Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
Direction de l'enseignement scolaire
Bureau de la formation continue des adultes

Etude nationale sur le développement du B2i FC-GRETA

Rapport final

SOMMAIRE

Introduction 5
- Rappel de la problématique 5
- Les choix méthodologiques et le déroulement de l'étude 7
- Les limites dans l'interprétation des résultats 11

Le développement commercial du B2i FC-GRETA dans le réseau des GRETA 12
- Les données quantitatives issues de l'enquête Internet 12
  - Le déroulement de l'enquête 12
  - Les taux de réponse par académie 13
  - Les profils des personnes qui ont renseigné l'enquête en ligne 14
  - Le développement des certifications TIC dans le réseau des GRETA 16
  - Le développement du B2i FC-GRETA 19
  - Le CA (formations numériques et global) 20
  - Les financeurs 21
  - Le positionnement commercial du B2i FC-GRETA selon les intéressés 22
- La construction de l'échantillon 25

Les caractéristiques des bénéficiaires 26
  - Situation au regard de l'emploi 26
  - Sexe 28
  - Tranche d'âge 29
  - Niveau de formation 30

La mise en œuvre pédagogique du B2i FC-GRETA dans les académies de l'échantillon 31
- Le développement des certifications TIC stimulé par la commande 31
  - Académie d'Orléans Tours 32
  - Académie de Lyon 35
  - Académie de Grenoble 37
- La mise en oeuvre animée et coordonnée par l'échelon académique 39
  - Académie de Strasbourg 40
  - Académie de Nantes 42
- La greffe du B2i FC-GRETA sur l'offre et les dispositifs existants 44
  - Académie de Caen 45
- Conclusions sur la mise en œuvre du B2i FC-GRETA 47

Les représentations des bénéficiaires, les effets de la certification sur les trajectoires professionnelles et les usages des TIC 48
- Les caractéristiques de notre échantillon 48
  - au regard de la certification TIC 48
  - Par sexe 49
  - Par tranche d'âge 49
  - Situation familiale 49
  - Par niveau de formation (initiale ou continue), selon le dernier diplôme obtenu 50
  - Situation par rapport à l'emploi 51
- Les parcours de formation suivis, du point de vue des bénéficiaires 52

- Les mobiles et motivations des bénéficiaires, les logiques d'accès à la formation et à la certification dans le champ des TIC 52
- Les parcours de formation suivis (cadre de préparation des certifications) 55
  - Le cadre de financement 55
  - La durée des parcours 55
  - Les validations obtenues (B2i FC-GRETA) 57
- La valeur sociale de la certification 58
- L'information sur les certifications TIC (sources et modalités d'information des bénéficiaires) 58
  - Les sources d'information en amont 58
  - L'information des bénéficiaires 59
  - Les éléments qui ont pesé dans le choix de la certification 60
- Les représentations de la certification obtenue 61
- Les effets de la certification sur l'emploi 63
- Les changements de situation 63
- Les usages professionnels des TIC 66
- Les effets sur les usages domestiques des TIC 67
- Les usages domestiques des TIC 67
- Les équipements domestiques 68
- Les besoins et manques exprimés 68
- Les suites de parcours… 70
- Conclusions de l'étude réalisée auprès des bénéficiaires 72

Les politiques et pratiques des commanditaires de formations dans le champ des TIC, la perception du B2i FC-GRETA 74
- Un nombre limité de contacts 74
- Les politiques de formation des commanditaires : les objectifs, les publics et domaines prioritaires 74
- La place des TIC dans les politiques de formation 76
- Des difficultés à cerner les besoins de compétences transversales 76
- La part des TIC dans l'offre de formation 76
- La connaissance et les opinions sur les certifications TIC 77
- La notoriété du B2i FC-GRETA 78
- Les exigences et critères d'évaluation retenus par les commanditaires 80
- Conclusions de l'étude réalisée auprès des commanditaires 84

Le panorama des certifications TIC 86
- Les types de certifications 88
- Les stratégies de développement des certifications concurrentes 90
- Les promoteurs de certifications professionnelles 90
- Les certifications d'usage des TIC 92
- L'exemple d'Euro-Aptitudes, promoteur du PCIE 94
- Les caractéristiques pédagogiques des certifications d'usage des TIC 96

Le positionnement du B2i FC-GRETA 100
- La segmentation du marché de la formation des adultes 100
- La valeur ajoutée de la certification B2i FC-GRETA 103
- Synthèse sur les représentations 103

- La citoyenneté : le domaine « distinctif »..... 104

Préconisations..... 105
- La diffusion des TIC dans la société française..... 105
- Les pistes de développement et cibles à privilégier 106

Conclusion 109

Remerciements 110

Introduction

- **Rappel de la problématique**

Lors du séminaire national sur « l'évolution des métiers et la reconnaissance des compétences induites par les TIC » qui s'est déroulé à Nice en décembre 2003, le bureau de la formation continue des adultes de la direction de l'enseignement scolaire avait annoncé la réalisation d'une étude sur le développement du B2i FC-GRETA. Un appel d'offres restreint a donc été lancé en avril 2004 pour la réalisation de cette étude.

Le bureau de la formation continue des adultes souhaite connaître **la notoriété de la certification B2i FC-GRETA**, par notoriété on entend généralement une étude d'image, donc un recueil d'opinions sur le « produit » et les services associés. Deux catégories d'acteurs devraient être interrogés : les commanditaires des formations conduisant à la certification (état, collectivités territoriales, entreprises, OPCA, OPACIF) et les publics bénéficiaires (demandeurs d'emploi, salariés, individuels) qui, pour certains, co-financent ou financent le parcours de formation conduisant à la certification.

Le B2i FC-GRETA, contrairement aux autres certifications du ministère (le B2i délivré en formation initiale, le C2i dans l'enseignement supérieur…) a la particularité d'être proposé sur un marché concurrentiel, celui de la Formation Professionnelle Continue. Ce marché est segmenté, les critères de segmentation font référence à l'origine des financements (publics, privés) et aux dispositifs qui régissent l'accès, le développement, le maintien de l'emploi. Dans ce secteur économique, la certification est considérée comme l'opportunité de signalement sur le marché du travail (interne, externe) par les individus et les organisations qui la recherchent, elle est le moyen d'attester des connaissances et un savoir-faire « garantis » au regard d'autrui.

Pour mémoire, le B2i FC-GRETA est le résultat d'un plan d'action gouvernemental annoncé le 10 juillet 2000 : « 3 milliards de francs pour réduire le fossé numérique, 1 milliard de francs pour la recherche ».

A l'époque, l'orientation politique du premier ministre était de « donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information (…) :

- par l'équipement des écoles et l'intégration d'internet dans le cursus (création du "brevet internet et multimédia" pour les élèves de 3ème, généralisé à l'école primaire dès 2003 ; l'équipement et le raccordement des écoles primaires avant la fin de l'année scolaire 2001-2002, pour 1,2 milliards de francs sur 3 ans) ;
- par l'offre de formation aux technologies de l'information et de la communication à 1,2 million de demandeurs d'emploi (intégration systématique de la formation aux TIC dans les stages, soit 1 milliard de francs en 3 ans). »[1]

[1] relevé de décisions du CISI du 10 juillet 2000

Le B2i FC-GRETA, et le CNI (Certificat de Navigation Internet) de l'AFPA, sont des certifications créées à l'initiative des services de l'Etat, afin de traduire dans l'offre et les dispositifs de formation professionnelle continue une politique d'action gouvernementale avec une visée politique, sociale : réduire la fracture, le fossé numérique.

Cinq ans après le lancement du B2i FC-GRETA, la problématique est :

- d'analyser la segmentation du marché national et européen dans le champ des certifications TIC,
- de positionner la certification B2i FC-GRETA avec des critères de segmentation,
- de mesurer (comme dans tout processus innovant), les effets directs et indirects sur les organisations, dispositifs, pratiques pédagogiques, individus bénéficiaires….

Donc l'étude a pour objectifs d'analyser la notoriété du B2i FC-GRETA mais aussi **son positionnement**, c'est-à-dire « la place qu'occupe le produit / le service dans l'esprit du client par rapport aux concurrents » [2].

Il s'agit donc de voir en quoi le B2i FC-GRETA crée de la valeur, quelle est la chaîne de valeur… quels sont les éléments distinctifs du B2i FC-GRETA par rapport aux autres certifications dans le même domaine, dans le champ des TIC, technologies de l'information et de la communication.

« La valeur est l'ensemble des avantages aperçus et hiérarchisés (selon un système de valeurs ou de préférences) par un acteur ou groupe d'acteurs en situation de décision dans un contexte spécifique, pour une unité d'effort (de coût, de temps,…) à investir dans un projet (produit, action) donné comparé à d'autres projets. » [3]

Ces éléments distinctifs peuvent être liés à la certification elle-même (contenu, domaines et capacités évaluées), aux services associés (dispositifs et outils de formation, modalités de formation et de certification), à son mode de promotion et de distribution, aux effets attendus au regard de l'emploi.

Ensuite, le B2i FC-GRETA s'est exclusivement développé dans le réseau des GRETA, sans le cadrage pédagogique généralement attaché aux diplômes professionnels délivrés par le MENESR, cette latitude dans la mise en œuvre pédagogique a probablement eu des impacts sur l'offre de formation des GRETA et sur leur capacité d'adaptation et d'innovation. L'identification d'expériences et de conditions de réussite devrait permettre une valorisation, des transferts de bonnes pratiques entre académies.

[2] Définition de marketing
[3] Modèle d'analyse stratégique de Porter

L'étude doit aussi examiner les conditions d'un développement plus important dans le réseau des GRETA : il s'agit de valoriser les initiatives, les partenariats, les pratiques pédagogiques innovantes, les ressources créées dans une optique de transfert et généralisation, c'est-à-dire identifier **les facteurs internes, clés de succès, de développement des formations numériques dans le réseau des GRETA.**

- **Les choix méthodologiques et le déroulement de l'étude**

Pour répondre à cette problématique, nous avons proposé de combiner plusieurs méthodes :

- L'enquête quantitative, notamment le recueil de données statistiques,
- L'enquête qualitative, c'est-à-dire des entretiens semi-directifs avec les catégories d'acteurs concernés,
- La veille documentaire sur les certifications dans le champ des TIC à l'échelon européen.

Le déroulement de l'étude est présenté en page suivante.

Phases	Objectifs	Activités et Méthodes	Niveau d'intervention	Acteurs associés
Phase 1	Lancement de l'étude Recueil de données statistiques sur le B2i FC-GRETA	• Conception de supports de communication • Animation de réunions • Conception, réalisation, publication d'une enquête en ligne sur un serveur dédié, • Publication en temps réel des résultats • Assistance aux GRETA	National	le bureau de la formation continue des adultes (DESCO) DAFCO et DAFPIC Correspondants académiques B2i FC-GRETA
Publication d'un rapport intermédiaire [4] et d'un rapport d'étape [5]				
Phase 2	Construction d'un échantillon (6 académies) Recueil de données qualitatives sur le développement commercial et pédagogique du B2i FC-GRETA	• Publication de rapports pour les 6 académies [6] • Rencontres avec CFC des DAFCO, DAFPIC, GIP FCIP, GRETA • Rencontres avec les formateurs en TIC • Recueil documentaire (outils de communication, outils pédagogiques)	6 académies	DAFCO et DAFPIC Correspondants académiques B2i FC-GRETA CFC et formateurs de GRETA
Constitution de bases de données de contacts				
Phase 3	Recueillir les orientations, dispositifs, pratiques, besoins et critères de décision des commanditaires	• Publication de notes de présentation de l'étude et de formulaires d'autorisation [7] • Construction de grilles d'entretien • Echanges d'informations avec les CFC • Prise de contact préalable, conduite d'entretiens téléphoniques	6 académies [8]	le bureau de la formation continue des adultes (DESCO) Correspondants académiques B2i FC-GRETA CFC de GRETA

[4] 31/12/2004
[5] 23/02/2005, mis à jour le 5/04/2005
[6] Rapports publiés aux dates suivantes : Caen 15/04/2005, Strasbourg 26/04/2005, Grenoble 18/05/2005, Orléans-Tours 25/05/2005, Lyon 17/06/2005, Nantes 5/07/2005
[7] 22/04/2005

Phases	Objectifs	Activités et Méthodes	Niveau d'intervention	Acteurs associés
Phase 4	Recueillir les représentations, qualifier les effets du B2i FC-GRETA dans les trajectoires des individus, cerner leurs usages et attentes / TIC	• Publication de notes de présentation de l'étude et de formulaires d'autorisation [9] • Construction de grilles d'entretien • Echanges d'informations avec les CFC • Prise de contact préalable, conduite d'entretiens téléphoniques	28 entretiens bénéficiaires 4 entretiens commanditaires [10]	le bureau de la formation continue des adultes (DESCO) Correspondants académiques B2i FC-GRETA CFC de GRETA
Déclaration de l'étude, autorisation CNIL [11]				
Phase 5	Caractériser les certifications du domaine TIC	• Veille, repérage et qualification des certifications dans le champ des TIC [12] • Construction d'une base de données pour les GRETA • Analyse comparative des données	Européen	CE (conférences, rapports, études) sur les certifications technologiques
Phase 6	Analyser les données	• Retranscription des données recueillies • Analyse de contenu • Mise en forme des résultats • Rédaction rapport final et préconisations		GIP FIPAN

[9] 22/04/2005
[10] Recueil de données en cours
[11] 16/09/2005
[12] en continu de février à octobre 2005

Phases	Objectifs	Activités et Méthodes	Niveau d'intervention	Acteurs associés
Remise du rapport final (document de travail)				
Phase 7	Restituer les résultats et recommandations internes	• Conception de supports de communication • Animation de réunions		Bureau de la formation continue des adultes (DESCO) GIP FIPAN Correspondants académiques B2i FC-GRETA
Publication du rapport final validé et d'une note de synthèse				

- **Les limites dans l'interprétation des résultats**

Les résultats de cette étude n'ont pas prétention à l'exhaustivité, l'adhésion des GRETA était limitée en phase 1 et par conséquent les données statistiques présentées en première partie du rapport sont partielles.

Le recours à l'entretien téléphonique, pratiqué avec les commanditaires et les bénéficiaires, nous a permis d'avoir accès à un matériau important, il présente l'avantage d'être riche en contenu mais le désavantage du discours porté par un acteur à un moment donné sur son vécu et son appropriation du dispositif.

Le recueil sur les certifications du domaine TIC a été fait par croisements de sources d'informations et exclusivement sur Internet, sur les sites anglophones et francophones, nous n'avons pas effectué de repérage dans les autres langues pratiquées dans la communauté européenne.
Nous avons parallèlement exploité les plans stratégiques de la CE et des pays membres en matière de développement des TIC, les rapports d'études et de conférences de forums européens [13], ainsi que les études spécialisées réalisées par les éditeurs de certifications, la presse spécialisée dans l'informatique et les organisations professionnelles de branche.

[13] http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/

Le développement commercial du B2i FC-GRETA dans le réseau des GRETA

- **Les données quantitatives issues de l'enquête Internet**

  - **Le déroulement de l'enquête**

Conformément à ce qui avait été annoncé lors de la réunion nationale du 11/01/2005, l'enquête est entrée en exploitation sur un serveur dédié le 12/01/2005.
Le GIP FIPAN a diffusé par messagerie électronique la fiche technique sur le lien utile, les modalités de l'enquête et les codes d'accès des GRETA aux correspondants B2i des DAFCO les 12 et 13/01/2005.
Certaines académies ayant signalé des difficultés pour exploiter le fichier joint à notre communiqué, un deuxième envoi a été fait le 18/01/2005 en proposant ce fichier dans divers formats.

Suite à ce communiqué, le GIP FIPAN est intervenu pour :

- envoyer un lien actif pour l'installation d'un plugin java sur les logiciels de navigation, notamment les versions d'Internet Explorer supérieures à 5.5 (25 interventions)

- renseigner sur la saisie des codes identifiants, confusion entre majuscules/minuscules (14 interventions)

- pointer sur demande des correspondants B2i FC-GRETA, les GRETA qui n'avaient pas encore répondu à l'enquête.

Sur le plan technique, un incident serveur nous a été signalé le 27/01/2005 dans l'après-midi, ce dysfonctionnement a été résolu le 28/01/2005 à 16h30.

Les statistiques font état de 142 GRETA qui se sont connectés entre le 12 janvier 2005 et le 31 mai 2005, l'espace dédié a été fermé le 6 septembre 2005.

- **Les taux de réponse par académie**

	Nombre de GRETA par académie	Nombre de GRETA ayant répondu à l'enquête en ligne	Taux de réponse
Aix-Marseille	11	9	82%
Amiens	10	6	60%
Besançon	8	2	25%
Bordeaux	10	4	40%
Caen	5	3	60%
Clermont-Ferrand	10	6	60%
Corse	2	1	50%
Créteil	16	4	25%
Dijon	14	8	57%
Grenoble	13	8	62%
Guadeloupe	2	2	100%
Guyane	2	0	0%
Lille	16	16	100%
Limoges	5	0	0%
Lyon	10	5	50%
Martinique	4	3	75%
Montpellier	14	6	43%
Nancy-Metz	17	9	53%
Nantes	13	10	77%
Nice	6	6	100%
Orléans-Tours	10	4	40%
Paris	10	1	10%
Poitiers	5	4	80%
Reims	5	3	60%
Rennes	11	4	36%
Réunion	2	0	0%
Rouen	6	0	0%
Strasbourg	5	5	100%
Toulouse	11	10	91%
Versailles	14	3	21%
total	**267**	**142**	**53%**

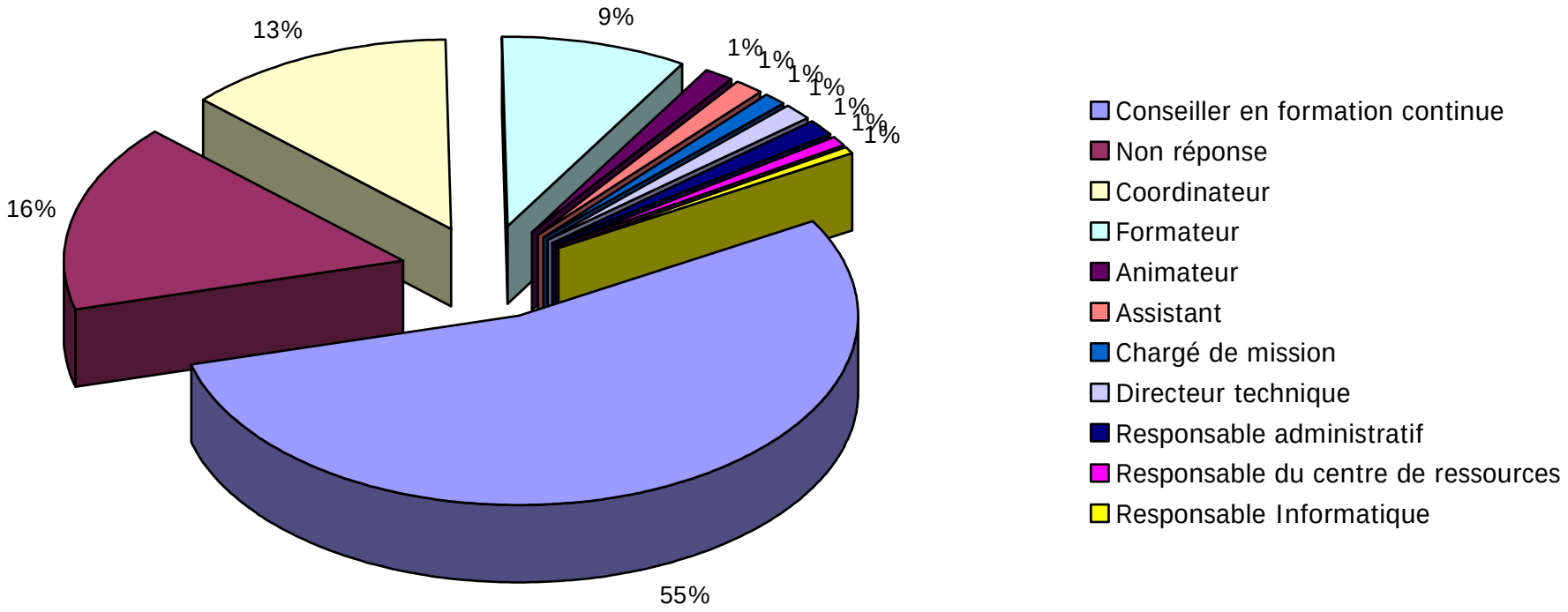
L'injonction de répondre à cette enquête en ligne intervient dans une période où les GRETA doivent se positionner sur des marchés publics (plans régionaux de formation, conseils régionaux), aussi, les conseillers en formation continue ont manqué de disponibilité pour répondre.

L'absence d'un système d'information centralisé dans les DAFCO / DAFPIC oblige les CFC de GRETA à rechercher les informations sur les dispositifs et bénéficiaires, ce qui remet en cause la fiabilité des informations saisies à cette occasion.

- **Les profils des personnes qui ont renseigné l'enquête en ligne**

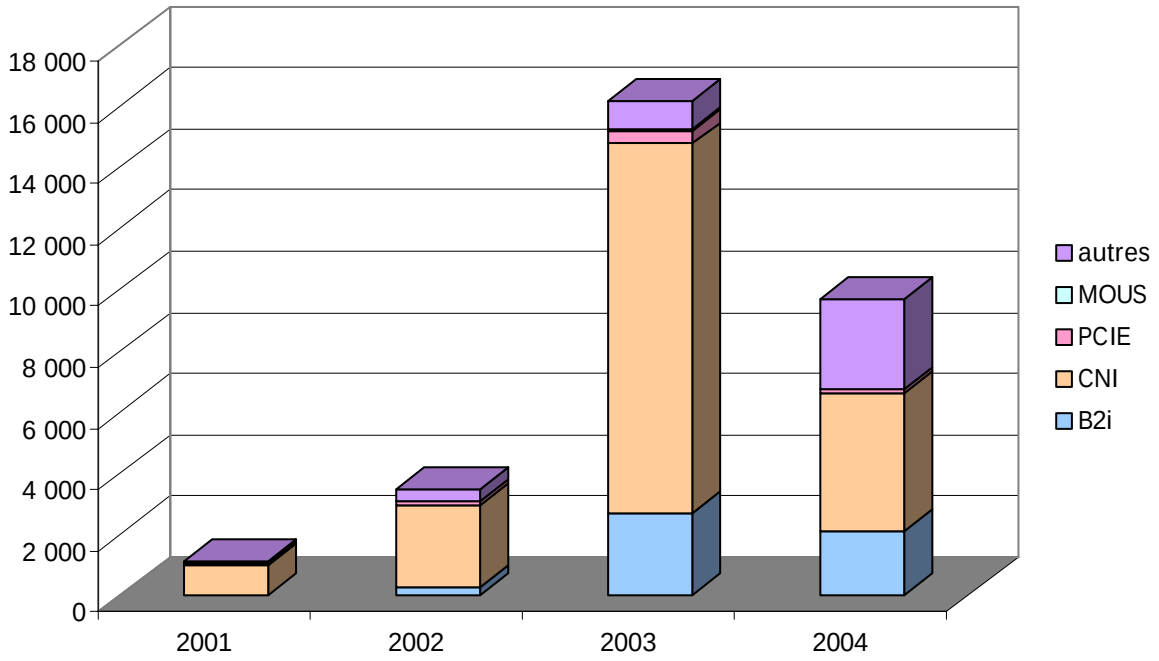
	Nb. cit.	Fréq.
Conseiller en formation continue	80	54%
Fonction inconnue (non réponse)	24	16%
Coordinateur	19	13%
Formateur	13	9%
Animateur	2	1%
Assistant	2	1%
Chargé de mission	2	1%
Directeur technique	2	1%
Responsable administratif	2	1%
Responsable du centre de ressources	1	1%
Responsable Informatique	1	1%
total	**148**	

Les profils des personnes qui ont renseigné l'enquête



- **Le développement des certifications TIC dans le réseau des GRETA**

	2001	2002	2003	2004	Total
B2i FC-GRETA	22	264	2 709	2 091	5 086
CNI	959	2 684	12 039	4 529	20 211
PCIE	83	114	419	153	769
MOUS			71		71
autres	48	429	930	2 916	4 323
Total	**1 112**	**3 491**	**16 168**	**9 689**	**30 460**



Par rapport aux données recueillies pour le séminaire national sur les TIC (novembre 2003), on note **un développement des certifications dans le champ des TIC, le nombre de certifications délivrées en données cumulées est passé de 14 506 [14] à 30 460** (toutes certifications confondues). Un développement massif est notable pour l'exercice civil 2003, période de « lancement » des certifications d'état (CNI, B2i FC-GRETA) et financement massif de stages TIC pour les demandeurs d'emploi (APP, ANPE).

[14] Source : bilan d'étape séminaire de Nice novembre 2003

Les données de 2004 sont partielles, aussi il est difficile de comparer les statistiques d'un exercice à l'autre, on note cependant un développement des «autres» certifications , une régression du PCIE [15].

Pour les autres certifications et pour l'exercice 2004, les données disponibles sont les suivantes :

	Autres certifications TIC 2004	Nom de la certification	Origine
Aix-Marseille	30	Nc [16]	
Amiens	194	M2RCP : mission régionale de certification des compétences professionnelles	Conseil régional Picardie
Dijon	3	nc	
Grenoble	36	MCAD (Microsoft Certified Administrator Database) CCNA (Cisco Certified Network Associate)	Microsoft Cisco System
Guadeloupe	15	nc	
Lille	614	TIMP@SS : PASSeport pour les TIM (Technologies Informatiques Multimédia)	Conseil régional Nord Pas de Calais
Lyon	66	nc	
Montpellier	39	nc	
Nantes	45	nc	
Nice	63	nc	
Orléans-Tours	1 771	Visa Internet Centre	Conseil régional Centre
Rennes	40	nc	
total	**2 916**		

On voit ainsi émerger des certifications TIC, des passeports et certificats de compétences promus par les conseils régionaux dans le cadre des politiques de formation qu'ils pilotent.
L'académie d'Orléans Tours se distingue par le nombre de « Visa Internet » qu'elle délivre sur demande la région Centre.

[15] Passeport de Compétences Informatique Européen (European Computer Driving Licence)
[16] nc : non communiqué

Le tableau suivant traduit le développement des certifications délivrées par le réseau des GRETA depuis 2001, en nombre de certifications.

Evolution du nombre de certifications TIC par académie et par année

(toutes certifications confondues, classement par ordre décroissant en données cumulées)

	2001	2002	2003	2004	Total
Nancy-Metz	86	215	2972	406	3 679
Grenoble	219	507	1 680	949	3 355
Orléans-Tours	48	316	326	1785	2 475
Clermont-Ferrand	172	441	959	752	2 324
Lille	109	621	594	991	2 315
Caen	184	489	660	653	1 986
Nantes	81	184	986	401	1 652
Toulouse	1	2	1 149	413	1 565
Reims	61	283	852	366	1 562
Poitiers			1 111	205	1 316
Amiens		128	560	369	1 057
Besançon			955		955
Aix-Marseille	114	140	205	424	883
Rennes			555	244	799
Lyon	9	18	361	378	766
Bordeaux			567	177	744
Strasbourg		43	249	389	681
Dijon	13	39	349	170	571
Nice		18	114	282	414
Montpellier		17	217	143	377
Corse			238	97	335
Réunion			171		171
Versailles			142	21	163
Rouen			128		128
Guadeloupe		15	28	39	82
Martinique	15	15	20	20	70
Paris			15	15	30
Créteil			5		5
Guyane					0
Limoges					0
Total	**1 112**	**3 491**	**16 168**	**9 689**	**30 460**

- **Le développement du B2i FC-GRETA**

Le tableau suivant traduit le développement du B2i FC-GRETA dans le réseau des GRETA depuis 2001, en nombre de certifications délivrées.

Evolution du nombre de B2i FC-GRETA par académie et par année
(classement par ordre décroissant en données cumulées)

	2001	2002	2003	2004	Total
Strasbourg		43	249	361	653
Clermont-Ferrand	17	55	294	161	527
Amiens		37	212	124	373
Dijon		15	188	167	370
Lyon			174	165	339
Nantes			149	168	317
Caen		36	130	112	278
Corse			193	85	278
Aix-Marseille	4	20	36	176	236
Poitiers			114	108	222
Rennes			101	114	215
Besançon			190		190
Bordeaux			117	59	176
Réunion			171		171
Nice		9	72	72	153
Lille		31	40	43	114
Montpellier		2	63	33	98
Rouen			68		68
Guadeloupe		14	28	24	66
Nancy-Metz			12	48	60
Grenoble			37	11	48
Reims			34	11	45
Toulouse	1	2	15	21	39
Paris			15	15	30
Versailles				10	10
Orléans-Tours			2	3	5
Créteil			5		5
Guyane					0
Limoges					0
Martinique					0
Total	**22**	**264**	**2 709**	**2 091**	**5 086**

- **Le CA (formations numériques et global)**

Le tableau qui suit rapproche les données d'activité dans le champ des TIC (nombre de certifications, chiffre d'affaires des formations numériques en 2004) du CA global 2004.
Les académies sont classées dans l'ordre décroissant du CA formations numériques de 2004.

	Nombre de GRETA ayant répondu à l'enquête en ligne	Nombre de certifications TIC	CA formations numériques	CA moyen formations numériques par GRETA	CA global	% CA TIC / CA global
Grenoble	8	949	1 178 360	147 295	12 413 726	9,49%
Strasbourg	5	389	814 120	162 824	5 700 180	14,28%
Orléans-Tours	4	1 785	650 000	162 500	4 355 000	14,93%
Lille	16	991	574 949	35 934	7 957 056	7,23%
Aix-Marseille	9	424	482 399	53 600	8 888 118	5,43%
Rennes	4	244	450 000	112 500	2 986 000	15,07%
Nice	6	282	385 872	64 312	1 219 155	31,65%
Nancy-Metz	9	406	369 547	41 061	2 639 642	14,00%
Toulouse	10	413	369 000	36 900	5 590 000	6,60%
Amiens	6	369	338 562	56 427	4 425 432	7,65%
Nantes	10	401	321 623	32 162	3 207 735	10,03%
Lyon	5	378	303 000	60 600	5 259 998	5,76%
Caen	3	653	250 000	83 333	1 374 000	18,20%
Bordeaux	4	177	197 392	49 348	3 293 033	5,99%
Clermont-Ferrand	6	752	165 068	27 511	3 577 826	4,61%
Montpellier	6	143	133 200	22 200	2 875 500	4,63%
Versailles	3	21	115 000	38 333	2 933 000	3,92%
Dijon	8	170	111 233	13 904	2 511 431	4,43%
Guadeloupe	2	39	77 712	38 856	1 166 348	6,66%
Martinique	3	20	70 000	23 333	783 000	8,94%
Besançon	2		64 000	32 000	343 136	18,65%
Reims	3	366	42 950	14 317	4 738 663	0,91%
Corse	1	97	18 000	18 000	966 938	1,86%
Paris	1	15	550	550	2	
Créteil	4			0	1 550 000	0,00%
Poitiers	4	205		0		
Guyane	0					
Limoges	0					
Réunion	0					
Rouen	0					
Total	**142**	**9 689**	**7 482 537**	**52 694**	**90 754 919**	**8,24%**

En moyenne et pour les données disponibles, **les TIC représentent 8,24 % du CA des GRETA** avec un CA TIC « moyen » de 52 694 € par GRETA. Les académies surlignées en jaune sont celles qui affichent un niveau d'activité supérieur à la moyenne.

- **Les financeurs**

Dans l'enquête les GRETA ont donné des ordres de grandeur pour les catégories de financeurs des formations numériques. Il leur été demandé de répartir le CA par grande catégorie sur une base 100.

CA formations numériques 2004 par catégorie de financeurs (en %)

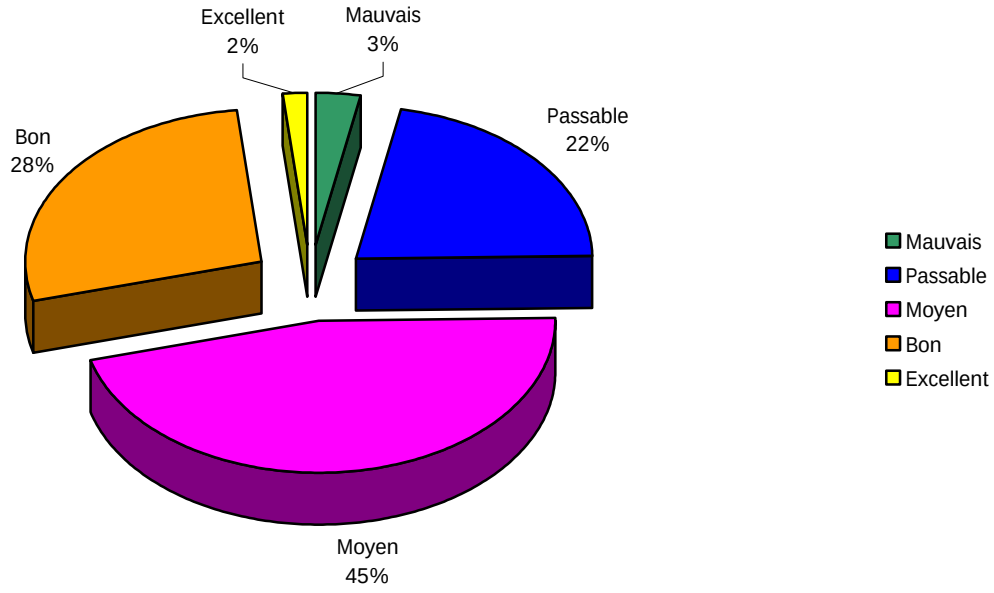
	part entreprises/CA	part OPCA/CA	part financeurs publics/CA	part individuels payants/CA
Aix-Marseille	52,2%	8,4%	36,8%	2,6%
Amiens	8,3%	5,5%	84,8%	1,5%
Besançon	15,0%	2,0%	80,0%	3,0%
Bordeaux	55,0%		40,0%	5,0%
Caen	10,0%	20,0%	60,0%	10,0%
Clermont-Ferrand	16,0%	4,0%	74,5%	5,5%
Corse	19,0%		80,0%	1,0%
Créteil				
Dijon	11,0%	9,3%	79,3%	0,3%
Grenoble	11,8%	20,0%	64,8%	3,5%
Guadeloupe	7,5%		88,5%	4,0%
Guyane				
Lille	12,3%	1,3%	85,8%	0,5%
Limoges				
Lyon	41,7%	12,0%	36,7%	9,7%
Martinique			100,0%	
Montpellier	2,0%	13,3%	83,7%	1,0%
Nancy-Metz	3,3%	3,3%	93,3%	
Nantes	5,3%	2,7%	88,3%	3,7%
Nice	21,0%		76,0%	3,0%
Orléans-Tours	24,3%	3,7%	64,3%	7,7%
Paris	33,0%	26,0%	35,0%	6,0%
Poitiers				
Reims			98,0%	2,0%
Rennes	25,0%	19,0%	50,0%	6,0%
Réunion				
Rouen				
Strasbourg	17,7%	16,0%	57,3%	9,0%
Toulouse	29,3%	16,7%	46,0%	8,0%
Versailles			100,0%	
Total	**18,1%**	**8,1%**	**70,2%**	**3,6%**

Les cellules surlignées en jaune correspondent aux pourcentages supérieurs à la moyenne nationale.

- **Le positionnement commercial du B2i FC-GRETA selon les intéressés**

A la question, donnez-vous opinion (échelle de valeurs) sur le positionnement commercial du B2i FC-GRETA, les réponses se répartissent comme suit :

	Nb	Fréq.
Excellent	1	1,5%
Bon	18	27,7%
Moyen	30	46,2%
Passable	14	21,5%
Mauvais	2	3,1%
Total	**65**	**100%**



Les personnes qui ont renseigné l'enquête en ligne se sont aussi exprimées sur les points forts et les points faibles du B2i FC-GRETA.

points forts	Nb. Cit.	Fréq.
certification homogène et garantie par l'EN	23	22,8%
certification valorisante pour les individus	16	15,8%
certification complète pour les stagiaires, adaptée à tout public	13	12,9%
conditions de délivrance souples	12	11,9%
certification accessible en FOAD	8	7,9%
certification d'accès à l'emploi	7	6,9%
certification adaptée aux entrées et sorties permanentes	6	5,9%
certification appréciée des financeurs	5	4,9%
certification gratuite	4	4,0%
certification de service public	3	3,0%
domaine original : TIC et citoyenneté	2	2,0%
certification adaptée aux populations rurales	1	1,0%
certification indépendante des éditeurs de logiciels	1	1,0%
Total	101	100,00%

Les points forts cités concernent essentiellement **la valeur de la certification**, garantie par un référentiel de l'éducation nationale.

La plus-value en termes de **motivation et de valorisation des stagiaires** est aussi citée, le B2i FC-GRETA répondrait davantage aux besoins des publics inscrits dans une logique d'insertion.

Les items concernent aussi la mise en œuvre pédagogique de la certification (entrées sorties permanentes, FOAD, individualisation) et les conditions de délivrance jugées souples.

La gratuité et le caractère « citoyen » de la certification restent marginaux dans les citations.

points faibles	Nb. Cit.	Fréq.
Peu connu du public et des professionnels	27	26,5%
Référentiel à mettre à jour, à compléter	10	9,8%
Différences niveau formation/certification	9	8,8%
Image B2i brevet de formation initiale niveau V	8	7,8%
Certification en concurrence avec CNI et PCIE	8	7,8%
Parcours, outils en FOAD à améliorer	8	7,8%
Certification partielle en bureautique	7	6,9%
Certification pas inscrite au RNCP	6	5,9%
Certification peu relayée par le national	5	4,9%
Pas de certification possible sur un domaine	3	2,9%
Difficile à mettre en œuvre en individualisation	3	2,9%
Domaine TIC et citoyenneté difficile à mettre en œuvre	3	2,9%
Garantie dans les conditions de délivrance	2	2,0%
Difficile à mettre en œuvre dans les temps impartis	2	2,0%
Pas de système d'inscription centralisé	1	1,0%
Total	102	100,00%

Le **manque de notoriété dans le champ de la formation continue**, une image liée au B2i tel que délivré en formation initiale sont cités comme des points faibles. **La co-existence avec d'autres certifications proches**, comme le CNI et le PCIE, apparaît également comme un point faible.

Dans les points récurrents, on trouve **le décalage entre le niveau des formations bureautique dispensées dans les GRETA et celui du B2i FC-GRETA, en deçà du niveau exigé**. Proposer la validation dans le temps de formation imparti, notamment en réponse à des demandes d'entreprises qui souhaitent optimiser l'investissement, est une difficulté. Le temps de passation de la certification ne peut pas être facturé et donc être éligible dans les dépenses de formation des entreprises.

Sont pointés également la nécessité d'une **mise à jour du référentiel**, pour l'adapter aux formations dispensées par les GRETA et pour le développer sur des capacités liées à de nouveaux usages et équipements.

Certaines citations concernent l'impossibilité de délivrer partiellement la certification, le manque de cadrage national dans la délivrance, et sa non inscription au RNCP [17].

[17] RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

- **La construction de l'échantillon**

L'échantillon des six académies a été construit selon les critères suivants :

- Le développement des formations numériques et des certifications TIC (en nombre, en CA)
- Les partenariats cités (commanditaires publics, entreprises, OPCA)
- Les conditions internes du développement, notamment l'innovation pédagogique, le travail en réseau, la formation des personnels.

Académies proposées	**Arguments**
Strasbourg	Cette académie qui ne comprend que 5 GRETA a délivré 12,8 % des B2i FC-GRETA en données cumulées. Le CA formations numériques représente 14,3 % du CA global en 2004. L'innovation pédagogique et le travail en réseau sont des items cités dans la mise en œuvre du B2i FC-GRETA.
Orléans Tours	Cette académie délivre massivement une certification TIC promue par le Conseil Régional Centre. Le CA formations numériques représente 14,9 % du CA global en 2004. L'innovation pédagogique et le travail en réseau sont des items cités dans la mise en œuvre du B2i FC-GRETA.
Grenoble	Cette académie délivre 11 % des certifications TIC en données cumulées. Elle présente la particularité de délivrer également des certifications professionnelles d'éditeurs (Microsoft, CISCO) Le CA formations numériques représente 9,5% du CA global en 2004. Elle est aussi conceptrice de contenus et utilisatrice de FOAD pour le B2i FC-GRETA.
Nantes	Cette académie a délivré 5,4 % des certifications TIC et 6,2 % des B2i FC-GRETA en données cumulées Académie conceptrice et utilisatrice de FOAD pour le B2i FC-GRETA. Le travail en réseau est cité dans la mise en œuvre du B2I FC-GRETA.
Lyon	Le nombre de certifications TIC délivrées est en progression dans cette académie. La part des entreprises est dominante dans les financeurs et un accord-cadre avec un OPCA est cité. Académie conceptrice et utilisatrice de FOAD pour le B2i FC-GRETA.
Caen	Cette académie délivre 6,5 % des certifications TIC et 5,4 % des B2i FC-GRETA en données cumulées. Le CA formations numériques représente 18,2 % du CA global en 2004.

Ces 6 académies ont une caractéristique commune : elles mentionnent la FOAD comme une modalité de préparation du B2I FC-GRETA.

Les caractéristiques des bénéficiaires

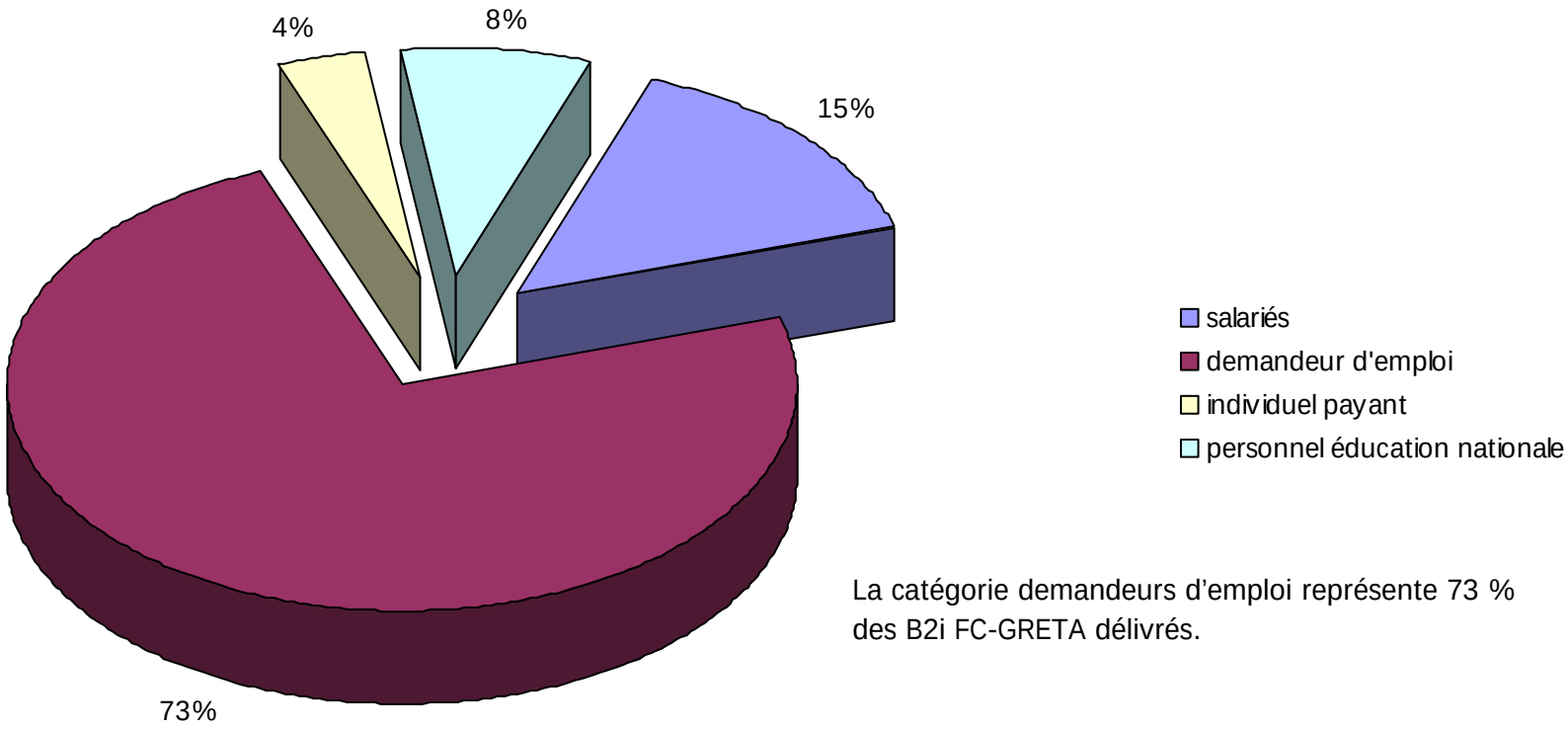
Nous constatons des écarts entre le nombre de B2i FC-GRETA délivrés (5 086 à fin 2004) et le nombre de bénéficiaires (6 862). La différence peut s'expliquer par les effectifs en cours de formation. L'enquête ne prévoyait pas de contrôles de cohérence sur les données saisies, aussi il existe des distorsions : l'effectif des publics bénéficiaires n'est pas cohérent selon les variables descriptives (âge, sexe, niveau de formation…).

- **Situation au regard de l'emploi**

Les académies sont classées dans l'ordre décroissant du total bénéficiaires.

	salariés	demandeur d'emploi	individuel payant	personnel éducation nationale	Total
Clermont-Ferrand	119	612	55	20	806
Strasbourg	175	476	7	22	680
Grenoble	48	483	14	4	549
Nantes	43	434	15	6	498
Nice	43	393	3		439
Amiens	50	261	4	58	373
Dijon	50	303	5	9	367
Lyon	98	139	53	60	350
Nancy-Metz	10	288	5		303
Bordeaux	68	188	8	30	294
Caen	4	255	19		278
Corse	83	172	17	6	278
Aix-Marseille	75	97	1	87	260
Poitiers	12	208	1		221
Rennes	7	183	25		215
Besançon	20	56	16	100	192
Réunion	10	71		90	171
Lille	1	113			114
Montpellier	15	76	4	1	96
Guadeloupe	3	56	3	19	81
Rouen	9	59			68
Versailles	2	61			63
Reims		32		13	45
Toulouse	6	28	6	1	41
Martinique	40				40
Paris	4	26			30
Créteil	5				5
Orléans-Tours	5				5
Guyane					0
Limoges					0
Total	1 005	5 070	261	526	**6 862**

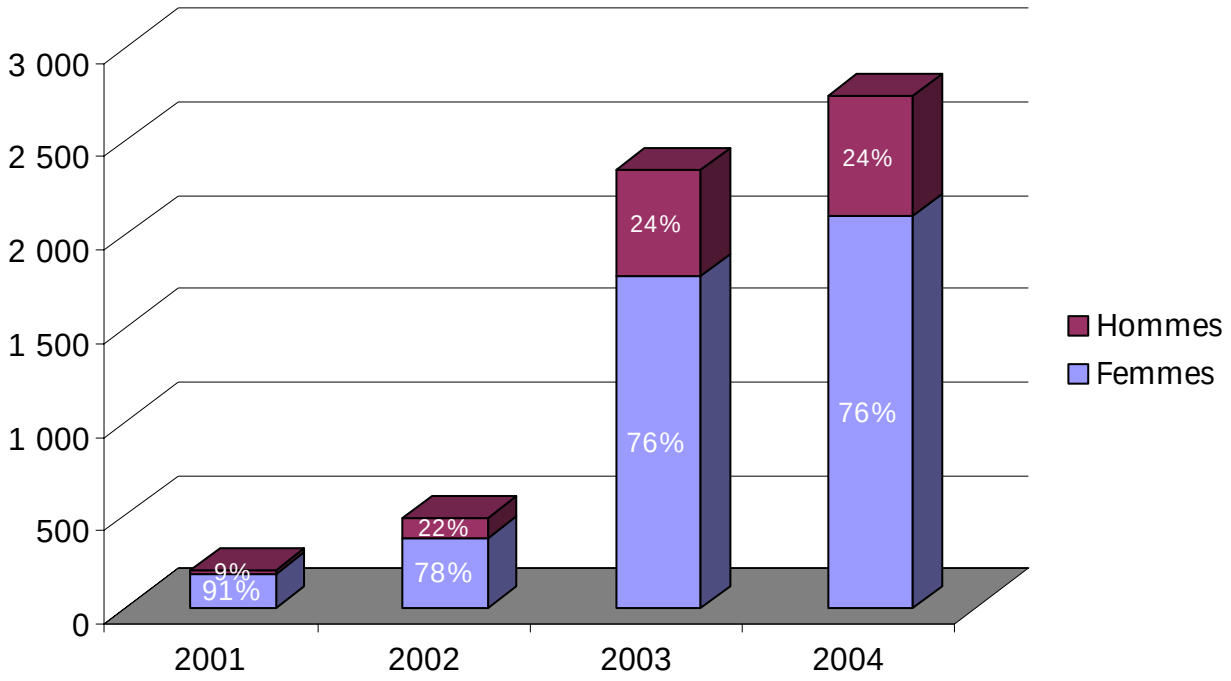
Répartition des bénéficiaires du B2i FC GRETA (données cumulées à fin 2004)



La catégorie demandeurs d'emploi représente 73 % des B2i FC-GRETA délivrés.

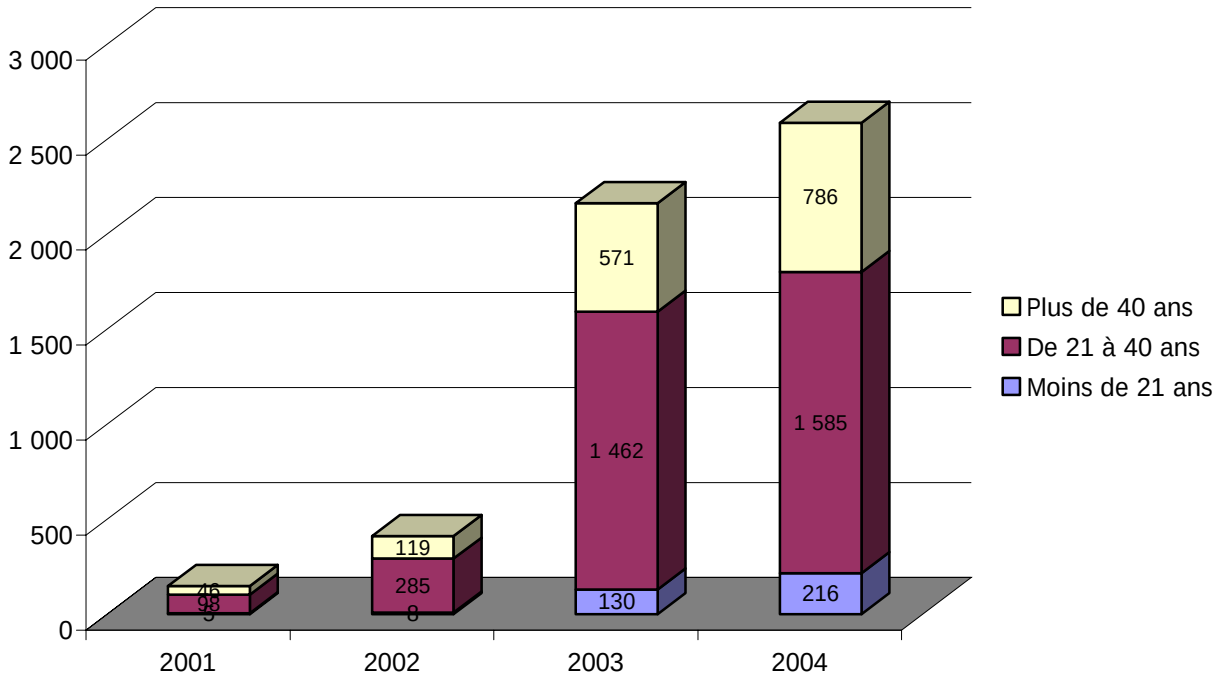
- **Sexe**

	2001	2002	2003	2004	Total
Femmes	181	371	1 774	2 090	4 416
Hommes	18	105	569	648	1 340
Total	199	476	2 343	2 738	**5 756**



- **Tranche d'âge**

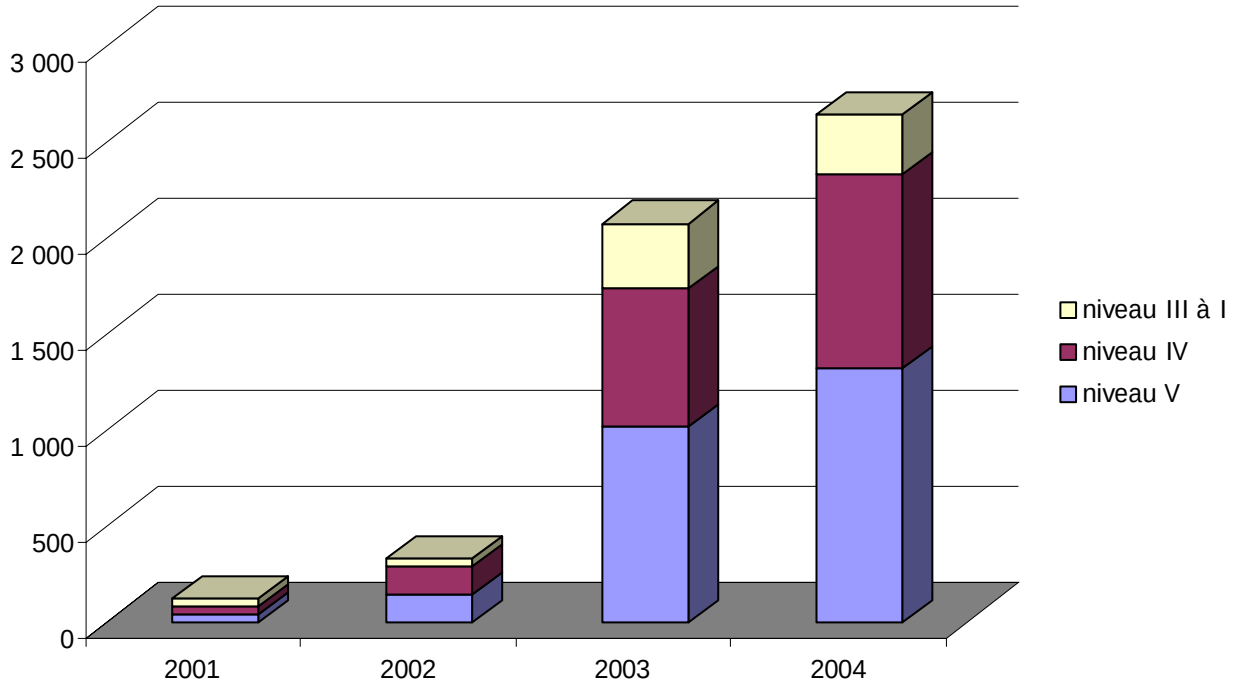
	2001	2002	2003	2004	Total
Moins de 21 ans	5	8	130	216	359
De 21 à 40 ans	98	285	1 462	1 585	3 430
Plus de 40 ans	46	119	571	786	1 522
Total	149	412	2 163	2 587	**5 311**



La part des personnes situées dans la tranche d'age de 21 à 40 ans représente 64,6 des effectifs cumulés, les plus de 40 ans 28,6 % et les moins de 21 ans 6,76 %.

- **Niveau de formation**

	2001	2002	2003	2004	Total
niveau V	39	138	1 012	1 321	2 510
niveau IV	38	148	722	1 009	1 917
niveau III à I	40	45	338	309	732
Total	117	331	2 072	2 639	**5 159**



En termes de caractéristiques, les publics bénéficiaires du B2i FC-GRETA sont en majorité des demandeurs d'emploi, de sexe féminin, dans une tranche d'âge de 21 à 40 ans, d'un niveau de formation V ou IV.

La mise en œuvre pédagogique du B2i FC-GRETA dans les académies de l'échantillon

Les observations et analyses qui suivent sont limitées aux six académies de notre échantillon[18]. Le recueil documentaire, le contenu des échanges avec les CFC et formateurs nous ont permis d'identifier trois configurations de mise en œuvre.

Ces trois configurations sont :

1/ le développement des certifications TIC stimulé par la commande
2/ la mise en œuvre du B2I FC-GRETA animée et coordonnée par l'échelon académique (DAFCO, DAFPIC, GIP FCIP)
3/ la greffe du B2i FC-GRETA sur l'offre et les dispositifs existants.

- **Le développement des certifications TIC stimulé par la commande**

Dans cette configuration, une politique publique du conseil régional, un partenariat avec un commanditaire, une étude de marché ont servi de levier au développement des certifications TIC.

L'opportunité a été saisie et a guidé la mise en œuvre, le déploiement des certifications dans le réseau des GRETA. L'existence de cette commande a également permis de financer le travail d'ingénierie sur l'offre de formation et certification, les actions d'accompagnement (sensibilisation, formation de formateurs) pour la mise en œuvre, l'homogénéité de l'offre (rédaction de procédures ou de cahier des charges sur les parcours de formation et la passation de la certification).

Cette commande a aussi impliqué un travail en réseau, à l'externe (AFPA, DRAF) ou à l'interne (échanges inter académiques).

[18] Cf page 25

- **Académie d'Orléans Tours**

L'académie d'Orléans Tours présente la particularité de préparer et de délivrer une certification TIC promue par le Conseil Régional Centre : « le Visa Internet Centre ». A fin 2004, le réseau des GRETA a délivré 6 400 visas sur les 24 000 visas financés en région Centre [19].

« Le Visa Internet Centre constitue une prestation personnalisée ayant pour objectif l'acquisition d'un savoir faire permettant de se familiariser aux usages des nouveaux outils et technologies liés à Internet » [20]
L'objectif est d'accoutumer les populations à l'usage des TIC dans leurs pratiques quotidiennes, personnelles et professionnelles, et de les familiariser à de nouvelles modalités de formation, y compris à distance.

La structure du Visa comporte 4 phases :
- une phase d'accueil, de positionnement à l'issue de laquelle un objectif est arrêté et un parcours formalisé sur une plate forme de téléformation,
- une phase de formation, toutes modalités possibles,
- une phase d'évaluation / de validation. Le formateur atteste l'atteinte des objectifs, l'apprenant confirme conjointement que le contrat est rempli, ce qui déclenche le paiement de la prestation à l'organisme de formation,
- une phase de suivi, dans un délai de deux mois, permet à l'apprenant de revoir un point de la formation ou de demander un conseil.

Une attestation de compétences formalise les actions de formation, elle prend la forme d'un Visa apposé par l'organisme de formation sur "le passeport" remis au bénéficiaire. Elle peut se doubler d'une certification officielle (B2i FC-GRETA, NSI / CNI, PCIE), des feuillets sont prévus dans ce passeport nominatif pour attester les certifications dites complémentaires.

La délivrance d'un visa, incluant les phases de positionnement, apprentissage et de suivi, est rémunérée 120 € par le conseil régional pour une durée de parcours de 14 h.

Le conseil régional implique les réseaux d'organismes de formation, 50 000 visas seront délivrés au terme des deux premières années, le réseau des GRETA doit, chaque année, atteindre des objectifs quantitatifs[21], objectifs fixés par la région en fonction de ses priorités et contraintes (le dispositif mobilise des financements européens).

Cette certification marque une volonté politique de la région : offrir à la population un service public de formation dans le champ des TIC et en lien avec des besoins et usages « typés » :

[19] Données communiquées par le correspondant académique
[20] Site Internet de la région Centre
[21] 4 250 visas en 2005

- Visa « emploi », pour optimiser sa démarche de recherche d'emploi,
- Visa « vie quotidienne » pour rechercher des informations afférentes aux plans, horaires, transports, à la météo,
- Visa « image et son » pour numériser des images et des sons, les assembler en diaporama, les expédier sur internet,
- Visa « senior » pour communiquer à distance avec sa famille et gérer ses loisirs,
- Visa « sport » etc…

Cette certification est donc vouée à être déclinée soit en fonction de catégories de publics (demandeurs d'emploi, seniors) soit en fonction de motivations et d'usages de l'internet, avec l'objectif sous-jacent de constituer un contingent d'utilisateurs captifs pour d'autres formations.

Pratiquement, une plate-forme de FOAD (télémaque) [22] est mise à disposition des organismes de formation et bénéficiaires. Les procédures d'inscription, de suivi, de délivrance de la certification sont imposées, le commanditaire a donc une visibilité en temps réel des activités des organismes référencés et peut analyser des indicateurs sur les populations bénéficiaires (CSP, âge etc…).

Outre l'animation du réseau des GRETA, le GIP FCIP de l'académie s'est inscrit dans cette politique en prenant une part active à l'animation de cette plate-forme (actions de communication, formation de formateurs, appui technique et pédagogique, assistance téléphonique… au réseau régional des organismes de formation), en collaboration avec L'AFPA et la DRAF. Les organismes de formation ont un cahier des charges à respecter dont une des clauses prévoit de professionnaliser les ressources humaines en FOAD et d'abonder la plate-forme en informations et ressources pédagogiques.

Cet environnement « télémaque » et la politique générale de formation systématique à l'usage des TIC préfigure une nouvelle organisation de l'offre régionale.

Ainsi, le programme régional 2005-2006 prévoit la mise en ligne d'une offre de FOAD sur les connaissances essentielles (mathématique, français, langues), appelée « Maisons des savoirs », la cible est estimée à 120 000 personnes soit 15 % des actifs[23] .

Les GRETA s'inscrivent donc dans ces orientations régionales, dans cette commande publique, et développent le « Visa Internet Centre » en lieu et place du B2i FC-GRETA. Ils constituent un opérateur incontournable pour la Région Centre qui souhaite mailler les territoires en points d'accès à cette offre de téléformation, en exploitant les EPLE et leurs équipements comme structures « relais » de cette offre sur les territoires.

[22] http://www.telemaque.regioncentre.fr/
[23] Inffo Flash du 15 septembre 2005

L'extension à terme, la généralisation de ce système à d'autres domaines de formation et publics prioritaires pour la collectivité territoriale est la volonté affichée, la mise en place du DIF devrait susciter de nouveaux besoins de formation et des réponses en parcours modulaires de courte durée, accessibles à distance ou sur des « lieux ressources » à moins de 15 km du domicile ou du lieu de travail des intéressés.

- **Académie de Lyon**

Avant le lancement du B2i FC-GRETA, l'académie de Lyon s'était engagée dans un partenariat avec le promoteur du PCIE, le GRETA TERTIAIRE et le GRETA ROANNAIS ont répondu au cahier des charges et obtenu l'agrément du promoteur de cette certification dès 1999.

Lors du lancement des certifications d'état, la direction régionale de l'ANPE a généralisé la prescription du CNI aux demandeurs d'emploi, les organismes de formation sont donc rémunérés en fonction du nombre de certificats délivrés (et non en fonction des heures de formation réalisées), ce qui a eu des effets sur le taux d'obtention du CNI et contribué à le banaliser.

L'académie de Lyon est à l'origine d'une convention de partenariat avec la délégation Centre-Est de L'AFDAS (OPCA Métiers du spectacle) afin de proposer aux intermittents des parcours de formation tant en bureautique / internet avec la validation du B2i FC-GRETA qu'en langues avec le DCL.

Cette opération a permis la promotion des formations transversales auprès des professionnels et salariés de ce secteur et la diffusion d'outils de communication et de promotion (plaquettes, campagne de communication).
Concernant plus spécifiquement le B2i FC-GRETA, sa préparation s'effectue en parcours mixtes : la parcours-type conduisant à la validation du B2i fondamental est de 32 h en présentiel, 32 h à distance, à domicile ou en centre de ressources.
En s'adressant au réseau des GRETA, la volonté de L'AFDAS était de garantir l'homogénéité des formations et leur démultiplication sur les territoires, de doter les salariés de ce secteur d'un socle de connaissances transversales.

La généralisation du CNI et l'opération avec l'AFDAS ont stimulé l'ingénierie en FOAD et la coopération inter académies.

Des ressources d'apprentissage ont été acquises et développées sur la plate-forme de FOAD « e-cursus » sur le CNI puis sur les logiciels de bureautique Powerpoint, Access, Excel et Word.

La coopération entre les 4 académies concernées par l'accord-cadre avec L'AFDAS a engendré une répartition des travaux de conception et de réalisation de parcours en FOAD, l'académie de Lyon étant plus particulièrement chargée de la coordination de la convention et de l'évaluation des productions réalisées.

L'offre sur le B2i FC-GRETA fondamental puis sur les domaines optionnels (tableur, bases de données et présentations animées) s'est construite et consolidée sur la plate-forme « e-greta », qui mutualise les productions des académies concernées, avec la difficulté technique du transfert de ressources de la plate-forme « e-cursus » à « e-greta ».

Le GIP FCIP de cette académie s'est doté de compétences en ingénierie multimédia et FOAD, ce qui a permis, outre l'élaboration et l'évaluation de ressources en ligne, la formation des équipes de formateurs bureautique à la FOAD et l'élaboration d'une charte pédagogique commune à l'échelon intra et inter académique, soit un cadrage garantissant la prescription et le déroulement des parcours.

Sur ces bases, les GRETA ont pu développer les certifications TIC dans les centres de formation tertiaire et bureautique et APP.
Les CFC des GRETA présentent systématiquement le B2i FC-GRETA comme mode de validation à l'issue de ces formations, les GRETA ayant obtenu l'agrément PCIE laissent le choix de la certification au bénéficiaire.

Ces certifications sont délivrées soit dans les APP [24] dans le cadre du dispositif de promotion sociale co-financé par le Conseil Régional Rhône-Alpes.

Ces opportunités de financement et de co-financement ont permis le développement quantitatif du B2i FC-GRETA (339 brevets délivrés à fin 2004) et la consolidation d'une offre de formation « ouverte » en rythmes, lieux et modalités d'apprentissage.

Cette académie est actuellement sollicitée par d'autres réseaux pour la formation de formateurs à la préparation et à la passation du B2i FC-GRETA, notamment par les éducateurs de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.

[24] Ateliers de Pédagogie Personnalisée

- **Académie de Grenoble**

La convention-cadre entre la délégation Centre-Est de l'AFDAS (OPCA Métiers du spectacle) a permis le développement du B2i FC-GRETA.

Cette commande a permis d'une part un travail d'ingénierie en FOAD de 18 mois sur les différents domaines, travail réparti entre les 5 académies concernées par le champ d'application de cet accord [25], d'autre part l'appropriation du référentiel et des outils de FOAD par les acteurs des GRETA.

Cette opportunité a permis un travail de coordination des formateurs à l'échelon académique, un référent B2i FC-GRETA est identifié sur chaque site et les outils de communication, de positionnement initial et d'évaluation de capacités ont été homogénéisés. L'offre sur le B2i FC-GRETA, accessible sur la plate-forme de FOAD « e-greta », s'est donc structurée et consolidée par ce travail en réseau (inter et intra académique). Dans l'académie de Grenoble et sur la plate-forme « e-greta » 450 apprenants ont été inscrits aux CNI et B2i FC-GRETA depuis la mise en service de la plate-forme.

Ces expériences ont permis aux GRETA d'être partie prenante dans la formation des aides éducateurs de l'éducation nationale, un cahier des charges pour la passation et la délivrance de la certification a été, à cette occasion, élaboré et partagé.

Le B2i FC-GRETA s'est ensuite intégré aux dispositifs de formation pré-existants (DEAVS de la DRASS, formations en bureautique, APP, formations diplômantes du secteur tertiaire), comme une certification complémentaire au CNI « prescrit » par ailleurs. Les équivalences entre les deux certifications sont appliquées.

L'existence d'un dispositif de promotion sociale, co-financé par le Conseil Régional Rhône-Alpes [26], a permis le déploiement du B2i FC-GRETA dans les zones montagneuses et rurales, les EPLE et des associations partenaires contribuent à relayer cette offre sur les territoires avec une souplesse dans les horaires proposés (le soir après 18h, samedi matin). Les bénéficiaires sont divers : bénévoles, salariés, demandeurs individuels.

Le développement commercial du B2i FC-GRETA et la production d'ingénierie à l'interne ont été stimulés par des opportunités, des commandes de formation à mettre en œuvre.

[25] Clermont-Ferrand, Lyon, Besançon, Dijon, Grenoble

[26] Financement des parcours à 75 %, les 25 % restant à la charge de l'individu. Ce dispositif est ouvert à tout public.

Une autre des caractéristiques de cette académie est d'être dotée d'une offre spécialisée dans les TIC, offre élaborée en concertation avec les OPCA et les entreprises de services et de développement informatique implantées dans les technopoles de Grenoble et de Chambéry.
Après une étude de marché conduite à la DAFCO, la décision a été prise d'investir dans ce secteur professionnel, notamment dans la qualification des formateurs. L'investissement a fait l'objet d'un co-financement du Fonds Académique de Mutualisation.

Le GRETA VIVA 5 [27] est porteur d'une filière de formation (niveaux IV, III, II) dans les réseaux informatiques et les technologies de l'Internet, offre déclinée en modules débouchant sur la validation de certifications professionnelles.
Centre de formation habilité « Prometric » pour la passation de certifications, ce GRETA propose des certifications d'usage telles le PCIE et le B2I FC-GRETA mais aussi des certifications professionnelles comme Microsoft, Linux Redhat, Cisco, Comptia. Les formateurs ont donc été formés et certifiés instructeurs par les éditeurs de ces certifications et les ressources matérielles, logicielles du GRETA adaptées au cahier des charges d'un centre d'examens. Le volume d'activité dans le champ des TIC et dans ce GRETA spécialisé est estimé à 1,2 M€ en 2004.

Un paradoxe cependant : les ressources pédagogiques du B2i FC-GRETA sont mobilisées pour la préparation du PCIE, ce qui ne doit pas faciliter le repérage et la lisibilité de l'offre de certification pour les bénéficiaires.

L'offre dans le champ des TIC de cette académie couvre un spectre de formations et de certifications large, mobilise un travail d'échanges et de production en réseau dont les résultats sont capitalisés sur une plate-forme de FOAD. L'élément déclencheur est souvent un marché porteur, une opportunité avec la difficulté d'entretenir et de maintenir les ressources internes une fois la commande satisfaite, même si le forum d'échanges « Agorum » [28] permet une évolution des ressources créées et mutualisées.

[27] http://www.greta-viva5.org/
[28] Fonctionnalité de la plate-forme « e-greta »

- **La mise en oeuvre animée et coordonnée par l'échelon académique**

Dans cette configuration, l'implication de l'échelon académique (DAFCO, DAFPIC, GIP FCIP) a suscité et accompagné le développement du B2i FC-GRETA.

L'implication est politique au sens où l'objectif de développement du B2i FC-GRETA est affiché comme une priorité par le délégué académique en charge de la formation continue et l'échelon académique s'est impliqué dans des actions de communication, d'animation des équipes CFC et formateurs en bureautique.

Une autre caractéristique tient à la mise en place à l'échelon académique d'un système d'information permettant l'identification des candidats, le partage et les échanges de supports pédagogiques, la délivrance des attestations.

Plus axées sur la mise en œuvre pédagogique, ces académies ont utilisé le B2i FC-GRETA comme le moyen d'initier et d'animer un travail en réseau entre GRETA, et ainsi justifié la mise à plat de l'offre de formation en bureautique.

- **Académie de Strasbourg**

Avant la publication du BOEN sur le B2i FC-GRETA et dans le cadre du projet de développement du réseau des GRETA, la DAFCO de Strasbourg avait réalisé une étude de concurrence sur le domaine de la bureautique.
Sur cette base et au vu d'une offre de formation dans ce domaine très hétérogène dans les GRETA de l'académie, la DAFCO s'est personnellement impliquée et a affiché une volonté d'harmonisation de l'offre portée par les GRETA. Le B2i FC-GRETA a fourni l'occasion de poursuivre ce changement.

L'ensemble des CFC du réseau est porteur de l'offre de formation en bureautique et du B2i FC-GRETA comme certification des connaissances et capacités acquises dans ce domaine.
L'offre en contenus, durée de formation et les tarifs appliqués ont été harmonisés entre les GRETA de telle sorte qu'une formation peut être commencée dans un GRETA et terminée dans un autre, offrant aux commanditaires la possibilité de bénéficier de prestations identiques et de qualité égale sur les territoires.

Ainsi, pour tous les domaines du B2I FC-GRETA et plus largement pour tous les produits de formation TIC proposés par le réseau, la DAFCO a mis en place une méthodologie pédagogique unique, en concertation avec les CFC et formateurs spécialisés.

Cette méthodologie comprend :

- des fiches d'analyse de besoins qui sont des grilles d'auto positionnement par thèmes. Ces fiches sont présentées par les CFC comme un moyen d'optimiser la durée des formations en proposant une offre personnalisée et modulaire,
- des fiches pédagogiques sur les 29 produits bureautiques portés par le réseau, les objectifs, durées, contenus et indicateurs d'évaluation sont harmonisés,
- des supports de cours remis aux stagiaires, organisés par thèmes de formation comme les outils de positionnement, dotant les CFC de GRETA d'un argument commercial dans leurs négociations en amont,
- des manuels d'auto formation destinés au travail en autonomie, notamment dans les centres permanents et APP,
- des ressources pédagogiques mises en ligne et partagées par les formateurs en bureautique : banques d'exercices et de tests de connaissances du B2i FC-GRETA,
- des grilles d'auto évaluation destinées aux stagiaires, ainsi qu'un outil permettant leur exploitation,
- des grilles d'évaluation destinées aux formateurs.

L'échelon académique anime un groupe de CFC et de formateurs en bureautique qui se sont répartis la charge de travail pour aboutir à ces résultats. Chaque thème (ex : tableur) est proposé à trois niveaux de maîtrise : initiation, perfectionnement, développement.
Le Fonds Académique de Mutualisation prend en charge les coûts de conception, réalisation et de maintenance de ces différents supports, seuls les frais d'impression restent à la charge des GRETA.

Concernant plus particulièrement le B2i FC-GRETA, la DAFCO a organisé :
- une formation de formateurs sur les TIC et citoyenneté
- l'ingénierie sur les contenus et les outils spécifiques à ce domaine de connaissances.

Les outils de formation ont fait l'objet d'une évaluation à l'interne, les personnels de la DAFCO ont été formés, ont participé à l'évaluation des méthodes et outils de formation avant leur diffusion dans les GRETA.

La DAFCO, lorsqu'elle était responsable de la DIFPE, a proposé l'offre de formation en bureautique aux personnels administratifs, enseignants et de direction, la formation interne aux TIC a donc été réalisée par les GRETA. 250 personnels enseignants, professeurs des écoles, ont bénéficié d'une formation qui va être sanctionnée par le B2i FC-GRETA.

Ces premières expériences ont légitimé le réseau des GRETA à proposer le B2i FC-GRETA dans le cadre des programmes régionaux de formation du conseil régional. La région étant attachée à la validation des formations qu'elle finance, le B2i FC-GRETA est devenu la référence pour valider les usages de base des TIC [29].

La certification de l'éducation nationale est donc proposée aux publics demandeurs d'emploi et salariés engagés dans une démarche de formation individuelle (promotion sociale), avec deux types d'offres :
- une offre de professionnalisation en lien avec un métier (secrétaire, commercial), en ajoutant les logiciels spécifiques (Ciel par exemple)
- une offre sur l'usage des TIC débouchant sur la validation du B2i fondamental et des domaines optionnels, les GRETA complètent l'offre B2i FC-GRETA avec une offre en PAO, infographie, conception de sites Internet pour un parcours de 100 h de formation.

L'académie s'est donc dotée d'une offre modulaire, assortie d'un ensemble d'outils pédagogiques, d'une méthodologie complète (de l'analyse des besoins… à la certification) autorisant le déploiement du B2i FC-GRETA, pour les publics placés sous la tutelle du conseil régional et pour tous les salariés, particulièrement dans le cadre du DIF.

[29] Dans le programme régional 2005, 19 formations sont sanctionnées par le B2i FC-GRETA, 5 par le PCIE, 10 par des certifications Microsoft

- **Académie de Nantes**

De 1995 à 1999, le GRETA d'Angers et le GRETA Nantes Industrie ont développé l'ECDL (PCIE) dans le cadre du programme européen ADAPT.

En 2001, lors de la création du B2i FC-GRETA, la DAFCO a publié une plaquette de communication pour le réseau des GRETA et sensibilisé les CFC du secteur tertiaire à son développement. La certification a motivé l'harmonisation des fiches produits en bureautique en contenus et durées, les tarifs appliqués restent à l'appréciation des GRETA.

Dans le même temps, un groupe académique de 6 formateurs en bureautique a été constitué pour développer les outils pédagogiques sur le référentiel, ce travail représente un investissement temps d'une semaine par an et par formateur.

La DAFPIC (animation des GRETA) prend en charge la rémunération des formateurs et sollicite un co-financement dans le cadre de l'objectif 3 du Fonds Social Européen [30]. Ce principe a été acté dans la stratégie académique de développement.

L'échelon académique s'est attaché à garantir les conditions de passation et de délivrance de la certification, ce groupe a donc rédigé un cahier des charges, puis développé un site internet avec accès sécurisé, dédié à la passation du B2i FC-GRETA.

La volonté était de garantir la validité du brevet délivré par le réseau des GRETA en imposant un cadre pédagogique, des conditions de passation de la certification homogènes (le contrôle continu n'offrant pas des garanties similaires) et d'engager un travail de recherche, d'échanges, de création de situations d'évaluation sur ce nouveau produit, par le recours aux TIC.

Ce site Internet gère trois profils d'utilisateurs : administrateur, tuteur et apprenant, le niveau et le type d'informations accessibles sont personnalisés par profil. Ainsi, le tuteur a la possibilité d'inscrire un apprenant sur un ou plusieurs domaines, sur une ou plusieurs capacités.

Les fonctionnalités offertes par le site Internet B2i FC-GRETA sont :

- l'inscription des stagiaires par les formateurs, cette phase permet de collecter des informations sur les bénéficiaires à des fins statistiques et d'offrir à chaque stagiaire un code d'accès sécurisé à un espace personnel,
- une présentation du B2i FC-GRETA,
- une présentation des domaines de compétences et des capacités,

[30] développer les acquis de formation nécessaires à garantir une insertion professionnelle durable et mieux utiliser les technologies de l'information et de la communication dans le processus de formation.

- un accès aux tests de connaissances par domaine et par capacité, une base de questionnaires à choix multiples a été constituée et informatisée. Les QCM sont proposés après un tirage aléatoire, garantissant ainsi la diversité des évaluations et empêchant le bachotage.
- un accès aux résultats, soit un tableau récapitulatif des scores obtenus par domaine et capacité en reprenant l'historique des évaluations,
- la délivrance d'attestations nominatives, avec deux statuts : provisoire et définitif,
- les statistiques sur les taux de réussite et d'obtention du B2i FC-GRETA (par question, par domaine et globalement).

Cet environnement propose des tests en ligne sur les 5 domaines du B2i fondamental, il a été mis en service fin 2002, il est administré par un formateur et son enrichissement se poursuit sur les domaines optionnels.

Le coût de la passation est facturé 69 € lorsque les bénéficiaires relèvent d'une convention de formation passée avec une entreprise, elle est gratuite pour les stagiaires de la formation professionnelle.

Le B2i FC-GRETA s'est surtout développé dans les GRETA qui disposaient d'une offre dans le secteur tertiaire et en bureautique, notamment dans les centres permanents et dans le cadre des formations diplômantes, les formateurs actifs dans ce groupe académique relayant l'information et la promotion du B2i FC-GRETA auprès des stagiaires.

L'académie de Nantes a fait le choix de l'ingénierie pédagogique, de travailler sur la mise en œuvre de la certification en garantissant sa validité, en impliquant les formateurs à défaut d'intéresser les CFC à son développement commercial.

- **La greffe du B2i FC-GRETA sur l'offre et les dispositifs existants**

Dans cette configuration, il n'y a pas eu de développement du B2i FC-GRETA stimulé par une commande particulière ou par une volonté politique de l'échelon académique, la certification s'est greffée sur l'offre de formation et les dispositifs existants, selon la bonne volonté des acteurs (CFC et formateurs) et avec les moyens disponibles.

Les personnels se sont investis la première année pour harmoniser leurs pratiques et produire des outils et grilles d'évaluation en commun. Passée cette phase de recherche et d'expérimentation, le développement du B2i FC-GRETA s'est limité à un secteur de l'offre académique, il a été retenu comme mode de validation des acquis dans les centres permanents, en privilégiant l'évaluation « en continu ».

- **Académie de Caen**

Une réunion de lancement du B2i FC-GRETA a été organisée à la DAFCO le 5 septembre 2002, en présence d'un représentant du bureau de la formation continue des adultes (DESCO). Cette journée a permis une lecture collective du référentiel de certification, d'apporter des précisions sur les modalités d'évaluation des capacités (mises en situation, QCM) et de fixer un cadre commun de production des situations d'évaluation.

La production a été répartie entre les référents GRETA (formateurs en bureautique) avec un calendrier fixant les échéances, les outils conçus et réalisés devant être mis à disposition du réseau sur un site et faire l'objet d'échanges entre les GRETA impliqués.

D'emblée, il a été décidé de mettre en place le B2i FC-GRETA dans les formations tertiaires qualifiantes organisées dans les centres permanents, la certification permettant d'attester les acquis en informatique et bureautique dans une logique de « portefeuille de compétences » [31].

Dans la philosophie des centres permanents, un livret de suivi a été élaboré, il comprend des informations sur :
- l'identité du stagiaire
- les objectifs à atteindre (B2i fondamental, domaines optionnels)
- les acquis à l'entrée en formation (CNI et résultats d'un auto positionnement du stagiaire par domaine et par capacité)
- une grille d'évaluation listant les capacités pour chaque domaine, la validation est attestée « en continu » par les formateurs selon les situations de formation qu'ils organisent.

En l'absence d'un cadrage national sur les modalités d'évaluation et de passation du B2i FC-GRETA, le CFC correspondant académique a définit une procédure sur les parcours de formation conduisant à la certification. Cette procédure identifie les étapes, acteurs impliqués et activités, tâches attendues à chaque étape.

A l'usage, il a été décidé collectivement :
- d'organiser des mises en situation (exercices, QCM) pour les capacités déclarées acquises par l'intéressé ou acquises dans un autre contexte (CNI)
- de valider « en cours de formation » les autres capacités.

Ces modalités de mise en œuvre ont suscité des remarques des formateurs en bureautique sur les points du référentiel jugés difficiles à mettre en œuvre (TIC et citoyenneté) ou en deçà du niveau de maîtrise exigé dans les formations (d'un niveau d'usage à un niveau de maîtrise).

[31] Ces formations d'une durée totale de 4 mois proposent environ 300 heures de formation en informatique.

Une réunion de mise en commun d'expériences a été organisée en janvier 2003 afin de faire l'état des productions des différents GRETA.

Après cette réunion, l'équipe de formateurs s'est « essoufflée » et le déploiement du B2i FC-GRETA s'est limité aux formations tertiaires de niveau IV, malgré la création d'outils de promotion et de communication (affiches, fiche produit).

A notre connaissance, une opération de formation et de certification de salariés a été conduite dans le département de la Manche au profit de 34 salariés d'une association. Ce dispositif a été proposé comme moyen de valorisation et de développement de la motivation des agents administratifs et cadres dans un contexte de réorganisation et d'informatisation des activités.

La « greffe » du B2i FC-GRETA a été limitée aux dispositifs de formation tertiaire et bureautique, elle n'a pas pris dans d'autres secteurs (bilan, industrie, bâtiment) malgré l'investissement du CFC correspondant académique et des formateurs.

- **Conclusions sur la mise en œuvre du B2i FC-GRETA**

Ces monographies traduisent une diversité d'expériences et de pratiques, plus ou moins innovantes, révélatrice des capacités d'adaptation du réseau des GRETA à un nouveau produit.

Le référentiel de la certification, les arguments et outils de communication ont été élaborés et diffusés par le bureau de la formation continue des adultes (DESCO), le réseau s'est approprié ces outils pour les adapter aux contextes politiques, organisationnels, pédagogiques spécifiques à chaque académie.

Ce développement à dimension variable, observé dans six académies, permet de dégager les pistes de travail et de réflexion suivantes :

1. le B2i FC-GRETA est indissociable de l'offre de formation portée par les GRETA. La valeur de la certification est dépendante de la qualité de cette offre, et plus largement des outils d'ingénierie (de l'analyse des besoins… à l'évaluation) développés et proposés par le réseau des GRETA.

2. Compte tenu de la co-existence du B2i FC-GRETA avec d'autres certifications dans le même champ (CNI, PCIE, Visa…) proposées au sein d'un même réseau, la lisibilité de l'offre de formation et de certification doit être difficile, pour les commanditaires et publics bénéficiaires. Il apparaît important de différencier le B2i FC-GRETA dans la palette des certifications disponibles sur le marché de la formation professionnelle continue, dans une logique de complémentarité et de différenciation,

3. Les modalités de passation des certifications sont variables d'une académie à l'autre. Quelles garanties, quelle homogénéité sont offertes par le réseau des GRETA ? La valeur de la certification, son « image » dépend aussi des conditions et modalités de sa délivrance, du niveau de professionnalisme des acteurs qui la délivrent. Quel système d'information (national, académique) et/ou quel cahier des charges peut garantir l'homogénéité, la crédibilité d'une certification de l'éducation nationale sur tous les territoires ?

4. Enfin, comment et sous quelle forme peut-on capitaliser et mutualiser les outils pédagogiques (du positionnement… à l'évaluation) développés par le réseau des GRETA ? Quelle instance, quel profil « labellisera » ces productions qui se sont développées en fonction des opportunités, politiques académiques, voire des choix individuels ?

Les représentations des bénéficiaires, les effets de la certification sur les trajectoires professionnelles et les usages des TIC

Un des objectifs de notre étude est de cerner « la valeur » de la certification TIC du point de vue des bénéficiaires et les effets (directs et indirects) sur leurs trajectoires au regard de l'emploi, sur les usages personnels et domestiques des TIC.

En concertation avec les acteurs des académies de notre échantillon, nous avons donc contacté des individus qui ont bénéficié d'une formation conduisant à l'obtention d'une certification de connaissances et de capacités en TIC obtenue dans un GRETA il y a plus de 6 mois.
Avec l'accord formel des intéressés, nous avons réalisé 28 entretiens téléphoniques, entretiens qui ont été retranscrits et analysés.

Nous avons choisi, dans notre travail d'analyse, d'ignorer :

- l'origine géographique des individus, c'est-à-dire leur académie d'origine
- le discours recueilli sur le dispositif de formation (jugements sur la formation, les formateurs, les conditions et le déroulement de la formation…) qui traduit une satisfaction ou une insatisfaction.

Nous nous sommes intéressés aux représentations des intéressés sur la certification, de manière à cerner « la valeur » qu'ils attachent à la certification. Notre objet est de cerner en quoi la certification prend valeur de « signal » sur le marché de l'emploi, au regard d'autrui dans l'environnement professionnel, mais également au regard des tiers dans l'environnement personnel.

S'il est difficile d'établir une relation de causalité directe entre l'obtention d'une certification, à fortiori lorsqu'elle atteste des compétences « transversales », et un changement dans les trajectoires et comportements des individus, nous avons fait l'hypothèse que la certification obtenue avait des effets indirects sur les parcours des individus et les usages des TIC, tant professionnels que domestiques.

- **Les caractéristiques de notre échantillon**

  - **au regard de la certification TIC**

Nom de la certification TIC	Nb. cit.	Fréq.
B2i FC-GRETA	24	85,7%
PCIE (ECDL)	3	10,7%
CCNA (Cisco Certified Network Associate)	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	100%

- **Par sexe**

Sexe du bénéficiaire	Nb. cit.	Fréq.
homme	7	25,0%
femme	21	75,0%
TOTAL OBS.	28	100%

- **Par tranche d'âge**

Tranche d'âge du bénéficiaire	Nb. cit.	Fréq.
moins de 21 ans	0	0,0%
de 21 à 39 ans	18	64,3%
plus de 40 ans	10	35,7%
TOTAL OBS.	28	100%

- **Situation familiale**

Sur les 28 personnes interrogées, 8 sont célibataires et sans enfants.
Parmi les personnes vivant en couple (20), la structure de la famille est la suivante :

Nombre d'enfants	Nb. cit.	Fréq.
0	1	5%
1 enfant	9	45%
2 enfants	5	25%
3 enfants	2	10%
4 enfants	3	15%
TOTAL OBS.	20	

- **Par niveau de formation (initiale ou continue), selon le dernier diplôme obtenu**

Diplôme du bénéficiaire	Nb. cit.	Fréq.
IV : aucun diplôme	1	3,6%
V bis : CFG,CAP partiel	1	3,6%
V : BEP,CAP	9	32,1%
IV : Bac technologique, Bac général, Bac professionnel	14	50,0%
III : DEUG, BTS, DUT	1	3,6%
II : Licence, maîtrise	1	3,6%
I : DEA, DESS ou plus	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	100%

domaines professionnels des diplômes	Nb. cit.	Fréq.
pas de diplôme professionnel	7	25,0%
comptabilité, gestion	5	17,9%
vente	3	10,7%
architecture, bâtiment	2	7,1%
médico-social	2	7,1%
arts plastiques, métiers du spectacle	2	7,1%
logistique, transports	1	3,6%
juridique	1	3,6%
communication	1	3,6%
agriculture	1	3,6%
electricité	1	3,6%
chimie	1	3,6%
secrétariat	1	3,6%
spécialité inconnue	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	

Sur les 7 personnes dépourvues de diplôme professionnel :

- 3 sont titulaires d'un baccalauréat littéraire
- 1 a obtenu une certification en langues (DCL)
- 1 a un CAP partiel
- 1 est titulaire du CFG
- 1 n'a aucun diplôme.

- **Situation par rapport à l'emploi**

Il s'agit de la situation du bénéficiaire au moment de l'entretien.
Parmi les salariés, 2 personnes disent être dans une situation particulière (une personne est en contrat aidé, une deuxième cumule deux CDD à temps partiel).
Parmi les demandeurs d'emploi, une personne a été radiée par L'ANPE, se déclare malade et en fin de droits.

Statut du bénéficiaire au regard de l'emploi	Nb. cit.	Fréq.
demandeur d'emploi	15	53,6%
salarié	12	42,9%
conjointe travailleur indépendant	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	100%

Notre échantillon s'est construit de manière progressive et selon les contacts communiqués par le réseau des GRETA, il n'est pas représentatif au sens statistique de la population nationale préparant le B2i FC-GRETA (par exemple, les publics de niveau V sont sous-représentés et les salariés sur-représentés). Néanmoins, cet échantillon représente une diversité de situations et de profils, des propriétés qualitatives intéressantes.

- **Les parcours de formation suivis, du point de vue des bénéficiaires**

  - **Les mobiles et motivations des bénéficiaires, les logiques d'accès à la formation et à la certification dans le champ des TIC**

L'analyse des mobiles et motivations des bénéficiaires nous permet d'identifier trois types, ils s'expriment soit en référence à l'outil informatique soit en référence à l'emploi.
Lorsque les attentes ont affaire avec l'emploi, les enjeux sont forts car le « B2i » est perçu comme le passage obligé ou comme « le diplôme » qui va modifier la situation initiale.

1. **des attentes en rapport avec la maîtrise de l'outil informatique**, et ce quelque soit la situation par rapport à l'emploi. Les individus cherchent à s'approprier l'outil (apprentissage, découverte) ou à mettre à jour leurs capacités acquises « sur le tas » en « autodidacte ».

« Mon premier loisir c'est l'informatique, je gratte pas mal au niveau informatique tout ce qui est logiciel, jeux etc. Et puis elle (la formatrice) m'avait parlé de ça et j'ai dit pourquoi pas c'est toujours un plus d'utiliser les outils de bureautique. c'était juste en fait pour avoir un papier grosso modo de mes connaissances et apprendre quelques trucs que je connaissais pas. »

«Je n'avais aucune notion d'informatique donc je voulais avoir une base et un peu plus si c'était possible donc j'ai vu que c'était…bon j'avais des notions d'informatique uniquement avec des jeux ou des choses comme ça ou de l'informatique musicale mais ce qui est traitement de texte, excel etc…je ne connaissais pas du tout. »

2. **des attentes en rapport avec la recherche d'emploi, la reconversion ou encore la création d'une nouvelle activité.** On trouve dans cette catégorie de motivations des demandeurs d'emploi majoritairement dans la deuxième partie de leur carrière professionnelle. Il s'agit de personnes dont la trajectoire professionnelle a été perturbée par un changement (licenciement), interrompue par choix personnel (congé parental) ou qui choisissent de se réorienter vers un autre secteur ou métier. La maîtrise de l'outil informatique est justifiée par l'objectif de retour à l'emploi, la formation est jugée utile voire indispensable à la réalisation de cet objectif.

«J'étais en congé parental pendant 4 ans et quand on est secrétaire et que l'on est déconnectée pendant quatre ans avant d'aborder le marché de l'emploi je préférais faire une formation avec une mise à jour. »

« Pour la seule bonne raison que j'ai 50 ans et qu'il y a 5 ans, je découvrais l'utilisation d'un ordinateur. Donc il a fallu me réadapter très vite à cette forme de communication. Je me suis adapté par les propres moyens, ça c'est vrai. Mais m'étant trouvé au chômage, je me suis dit qu'il aurait été dommage de laisser passer une occasion comme celle de perfectionner un peu mes connaissances. Donc tout reprendre à la base et puis passer le B2i, c'est ce que j'ai fait. »

«Je me suis inscrit dans cette formation parce que je compte créer une entreprise de paysagiste en janvier 2006 et je voulais me perfectionner en informatique afin de pouvoir concevoir des devis et des courriers plus aisément tout simplement. La formation c'était pour m'aider à informatiser toute l'administration de l'entreprise en fait. »

« Dans le cadre d'une volonté de faire une formation complémentaire puisque je n'avais pas … je me suis retrouvé licencié économique en fait et je cherchais à me parfaire au niveau d'un CV (je fais une reconversion d'adjoint technique). Donc j'avais besoin d'une formation avec word, excel et donc le B2i correspondait complètement à ce que je recherchais. »

« C'est-à-dire, comme j'étais dans la vente, moi je m'étais dit qu'après, j'aimerais mieux être à l'accueil chez un médecin ou chez un dentiste, donc j'avais besoin de l'outil informatique, donc c'était aussi dans ma démarche. »

« Me recycler (avant, j'étais dans la branche imprimerie); pour une création d'entreprise »

3. **des attentes de reconnaissance sociale, la certification recherchée a valeur de signal sur le marché de l'emploi**. On trouve dans cette catégorie majoritairement des salariés qui attendent une validation de leurs connaissances et capacités dans le domaine informatique pour être reconnus par autrui.

« Alors en fait je me passionnais pour l'informatique, j'ai fait beaucoup de cours personnels chez moi à la maison. Et donc j'ai vu l'annonce, je me suis dit ce serait intéressant de faire quelque chose et en plus avoir un diplôme au bout enfin quelque chose qui reconnaît qu'on a suivi des cours à ce niveau là quoi … et pas uniquement faire ces petits cours pour toi mais avoir une reconnaissance de ce qu'on a appris voilà. »

« Pour faire valoir mes droits vis à vis de l'entreprise étant donné que j'avais appris l'informatique toute seule au départ avec des livres et après en pianotant toute seule sur mon ordinateur. Pour pouvoir justifier de mes acquis informatiques et internet. parce que je n'avais aucune base ni scolaire ni des stages parce que j'avais tout appris tout appris toute seule »

« C'était avoir un diplôme, une reconnaissance des niveaux de compétences parce que c'est vrai que sur un CV, on…tout le monde marque qu'on a des connaissances en bureautique word, excel mais bon les niveaux de connaissances et de maîtrise des logiciels sont très disparates. C'est très difficile de valoriser ce genre de connaissances. Donc voilà moi je voulais un diplôme qui reconnaisse un certain niveau de compétences, pour moi c'était voilà un moyen d'évaluer mes propres compétences, savoir ce que moi je valais. »

« C'est quand même un diplôme reconnu à l'échelle nationale et c'est vrai que vis à vis de l'employeur ça peut donner un plus. C'est vraiment ce but là qui m'a motivée à la base. Parce que moi c'est vrai qu'en plus j'aide les jeunes à faire des CV tous les jours et je vois plein de personnes qui mettent qui connaissent l'informatique, qui maîtrisent l'informatique mais quand on leur fait faire quelque chose c'est pas le cas du tout. Donc comment justifier devant un employeur à part avec le B2i. »

En recherchant « le diplôme », l'attestation officielle, certains salariés cherchent à modifier leurs conditions d'emploi (passage d'un contrat à temps partiel à un contrat à temps plein) ou anticipent un risque de déclassement professionnel ou de licenciement. Pour ces personnes, la certification obtenue sera valorisée auprès de l'employeur.

« Comme je vous ai dit je venais d'intégrer un emploi dans une entreprise en tant que standardiste et je voulais plus d'heures. J'étais à mi-temps et je voulais plus d'heures dans un autre service. Donc j'étais très consciente du fait qu'il me manquait des compétences de base en informatique. c'est vrai que moi je suis bilingue au départ et je me suis rendue compte que d'être bilingue plus de posséder des connaissances en informatique c'est déjà un bon passeport pour un emploi. »

« De toutes façons moi quand je l'ai passé, je l'ai passé de ma propre initiative juste pour apprendre et connaître mais en fait ça me sert dans mon boulot aussi. Donc c'est bien que je l'ai passé parce que si je l'avais pas j'aurais eu des problèmes au niveau de l'entreprise voilà... »

Les mobiles et motivations, selon la situation du bénéficiaire par rapport à l'emploi, sont représentées dans le tableau suivant (par ordre décroissant des citations et par intensité).

statubenef **mobiles et motivations**	conjointe TI	salarié	demandeur d'emploi	**TOTAL**
développer, mettre à jour son niveau de maîtrise de l'outil informatique	0,0	25,0	75,0	**100**
trouver un travail	14,3	28,6	57,1	**100**
découvrir, apprendre à utiliser l'outil informatique	0,0	42,9	57,1	**100**
valider l'expérience acquise en autodidacte	0,0	60,0	40,0	**100**
changer de secteur d'activité, de métier	0,0	25,0	75,0	**100**
obtenir une reconnaissance officielle, un diplôme reconnu à l'échelon national	0,0	75,0	25,0	**100**
adaptation à un nouvel emploi, à une nouvelle activité	0,0	50,0	50,0	**100**
faire reconnaître les acquis auprès de l'employeur	0,0	100	0,0	**100**
anticiper un éventuel déclassement professionnel	0,0	100	0,0	**100**
s'auto-évaluer	0,0	100	0,0	**100**
occuper son temps	0,0	0,0	100	**100**
modifier les conditions de l'emploi (quotité, CDD à CDI)	0,0	100	0,0	**100**
TOTAL	**3,6**	**42,9**	**53,6**	**100**

- **Les parcours de formation suivis (cadre de préparation et de délivrance des certifications)**

  - **Le cadre de financement**

Le tableau suivant fait état du **cadre de financement** des parcours de formation conduisant à la certification TIC.

Cadre de préparation	B2i FC-GRETA	PCIE	CCNA	TOTAL
stage pris en charge sur fonds publics (conseil régional, FSE, CNASEA, ASSEDIC)	16	0	1	17
promotion sociale, co-financée par la région	2	0	0	2
stage suivi et financé à titre personnel	4	3	0	7
stage proposé par l'OPCA de branche	1	0	0	1
stage financé par l'entreprise (plan de formation)	1	0	0	1
TOTAL	24	3	1	28

Les demandeurs d'emploi, à une exception, ont bénéficié d'un financement public pour leur parcours. Un salarié en contrat aidé a été pris en charge par le CNASEA.

Nous notons que des salariés ont auto-financé leur parcours, sur leurs ressources propres et dégagé du temps personnel (le soir, sur leurs congés...). D'autres ont bénéficié du dispositif de « promotion sociale » du conseil régional, dans ce cas de figure, ils ont participé au financement de leur formation [32].
Seulement deux salariés ont bénéficié d'une prise en charge par le dispositif de branche ou au titre du plan de formation de l'entreprise.

  - **La durée des parcours**

43 % des parcours conduisant à l'obtention d'une certification TIC ont une durée comprise entre 50 et 100 h, il s'agit essentiellement des formations en bureautique validées par le B2i FC-GRETA ou le PCIE.
Les individus qui font état d'une durée de parcours supérieure à 300 h sont les individus inscrits dans un centre permanent tertiaire.

[32] En règle générale : 75 % région, 25 % individu

Dans les tableaux suivants, la durée est croisée avec le cadre pédagogique de préparation et la certification validée.

Durée de la formation	ne s'en souvient plus	non significative (passation directe)	entre 50 et 100 h	de 100 à 150 h	de 300 à 350 h	de 450 à 500 h	TOTAL
formation bureautique	1	0	7	3	2	4	17
formation B2i FC-GRETA	2	0	3	0	0	1	6
en passation directe	1	1	0	0	0	0	2
formation PCIE	0	0	2	0	0	0	2
Formation diplômante ou qualifiante	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	5	1	12	3	2	5	28

Durée de la formation	ne s'en souvient plus	non significative (passation directe)	entre 50 et 100 h	de 100 à 150 h	de 300 à 350 h	de 450 à 500 h	TOTAL
B2i FC-GRETA	4	1	9	3	2	5	24
PCIE	0	0	3	0	0	0	3
CCNA	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	5	1	12	3	2	5	28

Sur les 28 personnes de notre échantillon, une a préparé le B2i FC-GRETA en parcours mixte (présentiel et à distance).

« En fait c'était pas vraiment un examen, enfin oui, il y avait des évaluations à la fin de chaque module, il y a des évaluations que j'ai fait à la maison d'autres …après il faut une relation de confiance avec le prof, le prof nous faisait confiance c'est pas la peine de remplir l'évaluation avec les cours à côté pour que ce soit finalisé. Sur la plate forme du B2i on peut faire des évaluations à la maison si on veut. »

- **Les validations obtenues (B2i FC-GRETA)**

Le tableau suivant fait état des domaines validés par les individus de notre échantillon.

Domaines du B2i FC-GRETA validés	Nb. cit.	Fréq.
domaines de base (5 domaines)	0	0,0%
domaines de base+tableur	8	33,3%
domaines de base+base de données	0	0,0%
domaines de base+présentation des documents	1	4,2%
domaines de base+tableur+présentation des documents	9	37,5%
domaines de base+tableur+bases de données	2	8,3%
domaines de base+bases de données+présentation des documents	0	0,0%
tous les domaines	4	16,7%
TOTAL OBS.	24	100%

Ce tableau est construit sur la strate de population contenant 24 observations et définie par le filtrage suivant : type certification = "B2i"

Ce tableau montre comment se répartissent les validations, la possibilité de valider le B2i FC-GRETA par « domaine » est opérationnelle, les domaines 6 (tableur) et 7 (présentation de documents) sont les plus validés en sus des domaines de base, le domaine 8 (bases de données) est peu validé.

Dans notre échantillon, une personne a validé le PCIE et le B2I FC-GRETA dans le même parcours de formation.

- **La valeur sociale de la certification**

  - **L'information sur les certifications TIC (sources et modalités d'information des bénéficiaires)**

    - **Les sources d'information en amont**

Les sources d'information sur les certifications TIC sont variées, cependant l'information relayée par L'ANPE et par les personnels du GRETA sont les sources les plus citées.

Sources d'information en amont	Nb. cit.	Fréq.
par les personnels du GRETA	8	28,6%
par le conseiller ANPE	7	25,0%
par une annonce ou une publicité dans la presse locale	3	10,7%
ne sait plus	3	10,7%
par une affiche dans les locaux du GRETA	2	7,1%
suite à un bilan de compétences	1	3,6%
par une collègue qui l'avait obtenu	1	3,6%
par l'employeur	1	3,6%
par la PAIO, ML	1	3,6%
par un membre de ma famille qui travaille à L'ANPE	1	3,6%
par le bouche à oreille	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	

« En fait en ce moment je suis en train de valider un diplôme au GRETA même et j'ai vu une secrétaire chez qui le diplôme B2i était accroché. Et je lui ai demandé et elle m'a dit simplement que c'était un truc qui permet de connaître les bases en informatique Word, Excel et donc à partir de là je m'y suis intéressé j' ai cherché à savoir où on pouvait le passer elle m'a dit que c'était chez elle-même alors je me suis inscrit pour le faire . »

- **L'information des bénéficiaires**

L'information donnée au sein du GRETA n'est cependant pas toujours en claire, selon les intéressés.

« On m'avait parlé du PCIE et des GRETA lors d'un bilan de compétences voilà je m'étais renseignée donc au GRETA et ils avaient une formation qui était ouverte à l'inscription individuelle uniquement qui n'était pas ouverte aux entreprises. Et les tarifs étaient abordables. »

« Dans le B2i il y a word , excel , windows, internet tout ce qui suit et je sais pas si y a d'autres diplômes qui existent par exemple power-point, access en fait je sais pas , je sais parce que j'en ai entendu parler je sais pas exactement ce que c'est »

Quelques personnes font état de distorsions entre leurs attentes et la réponse construite par le GRETA.

« mais je sais que dans l'entreprise ou je suis ils utilisent beaucoup power-point et access mais je sais que si je l'avais fait en plus à mon avis j'aurais plus de chance de grimper encore plus rapidement ... quand je suis arrivé on m'a dit word, excel, windows et internet »

« Alors ce que je reprocherais de ne pas avoir été informé au sein du GRETA qu'il fallait avoir un ordinateur ou qu'il fallait déjà avoir des notions un petit peu d'informatique je pense que ce serait bien de conseiller un peu plus les gens en ce sens là. On ne m'a pas proposé access. »

« Lors de la formation justement, moi au départ j'étais venu passer le PCIE et il a fallu bien se bagarrer pour passer le PCIE. C'était beaucoup plus compliqué niveau organisation le PCIE que le B2i. Donc au départ on a ...enfin à mi-parcours de la formation vu les problèmes d'organisation on nous a proposé de passer le B2i. donc moi j'ai passé le B2i mais j'ai quand même insisté pour passer le PCIE que j'ai fini par passer. Ceux qui voulaient ont passé le B2i, c'est-à-dire une très grande majorité et on était seulement deux à passer le PCIE parce qu'il a fallu insister. »

« Le B2i j'ai reçu le diplôme, je ne savais même pas que je passais le B2i. Ca j'ai trouvé ça assez bizarre. Alors sur la formation j'ai jamais entendu parlé du B2i, à la fin on nous a jamais dit que on nous enverrait ce diplôme. En informatique (des degrés) il y avait des trucs à passer oui mais pas ...le B2i j'ai jamais rien passé et je l'ai eu alors...c'est ça que je trouvais bizarre. A moins que ce soit une évaluation sur tout le temps de la formation mais je ne sais pas du tout comment ils font »

Questionnés sur les autres certifications dans le champ des TIC, 6 individus (sur 28) disent connaître les certifications suivantes :

Autres certifications connues	Nb. cit.	Fréq.
PCIE	3	50,0%
CNI	1	16,7%
Certification Microsoft	1	16,7%
Certification Cisco	1	16,7%
TOTAL CIT.	6	100%

- **Les éléments qui ont pesé dans le choix de la certification**

Peu d'individus s'expriment sur les critères de choix d'une certification TIC par rapport à une autre (3 / 28**), le public bénéficiaire valide « sur prescription »**, dans le cadre de la formation.

« Au départ on faisait une formation pour le PCIE et c'est notre formateur qui nous a proposé de passer le B2i ; parce que ça validait les choses que l'on venait d'apprendre et c'était quand même une validation. Mais c'est vrai que ce qui m'a plus aussi c'est que le PCIE il fallait déjà se déplacer dans une autre ville pour le passer alors que le B2i on pouvait le passer tranquillement sur place et je me suis sentie assez à l'aise que c'est vrai qu'il y avait pas le stress de l'examen, il n'y avait pas trop de stress au niveau de l'examen et c'est vrai que …et j'ai trouvé que c'était bien ce côté là. »

« Le CNI c'est juste l'utilisation d'internet, réception, envoi de messages c'est tout. Mais c'est une partie, un point du B2i. le PCIE mais il y a très peu de centres qui sont agréés pour le faire. Et souvent ils sont loin géographiquement. . Mais en plus les formateurs en informatique je leur en ai parlé et ils considèrent que c'est pas forcément un diplôme reconnu par les employeurs. Donc ils m'ont dit passe plutôt ton B2i ce sera plus valorisant.»

« Effectivement moi au départ je connaissais que le PCIE, j'ai connu le B2i en cours de route et que finalement je trouve le B2i plus pertinent dans le sens où il est plus pratique et moins théorique. Donc voilà après c'est vrai que je sais pas quel est le niveau de promotion qui est faite au niveau des entreprises mais moi quand j'en ai parlé à l'intérieur de l'entreprise PCIE et B2i inconnus au bataillon donc je ne sais ce que vous faites pour promouvoir le B2i au niveau des entreprises mais c'est très…Sinon il semblerait que dans les entreprises ceux qui connaissent apprécient davantage le B2i que le PCIE justement parce qu'il est concret pratique mais voilà ceux qui connaissent ce qui est assez rare encore une fois »

A distance, ils jugent la certification B2i FC-GRETA « plus complète » et «plus appliquée » que d'autres.
La proximité du lieu de préparation a eu un poids pour ceux qui s'expriment sur leurs critères de choix.

- **Les représentations de la certification obtenue**

La certification est présentée comme un « diplôme de l'éducation nationale », la « valeur sociale » du diplôme est citée dans quelques observations.

« C'est ce que je dis le b2i c'est quand même plus gratifiant . C'est important quand même . C'est quand même plus gratifiant et c'est quand même l'éducation nationale donc moi je trouve que c'est bien »

« Mais c'est vrai que le b2i ne sachant pas trop ce que c'était j'en parle pas trop parce que je pourrais pas trop expliquer ce que c'est le brevet informatique et internet mais après bon ça veut dire peut-être que je suis à l'aise avec l'informatique et internet ; Mais bon maintenant je le mettrais ça c'est sûr. C'est un diplôme qui est reconnu nationalement non ? »

« On a l'impression d'obtenir un diplôme tout en se formant c'est quand même valorisant, ça peut être noté sur un CV je trouve que c'est intéressant. Je crois que c'est indispensable aujourd'hui. Bien souvent même si c'est pas demandé ni exigé c'est conseillé. »

Cette valeur sociale « au regard d'autrui » est soulignée en référence à l'univers professionnel (à l'égard de l'employeur, des collègues de travail…), la compétence « attestée » est distinctive.

« Sur un plan personnel c'est bien et au niveau du travail aussi je pense que dans leur entreprise ça doit les aider c'est clair parce que moi je sais que quand je suis arrivé il y avait des personnes qui ne connaissaient pas la messagerie outlook, ils l'avaient mais ne savaient pas l'utiliser pour insérer un fichier pour envoyer un texte. Sur Word ils savaient pas créer un tableau , sur excel c'était pareil enfin pas mal de choses . Je veux dire pas tout le monde dans l'entreprise mais pas mal de personnes à notre niveau l'échelon où je suis ; c'est clair que si je monte au niveau contrôle de gestion ou comptabilité c'est clair qu'ils ont le niveau . Mais je parle …plus bas quoi . Des personnes qui connaissaient pas qui avaient un ordinateur mais qui savaient utiliser seulement le logiciel de l'entreprise mais pas word ni excel tout ça . donc c'est clair que ça aide. »

« Moi j'ai trouvé qu'il était enrichissant et j'avais plaisir à suivre cette formation et pour le moment je suis assez satisfaite de ce que j'ai appris. Et l'employeur que j'avais lui aussi était très satisfait de mon travail, c'est avant tout professionnel »

La valeur du B2i est construite en référence aux enfants ou aux jeunes qui l'obtiennent dans leur cursus scolaire.

« Je sais que le B2i est national puisque mes enfants au sein de leur scolarité ils l'ont tous passé donc il y en a un qui l'a passé en Bretagne les autres l'ont passé par ici, les deux autres l'ont passé par ici, donc je sais que c'est national »

« Et autrement c'est très bien parce que la plupart ont des enfants donc comme je vous disais au collège et ils se sont dit, ben c'est bien nos enfants l'ont mais nous on peut les aider aussi »

« Le B2i me paraissait assez complet et en plus je côtoie des jeunes qui sont en milieu scolaire au niveau collège, lycée et au niveau collège ils le passent. Ils m'en parlaient sans arrêt sans arrêt je me suis dit je vais me retrouver sur le monde du travail avec des jeunes qui vont avoir un diplôme que moi je n'ai pas et c'est sûr qu'ils seront pris plus facilement parce qu'ils auront une reconnaissance en informatique quoi. Donc je me suis dit pourquoi pas le passer. Finalement en discutant avec eux je me suis aperçu qu'ils avaient que la

première partie la partie obligatoire et tout ce qui est optionnel dans le B2i ils ne l'ont pas. Donc je m'aperçoit que le B2i fait en centre de formation continue pour adultes est plus complet. »

- **Les effets de la certification sur l'emploi**

Au cours de nos entretiens avec les bénéficiaires des certifications, nous avons cherché à savoir si leur situation professionnelle avait changé en termes :

- d'accès, de maintien ou de retour à l'emploi
- de modification de l'emploi (mobilité)
- d'activités et de tâches confiées.

Notre intention est de cerner les effets directs et/ou indirects de la certification obtenue sur la situation et l'activité professionnelles.

- **Les changements de situation**

Ainsi, 9 personnes (sur 28), soit 32 %, déclarent que la certification a eu un impact direct sur leur situation professionnelle, le tableau suivant croise l'impact selon la situation des intéressés.

Impact de la certification sur le parcours professionnel	non	oui	Non réponse	TOTAL
demandeur d'emploi	9	5	1	15
salarié	8	4	0	12
conjointe travailleur indépendant	1	0	0	1
TOTAL	18	9	1	28

Ces changements sont déclinés dans le tableau suivant :

Changement de situation au regard de l'emploi	salarié	demandeur d'emploi	conjointe TI	TOTAL
pas de changement	7	12	0	19
a retrouvé du travail après la formation / certification	3	0	1	4
création d'activité, d'entreprise en cours ou en projet	0	2	0	2
a retrouvé du travail mais sans rapport avec la formation / certification	1	0	0	1
mobilité sur le marché du travail interne (ascendante)	1	0	0	1
Non réponse	0	1	0	1
TOTAL	12	15	1	28

Le tableau ci-après analyse les changements de situation selon la certification obtenue.

Changements de situation / certification	B2i FC-GRETA	PCIE	CCNA	TOTAL
pas de changement	17	2	0	19
a retrouvé du travail après la formation / certification	3	1	0	4
création d'activité, d'entreprise en cours ou en projet	2	0	0	2
a retrouvé du travail mais sans rapport avec la formation / certification	1	0	0	1
mobilité sur le marché du travail interne (ascendante)	1	0	0	1
Non réponse	0	0	1	1
TOTAL	24	3	1	28

Ainsi, parmi les salariés, 3 personnes ont retrouvé un emploi après l'obtention de la certification.

« Effectivement . En fait c'est pas que j'ai évolué c'est ça m'a permis d'être embauché et c'est dû à ça déjà ! Je pense que c'est un plus parce que le fait de travailler dans la logistique, connaître les produits savoir… prendre un produit, le contrôler c'est bien facile mais il faut aussi savoir utiliser un ordinateur . et je pense que ça ça a été un plus pour moi dans l'entreprise où je suis . Ca m'a donné plus , j'ai plus évolué que d'autres personnes qui sont déjà depuis un moment dedans . Ca m'a donné un plus je le cache pas . …En fait ils régressent pas dès le début soit on l'a soit on l'a pas . A partir du moment où vous l'avez parce que je pense que …moi qui l'avait quand je suis arrivé ils savaient que je l'avais ils savaient tout de suite où ils allaient me mettre tout de suite à un poste de responsabilité Et les autres qui l'ont pas c'est vrai que ils restent au même niveau où ils sont dès le début. Je vous donne en exemple , par exemple il commence comme préparateur de commande si il a le B2i dès le début c'est clair qu'avec le temps il peut évoluer , il peut devenir responsable de la gestion ou un truc comme ça . S'il a rien il reste préparateur de commandes tout le temps, toute sa vie. » **(salarié, ex demandeur d'emploi, titulaire du B2i FC-GRETA)**

« Ca m'a permis de me reconvertir déjà d'une part et d'améliorer un peu mon parcours professionnel. j'étais hôtesse de caisse donc c'était pas franchement réjouissant on va dire.
je me suis reconvertie dans le secrétariat comptabilité, je suis en plein dedans tout de suite, actuellement je fais un remplacement en accueil informatique et comptabilité. J'aurais pas pu travailler même en remplacement pour 1 mois et demi si j'avais pas eu ces connaissances là. » **(salariée, plus de 40 ans, titulaire du B2i FC-GRETA)**

« Sur le plan professionnel, j'ai commencé à travailler fin juin, bon actuellement, je suis en CDD en remplacement d'un congé maternité en tant qu'agent de bureau dans un centre thérapeutique résidentiel ; c'est une structure qui fait de l'accueil et des soins pour les toxicomanes. Mais je ne travaille que 10 h par semaine. » **(salariée, titulaire du PCIE***)*

Une salariée a modifié la quotité de son contrat de travail et pu accéder à un nouveau poste (mobilité interne ascendante).

« J'ai intégré un autre poste dans un autre service à plein temps et pour moi ça m'a porté confiance dans mon travail ça c'est sûr. Ca m'a apporté de l'aisance dans mon travail déjà, pouvoir assumer les tâches qu'on

me confiait. Moi j'ai essayé de mon côté de faire la formation, j'avais acheté un logiciel pour apprendre le clavier et je me suis entraînée là-dessus c'est quelque chose qui m'a été très utile parce que maintenant je connais bien le clavier et c'est tout un ensemble qui fait que j'ai ma place en entreprise, que j'arrive à assumer ce poste qu'on m'a confié. » **(salariée, plus de 40 ans, titulaire du B2i FC-GRETA)**

Concernant les demandeurs d'emploi, les témoignages qui suivent montrent que la formation et certification participent de la valorisation de l'image de soi, d'une mise en confiance favorable à la recherche d'emploi ou à la création d'activité.

« Oui parce qu'en on a des entretiens et que l'employeur voit un trou de quatre ans ça lui fait un petit peu peur quoi . Bon après il voit que pour revenir sur le marché du travail on a fait des efforts on s'est reformé on met à jour les connaissances bon après c'est… je pense que c'est un petit peu reconnu quand même. Et puis j'ai passé le degré de comptabilité mais ça n'a rien à voir avec le B2i. J'ai aussi un diplôme en compta .Oui complètement oui ça m'a permis lors de l'entretien et de l'essai d'être à l'aise.
Parce que quand on revient on sait plus trop ça le fait pas devant un employeur. Il faut être tout de suite opérationnel je dirais donc c'est vrai que ma formation elle m'a permis de quand même être à l'aise et …
surtout au niveau informatique parce qu'en on vous met devant un poste et qu'il faut y aller et bien il faut y aller quoi. Parce que le temps de chercher ce qu'il faut faire comment on fait et tout bon pas très professionnel. » **(demandeuse d'emploi, titulaire du B2i FC-GRETA)**

« C'était une espèce de reconversion j'ai un frère qui travaille là-dedans depuis 10 ans un deuxième qui est en formation qui est plus jeune que moi. C'est vrai que les deux n'ont pas l'ambition d'avoir une entreprise moi j'avais plus cette ambition là donc je me suis retournée vers cette formation pour qu'on puisse faire quelque chose de familial, pour pouvoir être autonome effectivement c'est surtout ça aussi. En fait j'essaye de tout configurer avant de créer l'entreprise parce qu'une fois l'entreprise créée tout ce temps là va être plus difficile à trouver. » **(demandeur d'emploi, titulaire du B2i FC-GRETA)**

« Je suis plus autonome dans la manipulation des logiciels, écrire une lettre, faire un tableau avec excel.
Avec ces stages, on rencontre des gens, on se sent à nouveau dans la société. Maintenant, je vais monter une société. » **(demandeuse d'emploi, plus de 40 ans, titulaire du B2i FC-GRETA)**

- **Les usages professionnels des TIC**

19 personnes sur 28 (68 %) affirment mettre en pratique les apprentissages sanctionnés par la certification.

Interrogés sur les usages professionnels des TIC après l'obtention de la certification, les salariés citent les usages suivants :

Usages professionnels salariés	Nb. cit.	Fréq.
utilisation du tableur (tableaux d'activité, statistiques et graphiques)	6	33,3%
utilisation du traitement de textes (courriers, lettres types)	5	27,8%
utilisation de la messagerie (interne, externe)	2	11,1%
utilisation d'internet (recherches d'informations)	2	11,1%
création base de données clients	1	5,6%
saisie de données, requêtes en base de données	1	5,6%
utilisation d'internet (téléchargement)	1	5,6%
TOTAL CIT.	18	100%

Les demandeurs d'emploi utilisant davantage Internet dans leur recherche d'emploi ou dans les démarches administratives de création d'entreprise, l'utilisation du traitement de textes (CV, candidatures en publipostage) est également cité.

Usages demandeurs d'emploi	Nb. cit.	Fréq.
utilisation d'internet pour la recherche d'offres	4	50,0%
utilisation d'internet pour la recherche d'informations	2	25,0%
utilisation du traitement de textes (publipostage)	1	12,5%
utilisation d'internet pour les démarches administratives	1	12,5%
TOTAL CIT.	8	100%

- **Les effets sur les usages domestiques des TIC**

24 personnes sur 28 (86 %) disent mobiliser les apprentissages sanctionnés par la certification dans l'environnement domestique.
La certification aurait donc davantage d'impacts dans l'environnement personnel que dans l'environnement professionnel.

- **Les usages domestiques des TIC**

Les usages dans TIC à la maison montrent le niveau d'appropriation des TIC et les effets de la formation, certification au quotidien.

Usages domestiques	Nb. cit.	Fréq.
utilisation d'Internet (recherches d'informations, vie pratique)	15	27,8%
utilisation des TIC pour la scolarité des enfants	7	13,0%
suivi du budget familial (tableur, banque en ligne)	6	11,1%
utilisation de la messagerie	6	11,1%
saisie de courriers	6	11,1%
commandes, achats en ligne	4	7,4%
assistance technique à la famille	2	3,7%
jeux en ligne	2	3,7%
formation de la fratrie	2	3,7%
musique sur Internet	1	1,9%
aide aux collègues (DE) en recherche d'emploi (via Internet)	1	1,9%
réalisation de photos et vidéos numériques	1	1,9%
informatisation gestion stocks et facturation (entreprise familiale)	1	1,9%
TOTAL CIT.	54	100%

Hormis les recherches facilitées par l'outil, les applications des TIC pour le soutien scolaire, l'aide aux enfants est la deuxième occurrence dans le discours.
Viennent ensuite la gestion des comptes et du budget familial et les fonctionnalités de communication et d'échanges avec des tiers.

- **Les équipements domestiques**

Ces usages sont à relier aux équipements informatiques et multimédia « à la maison », ainsi sur les 28 personnes interrogées, 27 sont équipées d'un ordinateur, 18 sont reliés à l'internet. On constate également la dotation en périphériques de traitement de l'image.

Matériels informatiques et multimédia	Nb. cit.	Fréq.
ordinateur	27	96,4%
imprimante	20	71,4%
connexions internet	18	64,3%
scanner	11	39,3%
haut débit	10	35,7%
logiciels	5	17,9%
appareil photo numérique	3	10,7%
Tablette à dessin informatique	1	3,6 %
Webcam	1	3,6 %
PC en réseau (Wifi)	1	3,6 %
graveur CD	1	3,6%
aucun	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	

- **Les besoins et manques exprimés**

Une personne sur deux dit avoir encore des manques dans la maîtrise des logiciels même dans les domaines du B2i FC-GRETA validés.

Les attentes et les besoins vont donc au delà des capacités couvertes par le référentiel, à distance ils jugent la formation trop courte dans certains domaines (présentations animées, bases de données) et pas assez poussée dans d'autres domaines (environnement matériel, traitement de textes, tableur, messagerie électronique).

Ces besoins et manques sont liés au niveau d'appropriation des TIC, en termes d'usages tant professionnels que domestiques, et aux évolutions de l'environnement et des logiciels depuis 2001 (date de publication du référentiel B2i FC-GRETA).

difficultés et manques	domaines de base+ tableur	domaines de base+ tableur+ bases de données	domaines de base+ tableur+ présentation de documents	tous les domaines	TOTAL
maîtriser l'utilisation du tableur	1	0	3	1	5
maîtriser la réalisation de présentations animées	1	2	2	0	5
maîtriser l'utilisation des bases de données	1	0	1	1	3
maîtriser le jargon informatique	1	0	0	0	1
maîtriser les fonctions avancées de la messagerie (agenda, tâches...)	1	0	0	0	1
maîtriser le publipostage	0	0	1	0	1
TOTAL	5	2	7	2	16

- **Les suites de parcours…**

Pour certains individus, la formation et l'obtention d'une certification « TIC » a déclenché une envie d'aller plus loin.

Ainsi 10 personnes ont engagé une suite de parcours, dans la continuité de la formation suivie (dans les TIC) ou dans un autre domaine. Cela signifie que l'obtention d'une certification a conforté un certain nombre de bénéficiaires dans une logique d'évolution et « déclenché » une inscription dans un cursus qualifiant ou diplômant.

On peut ainsi supposer que la valorisation de l'individu, la mise en confiance obtenues par l'acquisition d'une certification met à jour d'autres motivations et besoins de perfectionnement chez certains individus.

suites de parcours	Nb. cit.	Fréq.
parcours sans suite	18	64,3%
fabrication de sites internet (Dreamweaver)	3	10,7%
auto documentation et auto formation sur des logiciels	3	10,7%
formation en DAO	1	3,6%
formation Publisher	1	3,6%
formation BTS Comptabilité	1	3,6%
cours d'économie et de comptabilité (CNAM)	1	3,6%
formation titre AFPA	1	3,6%
VAE sur un bac pro logistique	1	3,6%
formation en langues	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	

Interrogés sur les formations envisagées à moyen terme , 17 personnes envisagent un perfectionnement sur un ou plusieurs logiciels en prolongement de la formation suivie ou une initiation sur un logiciel requis dans l'exercice de leur métier ou dans leur environnement professionnel.

Les logiciels d'infographie, de publication assistée par ordinateur ou de création de sites Internet sont cités.
Des demandes sont aussi exprimées dans la gestion de l'entreprise (comptabilité, gestion, planification de projets).

thèmes formations envisagées	Nb. cit.	Fréq.
ne prévoit pas de formation dans le futur	11	39,3%
logiciels de comptabilité	3	10,7%
Access	3	10,7%
Powerpoint	3	10,7%
Photoshop	3	10,7%
Excel	2	7,1%
Langage Javascipt	1	3,6%
Illustrator	1	3,6%
Logiciel SAGE (système d'information et de gestion TPE/PME)	1	3,6%
Editeur HTML Wysiwyg	1	3,6%
Logiciel d'infographie 3D	1	3,6%
Autocad	1	3,6%
logiciel d'alphabet et de polices en PAO	1	3,6%
Administration de réseaux	1	3,6%
Création de sites Web	1	3,6%
Gestion de planning	1	3,6%
TOTAL OBS.	28	

Sur les 17 personnes qui envisagent une formation à moyen terme :

- 7 pensent solliciter cette formation dans le cadre de l'entreprise
- 5 l'envisagent à titre personnel
- 5 ne savent pas quels sont les moyens mobilisables pour le financement de leur formation.

- **Conclusions de l'étude réalisée auprès des bénéficiaires**

Sur la base d'un échantillon de bénéficiaires limité, notre investigation révèle une diversité de mobiles et de motivations qui s'expriment en référence à la découverte, à l'appropriation de l'outil informatique et en référence à l'emploi.

Le public interrogé « valide » la certification davantage « sur prescription » que par choix, à l'issue d'un cursus de formation dans le champ de la bureautique ou dans le cadre d'une formation qualifiante spécialisée dans le tertiaire.

L'information communiquée par les personnels du réseau des GRETA et les partenaires (ANPE, CIBC, ML/PAIO…) sur les certifications dans le champ des TIC n'apparaît pas toujours très claire et suscite des malentendus dans l'esprit de certains bénéficiaires, notamment au regard des besoins de formation qu'ils expriment à leur entrée en formation.

L'offre de formation manque de lisibilité et les réponses construites par les GRETA sont très hétérogènes (en modalités, durée, conditions de passation…) et en décalage qualitatif avec les mobiles, motivations et attentes des bénéficiaires.

L'étude réalisée montre que la certification est porteuse d'enjeux forts pour les individus, en termes d'accès ou de retour à l'emploi (32 % ont retrouvé ou créé un emploi après l'obtention de la certification) et en termes de reconnaissance sociale à l'égard d'employeurs et à l'égard de la famille.

La certification est un moyen « d'afficher » son niveau de maîtrise de l'outil et d'en apporter la preuve à l'égard d'autrui, la référence aux enfants et aux jeunes qui obtiennent la certification dans leur cursus scolaire est récurrente dans les discours (ce que les acteurs du réseau considèrent comme un handicap ou un point faible [33]).

La « valeur sociale » de la certification aux yeux des bénéficiaires est un des points forts du B2i FC-GRETA parce qu'il s'agit d'une certification « nationale » et qu'elle est garantie par le ministère de l'éducation nationale. Certains parlent de « diplôme » soulignant ainsi l'importance qu'ils accordent au signal qu'est ce « diplôme » sur le marché de l'emploi, interne ou externe.

L'étude montre également les usages des TIC après la formation et les besoins et manques exprimés sur certains domaines de la certification (traitement de textes, tableur, présentations animées, bases de données), de ce point de vue l'enquête auprès des bénéficiaires montre des usages (professionnels et domestiques) au delà du spectre couvert par la certification B2i FC-GRETA, confirmant une nécessaire mise à jour du référentiel depuis sa publication (2001).

[33] Cf page 23

Elle montre également que les individus recourent à l'auto documentation, à l'auto formation pour compléter le cursus de formation suivi au sein du GRETA, soit en complément de domaines de compétences validés soit sur des domaines et usages non couverts par la certification.
Ceci n'est pas sans lien avec le niveau d'équipement TIC « à la maison » et l'usage de nouveaux périphériques (Webcam, photo numérique, graveurs CD/DVD…) et du haut débit (ADSL, Wi-fi…).

Enfin, point saillant dans nos observations, l'obtention de la certification « renforce » les individus dans leur capacité à évoluer dans leurs pratiques des TIC, 36 % des personnes interrogées se sont engagées dans une formation complémentaire, dans une optique de perfectionnement, d'élargissement de leurs usages des TIC ou dans l'optique de validation d'un diplôme, d'un titre professionnel à un niveau de formation supérieur à celui détenu.

Les politiques et pratiques des commanditaires de formations dans le champ des TIC, la perception du B2i FC-GRETA

- **Un nombre limité de contacts**

Les correspondants académiques B2i FC-GRETA et les CFC rencontrés ont eu des difficultés à communiquer des contacts parmi les clients des formations et certifications dans le champ des TIC.
Il nous est apparu, en cours d'étude, que les commanditaires étaient essentiellement des représentants des conseils régionaux, signe d'un développement du B2i FC-GRETA dans les dispositifs de formation d'adultes financés sur fonds publics.
Ainsi, même si des bénéficiaires sont identifiés comme salariés, s'ils ont préparé et obtenu une certification de capacités dans le champ des TIC, les parcours de formation sont majoritairement financés dans le cadre de la promotion sociale, co-financée par la collectivité territoriale.

Aussi, les observations et analyses qui suivent sont limités aux contacts communiqués par les académies de l'échantillon et insuffisants en nombre pour dégager une typologie.
Néanmoins, le discours de ces acteurs traduit leurs choix politiques, leur connaissance du domaine TIC, leur opinion sur les certifications dans ce domaine, la représentation qu'ils se font du B2i FC-GRETA et des services proposés par le réseau des GRETA.

- **Les politiques de formation des commanditaires : les objectifs, les publics et domaines prioritaires**

Les politiques de formation sont présentées selon des types de publics, qualifiés de prioritaires.

type_orga / **publics_cibles**	conseil régional	OPCA	**TOTAL**
demandeurs d'emploi	3	0	**3**
salariés menacés dans leur emploi	2	0	**2**
jeunes sans qualification	2	0	**2**
salariés dans une démarche de promotion individuelle	2	0	**2**
femmes seules	1	0	**1**
séniors	1	0	**1**
travailleurs handicapés	1	0	**1**
salariés en reconversion	1	0	**1**
salariés intermittents	0	1	**1**
TOTAL	**13**	**1**	**14**

L'accès, l'adaptation au marché de l'emploi sont les préoccupations dominantes pour les publics ciblés par ces politiques, c'est à dire les **demandeurs d'emploi**, qu'ils soient jeunes ou adultes. Dans une région, les priorités s'expriment pour des publics sans emploi mais aussi au regard de caractéristiques sociales (seniors, femmes seules...).

« La région affiche la volonté de donner la priorité aux publics qui ont des besoins d'adaptation au marché de l'emploi. Cela signifie que ce qui est primordial pour nous c'est la mise à l'emploi des gens. De ce point de vue, le conseil régional a changé : on repère les emplois non pourvus, y compris dans les entreprises, on finance de l'ingénierie de formation, des actions de formation courtes visant la (re)mise à l'emploi. » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« Les publics prioritaires en région sont les jeunes qui sortent du système scolaire sans qualification, l'accent est mis, aussi bien pour la formation initiale que continue, pour diminuer ce nombre. On est une des régions qui avons le taux de sorties sans qualification le plus important, donc il y a une volonté de travailler sur les deux axes pour réduire ce pourcentage. Deuxième public prioritaire, ce sont les personnes quelles qu'elles soient sans qualification professionnelle, et de leur proposer tout un environnement de formation tout au long de la vie. Ce sont essentiellement des publics demandeurs d'emploi. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

Concernant les **salariés**, la formation vise l'obtention d'une qualification, il s'agit alors d'anticiper un éventuel déclassement professionnel (inadaptation, licenciement) ou à accompagner une reconversion dans l'emploi.

« Pour les salariés, il y a dans le programme structurel de formation certaines actions qui sont réservées spécifiquement aux adultes, aux salariés. Cela peut être aussi des actions parce que les entreprises licencient en masse, ce qui a été le cas ces deux dernières années, la région met en place des actions pour essayer dans la mesure du possible de maintenir l'emploi et si ça n'est pas possible mettre en place des actions pour préparer leur sortie un peu mieux que ce l'on peut craindre. Il y a eu des actions d'accompagnement à la reconversion dans les entreprises du textile, mais la région peut aussi intervenir sur des métiers en tension. Dans ces secteurs, bien souvent la législation change et on a besoin d'accompagner la reconversion des salariés qui sont en poste et préparer aussi l'arrivée sur ces métiers et dans ces entreprises de demandeurs d'emploi qui ne sont pas encore qualifiés. » » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

Enfin, la **promotion sociale individuelle** est cofinancée par les régions, sans pour autant qu'elle apparaisse comme une priorité. Généralement, une offre régionale est proposée aux personnes qui demandent une formation à titre individuel, en dehors de leur entreprise. La région cofinance, alors, le parcours de formation.

« A destination des salariés, on a des dispositifs d'accompagnement mais pas de dispositif spécifique. On accompagne les salariés, on a un dispositif de promotion individuelle qui vient en appui des APP mais on ne peut pas dire qu'en tant que publics prioritaires il y ait une stratégie spécifique pour les salariés. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

- **La place des TIC dans les politiques de formation**

  - **Des difficultés à cerner les besoins de compétences transversales**

Les personnes interrogées affirment qu'il n'y a pas de dispositif spécifique à l'analyse de besoins de formation pour le développement de compétences transversales, les conseils régionaux établissent leurs plans de formation à partir d'observatoires de besoins exprimés par les branches professionnelles et les territoires.
Aussi, l'inscription dans leurs programmes de formations transversales comme les langues ou la bureautique est liée aux spécificités de certains métiers.

« Il est très difficile de faire l'inventaire des besoins dans la bureautique et les langues parce qu'il s'agit de compétences transversales aux secteurs d'activité. C'est difficile d'analyser les besoins... comme il est difficile d'en prouver l'efficacité. » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« Dans un secteur comme l'informatique, on identifie les besoins spécifiques au secteur, bien représenté en Rhône-Alpes. Pour ce secteur, comme pour les autres, la région émet un cahier des charges spécifique. » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« On a pas d'outils de mesure des besoins de formation liées aux compétences transversales. Si je pends un exemple comme le magasinage, on sait très bien qu'il y a une utilisation des outils informatiques, donc on va mettre en place des formations qui prévoient la formation à l'utilisation d'Internet et des outils bureautiques. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

  - **La part des TIC dans l'offre de formation**

« Le programme dont j'ai la charge concerne 18 000 personnes. J'estime le budget à 1 million d'€, cela représente 500 conventions et près de 10 % de la commande régionale. Cela couvre plusieurs types d'actions :
- les formations et certifications bureautique et internet, comme le PCIE ou le B2i
- les formations aux logiciels très pointus comme Xpress et Autocad, dont on sait qu'elles sont demandées sur le marché de l'emploi, les certifications professionnelles (Microsoft)
- les formations qualifiantes (développement, réseaux...) et les formations de longue durée conduisant à des métiers comme ingénieur réseau (CNAM). » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« En termes de budget, je n'ai pas calculé, je sais en tous cas que pour la programmation en cours en 2005, on finance à peu près 700 parcours de formation à l'usage des TIC sachant que par ailleurs dans le cadre du programme structurel, on peut avoir des formations de perfectionnement sur des logiciels puisque dans ce cas là c'est spécifiquement dédié à des secrétaires qui ont besoin de travailler les matières professionnelles, je ne connais pas la part que ces formations représentent mais on en finance. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

Un commanditaire affiche les formations transversales dans ses priorités : l'OPCA des secteurs du Spectacle vivant, du Cinéma, de l'Audiovisuel, de la Publicité et des Loisirs.

« Ils ont, en tant qu'intermittents, forcément accès à des formations métiers, donc là on a toute une offre de formations spécifiques mais on a souhaité aussi leur donner accès à des offres de formation plus transversales, afin de compléter leur parcours de formation et leur parcours professionnel. L'offre de formation qui est faite en bureautique et internet s'inscrit dans cette logique-là, c'est une prestation complémentaire qu'on leur apporte. » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

« Le nombre d'intermittents ciblés dans la campagne de communication sur les formations transversales : 8 000 personnes, on a enregistré 259 demandes de formation (anglais et bureautique), mais pour vous donner une idée sur une année, on est à 900 dossiers, sur ces demandes on doit avoir 65 % en langues et le reste en bureautique. » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

Les formations à l'usage des TIC signifient, pour les commanditaires interrogés, une part importante en budget ou en nombre de bénéficiaires.

- **La connaissance et les opinions sur les certifications TIC**

« On a identifié 3 niveaux d'intervention :
1) qu'il s'agisse de jeunes ou d'adultes, on a généralisé le passeport internet (Certificat de navigation Internet). Ca on l'a généralisé à tous les dispositifs d'information et d'orientation. On exige de nos organismes quand ils ont affaire à un public qui ne connaît pas les TIC, il y a pour commencer une formation de 14 h à l'usage des TIC et de la valider par le CNI. Maintenant, tout le monde ne le passe pas, parce quelques fois on a des jeunes qui ont déjà un bon niveau d'informatique, on ne vas pas leur imposer le CNI, parce que pour quelqu'un qui pratique bien c'est un peu infantilisant, les OF nous disent quand on voit qu'un jeune se débrouille bien, on ne lui propose pas ! 90 % des publics accueillis passent le CNI
2) par rapport aux TIC et à l'utilisation de la bureautique, on a des organismes qui nous proposent soit le PCIE et quelques uns le B2i
3) il s'agit des formations tertiaires qui conduisent à un diplôme ou un titre, là les compétences sont attestées par le diplôme ou le titre. On considère que la certification valide le niveau de compétences en TIC. » ***(Chargée de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« Je connais le PCIE mais le promoteur est particulièrement agressif à notre égard, leur approche commerciale est proche du harcèlement. Le B2i bien sûr. Après il y a la gamme Microsoft et les certifications Open Source.(...) Maintenant, en dehors des formations sectorielles, nous sommes vigilants dans le financement des formations Microsoft car des entreprises peuvent envoyer leurs salariés alors qu'ils peuvent financer sur le plan de formation... Et puis, sur le plan déontologique, mobiliser de l'argent public pour enrichir Microsoft qui a déjà une situation de monopole et une clientèle plus que captive, ça nous gène, c'est pour cela aussi qu'on a élargi notre offre aux certifications Open Source. » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« On est très très démarchés par la structure qui s'occupe du PCIE, par leur réseau de franchise. Nous on n'a pas envie de dire aux organismes de formation vous devez travailler avec le PCIE ou vous devez travailler avec le B2i. On laisse volontairement le choix, on a envie d'avoir une gamme ouverte de certifications, on préfère encourager telle ou telle formation sur un logiciel dont on sait qu'il correspond à des demandes de la part des entreprises. Cela nous permet de dire aux organismes on préfère que vous vous recentriez sur tel ou tel logiciel.

A ma connaissance, on finance le B2i et le PCIE, on ne finance pas d'autres certifications.
Et Microsoft ? Là vous tapez haut, sauf sur des formations Ingénieurs Cadres très spécialisées, nous on ne peut plus financer des certifications comme Microsoft, ça coute trop cher. On considère que c'est aux entreprises d'accompagner les salariés sur ce champ-là. On a, sur l'ensemble du programme régional, 3 formations qui valident du Microsoft, et il y a de l'Unix sur une autre, mais ce sont des formations spécialisées en informatique. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« A ma connaissance, nous ne finançons que le B2i. Les certifications Microsoft on ne les finance pas parce qu'autant que je sache, c'est extrêmement cher. » » ***(Chargé de mission, conseil régional Alsace)***

« On a commencé par le PCIE (avant de choisir le B2i FC-GRETA), et après on a arrêté parce que, par rapport à ce public-là (les intermittents du spectacle), c'était trop complet... voire trop complexe. C'était pas la bonne démarche, le PCIE est trop professionnel.
On avait eu des soucis avec le PCIE parce que justement ils (les intermittents) se retrouvaient trop nombreux dans les regroupements et ça n'allait pas.
Mis à part le PCIE, on connaît le CNI de l'AFPA mais je serai incapable de vous dire, je ne sais plus très bien la différence avec le B2i, je crois que c'est limité à l'internet c'est ça ? » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

Dans les certifications connues des commanditaires, des catégories sont créés entre certifications d'usage (CNI, PCIE, B2i) et certifications professionnelles (Microsoft, Open Source) liées aux métiers de l'informatique et des réseaux.

Le PCIE est identifié comme une certification d'utilisation professionnelle des TIC, mais il apparaît aussi que la stratégie commerciale choisie par le promoteur « Euro-aptitudes » vise à négocier « l'exclusivité » dans les programmes régionaux de formation, les méthodes d'approche commerciale sont jugées offensives et se heurtent à la « déontologie » des commanditaires publics.

Nous notons aussi que les certifications Microsoft sont jugées trop onéreuses pour être prises en charge sur fonds publics, bien que recherchées dans les emplois du secteur informatique. Les certifications liées au développement de l'Open Source apparaissent comme des certifications alternatives.

- **La notoriété du B2i FC-GRETA**

« J'en finance beaucoup (B2i) et je ne sais pas trop à quoi ça sert... » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« Les gens du rectorat étaient venus nous le présenter avec un inspecteur. Il nous semblait bien correspondre à la certification de compétences transversales sur l'usage des TIC, un peu à l'image du PCIE, maintenant, j'ai l'impression qu'il est resté une affaire éducation nationale, dans le sens où effectivement les GRETA vont le proposer, en formation initiale il y a des lycées qui vont le proposer, mais il n'est pas porté par d'autres réseaux, peut-être à cause de ses modalités de validation.
Pour moi, c'est un frein, il pourrait très bien être porté par d'autres réseaux comme L'AFPA ou d'autres. mais on sent que c'est resté une affaire confidentielle et propre à l'éducation nationale.

On a 2 ou 3 centres permanents tertiaire qui fonctionnent avec les GRETA et qui délivrent le B2i, à chaque fois, on voit que c'est une satisfaction pour les personnes d'être reconnues, particulièrement pour ceux et celles qui viennent en perfectionnement. Le B2i contribue à les valoriser dans leur parcours. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« On lance en ce moment un audit sur la citoyenneté et l'environnement dans nos formations professionnelles, donc le volet "citoyenneté" du B2i nous apparaît important. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« Le B2i c'est un plus, si par exemple j'instruis une proposition de formation sans le B2i cela ne me dérangera pas mais si par contre j'ai à instruire deux propositions dont une qui propose le B2i je choisirai celle qui propose la validation des compétences avec le B2i.
Le B2i est important pour des publics qui n'ont pas de qualification, ou qui en ont peu, je dirais que le B2i a pour eux un objectif de positiver leur situation, c'est important pour eux de savoir qu'ils sont capables de l'obtenir et qu'on leur reconnaît un savoir-faire. Pour ces publics-là c'est extrêmement important par contre pour des gens qui ont des qualifications de niveau IV et au delà, le B2i en tant que tel, le B2i n'apportera rien dans leur cursus et ils ne le mettront pas en avant par rapport à un employeur car le B2i ne changera pas grand chose. Pour des publics en difficulté d'insertion, cela peut être très important. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

« Je pense que c'est important de former les gens, cela évite qu'ils soient complètement largués par rapport à l'emploi, je pense surtout au public en grande difficulté par rapport à l'emploi, je l'ai vu notamment avec le GRETA Nord Alsace qui avait proposé le B2i à des salariés du textile, qui avaient été licenciés en masse par ces entreprises. cela fait beaucoup beaucoup de bien à ces personnels de se voir reconnaître des compétences et notamment dans le domaine informatique. Parce qu'ils se sentent complètement largués par rapport à leurs gamins, par rapport à leur entourage, et se sentaient mal à l'aise par rapport à l'outil et donc du coup, cela a désacralisé l'outil informatique et le B2i a eu vraiment des effets vraiment positifs sur leur manière d'aborder l'ordinateur. Donc de ce point de vue, notamment pour des publics qui n'en ont pas vraiment un besoin immédiat et en l'occurrence pour ces personnes là c'était vraiment important d'avoir le B2i car c'était pour certaines personnes le premier diplôme. C'était extrêmement important pour elles de réussir ce diplôme là, qui était le premier pour certaines. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

« Quand on nous présenté le B2i, j'ai jugé que c'était intéressant, parce qu'au delà de la formation, il y a une validation, une reconnaissance de la compétence acquise dans la maîtrise de l'outil informatique.
Donc, nous par rapport à notre public, on a demandé au réseau des GRETA de construire une réponse spécifique.
Par rapport au PCIE, mais je ne suis pas une spécialiste, mais le B2i est à un niveau intermédiaire... comment dire c'est la logique de passeport, on a besoin de leur donner un bagage minimum, et je trouve, qu"au niveau du B2i, quand on regarde tous les points qui sont abordés, à partir du moment où ils ont obtenu cette certification, on considère qu'ils ont acquis un minimum de compétences pour utiliser correctement l'outil informatique. C'est une certification d'usage.
(sur les critères de choix du B2i par rapport à d'autres certifications TIC). A un moment donné, ce que l'on recherche, c'est quand même une reconnaissance, donc on a essayé de leur proposer une certification bien identifiée à l'échelon national. Déjà, il y a l'image d'une certification nationale, mais aussi le fait d'avoir après un réseau de GRETA qui intervient, qui prépare, quelque soit l'endroit, le même type de parcours, ça a plus de poids qu'une certification qui décolle... On a essayé de trouver quelque chose de tout à fait représentatif.... mais bon on n'a pas fait d'étude approfondie sur toutes les certifications existantes, on est parti du fait qu'il fallait qu'ils acquièrent déjà une maîtrise de base de l'outil... On a aussi choisi le B2i parce qu'il proposait un large spectre de validation des connaissances de base. Après, le fait qu'ils puissent se positionner et obtenir cette reconnaissance, pour nous OPCA, c'est une garantie... si la personne obtient le B2i c'est que l'objectif de la formation est atteint. » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

Le B2i FC-GRETA est pour les commanditaires :

- Un critère de sélection dans les offres de formation en bureautique
- Une certification d'usage de base de l'outil informatique
- Une certification nationale, proposée par un réseau et qui peut être préparée sur tout le territoire
- Une certification « valorisante » pour les publics en difficulté d'insertion ou en reconversion professionnelle
- Une certification qui se distingue par son volet « citoyenneté »
- Un moyen d'attester un large spectre de connaissances acquises à l'issue de la formation.

Dans les points négatifs, on note :

- Une certification exclusivement proposée par l'éducation nationale, « confidentielle »
- Un manque de visibilité sur ses «effets ».

- **Les exigences et critères d'évaluation retenus par les commanditaires**

Les exigences exprimées par les commanditaires dénotent un souhait d'optimiser l'investissement, le temps des stages bureautique en masse est révolu.

« La région ne finance plus les formations bureautique en masse comme par le passé. Déjà l'offre doit déboucher sur un diplôme ou une certification. Un GRETA, par exemple, qui proposerait une offre de formation bureautique / internet sans qu'elle débouche sur une certification comme le B2i n'a aucune chance d'être retenu dans le marché public. Donc, ça c'est la première exigence. Ensuite comme ces formations sont proposées dans le cadre de la promotion sociale et professionnelle et ouvertes aux demandeurs d'emploi comme aux salariés, les organismes doivent proposer des actions hors temps de travail, le soir et le week-end. Après sur l'offre, notre position est de proposer l'offre la plus large possible, les actions vont de 15 h à 100 h. » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« On a une exigence c'est que 90 % de l'offre que nous conventionnons conduit à l'obtention d'une certification ou d'un titre homologué inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Il y a 10 % des offres qui ne le prévoient pas parce que généralement, il s'agit de petits perfectionnements, des formations courtes de perfectionnement sur Excel, sur Word etc...Mais pour ces 10 % là (formations courtes), on n'exige pas aujourd'hui que tout le monde reparte avec le B2i ou le PCIE. Si on parle de la promotion individuelle, cela va être des parcours de 50 h et là c'est ouvert à tout public quel qu'il soit, demandeur d'emploi ou salarié. Si on parle des formations de demandeurs d'emploi dans la filière tertiaire, là on est sur des parcours d'au moins 150 h.
Si on est sur le dispositif de promotion individuelle, on exige des organismes une capacité à délocaliser sur d'autres lieux, la promotion individuelle elle est faite à 75 % par les GRETA parce qu'ils ont des antennes, ils ont des collèges, ils sont au plus près des demandes. Par contre, pour les demandeurs d'emploi, on va être plutôt sur des centres permanents : cela veut dire qu'on est capable d'individualiser les parcours, d'accueillir à tout moment des demandeurs. » ***(chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« Dans le cadre du programme structurel de formation, on identifie des besoins qui donnent lieu à un programme de formation aux usages des TIC. On souhaite que les organismes nous répondent avec des propositions de parcours moyen de 100 h, sachant que la personne fera un parcours en fonction de ses besoins. Les parcours peuvent aller jusqu'à 180 h mais cela n'arrive jamais car les personnes ont toujours des acquis et souvent c'est un logiciel complémentaire qui leur manque ou encore un perfectionnement sur tel ou tel logiciel. Donc, sur tous les territoires, il y a ce type de formations.
A priori, c'est quand même une base de données, un tableur, un traitement de textes et l'environnement Windows.
Dans l'instruction des propositions qui nous sont faites, ce qui nous importe c'est l'objectif : apporter au demandeur d'emploi la compétence manquante sachant que le demandeur est prêt pour l'emploi, faire en sorte qu'il soit suffisamment armé pour exercer le job qu'il souhaite exercer.
Donc, au delà de la qualification technique du formateur ou de l'enseignant, on va regarder sa connaissance du monde de l'entreprise, c'est-à-dire la capacité à utiliser des cas pratiques lié à un emploi, issus de l'entreprise... pour que l'apprentissage puisse coller au monde du travail dans lequel les gens doivent retourner incessamment sous peu.
Ensuite, on regarde la capacité d'accueil en permanence, on souhaite que les entrées en formation se fassent rapidement, on ne souhaite pas que les personnes soient contraintes d'attendre 15 jours, 3 semaines ou un mois avant d'entrer en formation, il faut vraiment que cela soit relativement fluide, pour que les gens, dès que le besoin se fait sentir, puissent intégrer de suite la formation, en entrées et sorties permanentes.
Ensuite, on regarde l'individualisation, c'est-à-dire la capacité de l'organisme à répondre au besoin de la personne, si le parcours moyen est de 100 h, il y a des gens qui ne font que 60 h parce qu'il ne leur faut qu'un logiciel ou qu'une partie d'un programme de formation sur un logiciel donné... c'est pas la peine de lui mettre des heures et des heures de formation, donc c'est l'individualisation et les entrées échelonnées en entrées et sorties permanentes. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

« Sur la formation informatique B2i, comme les parcours sont mixtes présentiel / à distance, pour la partie en présentiel, comme on a affaire à un public avec un rythme de travail un peu particulier, des horaires décalés... on a demandé à ce qu'on ait une logique "intra", les séquences de formation sont uniquement ouvertes aux intermittents du spectacle. Nous, on n'a pas imposé de plages horaires, à chaque GRETA de construire son planning en fonction des flux et de ses contraintes... par contre on a fixé l'effectif d'une session à 5 personnes, on n'ouvre pas de session en dessous de 5 et on ne va pas au delà de cet effectif de 5. On a un coût horaire qui est assez élevé sur la prestation en financement... justement le but était de faire en sorte qu'ils aient un véritable accompagnement en présentiel. » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

Les exigences des commanditaires vis à vis des organismes de formation s'expriment au regard :

- **De la « validation » des formations**, l'obtention d'une certification est exigée, son inscription au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) apparaît comme une garantie,
- **De l'organisation pédagogique des formations**, des possibilités d'entrées et sorties permanentes, de positionnement des acquis de l'expérience, de parcours de formation individualisés et limités en durée aux besoins des individus « juste ce qu'il faut » et « juste à temps », d'effectif stagiaires maximum, de professionnalisme et de disponibilité des formateurs,
- **De l'organisation temporelle et spatiale des formations** : amplitudes horaires larges, proximité des lieux de formation, recours à la FOAD.

Quant aux critères d'évaluation des formations, les commanditaires relativisent le taux de réussite à la validation, le taux d'insertion dans l'emploi a leur préférence.

A ces indicateurs quantitatifs, s'ajoutent des indicateurs plus qualitatifs sur l'individualisation des formations et la satisfaction des stagiaires.

Certains commanditaires ont recours à des études, sondages par entretiens téléphoniques ou visites sur site pour évaluer la pertinence des formations proposées.
Le manque de retours qualitatifs des organismes de formation explique ces choix d'évaluation.

« C'est justement ce qui nous pose problème... En fait les organismes de formation doivent nous fournir un compte-rendu d'exécution qualitatif mais certains dérogent à cette obligation car elle n'est pas liée au financement. On finance les actions mensuellement suivant le taux de remplissage. Après les organismes sont normalement tenus de faire un suivi à 3 mois, mais c'est du déclaratif et quand on reçoit des comptes-rendus de type 80 % de taux de réussite au PCIE, pour nous c'est insuffisant... Pour les formations bureautique et internet, on doute que nos moyens soient bien mobilisés. Maintenant un ménage français sur deux est équipé d'un ordinateur et on doute que les formations débouchant sur des certifications comme le PCIE ou le B2i soient réellement efficaces en matière d'emploi ! » ***(Chargé de mission, conseil régional Rhône-Alpes)***

« On travaille déjà sur le critère d'opportunité, l'opportunité à l'échelon régional ou local, en fonction de la filière. Le deuxième critère qui a le plus gros coefficient, c'est l'organisation de l'action de formation. Donc, là, si on rentre dans le détail, c'est le positionnement des acquis à l'entrée en formation, les modalités d'individualisation des parcours, et là on espère booster les parcours des gens en VAE (soit en cours soit post-VAE), là il s'agit de gens à qui il manque un module pour obtenir l'intégralité d'un titre, des gens à qui on demande de faire une formation complémentaire. On espère, notamment dans le domaine tertiaire, individualiser les parcours après un positionnement VAE. Les modalités d'alternance en entreprise, les modalités de partenariat, notamment en impliquant des entreprises dans le comité de pilotage de la formation, les méthodes et les outils pédagogiques utilisés, par exemple dans la filière tertiaire, le recours à la FOAD et aux outils de formation multimédia.
En termes de résultats attendus, il y a la taux de validation (partielle ou complète) du titre homologué. On demande un taux de réussite de 75 % à la validation du titre préparé. Concernant l'insertion, on demande sur les formations qualifiantes un taux de 50 % de personnes réinsérées dans l'emploi après la fin de la formation, on fait cette mesure en fin de formation et à 6 mois, on a uniformisé nos critères sur toutes nos formations.
Par rapport à ces critères d'insertion, on a deux niveaux d'information :
- le niveau CNASEA, qui gère nos bases de données et nous sort des résultats sur échantillonnage
- le niveau des organismes de formation qui doivent remonter leurs résultats. » ***(Chargé de mission, conseil régional Basse-Normandie)***

« Les points les plus importants c'est de savoir si on a bien individualisé la formation, on voit à l'issue de la formation et suivant le flux d'entrées et sorties permanentes et on essaie de trouver une date où ils sont les plus nombreux, on se déplace dans les locaux et on fait un bilan en présence des stagiaires, des formateurs et du responsable pédagogique et les stagiaires s'expriment et on voit déjà si la réponse apportée par l'organisme correspondait bien à leurs besoins, on vérifie avec eux s'il y a bien eu individualisation des parcours de formation, on vérifie si les gens ont bien réussi à rentrer à temps donc tous ces éléments et ce que nous disent les stagiaires en terme de satisfaction, c'est vraiment ce qui nous importe et évidemment et on fait un bilan à 6 mois pour le point sur la situation professionnelle des stagiaires. Donc ensuite il y a l'insertion professionnelle qui rentre en ligne de compte.

Depuis 2005, c'est une structure extérieure à la région qui contacte les stagiaires par téléphone ou par mail, suivant la préférence des stagiaires, ce qui permet de faire un bilan "à froid" sur la formation elle-même et aussi faire un bilan pour voir où ils en sont par rapport à l'emploi. » ***(Chargée de mission, conseil régional Alsace)***

« Sur cette opération (langues et informatique), on a une expérience courte puisqu'on l'a mise en place l'année dernière pour avoir du recul...
Je n'ai pas de retours sur les taux d'obtention du B2i, c'est une information que j'ai demandée et qui va m'être communiquée.
Concernant les effets sur l'emploi, notre public est particulier, ce sont des personnes qui ont de multiples CDD et qui entre ces contrats, ils sont toujours demandeurs d'emploi, ils rentrent dans le PARE (plan d'aide au retour à l'emploi).
On ne fait pas d'évaluation sur le dispositif pédagogique lui-même, on va juste leur demander leur avis sur la formation qu'ils ont suivies, on les va les interroger sur les conditions d'accueil, le matériel mis à leur disposition... on va pas évaluer la prestation pédagogique, on va leur demander leur avis sur leur environnement de travail, ça c'est sûr... On mesure le niveau de satisfaction, systématiquement l'OPCA envoie aux bénéficiaires après la fin des formations, un questionnaire de satisfaction, ils ont tous un questionnaire à nous retourner une fois qu'ils ont suivi leur formation. On exploite les résultats pour réajuster le dispositif en fonctions des remarques qui sont remontées, par exemple, on a réajusté la durée qui était initialement prévue à 40 h, on s'est aperçu qu'il fallait aller au delà. On a identifié aussi une population de "grands débutants", il a fallu revoir et adapter la formation aux grands débutants, on a aussi des éléments qui concernent la passation du B2i aussi... c'est pour cela que cette année, le but c'est qu'en fin de parcours, le GRETA puisse prendre du temps pour faire passer le B2i à l'intéressé. Bon après, il y a eu des problèmes sur la constitution des groupes, même à effectif réduit (5), c'est pas toujours évident de constituer le groupe, au même moment, ils n'ont pas tous la même disponibilité. Au niveau de la pédagogie, d'un centre à l'autre, on a des retours différents, donc on exploite tous ces résultats pour faire un point avec l'ensemble des prestataires. » ***(déléguée régionale, OPCA de branche)***

- **Conclusions de l'étude réalisée auprès des commanditaires**

Le recueil de données, bien qu'effectué sur un échantillon limité, nous permet de souligner un changement dans les politiques des commanditaires, le « retour sur investissement » est mesuré notamment au regard de l'emploi.

Les langues et la bureautique entrent dans les formations « transversales » aux métiers et secteurs d'activité, et les commanditaires avouent qu'il est difficile d'analyser les besoins des individus en amont des plans de formation et d'en mesurer les effets en aval.

A une exception (cas de l'OPCA de branche), les formations TIC sont proposées dans le cadre :

- De la promotion sociale individuelle
- Des dispositifs spécifiques à certains secteurs / métiers (services informatiques, tertiaire)
- Dans des dispositifs d'adaptation et de reconversion de salariés menacés.

Dans le même temps, les chargés de mission des conseils régionaux interrogés affirment des priorités sur des secteurs professionnels et métiers en tension et une tendance à cibler, dans l'octroi de financements, ces priorités… au détriment de dispositifs plus généralistes, mobilisant des budgets importants et dont les effets sur l'emploi sont moins visibles.

Le B2i FC-GRETA bénéficie d'une bonne image de marque auprès des commanditaires au regard d'autres certifications comme le PCIE ou celles de Microsoft.
La validation d'un parcours de formation en bureautique par une certification est un critère de choix dans les propositions de formation, et jugée comme une preuve d'efficacité de la formation financée.
Au delà du taux de réussite, c'est l'effet « revalorisation de l'individu » qui domine dans les représentations.
L'absence de « retours qualitatifs », notamment sur l'emploi, apparaît comme le point saillant dans le discours recueilli.

Le B2i FC-GRETA bénéficie d'une bonne notoriété parce qu'il s'agit d'une certification garantie, proposée à l'échelon national et diffusable sur tous les territoires.

Néanmoins, comme il sanctionne un parcours de formation, les exigences posées par les commanditaires s'expriment sur la « flexibilité » des réponses construites par le réseau des GRETA.
La capacité à positionner et prendre en compte les acquis, à individualiser les parcours, à gérer les flux de stagiaires, à diversifier les lieux et modalités de formation… apparaissent comme des critères d'évaluation « pédagogiques », la mesure de la satisfaction des stagiaires est également citée.
Ces critères pédagogiques viennent se substituer aux indicateurs d'efficacité au regard de l'emploi.

Au delà de la « valeur » attribuée à la certification B2i FC-GRETA, ce sont les activités associées à la certification qui contribuent à satisfaire les besoins des commanditaires et, par conséquent à la différenciation par rapport à la concurrence.

Autrement dit, la chaîne des activités : analyse des besoins, positionnement et valorisation des acquis, ingénierie de parcours, formation, validation, évaluation… participe à la création de valeur pour les commanditaires.

Le panorama des certifications TIC

Le recueil de données sur les certifications du domaine TIC a été fait par croisements de sources d'informations et exclusivement sur Internet, sur les sites anglophones et francophones, nous n'avons pas effectué de repérage dans les autres langues pratiquées dans la communauté européenne.

Nous avons parallèlement exploité les plans stratégiques de la CE et des pays membres en matière de développement des TIC, les rapports d'études et de conférences de forums européens, ainsi que les études spécialisées réalisées par les éditeurs de certifications, la presse spécialisée dans l'informatique et les organisations professionnelles de branche.

Notre objectif était de construire une base de données sur les certifications du domaine TIC, ainsi pour chaque certification identifiée, nous avons qualifié :

- L'espace de diffusion
- Le caractère multilingue ou non de la certification
- Le nom du promoteur, qu'il soit d'origine publique ou privée
- Le nom de la certification, et quand une certification résultait d'un empilement de « certificats intermédiaires », nous avons qualifié chaque certificat
- Le numéro de la certification ou de l'examen
- Le niveau , le volet de la certification lorsqu'elle était par exemple reliée à l'exercice d'un métier ou qu'elle attestait un niveau d'expertise
- Le langage, ou le type de technologie concerné
- La structuration en modules et capacités
- Le(s) lien(s) utiles
- Les compétences certifiées, en termes d'activités professionnelles
- Le métier concerné
- Concernant le processus pédagogique conduisant à la certification. Nous avons pour chacune des phases (positionnement initial, apprentissage, certification) indiqué les modalités possibles (présentiel, à distance)
- Le réseau de distribution, notamment lorsque le promoteur s'appuie sur un réseau de distributeurs, de franchise.
- Dans la rubrique « Clientèle », nous souhaitions reporter les principales références du promoteur quand elles étaient visibles
- Les publics « cibles »
- Le prix de la certification ou de l'examen, ce prix ne comprend pas le prix de la formation amont
- Le nombre de certifications délivrées, quand il était communiqué
- Les équivalences ou passerelles entre certifications.

Le résultat de ce recensement est joint dans un dossier annexe. Nous souhaitions donner le résultat brut de ce travail au réseau des GRETA afin qu'ils puissent le réutiliser pour, éventuellement, développer une offre de formation « professionnelle » dans le domaine.

Nous noterons que si les données pédagogiques des certifications sont largement communiquées par les promoteurs et leurs réseaux de distribution, les données commerciales comme les prix, les références clients et le nombre délivré sont plus confidentielles, laissant à chaque opérateur la latitude de définir sa propre politique.

- **Les types de certifications**

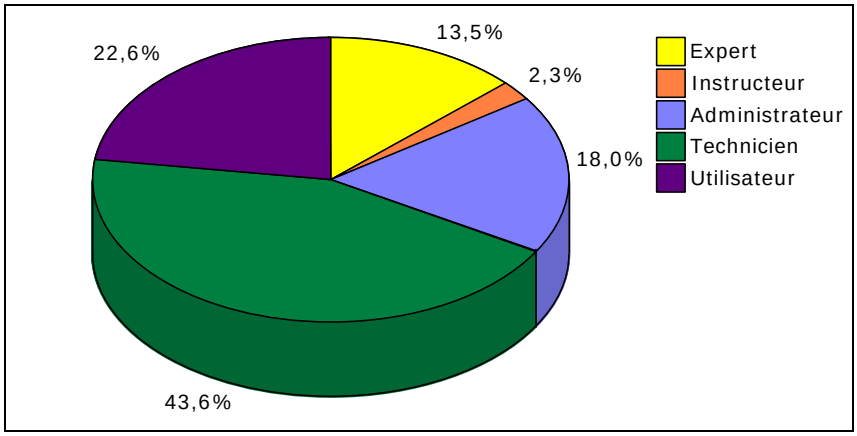
Le répertoire des certifications TIC que nous avons qualifiées comprend 133 références :

- 21 certifications (soit 16 % du nombre total) sont positionnées dans le secteur non marchand : les promoteurs de ces certifications appartiennent au secteur public et parapublic [34], ces certifications sont gratuites.

- 112 certifications (soit 84 %) sont positionnées dans le secteur marchand : les promoteurs de ces certifications sont des éditeurs, constructeurs privés bénéficiant d'une implantation à l'international, ces certifications ont un nom déposé, des caractéristiques pédagogiques, et un prix fixé par le promoteur.
  Nous avons, dans ce panel, identifié 72 certifications (54 %) promues par un seul et même éditeur en situation dominante sur ce marché : Microsoft.

L'analyse de ce répertoire montre une répartition des certifications par « niveau » qui correspond aux emplois-métiers du secteur informatique [35].

Niveau de certification	Nb. cit.	Fréq.
Expert	18	13,5%
Instructeur	3	2,3%
Administrateur	24	18,0%
Technicien	58	43,6%
Utilisateur	30	22,6%
TOTAL OBS.	133	100%



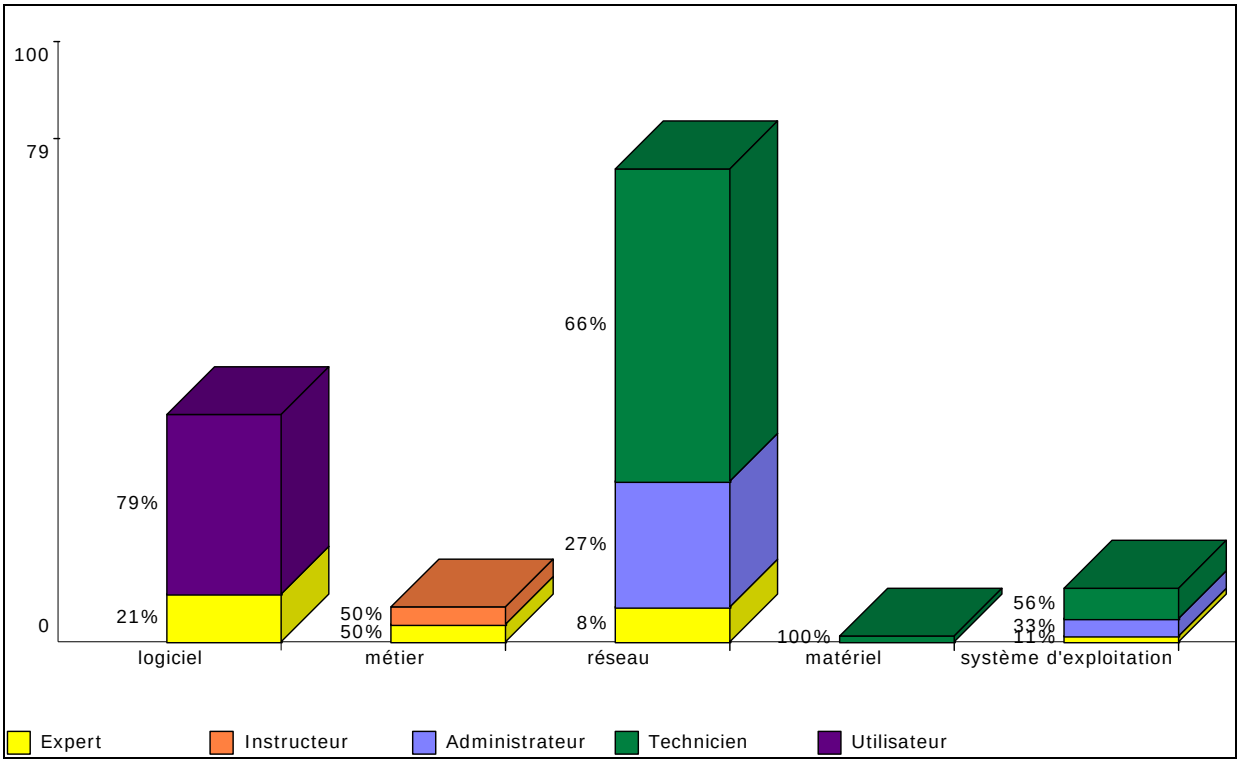
Répartition des certifications TIC par niveau

[34] Cf nomenclature des catégories institutionnelles utilisée dans les études de marché du CEREQ
[35] Cf nomenclature des emplois-métiers du CIGREF, Club informatique des grandes entreprises françaises
http://www.cigref.fr/cigref/livelink.exe?func=ll&objId=47218&objAction=ViewNews

Ensuite, les certifications « habilitent » à des individus à intervenir dans un domaine particulier, le tableau ci-dessous illustre l'objet des certifications, on constate qu'une grande partie des certifications professionnelles concernent le déploiement des réseaux.

Les certifications d'utilisateurs concernent exclusivement les logiciels.

Niveau de certification objet de certification	logiciel	métier	réseau	matériel	système d'exploitation	TOTAL
Expert	8	3	6	0	1	18
Instructeur	0	3	0	0	0	3
Administrateur	0	0	21	0	3	24
Technicien	0	0	52	1	5	58
Utilisateur	30	0	0	0	0	30
TOTAL	**38**	**6**	**79**	**1**	**9**	**133**



- **Les stratégies de développement des certifications concurrentes**

  - **Les promoteurs de certifications professionnelles**

Les promoteurs des certifications du domaine TIC positionnés sur le secteur marchand sont essentiellement des éditeurs et constructeurs de produits et de technologies (Microsoft, Novell, Cisco…).

Des accords de partenariat soutiennent la commercialisation de ces certifications, ils sont établis par les promoteurs avec :

1. des concepteurs et fournisseurs de tests (Prometric, Vue…)
2. des réseaux de centres de formation (Global knowledge, Azlan, Avolys, IBM Learning services, Démos, Cross Institute…)

Ces réseaux de partenariats sont organisés à l'échelon mondial. Les principes d'habilitation des organismes de formation reposent sur :

- l'acceptation d'une charte qualité (Ex : Certified Partner Learning Solution (CPLS) pour Microsoft…)
- l'habilitation des formateurs sur les produits et technologies (instructeurs)
- le respect des modalités et des situations d'évaluation des capacités, notamment par la fourniture des épreuves en ligne (fournisseur de tests habilité).

Le nombre de formateurs habilités au sein de la structure est déterminant, le centre de formation doit une redevance annuelle au promoteur et, dans certains cas, lui achète les supports de cours [36].

Chaque centre de formation fixe la durée et le prix des cursus de formation conduisant à un examen, le coût facturé pour une journée de formation oscille entre 350 € et 400 € par participant. L'inscription à chaque examen coûte entre 55 € et 75 €.

Ces certifications sont généralement construites suivant le niveau de responsabilité ou d'expertise (technicien, administrateur, expert…) dans le management du système d'information. Pour obtenir une certification sur un produit, il faut passer un ou plusieurs examens et suivre le cursus de formation associé à l'examen préparé. Pour être certifié administrateur ou ingénieur, il faut réussir tous les examens associés à ce niveau.

Ainsi la préparation de la certification "Microsoft Certified Systems Administrator sur Microsoft Windows 2000 » coûtera entre 3 500 et 4 000 €. Le bénéficiaire s'il réussit les 4 examens requis sera certifié sur la version 2000, ce qui ne lui donne pas l'habilitation sur la version suivante

[36] Microsoft facture 150 € chaque support de cours

(Serveur 2003) ou sur la spécialité « messagerie » ou « sécurité » qui constitue une option de la certification de base.

Les promoteurs, en contrôlant l'habilitation des centres instructeurs et des professionnels à utiliser leurs produits et technologies, créent une situation de monopole et placent les usagers (Sociétés de Services Informatiques, Directions des systèmes d'information des entreprises, écoles d'ingénieurs...) dans une situation de dépendance.
La certification devient aussi un « standard », un critère d'accès à certains emplois dans les TIC (critère de recrutement) et une garantie pour les sociétés de services à l'égard de leurs clients.

Ce « marché » mondial de la certification professionnelle est estimé par IDC [37] à 2,5 milliards de dollars en 2005, et devrait évoluer à hauteur de 3,2 milliards de dollars en 2006, du fait notamment du développement des certifications dans la sécurité des réseaux.

La France, selon la société Prometric [38], représenterait 5 % du marché européen, des freins « culturels » à ce système de « testing » d'origine anglo-saxonne expliquerait le faible taux de pénétration en France, comparé aux autres pays européens tels la Grande-Bretagne, les Pays-Bas ou l'Allemagne [39].

Si ce marché s'est essentiellement développé dans les entreprises spécialisées dans les TIC ou dotées d'une Direction de Système d'Information, un grand éditeur, comme Microsoft, vise également le « marché » des demandeurs d'emploi [40] et communique sur les modalités de financement des parcours de formation conduisant à ses certifications.

[37] IDC, Cabinet d'études stratégiques dans les TIC, About IDC
[38] Société qui délivre les tests de certification d'éditeurs
[39] Source : dossier du Monde Informatique
[40] http://www.microsoft.com/france/formation/form/financement/emploi.asp

- **Les certifications d'usage des TIC**

On trouve deux grandes catégories de promoteurs de certifications d'usage des TIC :

- Les promoteurs publics (état, régions)
- Les promoteurs privés

Promoteurs publics	Promoteurs privés
PIM (Comité interministériel pour la société de l'information) **DEFI** (Ministère de la fonction publique, de la réforme de l'état et de l'aménagement du territoire) **B2i** (Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche) **C2i** ((Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche) **CNI** (Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement) **Visa Internet Centre** (conseil régional Centre) **Tim@pass** (conseil régional Nord Pas de Calais) **Passeport M2CRP** (conseil régional de Picardie) **Passeport TIC** (Gouvernement de la Communauté française de Belgique)	**MOS – Microsoft Office 2003** (Microsoft) **MOS – Microsoft Office XP** (Microsoft) **La souris apprivoisée** (Euro-Aptitudes) **PCIE** – Passeport de Compétences Informatique Européen (Euro-Aptitudes)

En France, les certifications d'état sont promues par les différents ministères en fonction de :

- Populations cibles (fonctionnaires, élèves, lycéens, étudiants, enseignants, demandeurs d'emploi…), considérées comme prioritaires dans la diffusion de la « culture » numérique
- Contextes d'usage des TIC (Espaces Publics Numériques).

Leur caractéristique commune est de « certifier » des capacités d'usage des TIC sur le principe de la gratuité.

Une autre caractéristique tient à leur déclinaison par « niveau », soit par « niveau » de maîtrise de l'outil (DEFI niveau 1, DEFI niveau 2…) soit en lien avec des niveaux de qualification identifiés (B2i école, B2i collège, B2i lycée CFA…).

A ces certifications ou attestations délivrées par l'état, s'ajoutent les « passeports » délivrés par certains conseils régionaux.
Construits sur la logique de port-folios ou « passeports », ces certifications régionales ont été développées avec le choix politique de diffuser sur un territoire et au bénéfice de populations fragilisées une certaine « culture » numérique.
Ce choix présentait également l'avantage d'homogénéiser l'offre de formation régionale dans ce domaine et de considérer ce « passeport » comme un pré-requis pour l'accès à la formation et à l'emploi.

Parmi les certifications destinées aux adultes, coexistent donc :

- Une certification « citoyenne » (PIM) proposée à tout public, quel que soit son âge et son statut, dès lors qu'il fréquente un EPN (Espace Public Numérique),

- Des certifications « prescrites » notamment aux jeunes et adultes demandeurs d'emploi (certifications des conseils régionaux, CNI). Le public est orienté sur un dispositif de formation professionnelle par un prescripteur (ANPE, ML, PAIO…), il est « captif » au sens où il est contraint de suivre un parcours conduisant à la certification. Les organismes de formation participant à sa préparation et à sa délivrance ont un nombre de certificats ou de passeports à émettre en fonction d'objectifs globaux d'insertion ou de ré-insertion, soit des objectifs quantitatifs à atteindre qui conditionnent leur financement,

- Des certifications qui viennent sanctionner un parcours de formation comprenant l'usage de l'outil informatique et de l'Internet, parcours qui peut être financé sur fonds publics, privés ou mixtes. Dans ce cas, le commanditaire ou le bénéficiaire du parcours font le choix délibéré de sanctionner les acquis par cette certification en fonction de la « valeur » qu'ils lui attribuent (B2i FC-GRETA, PCIE, MOS)

Les promoteurs privés appliquent une stratégie similaire à celle des certifications professionnelles.

- **L'exemple d'Euro-Aptitudes, promoteur du PCIE**

Les certifications sont diffusées par des réseaux de distribution, qui s'apparentent à un réseau de franchise.

La stratégie consiste à « habiliter » des centres PCIE, sur la base d'un cahier des charges à respecter, l'habilitation est décidée après examen des ponts suivants :

- Informations administratives sur l'établissement
- Offre de formation de l'établissement et contenus des formations bureautique et internet (adéquation au référentiel PCIE)
- Infrastructure informatique (pré-requis matériels et logiciels).

Si l'établissement répond aux critères d'habilitation, un contrat est signé et prévoit :

- Une licence d'utilisation (droits annuels)
- La fourniture des supports et des cartes d'aptitudes PCIE
- La formation obligatoire d'un référent PCIE par site
- La fourniture d'un système d'information (Système INCA) qui comprend une base de données installée sur un serveur local et l'accès à un espace dédié sur un serveur national gérant les sessions de tests, les candidats, les résultats des tests, la délivrance des cartes, les statistiques d'activité du Centre.

L'établissement n'est pas autorisé à communiquer sur le « label PCIE » tant que le contrat de partenariat n'est pas signé.

Deux catégories de centres sont ainsi habilités par le promoteur : les centres « non ouverts au public » (Ecoles de Commerce ou d'ingénieurs, Universités, IUT, Lycées, collèges, entreprises privées.) [41] et les centres ouverts au public (organismes de formation publics et privés) [42]. Parmi, les organismes de formation habilités, on trouve 15 GRETA [43].

Ces établissements « relais » ont à s'acquitter des dispositions financières inscrites dans le contrat et intérêt à rentabiliser cet investissement en assurant la promotion de la certification.

[41] 44 centres habilités au 30/11/2005

[42] 342 organismes de formation habilités au 30/11/2005

[43] GRETA ANNECY , GRETA ANNEMASSE LÉMAN, GRETA ARDENNES, GRETA ARVE FAUCIGNY, GRETA BELFORT, GRETA DE CALAIS, GRETA DE NÎMES-CAMARGUE, GRETA GRENOBLE, GRETA LOIRET-CENTRE, GRETA MARTINIQUE CENTRE ET NORD CARAÏBE, GRETA MONTROUGE - LYCÉE MAURICE GENEVOIX, GRETA ROANNE, GRETA TOP FORMATION, GRETA VAL DE LOIRE, GRETA VIVA5

Le promoteur communique « en temps » réel sur son développement en affichant les soutiens institutionnels de ministères (en France et dans l'espace européen), les références « clients » par secteur d'activité.

Sa communication concerne le déploiement du PCIE (en nombre de permis délivrés), des argumentaires sur l'intérêt et la valeur ajoutée de la certification sont déclinés pour chaque « cible commerciale ».

A destination des entreprises (DRH, DSI), les avantages mis en avant sont la diminution des coûts cachés liés au support utilisateurs, l'augmentation de la productivité et de la motivation des salariés, l'optimisation des plans de recrutement et de formation, le pré-requis au e-learning… soit des arguments « d'optimisation » dans la gestion des compétences.

A destination des OPCA, des accords de partenariats ont été signés avec des délégations régionales de L'AGEFOS-PME, de L'OPCAREG, du FAFIH et d'INTERGROS. Soit, il est fait état du PCIE comme certification recommandée aux entreprises adhérentes (pack formation avec certification à l'issue de la formation) soit il est fait état d'opérations de formation particulières mobilisant des fonds publics (DRTEFP, FSE). Les partenariats avec les OPCA de branche sont affichés en région PACA, les partenariats avec les OPCA inter-branches sont affichés dans 18 régions administratives.

A destination des commanditaires de formation (conseils régionaux, ANPE), l'inscription du PCIE dans les plans régionaux de formation (marchés publics, promotion sociale…), le taux d'obtention du PCIE mais aussi les taux d'insertion ou de retour à l'emploi sont mis en avant. Le promoteur met en œuvre une démarche commerciale à destination des acteurs concernés dans les collectivités et services publics, l'objectif étant d'inscrire le PCIE comme un « standard » dans les politiques de formation [44] destinées aux jeunes et adultes demandeurs d'emploi.

Cette communication « ciblée » valorise les témoignages des clients et commanditaires, en France et dans les autres pays européens, afin de renforcer « l'image de marque » du produit, des services associés tout en valorisant les initiatives et retours d'expérience des « clients » et « partenaires ». Elle est publiée sur le site Internet du promoteur.

[44] Voir à ce propos les témoignages des chargés de mission des conseils régionaux dans le chapitre consacré aux commanditaires.

- **Les caractéristiques pédagogiques des certifications d'usage des TIC**

Nous nous sommes attachés à analyser les certifications d'usage des TIC quant à leurs caractéristiques pédagogiques (domaines de compétences, capacités validées).

Notre démarche a été de croiser les capacités du référentiel B2i FC-GRETA [45] avec celles validées par des certifications proches, lorsque nous avions accès aux référentiels [46].

Les tableaux qui suivent permettent de comparer les certifications quant à leur « spectre » de capacités validées et de cerner les domaines et capacités du B2i FC-GRETA qui le distingue des autres certifications de même type.

[45] http://www.education.gouv.fr/botexte/bo010830/MENE0101630N.htm

[46] Le Passeport bureautique M2CRP du Conseil Régional de Picardie n'a pas de référentiel de validation.
Le PCIE (ECDL) est présenté de manière synthétique, aussi nous avons utilisé une version anglaise de l'ECDL qui date de 2003.

	B2i (brevet informatique et internet) école	B2i (brevet informatique et internet) collège	B2i (brevet informatique et internet) lycée CFA	C2i (certificat informatique et internet) niveau 1	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 enseignant	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 métiers du droit	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 métiers de la santé	CNI (Certificat de navigation sur internet) ou certificat "Naviguer sur internet (NSI)"	DEFI (démarche d'évaluation du fonctionnaire internaute) niveau 1	DEFI (démarche d'évaluation du fonctionnaire internaute) niveau 2	MOS (Microsoft office 2003 master)	MOS (Microsoft office 2003 Niveau Compétences Essentielles)	MOS (Microsoft office 2003 specialist)	MOS (Microsoft office XP specialist) version 2002	Passeport TIC	La souris apprivoisée	PCIE complet (passeport de compétences informatiques européen)	PIM (Passeport internet et multimédia) niveau 1	PIM (Passeport internet et multimédia) niveau 2	Tim@pass (passeport pour les technologies informatiques multimédias / TIM)	Visa internet centre
Domaine 1 : Les connaissances de base dans l'utilisation des technologies de l'information et de communication (TIC)																					
Utiliser le vocabulaire spécifique nécessaire à la désignation des composants matériels et logiciels pour permettre la saisie, le traitement, la sortie, la mémorisation et la transmission de l'information																					
Maîtriser l'utilisation de la souris, des fenêtres et des commandes-clavier																					
Organiser et gérer les dossiers, les fichiers et les programmes																					
Organiser et personnaliser son espace de travail informatique																					
Sauvegarder, faire un " backup " des données																					
Savoir détecter un dysfonctionnement ou une panne simple																					
Savoir utiliser l'aide en ligne																					
Distinguer programmes et données																					
Repérer le système d'exploitation de l'ordinateur.																					
Domaine 2 : La citoyenneté et les technologies de l'information et de la communication																					
Identifier les droits et obligations relatifs au respect des libertés et des personnes et aux conséquences sociales de l'ordinateur																					
Respecter la propriété intellectuelle																					
Vérifier la validité de l'information et des résultats produits par le traitement																					
Protéger son ordinateur contre les virus, les intrusions																					
Sécuriser et filtrer les accès aux informations																					
Respecter les usages pratiqués sur internet.																					
Domaine 3 : Le traitement de texte																					
Ouvrir et consulter en vue de son utilisation un document existant																					
Modifier, créer, mettre en forme, paginer et imprimer un document simple, utiliser les outils de vérification et de correction																					
Organiser dans un même document : texte, tableau, images, liens																					
Savoir copier, coller à partir d'un document dans un autre document																					
Savoir annuler la dernière action																					
Domaine 4 : La messagerie électronique																					
Adresser (à un ou plusieurs destinataires), recevoir, imprimer et classer un message électronique, y répondre ou le transférer, au moyen d'un logiciel de messagerie																					
Adresser, recevoir et exploiter un fichier (texte, image ou son) comme pièce jointe au moyen d'un logiciel de messagerie déjà configuré																					
Utiliser les différentes fonctionnalités d'une messagerie																					

	B2i (brevet informatique et internet) école	B2i (brevet informatique et internet) collège	B2i (brevet informatique et internet) lycée CFA	C2i (certificat informatique et internet) niveau 1	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 enseignant	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 métiers du droit	C2i (certificat d'informatique et internet) niveau 2 métiers de la santé	CNI (Certificat de navigation sur internet) ou certificat "Naviguer sur internet (NSI)"	DEFI (démarche d'évaluation du fonctionnaire internaute) niveau 1	DEFI (démarche d'évaluation du fonctionnaire internaute) niveau 2	MOS (Microsoft office 2003 master)	MOS (Microsoft office 2003 Niveau Compétences Essentielles)	MOS (Microsoft office 2003 specialist)	MOS (Microsoft office XP specialist) version 2002	Passeport TIC	La souris apprivoisée	PCIE complet (passeport de compétences informatiques européen)	PIM (Passeport internet et multimédia) niveau 1	PIM (Passeport internet et multimédia) niveau 2	Tim@pass (passeport pour les technologies informatiques multimédias / TIM)	Visa internet centre
Domaine 5 : La toile, le « Web »																					
Consulter la toile (le web) à l'aide d'un navigateur																					
Pratiquer la recherche raisonnée d'informations																					
Télécharger des fichiers multimédias en respectant les modalités techniques																					
Domaine 6 : Le tableur																					
Consulter un classeur, mettre en forme et imprimer une feuille de calcul et un graphique simples																					
Distinguer les différents types de données (texte, numérique et formule)																					
Créer, modifier une feuille de calcul et un graphique simples en utilisant les fonctions arithmétiques, logiques et statistiques																					
Utiliser une feuille de calcul pour exploiter des données																					
Savoir imprimer tout ou partie d'une feuille de calcul																					
Modifier les données et vérifier l'incidence de cette modification sur les résultats et sur la représentation graphique																					
Sélectionner la zone à représenter graphiquement																					
Exporter un tableau avec son graphique dans un texte																					
Domaine 7 : La présentation de documents																					
Ouvrir et consulter en vue d'un diaporama																					
Concevoir, mettre en forme, modifier une diapositive																					
Ajouter, supprimer des diapositives																					
Organiser les diapositives en diaporama																					
Imprimer différents formats de la présentation																					
Domaine 8 : Les bases de données																					
Repérer les concepts et principes généraux d'une base de données relationnelles																					
Ouvrir, saisir, trier, extraire et imprimer des données																					
Créer un écran de saisie et un format d'édition à partir d'une base de données existante																					
Importer des données provenant d'autres applications et les exporter (exemple : publipostage)																					

Ce tableau comparatif nous permet de souligner les points suivants :

- Le domaine 1 « Connaissances de base » n'est pas couvert par le MOS (Microsoft), ces capacités sont pour l'éditeur assimilées à des pré-requis à détenir pour se présenter aux examens « utilisateurs »

- Le domaine 2 « TIC et citoyenneté » n'est proposé que par les ministères (éducation nationale, fonction publique)

- Les domaines 3 (traitement de texte), 4 (messagerie électronique), 6 (tableur), 7 (présentation de documents) et 8 (base de données) sont couverts par la plupart des certifications. Certaines certifications, comme le PCIE et le MOS, exigent des capacités d'usage au delà de celles proposées dans le B2i FC-GRETA.

Le positionnement du B2i FC-GRETA

- **La segmentation du marché de la formation des adultes**

Les études réalisées sur les marchés de la formation continue [47] définissent trois grandes logiques de production de la formation qui structurent et régulent le marché de la formation d'adultes :

1. **La logique de public** : cette logique *« relève d'un choix de public cible lié à des types de financements spécifiques. Elle correspond à 20 % de l'offre de formation et peut se distinguer en deux types. Les pôles de compétences centrés sur les demandeurs d'emploi et assujettis à des financements publics représentent 14 % du produit de la formation continue et sont le fait pour l'essentiel d'organismes publics ou du secteur associatif. Les pôles de compétences définis à partir de la clientèle entreprise et du public salarié drainent 6 % du chiffre d'affaires et apparaissent comme l'un des fers de lance des organismes du secteur lucratif. »* [48]

2. **La logique de contenu** : *« L'offre de formation (56 %) s'inscrit dans une logique de contenu. Ce segment de l'offre de formation est principalement couvert par les organismes pour lesquels la formation n'est qu'une activité annexe s'appuyant sur un cœur de métier tout autre. Les prestataires privés à but lucratif ou les organismes liés aux branches professionnelles y occupent une place majeure, en particulier sur les spécialités du tertiaire administratif ou encore les formations aux techniques industrielles. »* [49]

3. **La logique de certification** : *« qui recouvre 15 % du marché de la formation.(…) On y trouve les pôles centrés sur les diplômes et titres homologués (9 %), les prestataires des secteurs publics et associatif sont particulièrement présents sur ce segment , aux côtés d'organismes du secteur privé lucratif (…), les pôles centrés sur la délivrance de CQP (3 % du marché) délivrés par des organismes de formation continue liés aux entreprises et branches professionnelles, (…) les pôles délivrant des certificats et des habilitations liées à l'exercice de professions (…) à la maîtrise des langues, des logiciels informatiques, au premiers secours… »* qui représentent 3 % du marché. [50]

Le B2i FC-GRETA se situe à la fois sur le segment lié au public et sur le segment de la certification.

[47] Anne-Marie Charraud, Alexandre Méliva, Elsa Personnaz, Pierre Simula, L'offre de formation continue, les organismes et leurs marchés – Etude N° 71 – CEREQ janvier 1998
[48] Josiane Vero, Patrick Rousset, La structuration de l'offre de formation continue – Notes emploi-formation – CEREQ – novembre 2003
[49] id 48
[50] id 48

Sur le premier segment, et sur la cible « demandeurs d'emploi » le B2i FC-GRETA coexiste avec des certifications « prescrites » telles le CNI et les passeports promus par les conseils régionaux, aussi son potentiel de développement est lié aux choix des prescripteurs (ANPE) et commanditaires publics (état, régions) de le proposer comme :

- un outil d'adaptation à l'emploi, lorsque l'écart à combler entre les acquis d'un demandeur d'emploi et l'emploi visé a trait à la maîtrise des outils bureautique (au delà du simple usage d'internet et de la messagerie électronique),

- une validation « supplémentaire » ou « complémentaire » dans les formations qualifiantes, dans les domaines technico-professionnels des services mais aussi dans les domaines domaines technico-professionnels de la production,

- De le proposer comme outil de formation tout au long de la vie aux individus en demande de promotion sociale et professionnelle,

- De le proposer comme outil d'adaptation – reconversion aux salariés menacés dans leur emploi (plans sociaux).

Sur le premier segment et sur la cible des « salariés », les dispensateurs de formation sont essentiellement des prestataires de conseil et de services[51] qui ont une offre en management, méthodes et techniques de vente, gestion des ressources humaines, qualité, sécurité ou encore en informatique.

Une entreprise qui souhaiterait inscrire le B2i FC-GRETA dans une des trois catégories du plan de formation sera confrontée à la difficulté d'imputer le coût pédagogique et la rémunération de ses personnels pour le temps requis par la validation.
En l'état actuel, le B2i FC-GRETA souffre du « handicap » de sa gratuité sur ce segment par rapport aux autres certifications telles le PCIE et MOS.

Néanmoins, les salariés qui solliciteraient une formation TIC validée par le B2i FC-GRETA dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF), hors temps de travail, constituent une cible à privilégier dans le développement du B2i FC-GRETA.

[51] « les organismes de formation ayant la formation continue comme activité principale sont sous-représentés dans cette classe »

Sur le segment de la certification, qui consiste à former des stagiaires dans un objectif de certification *« laquelle authentifie l'évaluation des compétences et savoir-faire d'un individu par rapport à une norme officielle »* [52]
La norme est un diplôme, un titre, un certificat de qualification professionnelle. L'autonomie des prestataires de formation est limitée par la norme («en amont » dans la construction de la certification et « en aval » dans la validation des acquis) et l'origine institutionnelle de cette norme. Les cibles potentielles sont multiples (salariés, demandeurs d'emploi, individus) et le marché en développement [53].

La définition du champ d'application de la certification en termes de spécialités de formation et sa corrélation avec l'exercice de métiers ou de professions exclut les attestations, certificats, tests en lien avec des compétences « transversales », telles les langues et l'informatique.

Le RNCP [54] n'enregistre pas les certifications liées au développement de compétences « transversales » (langues, informatique), ni les habilitations pour la conduite d'engins ou l'exercice de secours.
Le B2i FC-GRETA, en l'état actuel, n'est pas éligible au titre dans les contrats de professionnalisation, ni dans le cadre de la VAE.

[52] Anne-Marie Charraud « La reconnaissance de la qualification dans un contexte de formation », CEREQ, 1996
[53] notamment avec les dispositions de la réforme de la formation professionnelle continue et de la VAE
[54] Répertoire National des Certifications Professionnelles

- **La valeur ajoutée de la certification B2i FC-GRETA**

  - **Synthèse sur les représentations**

« La valeur est l'ensemble des avantages aperçus et hiérarchisés (selon un système de valeurs ou de préférences) par un acteur ou groupe d'acteurs en situation de décision dans un contexte spécifique, pour une unité d'effort (de coût, de temps,...) à investir dans un projet (produit, action) donné comparé à d'autres projets. » [55]

Pour les bénéficiaires de la certification :

- Le B2i est présenté comme un « diplôme de l'éducation nationale », la « valeur sociale » du diplôme est citée dans quelques observations.
- Cette valeur sociale « au regard d'autrui » est soulignée en référence à l'univers professionnel (à l'égard de l'employeur, des collègues de travail...), la compétence « attestée » est distinctive au regard de l'institution qui la délivre,
- La valeur du B2i est construite en référence aux enfants ou aux jeunes qui l'obtiennent dans leur cursus scolaire.

La « valeur sociale » de la certification aux yeux des bénéficiaires est un des points forts du B2i FC-GRETA parce qu'il s'agit d'une certification « nationale » et qu'elle est garantie par le ministère de l'éducation nationale.

Pour les commanditaires, Le B2i FC-GRETA est :

- Un critère de sélection dans les offres de formation en bureautique
- Une certification d'usage de base de l'outil informatique
- Une certification nationale, proposée par un réseau et qui peut être préparée sur tout le territoire
- Une certification « valorisante » pour les publics en difficulté d'insertion ou en reconversion professionnelle
- Une certification qui se distingue par son volet « citoyenneté »
- Un moyen d'attester un large spectre de connaissances acquises à l'issue de la formation.

Dans les points négatifs, on note :

- Une certification exclusivement proposée par l'éducation nationale, « confidentielle »
- Un manque de visibilité sur ses «effets ».

Ces représentations traduisent une bonne « image de marque » du B2i FC-GRETA à l'externe, son caractère unique est reconnu et valorisé.

[55] id 3

- **La citoyenneté : le domaine « distinctif »**

Au vu des autres certifications d'usage des TIC, le domaine « TIC et citoyenneté » est le domaine distinctif.

Ce domaine est un facteur de différenciation par rapport aux certifications concurrentes, il traduit les valeurs de l'institution éducation nationale.
L' éducation à la citoyenneté, l'analyse critique face aux médias, le respect des auteurs, les risques liés aux pratiques illicites, les dangers de l'Internet sont autant de sujets qui ne sont pas traités dans les certifications « concurrentes ».

L'exercice de la citoyenneté, la « netiquette », les règles d'usage et de bonne conduite concernent aussi les adultes, et participent à la diffusion de bonnes pratiques dans l'univers professionnel et dans l'univers domestique.

Nous recommandons de développer ce domaine, facteur de différenciation, dans une éventuelle mise à jour du référentiel de certification.

Préconisations

Dans la commande initiale, le bureau de la formation continue des adultes attendait des recommandations pour développer l'offre de formation des GRETA dans le champ des TIC. Le positionnement du B2i FC-GRETA au regard des certifications proposées à l'échelon européen devrait permettre d'envisager les conditions d'extension sur ce marché, porteur d'enjeux sociaux et économiques importants.

Le bureau de la formation continue des adultes et, plus largement, les acteurs du réseau des GRETA, doivent s'approprier les résultats de cette étude et en tirer des enseignements, faire des choix quant au développement d'une offre de formation et de validation dans ce domaine.

A notre niveau et à ce stade, il nous semble qu'un développement au plan national doit être recherché et qu'un certain nombre de préconisations pourraient être prises en compte.

Ces recommandations sont présentées ici sous une forme synthétique, elles doivent guider des échanges et une réflexion « internes » quant aux conditions à réunir pour asseoir un développement plus important notamment à destination des « cibles » que nous identifions à l'appui d'indicateurs économiques sur la diffusion des TIC en France.

- **La diffusion des TIC dans la société française**

Par rapport au contexte de 2000 – 2001, les indicateurs économiques traduisent une diffusion des nouvelles technologies dans la société française.
Selon l'INSEE [56], un ménage sur deux possède un ordinateur et un sur trois a accès à l'Internet, soit cinq fois plus qu'en 1999.

Les TIC représentent 2,2 % de la consommation des ménages [57], et en référence aux statistiques de l'INSEE de 2003, les achats de matériel informatique ont progressé de 30,7 % [58] avec une préférence pour les ordinateurs portables, les moniteurs à écran plat et les imprimantes multifonctions.

En septembre 2005, selon Mediamétrie, la France compterait 12,2 millions de foyers équipés d'un micro-ordinateur dont 53 % avec un accès internet haut débit, 18% avec un accès internet bas débit et 29% sans accès internet. [59]

[56] INSEE, Division Conditions de vie des ménages, N° 1011, mars 2005
[57] INSEE, Département des comptes nationaux, N° 1033, juillet 2005
[58] par rapport à 1999
[59] http://www.internet.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=10

Cette diffusion des TIC se confirme aussi dans les usages, selon le baromètre de Médiamétrie [60]:

Il y aurait 25 millions d'internautes, soit 48,4% de la population française (sur une population d'individus de 11 ans et plus).

- 84% des internautes français utilisent la messagerie électronique,
- 40% ont recours à une messagerie instantanée,
- 18,8% participent à des chats,
- 25% utilisent le streaming vidéo,
- 24,1% la radio sur Internet,
- 12,2% visualisent des bandes annonces,
- 47% des internautes français se connectent tous les jours.

« Malgré ces chiffres en augmentation, le CREDOC [61] émet un bémol en constatant un fossé numérique considérable. Plus de la moitié de la population française ne s'est ainsi jamais connectée à l'Internet. Comme le souligne le rapport, les inégalités d'accès aux nouvelles technologies sont "patentes". Par exemple, le taux d'équipement Internet est de 60 % chez les diplômés du supérieur, contre 9 % chez les non-diplômés. Même constat si l'on prend comme critères la catégorie socioprofessionnelle ou le niveau de revenus : 66 % des cadres supérieurs disposent d'un accès Internet, contre 21 % des ouvriers et 19 % des femmes au foyer. 67 % des ménages les plus aisés ont accès à Internet, contre 14 % pour les foyers les plus modestes. » [62]

La fracture numérique n'est pas seulement sociologique, elle est aussi géographique puisque 15 % du territoire ne sont pas encore couverts par le haut débit. [63]

- **Les pistes de développement et cibles à privilégier**

Compte tenu de la segmentation du marché et de la diffusion des TIC, nous avons identifié des cibles à privilégier dans le développement du B2i FC-GRETA.

Les tableaux suivants qualifient des catégories de populations qui constituent ou peuvent constituer des « cibles » pour le réseau des GRETA.

[60] id 57
[61] Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
[62] http://www.journaldunet.com/0311/031113art.shtml
[63] Le Monde Dossiers et documents – Sciences – N° 7 septembre 2005

Catégories et caractéristiques des cibles	Indicateurs économiques	Besoins liés aux usages des TIC	Cadre de financement
Cibles grand public			
Adultes, parents d'élèves scolarisés (primaire, collège, lycée) tranche d'âge 30 à 49 ans	INSEE (2004) Taux d'équipement en micro-ordinateur : • 60,3 % des 30-39 ans • 64,9 % des 40-49 ans Taux d'accès à l'Internet : • 41,8 % des 30-39 ans • 44,4 % des 40-49 ans *50 % des couples avec enfants sont connectés à l'Internet depuis leur domicile*	« Analphanets » Accompagner « l'appropriation » de l'outil et des TIC : • *scolarité des enfants* • communication : messageries, forums, blogs • loisirs : voyages, multimédia • budget familial, achats en ligne • courriers et démarches administratives	• à titre individuel • dans le cadre de la promotion sociale (co-financement région)
	1 foyer sur 10 possède au moins 2 ordinateurs à la maison (INSEE, 2004) Etude ART / CREDOC (2004) : 18 % des personnes déjà équipées ont des intentions d'achats dans les 12 prochains mois	Accompagner l'installation du réseau domestique (Wi-Fi, TV numérique...)	
Seniors	INSEE (2004) Taux d'équipement en micro-ordinateur : • 54,4 % des 50-59 ans • 28 % des 60-69 ans Taux d'accès à l'Internet : • 39,8 % des 50-59 ans • 17,1 % des 60-69 ans	« Analphanets » Accompagner « l'appropriation » de l'outil et des TIC : • communication : messageries, forums, blogs • loisirs : voyages, multimédia • budget familial, achats en ligne • courriers et démarches administratives	

Catégories et caractéristiques des cibles	Indicateurs économiques	Besoins liés aux usages des TIC	Cadre de financement
Cibles actifs, professionnels			
Bénévoles et élus du secteur associatif		Accompagner l'informatisation de l'entité : • Comptabilité • Gestion • courriers et démarches administratives Communiquer avec Internet (sites Internet)	• à titre individuel • Convention OPCA UNIFORMATION
Indépendants	INSEE (2004) Taux d'équipement en micro-ordinateur : • Agriculteurs : 62,6 % • Artisans : 63,3 %		Conventions FPC OPCA : FAF-SAB, FAFSEA, AGEFOS-PME
Demandeurs d'emploi	INSEE (2004) Taux d'équipement en micro-ordinateur : • Chômeur : 38,8 % Taux d'accès à l'Internet : • Chômeur : 28 %	Accompagner la recherche d'emploi : • CV • Portails d'offres d'emploi Apprentissage des outils bureautique et d'Internet Adaptation à l'emploi visé Revaloriser les personnes	• Convention dispositifs du Conseil Régional • PAP (ASSEDIC)
Salariés	Etude ART / CREDOC (2004) 42 % des personnes ayant un emploi utilisent l'ordinateur dans le cadre de leur travail mais ..... 21 % des ouvriers ...9 % des non diplômés ne disposent pas d'un accès internet à leur domicile	Accompagner « l'appropriation » de l'outil et des TIC	• dans le cadre de la promotion sociale (co-financement région) • dans le cadre du DIF • OPACIF : CIF et CIF-CDD
Salariés temporaires Intermittents		Positionner et développer ses acquis dans les TIC (en amont) des missions et de l'emploi	• Convention FAF-TT, AFDAS • OPACIF : CIF-CDD
Salariés menacés		Anticiper un déclassement professionnel, une inadaptation à l'emploi liés à la maîtrise des TIC Accompagner une reconversion professionnelle Revaloriser les personnes	• Plan d'accompagnement Conseils Régionaux

Conclusion

L'étude met en évidence pour le B2i FC-GRETA :

1/ une bonne notoriété à l'externe,
2/ une diversité de pratiques, d'outils, d'innovations dans le domaine pédagogique, d'expériences à valoriser,
3/ un potentiel de développement en termes de publics à satisfaire dans le domaine des TIC.

Au vu de ces constats, une révision et une évolution du référentiel seraient souhaitables pour :

- répondre aux besoins des individus qui s'approprient les TIC, dans la philosophie originelle du B2i FC-GRETA,
- accompagner les individus et les organisations qui s'équipent de nouveaux matériels et développent de nouveaux usages,
- rechercher une complémentarité avec les autres certifications d'Etat et une différenciation avec les certifications d'origine privée,
- doter le réseau des GRETA d'une offre de formation et de certification modulaire.

Par ailleurs, la formation continue évolue dans le cadre juridique, les réponses construites par les opérateurs de formation s'orientent vers des offres flexibles en durée, contenus et modalités. Ces changements de contexte appellent une recomposition continue des offres dans une logique de modularisation et constituent la spécificité du champ concurrentiel de la formation des adultes.

Le réseau des GRETA est soumis à une double contrainte : être porteur du B2i du ministère de l'éducation nationale en cohérence avec la formation initiale et s'adapter à des publics et problématiques de formation continue en recomposition.

Remerciements

Cette étude n'aurait pu avoir lieu sans l'étroite collaboration des conseillers en formation continue, formateurs et partenaires (conseils régionaux, OPCA) contribuant au développement du B2i FC-GRETA. Nous les remercions pour leurs réponses au questionnaire publié en ligne, leur participation aux entretiens collectifs, leur fonction de relais auprès des bénéficiaires et commanditaires, leur implication y compris dans leur relecture attentive dans la démarche de formalisation.

Nous remercions particulièrement :

Christian EUZET, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie de Grenoble
France-Lise HATIER, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie de Strasbourg
Philippe LE BOISSELIER, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie de Caen
Michel LEMBERG, Chargé de mission « formations numériques », bureau de la formation continue des adultes
Alain MICHEL, Directeur du GIP FIPAN, Adjoint du DAFPIC de Nice, chargé de la formation continue
Michel MILLET, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie d'Orléans-Tours
Elsa PERSONNAZ, Chargée d'études CEREQ
Dominique PICOT, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie de Nantes
Nathalie QUINTERO, Chargée d'études CEREQ
Gilbert SEBLON, Correspondant académique B2i FC-GRETA, Académie de Lyon

Les formateurs en bureautique rencontrés dans les académies

l'équipe du GIP FIPAN (Stéphanie RENARD, Klervi CONGARD) pour leur aide précieuse.