanophones et bilingues proposent séparément des applications en ligne permettant de compléter et d'imprimer le contrat d'apprentissage. Deux solutions principales sont utilisées (Kompass, Escada). Dans les deux cas, les données introduites sont également transmises aux cantons sous forme électronique et peuvent être importées dans les applications spécialisées des cantons. Selon certains cantons, il serait rarement fait usage de cette option car elle implique a posteriori un travail de finalisation trop important.





A notre connaissance, il n'existe pas d'application facilitant le traitement des contrats d'apprentissage en aval des administrations cantonales (processus de correction, communication à des tiers, mutations a posteriori).

## Administrer des rapports d'apprentissage

Différents types de systèmes d'information sont utilisés pour administrer et enrichir les données de base relatives aux rapports d'apprentissage:

- applications cantonales spécialisées dans le domaine de la formation professionnelle
- solutions informatiques d'administration scolaire
- solutions informatiques d'administration des cours
- applications facilitant la formation
- applications utilisées lors de la procédure de qualification

Les rapports d'apprentissage sont généralement administrés officiellement, à titre principal, dans l'application spécialisée du canton gérant le contrat d'apprentissage.

Les autres applications saisissent eux-mêmes les données de base relatives aux rapports d'apprentissage ou se basent sur des lots de données provenant des cantons ou des écoles, dont la mise à jour s'effectue manuellement. Les données devant être transmises provenant de lots différents (par ex. outil *front-end* pour les métiers commerciaux → BDEFA) doivent être mises en correspondance. Cet ajustement est souvent compliqué car les identificateurs ne sont pas uniformes ou sont incomplets. S'agissant des coordonnées des apprentis et des entreprises, les lieux de formation disposent souvent de données plus récentes que les applications spécialisées des cantons. Mais à l'inverse des lieux de formations, ces dernières connaissent en permanence la situation contractuelle du moment (qui est déterminante en cas de modification du contrat, de poursuite de l'apprentissage, etc.).

Dans la partie germanophone de la Suisse, deux solutions sont utilisées en tant qu'application spécialisée cantonale (Kompass / Escada); dans la partie francophone, cinq solutions sont utilisées, dont Escada. Ces solutions couvrent à des degrés divers les processus auxiliaires en rapport avec la formation professionnelle initiale (voir la vue d'ensemble schématique des processus). Escada dispose d'une solution de transfert (exportation/importation) permettant la transmission de données entre les applications spécialisées cantonales.

## Administration scolaire

Dans le cadre de la formation initiale en école, les registres sont souvent gérés dans des solutions d'administration scolaire, tandis que dans le cadre de la formation duale, ils sont généralement alimentés par l'application spécialisée du canton du contrat d'apprentissage et complètent les données des rapports d'apprentissage extracantonales. En Suisse romande (y c. Berne, Fribourg et le Valais), le canton du contrat d'apprentissage transmet le rapport d'apprentissage au canton du lieu de scolarisation, lequel le communique à l'école. Ces solutions informatiques facilitent aussi parfois la procédure de qualification. La correspondance des données est souvent de piètre qualité en dehors du canton du contrat d'apprentissage. Dans l'optique de la procédure de qualification et du décompte des frais scolaires, il est généralement nécessaire de mettre en correspondance les données avec celles du canton gérant le contrat d'apprentissage.

## Administration des cours (CI)

Les prestataires de cours, surtout les gros, utilisent des solutions propres d'administration des cours interentreprises. Les données de base proviennent tantôt des écoles professionnelles (c'est souvent le cas pour les prestataires locaux) ou des cantons (BDEFA, formation commerciale/commerce de détail/métiers de l'automobile), ou sont saisies par les entreprises (inscription aux cours interentreprises). Des informations sur les jours d'école des apprentis sont parfois nécessaires à la planification des cours interentreprises. Les cantons ne disposent souvent pas de ces données (formation commerciale par ex.), contrairement aux écoles et aux entreprises. Les données doivent être mises en correspondance avec celles du canton du lieu





de formation dans l'optique de la facturation des cours et, le cas échéant, de la transmission des notes d'expériences interentreprises.

BDEFA représente un cas particulier. Cette application facilite l'attribution intercantonale des apprentis aux organisations CIE dans les domaines de la formation commerciale, du commerce de détail et des métiers de l'automobile. Elle reçoit les données de base des apprentis directement des cantons et les met à disposition des prestataires de CIE, mais ne procède pas à l'administration des cours à proprement parler.

## Facilitation de la formation

Différentes applications informatiques facilitent la formation en entreprise et la formation interentreprises en tant que telles. BDEFA en fait partie, de même que les outils *front-end* dans le domaine de la formation commerciale, ainsi que des applications gérées par les OrTra, dont Sephir, qui est utilisée pour différentes professions au niveau national ou régional. Ces applications sont parfois utilisées pour plusieurs lieux de formation, c'est-à-dire pour la formation en entreprise et les cours CIE, mais aussi parfois, dans le cas de Sephir, par les écoles et les experts aux examens.

## Exécution de la procédure de qualification

Dans le cadre de la procédure de qualification, le résultat aux examens est calculé à partir d'une combinaison de données du candidat provenant de différentes sources (candidats, note d'expérience scolaire, notes d'expérience en entreprise et interentreprises selon le métier, notes de l'examen scolaire et de l'examen pratique, dispense cantonale). Pour faciliter la collecte des données, on utilise des formulaires Excel mais aussi des applications couvrant différents domaines. Des applications de gestion des examens propres aux branches aident les experts en chef à organiser les examens, à en assurer le déroulement et à calculer les résultats. Les notes d'expérience sont fournies par des solutions d'administration scolaire et des applications propres aux branches. Les résultats aux examens livrés par les experts en chef sont transférés dans l'application spécialisée du canton et y sont validés. Certains cantons permettent aux experts en chef de saisir les notes directement dans le système cantonal (portail pour experts).

## Proposer des données de base

Les données de base des personnes (voir 4.6.7) sont enregistrées de façon décentralisée dans toutes les applications; il n'existe pas de registre national qui permettrait d'assurer automatiquement la correspondance des données. De nombreuses personnes interrogées qualifient de très élevée la charge résultant de la gestion décentralisée des données de base.

## 4.7.2 Echange de données entre les systèmes

### Interfaces

Il existe une pléthore d'interfaces manuelles et automatiques entre les systèmes d'information utilisées dans le cadre de la formation professionnelle initiale. Des formations à plus de 200 métiers se déroulent dans 26 cantons (+ la Principauté du Liechtenstein). Dans la majorité des cas, la formation interentreprises est organisée au niveau régional (estimation d'après la liste Kompass: plus de 2000 organisations CIE). La formation scolaire est prise en charge par plus de 500 écoles professionnelles. Plus de 100 commissions des examens participent aux procédures de qualification; elles ont généralement affaire chacune à plusieurs groupes d'experts, leur nombre étant parfois très important.

Les interfaces ne sont que rarement intégrées dans des plateformes nationales ou suprarégionales telles que BDEFA, Sephir ou les outils *front-end* pour la formation commerciale, lesquelles permettent de réduire le nombre de liaisons point-à-point entre les différents acteurs.

Les volumes transitant par les interfaces sont très variables. La plupart des liaisons point-à-point théoriquement possibles ne jouent pas de rôle notable en pratique. Certaines interfaces, principalement celles entre le canton et les écoles professionnelles, mais aussi d'autres



interfaces dans les métiers les plus courants, gèrent des volumes de données non négligeables, quoique relativement modestes du point de vue technico-informatique, et elles sont parfois automatisées (nombre de rapports d'apprentissage total: env. 220 000; nombre de PQ/an: env. 75 000). L'utilisation de nombreuses interfaces se situe entre les extrêmes: il arrive qu'elles soient utilisées pour échanger des données, mais relativement rarement. Dans de nombreux cas, mettre en place une interface électronique d'échange automatisé de données à proprement parler ne constitue pas une option, car les volumes sont trop faibles et l'un des acteurs ne dispose souvent pas d'une application apte à servir d'interface (surtout dans les métiers formant peu d'apprentis).

## Directives pour l'échange informatisé de données

Les directives de la CSFP pour l'échange informatisé de données dans le secteur de la formation professionnelle définissent des structures standardisées pour l'échange de données dans les principaux domaines de la formation professionnelle initiale. Elles sont publiées en deux versions pas entièrement compatibles (format tableaux [CSV, DAT] et schéma XML). L'usage du format tableau est assez répandu, tandis que la version en format XML n'est utilisée que par une interface à notre connaissance (Kompas-ecoOpen).

Les formats de données définis (appelés transactions) facilitent l'échange de données entre les applications pouvant importer ou exporter des données conformément aux directives pour l'échange informatisé de données. Toutefois, il n'existe guère d'outil d'aide qui permettrait la mise à jour automatique des données, ce qui est perçu comme le principal déficit des directives.

Un autre écueil important est l'absence de définitions pour la mise en correspondance des données, c'est-à-dire leur ajustement d'après les différences avec les anciennes données. Les directives ne montrent pas par quel moyen des lots de données pourraient être mis à jour en ne modifiant que les données pertinentes. Pour d'autres écueils en rapport avec l'identification.

Il n'est pas clair à quel niveau et à quelle fréquence les échanges de données se déroulent conformément aux directives. Selon divers acteurs (applications utilisées pour la PQ, cantons romands), les données ne sont, au mieux, que rarement échangées conformément aux directives, celles-ci n'étant souvent même pas connues.

Les directives ne précisent pas le canal par lequel les données doivent être échangées pour que les dispositions sur la sécurité et la protection des données soient respectées.

## Mise en correspondance automatique/semi-automatique des données

Canton – école professionnelle: de nombreux cantons ajustent leurs lots de données en fonction de celles des écoles professionnelles de façon automatisée ou semi-automatisée. Dans certains cas, un système d'échange de données bidirectionnel a été mis en place, dans d'autres, les mutations des écoles professionnelles sont reprises manuellement par les cantons. Des solutions d'interfaces ont été mises au point pour différentes combinaisons de systèmes.

Canton – BDEFA: tous les cantons livrent automatiquement les données de base des apprentis à BDEFA (formation commerciale, commerce de détail, métiers de l'automobile) et en reçoivent les données relatives aux parties en entreprise et interentreprises de la PQ conformément aux directives pour l'échange informatisé de données.

Canton – canton: en Suisse alémanique, les données des candidats sont généralement transmises en novembre dans le cadre de livraisons de données uniques, conformément aux directives pour l'échange informatisé de données. En Suisse romande, les candidats sont répartis sur la base de copies des contrats lors d'une séance à laquelle participent tous les cantons. Les résultats aux examens ne sont transmis par voie électronique que dans des cas isolés (SG → AR).

## Ajustement manuel des données

Canton – école professionnelle: la mise en correspondance des données des cantons et des écoles professionnelles extracantonales s'effectue principalement de façon manuelle. En Suisse alémanique, l'opération se déroule entre le canton du lieu de formation et l'école



professionnelle extracantonale. En Suisse romande (et Berne), un premier ajustement a lieu entre le canton du lieu de formation et celui du lieu de scolarisation avant la mise en correspondance avec l'école professionnelle.

Canton – canton: en Suisse romande, l'échange des données de base des apprentis s'effectue de façon manuelle entre les cantons: généralement, des copies du contrat d'apprentissage sont envoyées. En Suisse alémanique, les applications permettent d'échanger les données des apprentis par voie électronique, mais il n'est guère fait usage de cette possibilité. En Suisse alémanique, la transmission des données des apprentis s'effectue généralement de façon directe entre le canton et l'école professionnelle (sur papier).

Application facilitant la formation – canton: à notre connaissance, aucune application facilitant la formation ne livre aux cantons des données sous une forme lisible par une machine (exception: BDEFA; voir ci-dessus).

Administration des cours – canton: à notre connaissance, aucune application d'administration des cours ne livre aux cantons des données sous une forme lisible par une machine (exception: BDEFA; voir ci-dessus).

Experts en chef – canton: les données sont généralement livrées manuellement sur des formulaires de notes ou des tableaux Excel (souvent par courriel). Font exception les résultats aux examens pour la formation commerciale et le commerce de détail (transmission électronique aux cantons depuis BDEFA) et les résultats aux examens saisis directement dans les systèmes cantonaux à partir de portails pour experts (Escada, BE et Bâle).

### 4.7.3 Maîtrise des données / tenue d'un dossier

La maîtrise des données, c'est-à-dire la responsabilité et l'obligation de veiller à ce que les données soient gérées correctement et soient à jour, n'est souvent pas réglée clairement, ce qui conduit à des redondances dans la gestion des fichiers de données.

En leur qualité d'organe de surveillance, les cantons sont clairement tenus de connaître tous les rapports d'apprentissage existants et toutes les procédures de qualification en cours, et de tenir à jour un dossier contenant tous les éléments pertinents (contrats valables, modifications contractuelles, décisions jouant un rôle pour la PQ, résultats aux examens).

Pour les lieux de formations et dans le cadre de la PQ, il est nécessaire de connaître les rapports d'apprentissage réels et prévus, y compris leurs particularités (dispenses, etc.). Le plus important est que les coordonnées actuelles soient à disposition et que les dossiers soient tenus à jour.

Tant pour les cantons d'une part, que pour les autres organisations d'autre part (entreprises, organisations CIE, écoles, équipes d'experts), échanger mutuellement des informations et des données est une nécessité et un devoir. Pourtant, de part et d'autre, les lots de données relatifs aux rapports d'apprentissage sont souvent gérés de façon autonome, car les besoins diffèrent quant à l'actualité des données et à leur degré de détail. Les lots de données correspondent donc rarement.

Lors de l'échange de données provenant de ces différents lots, des problèmes surgissent souvent au point de jonction. Des conflits en résultent du fait que chaque acteur fait valoir des souhaits – qui lui semble légitimes.

Dans ce cadre, les cantons affichent une certaine prétention à fixer les règles, ce qui est compréhensible vu le nombre de partenaires qu'ils approvisionnent. De leur côté, leurs partenaires pâtissent du fait que les données des cantons nécessaires pour faciliter leur travail soient souvent livrées trop tardivement ou sous une forme peu pratique, ou que leur qualité soit insuffisante.



## 4.7.4 Identification des entités

Lorsque des données provenant de lots indépendants sont échangés électroniquement, il est important que les parties impliquées s'entendent sur les données à échanger. En principe, on utilise des identificateurs stables et si possibles connus de toutes les parties dans ce genre de situation. Ils assurent que les données puissent être mises en relation entre elles à tout moment sans que des discussions soient nécessaires préalablement.

Dans le secteur de la formation professionnelle, les identificateurs utilisés (pour les apprentis, les formateurs, les experts, les entreprises, les contrats d'apprentissage) lors de l'échange de données sont généralement spécifiques au domaine concerné et sont attribués par le canton gérant le contrat (code de localisation cantonal selon les directives pour l'échange informatisé de données). En général, les autres partenaires ne connaissent ni les identificateurs, ni les modalités d'attribution et de modification, du moins pas avant d'avoir procédé pour la première fois à la mise en correspondance des données.

NAVS13 est de plus en plus souvent utilisé pour les apprentis, mais il n'est pas saisi pour les formateurs – pas dans le contrat d'apprentissage du moins. Le numéro REE et le registre des entreprises auquel il s'adosse ne semblent pas satisfaire aux exigences en matière d'identification des entreprises dans la formation professionnelle (qualité des données saisies, mise à jour).

## 4.8 Sécurité

Lorsque l'on manie des données personnelles, il doit être veillé à la protection et la sécurité des données.

### 4.8.1 Protection des données

La sensibilité à la problématique de la protection des données semble relativement faible, hormis chez les prestataires informatiques. Cela dit, le risque que des données ne tombent entre de mauvaises mains est relativement faible lorsque, comme c'est le cas dans le contexte présent, la communication est principalement bilatérale: les acteurs se connaissent et le volume de données échangées à chaque opération est relativement faible.

Des différences ont été constatées dans la pratique des cantons en matière de remise de données selon qu'ils ont affaire à un autre canton ou à un tiers. La situation varie d'un canton à l'autre en la matière.

L'exploitation de plateformes d'information centralisées suppose que toutes les personnes et instances traitant des données puissent être identifiées électroniquement de façon sûre. Il s'agit donc de définir des rôles, dont les responsabilités sont fixées clairement en matière de traitement de l'information. Cette condition n'est pas satisfaite pour le moment, ce qui représente un écueil important pour le projet PED.

### 4.8.2 Sécurité des données

La sécurité des données (intégrité, actualité, exhaustivité) n'est guère prise en compte de façon systématique, si ce n'est dans des domaines de processus hautement automatisés adossés à des solutions informatiques existantes. Les processus administratifs en rapport avec la formation professionnelle initiale se caractérise par une propension à déployer des efforts individuels pour assurer la qualité des données. Par exemple, on recueille par courriel ou par téléphone les renseignements nécessaires pour assurer l'exhaustivité, la correction et l'actualité des données. Une autre pratique consiste à ajuster les données en comparant des listes Excel.



## 5 Analyse des points faibles

Les points faibles du système actuel sur le fond et sur le plan technique ont été analysés. Le présent chapitre rend compte des résultats de cette analyse.

### 5.1 Forces du système actuel

#### 5.1.1 Mise en oeuvre de la formation professionnelle à l'échelon local

L'administration de la formation professionnelle initiale semble fonctionner plus ou moins sans heurt dans les structures travaillant en réseau à l'échelon local (par ex: collaboration étroite entre école et CIE). On sait généralement qui détient quelle information à cet échelon; les acteurs se connaissent personnellement et travaillent souvent ensemble depuis longtemps. Les déficits d'information peuvent être comblés de façon non bureaucratique; il n'est pas nécessaire de lancer des recherches complémentaires importantes; les processus sont coordonnés.

#### 5.1.2 Collaboration intercantonale au sein d'une même région

La collaboration intercantonale semble parfois mieux fonctionner au sein d'une même régions (les deux Bâle, Suisse orientale, Suisse centrale, Suisse romande) qu'entre les régions. La qualité de la collaboration s'agissant de l'échange de données est également meilleure lorsque les applications spécialisées utilisées sont identiques (Bâle, Suisse centrale) que lorsqu'elles diffèrent (Suisse centrale, Mittelland, Suisse romande).

#### 5.1.3 Cours professionnels intercantonaux

Les processus fonctionnent bien lorsque la formation scolaire et la formation interentreprise, voire même (ce qui est fréquent) la PQ, sont mises en oeuvre et administrées par un même prestataire. Le nombre d'interfaces est ainsi très réduit.

#### 5.1.4 Esprit de partenariat sur le terrain

Des conflits mineurs surgissent régulièrement entre les Ortra et les cantons. Mais, dans l'ensemble, les rôles de chacun sont relativement clairs, bien qu'ils ne fassent pas l'objet d'une répartition précise. La collaboration entre les partenaires fonctionne surtout très bien à l'échelon local. L'entraide mutuelle et l'esprit de partenariat sont une réalité sur le terrain. Les objectifs sont communs et les éventuels problèmes sont réglés ensemble.

### 5.2 Déficiences du système actuel

#### 5.2.1 Exceptions en général

Le traitement administratif des situations courantes fonctionne bien dans l'ensemble. En revanche, la charge de travail s'accroît apparemment très fortement lorsqu'il s'agit de traiter un cas exceptionnel, de quelque nature qu'il soit. De nombreux écueils à l'échange de données identifiés au cours de l'analyse sont liés à d'une manière ou d'une autre à des situations ou à des événements qui s'écartent de l'ordinaire ou à des cas spéciaux, comme par exemple les modifications du rapport d'apprentissage (dispense, répétition des examens, prolongation de l'apprentissage, changement d'adresse), les situations dans lesquelles plusieurs cantons sont impliqués (collaboration avec des entreprises intercantionales, changement de canton en cours d'apprentissage, fréquentation d'une école hors du canton, examen extracantonal) ou l'introduction d'une nouvelle ordonnance sur la formation.





Lorsque plusieurs cantons sont concernés par un même rapport d'apprentissage (scolarité/examens hors du canton, changement de canton en cours d'apprentissage), l'échange de données est souvent entravé, notamment entre cantons et école/CI ou dans le cadre de la PQ.

## 5.2.2 Entreprises formatrices et organisations de formation opérant au niveau intercantonal

Pour les entreprises formatrices et les organisations de formation opérant au niveau intercantonal, la collaboration administrative est très compliquée lorsqu'elles ont affaire à plusieurs cantons ou à tous les cantons. C'est particulièrement vrai s'agissant de la mise au concours de places d'apprentissage, de la conclusion de contrats d'apprentissage et des opérations à effectuer sur des applications intercantionales (BDEFA).

## 5.2.3 Organisations CIE opérant au niveau intercantonal

Collaborer avec plusieurs cantons n'est apparemment pas facile non plus pour les organisations CIE proposant des formations au niveau intercantonal. Elles peinent à accéder aux données de base dont elles ont besoin et aux mises à jour de ces données. De plus, elles considèrent que le décompte des cours est trop compliqué lorsque plusieurs cantons sont concernés. Il semble que les écueils soient moindres dans les cas de figure où la collaboration entre l'organisation CIE et les écoles fonctionne bien.

## 5.2.4 Solutions informatiques cantonales/de branche non intégrées

Les processus administratifs ne sont souvent pas optimaux du point de vue de l'intérêt général et en termes d'efficacité. Les situations sont parfois complexes déjà à l'échelon du canton. Souvent, l'intérêt général ne coïncide pas avec les intérêts particuliers des participants ou de leur organisation. Il est même parfois contraire. De plus, il est fréquent que personne ne soit concrètement responsable de la prise en compte ou du moins de la défense de l'intérêt général.

Les solutions informatiques de facilitation des processus mises en place par les cantons (par ex. gestion des contrats d'apprentissage, bourse des places d'apprentissage) et par les branches (outils d'aide à la formation) ne tiennent souvent pas compte des besoins de chacun des partenaires importants. Les interfaces non prises en compte rencontrent alors des écueils considérables lors de l'échange de données. Dans ces conditions, les solutions informatiques introduites conduisent sans doute souvent à des améliorations sensibles à petite échelle mais tendent plutôt à compliquer le travail des partenaires non pris en compte.

Par ailleurs, la qualité des logiciels sur le marché est souvent difficile à vérifier. Des normes et lignes directrices concernant la fonctionnalité, les rôles, les droits d'accès, les structures de données, la protection des données, la sécurité et les interfaces font défaut.

## 5.2.5 Transfert de données manuel

Les données sont échangées manuellement dans de nombreux cas de figure. Les organisations s'échangent les données bilatéralement car il n'existe pas d'interfaces permettant de recevoir ou livrer des données directement. En pratique, le fournisseur des données les exporte généralement depuis une banque de données et le destinataire doit les saisir à nouveau dans un autre système.

La saisie des notes d'expérience en entreprise dans le cadre de la procédure de qualification est compliquée également, surtout quand les entreprises ne fournissent pas les notes spontanément. La charge de travail est alors considérable pour les cantons, en dehors des métiers gérés via BDEFA. Parfois, il n'est même pas possible de saisir les notes d'expérience car les entreprises n'ont pas posé les bases nécessaires durant la formation.





## 5.2.6 Données redondantes et identificateurs manquants

Les données relatives aux contrats d'apprentissages sont souvent administrées dans plusieurs systèmes qui ne sont pas reliés par des identificateurs communs et dans lesquels la structure des données diffère. L'absence d'identificateurs communs complique considérablement l'échange de données entre les applications.

## 5.2.7 Rôle des formateurs mal défini

La notion de formateur n'est pas interprétée de façon uniforme par les cantons et les lieux de formation. Le «responsable principal de la formation» gère les contrats d'apprentissage, assume la responsabilité de la formation par entreprise et par métier et s'occupe des activités de formation à la pratique professionnelle à proprement parler. Dans les entreprises d'une certaine taille, plusieurs personnes se partagent ces tâches, ce qui peut conduire à des malentendus entre les partenaires.

## 5.2.8 Accès compliqué aux informations nécessaires à la mise en oeuvre

Les informations nécessaires à la mise en oeuvre des ordonnances sur la formation sur le terrain sont hébergées par différents systèmes d'information. Il arrive que seul un cercle d'utilisateurs déterminé y ait directement accès. Cela entraîne plusieurs conséquences: l'échange de connaissances entre les métiers et les cantons est entravé, il doit davantage être fait recours à des experts dans des domaines particuliers et l'initiation au travail des nouveaux collaborateurs s'en trouve compliquée.

De plus, les blocs de données provenant d'ordonnances sur la formation qui se prêtent à un traitement informatique (par ex: objectifs de formation, structures de branches et de notes), ne sont pas systématiquement livrées sous une forme qui permet de les retraiter ou de les mettre à jour. Le cas échéant, les données sont saisies de façon décentralisée.

# 6 Développements futurs

## 6.1 Tendances

### 6.1.1 Systèmes d'information

Les cantons et les OrTra mettent en place en permanence de nouveaux systèmes d'information dans le domaine de la formation professionnelle initiale. Ils mettent aussi à disposition en ligne une partie des systèmes d'information existants. La plupart des solutions informatiques sont circonscrites à un champ professionnel ou à un canton.

L'application Sephir, utilisée en coopération par les lieux de formation, mérite d'être mentionnée. Elle a été mise en place ces dernières années, surtout en Suisse centrale, mais aussi en partie à l'échelon national. Elle met en réseau les entreprises, les organisations CIE et parfois les écoles. Différents modules facilitent la mise en oeuvre de la formation professionnelle initiale.

Pour la formation commerciale de base et dans le commerce de détail une solution intercantonale, une application intercantonale est utilisée pour attribuer les apprentis aux organisations CIE et pour planifier et saisir les performances d'apprentissage et la procédure de qualification à l'échelon national. Baptisée BDEFA, elle se fonde à l'origine sur une solution informatique des OrTra. A titre complémentaire, de nombreuses branches commerciales recourent à des outils *front-end* comparables à Sephir (mais sans prise en compte des écoles).



S'agissant de la PQ, différents prestataires proposent des solutions informatiques pour organiser les examens et en gérer le déroulement. Elles sont assorties de plus ou moins de fonctionnalités. Les commissions des examens et les OrTra sont intéressées à ce type de solutions.

Dans des mesures variables, les cantons s'efforcent de proposer en ligne une partie de leurs prestations de services dans le domaine de la formation professionnelle (remise des contrats d'apprentissage, mise au concours des places d'apprentissage, déroulement des examens). Par ailleurs, des interfaces ont été développées avec les écoles professionnelles. Ce développement se poursuit. Certains cantons envisagent aussi de coordonner les données de la formation professionnelle et celles de registres cantonaux.

### 6.1.2 Formation professionnelle

Le Masterplan de l'OFFT prévoit que des ordonnances sur la formation remplaceront ces prochaines années les règlements encore en vigueur dans le domaine de la formation professionnelle initiale.

L'OFFT a lancé un projet d'optimisation de la procédure de qualification. Il porte notamment sur la communication entre les acteurs et l'efficacité de la mise en œuvre.

## 6.2 Volonté de changement

Pratiquement tous les acteurs interrogés sont d'avis qu'une nette amélioration de la collaboration entre les cantons est possible en matière d'échange de données.

Des représentants des cantons ont souvent évoqué l'idée d'une interface unique centralisée faisant office de plaque tournante. Mais la faisabilité d'un tel projet sur le plan organisationnel et financier est jugée avec scepticisme. Des représentants des cantons ont exprimé la crainte que la mise en place d'une plaque tournante centralisée entraîne pour les offices de la formation professionnelle des dépenses supplémentaires d'un niveau indéfendable. Par ailleurs, s'il est admis qu'un tel projet suppose d'harmoniser les processus, l'utilité et la faisabilité d'une telle harmonisation suscitent des doutes.

Les représentants des lieux de formation et des solutions informatiques des OrTra ont souvent émis le souhait que les cantons mettent en place des interfaces et des processus communs et uniformes vis-à-vis de l'extérieur, ce qui leur éviterait d'avoir à organiser séparément l'échange de données avec chaque canton. Le traitement central des données de base nationales et une meilleure identification des acteurs apporterait des améliorations essentielles à leurs yeux.

La grande majorité des personnes interrogées estiment clairement que le projet doit avancer en douceur et par étapes. Les représentants des solutions informatiques notamment sont intéressés à une planification de qualité, afin que les changements requis puissent être intégrés à temps dans leurs produits.

Des intervenants isolés sont d'avis que, dans l'ensemble, il n'est pas nécessaire d'améliorer l'échange de données, si ce n'est de façon ponctuelle. La qualité actuelle leur paraît suffisante.

## 6.3 Evolution mais pas de changement

Le nombre d'applications compatibles avec des interfaces continuera probablement à augmenter dans la formation professionnelle, surtout dans le domaine des PQ et des outils d'aide à la formation. Mettre en place des interfaces permettant de communiquer directement avec des applications de certains cantons n'est intéressant économiquement que pour des volumes importants. Par conséquent, les problèmes liés aux échanges de données manuels devraient encore s'accroître.



## 6.4 Solutions déjà en service pour des problématiques similaires

Dans le domaine de la formation professionnelle, les cantons ont déjà mis en service une plateforme faisant office de plaque tournante dans certains domaines: BDEFA. Il s'agit d'avoir cet exemple en tête au moment d'envisager de possibles solutions.

Par ailleurs, certains cantons ont mis en place des architectures permettant de mettre en correspondance les données avec celles des écoles professionnelles. Les expériences faites dans ce cadre doivent être prise en compte lors de l'élaboration d'une solution.

Par manque de temps et de ressources, il a été renoncé à enquêter sur des projets similaires dans d'autres domaines. Une telle étude devrait toutefois être faite si l'idée de mettre en place une plateforme d'échange de données devait prendre corps.



## 7 Chronologie du présent document

### Elaboration

Version	Statut	Qui	Date	Remarques
0.1	Projet	C. Grottolo	16.5.12	Version de départ
0.5	Prêt pour relecture	C. Grottolo / A. Horisberger	8.6.12	Version complète sauf chiffres, illustrations et résumé
0.9	Prêt pour relecture	C. Grottolo / A. Horisberger	20.6.12	Commentaires du groupe de suivi et commentaires internes pris en compte
0.92	Prêt pour approbation	C. Grottolo	10.08.12	Commentaires du groupe de suivi et commentaires internes pris en compte
0.99	Prêt pour approbation	C. Grottolo	25.10.12	Conclusions reformulées, commentaires pris en compte
0.99	Prêt pour approbation	S. Zindel	30.10.12	v. française

### Relecture

Version	Statut	Qui	Date	Remarques
0.5	Relecture	Groupe de suivi PED	15.6.12	Remarques ponctuelles selon procès-verbal
0.9	Relecture	C. Grottolo	13.07.12	v. française
0.92	pour approbation	Groupe de suivi PED Membres CIFP	23.08.12 15.10.12	Remarques divers
0.99	pour approbation	CIFP	07.11.12	Remarques ponctuelles

### Approbation

Version	Statut	Qui	Date	Remarques
1.0	approuvé	Comm. informatique form. professionnelle CIFP	07.11.12	