



HEFP

HAUTE ÉCOLE FÉDÉRALE
EN FORMATION
PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse
en formation professionnelle*

BILAN SUR LE TRAVAIL DES CONSEILLÈRES ET CONSEILLERS AUX APPRENTI-E-S

Perspectives de développement du système de surveillance et accompagnement du Canton de Vaud

Rapport
Mandat étape 3

Auteurs
Dre Kerstin Duemmler & Prof. Isabelle Caprani

Sur mandat de
Etat de Vaud

Juillet 2022



Table des matières

Remerciements	3
Liste des abréviations	4
L'essentiel en bref	5
1. Introduction et contexte du mandat	9
2. Objectif de l'étude et questions principales	11
3. Méthodologie	13
4. Axe 1 : Missions et conditions cadres du Service des CAPP	14
4.1 Rôle des CAPP dans le cadre juridique et administratif de la surveillance et de l'accompagnement de la formation professionnelle initiale	14
4.2 Missions des CAPP.....	16
4.3 Ressources humaines et profil des CAPP	17
4.4 Conditions cadres du travail des CAPP	18
4.5 Modalités d'organisation de l'équipe des CAPP.....	22
5. Axe 2 : Prestations de soutien et d'accompagnement fournies par les CAPP	24
5.1 Compréhension du mandat par les CAPP	24
5.2 Présentation de la fonction des CAPP	25
5.3 Sollicitation des CAPP par les différentes parties du contrat et le réseau.....	26
5.4 Accompagnement des apprenti-e-s et personnes formatrices en fonction des types de problématiques rencontrées.....	28
5.5 Gestion des ruptures d'apprentissage.....	31
5.6 Effets du suivi sur les apprenti-e-s	32
6. Axe 3 : Travail en réseau	33
6.1 Travail en réseau des CAPP durant le suivi des apprenti-e-s	33
6.2 Collaboration avec les commissaires professionnels	34
6.3 Collaboration en école professionnelle	35
6.4 Collaboration avec les entreprises formatrices	39
6.5 Collaboration avec les pôles professionnels de la DGEP	41
6.6 Collaboration avec les acteurs externes de la formation professionnelle.....	42
7. Conclusions et recommandations	44
8. Références	50



Remerciements

Nous tenons à remercier la DGEP et l'OFPC pour leur confiance accordée pendant l'élaboration de ce mandat, ainsi que leur disponibilité et les échanges très constructifs qui nous ont permis de mener nos investigations dans les meilleures conditions.

Nous tenons particulièrement à remercier l'ensemble des personnes interrogées. Sans leur disponibilité, leur confiance et sincérité, cette étude n'aurait pu être conduite.

Nous remercions également Mme Alexandra Felder pour sa relecture attentive et Mme Letizia Saugy pour la mise en page et relecture de ce document.

Liste des abréviations

AccEnt	Accompagnement en entreprise
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CAPP	Conseillère et conseiller aux apprenti-e-s
CEPP	Commission externe d'évaluation des politiques publiques
CFC	Certificat fédérale de capacité
CFFE	Cours de formation pour formateur et formatrice en entreprise
CFP	Commission de formation professionnelle
COFOP	Centre d'Orientation et de Formation Professionnelle
CSP	Centre social protestant
CSR	Centre social régional
CSFO	Centre suisse de services formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
DEFR	Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche
DFJC	Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (canton de Vaud)
DGEJ	Direction générale de l'enfance et de la jeunesse
DGEP	Direction générale de l'enseignement postobligatoire (canton de Vaud)
DIRIS	Direction de l'insertion et des solidarités
EPT	Equivalent plein temps
EVAM	Etablissement Vaudois d'Accueil des Migrants
FORJAD	Formation pour jeunes adultes en difficulté
GPA	Groupement pour l'apprentissage
HEFP	Haute école fédérale en formation professionnelle
LAVI	Loi sur l'aide aux victimes d'infractions
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
LPS	Loi sur la pédagogie spécialisée du canton de Vaud
LVLFPPr	Loi sur la formation professionnelle du canton de Vaud
OAI	Office de l'assurance invalidité
OCOSP	Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle
OFPC	Office de la formation professionnelle et continue (canton de Vaud)
OFPr	Ordonnance fédérale sur la formation professionnelle
ORP	Office régional de placement
OrTra	Organisation du monde du travail ou association professionnelle
PSPS	Unité de promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire
RLVLPPr	Règlement d'application de la loi sur la formation professionnelle du canton de Vaud
SAGR	Service de l'agriculture
SeMo	Semestre de Motivation
SESAP	Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation



L'essentiel en bref

Cette étude mandatée par l'Etat de Vaud, a comme objectif de décrire et évaluer comment les conseillères et conseillers aux apprenti-e-s du canton, également appelés CAPP, réalisent leur mandat de prise en charge des problèmes personnels, scolaires, pédagogiques et sociaux des jeunes en formation. Les apprenti-e-s et personnes formatrices peuvent bénéficier d'un accompagnement par des CAPP lors de problèmes tels que de santé (psychique ou physique), relationnels, financiers, situation précaire ou familiale fragile. Cette fonction répond aussi à la loi sur la pédagogie spécialisée (LPS) adoptée par le canton de Vaud en 2015 qui a pour dessein d'offrir la meilleure adaptation possible du contexte de prise en charge et de scolarisation des jeunes à besoin éducatif particulier découlant d'un trouble ou d'une déficience.

Ce rapport vient en complément d'un précédent mandat sur les commissaires professionnels, responsable pour la qualité de la pratique de la formation professionnelle notamment en entreprise formatrice, et qui avait pour objectif global de dresser un bilan de la situation actuelle en matière de surveillance et accompagnement de l'apprentissage dans le canton de Vaud. Plus spécifiquement, il s'agit ici d'établir un état des lieux du travail des CAPP dans l'optique de proposer des recommandations en vue d'une amélioration et du renforcement de ce système. L'étude s'articule autour de trois axes : les missions et conditions cadres de travail des CAPP, leur prestation de soutien et d'accompagnement notamment auprès des apprenti-e-s ainsi que la manière de travailler en réseau avec les différents partenaires de la formation professionnelle et les services externes de soutien spécifiques aux jeunes.

Pour mener cette étude, une analyse approfondie des documents décrivant le cadre légal vaudois et la structure organisationnelle de la surveillance et d'accompagnement, le cahier des charges et les missions des CAPP a été menée en préambule. Ensuite, pour connaître les points de vue des personnes en charge de cette mission ainsi que les perspectives des acteurs et actrices du réseau, des interviews semi-directives auprès de huit CAPP, trois doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales d'écoles professionnelles ainsi que cinq personnes formatrices ou chef-fe-s d'entreprise ont été menées. Nous nous sommes également appuyées sur les 20 interviews du précédent mandat afin d'analyser les points de vue des commissaires professionnels sur la collaboration avec des CAPP. Enfin, la statistique annuelle des activités des CAPP a complété l'analyse. Cette démarche a permis d'approfondir la connaissance de leurs profils professionnels, conditions et enjeux de travail, démarches de réalisation du mandat, difficultés rencontrées et besoins.

Les CAPP qui adoptent un rôle de médiateur et de soutien répondent aux missions suivantes :

- conseiller, soutenir, orienter et informer les apprenti-e-s et personnes formatrices ;
- assurer la médiation par l'audition des parties en collaboration avec les commissaires professionnels ;
- proposer un accompagnement aux apprenti-e-s pendant les trois mois qui suivent la rupture de contrat d'apprentissage en collaboration avec les commissaires professionnels ;
- réaliser des mandats à la demande de la hiérarchie et entretenir les relations avec les réseaux professionnels et sociaux.

Le canton emploie 14 CAPP, avec un taux d'activité oscillant entre 50% et 90%, soit un peu plus de 10 équivalent plein temps. La formation demandée est une formation sociale de type ES ou brevet et, dans la mesure du possible, un CFC et une expérience de formation et d'encadrement



d'apprenti-e-s. Les CAPP ont accès à un certains nombres de formation continue par années ce qui est très apprécié de leur part.

Les CAPP interviewés se disent globalement satisfaits de leurs conditions cadre de travail, notamment puisqu'elles et ils bénéficient d'une grande marge de manœuvre et d'autonomie. Toutefois, la réussite de leur mission dépend particulièrement de la bonne organisation personnelle parce que le travail s'effectue en flux tendu. De plus, les situations rencontrées durant une journée sont très variées et souvent complexes. Le nombre de suivis moyens par CAPP est de 250 apprenti-e-s pour un 100% même si ce nombre de suivis est en effet tributaire de la demande et peut donc varier d'un-e CAPP à l'autre.

Le travail des CAPP se déroule le plus souvent à l'extérieur, principalement en école professionnelle, ponctuellement en entreprise et en partie à domicile. Comme la majorité des CAPP est rattachée à plusieurs écoles, ce qui les contraint à fréquemment se déplacer et aussi parce que les infrastructures sont insuffisantes dans plusieurs établissements scolaires, elles et ils n'ont pas nécessairement d'espaces dédiés dans chaque école. Cette situation est toutefois déplorée parce qu'un espace dédié dans une école rend la fonction de CAPP plus visible et accessible.

Au sein de l'équipe des CAPP sont organisées différentes séances communes sous forme de colloques et échanges de pratiques ainsi que de supervisions très appréciées par les CAPP et jugées nécessaires. Ces espaces de rencontre renforcent aussi l'esprit d'équipe et encouragent l'entraide. Quant à l'utilisation des systèmes informatiques mise à leur disposition, les CAPP présentent une certaine réticence aussi parce qu'elles ne faciliteraient pas toujours leur travail. Le nouveau programme en phase de finalisation devrait permettre d'y remédier.

Les CAPP s'identifient pleinement avec leur mission et sont convaincus de l'importance de cet accompagnement qui favorise l'intégration socioprofessionnelle des jeunes. En effet, les statistiques montrent que les CAPP atteignent à un très haut pourcentage l'objectif principal de leur mission, puisque 74% des jeunes suivis ont pu être maintenus en formation et 14,5% sont en réorientation professionnelle. L'écoute offerte par les CAPP aux jeunes permet d'établir une analyse systémique de la situation et ainsi identifier l'ensemble des difficultés. Le rôle essentiel des CAPP est de les orienter vers les structures adéquates pouvant les aider à affronter ces difficultés ainsi que coordonner les différents acteurs et actrices de la formation et du soutien des jeunes.

La présentation de la fonction des CAPP (par exemple : en début d'année en classe, lors de séances d'information générale en écoles professionnelles, par l'intermédiaire de l'application Inform'App VD) est de ce fait importante afin de créer le lien avec les jeunes mais aussi avec les entreprises (par exemple : lors des cours de formation pour les formateurs/trices en entreprise). Selon les statistiques sur l'activité des CAPP, ce sont avant tout les apprenti-e-s qui les sollicitent directement. Ensuite on relève l'école professionnelle, les entreprises formatrices et les commissaires professionnels.

Les difficultés des apprenti-e-s nécessitant l'accompagnement de CAPP se situent à différents niveaux et sont souvent interconnectées. Parmi les problématiques relatives à l'apprentissage en milieu scolaire, figurent des troubles neurodéveloppementaux de l'apprentissage, des problèmes de santé y compris psychologiques, des problématiques personnelles diverses (familiaux,



financiers, violences, dépendances, etc.), des difficultés de formation en entreprise souvent de l'ordre du relationnel pouvant même déboucher sur des situations de harcèlement sexuel ou moral, mais également de formation et de travail qui relèvent plutôt des compétences des commissaires professionnels. Enfin les CAPP soutiennent également sur une période de 3 mois les jeunes qui rencontrent une rupture de contrat d'apprentissage.

Une part importante du travail des CAPP consiste à se coordonner et à collaborer avec les différents partenaires de la formation professionnelle. La collaboration avec les commissaires professionnels est en général perçue comme très bonne. L'important est de bien définir les rôles de chacun-e, mais également les limites afin d'intervenir le plus rapidement possible et en fonction de leurs compétences.

Le travail en réseau au sein de l'école est selon les CAPP interviewés très variable d'un établissement ou d'un département à l'autre. Il est donc important d'être proactif envers les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales afin d'éviter que la fonction des CAPP soit méconnue ou oubliée. Le contact est toutefois souvent fortement maintenu avec les différents acteurs et actrices de l'école et l'apport et la manière de travailler des CAPP est très appréciée. Il y a parfois des réticences de collaboration en raison du secret médical qui peut freiner certains échanges d'informations sur la problématique d'un-e jeune.

Dans le cadre des entreprises formatrices, la collaboration avec les CAPP est très appréciée. En effet, la/le CAPP apparaît à la fois comme un-e intermédiaire neutre entre l'entreprise et l'apprenti-e et également comme une personne ressource particulièrement pour sa connaissance du réseau de soutien externe. Il persiste chez certaines entreprises une méconnaissance du rôle des CAPP et parfois une confusion avec la fonction des commissaires professionnels.

La collaboration avec les pôles professionnels est également importante notamment lors de situations complexes ou graves. On a pu relever l'importance des séances de réseau qui permettraient de mieux coordonner la collaboration avec les commissaires professionnels.

La collaboration avec de nombreux services externes de soutien spécifiques (par exemple : Guichet Transition 1, médecin de famille, office des bourses) montre le rôle essentiel d'intermédiaire qu'endossent les CAPP. Le maintien du lien avec les différents réseaux et les personnes qui y sont rattachées ainsi que l'explication du rôle des CAPP sont indispensables au bon fonctionnement du travail en réseau et à son développement. Les CAPP sont satisfaits de la manière dont les échanges et ce travail de réseau a été mis en place.

Ces résultats ont permis d'émettre des recommandations sous formes de 11 mesures.

Mesure 1 : Augmenter le nombre de CAPP afin de réduire le nombre d'apprenti-e-s suivis

- Assurer un meilleur accompagnement : 160 à 170 suivis d'apprenti-e-s par année
- Favoriser la présence dans les écoles professionnelles et agir de manière préventive en entreprise
- Approfondir le travail de consolidation et de développement des contacts avec les différents réseaux en place

Mesure 2 : Réfléchir comment resserrer les missions des CAPP

- Définir les problématiques qui pourraient aussi être prises en charge par d'autres acteurs/actrices du système de la formation professionnelle ou du système social de soutien

Mesure 3 : Consolider et harmoniser la collaboration entre l'école professionnelle et les CAPP

- Bien définir et connaître le rôle, la responsabilité et les limites de chacun-e
- Intégrer les CAPP à des séances régulières
- Instaurer des procédures de prises en charges de problématiques régulières
- Établir des règles de gestion et de transfert des informations sensibles (confidentialité)

Mesure 4 : Consolider la collaboration entre CAPP et commissaires professionnels

- Encourager les contacts étroits en vue d'une coordination des interventions
- Participer aux réunions des pôles professionnels et séances de réseaux afin d'assurer une répartition des tâches et faciliter la transmission des dossiers

Mesure 5 : Renforcer la communication autour de leur fonction auprès des apprenti-e-s

- Maintenir la présentation de leur fonction en école professionnelle en début d'année
- Instaurer un rappel plus régulier de leur mission de soutien (flyers, séances, site internet, Inform'App VD)

Mesure 6 : Améliorer la compréhension du travail des CAPP et encourager la prise de contact par les entreprises

- Maintenir et développer les interventions dans les cours CFFE et séances d'informations dans les écoles professionnelles ainsi que la présence dans les newsletters, sites internet des OrTra etc.

Mesure 7 : Assurer un espace dédié aux CAPP en école professionnelle

- Meilleure visibilité et assurer la confidentialité
- Faciliter le contact

Mesure 8 : Maintenir l'accès à des formations continues

- Conseiller, soutenir, orienter et informer les apprenti-e-s et personnes formatrices au mieux

Mesure 9 : Soutenir l'élaboration de standards d'intervention

- Uniformiser d'une certaine manière les pratiques des CAPP

Mesure 10 : Accès et formation à des outils informatiques adéquats et efficaces

- Faciliter la documentation, le suivi et la statistique de l'accompagnement

Mesure 11 : Actualiser le cahier des charges et évaluer la possibilité d'une revalorisation de la fonction des CAPP

- Mieux reconnaître le travail des CAPP, notamment leur travail en réseau



1. INTRODUCTION ET CONTEXTE DU MANDAT

Au cours d'une formation professionnelle, les apprenti-e-s sont confrontés à différents défis. Elles et ils doivent apprendre de nouvelles pratiques professionnelles, répondre aux exigences aussi bien de l'école professionnelle que de l'entreprise formatrice tout en s'intégrant dans une équipe de travail (Felder, Caprani & Duemmler 2022). De plus, en entrant dans le monde adulte, les jeunes doivent faire face à de nouvelles attentes provenant également en dehors de la sphère professionnelle.

Pour diverses raisons, cette période de formation et de transition est pour certain-e-s jeunes semée d'embûches supplémentaires, susceptibles de mettre en péril leur formation professionnelle. Les études sur les ruptures de contrat d'apprentissage montrent par exemple que les problématiques des jeunes sont souvent multiples, interreliées et complexes (Lamamra & Masdonati 2009, Duc & Lamamra (2018) et pas uniquement en lien avec les conditions de formation ou de travail en entreprise telles qu'un manque d'accompagnement durant l'apprentissage ou les tâches inadéquats. Mauvaise orientation professionnelle ou choix par défaut par manque d'alternative sur le marché des places d'apprentissage, problèmes relationnels avec la personne formatrice ou les collègues sur le lieu de travail, problèmes de santé (psychique ou physique) durant l'apprentissage, problèmes financiers ou situation précaire ou familiale fragile sont des raisons davantage d'ordre personnel ou socioprofessionnel pouvant également provoquer un arrêt de formation.

De plus, avec la Loi fédérale sur la formation professionnelle de 2004 et la substitution des préapprentissage individualisés notamment par des formations AFP, les jeunes avec difficultés scolaires ou troubles d'apprentissage sont aujourd'hui davantage intégrés dans les formations standardisées. Toutefois, la loi accorde aux apprenti-e-s AFP un droit à un encadrement individuel spécialisé en cas de difficultés d'apprentissage ou si la formation est compromise (art. 17 et 18, OFPr art. 5). Il doit tenir compte de leur situation particulière, ne pas se limiter uniquement aux domaines scolaires ou professionnelles mais prendre en compte l'ensemble des aspects pertinents pour la formation de la personne.

Afin de mieux soutenir, accompagner et orienter des jeunes rencontrant de telles difficultés personnelles ou socioprofessionnelles durant leur apprentissage - que ce soit en AFP ou CFC - le canton de Vaud a mis en place depuis plus de 20 ans le Service des conseillers et conseillères aux apprenti-e-s (CAPP)¹. Initialement instauré comme projet pilote dans quelques écoles, les CAPP sont aujourd'hui présents dans toutes les écoles professionnelles et auprès de l'ensemble des apprenti-e-s. En effet, les différentes autorités cantonales de la formation post-obligatoire ont constaté une augmentation et complication des difficultés personnelles ou socioprofessionnelles chez les apprenti-e-s nécessitant une prise en charge particulière. Les CAPP agissent parallèlement aux commissaires professionnels qui s'occupent des questions et problèmes de formation auprès des apprenti-e-s et personnes formatrices ou en lien avec des conditions de travail.

¹ Afin de faciliter la lecture de ce rapport, nous utiliserons l'acronyme CAPP qui est couramment utilisée au sein de la DGEP.



D'autres cantons ont également instauré de tels dispositifs prenant en charge les problématiques personnelles et socioprofessionnelles des jeunes pour les soutenir à poursuivre une formation. Par exemple les cantons de Genève et Neuchâtel embauchent des conseillères et conseillers aux apprenti-e-s alors que le canton du Valais met à disposition un service de soutien en école professionnelle par des travailleurs et travailleuses sociaux (Caprani & Duemmler 2021a).

Ces dispositifs de soutien répondent aussi à l'objectif stratégique de la Confédération et des cantons, à savoir amener 95% des jeunes jusqu'à l'âge de 25 ans à une qualification postobligatoire (DEFR, 2015). En effet, comme le montrent plusieurs études (OFS, 2018), une formation au degré secondaire II constitue une condition indispensable pour pouvoir s'intégrer durablement dans le monde du travail. Cependant, le taux actuellement atteint dans le canton de Vaud est de 86%². Une des missions du programme de législation actuel du Conseil d'Etat vaudois est donc la valorisation de la formation professionnelle, qui voit déjà peu de jeunes s'y orienter directement après l'école obligatoire (DFJC 2019). Une mesure centrale pour valoriser l'apprentissage est notamment de mieux prévenir les risques de ruptures et d'échecs en apprentissage et renforcer ainsi le système de surveillance et d'accompagnement de la formation professionnelle du canton.

C'est dans ce contexte que la Haute école fédérale en formation professionnelle (HEFP) a été chargée par la Direction Générale de l'Enseignement postobligatoire du canton de Vaud (DGEP) de mener plusieurs études sur la situation actuelle en matière de surveillance et accompagnement de l'apprentissage dans le canton de Vaud. Une première étude avait comme objectif d'établir une synthèse comparative des cantons romands ainsi que de deux cantons suisse-alsémaniques dans le but de mettre en évidence des similitudes et disparités cantonales en matière de surveillance et d'accompagnement de la formation professionnelle (Caprani & Duemmler, 2021a). Une deuxième étude a dressé un bilan du travail des commissaires professionnels dans le canton de Vaud et proposé des pistes de développement (Caprani & Duemmler, 2021 b)³. Dans cette présente étude, la DGEP souhaite prendre en compte l'activité des CAPP qui jouent également un rôle central avec les commissaires professionnels dans l'accompagnement des apprenti-e-s et des entreprises formatrices, afin d'avoir une vision globale du système de surveillance.

Ces démarches du canton répondent également à la loi sur la pédagogie spécialisée (LPS) adoptée par le canton de Vaud en 2015 qui a comme dessein d'offrir la meilleure adaptation possible du contexte de prise en charge et de scolarisation des jeunes à besoin éducatif particulier découlant d'un trouble ou d'une déficience (LPS, art. 2 et 4). Le principe est de garantir l'accès à chacun-e aux biens communs de la société, à la formation, à la culture, au monde du travail tout en évitant toute forme de discriminations. Les CAPP sont des acteurs et actrices ressources parmi d'autres au sein des établissements postobligatoires de formation, nécessitant un travail en réseau pour soutenir les apprenti-e-s avec un trouble ou une déficience.

² <https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/communiqués-de-presse/detail/communiqué/valorisation-de-la-formation-professionnelle-mobilisation-des-acteurs-progres-et-ambitions-1574154/>

³ Ces rapports sont disponibles au lien suivant <https://www.hefp.swiss/project/systeme-de-surveillance-apprentissage-VD>



2. OBJECTIF DE L'ÉTUDE ET QUESTIONS PRINCIPALES

Cette étude a comme objectif global de décrire et évaluer comment les CAPP réalisent leur mandat de prise en charge des problèmes personnels et socioprofessionnels des apprenti-e-s et comment leur travail s'articule au sein du système de la formation professionnelle et en collaboration avec les autres acteurs et actrices qui soutiennent les jeunes. Il s'agit avant tout d'une évaluation formative et non sommative. Nous ne visons donc pas à mesurer en détail les effets que les prestations des CAPP ont atteints mais souhaitons, avec la collaboration de l'ensemble des personnes participant à l'étude, dresser un bilan de leur travail. Ce type de démarche permet d'identifier les enjeux et perspectives de développement du système de surveillance et d'accompagnement de l'apprentissage du canton de Vaud dans l'optique de l'améliorer et le renforcer.

Concrètement, ce bilan va s'articuler autour de 3 axes qui regroupent des questions spécifiques détaillées ci-dessous et qui définissent la structure de ce rapport.

Axe 1 : Décrire et évaluer les missions et les conditions cadres du Service des CAPP

Le premier axe s'intéresse au rôle et aux missions telles qu'elles sont définies dans la loi, l'ordonnance et le cahier des charges des CAPP dans le système de surveillance et d'accompagnement du canton de Vaud. Il s'agit ici aussi de mettre à plat les ressources humaines à disposition du Service des CAPP donc leur nombre, profil professionnel, formation ainsi que leurs conditions de travail comme les lieux de travail, les apprenti-e-s en charge et l'accès à des outils informatiques notamment pour l'exécution et la documentation de leur travail. Nous nous intéressons aussi à la manière dont l'équipe des CAPP s'organise pour accomplir ses missions. Nous évaluons finalement si les missions et leurs conditions cadres sont, selon les expériences des CAPP, en adéquation ou si elles et ils expriment des besoins particuliers pour mieux réaliser leur mandat. Ainsi, nous avons cherché à répondre aux questions suivantes :

- Quel est le rôle des CAPP dans le système de surveillance de la formation professionnelle ?
- Quels sont leurs missions ?
- Quelles sont les ressources humaines mises à disposition du Service des CAPP ?
- Quelles sont leurs conditions cadres de travail ?
- Quelles sont les modalités d'organisation de l'équipe des CAPP ?
- Est-ce que, selon les CAPP, les ressources et conditions cadres sont en adéquation avec leurs missions ? Quels sont leurs besoins ?

Axe 2 : Décrire et évaluer les prestations de soutien et d'accompagnement fournies par les CAPP

Le deuxième axe porte sur la manière donc les CAPP comprennent et réalisent concrètement leur mandat. Il s'agit également de décrire comment leur fonction est présentée auprès des apprenti-e-s, entreprises formatrices et écoles professionnelles et qui de ces acteurs et actrices les sollicitent. Nous relevons ensuite comment les CAPP interviennent auprès des apprenti-e-s et entreprises formatrices et quelles prestations de soutien et d'accompagnement sont proposées en fonction des problématiques rencontrées. Une attention particulière est apportée à la manière donc les CAPP gèrent les ruptures d'apprentissage. L'objectif est également de relever s'il existe un gap entre le travail prescrit (axe 1) et le travail réalisé (axe 2). Nous évaluons finalement aussi



quels effets leurs prestations ont sur les apprenti-e-s en montrant dans quelles situations de formation les jeunes se trouvent en fin de suivi. Les questions auxquelles nous allons répondre sont les suivantes :

- Comment les CAPP comprennent et réalisent leur mandat ?
- Comment leur fonction est-elle présentée auprès des apprenti-e-s, écoles professionnelles et entreprises formatrices ?
- Qui les sollicite ?
- Comment interviennent-elles/ils auprès des apprenti-e-s et des entreprises formatrices ?
- À quelles problématiques les CAPP entendent-elles/ils répondre ?
- Quelles prestations de soutien et d'accompagnement sont fournies par les CAPP ?
- Comment sont gérées les ruptures d'apprentissage ?
- Quels effets ont leurs suivis sur les apprenti-e-s ?

Axe 3 : Décrire et évaluer le travail en réseau

Le troisième axe se concentre sur le travail en réseau des CAPP avec des partenaires de la formation professionnelle (écoles professionnelles, entreprises formatrices, pôles professionnels, commissaires professionnels) et avec d'autres services externes de soutien spécifiques aux apprenti-e-s (médecin, psychologues etc.). Il s'agit de relever quels acteurs et actrices sont sollicités pendant l'accompagnement des apprenti-e-s et comment est mise en place la collaboration. Une attention particulière est portée sur l'accueil des CAPP dans les entreprises, les écoles et la coordination avec les commissaires professionnels et sur les facteurs qui favorisent ou respectivement entravent ces collaborations. Il s'agit également de décrire en quoi les CAPP complètent les pratiques de soutien des autres acteurs et actrices et comment notamment les écoles, les entreprises et les commissaires évaluent le travail fourni et la collaboration avec des CAPP. Ainsi, nous avons cherché à répondre aux questions suivantes :

- Quels acteurs et actrices du réseau sont sollicités durant le suivi des apprenti-e-s ?
- Comment se construit la collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle et avec d'autres services spécifiques aux apprenti-e-s ?
- Comment les CAPP sont accueillis au sein des écoles professionnelles et des entreprises ?
- Quelles sont les difficultés et limites rencontrées par des CAPP dans leur travail en réseau ?
- En quoi et comment le Service des CAPP complète-t-il les pratiques des partenaires de la formation professionnelle ?
- Comment les acteurs et actrices des écoles professionnelles et des entreprises formatrices évaluent-elles/ils les interventions de soutien et d'accompagnement ainsi que la collaboration avec les CAPP ?
- Comment est envisagée la collaboration entre l'école professionnelle et les CAPP dans le cadre de la mise en œuvre de la loi sur la pédagogie spécialisée ?

Ce type de démarche et d'analyse permettra à la fin de ce rapport d'émettre des recommandations dans la perspective d'un développement du système de surveillance et d'accompagnement de l'apprentissage.



3. MÉTHODOLOGIE

Dans une première étape d'investigation, une **analyse approfondie des documents qui décrivent le cadre légal vaudois, le cahier des charges et les missions des CAPP** ainsi que la structure organisationnelle au sein de laquelle est intégrée leur fonction dans le système de surveillance du canton de Vaud a été effectuée. Cette démarche préparatoire avait également comme dessein de définir la démarche d'enquête ainsi que l'élaboration de la grille d'entretien à destination des CAPP. Afin de répondre aux attentes du mandant, nous avons discuté notre démarche et grille d'entretien avec un groupe d'accompagnement consultatif⁴.

Pour mieux comprendre la mission d'accompagnement des CAPP, nous avons, dans un second temps, privilégié une enquête qualitative pour connaître les points de vue des personnes en charge de cette mission. Des interviews **semi-directives en visioconférence avec six CAPP se sont ajoutées aux deux interviews** déjà menées lors de la précédente étude dans le cadre de leur collaboration avec les commissaires professionnels⁵. Les CAPP ont notamment été questionnés sur leur profil et parcours professionnels, leurs différentes missions et expériences pratiques, ainsi que leur travail en réseau. Nous avons pu approfondir la connaissance sur les conditions dans lesquelles elles ou ils mènent leur travail, les difficultés rencontrées dans l'exécution de leur mandat et les limites. Ce type d'échange a aussi permis de discuter des ressources et soutiens, des besoins ainsi que des améliorations souhaitées ou nécessaires à la bonne marche de l'accompagnement. Nous sommes ainsi parties de leur expérience de CAPP dans le but de reconstruire leurs savoirs et pratiques professionnels. A noter que pour des raisons d'anonymisation des interviewé-e-s, nous avons traité l'ensemble des données sans distinction de métiers et pôles. L'étude s'est focalisée sur les différentes pratiques d'accompagnement tout en y apportant des nuances. Nous avons ainsi pu analyser les contextes de travail des CAPP, ainsi que la manière dont est compris et réalisé leur mandat.

Les **huit CAPP interviewés, qui représentent l'ensemble des pôles professionnels de la DGEP**, sont équitablement répartis entre femmes et hommes. Elles et ils sont âgés entre 32 et 62 ans. Leur taux d'activité oscille entre 65% et 90% et elles et ils n'exercent pas d'autres activités professionnelles. L'expérience de travail en tant que CAPP varie, elle est parfois inférieure à un an et s'étend jusqu'à une vingtaine d'années. Cinq CAPP interviewés sont au-delà de 10 ans d'ancienneté et ont donc une longue expérience dans cette fonction.

Dans un troisième temps, nous avons mené des interviews semi-directives avec différents acteurs et actrices au sein du système de la formation professionnelle qui travaillent étroitement avec les CAPP, afin de prendre en compte leurs perspectives sur le service fourni. Nous avons interviewé **trois doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales d'écoles**

⁴ La composition de ce groupe a été discutée avec le mandant. Lors de la première séance kick off du 18.01.2022, le groupe se composait de : M. Lionel Arlettaz, chef de pôle bâtiment et construction ; Mme Fabienne Raccaud, DGEP, cheffe de l'Office de la formation professionnelle (OFPC) ; Mme Christine Rama, DGEP, adjointe de l'Office de la formation professionnelle (OFPC) et M. Jacques-Frédéric Siegler, directeur de l'EPM (Ecole professionnelle de Montreux) et représentant de la Conférence des Directeurs/trices. Une seconde rencontre s'est déroulée le 10 mai 2022 dans le but de discuter les résultats de l'enquête.

⁵ En effet, sur les 14 personnes employées par le canton, deux ont déjà été interrogées dans le cadre du mandat sur le bilan des activités des commissaires professionnels du canton de Vaud (Caprani & Duemmler, 2021a).



professionnelles ⁶ ainsi que **cinq personnes formatrices ou chef-fe-s d'entreprise**⁷ dans des entreprises de différentes tailles et actives dans différents domaines professionnels. Certes ces quelques entretiens ne reflètent pas l'ensemble des collaborations avec les écoles professionnelles et entreprises formatrices, mais ils ont permis de relever des expériences et pratiques ainsi que leurs besoins. En nous appuyant sur les 20 interviews déjà réalisées dans le cadre du précédent mandat, **le point de vue des commissaires professionnels sur les CAPP** a également été intégré à l'analyse.

Nous avons privilégié une analyse thématique (Paillé & Mucchielli, 2012) par repérage et regroupements systématiques des thèmes abordés lors des entretiens. Pour faciliter le codage des entretiens, nous avons également utilisé le logiciel d'analyse qualitative de données NVivo.

Dans un quatrième temps, nous avons analysé aussi la **statistique annuelle** mise en place par le chef de Service des CAPP à la demande de la DGEP. Elle est élaborée pour avoir une vue d'ensemble du travail des CAPP mais aussi dans la perspective de la planification du travail et des besoins futurs. Chaque CAPP y est intégré avec son pourcentage et nombre de suivis. Elle distingue également le nombre de suivis par métier, par école, selon l'année et le type de formation ainsi que la source du premier contact. Les effets de suivi des CAPP sur les apprenti-e-s (situation de formation en fin de suivi) ainsi que les collaborations que les CAPP ont entretenues durant le suivi avec le réseau y figurent également. Certains de ces indicateurs ont donc été intégrés dans ce rapport pour décrire et évaluer le travail des CAPP. Ces statistiques nous donnent également des indications sur le potentiel de développement voire d'amélioration du Service.

4. AXE 1 : MISSIONS ET CONDITIONS CADRES DU SERVICE DES CAPP

4.1 Rôle des CAPP dans le cadre juridique et administratif de la surveillance et de l'accompagnement de la formation professionnelle initiale

Alors que la loi et l'ordonnance fédérale sur la formation professionnelle (LFPr, OFPr) n'évoquent pas la fonction de conseiller ou conseillère aux apprenti-e-s de manière explicite, **cette mission s'intègre plus généralement dans l'obligation de la surveillance et de l'accompagnement de la formation professionnelle initiale** qui comprend aussi : « L'encadrement, l'accompagnement des parties aux contrats d'apprentissage et la coordination des activités des partenaires de la formation professionnelle initiale de la surveillance » (LFPr art. 24). Les objectifs généraux de la surveillance et de l'accompagnement de l'apprentissage sont d'assurer l'efficacité du système de formation professionnelle, garantir la qualité des places d'apprentissage ainsi que prévenir, détecter et accompagner les ruptures d'apprentissage. Les buts sont également d'identifier les difficultés rencontrées par les apprenti-e-s durant leur formation et de révéler d'éventuels besoins de soutien ou accompagnement. La responsabilité et l'organisation de la

⁶ Le choix de ces personnes a été déterminé à la suite des entretiens menés avec les CAPP et avec l'appui du groupe d'accompagnement consultatif.

⁷ Les noms des entreprises et personnes de référence ont été transmis par la DGEP. Initialement, six entreprises formatrices étaient prévues, mais une s'est désistée.



surveillance, qui s'adresse en principe à l'ensemble des formations professionnelles⁸ est à la charge des autorités cantonales. Les cantons mettent ainsi en œuvre leur propre fonctionnement en matière de surveillance et ont développé différents systèmes pour garantir la qualité de l'apprentissage.

Selon la loi sur la formation professionnelle vaudoise de 2010 (LVLFP, art. 87 à 94) et son règlement d'application (RLVFP, art. 140 à 146), la surveillance de la formation professionnelle initiale est assurée par le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) par l'intermédiaire de la Direction générale de l'enseignement postobligatoire (DGEP). Les 190 métiers sont répartis en six pôles professionnels gérés par des chef-fe-s de pôle et leurs responsables administratifs engagés par le canton⁹ : Pôle 1 : Soins, santé et social ; Pôle 2 : Commerce et vente ; Pôle 3 : Bâtiment et construction ; Pôle 4 : Industrie et mécanique ; Pôle 5 : Restauration, artisanat et communication ; Pôle 6 : Service de l'agriculture (SAGR).

Sur le terrain, le canton de Vaud répartit la mission de surveillance et accompagnement de l'apprentissage entre commissaires professionnels et CAPP. Tandis que les commissaires professionnels, engagés par les OrTra ou la DGEP, prennent en charge les autorisations des entreprises à former et les problématiques professionnelles et de formation durant l'apprentissage, les CAPP ont, selon la loi vaudoise, un **rôle de médiateur et de soutien pour l'apprenti-e en cas de problèmes personnels durant sa formation, ainsi que pour la personne formatrice** (art. 93 LVLFP, CSFO, 2017). Ces problématiques peuvent se situer à différents niveaux tels que : école professionnelle, famille, finances, santé, orientation professionnelle, capacité d'apprentissage, relations sociales en entreprise. Elles et ils collaborent avec les commissaires professionnels, particulièrement lorsque la formation est compromise ou en cas de rupture de contrat d'apprentissage, afin de réadapter le contrat ou de soutenir l'apprenti-e dans la recherche d'une autre entreprise formatrice ou une nouvelle formation.

La fonction de CAPP a vu le jour en avril 2001 dans le cadre d'un projet pilote mis en place à l'école professionnelle EPSIC à Lausanne qui sera peu après étendu à l'EPCL (Ecole professionnelle commerciale de Lausanne). Devenue une mesure cantonale, la prestation sera pérennisée en 2004 et étendue à deux autres écoles. Il faudra attendre 2009 pour voir la fonction de CAPP inscrite officiellement dans la LVLFP au chapitre III de la surveillance de la formation professionnelle initiale (art. 93). Initialement rattachés au Centre d'Orientation et de Formation Professionnelle (COFOP), les CAPP dépendent depuis 2020 directement de la DGEP. La plupart des interviewé-e-s n'ont pas réellement ressenti de différence dans ce changement d'affectation, il a été néanmoins relevé une meilleure reconnaissance de leur fonction.

⁸ A noter que pour le domaine de l'agriculture, les offices cantonaux mandatent et collaborent directement avec l'OrTra concernée à savoir le service de l'agriculture (SAGR).

⁹ Pour une description explicite de l'organisation structurelle du système de surveillance au sein du canton de Vaud, voir les précédents rapports (Caprani & Duemmler, 2021 a et b)



4.2 Missions des CAPP

Selon leur cahier des charges (version du 13.01.2020), les CAPP remplissent **cinq missions** :

- a) **Conseiller, soutenir, orienter et informer les apprenti-e-s et personnes formatrices** lors de l'apparition de problèmes tels que difficultés personnelles, scolaires, pédagogiques, sociales ou en rapport avec la santé, et maintenir le lien avec l'école professionnelle. Les CAPP apportent non seulement un espace d'écoute, mais également de conseil et d'intervention neutre tout en garantissant la confidentialité. En intervenant en entreprise sur la demande aussi bien des apprenti-e-s que des personnes formatrices, les CAPP ont pour tâche de trouver des solutions et aussi d'amener des conseils sur les questions socioprofessionnelles et pédagogiques. L'objectif étant de maintenir l'apprenti-e dans sa formation et dans les meilleures conditions possibles. Les CAPP ont également la tâche d'informer l'école des démarches mises en place en entreprise, avec l'accord des personnes concernées.
- b) **Assurer la médiation par l'audition des parties** et prendre les mesures nécessaires en vue de la poursuite de la formation des apprenti-e-s **en collaboration avec les commissaires professionnels**. Selon les problématiques, les CAPP vont chercher des solutions d'aide, en accord et en collaboration avec l'apprenti-e et, le cas échéant ou sur demande, établissent un rapport de suivi et/ou recommandent aux parties d'adapter le contrat d'apprentissage. Le but est d'assurer une formation initiale conforme aux aptitudes de la/du jeune et à ses aspirations.
- c) **Proposer un accompagnement aux apprenti-e-s pendant les trois mois qui suivent la rupture de contrat d'apprentissage, en collaboration avec les commissaires professionnels** et les soutenir dans la recherche d'un nouveau lieu de formation ou d'une autre formation professionnelle. Des stages en entreprise avec bilan peuvent aussi être proposés. Les CAPP ont également la tâche de solliciter les organismes utiles au maintien des conditions favorables à l'apprentissage ou à la recherche d'une nouvelle place d'apprentissage. Il s'agit de coordonner les démarches que l'apprenti-e entreprend auprès des différents acteurs et actrices de l'insertion professionnelle. Selon la demande des écoles professionnelles, les CAPP sont associés aux gestions des échecs et si nécessaire peuvent établir des rapports de demande de passage en formations individualisées.
- d) **Saisir**, si les circonstances le justifient, **l'autorité de conciliation en matière d'apprentissage ou la Commission de formation professionnelle en vue de tenter la conciliation** entre les parties ou de recommander l'annulation du contrat d'apprentissage (voir aussi art. 94 LVLPPFr)¹⁰.
- e) **Réaliser des mandats à la demande de la hiérarchie et entretenir les relations avec les réseaux professionnels et sociaux**. Il peut être demandé aux CAPP d'établir des rapports pour la DGEP et de se représenter auprès des partenaires des réseaux professionnels et sociaux et ainsi assurer le relais d'informations utiles. Il est également attendu de leur part de maintenir et optimiser le lien avec les réseaux professionnels, sociaux et les écoles professionnelles.

¹⁰ Dans les faits et en nous appuyant sur les interviews menés auprès des CAPP, l'autorité de conciliation (préfet) n'est plus sollicitée. Si l'apprentissage est compromis ou si les conditions d'octroi d'autorisation sont violées, les CAPP informeront les responsables de pôle qui s'en chargeront et le signaleront aux Commissions de formation professionnelle.

A l'exception des jeunes déjà pris en charge par d'autres structures professionnelles telles que AccEnt (Accompagnement en entreprise), OAI (Office d'assurance invalidité), COFOP (Centre d'Orientation et de Formation Professionnelle), l'ensemble des apprenti-e-s vaudois sous contrat en formation professionnelle peuvent s'adresser à un-e CAPP¹¹. Depuis la rentrée 2021, les prestations des CAPP se sont étendues aux apprenti-e-s en formation professionnelle initiale aux écoles des métiers à plein temps, ce qui peut faciliter un passage à une formation duale en cas de rupture de la formation à plein temps. Le suivi est également offert aux jeunes qui font une maturité professionnelle à plein temps après le CFC.

4.3 Ressources humaines et profil des CAPP

Ressources humaines

La DGEP emploie **14 conseillères et conseillers aux apprenti-e-s**, dont un responsable du Service soit un peu plus de 10 EPT (équivalent plein temps)¹² auquel s'ajoute un 60% pour le secrétariat. Les CAPP travaillent à des taux variables, entre 50 et 90%. Quatre personnes ont été engagées récemment notamment pour pouvoir étoffer l'offre aux écoles des métiers à plein temps et ainsi répondre pleinement à leur mission. Les CAPP sont intégrés au niveau de la classe 9 sur l'échelle de salaire du canton de Vaud.

Profil des CAPP

Pour être engagé-e en tant que CAPP, initialement une formation tertiaire de type HES dans le domaine social était demandée. Aujourd'hui, la formation demandée porte aussi sur une **formation sociale de type ES** (ex. éducateur/trice social-e) ou encore de type **brevet** (ex. brevet fédéral de spécialistes en insertion). En effet, les exigences de profil ont été quelque peu modifiées parce que la connaissance de la formation professionnelle et son réseau d'acteurs et actrices est nécessaire pour mener à bien les différentes missions du poste. D'où le besoin d'adapter le niveau de formation. Les CAPP doivent donc aujourd'hui aussi avoir si possible un CFC et avoir déjà formé et encadré des apprenti-e-s. Une expérience de suivi de jeunes en difficulté constitue également une exigence. Une formation dans le domaine du social est toutefois importante pour la connaissance du système de sécurité sociale et des principes du travail social.

Les parcours de formation et professionnels sont donc souvent riches et variés. En ce qui concerne les huit CAPP interviewés, une seule personne provient directement d'une formation ES d'éducateur/trice social-e. Les autres ont embrassé le métier après une reconversion professionnelle. Six interviewé-e-s ont commencé par un apprentissage CFC dans le commerce, la mécanique ou encore la menuiserie-ébénisterie. Une personne a débuté par des études universitaires. Ces sept personnes se sont ensuite soit dirigées dans des formations dans le social souvent suivi en emploi – formation HES ou ES d'éducateur/trice social-e ou avec des personnes en situations de handicap -, soit se sont engagées dans des métiers du social tels que

¹¹ Lors du premier entretien, les CAPP vérifient par ailleurs si les jeunes sont déjà pris en charge par un-e assistant-e social-e de ces programmes. Pour une vision plus détaillée, voir le chapitre 6.6 sur la "Collaboration avec les acteurs externes de la formation professionnelle".

¹² Le taux d'activité total des 14 CAPP englobent 1'025 %. Ces chiffres sont issus du recensement de 2021.

assistant-e social-e dans les services sociaux, les urgences sociales, le milieu du handicap ou de l'asile, ou en tant que responsable d'apprenti-e-s, éducateur/trice social-e, animateur/trice socio-culturel-e ou coach d'apprenti-e-s dans le groupement pour l'apprentissage (GPA). Certain-e-s ont suivi des formations continues afin d'approfondir leur connaissance par exemple dans le domaine du coaching.

Accès à la formation continue

Des formations continues ont été jusqu'à présent également offertes au sein du Service des CAPP. Parallèlement aux **formations collectives** telles que celle récemment donnée sur l'entretien motivationnel, les CAPP ont la possibilité de suivre **3 jours de formation par an**. En réalité cela tend à être davantage car le métier exige de se former continuellement sur les problématiques des apprenti-e-s rencontrés ou les mesures d'accompagnement à proposer. Les formations de courtes durées sont donc souvent octroyées. Les personnes interviewées ont évoqué les formations telles que la gestion de conflits, le coaching, l'élaboration de dossiers de candidature ou encore sur l'addiction, le suicide, les neurosciences et troubles neurodéveloppementaux.

Les CAPP interviewés ont relevé des revendications concernant la classe de salaire que la majorité trouve trop basse compte tenu de leurs responsabilités et du niveau de leurs connaissances et compétences élevé. Elles et ils déplorent un cahier des charges pas assez complet et explicite ne relatant pas suffisamment la réalité de leur fonction et la complexité de leur travail effectif sur le terrain. Il manque notamment la reconnaissance de leur travail avec les multiples réseaux également avec les structures médicales que leurs démarches nécessitent pour répondre aux différentes problématiques auxquelles elles et ils sont régulièrement confrontées. Cela concerne également l'entretien et le développement de ces réseaux. Travailler par exemple avec l'école signifie être en lien avec plusieurs interlocutrices et interlocuteurs (par ex. doyen-ne, psychologue, infirmier/ère de l'école). Une **demande explicite de mise à jour de leur cahier des charges et de revalorisation de leur fonction** (un changement de classe de salaire) a été transmise au département.

4.4 Conditions cadres du travail des CAPP

Lieux de travail

Le travail des CAPP se déroule le plus souvent à l'extérieur, principalement en école professionnelle et ponctuellement en entreprise et en partie à domicile. La DGEP met à disposition de l'ensemble des CAPP un bureau commun au centre de Lausanne le plus souvent utilisé pour des réunions d'équipe. D'autres locaux sont loués en plus dans les régions (ex. à Yverdon) comme espace de travail et de rencontre notamment avec des apprenti-e-s.

En général, plusieurs métiers et pôles ainsi que différents établissements scolaires sont attribués aux CAPP (cf. Tableau 1). Cela implique qu'elles et ils interviennent selon la demande des apprenti-e-s, écoles professionnelles ou entreprises formatrices dans une région parfois assez vaste du territoire vaudois. Il peut arriver qu'un-e CAPP couvre l'ensemble du canton avec un métier ou alors son champ d'action peut s'étendre de Montreux à Yverdon voire Sainte-Croix. Sur

l'ensemble des CAPP, seule une personne est rattachée à un pôle et une école en raison du nombre conséquent d'apprenti-e-s et de suivis dans le métier.

Tableau 1 : Répartition des 14 CAPP selon le nombre d'écoles, de métiers et de pôles en 2021

CAPP	Nombre d'écoles	Nombre de métiers	Nombre de pôles
1	4 écoles	tous les métiers	3 Pôles
2	1 école	5 métiers	2 Pôles
3	1 école	1 métier	1 Pôle
4	2 écoles	3 métiers	1 Pôle
5	2 écoles	tous les métiers	2 Pôles
6	2 écoles	tous les métiers	2 Pôles
7	4 écoles	tous les métiers	2 Pôles
8	3 écoles	tous les métiers	2 pôles / Plein temps
9	4 écoles	4 métiers	1 Pôle / Plein temps
10	2 écoles	tous les métiers	2 pôles / Plein temps
11	2 écoles	6 métiers	2 Pôles
12	4 écoles	11 métiers	2 pôles / Plein temps
13	2 écoles	3 métiers	2 pôles / Plein temps
14	2 écoles	1 métier	2 Pôles

Comme la majorité des CAPP est rattachée à plusieurs écoles, ce qui les contraint à fréquemment se déplacer et aussi parce que les infrastructures sont insuffisantes dans plusieurs établissements scolaires, elles et ils **n'ont pas nécessairement d'espaces dédiés dans chaque école**. Une minorité de CAPP a un bureau individuel dans une école et certain-e-s ont des espaces communs à partager avec d'autres personnes ressources de l'école ou avec les autres CAPP. Mais il y a néanmoins trois personnes interviewées qui ne disposent d'aucun espace attribué dans au moins une école. Le manque de locaux pour les CAPP est aussi bien déploré par les doyen-ne-s que les maîtres principaux/maîtresses principales interviewés. Dans ces situations, les CAPP rencontrent les apprenti-e-s dans des salles préalablement réservées.

L'avantage d'un **espace dédié** dans une école rend la fonction de CAPP plus visible et accessible. L'ensemble des CAPP interviewés relèvent en effet l'avantage d'avoir un espace à disposition à l'école comme un moyen pour les apprenti-e-s d'entrer plus facilement en contact avec elles ou eux et ceci à l'insu de leur entreprise ou camarades de classe. En effet, les discussions touchent à des sujets sensibles d'où l'importance de disposer d'un endroit calme à l'abri des regards et des dérangements.



Apprenti-e-s en charge des CAPP

En 2020, le canton de Vaud comptait 15'911 apprenti-e-s en formation duale (CFC incluant maturité professionnelle intégrée, AFP et préapprentissage) (Statistique Vaud 2021). Le Service des CAPP occupait à l'époque 10 personnes pour un taux d'activité total de 695%. Environ 2'289 apprenti-e-s étaient donc en moyenne à la charge d'un-e CAPP pour un équivalent plein temps. Selon les statistiques du Service de 2020¹³, 1'738 apprenti-e-s ont été suivis par des CAPP, ce qui correspond à environ 11 % des jeunes en formation duale dans le canton (cf. Tableau 2). Le nombre de suivis moyens par CAPP est de 250 pour un 100%. Toutefois, **le nombre de suivis est tributaire de la demande** et ne peut donc avoir une répartition équitable entre les différent-e-s CAPP qui sont en plus employé-e-s à des taux d'activité variables. Dans les faits, on relève que ces suivis oscillent entre 76 et 242 par CAPP. A noter aussi que le temps de suivi de l'apprenti-e qui est une prestation sur mesure en fonction de la problématique est également très fluctuant.

Tableau 2 : Répartition des suivis en 2020 dans le canton de Vaud selon le sexe, l'année et le type de formation

		Nombre d'apprenti-e-s suivis	Nombre d'apprenti-e-s en formation duale	Pourcentage d'apprenti-e-s suivis
	Total	1'738	15'911	10,9%
	Par CAPP (en moyenne, EPT)	250	2'289	
Sexe	Nbre de filles	758		
	Nbre de garçons	980		
Année de formation	1ère année	972		
	2ème année	512		
	3ème année	217		
	4ème année	37		
Type de formation	Formation AFP duale	120	1'134	10,6%
	Formation CFC duale (maturité prof. incluse)	1'587	14'404	11,0%
	Préapprentissage	22	373	5,9%
	Autre	9		

Parmi les apprenti-e-s suivis (Tableau 2), on relève davantage de jeunes garçons que de filles (980 apprentis contre 758 apprenties), probablement dû à leur surreprésentation dans la formation professionnelle duale. On peut également relever un nombre de suivis plus conséquent en 1e année, soit 972 qui diminuent au fur et à mesure que les jeunes progressent dans leur formation, à savoir 512 pour l'ensemble des 2e année, 217 en 3e année et 37 pour les apprenti-e-s, certes minoritaires, suivant une 4e année de formation.

¹³ Nous avons préféré nous référencer aux statistiques de 2020 car elle montre le cycle complet de l'ensemble des CAPP. En effet, les statistiques de 2021 montrent un cycle partiel, puisque 4 CAPP ont été engagés en cours d'année pour étendre leurs prestations auprès des apprenti-e-s formés en plein temps dans les écoles professionnelles.



Les formations CFC (10,6% des contrats) et les formations en AFP (11% des contrat) nécessitent plus d'accompagnement que les préapprentissage (5.9% des contrats).

Le taux d'activité est jugé par les CAPP interviewés acceptable par rapport au travail demandé, mais la réussite de leur mission dépend particulièrement de la bonne organisation personnelle du travail. En effet, le travail s'effectue en flux tendu, ce qui implique entre autres de devoir gérer de nombreux rendez-vous par jour qui concernent des problématiques variées et souvent très complexes, ne laissant par ailleurs que peu de temps à la réflexion. Les CAPP doivent faire preuve d'une très bonne gestion de la répartition de leurs activités et d'une grande flexibilité telles que les demandes de suivi qui peuvent aussi beaucoup fluctuer durant l'année. Grâce à une grande ***marge de manœuvre et autonomie qui leur sont octroyées et que les CAPP apprécient énormément, elles et ils sont néanmoins globalement satisfaits de leurs conditions cadres de travail.***

Plateforme informatique commune et documentation du suivi

En tant qu'employés du canton de Vaud, les CAPP ont accès au portail informatique en ligne IAM (Identity and Access Management) qui permet de se connecter de manière sécurisée aux différents programmes de la cyberadministration du canton de Vaud (ex : informations sur une entreprise telles que registre du commerce, extrait du registre des poursuites, soutien aux entreprises, etc.). Elles et ils ont plus particulièrement accès à la base de données e*SA¹⁴ (outil de gestion informatisée des données de la formation professionnelle vaudoise) et le **programme Alfresco** dans lequel les CAPP peuvent insérer les informations de suivi. Alfresco est avant tout un outil de gestion administratif et d'archivage dont l'accès est limité aux CAPP et à la direction de la DGEP pour assurer la protection des informations documentées. Il permet d'insérer des données sur les apprenti-e-s rencontrés, ce qui facilite notamment leur tâche particulièrement lors du remplacement d'un-e CAPP.

Mais l'utilisation de Alfresco est très variable d'un-e CAPP à l'autre. Alors que certain-e-s l'utilisent pour l'ensemble de leur documentation personnelle des situations suivies, d'autres préfèrent n'y insérer que des données officielles sur le cas suivi comme le contrat d'apprentissage et continuent de documenter leur accompagnement avec des échanges effectués via Outlook et des classeurs rassemblant des documents papiers. ***Cette réticence quant à l'utilisation de la plateforme informatique mise à leur disposition est expliquée en partie parce qu'il ne faciliterait pas leur travail.*** L'utilisation leur semble peu pratique voire fastidieuse et reste très limitée lors de déplacements où une bonne connexion au système manque parfois. De plus, il ne permet pas d'établir une statistique des situations suivies, une saisie d'informations qui doivent s'effectuer en plus du travail de documentation.

¹⁴ L'acronyme vient de l'origine du programme autrichien qui a été adapté au début des années 2000 pour la formation professionnelle vaudoise : "elektronische Schuladministration".



Dans le cadre du projet “Fondation” pour une certification de qualité liée notamment à la numérisation et la cyberadministration, un nouveau programme GIS-FP (Gestion de l’Information Scolaire pour la Formation Professionnelle) est en phase de finalisation. Ce changement de système informatique implique l’arrivée en principe en 2023 d’un nouveau **programme LAGAPEP** qui est actuellement en phase de test et qui remplacera le système e*SA. Certains CAPP interviewés sont actuellement en train de le tester. Il permettra une centralisation des différentes informations. Les CAPP seront ainsi informés en tout temps de la situation de l’apprenti-e, son évolution ainsi que des mesures d’aménagement mises en place. Ce programme a l’avantage d’intégrer aussi l’école professionnelle qui a la tâche entre autres d’indiquer les notes des élèves ou encore les absences. Plusieurs CAPP soulignent l’importance de recevoir une formation et un accompagnement pour l’utilisation du nouveau programme. Elles et ils attendent par ailleurs avec impatience aussi un programme qui faciliterait leur travail de documentation et de suivi, ce que le logiciel Alfresco actuellement n’offre pas.

4.5 Modalités d’organisation de l’équipe des CAPP

Echanges au sein du Service des CAPP

Le responsable des CAPP organise au sein de son Service des **séances communes** généralement de 3 heures réunissant l’ensemble des CAPP. Ces réunions qui ont lieu en moyenne neuf fois par année se présentent sous différents types. Soit sous la forme de **colloques** liés au fonctionnement de l’équipe sur le terrain et favorisent le partage des méthodes de travail, d’astuces et de bonnes pratiques. Soit sous la forme **d’échanges professionnels** proposant des rencontres avec les partenaires du réseau dans le but d’accroître les collaborations, mais également de prendre en compte des points importants demandant du temps et ne pouvant être réglés durant les colloques. La marge de manœuvre dans leur travail leur permet de puiser ensuite selon leurs besoins et intérêts dans les différents apports partagés, voire de les tester. Conjointement une **supervision d’équipe avec une psychologue** également neuf fois par année est organisée dans le but de partager leurs expériences et discuter des situations problématiques vécues en tant que CAPP.

Ces trois types d’échanges ont entre autres comme dessein d’essayer d’harmoniser leurs différentes pratiques professionnelles. Ils ont notamment donné lieu à l’élaboration commune de **fiches standards d’intervention** (cf. Point suivant). Pour les nouveaux et nouvelles CAPP, il y a aussi la possibilité de participer à des entretiens entre un-e ancien-ne CAPP et un-e apprenti-e pour autant que ce dernier ou cette dernière donne son accord. C’est ainsi un moyen de s’accoutumer au métier. Les CAPP les plus expérimentés constituent de ce fait des sources précieuses de soutien pour les personnes arrivées plus récemment dans le Service.



Les CAPP apprécient de pouvoir mener leurs activités en toute confiance et de recevoir du soutien en cas de besoins de leur supérieur. En effet, le contact entre les CAPP et leur responsable est régulier et très estimé. L'ensemble des CAPP interviewés soulignent également le plaisir de pouvoir exercer ce métier, particulièrement dans ce contexte d'équipe soudée et soutenante. Les **séances communes ainsi que les supervisions sont jugées nécessaires**, particulièrement pour les CAPP arrivés plus récemment dans le métier. Ces différents espaces de rencontre créent aussi un **esprit d'équipe** encourageant l'entraide aussi bien lors des séances communes que de manière individuelle. Les CAPP interviewés ont précisé qu'il y avait toujours la possibilité d'appeler un-e collègue ou le responsable afin de discuter d'une situation délicate ou lors de besoin de soutien ou conseils comme par exemple pour se familiariser avec une procédure méconnue telle que la demande de bourse.

Elaboration commune de marches à suivre et standards d'intervention

Les échanges de pratiques lors des séances communes entre CAPP ont donné notamment lieu à l'élaboration de **deux marches à suivre** et de **trois standards d'intervention**.

La première marche à suivre définie par les CAPP présente une manière de mener des entretiens avec les apprenti-e-s afin de les accompagner au mieux selon leur besoin. La seconde porte sur les démarches à entreprendre pour entamer un pré-apprentissage. Il est par ailleurs explicité la manière dont les CAPP doivent rédiger et transmettre le contrat pour validation à la DGEP.

Le premier standard d'intervention élaboré par les CAPP concerne le type d'intervention possible lors de troubles et difficultés d'apprentissage. Sept points essentiels pour l'accompagnement d'un-e apprenti-e ont été listés. Un second standard porte sur la gestion des échecs et les passages en AFP ou préapprentissage. Le standard d'intervention pour le passage en formation individualisée y est également explicité. Le troisième présente les standards dans le cadre d'apprenti-e-s en rupture d'apprentissage. Il précise les différentes étapes à entreprendre.

En élaborant ensemble des marches à suivre et des standards d'intervention, les CAPP ont explicité et partagé leurs modes de fonctionnement et ont répondu à la **nécessité d'uniformiser dans une certaine manière leurs pratiques**. Ces documents sont mis à disposition des CAPP aussi afin de les soutenir dans leurs démarches, tout en leur laissant assez de liberté dans la manière d'aborder la problématique singulière de l'apprenti-e nécessitant une adaptation constante. En effet même si la base du travail est la même, à savoir accompagner un-e jeune et lui proposer de l'aide, les manières de procéder peuvent être bien diverses et devront être adaptées selon les réalités professionnelles, les terrains, les cursus de formation, le fonctionnement de l'école, les plans de formation voire les critères d'évaluation souvent différents selon le métier. A noter que quelques CAPP souhaiteraient davantage de soutien dans l'élaboration et la documentation des standards d'intervention.



5. AXE 2 : PRESTATIONS DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT FOURNIES PAR LES CAPP

5.1 Compréhension du mandat par les CAPP

Les CAPP interviewés ont **pleinement intégré voir incarné leur mission** qui comprend le soutien des jeunes nécessaire pour obtenir de meilleures conditions afin qu'elles/ils puissent parvenir au terme d'une formation professionnelle. Les CAPP soulignent l'importance d'accompagner les apprenti-e-s dans le respect de ce qu'elles et ils veulent et sont prêt à prendre en main au moment de la rencontre. Il est donc très important d'écouter et d'identifier dans un premier temps tous les problèmes, les besoins et les attentes des jeunes.

Au centre de leur attention se trouve divers problèmes d'ordre personnel, scolaire, familial, financier, relationnel en entreprise ou encore de santé. Les CAPP offrent une **écoute – qui en soit aide souvent déjà la/le jeune – et une analyse systémique de la situation pour identifier l'ensemble des difficultés** souvent interreliées. L'objectif est de la/le conseiller voire proposer ensuite des pistes de solutions les plus pertinentes possibles, tout en l'accompagnant dans ses démarches. Les CAPP sont convaincus de l'importance de cet accompagnement qui favorise l'intégration socioprofessionnelle des jeunes.

Une autre mission centrale est d'**informer et coordonner les différents acteurs et actrices de la formation des jeunes** (école, entreprise, commissaire professionnel-le, famille, etc.). Bien que la confidentialité soit toujours assurée à l'égard des jeunes, les CAPP les encouragent aussi à informer ces acteurs et actrices afin qu'elles et ils puissent s'adapter à la situation. Certain-e-s CAPP illustrent ce type de travail social comme d'amener de "l'huile dans le rouage des collaborations" entretenues au sein de l'école, la famille et l'entreprise. En effet, souvent un manque de circulation d'informations entre les personnes fait que les difficultés des jeunes ne sont pas appréhendées de manière adéquate parce qu'elles ne sont pas situées dans leur contexte social plus large. Par exemple, la situation familiale de la/du jeune ou de la formation en entreprise qui n'est souvent pas connue en école professionnelle peut expliquer certaines problématiques scolaires. Le rôle des CAPP est donc aussi de faciliter **la prise en charge systémique des problèmes par les différents acteurs et actrices concernés**.

De plus, les CAPP dépendent aussi de ce réseau tel que des commissaires professionnels qui orientent les apprenti-e-s vers elles/eux. C'est pourquoi elles et ils doivent **entretenir activement et continuellement ce réseau afin de pouvoir détecter au mieux les situations nécessitant une intervention**. Certain-e-s CAPP ont donc expliqué que simplement le fait d'être physiquement présents en école augmentent la communication avec les doyen-ne-s ou gestionnaires des élèves lorsqu'un-e apprenti-e rencontre des problèmes. La plupart des CAPP n'attendent pas que les apprenti-e-s viennent vers elles/eux mais se montrent en général proactifs sachant que la prise de contact est parfois difficile pour les apprenti-e-s.

L'accompagnement de près des jeunes ayant des difficultés se déroule toutefois souvent dans un laps de temps restreint. Les CAPP s'entretiennent, la plupart du temps, deux à trois fois avec l'apprenti-e. En effet, après la compréhension systémique des difficultés et la proposition de premières pistes de solutions, les CAPP **activent un réseau de soutien plus large en fonction de la situation détectée et dirige la/le jeune dans le réseau de soutien adéquat** (par exemple



soutien scolaire, psychologue, prise en charge par l'AI)¹⁵. Quelques personnes interviewées identifiaient donc même de manière imagée le rôle des CAPP à une "gare de triage" ou alors "un pilier", "spécialiste de réseau" ou encore plus simplement une "personne de référence".

Leur spécificité, cependant, qui les différencie notamment des autres acteurs et actrices de soutien (par ex. psychologue en école), est qu'elles et ils **interviennent aussi en entreprise**, pour soutenir d'une part l'apprenti-e mais d'autre part aussi l'entreprise qui s'avère souvent dépassée par les problèmes et particulièrement dans les démarches de mise en place de conditions d'apprentissage adéquates.

5.2 Présentation de la fonction des CAPP

La présentation de la fonction des CAPP **auprès des apprenti-e-s, enseignant-e-s et entreprises formatrices** se fait par différents canaux d'information. Généralement en début de première année de formation, les CAPP en collaboration avec les commissaires professionnels viennent **se présenter en classe**. Quelques écoles professionnelles organisent une **séance d'information générale**, à laquelle sont conviés les apprenti-e-s, parents et formateurs/trices en entreprise afin de présenter leurs rôles et activités dans le domaine professionnel dont elles et ils sont responsables. Souvent des affiches mentionnant leurs noms et coordonnées sont placées dans les salles de classe. Une liste de l'ensemble des CAPP ainsi que leurs coordonnées sont également disponibles sur internet¹⁶. Certaines écoles convient aussi la/le CAPP lors des réunions de délégué-e-s de classe, ce qui leur permet de rappeler leur existence ainsi que leurs missions. Pour mieux informer les enseignant-e-s, un rallye interne a été organisé dans une école professionnelle pour leur permettre de mieux comprendre les différentes structures de soutien, par la création notamment de postes où les différentes personnes ressources de l'école (ex. psychologue, CAPP) se présentaient.

De **nouveaux modes de communication** sont aussi en cours de développement dans plusieurs pôles professionnels, tels que des présentations sur les sites internet des écoles professionnelles par le biais de capsules vidéo. La nouvelle application « Inform'App VD », dont la première phase test sur quatre métiers a été concluante, transmet entre autres les coordonnées des CAPP concernés par le métier.

Afin **d'informer les entreprises**, des CAPP interviennent aussi dans des **cours CFFE** (cours de formation pour formateurs/trices en entreprise) pour présenter le Service. Parallèlement, les commissaires professionnels évoquent aussi, en général lors de leur visite de routine en entreprise, le rôle des CAPP¹⁷. Depuis que la fonction a été présentée dans les cours CFFE, elles et ils ont relevé une plus grande sollicitation de la part des entreprises.

¹⁵ cf. chapitre 5.4 Accompagnement des apprenti-e-s et personnes formatrices en fonction des types de problématiques rencontrées

¹⁶ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/df/dgdp/dgdp_fichiers_pdf/app-liste-conseillers-apprentis.pdf

¹⁷ voir chapitre 6.4 Collaborations avec les entreprises formatrices

Inform'App VD

Cette nouvelle plateforme qui regroupe pour le moment 4 métiers - carrossier/ère - tôlier/ère CFC; assistant-e dentaire CFC, gestionnaire en intendance CFC et dessinateur/trice CFC (architecte) -, a comme objectif de transmettre des **informations pratiques** aux apprenti-e-s durant leur apprentissage (ex : informations sur le métier, directives COVID-19 ; secrétariat de l'école professionnelle correspondante, CIE, dossier de formation, rapport semestriel, frais professionnels mensuels, vacances scolaires et jours fériés, examens de fin d'apprentissage, rupture de contrat, après l'apprentissage, etc.). Une **rubrique « Soutien »** qui s'adresse particulièrement aux apprenti-e-s qui rencontreraient des difficultés professionnelles, personnelles ou scolaires est également disponible. Les noms de différentes personnes-ressources - commissaire professionnel-le-s; conseiller/ères aux apprenti-e-s, infirmier/ère scolaire, médiateur/trice) - ainsi que des organismes de soutien (App'App, Coach'App ; Office des bourses) sont également référencés.

Les CAPP considèrent que la présentation de leur fonction en classe demeure une démarche nécessaire. Certain-e-s préfèrent toutefois attendre la période d'essai, soit après les vacances d'octobre. Les enseignant-e-s constituent également un relais important. Les différents moyens informatiques mis en place (Inform'APP, capsules vidéo, etc.) ont comme dessein de faciliter l'accès en tout temps par les apprenti-e-s à ce type d'informations. Ce travail de présentation de la fonction des CAPP est essentiel en vue d'éviter des ruptures ou que des situations aussi bien en entreprise qu'en école se dégradent trop avant l'intervention des CAPP.

5.3 Sollicitation des CAPP par les différentes parties du contrat et le réseau

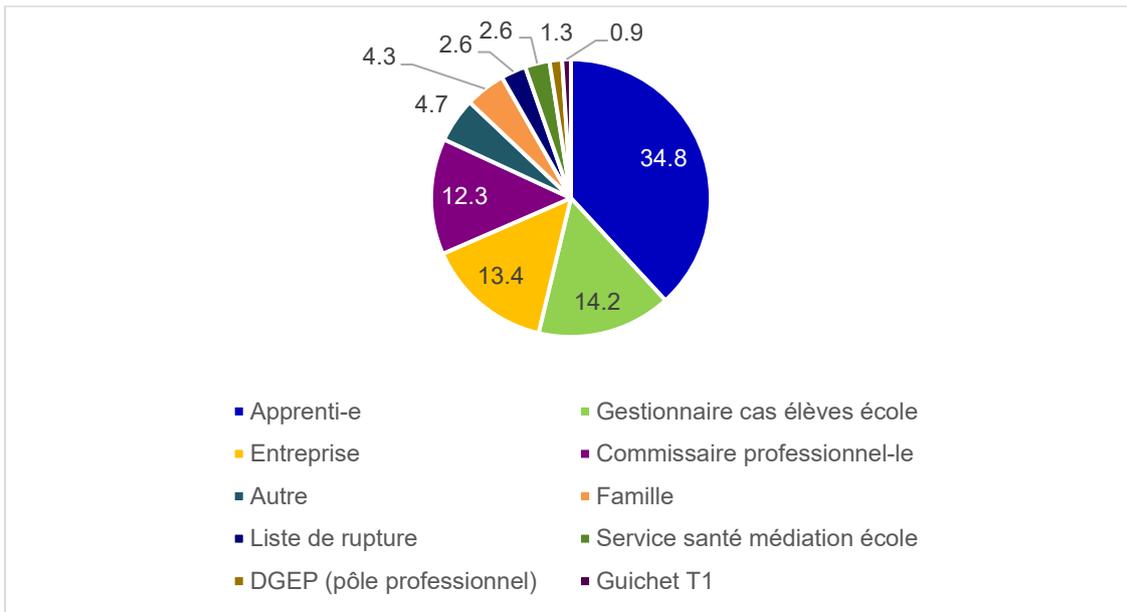
La statistique annuelle de 2020 donne des informations précises pour identifier les **acteurs et actrices qui ont signalé une problématique nécessitant une intervention des CAPP**. Le graphique 1 montre que parmi les 1'738 apprenti-e-s suivis durant 2020 ce sont avant tout les apprenti-e-s elles/eux-mêmes qui ont contacté les CAPP (35% des cas), suivi par les gestionnaires des cas d'élèves de l'école (14.2% des cas), les entreprises formatrices (13% des cas) et les commissaires professionnels (12% des cas).

Le graphique 1 montre que 35% des apprenti-e-s (n=605) ont elles/eux-mêmes contacté la/le CAPP. Mais comment ces apprenti-e-s ont été informés du soutien que les CAPP peuvent leur apporter ? Le graphique 2 montre que les présentations que les CAPP effectuent en début d'année dans les classes sont nommées en première place (22% des apprenti-e-s), suivi par les gestionnaires des cas d'élèves en école qui ont informé également les apprenti-e-s (nommés par 21% des apprenti-e-s) et les commissaires professionnels (nommés par 18% des apprenti-e-s). L'information donnée directement par les CAPP à travers d'autres canaux que les présentations en classe y figurent également (nommés par 12% des apprenti-e-s), tout comme des entreprises formatrices (nommées par 9% des apprenti-e-s) et les services santé-médiation de l'école (nommés par 5% des apprenti-e-s).

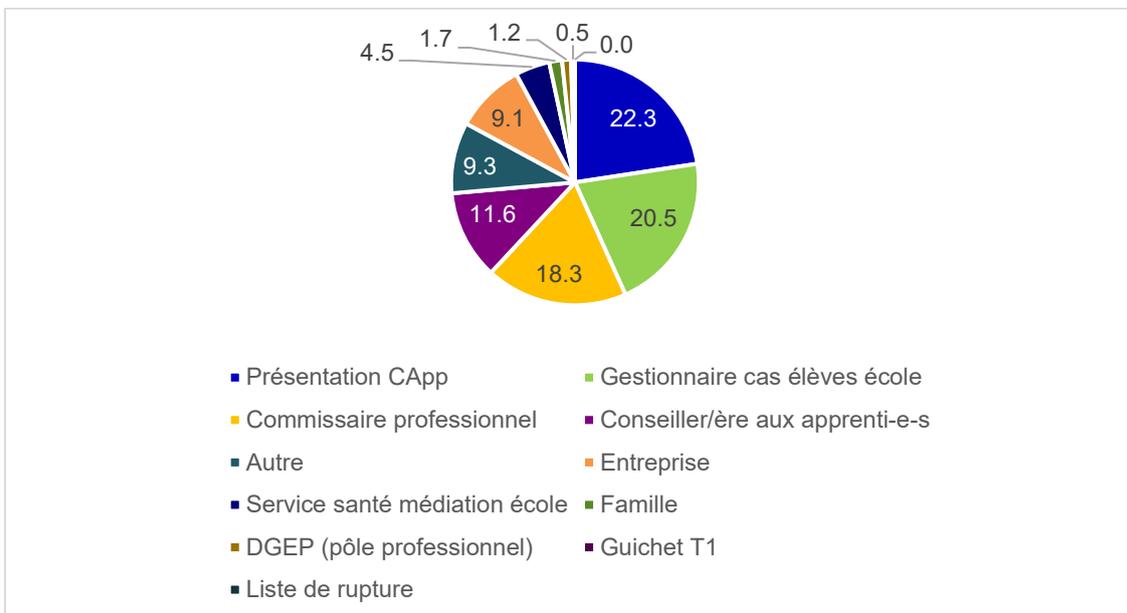


Ces résultats montrent que **les sollicitations proviennent de plusieurs horizons même si les apprenti-e-s sont les plus actifs**. Ils montrent également que les présentations des CAPP dans les classes et leur proactivité auprès des apprenti-e-s portent leurs fruits et que le réseau entretenu avec les écoles professionnelles, les commissaires professionnels et les entreprises formatrices fonctionnent également bien.

Graphique 1 : Source du premier contact du/de la CAPP, 2020 (en %, n=1'738)



Graphique 2 : Source d'information de l'apprenti-e sur le Service des CAPP, 2020 (en %, n=598)





5.4 Accompagnement des apprenti-e-s et personnes formatrices en fonction des types de problématiques rencontrées

Les difficultés des apprenti-e-s nécessitant l'accompagnement par des CAPP se situent à différents niveaux et sont souvent interconnectées. Ci-joint sont décrits les types de problématiques rencontrées en lien avec les différentes formes d'accompagnement que les CAPP proposent aux apprenti-e-s et personnes formatrices ainsi que les sollicitations du réseau de soutien¹⁸.

Difficultés scolaires

Une importante problématique concerne *l'apprentissage en milieu scolaire* avec des problèmes de suivi des cours, pouvant mettre en péril la formation.

Certaines difficultés scolaires peuvent être remédiées par la mise en place d'un suivi pédagogique par **Coach'App** qui permet aux apprenti-e-s rencontrant des problèmes scolaires, méthodologiques et/ou organisationnels d'améliorer leurs méthodes de travail et potentiellement leurs résultats scolaires. Les CAPP accompagnent les jeunes à s'inscrire et les coaches du Groupement pour l'apprentissage (GPA)¹⁹ offrent ensuite un accompagnement individualisé. Les CAPP peuvent également les orienter vers la mesure **App'App** qui offre un appui (donné par un-e répétiteur-e) à un groupe d'apprenti-e-s qui rencontrent des difficultés dans des branches enseignées à l'école professionnelle.

D'autres difficultés scolaires sont toutefois liées au fait que les exigences de certaines ordonnances d'apprentissage sont trop élevées par rapport au niveau scolaire, mais parfois aussi en raison d'autres problématiques personnelles des apprenti-e-s (voir en bas). Dans ces situations, des mesures pédagogiques comme Coach'App et App'App ne suffisent pas pour aider les jeunes dans leur apprentissage. Pour éviter un échec, les CAPP peuvent donc aussi, en accord avec les jeunes et l'entreprise formatrice, adapter leurs contrats **par le transfert d'un apprentissage initialement signé en CFC vers une AFP** avec moins d'exigences.

Troubles de l'apprentissage

Certaines difficultés d'apprentissage telles que des **troubles neurodéveloppementaux de l'apprentissage** se révèlent en école professionnelle et souvent aussi en entreprises formatrices. Ils concernent les différents troubles "dys" comme la dyslexie, la dyscalculie, ou la dysorthographe, mais aussi les troubles de déficit de mémoire, de l'attention, l'hyperactivité ou encore les hauts potentiels. Parfois, ces troubles ont déjà été repérés durant l'école obligatoire mais sans nécessairement qu'un bilan ait été établi ou des mesures spécifiques aient été mises en place. Il arrive que ces troubles soient diagnostiqués seulement durant la formation professionnelle parce que les jeunes sont moins encadrés qu'en école obligatoire et doivent être plus autonomes pour réussir leur apprentissage. Il est important que ces troubles cognitifs

¹⁸ voir également le chapitre 6.6 Collaboration avec les acteurs externes de la formation professionnelle

¹⁹ <https://formation-apprentis.ch/>



d'apprentissage soient identifiés et non confondus avec des difficultés scolaires. Il n'est par conséquent pas suffisant de mettre en place des mesures pédagogiques comme Coach'App qui permet aux jeunes de développer des stratégies et méthodologies d'apprentissage.

Les troubles d'apprentissage concernent, selon les interviewé-e-s, un grand nombre d'apprenti-e-s qu'elles et ils suivent. Les CAPP, qui ont été sensibilisés à la question et connaissent les démarches à entreprendre, ont la tâche de diriger ces jeunes vers les structures de soutien adéquates. Les apprenti-e-s dont on soupçonne la présence de troubles sont ainsi, si elles et ils sont d'accord, guidés vers des **neuropsychologues pour établir un bilan** afin de proposer ensuite un certain **aménagement de formation en école professionnelle et en entreprise formatrice**. Si la personne est mineure les CAPP doivent informer et même parfois aussi convaincre les **parents d'entreprendre ces démarches**. Pour cela les CAPP peuvent aussi compter sur le soutien des psychologues des écoles. Les **médecins** généralistes de famille sont également informés et les jeunes seront accompagnés, si les troubles d'apprentissage sont plus conséquents, dans une demande de **soutien à la formation par le biais de l'AI**. Les CAPP ont dans ces situations la tâche de coordonner ces différent-e-s acteurs et actrices. Elles et ils ont aussi – toujours en accord avec la/le jeune – le rôle **d'informer l'école et l'entreprise** de la situation.

Les CAPP peuvent aussi apporter **un soutien en entreprise** si les apprenti-e-s le souhaitent et si les entreprises sont preneuses. Les CAPP peuvent notamment donner des conseils et des outils de base à l'entreprise afin d'organiser au mieux l'apprentissage. Certain-e-s CAPP mettent en lien des logopédistes ou psychologues qui suivent déjà l'apprenti-e dans les écoles avec l'entreprise. Il existe aussi la mesure Ressort (réseau de soutien et d'orientation vers le travail) qui propose de l'aide par des thérapeutes sur le terrain en entreprise tant pour accompagner les formateurs/formatrices que pour soutenir les jeunes ayant des troubles.

Absences de longue durée en lien avec des problèmes de santé

Certain-e-s apprenti-e-s ont de sévères **problèmes de santé, y compris psychologiques** qui peuvent engendrer des **absences de longue durée** les empêchant de suivre leur formation de manière continue. Ces absences peuvent par là-même engendrer des situations de stress, voire d'angoisse quant à la projection dans la vie future et sont donc souvent aussi psychologiquement difficiles à gérer. Plusieurs CAPP prennent activement contact avec les apprenti-e-s pendant leur absence pour voir comment les soutenir. Les CAPP les orientent dans ces situations, les accompagnent dans la prise en compte de leurs problèmes de santé en entreprise tout en **collaborant avec le réseau médical**.

Particulièrement le retour au travail requière un accompagnement adapté, comme par exemple dans une situation de tentative de suicide, qui n'est souvent pas prise en charge par les psychologues ou médecins traitants. Ce sont donc les CAPP qui prennent contact avec le corps médical, l'informent de la réalité professionnelle et accompagnent les apprenti-e-s et entreprises formatrices. Si le problème de santé peut être pris en compte par l'assurance invalidité, les CAPP soutiennent aussi les démarches auprès de l'Office de l'assurance invalidité (OAI). Dans cette



situation, la mesure ANDIAMO²⁰ peut être activée proposant un coaching et des aménagements sur la place de formation et de travail pour éviter une rupture de contrat.

En accord avec l'apprenti-e, les CAPP prennent parfois contact avec les médecins et psychologues pour les informer des conséquences d'une longue absence. En effet, le monde médical n'est souvent pas au courant du fonctionnement de la formation duale et les jeunes peuvent perdre leur place d'apprentissage. Avec l'intervention des CAPP, d'autres formes d'adaptations aux problèmes de santé des jeunes peuvent être trouvées pour ne pas mettre en péril leur formation.

Problématiques personnelles diverses

D'autres problématiques sous-jacentes aux difficultés scolaires ou sur le lieu de travail, proviennent de **soucis d'ordre personnel** comme une situation **familiale compliquée** et/ou des **problématiques financières** voire d'endettement qui empêchent la/le jeune de se focaliser sur la formation.

En effet, certaines familles vivent des situations **financières** et/ou de **logement** précaires qui peuvent être soulagées par l'accès de l'apprenti-e à une bourse et parfois à un logement propre selon son âge. Les CAPP soutiennent les jeunes dans les différentes démarches, notamment auprès de l'Office des bourses ou dans la recherche d'un logement. Les jeunes avec des problèmes financiers peuvent être orientés vers JET Service du Centre Social Protestant pour un accompagnement spécifique.

D'autres jeunes vivent des situations très conflictuelles ou subissent des **violences** dans le cadre familial. Dans ces situations, les CAPP accompagnent la/le jeune, l'orientent vers le centre LAVI (loi d'aide aux victimes d'infractions) et collaborent avec le DGEJ (Direction générale de l'enfance et de la jeunesse). Parfois la situation familiale est compliquée parce que les personnes sont **issues de la migration** et ont des difficultés d'obtention de permis de séjour. Dans ces situations, les CAPP collaborent avec le Service de la migration et l'EVAM (Etablissement Vaudois d'Accueil des Migrants).

Les CAPP relèvent aussi des problèmes de **dépendances** des jeunes par exemple aux jeux vidéo ou à la consommation de drogues ou autres stupéfiants. Ces dépendances engendrent souvent des difficultés d'apprentissage ou d'ordre relationnel au sein des différents lieux de formation.

Certaines **situations sont extrêmement compliquées** et très difficiles pour les jeunes à gérer seuls aussi parce que le soutien familial manque. Les CAPP doivent donc apporter un accompagnement plus conséquent qui peut durer plusieurs mois. Il arrive qu'elles et ils doivent par exemple faire de l'ordre au niveau administratif ou payer les factures pour éviter l'endettement.

²⁰ <https://www.aivd.ch/sante-emploi/andiamo-ensemble-ciblons-votre-avenir-professionnel.html>



Toutefois, quand les apprenti-e-s rencontrent des **difficultés à plusieurs niveaux** (personnel, scolaire, professionnel, social), les CAPP ne peuvent que difficilement les suivre. Dans ces situations, elles ou ils font une demande pour que la/le jeune reçoive un accompagnement par la **mesure AccEnt**²¹. Il s'agit d'une mesure individualisée où les jeunes travaillent avec des référent-e-s (intervenant-e-s socioprofessionnels et sociaux) sur tous les aspects de leur problématique et tout au long de leur formation. A noter qu'une fois pris en charge par AccEnt, les CAPP ne suivent plus les jeunes.

Difficultés de formation en entreprise

Les apprenti-e-s peuvent également rencontrer des difficultés **relationnelles** sur leur place de travail comme une mésentente avec des collègues ou leurs responsables de formation. A l'origine se sont souvent des problèmes de communication dès l'entrée en formation qui peuvent créer un décalage entre les attentes et exigences de l'entreprise et de l'apprenti-e. Tandis que l'entreprise demande souvent que les jeunes s'investissent davantage dans la formation, les apprenti-e-s attendent un meilleur suivi de la part de la personne formatrice. Dans ces situations, les CAPP encouragent les apprenti-e-s à parler ouvertement aux responsables de la formation. Parfois les jeunes ont peur de parler pour ne pas perdre leur place. Un arrangement peut alors être trouvé avec la/le commissaire professionnel-le qui organise une visite de routine, ce qui donne l'occasion de discuter. Des situations de **harcèlement sexuel ou moral** sont toutefois prises en charge principalement par les CAPP qui accompagnent les apprenti-e-s et les orientent notamment vers la LAVI²² pour avoir une aide juridique.

Par ailleurs, la plupart des **problématiques de formation et de travail** qui se manifestent en entreprise sont du ressort des commissaires professionnels avec lesquels les CAPP collaborent régulièrement. Des questions qui concernent les plans de formation et les conditions de travail y compris les aspects légaux **sont en général pris en charge par les commissaires professionnels**. Il peut arriver toutefois que les deux **interviennent ensemble** en entreprise s'il y a par exemple à la fois des difficultés pédagogiques, personnelles et/ou relationnelles. La situation sanitaire de la pandémie de COVID-19 qui a mis en péril le fonctionnement de plusieurs entreprises a également engendré davantage de sollicitations des CAPP et des commissaires professionnels aussi bien par les apprenti-e-s que les entreprises.

5.5 Gestion des ruptures d'apprentissage

Les CAPP soutiennent aussi les apprenti-e-s qui rencontrent une rupture de contrat d'apprentissage. Parfois ces jeunes sont déjà suivis par les CAPP. D'autres personnes en rupture sont signalées chaque mois par **une liste établie par les pôles professionnels à la DGEP** à l'attention des CAPP et commissaires professionnels. Les CAPP prennent personnellement contact avec les apprenti-e-s mais si elles et ils n'y parviennent pas, les apprenti-e-s sont informés

²¹ <http://www.cvaj.ch/acc-ent.html>

²² <https://www.profa.ch/lavi>

par courrier de l'existence de ce soutien. Les ruptures nécessitent généralement un suivi sur **une période de 3 mois** soit par le soutien à la recherche d'une nouvelle entreprise formatrice dans le même métier, soit par une réorientation professionnelle. Ces démarches peuvent prendre du temps et le suivi tendra à se prolonger, tant qu'un soutien externe par exemple n'a pas été trouvé.

Cet accompagnement est individualisé en fonction des besoins des apprenti-e-s. Les CAPP proposent de l'aide notamment dans l'établissement d'un **dossier de candidature** (lettre de postulation, CV, coaching pour entretien) et dans la **recherche d'une nouvelle place d'apprentissage**. Les CAPP incitent les jeunes également à réfléchir aux circonstances qui ont conduit à la rupture pour éviter qu'une telle situation se reproduise.

Lors de l'arrêt prématuré d'un apprentissage, généralement CAPP et **commissaires professionnels** entrent en contact afin d'aider la/le jeune dans la recherche d'une nouvelle place d'apprentissage. Toutefois, cette collaboration dans la gestion des ruptures est très variée. Certain-e-s binômes se retrouvent chaque mois pour voir ensemble comment soutenir au mieux les jeunes en rupture. D'autres CAPP collaborent surtout avec les commissaires professionnels qui ont en général de meilleurs contacts avec des entreprises pour trouver des places d'apprentissage. Parfois les CAPP encouragent les jeunes à contacter elles/eux-mêmes les commissaires professionnels pour les soutenir dans la recherche d'une nouvelle place. A noter qu'un pôle professionnel a créé une plateforme pour commissaires professionnels et CAPP qui indique les places vacantes dans le cadre d'un métier qui rencontre un fort taux d'arrêt de contrat d'apprentissage.

Dans le cas d'une **réorientation professionnelle**, les CAPP soutiennent les jeunes soit dans la réalisation d'un nouveau projet professionnel déjà élaboré soit en les orientant vers le **Guichet T1**²³ qui leur permet de faire un bilan de compétences et d'intérêt avec des professionnel-le-s en orientation et d'entrer si nécessaire dans une mesure de transition. Les réorientations s'expliquent en partie par le fait que les jeunes ne trouvent pas toujours une place d'apprentissage dans le métier souhaité et doivent choisir des métiers qui en offrent davantage. Souvent les jeunes s'arrangent mais les conditions de travail et de formation sont parfois difficiles dans ces métiers (par exemple peu de suivis en formation dans les métiers de chantier) (Duemmler, Felder & Caprani 2022) et peuvent engendrer une rupture, généralement en début de formation.

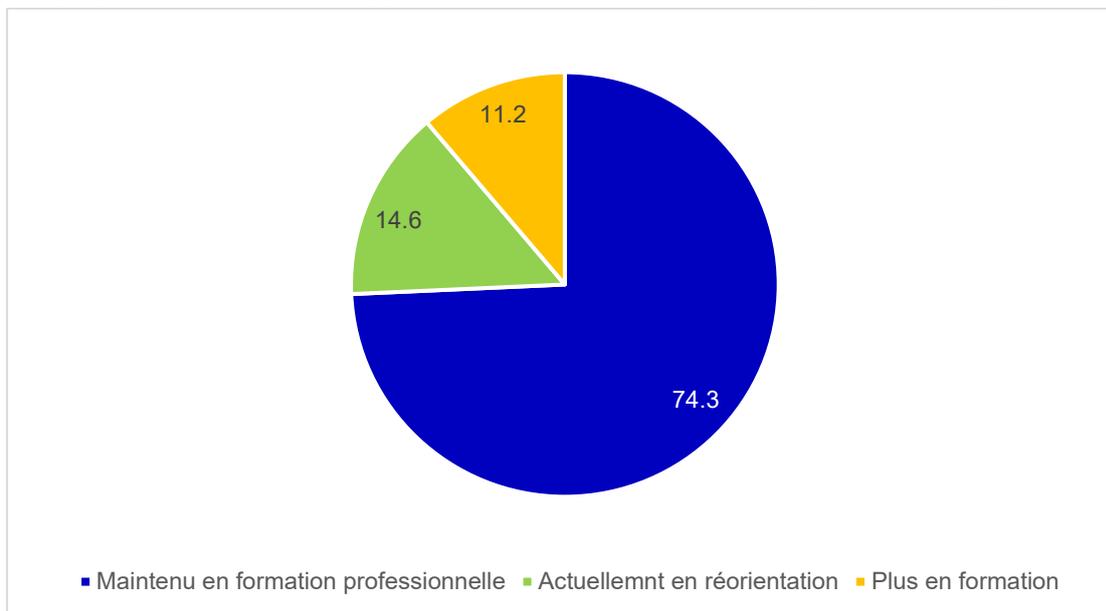
5.6 Effets du suivi sur les apprenti-e-s

La statistique annuelle relatant les activités de l'ensemble des CAPP permet de voir la situation de formation des apprenti-e-s en fin de suivi. Parmi les 1'738 apprenti-e-s accompagnés par des CAPP durant l'année 2020, 74% des jeunes ont pu être maintenu en formation (Graphique 3). **Ce chiffre montre que les CAPP atteignent à un très haut pourcentage l'objectif principal de leur mission.** De plus, 14.5 % des jeunes suivis par des CAPP sont à la fin 2020 en réorientation professionnelle et sont accompagnés par d'autres mesures telles que la transition via le Guichet T1. On relève seulement 11% des jeunes qui en fin de suivi ne sont ni en formation

²³ <https://www.vd.ch/themes/formation/orientation/pour-les-jeunes-a-la-recherche-dune-solution-de-formation-apres-lecole-obligatoire-t1/quichets-regionaux-de-la-transition-1/>

ni dans une mesure de réorientation. Les CAPP rencontrent toujours une minorité de jeunes qui ne souhaitent plus être accompagnés malgré une rupture de contrat. Ce résultat montre que le soutien proposé par les CAPP a des effets globalement très positifs sur les apprenti-e-s rencontrant des problèmes personnels ou socioprofessionnels.

Graphique 3 : Situation des apprenti-e-s en fin de suivi, en 2020 (en %, n=1'738)



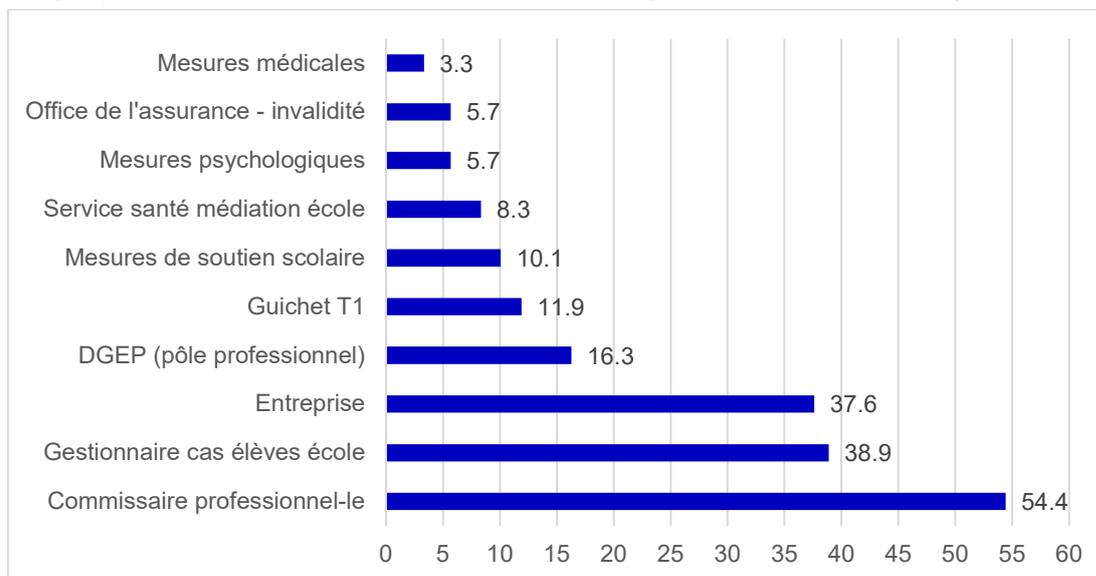
6. AXE 3 : TRAVAIL EN RESEAU

6.1 Travail en réseau des CAPP durant le suivi des apprenti-e-s

Une grande partie du travail des CAPP dans l'accompagnement des apprenti-e-s en difficulté consiste à se coordonner et collaborer avec les partenaires de la formation professionnelle (écoles professionnelles, entreprises formatrices, commissaires professionnels, pôles professionnels de la DGEP) ou des acteurs et actrices qui apportent un soutien spécifique aux apprenti-e-s. Le graphique 4 montre quels acteurs et quelles actrices les CAPP ont sollicités durant le suivi des 1'738 apprenti-e-s en 2020.

Les commissaires professionnels apparaissent en premier lieu (54 % des cas), suivi dans 39% des cas par les gestionnaires des cas d'élèves en école (donc doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales) et 38% par les entreprises formatrices. La collaboration avec les pôles professionnels de la DGEP (16% des cas), le guichet de la transition 1 en cas de réorientation (12% de cas), les mesures de soutien scolaire (GPA) (10% des cas) et le service santé-médiation de l'école (8,3% des cas) se révèlent également important. Plus rare, à cause de la problématique spécifique de l'apprenti-e, sont les collaborations avec le corps médical, les psychologues ou l'Office de l'assurance de l'invalidité. Dans les précédents et prochains chapitres sont décrites plus en détail les situations dans lesquelles les CAPP sollicitent ce réseau et la manière donc la collaboration se construit.

Graphique 4 : Sollicitation du réseau durant le suivi par des CAPP, en 2020 (en %, n=1'738)



6.2 Collaboration avec les commissaires professionnels

Pour analyser cette collaboration, nous nous appuyons sur les entretiens menés avec les CAPP, mais également auprès des 20 commissaires professionnels qui ont participé à l'étude précédente (Caprani & Duemmler, 2021a).

La **collaboration avec les commissaires professionnels est en général perçue comme très bonne**. Ces deux fonctions sont souvent considérées aussi bien par les CAPP que les commissaires professionnels comme complémentaires. Elles représentent d'une certaine manière deux portes d'entrée possibles par rapport aux diverses problématiques que les jeunes rencontrent. Une clé de la bonne entente avec les commissaires professionnels est **de bien définir les rôles de chacun-e, mais également les limites** afin de diriger ensuite la/le jeune rapidement vers le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice.

La collaboration entre commissaires professionnels et CAPP est donc fondamentale, aussi **afin d'intervenir le plus rapidement possible**. Notamment la communication et la coordination sont essentielles afin de savoir qui va intervenir ou comment travailler de manière complémentaire si nécessaire. La/le commissaire professionnel-le, que ce soit lors d'un entretien avec un-e apprenti-e ou à la suite d'une visite de qualité, peut alerter la/le CAPP d'une situation personnelle problématique. Parallèlement, les commissaires professionnels peuvent aussi encourager l'apprenti-e à contacter la/le CAPP.

Il **demeure une limite parfois un peu floue** dans le cadre de situations causant des problèmes d'ordre relationnel en entreprises où les deux pourront intervenir. En effet, il peut être compliqué de distinguer des problèmes de formation, car souvent les difficultés de communication et de relations sont en lien avec les problèmes de formation, comme par exemple une personne formatrice qui ne communique pas ou qui n'explique pas à l'apprenti-e comment exécuter une



tâche. Parfois commissaires professionnels et CAPP se rendent à deux sur le lieu de formation pour un traitement adéquat de la problématique.

Certain-e-s CAPP privilégieront un contact régulier avec les commissaires professionnels, afin de discuter de cas de jeunes avec des difficultés. D'autres préféreront contacter les commissaires professionnels lorsqu'elles ou ils se trouvent dans une situation qui nécessite leur intervention. Les deux types de fonctionnement marchent par ailleurs très bien.

Il peut toutefois arriver qu'une situation qui relevait de la compétence des CAPP leur parvienne trop tardivement parce que la/le commissaire professionnel-le a tenté de la résoudre dans un premier temps. Les commissaires sont par exemple moins sensibilisés aux troubles d'apprentissage et pourraient le réaliser trop tard, soit après avoir commencé un suivi.

Il arrive aussi que l'apprenti-e ait contacté d'abord la/le CAPP alors que sa problématique relève des compétences de la/du commissaire professionnel-le. Avec l'accord de la/du jeune, la/le commissaire professionnel-le sera aussitôt contacté-e et dans la mesure du possible le dossier lui sera transmis. Certain-e-s CAPP relèvent parfois la difficulté par des apprenti-e-s de contacter certain-e-s commissaires professionnels affiliés à une association professionnelle. Elles ou ils tendront plutôt, dans un premier temps, à contacter la/le CAPP qu'elles ou ils considèrent plus neutre et respectueux de la confidentialité. Ces considérations sont parfois basées sur de mauvaises expériences mais aussi sur des préjugés. Il est vrai aussi que parfois, mais rarement, les CAPP ressentent un manque de gestion de la confidentialité de la part des commissaires professionnels de la situation de la/du jeune. Les CAPP font alors très attention aux **types d'informations qui peuvent être transmises** aux commissaires professionnels.

6.3 Collaboration en école professionnelle

Collaboration entre CAPP et doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales de l'école

Les problématiques sur lesquelles l'école professionnelle collabore avec les CAPP²⁴ sont variées. Toutefois, les difficultés émergentes en école concernent le plus souvent les domaines scolaires (par exemple notes insuffisantes, risque d'échec, absences régulières et/ou non justifiées, difficultés d'apprentissage) mais qui peuvent être reliées à d'autres problématiques personnelles de l'apprenti-e-s ou relationnelles en entreprise. Les apprenti-e-s s'adressent aussi souvent avec leurs problématiques aux maîtres-se-s de classe ou doyen-ne-s qui, en cas de besoin, font le relais vers les CAPP.

Les contacts entretenus avec les CAPP sont selon les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales interviewés très réguliers, même si une personne avoue qu'ils ne sont pas toujours étroits dans certains départements de son école. En effet, les CAPP signalent aussi que la qualité de la collaboration mais aussi la gestion des problématiques des

²⁴ Parallèlement aux entretiens menés auprès des CAPP, nous nous appuyons ici également sur les trois interviews menées avec des doyen-ne-s ou maîtres principaux de différentes écoles professionnelles qui prennent en charge le suivi des apprenti-e-s en difficulté.



jeunes (par exemple les absences ou risque d'échec aux examens) varie selon les écoles et dépendent de la politique de la direction.

Il est donc important d'être proactif envers les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales pour éviter d'être méconnu ou oublié, surtout si on est nouveau/nouvelle à l'école. Parfois il est aussi important de réexpliquer ce que les CAPP apportent notamment auprès des enseignant-e-s afin d'éviter qu'un cas d'apprenti-e soit géré par l'école ou orienté vers la/le psychologue alors qu'il relève par exemple d'un problème relationnel en entreprise. Toutefois, une fois le contact étroit établi, les informations circulent en général bien entre CAPP et doyen-ne-s/maîtres principaux.

Les CAPP sont par ailleurs perçus par les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales interviewés comme très engagés et visibles en école ainsi qu'à disposition des apprenti-e-s, par exemple en étant flexibles pour fixer les rendez-vous en dehors de leurs jours de présence. **Elles et ils maintiennent le contact avec les différents acteurs et actrices de l'école en étant notamment présents dans les espaces publics (ex. cafeteria, couloir) et ouverts aux échanges informels.** Avec l'augmentation des personnes ressources en milieu scolaire (ex. psychologues, infirmiers/ères, CAPP) il est toutefois devenu important dans certaines écoles que les séances avec les apprenti-e-s s'organisent plutôt en dehors des cours pour éviter qu'elles et ils manquent trop de périodes en classe.

Les prestations de soutien que les CAPP offrent aux apprenti-e-s – écoute, analyse systémique de la problématique, accompagnement et suivi de la situation jusqu'au bout ainsi que la coordination avec le réseau interne et externe à l'école – sont définies comme extrêmement précieuses voire indispensables par les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales de l'école. En effet, pour les personnes interviewées, les CAPP sont leur **principal-e référent-e pour des problématiques personnelles et socioprofessionnelles ou des problématiques trop complexes à prendre en charge par l'école** (par exemple les démarches de mesures d'aménagement particulier en cas de troubles de l'apprentissage). Les enseignant-e-s sont aussi conscients de manquer de compétences et de temps pour s'occuper des problématiques des jeunes. Les directions sont aussi satisfaites de la prise en charge des élèves en école à plein temps parce que la transition vers une formation duale, si l'élève le souhaite, est facilitée. **L'apport et la manière de travailler des CAPP est donc très appréciée** par l'école qui est informée de la prise en charge de la situation tout en respectant la confidentialité et la volonté des jeunes sur ce qui peut être partagé au sein du réseau.

Souvent les CAPP ne participent pas aux séances entre enseignant-e-s et doyen-ne-s. Nous avons néanmoins relevé que dans une école des séances ont été mises en place récemment afin de mieux gérer les absences des élèves en intégrant aussi la/le CAPP dans le but d'agir en amont. Toutefois, **les échanges et les transmissions d'informations se font la plupart du temps au cas par cas et à travers des échanges informels** (soit en direct, par téléphone ou mail). Un-e doyen-ne suggérerait la mise en place de séances trimestrielles fixes avec les CAPP afin de faire ensemble le point sur les différentes situations des jeunes suivis.

Les CAPP n'ont pour l'instant pas accès au système informatique où sont enregistrées les notes des apprenti-e-s parce qu'il ne s'agit pas d'un système centralisé au niveau cantonal. Elles et ils dépendent donc des doyen-ne-s et enseignant-e-s qui doivent leur signaler les difficultés



scolaires des élèves ou un risque d'échec durant l'année scolaire. Les CAPP constatent aussi ici que **la collaboration est très variable d'une école professionnelle ou département à l'autre et que les doyen-ne-s ne pensent pas toujours à intégrer les CAPP**. Il appartient donc parfois à ces derniers et dernières de rappeler à être informés et de négocier leur rôle de soutien. Concernant les bulletins de notes en fin de semestre, certaines écoles ont par contre instauré des critères à partir de quelle moyenne les CAPP (et parfois aussi les commissaires professionnels) doivent être informés afin de contacter l'apprenti-e ou inversement. Les CAPP peuvent participer aux séances communes entre commissaire professionnel-le, apprenti-e, personne formatrice et doyen-ne en cas de moyennes insuffisantes dans le but de définir ensemble quelles mesures à entreprendre (par exemple passage de CFC en AFP).

Depuis l'instauration de la fonction de CAPP, les doyen-ne-s, maîtres principaux/maîtresses principales et également CAPP voient une évolution positive au sein des écoles professionnelles et constatent une plus grande sensibilité et de meilleures prises en charge des problématiques des apprenti-e-s. En effet, **il est devenu plus claire pour l'ensemble des acteurs et actrices comment doivent être accompagnées les différentes problématiques**. Par exemple les troubles de l'apprentissage sont reconnus comme problématiques neurologiques et non plus confondus avec une problématique pédagogique ou psychologique. Toutefois, les CAPP observent que les enseignant-e-s qui doivent mettre en place des mesures pour répondre aux difficultés de l'apprenti-e (par exemple mesures d'aménagement en cas de troubles d'apprentissage) ne sont souvent pas assez soutenus (par exemple à cause d'un manque d'enseignant-e-s spécialisés).

Collaboration entre CAPP et autres personnes ressources de l'école professionnelle

Les CAPP collaborent aussi étroitement avec les différents acteurs et actrices au sein de l'école qui offrent d'autres types de soutien aux apprenti-e-s, tels que psychologues, aumôniers, infirmières et médiateur-e-s. Dans plusieurs écoles, il existe aussi une équipe PSPS (Unité de promotion de la santé et de la prévention en milieu scolaire) qui réunit enseignant-e-s et différentes personnes ressources pour travailler ensemble sur des thématiques transversales. Même si nous n'avons pas pu interviewer ces personnes ressources, les doyen-ne-s et maîtres principaux/maîtresses principales ainsi que les **CAPP constatent que le travail en réseau se passe généralement bien**. Les différentes personnes échangent des informations sur le suivi d'une situation en cas de besoin tout en respectant la confidentialité et les souhaits de l'apprenti-e. Par exemple, les CAPP collaborent étroitement avec des psychologues lors des bilans psychologiques. Comme le rôle de la/du CAPP au sein de ce réseau est clair, l'orientation d'un cas vers la/le CAPP se fait en général assez naturellement : dès qu'il faudrait collaborer avec des acteurs et actrices externes à l'école (ex. entreprises, parents, offices des bourses) c'est au CAPP d'intervenir. Par contre, dans certaines écoles sont aussi organisées des séances régulières entre les personnes ressources mais pas toutes et tous les CAPP y sont systématiquement intégrés, ce qu'elles et ils regrettent.

Néanmoins, **les infirmières et infirmiers/ères sont perçus comme étant plus réticents au travail en réseau en raison du secret médical**. Les CAPP, doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales déplorent souvent de ne pas être mis au courant d'un suivi



d'un-e apprenti-e-s alors que la prise en charge de sa problématique dans son ensemble aurait été facilitée et même nécessaire pour adapter son projet professionnel. Selon les CAPP, doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresse principales, le **secret médical ne devrait pas pour autant empêcher cette collaboration** parce que la plupart du temps les apprenti-e-s sont d'accord que certaines informations circulent parmi les acteurs et actrices du réseau. De plus, la collaboration avec le corps médical hors école se passe souvent plus facilement.

La fonction des CAPP dans le contexte de la loi sur la pédagogie spécialisée (LPS)

Dans la perspective d'offrir **un cadre éducatif inclusif dans tous ses établissements scolaires, y compris dans le domaine du postobligatoire**, le canton de Vaud a adopté en 2015 la LPS qui concerne en partie aussi la fonction des CAPP. L'objectif de cette loi est de permettre à chaque jeune d'accéder aux biens communs de la société. Il prévoit notamment une offre renforcée en matière de pédagogie spécialisée qui s'adresse particulièrement aux jeunes avec des troubles entraînant une perturbation du développement ou de la santé ou une altération de la capacité d'apprentissage (LPS, art. 5). Il s'agit d'un **dispositif inclusif qui en partant des besoins de la personne met en œuvre des solutions adaptées et différenciées** pour lui permettre d'apprendre, de se développer et d'obtenir un titre au terme de sa formation postobligatoire.

La loi pose les bases d'un dispositif qui a comme objectif d'adapter progressivement la capacité d'accueil du système de formation en offrant les appuis nécessaires aux professionnel-le-s ainsi qu'aux parents. La LPS prévoit ainsi des ressources supplémentaires en matière de psychologie, logopédie et d'enseignement spécialisé dans les établissements du postobligatoire, et elle implique aussi **l'investissement et la coordination de l'ensemble des professionnel-le-s**. (SESAF, 2016). Il s'agit également de développer un réseau interdisciplinaire dans le but de réguler et coordonner les interventions des professionnel-le-s des différents domaines (LPS, art. 5). Conjointement aux différent-e-s acteurs et actrices compétents internes des établissements scolaires, les CAPP agissent en plus comme **interfaces avec les ressources et les réseaux externes** dont elles et ils connaissent le cadre d'intervention et les modalités d'activité. Les CAPP sont aussi les personnes-clés faisant le lien entre entreprise, apprenti-e et école professionnelle tout en collaborant avec les commissaires professionnels.

Les CAPP ainsi que les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales interviewés sont **généralement favorable à la mise en œuvre de la LPS** et en accord avec ses principes de base, particulièrement la vision inclusive et le travail transversal en réseau. Dans plusieurs écoles professionnelles la LPS est déjà en application même si **quelques questions voire inquiétudes émergent quant à sa mise en œuvre concrète**. Les doyen-ne-s s'interrogent notamment sur le risque d'alourdissement du cahier des charges non seulement des enseignant-e-s mais aussi des psychologues de l'école. La question se pose alors de comment les différent-e-s acteurs et actrices devraient **intervenir pour que le soutien soit utile et efficace**. Le travail en réseau notamment est estimé chronophage et parfois pas assez reconnu comme charge de travail. Il ressort des interviews qu'une vision claire des mesures qui existent et une définition transparente des responsabilités de chacun-e permettrait aux différentes structures et personnes du réseau de mieux se positionner et faciliterait sans doute la collaboration.



Quelques CAPP interviewé-e-s évoquent aussi la nécessité **d'uniformiser l'offre et les démarches de prises en charge** des problématiques des jeunes dans les écoles. Vu l'objectif que chaque jeune soit soutenu-e tout au long de sa formation, la mise en œuvre de la LPS devrait aussi **clarifier les soutiens à disposition et les démarches à entreprendre au sein des écoles professionnelles**. Les écoles devraient par exemple offrir à tous leurs apprenti-e-s le même accès aux personnes ressources (infirmiers/ères, médiateurs/trices, psychologues scolaires, etc.) afin **d'assurer une même accessibilité aux mesures de soutien**.

L'ensemble des interviewé-e-s évoquent l'importance d'avoir une personne telle un-e **case manager** qui, par sa connaissance de l'ensemble du réseau, puisse coordonner le tout. Certain-e-s CAPP estiment que par leur bonne connaissance des différents réseaux de soutien, du réseau scolaire et des entreprises, elles et ils pourraient endosser ce type de fonction. Mais les doyen-ne-s et maîtres principaux pourraient également se voir dans ce rôle.

6.4 Collaboration avec les entreprises formatrices

L'entreprise en charge de la formation pratique des apprenti-e-s demeure un partenaire essentiel dans la mise en application de la mission des CAPP.

Plusieurs responsables de formation interviewés²⁵ ont évoqué le stress qu'elles/ils ressentent lors d'un **risque de rupture de contrat d'apprentissage**. C'est aussi pour cela qu'elles/ils font appel aux CAPP et/ou commissaires professionnels pour essayer de **trouver des solutions**. L'enquête menée auprès des commissaires professionnels dans le précédent mandat (Caprani & Duemmler, 2021a) mais aussi auprès des CAPP, montraient néanmoins qu'elles/ils arrivaient parfois trop tard dans l'entreprise et ne pouvaient que constater la rupture.

Néanmoins, les **interventions** des CAPP sur les lieux de formation pratique sont **variées** et ne concernent pas uniquement les ruptures. Comme déjà évoqué dans les chapitres précédents, des problèmes personnels des apprenti-e-s ou relationnels sur la place de travail et des difficultés d'apprentissage ou scolaires sont des raisons courantes de sollicitation.

La/le CAPP peut par exemple, sur sollicitation d'un-e apprenti-e, contacter l'entreprise pour discuter du type d'encadrement qui n'est pas toujours bien perçu par les jeunes et engendre des problèmes relationnels ou devient une source de conflit. La démarche d'intervention en entreprise débute en général par l'écoute respective de l'apprenti-e, puis de la personne formatrice, afin d'avoir une vision globale de la situation. L'accompagnement peut ensuite s'organiser avec l'ensemble des acteurs et/ou actrices impliqués, ce qui généralement permet d'instaurer un dialogue et de confronter les réalités de l'entreprise avec la/le jeune en formation.

Les CAPP donnent souvent des conseils dans la mise en place d'une meilleure communication pour favoriser la compréhension mutuelle ou afin de donner une formation adaptée aux besoins de l'apprenti-e (comme par exemple : visualisation des instructions ou en réduire le nombre, octroi

²⁵ Parallèlement aux entretiens menés auprès des CAPP, nous nous appuyons ici également sur les cinq interviews menées avec des cinq personnes formatrices ou chef-fe-s d'entreprise.



de temps supplémentaire). Le conseil peut aussi porter sur l'organisation de la formation telle que la fixation d'objectifs clairs, réalistes et réalisables.

Les différentes interventions œuvrent d'une certaine manière au **renforcement du rôle des personnes formatrices pour l'encadrement de leurs apprenti-e-s**. Ce type de démarche permet souvent à la/au jeune de se sentir mieux, car en parlant de ses difficultés en entreprise et en travaillant sur des solutions, elle/il pourra reprendre confiance. Toutefois, les CAPP interviewés confirmaient que leurs interventions à la suite d'un appel de l'apprenti-e peuvent parfois être mal perçues par certain-e-s responsables de formation et ne garantissent pas toujours des véritables effets sur l'accompagnement des apprenti-e-s après leur visite. En effet, certaines entreprises seront selon les CAPP un peu moins ouvertes à la négociation et c'est précisément là où le travail des CAPP prendra toute son importance. Par exemple des entreprises doivent être convaincues que les démarches de soutien peuvent prendre un certain temps dans leur mise en œuvre et nécessitent de la patience. L'enjeu ici pour les CAPP est de créer un espace de dialogue tout en expliquant les raisons d'un éventuel délai, comme par exemple une attente pour bénéficier d'un suivi par la mesure Coach'App.

Les responsables de formation soulignent l'importance du rôle spécifique des CAPP dans le type d'accompagnement pour lequel elles/ils n'ont pas nécessairement les compétences. Particulièrement en cas de difficultés personnelles, plusieurs entreprises relevaient l'importance cruciale d'avoir une personne externe à leur entité telle que les CAPP. **En effet, son rôle d'intermédiaire neutre entre l'entreprise et l'apprenti-e mais aussi ses conseils et connaissances du réseau de soutien externe sont considérés comme un atout**. Des responsables de formation évoquaient à ce sujet le risque de trop s'impliquer elles/eux-mêmes dans l'accompagnement des jeunes en difficulté et ainsi de dépasser leur fonction et compétence formatrice.

Les entreprises qui entrent dans une démarche d'aide, proposent parfois de mettre elles-mêmes activement en place des mesures pour soutenir les jeunes tout en étant à l'écoute et ouvertes à la collaboration avec les CAPP. Il s'agit par exemple, des séances de réseau à l'initiative des responsables de formation organisées en présence de l'apprenti-e, des personnes encadrantes provenant par exemple de la mesure GPA, des formateurs/formatrices en entreprise et de la/du CAPP ²⁶.

Les CAPP apportent alors non seulement leur soutien aux jeunes en formation, mais également aux entreprises. **Mais pas toutes les personnes formatrices en entreprise sont, selon nos entretiens, au courant de ce soutien**. Ce qui ressort aussi de l'enquête est qu'il persiste **parfois une confusion entre le rôle des CAPP et/ou des commissaires professionnels**. Cette méconnaissance explique en partie que les entreprises ont tendance à solliciter la personne avec laquelle elles ont l'habitude de collaborer. C'est le cas par exemple d'entreprises qui contactent d'office la/le commissaire professionnel-le lorsqu'elles se trouvent face à une problématique d'un-e de leurs apprenti-e-s. Toutefois, la coopération généralement bonne entre les CAPP et les

²⁶ A noter que quelques grandes entreprises ne prendront pas d'office contact avec les CAPP, car elles ont déjà leur propre système de surveillance et d'accompagnement.



commissaires professionnel-le-s permet dans un second temps d'orienter rapidement l'entreprise ou la/le jeune vers le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice.

La connaissance de la mission des CAPP au sein des entreprises formatrices est donc essentielle pour qu'elles et ils puissent mener à bien leur travail. La présentation de leur rôle lors des cours CFFE auprès des futures personnes formatrices a encouragé selon les CAPP la prise de contact par les entreprises, soit pour obtenir un conseil ou un soutien, soit pour signaler des difficultés que rencontreraient leur jeune en formation. En effet, si on se réfère aux statistiques (Graphique 1), les entreprises représentent la 3^e structure à faire appel aux CAPP (avec 13% des cas en 2020). Néanmoins, les entreprises formatrices interrogées évoquent que la fonction des CAPP devrait être encore plus largement promue auprès des entreprises. Leur sollicitation pourrait ainsi s'effectuer plus rapidement, alors que parfois la décision de rupture est considérée comme étant prononcée un peu trop tôt.

Tout comme les commissaires professionnel-le-s, les CAPP sont confrontés à des obstacles dans leur mission en entreprise qui sont hors de leur sphère d'intervention directe. Elles et ils relèvent parfois des lacunes de compétence en matière d'accompagnement d'apprenti-e-s de la part de certaines personnes formatrices. ***Une meilleure formation de base et continue des formateurs et formatrices leurs permettrait de fournir aussi un meilleur accompagnement à leurs apprenti-e-s et les CAPP pourraient ainsi proposer un soutien plus ciblé.*** Des CAPP suggéraient également la mise en place d'un coaching en entreprise à la fois de la personne formatrice et de l'apprenti-e afin de créer une base solide de formation. ***Les visites préventives des commissaires professionnels en entreprise sont donc centrales afin d'agir en amont, avant que des problèmes de formation et des conflits s'installent.***

6.5 Collaboration avec les pôles professionnels de la DGEP

Collaboration en cas de situation problématique

Les CAPP prennent notamment contact avec des chef-fe-s et employé-e-s de pôle lorsqu'il s'agit de ***situations complexes et/ou graves***. Dans ces situations, les CAPP font un rapport par écrit à la DGEP documentant les faits et témoignages. Il est aussi possible que la DGEP sollicite les CAPP afin de fournir un rapport sur une situation en entreprise qui leur était annoncée. Ce sont finalement les pôles, appuyés parfois par la commission de formation professionnelle, qui décident des procédures à mettre en place, comme par exemple une annulation de contrat ou un retrait d'autorisation de former. Dans des contextes relevant du cadre juridique tels que des situations faisant état de malveillance, mauvais traitements, mobbing ou encore harcèlement en entreprise, les chef-fe-s de pôle ont la possibilité de s'appuyer sur le service juridique.

Séance de réseau au sein des pôles professionnels

Les chef-fe-s de pôle et responsables administratifs de surveillance organisent également des ***séances de réseau au sein de leurs pôles professionnels***. Leur fréquence est variable pouvant aller de 1 à 4 réunions par année. Elles réunissent l'ensemble des commissaires professionnels d'un même pôle ou de métiers proches. Les CAPP sont souvent présents lors de ces séances, mais cela peut varier d'un pôle à l'autre. La pandémie de COVID-19 a également chamboulé cette organisation. Parfois, des rencontres se sont transformées en visioconférence,

contraignant certain-e-s chef-fe-s de pôles à limiter le nombre de participant-e-s et à regrouper essentiellement les commissaires professionnels. Dans le mandat précédent dressant un bilan du travail des commissaires professionnels du canton de Vaud, ces dernières et derniers ainsi que les chef-fe-s de pôle déploraient le fait de ne pouvoir organiser davantage de séances communes qui permettraient de se former mutuellement et définir des pratiques communes (Caprani & Duemmler, 2021a). En effet, des **séances régulières au sein des pôles professionnels** encourageraient et permettraient de coordonner davantage la collaboration entre commissaires professionnels et CAPP.

Séances d'informations communes au sein de la DGEP

Les contacts directs avec la DGEP sont plus rares et c'est le responsable du Service des CAPP qui représente généralement l'ensemble de son équipe lors des séances du département. Mais les CAPP ont l'occasion de rencontrer l'ensemble des personnes actives dans la surveillance de l'apprentissage lors de la rencontre annuelle – **forum des commissaires** – organisée par l'OFPC/DGEP qui se déroule durant la semaine du salon des métiers et de la formation. Les participant-e-s apprécient d'être informés des activités menées au sein de la DGEP et de pouvoir rencontrer aussi bien leurs homologues, les commissaires professionnels que les responsables de la DGEP. Plusieurs CAPP déplorent par contre l'appellation de cette rencontre qui n'évoque que les commissaires professionnels, alors que leur fonction fait également partie de cette surveillance.

6.6 Collaboration avec les acteurs externes de la formation professionnelle

Par leur connaissance du réseau des structures de soutien, les CAPP jouent souvent le **rôle d'intermédiaire** avec des institutions externes de soutien aux jeunes²⁷. Ci-joint se trouve une liste des principaux services spécifiques et acteurs/trices externes de la formation professionnelle avec lesquels les CAPP collaborent et qui soutiennent les jeunes dans leurs différentes démarches et/ou difficultés.

- AccEnt (Accompagnement en Entreprise) pour l'inscription des jeunes ayant droit à la mesure FORJAD pour un suivi de longue durée
- Centre LAVI (loi d'aide aux victimes d'infractions).
- CSP (Centre social protestant) via notamment sa prestation Jet-Service
- CSR (Centre social régional)
- Direction générale de l'enfance et de la jeunesse (DGEJ)
- DIRIS (Direction de l'insertion et des solidarités) notamment pour l'inscription dans la mesure FORJAD (Formation pour jeune adultes en difficulté)
- Groupement pour l'apprentissage (GPA) plus particulièrement par sa prestation AppApp et Coach'App²⁸
- Guichet Transition 1²⁹

²⁷ Pour de plus amples détails sur les démarches, voir chapitre 5.4 Accompagnement des apprenti-e-s et personnes formatrices en fonction des types de problématiques rencontrées.

²⁸ <https://formation-apprentis.ch/>

²⁹ https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/formation/orientation/fichiers_pdf/publications/Guichet_T1_HD.pdf



- Médecins de famille, psychologues ou logopédistes des jeunes
- OAI (Office de l'assurance invalidité) et plus particulièrement la mesure Andiamo³⁰
- Office des bourses
- ORP (Office régional de placement)
- Psychologues et médecins avérés pour diagnostiquer les troubles neurodéveloppementaux de l'apprentissage
- Ressort (réseau de soutien et d'orientation vers le travail, cf. plus bas)
- SeMo (Semestre de Motivation)
- Service de la migration et Etablissement Vaudois d'Accueil des Migrants (EVAM).

Le réseau des CAPP est aussi en constante évolution. De nouvelles mesures peuvent être par exemple présentées lors des séances communes entre CAPP³¹.

Le ***maintien du lien avec les différents réseaux et les personnes qui y sont rattachées ainsi que l'explicitation du rôle des CAPP*** sont essentiels au bon fonctionnement du travail en réseau et son développement. Il facilite non seulement la prise de contact, mais permet également d'accélérer les procédures de prises en charge. C'est notamment le cas avec l'office des bourses ou encore l'OAI avec qui un accès privilégié a pu être établi³².

La collaboration avec quelques médecins, psychiatres ou psychologues peut s'avérer parfois compliquée en raison du secret médical, mais également suivant leur degré de connaissance de la formation professionnelle. En effet, la réalité du contexte de la formation professionnelle n'étant pas toujours bien connue par le monde médical, les propositions par exemple de retrait de l'apprenti-e de l'entreprise ne sont pas toujours des solutions adaptées parce que la/le jeune peut perdre sa place d'apprentissage. Les CAPP les informent alors sur les mesures de soutien plus adaptées aux besoins des apprenti-e-s.

*Bien que la **question de la confidentialité** puisse freiner certains échanges d'informations sur la problématique d'un-e jeune, les CAPP **sont satisfaits de la manière dont les échanges et ce travail de réseau a été mis en place.*** Par ailleurs, la demande d'accord des apprenti-e-s sur la transmission d'informations ou de prises de contact avec des personnes des réseaux est une démarche respectée. Chaque CAPP interviewé-e y a fait référence.

³⁰ <https://www.aivd.ch/sante-emploi/andiamo-ensemble-ciblons-votre-avenir-professionnel.html>)

³¹ cf. Chapitre 4.5. Modalités d'organisation de l'équipe des CAPP

³² Sur le fonctionnement de la collaboration avec les acteurs externes, voir également le chapitre 5.4 Accompagnement des apprenti-e-s et personnes formatrices en fonction des types de problématiques rencontrées.



7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En dressant un bilan sur le travail des conseillères et conseillers aux apprenti-e-s du canton de Vaud, cette étude a permis d'une part de comprendre et évaluer leurs missions et conditions cadres de travail (axe 1), leur prestation de soutien et d'accompagnement notamment auprès des apprenti-e-s (axe 2) ainsi que la manière de travailler en réseau avec les différents partenaires de la formation professionnelle et les services externes de soutien spécifiques aux jeunes. Nous nous appuyons sur cette vision concrète et approfondie de leur travail qui ressort de l'analyse des documents officiels et des interviews avec les CAPP, commissaires professionnels et représentant-e-s des écoles et entreprises, pour tirer des conclusions et émettre des recommandations sous forme de mesures. Ces dernières tiennent particulièrement compte des besoins et difficultés des CAPP dans leur travail quotidien et des partenaires dans le but d'améliorer la qualité du système de surveillance et de l'accompagnement de la formation professionnelle³³.

Mesure 1 : Augmenter le nombre de CAPP afin de réduire le nombre d'apprenti-e-s suivis

D'une manière générale, les CAPP sont satisfaits de leurs conditions de travail et considèrent que leurs missions sont en adéquation avec leurs ressources et conditions cadres. Toutefois, malgré leur grand investissement et motivation, le travail demeure très intense et exigeant et implique une grande flexibilité et disponibilité de leur part. En effet, le suivi d'un-e jeune en difficulté par un-e CAPP, donc un-e professionnel-le du travail social, demande une analyse systémique de sa situation et une grande connaissance de l'offre de soutien. L'accompagnement d'un-e jeune rencontrant des problématiques aussi bien personnelles, relationnelles que de santé requiert du temps pour l'écoute et l'accompagnement ce qui implique en moyenne deux à trois entretiens. Selon la lourdeur de sa problématique, l'encadrement prendra davantage de temps. Les effets positifs du suivi se reflètent du reste bien dans les statistiques du Service des CAPP avec un nombre élevé d'apprenti-e-s qui poursuivent une formation ou suivent une mesure d'orientation après avoir été accompagné-e-s.

Les statistiques du Service des CAPP de 2020 relèvent qu'un-e CAPP est responsable en moyenne (pour un EPT) de plus de 2000 apprenti-e-s et accompagne effectivement jusqu'à 250 apprenti-e-s par année. Ces chiffres sont conséquents en comparaison de leurs homologues, les commissaires professionnels prenant en charge les problèmes d'ordre professionnel et qui sont responsable, après les récentes adaptations, de 350 apprenti-e-s (pour un 80%) (Caprani & Duemmler 2021a). Afin de maintenir la qualité du suivi, nous suggérons donc ***d'augmenter le nombre de CAPP, ce qui permettrait de réduire le nombre d'apprenti-e-s suivis par les CAPP, d'améliorer les conditions de travail des CAPP et ainsi assurer un meilleur accompagnement.*** Selon l'expérience des CAPP, un accompagnement de 160 à 170 apprenti-e-s par année semblerait plus adapté à leur fonction. Le temps supplémentaire à disposition permettrait également ***d'augmenter leur présence dans les écoles professionnelles et d'agir de manière préventive également en entreprise. Les CAPP pourraient ainsi aussi***

³³ Ces mesures sont un complément aux recommandations déjà émises dans le cadre de la précédente étude sur les commissaires professionnels (Caprani & Duemmler 2021a)



approfondir le travail de consolidation et de développement des contacts avec les différents réseaux en place. En effet, les CAPP et commissaires professionnels constatent qu'elles et ils sont souvent sollicités tardivement, quand les problématiques sont avancées, ce qui pourrait être évité avec l'intensification du travail de prévention en réseau.

Mesure 2 : Réfléchir comment resserrer les missions des CAPP

Les problématiques des jeunes que les CAPP rencontrent et accompagnent sont très larges et concernent les problèmes de santé physique et psychique, les difficultés relationnelles en entreprises, les difficultés scolaires, les troubles neurodéveloppementaux de l'apprentissage, les problèmes financiers et/ou administratifs, les problèmes familiaux, la dépendance ou encore les expériences de violence. Il est, d'une part, précieux pour les apprenti-e-s et partenaires de la formation professionnelle d'avoir une personne de contact principale dans ce genre de situation pour obtenir un appui et une orientation vers les mesures de soutien adaptées. D'autre part, prendre en charge autant de difficultés peut également provoquer une surcharge du travail des CAPP. Les statistiques du Service vont dans ce sens, les CAPP sont très sollicités.

Il est donc important de ne pas uniquement augmenter le nombre des CAPP mais aussi de réfléchir au sein du Service des CAPP et de la DGEP comment davantage soulager leur travail. Il se pose notamment la question quelles problématiques des jeunes pourraient être également prises en charge par d'autres acteurs et actrices dans le système de la formation professionnelle ou le système social de soutien. Avec la mise en œuvre de la loi sur la pédagogie spécialisée de 2015 par exemple sont prévues des ressources supplémentaires pour soutenir des jeunes avec des troubles de développement ou des problèmes de santé qui altèrent leur capacité d'apprentissage. De plus, pour prendre en charge ces troubles ou problèmes, des professionnel-le-s d'autres domaines (ex. psychologie, logopédie, enseignement spécialisé) deviendront davantage actifs au sein des établissements scolaires. Il est évident que resserrer les missions des CAPP doit s'effectuer en collaboration avec le Service des CAPP et pour autant que d'autres acteurs et actrices puissent prendre réellement en charge ces problématiques.

Mesure 3 : Consolider et harmoniser la collaboration entre l'école professionnelle et les CAPP

Les représentant-e-s des écoles professionnelles interviewés apprécient la collaboration avec les CAPP et sont très satisfaits de leur travail. En effet, les enseignant-e-s n'ont pas nécessairement les compétences et manquent de temps pour accompagner les problématiques personnelles et socioprofessionnelles souvent complexes des jeunes. Mais il ressort aussi de l'analyse que pas tous les établissements, départements ainsi que actrices et acteurs coopèrent étroitement avec des CAPP. La présence et la visibilité des CAPP au sein des établissements ainsi que leur proactivité et disponibilité aident certainement à mettre en place un bon travail en réseau. ***Mais pour que ce dernier soit vraiment efficace, leurs actions doivent être soutenues par les différent-e-s acteurs et actrices en école, notamment la direction et les autres personnes***



ressources. Pour une collaboration solide, il est essentiel de bien définir et connaître le rôle, la responsabilité et les limites de chacun et de chacune. Une possibilité est la communication autour de la fonction des CAPP lors d'événements communs en écoles. Le but est que les apprenti-e-s en difficultés soient accompagnés au mieux et orientés vers les bonnes personnes.

Souvent les CAPP collaborent au cas par cas avec les différent-e-s acteurs et actrices de l'école en s'informant - pour autant que les jeunes soient d'accord - sur les situations et évolutions ainsi qu'en se coordonnant pour leur prise en charge. Le plus intense est la collaboration avec les gestionnaires de cas d'élève donc les doyen-ne-s ou maîtres principaux/maîtresses principales en comparaison avec les autres personnes ressources (ex. psychologues, médiateurs/trices, infirmiers/ères). **Pour une meilleure prévention et prise en charge des situations il serait important que la collaboration se consolide et s'institutionnalise à travers la participation des CAPP à des séances régulières** comme des conférences des maîtres, séances entre les personnes ressources, séances de gestion des absences ou des échecs scolaires. **Il serait également important d'instaurer parfois des procédures de prises en charge des problématiques régulières** comme d'informer d'office la/le CAPP lors d'un risque d'échecs scolaires ou encourager l'apprenti-e à prendre contact avec un-e CAPP.

Enfin, il est primordial que **les personnes ressources des apprenti-e-s en école soit sensibilisées de travailler en réseau** et qu'elles et ils s'échangent sur les problématiques et la prise en charge des jeunes. Pour un bon fonctionnement du travail en réseau transdisciplinaire, les personnes doivent avoir confiance dans les compétences des autres professionnel-le-s. Pour faciliter cette confiance, il est certainement aussi nécessaire **d'établir des règles de gestion et de transfert des informations sensibles concernant les apprenti-e-s pour garantir la confidentialité** là où il en faut.

Mesure 4 : Consolider la collaboration entre CAPP et commissaires professionnels

La limite entre la fonction des CAPP et celle des commissaires professionnels n'est pas évidente, particulièrement pour les entreprises et apprenti-e-s mais aussi pour les CAPP et commissaires professionnels elles/eux-mêmes notamment dans les situations complexes où les deux pourraient intervenir. Les CAPP contribuent également au bon déroulement de la formation professionnelle en entreprise et peuvent intervenir par exemple lors de problèmes relationnels sur la place de travail (médiation, coaching). Parfois les apprenti-e-s contactent d'office les CAPP parce qu'ils manquent de confiance dans les commissaires professionnels. Pour ces dernières et derniers, il est en revanche parfois difficile de ne pas intervenir lors de situations personnelles délicates ou de problèmes relationnels en entreprise.

Toutefois, la **collaboration entre commissaires professionnels et CAPP est jugée globalement bonne par les participant-e-s de l'enquête. Cela se reflète aussi dans la statistique selon laquelle les commissaires constituent une importante source d'alerte pour les CAPP et un partenaire souvent sollicité. Mais cette collaboration devrait être entretenue voire renforcée.** Des contacts étroits entre commissaire et CAPP sont donc importants afin de coordonner leurs interventions et alerter l'autre rapidement d'une situation en



cas de besoins. Également important sera la participation des CAPP aux réunions du pôle professionnel et séances de réseaux afin d'assurer une bonne répartition des tâches et faciliter la transmission des dossiers et la collaboration.

Mesure 5 : Renforcer la communication autour de leur fonction auprès des apprenti-e-s

Les CAPP se présentent généralement au début de la formation dans une séance commune en école professionnelle avec des commissaires professionnels auprès de l'ensemble des apprenti-e-s. L'efficacité de cette démarche est confirmée par la statistique du Service qui montre que les CAPP ont été dans un tiers des situations directement sollicités par les apprenti-e-s et qu'un quart de ces apprenti-e-s ont sollicités les CAPP grâce aux présentations. Toutefois, cette promotion de leur fonction a quelques limites parce que tous et toutes les apprenti-e-s ne sont pas nécessairement présents le jour de la présentation ou ne sont pas réceptifs à l'information parce qu'elles ou ils n'ont pas (encore) rencontrés des difficultés.

Il serait donc nécessaire de rappeler plus régulièrement la mission de soutien des CAPP à travers des flyers déposés dans toutes les salles de classe, lors des séances avec des apprenti-e-s, des rencontres avec les délégué-e-s de classe ou encore sur le site internet des écoles professionnelles par exemple sous forme de capsule vidéo. Un site internet du canton avec davantage d'informations sur la surveillance et l'accompagnement de la formation professionnelle pourrait également mieux donner accès à ces informations à tout moment. Il serait certainement aussi utile de développer l'application « Inform'APP VD », limitée pour l'instant à certains métiers, qui donnent des informations pratiques aux apprenti-e-s sur leur formation, y compris des personnes de soutien.

Mesure 6 : Améliorer la compréhension du travail des CAPP et encourager la prise de contact par les entreprises

Les quelques entreprises interviewées dans le cadre du mandat ont exprimé leur grande satisfaction du travail des CAPP. Elles et ils leur apportent un important soutien dans les domaines pour lesquelles les personnes formatrices n'ont souvent pas de compétences mais aussi la disponibilité parce que les problématiques que rencontrent les apprenti-e-s peuvent vite dépasser leur fonction au sein de l'entreprise formatrice. La grande professionnalité des CAPP et leur position neutre sont particulièrement appréciées. Toutefois, il est aussi estimé que leur fonction n'est pas suffisamment connue ou comprise au sein des entreprises puisque certaines auraient tendance à contacter par default les commissaires au lieu des CAPP, le premier contact ayant déjà été établi.

Il est donc important d'améliorer la compréhension de la fonction et du travail des CAPP pour que les personnes formatrices s'adressent en cas de besoin plus directement aux CAPP pour obtenir un soutien pour leurs apprenti-e-s ou elles-mêmes. Les interventions dans les cours pour des nouvelles personnes formatrices se font déjà et sont très importantes à maintenir. La présentation de la fonction des CAPP lors des événements et séances d'information



au sein des écoles professionnelles auxquelles participent les entreprises formatrices et apprenti-e-s sont également à maintenir voir à instaurer. Informer sur le rôle des CAPP dans les newsletters³⁴, lors des évènements ou sur le site internet des organisations du monde de travail (OrTra) serait aussi une autre possibilité.

Mesure 7 : Assurer un espace dédié aux CAPP en école professionnelle

Les CAPP se déplacent beaucoup puisqu'elles et ils interviennent pour la grande majorité dans différents établissements scolaires du canton. L'analyse a montré une certaine disparité quant à leur mise à disposition d'un espace dans les écoles professionnelles. Plusieurs CAPP ont par exemple aucun espace dédié à leur fonction. Certes, les infrastructures dans les écoles professionnelles sont souvent saturées mais plusieurs écoles parviennent au moins à leur offrir des espaces communs avec d'autres CAPP ou personnes ressources. **Afin de rendre la fonction des CAPP plus visible et accessible et mieux assurer la confidentialité auprès des apprenti-e-s, il est important que les CAPP disposent d'un espace dédié dans chaque établissement professionnel.** Cela permettra aux apprenti-e-s d'entrer plus facilement en contact et ceci à l'insu de leur entreprise ou camarades de classe. Comme les discussions touchent souvent à des sujets sensibles, il est nécessaire de disposer d'un endroit calme à l'abri des regards. Cet espace dédié permettrait aussi de rappeler aux personnes actives au sein de l'école professionnelle de l'existence et la fonction des CAPP, ce qui devrait davantage encourager et faciliter les échanges et la collaboration.

Mesure 8 : Maintenir l'accès à des formations continues

La complexité et variété des situations de suivis d'apprenti-e-s exigent que les CAPP doivent se former continuellement pour être à la hauteur des problématiques des jeunes, ainsi qu'être informés des types et structures d'accompagnement possibles. Parallèlement aux séances communes entre les CAPP et leur responsable qui favorisent le partage et la réflexion sur leurs propres pratiques ainsi que la rencontre avec des partenaires de réseaux, l'accès à des formations continues individuelles est indispensable à leur propre pratique. **Les CAPP sont très satisfaits des possibilités de formations continues, un accès qui doit donc être maintenu. En effet, être formés sur différentes problématiques des jeunes et mesures d'accompagnement leur permet de mieux les soutenir et orienter.** Ces formations s'adressent de ce fait aussi bien aux CAPP récemment arrivés dans le Service que celles et ceux en place depuis plus longtemps.

³⁴ Par exemple : https://www.upsa-vd.ch/sites/default/files/global_files/21upsa_7_start_14_dec_web.pdf



Mesure 9 : Soutenir l'élaboration de standards d'intervention

Dans la même optique de développement des compétences des CAPP et pour soutenir leur travail, nous encourageons aussi le **développement de standards d'intervention** comme ceux-ci ont déjà commencé à être élaborés au sein des séances communes d'échanges. Ces marches à suivre, pour autant qu'elles puissent être soutenues par des personnes spécialisées dans ce développement, faciliteront leur travail et particulièrement l'introduction des personnes récemment arrivées dans le métier. Les standards d'intervention ne doivent pas se transformer en contraintes et devraient harmoniser seulement les pratiques nécessaires tout en laissant suffisamment de marge de manœuvre au CAPP dans l'exécution de leur métier. Ils permettront également d'intégrer l'apport des réseaux de soutien externes.

Mesure 10 : Accès et formation à des outils informatiques adéquats et efficaces

La documentation et l'archivage des données de suivi à travers les outils informatiques actuellement à disposition ne sont pas effectués de manière uniforme par les CAPP, en raison notamment d'un système qui ne répond pas toujours à leur besoin. **Le nouveau programme LAGAPEP en cours de finalisation devrait davantage faciliter le travail des CAPP.** Un archivage central des informations est prévu - avec un accès limité aux personnes concernées afin de garantir la confidentialité - pour faciliter et assurer le transfert de données au sein du Service des CAPP, mais aussi au sein du pôle professionnel qui est responsable pour la surveillance de l'apprentissage et les autorisations de former. Il est important qu'une formation adéquate sur son utilisation soit délivrée et un accompagnement soit proposé. **De plus, les CAPP ont aussi besoin d'un meilleur logiciel pour la documentation et le suivi de leurs dossiers en cours qui devrait davantage faciliter et non alourdir leur travail quotidien.**

Mesure 11 : Actualiser le cahier des charges et évaluer la possibilité d'une revalorisation de la fonction des CAPP

Les CAPP doivent faire face à des problématiques variées et souvent complexes nécessitant des compétences multiples et des connaissances approfondies dans divers domaines. Plusieurs CAPP estiment que leur travail réel effectué sur le terrain, notamment par sa complexité et la responsabilité qui leur est accordée, ne se reflètent pas assez dans leur cahier des charges actuel. Il y manquerait aussi une meilleure reconnaissance de leur travail en réseau, son entretien ainsi que son développement. Le Service des CAPP a donc déposé une demande de mise à jour de leur cahier des charges avec une revalorisation de leur fonction (changement de classe de salaire). Nous soutenons leur demande **d'actualiser leur cahier des charges et d'évaluer la possibilité d'une éventuelle revalorisation de leur fonction.** En effet, le rapport montre dans son ensemble que leur cahier des charges est rédigé de manière assez générale et pourrait être plus complet et explicite dans certains domaines.

8. RÉFÉRENCES

Littérature

Caprani, I. & Duemmler, K. (2021a). Bilan sur les activités de commissaires professionnels et perspectives de développement du système de surveillance du canton de Vaud, mandat DGEP, Etat de Vaud. Lausanne: HEFP.

https://www.hefp.swiss/sites/default/files/downloads/rapport_du_mandat_de_surveillance_etat_de_vaud.pdf

Caprani, I. & Duemmler, K. (2021b). Cerner différentes pratiques cantonales en termes de surveillance et accompagnement de l'apprentissage, mandat DGEP, Etat de Vaud. Lausanne: IFFP.

https://www.hefp.swiss/sites/default/files/downloads/rapport_du_mandat_de_surveillance_etat_de_vaud.pdf

CSFO (2020). Guide de l'apprentissage. Berne : CSFO.

https://guide.formationprof.ch/dyn/bin/26963-28544-1-sdbb_ww_fr_20_web.pdf

DEFER (2015). Valorisation optimale des chances. Déclaration 2015 sur les objectifs politiques communs concernant l'espace suisse de la formation. Berne : Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche.

DFJC (2019). Plan d'action pour la valorisation de la formation professionnelle en 11 mesures. Canton de Vaud : Département de la formation, de la jeunesse et de la culture.

Duc, B. & Lamamra, N. (2018). Les parcours de transition : révélateurs d'une socialisation propre à la formation professionnelle. Dans J.-L. Berger, N. Lamamra & L. Bonoli (dir.), Enjeux de la formation professionnelle suisse. Le 'modèle' suisse sous la loupe (p. 156-180). Zürich: Seismo.

Duemmler, K., Felder, A., & Caprani, I. (2022). Conditions de formation du point de vue des apprenti-e-s: Formation professionnelle initiale en maçonnerie. Transfert. Formation professionnelle dans la recherche et la pratique (SRFP), 2/2022. [Conditions de formation du point de vue des apprenti-e-s – SGAB SRFP \(sgab-srfp.ch\)](https://www.sgab.ch/sgab-srfp/conditions-de-formation-du-point-de-vue-des-apprenti-e-s)

Felder, A., Caprani, I., & Duemmler, K. (2022). Comment les apprenti-e-s développent leur identité professionnelle durant la formation en entreprise ? Renens: Haute école fédérale en formation professionnelle HEFP.

Lamamra, N., & Masdonati, J. (2009). Arrêter une formation professionnelle : Mots et maux d'apprenti-e-s. Lausanne: Antipodes.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. Armand Colin.

Statistique Vaud (2021). Apprentis en formation de base, 2015-2020. Etat de Vaud.

<https://www.vd.ch/themes/etat-droit-finances/statistique/statistiques-par-domaine/15-education-et-sciences/enseignement-secondaire-ii/>.

SESAF (2016). Loi sur la pédagogie spécialisée. Présentation de la feuille de route de mise en œuvre de la loi. Canton de Vaud : Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation.

OFS (2018). Transitions après un titre du degré secondaire II et intégration sur le marché du travail, Analyses longitudinales dans le domaine de la formation. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.

Références légales

- Suisse
 - Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr), Assemblée fédérale de la Confédération suisse. 01.1019.
 - Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr), Conseil fédéral suisse. 1.01.2019.

- Canton de Vaud
 - Loi sur la formation professionnelle (LVLFP). Le Grand Conseil du canton de Vaud. 9.06.2009 (art. 15-23 ; 87-94).
 - Règlement d'application de la loi du 9 juin 2009 sur la formation professionnelle (RLVLP). Le Conseil d'Etat du canton de Vaud. 30.06.2010 (art. 140-146).
 - Loi sur la pédagogie spécialisée (LPS). Le Grand Conseil du canton de Vaud. 18.04.1999.