

Case management Formation professionnelle

Beda Furrer, case management Formation professionnelle, canton de Berne

Depuis 2008, les case managers du canton de Berne s'engagent pour que les adolescents et les jeunes adultes qui connaissent des conditions de départ difficiles réussissent leur entrée dans la vie active. Le canton doit décider cette année s'il entend intégrer définitivement le case management Formation professionnelle dans ses structures.

La conseillère fédérale Doris Leuthard a lancé le projet « case management Formation professionnelle » (CM FP) en 2007 dans le cadre de la troisième Conférence nationale sur les places d'apprentissage. Chaque canton a ainsi introduit un CM FP conformément aux instructions de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), alors compétent, qui a soutenu financièrement ce processus. Afin d'aider ponctuellement les jeunes sans solution de raccordement, le canton de Berne a créé en 2014 un service d'aiguillage qui recherche une offre transitoire adaptée pour les jeunes concernés. Tous les jeunes sans solution de raccordement à la fin de la scolarité obligatoire sont ainsi systématiquement identifiés. Dans un premier temps, le ser-

vice d'aiguillage examine s'il est possible pour le jeune de suivre directement une formation professionnelle initiale. Si tel n'est pas le cas, le jeune est inscrit dans une offre transitoire correspondant à ses besoins. Il n'y a que dans les situations complexes pour lesquelles une offre transitoire traditionnelle n'est pas l'outil adapté qu'un CM FP est envisagé. Le CM FP s'adresse explicitement aux adolescents et aux jeunes adultes (de la 7^e année scolaire à l'âge de 25 ans) en butte à de multiples difficultés sur les plans scolaire, linguistique, social et de l'intégration, pour leur permettre de s'insérer dans le monde du travail malgré des conditions de départ difficiles.

Grâce à l'étroite collaboration entre tous les acteurs centraux impliqués dans le CM FP (gestion de cas), à la coopé-

Exemple de CM FP

A. vit avec sa mère et son petit frère dans la périphérie bernoise. Les parents se sont réfugiés en Suisse avant la naissance des enfants. Ils se sont séparés lorsque A. avait 12 ans. Très préoccupée par l'avenir professionnel de son fils, la mère fait tout son possible. A. voit son père un week-end sur deux. Après la séparation, la mère et ses fils ont eu recours au conseil éducatif. A. a été inscrit au CM FP à la fin de la 7^e année scolaire par sa conseillère en orientation professionnelle. Il avait répété sa 5^e année et montrait à nouveau des signes de lassitude scolaire. Ses enseignants craignaient qu'il se déscolarisait après la 8^e année s'il persistait dans cette attitude. Le but du case manager est que A. poursuive sa scolarité jusqu'à la fin de la 9^e année, puis suive une formation professionnelle.

A. doit maîtriser quelques situations délicates au cours des deux années d'école qui lui restent à faire. Grâce à la bonne collaboration entre l'école et le case manager, tous les problèmes trouvent solution. A. se montre parfois très insolent envers les enseignants. Malgré deux temps morts, il parvient à terminer la 9^e année. Et il montre de l'intérêt pour son choix professionnel. Il fréquente des stages d'initiation pendant sa scolarité et fait preuve d'un grand engagement. Avec l'aide d'un coach sollicité par le case manager, A. trouve une place d'apprentissage d'aide en informatique.

Toutes les parties prenantes apprécient la coordination de l'ensemble des mesures par le case manager. Il s'agit à présent d'établir le lien entre l'entreprise formatrice et l'école professionnelle, et d'accompagner A. pendant son apprentissage. Si nécessaire, des mesures pourront être prises, comme la mise en place d'une aide aux devoirs.

ration institutionnalisée avec les services sociaux (filière d'encadrement) et à la coordination des offres transitoires (service d'aiguillage), le canton de Berne dispose d'un dispositif complet pour accompagner adéquatement les jeunes sans solution de raccordement.

UNE PROCÉDURE STRUCTURÉE POUR LES SITUATIONS COMPLEXES Le CM FP est une procédure structurée. Les case managers assument la gestion des cas et assurent la coordination tout au long du processus (cf. graphique **G1**). Outre la collaboration de tous les partenaires et acteurs impliqués par-delà les frontières institutionnelles, le CM FP cherche avant tout à aider les jeunes à s'en sortir par eux-mêmes. Cette gestion coordonnée et fonctionnelle contribue à augmenter l'efficacité et, partant, l'efficacité de l'ensemble.

Le CM FP s'adresse aux adolescents et aux jeunes adultes qui sont confrontés à des problèmes multiples, tels que mauvais résultats scolaires, manque de motivation, comportement social déficient, soutien insuffisant de la part des parents ou encore problèmes de santé, et leur fournit un soutien individuel en renforçant leurs ressources propres. Ce

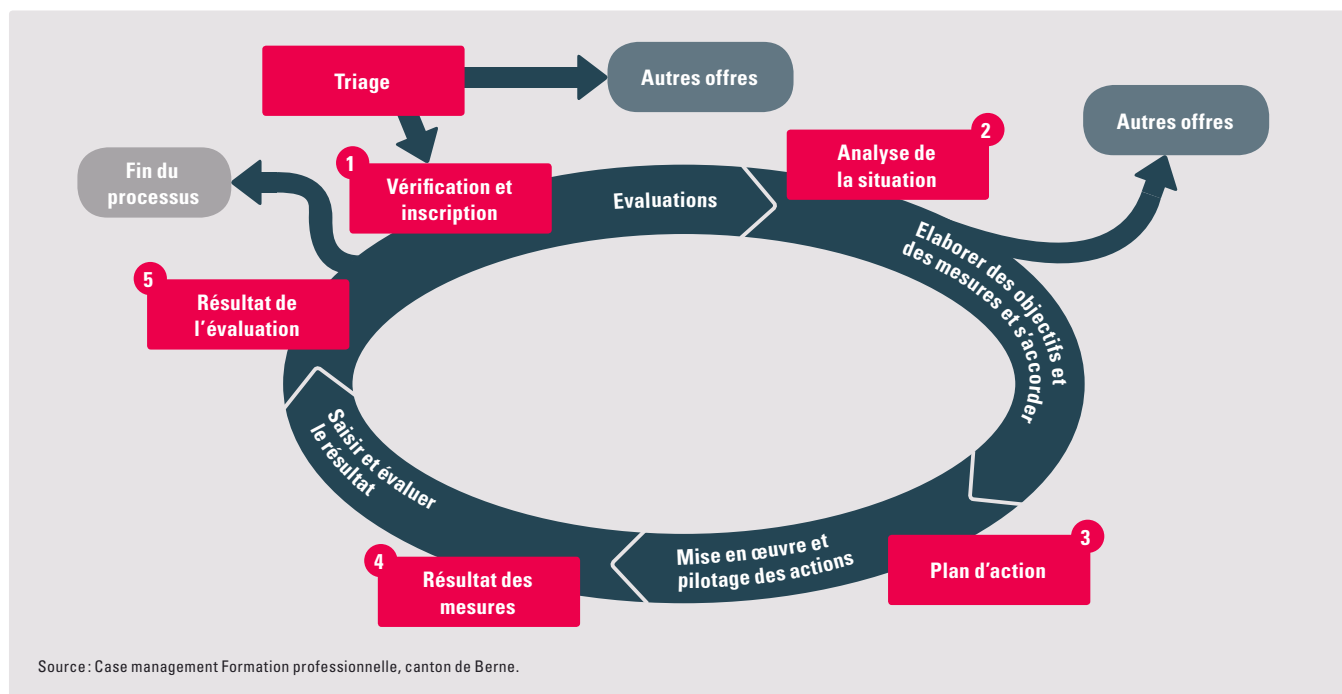
soutien est p. ex. proposé à des jeunes qui ne trouvent pas de place d'apprentissage après l'école obligatoire, n'ont pas de solution de raccordement après une interruption d'apprentissage ou ne parviennent pas à entrer dans la vie active. Afin que les adolescents et les jeunes adultes puissent être adressés le plus tôt possible au CM FP, des bilans individuels sont organisés régulièrement dans les écoles. Le CM FP intervient uniquement lorsque les mesures internes prises par l'école ne suffisent pas.

Le case manager discute de la situation avec les adolescents concernés et leurs parents ou avec les jeunes adultes. Il récolte des renseignements complémentaires auprès des diverses institutions telles qu'école, office régional de placement, service social, entreprise formatrice, etc. Son rôle est de coordonner les différentes mesures de soutien et d'assurer l'échange d'informations entre tous les acteurs en présence. Les objectifs et les mesures sont fixés en commun. Les objectifs sont entre autres de trouver une place d'apprentissage, d'obtenir son certificat fédéral de capacité et de réussir son entrée dans la vie professionnelle. Pour les atteindre, des mesures concrètes sont nécessaires : p. ex. participer à un atelier de postulation, suivre un semestre de motivation, faire un stage d'information professionnelle ou encore suivre un stage de plus longue durée. Les adolescents ou les jeunes adultes concernés s'engagent, par un accord écrit, à collaborer de manière active à ce processus et à respecter les termes de l'accord.

Le CM FP peut mandater des tiers pour fournir des prestations individuelles d'accompagnement en matière d'insertion professionnelle, si elles sont prometteuses. Il s'agit là de mesures non institutionnelles, telles que placement en apprentissage, aide aux devoirs et technique de travail extrascolaires ou services de traduction.

La formation vaut de l'or

De mauvaises performances scolaires, des problèmes à la maison : les raisons pour lesquelles certains jeunes ne parviennent pas à s'insérer dans la vie active sont légion. Dans le canton de Berne, des case managers accompagnent des jeunes en difficulté. Pour beaucoup, ce soutien porte des fruits, mais pas pour tous. (Emission radio de la SRF du 9.6.2015 : www.srf.ch > Sendungen A-Z > Regionaljournal Bern, Freiburg, Wallis > Wenn der Lehrabschluss Gold wert ist; en dialecte suisse allemand).



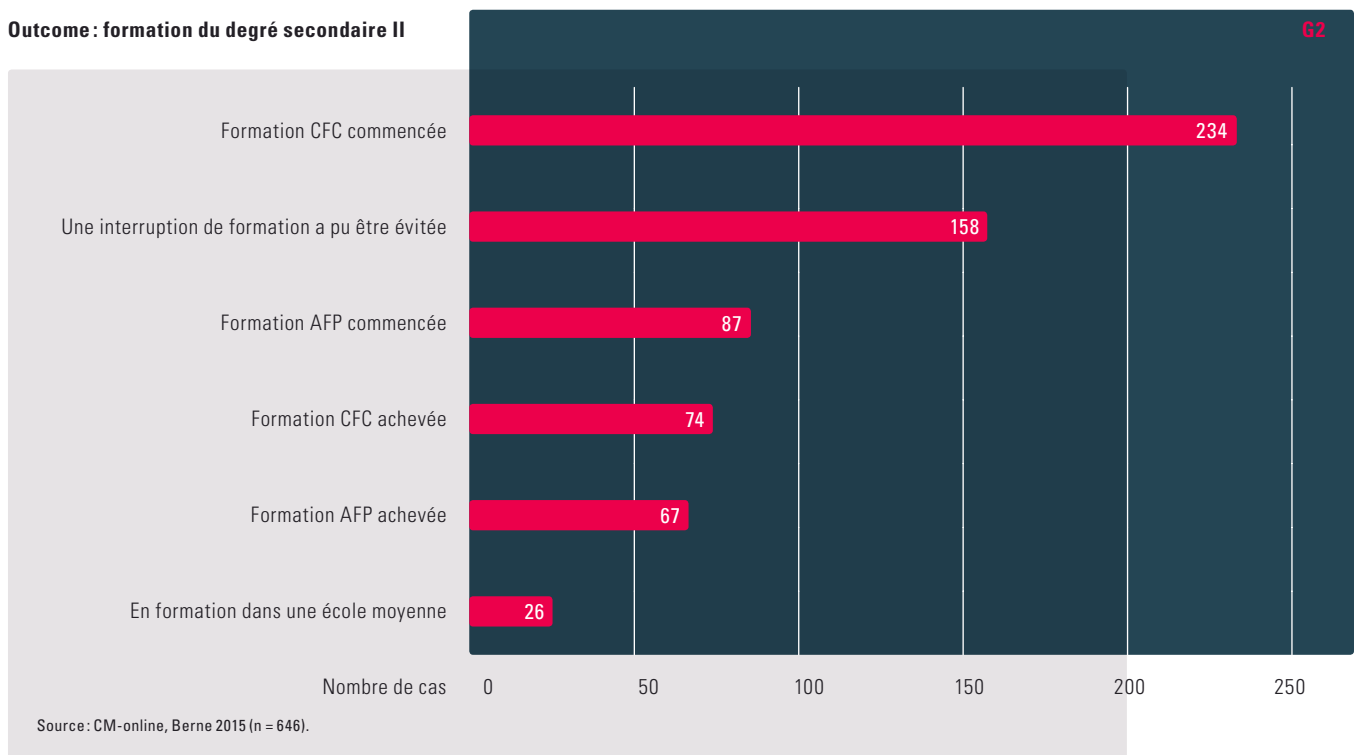
FILIÈRE D'ENCADREMENT Avec sa filière d'encadrement, le CM FP garantit que les adolescents et les jeunes adultes accompagnés par un service social bénéficient d'un soutien durable et constant. Plus une personne est jeune, plus elle a en principe de chances de réussir son insertion professionnelle. C'est pourquoi la filière d'encadrement se concentre en premier lieu sur les adolescents de 14 à 18 ans dont les parents bénéficient de l'aide sociale. Ces jeunes risquent de ne pas recevoir le soutien ou l'accompagnement nécessaire pour leur insertion professionnelle. C'est pourquoi les services sociaux communaux et régionaux vérifient régulièrement s'ils ont besoin d'un suivi externe. En effet, un jeune qui achève une formation et entre durablement dans la vie active a moins de risques de devoir demander une assistance une fois adulte, ce qui décharge les services sociaux et l'aide sociale.

Quant aux jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans, ils peuvent recourir au CM FP pour autant que l'insertion professionnelle soit la priorité et qu'une formation semble réaliste. Les services sociaux inscrivent les jeunes adultes qui remplissent les conditions au CM FP dans les trois mois suivant

leur admission à l'aide sociale, afin d'éviter qu'ils deviennent durablement tributaires d'une assistance. Les jeunes adultes qui bénéficient d'une aide sociale depuis quelque temps déjà peuvent aussi être annoncés au CM FP si le service social (ou l'organisateur du programme d'occupation ou d'insertion, POIAS) juge les conditions réunies.

Lorsqu'un jeune est envoyé au CM FP, le CM FP et le service social compétent remplissent tous deux des tâches de gestion du cas. Bien qu'ils en soient responsables au même degré, on distingue des attributions spécifiques. Le CM FP est responsable de l'insertion professionnelle avec compétence d'affectation aux offres transitoires, POIAS compris. Tous les autres domaines (p. ex. aide matérielle, logement, santé) sont du ressort des services sociaux.

FINANCEMENT En 2015, le CM FP, direction et secrétariat compris, était assumé par 22 personnes (15,3 équivalents plein temps). Deux équivalents plein temps étaient consacrés aux tâches de la filière d'encadrement, et 1,2 aux missions du service d'aiguillage. Sur le budget total de 3 millions de francs,

Outcome : formation du degré secondaire II

environ 1 million était destiné à des mesures d'accompagnement. Chaque année, 1200 personnes font appel au CM FP et 1500 au service d'aiguillage.

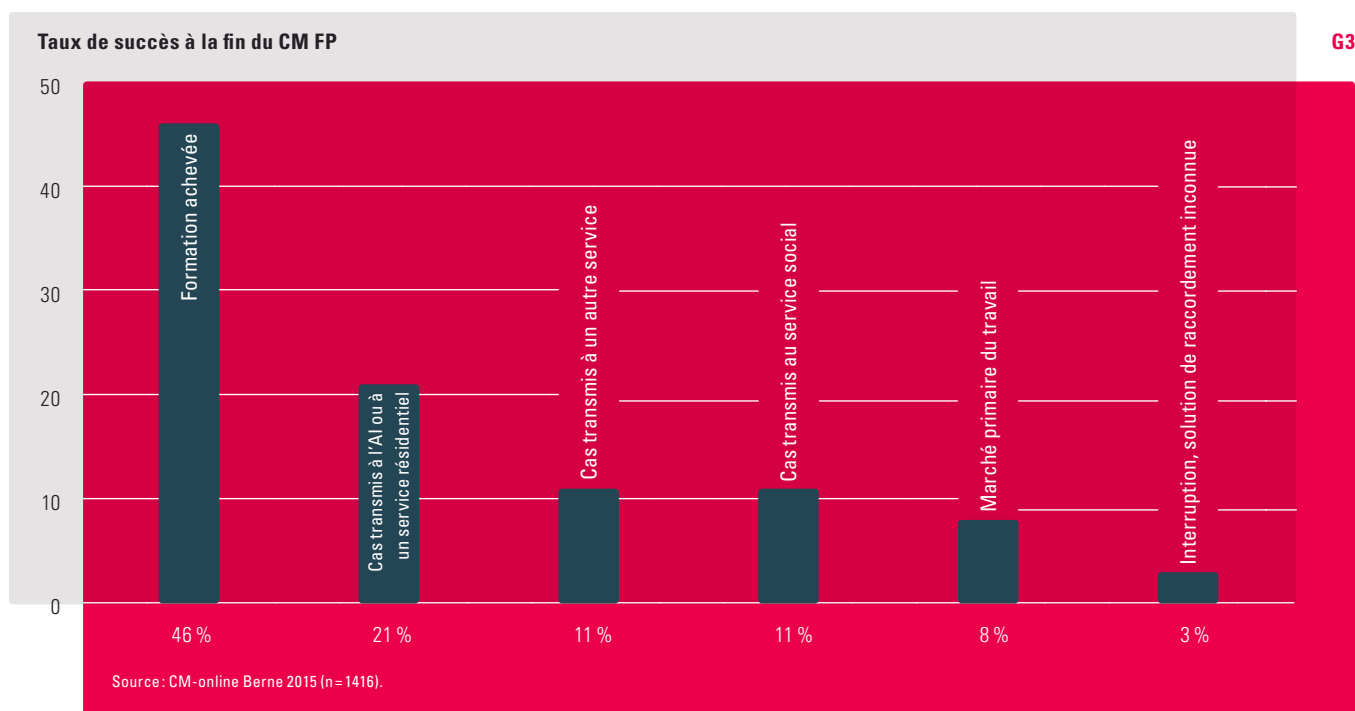
En prévision de la fin du cofinancement par la Confédération, le canton de Berne doit montrer l'efficacité du CM FP et élaborer des bases pour décider de la poursuite du CM FP à partir de 2017. L'évaluation cantonale estime à 16 600 francs le coût moyen des cas couronnés de succès (Schmidlin 2015), qui tient compte des coûts dus aux accompagnements qui se sont soldés par un échec. En comparaison, une personne sans diplôme post-obligatoire coûte à la société entre 160 000 et 230 000 francs à partir de 24 ans (Fritschi et al. 2012).

EFFETS Le canton de Berne atteint déjà l'objectif national déclaré de faire passer le taux de réussite au degré secondaire II à 95 %. Il faut désormais stabiliser les chiffres à ce niveau et pérenniser la lutte contre le chômage des jeunes. Afin d'apprécier l'effet du programme, l'évaluation a porté sur les points suivants :

- Dans quelle mesure les structures, les processus et les ressources disponibles permettent-ils d'atteindre les objectifs.
- Qu'a-t-on atteint concrètement ? Combien de jeunes bénéficiaires d'un accompagnement par le CM FP ont terminé une formation du degré secondaire II et se sont insérés durablement dans le monde du travail ?

Pour y répondre, les évaluateurs ont analysé des documents comme les guides et les données de l'outil électronique CM-online. Ils ont en outre réalisé des entretiens avec des représentants des institutions partenaires (école obligatoire, offres transitoires, orientation professionnelle, entreprises formatrices, services sociaux, case managers).

Les résultats de l'évaluation sont prometteurs. Actuellement, plus de 1200 adolescents et jeunes adultes bénéficient chaque année d'un accompagnement. On dénombre 525 nouvelles inscriptions par an, et presque autant de formations terminées. En moyenne, l'accompagnement a duré 19 mois jusqu'à ce que le jeune accède à la formation professionnelle, mais la durée de soutien varie fortement d'un jeune à l'autre.



Pour 25 % des jeunes, le soutien s'est poursuivi entre 20 et 30 mois.

Au total, le CM FP a clôturé 1416 cas au cours de la période observée. En 2015, 646 de ces jeunes poursuivaient une formation du degré secondaire II ou l'avaient terminée, ou le CM FP avait permis d'éviter qu'ils interrompent leur formation (cf. graphique G2). Le CM FP enregistre ainsi un taux de succès de 46 % dans le canton de Berne. Ce taux est encore nettement plus élevé si l'on compte aussi l'exercice d'une activité lucrative sur le marché primaire du travail ou un autre type de placement, même si l'objectif principal d'un diplôme du secondaire II n'a pas été atteint (cf. graphique G3).

Globalement, le CM FP a l'avantage d'assurer l'ensemble de la coordination. Le processus d'accompagnement des jeunes qui risquent de ne pas achever de formation est plus efficient, plus transparent et a des effets plus durables. Les organisations partenaires considèrent le réseau comme une véritable ressource et de nombreux enseignants estiment que le CMFP les décharge. On constate cependant que le nombre de cas par équivalent plein temps, fixé à l'origine à 80, est entre-temps passé à 103. Le risque est que cette situation engendre des

délais d'attente, un durcissement des critères d'admission et la clôture trop précoce de cas. En conclusion, le CM FP se caractérise par un haut degré d'acceptation auprès des organisations partenaires, un taux de succès notable et un bon ancrage institutionnel. ■

BIBLIOGRAPHIE

Schmidlin, Sabina (2015), Evaluationsbericht CMBB Bern, Naters: www.erp.be.ch > Berufsberatung > Case Management Berufsbildung > Dokumente CMBB > Umsetzungskonzept und Evaluationen (disponible qu'en allemand).

Fritschi, Tobias; Bannwart, Livia; Hübelin, Oliver; Frischknecht Sanna (2012); Gesellschaftliche Kosten der Ausbildungslosigkeit mit Fokus auf Validierung und Ausbildungsabbrüche; Berne: Berner Fachhochschule Soziale Arbeit (disponible qu'en allemand).



Dr phil. Beda Furrer

Responsable du secteur d'activités case management Formation professionnelle, canton de Berne.
beda.furrer@erp.be.ch