

CAISSE CHIRURGICALE MUTUELLE DE L'YONNE
PROPOSITION D'AUDIT : ANALYSE DE LA "DEMANDE" EN MATIERE DE NOUVEAUX
PRODUITS DE FORMATION CULTURELLE SUR LE QUOTIDIEN

RAPPORT FINAL ET SYNTHESE
SEPTEMBRE 1994

Direction scientifique

Dominique DESJEUX

Professeur d'anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V - Sorbonne

Etude réalisée par

Dominique DESJEUX

Sophie TAPONIER

Chercheur au laboratoire d'Ethnologie de Paris V - Sorbonne

Directeur de la recherche et des études d'Argonautes

Avec la collaboration de :

Pascal TATÉOSSIAN

Etudiant en 3ème année de Magistère de sciences sociales de Paris V

SYNTHÈSE

. LA CCMY DOIT DIVERSIFIER SES PRODUITS

L'objectif de la CCMY est de développer un nouveau produit culturel sous forme d'aide à la formation personnelle.

Cet objectif correspond à :

- un **principe humaniste de développement personnel par la solidarité**, suivant l'article 1er du code de la mutualité
- une **contrainte de survie, et la nécessité de diversifier ses activités dans le futur face aux menaces de la concurrence**
- un **besoin de formation qui ne peut plus être satisfait** en France du fait des limites atteintes par les budgets de formation, qui, se restreignant à la stricte dimension professionnelle, ne peuvent plus prendre en charge le développement personnel.

. LE MARCHE VISE EST CELUI DE L'ACHAT INDIVIDUEL DE FORMATION PERMANENTE

C'est un marché **structurellement étroit** pour le moment.

Son ouverture dépend :

- du **changement de l'organisation du travail** (qui à va être calculé sur une base annuelle et non plus hebdomadaire ou mensuelle), qui libère des "temps libres" plus importants
- de l'augmentation de l'**incertitude** quant à la **prise en charge publique et collective des risques de chômage** et du financement de la retraite, qui conduit à de l'épargne individuelle sous forme de capitalisation

- de la **stagnation du financement de la formation**, alors que les besoins augmentent, ce qui demande de rechercher de nouveaux produits de financement par épargne ou par aide fiscale notamment.

. CONTRAINTES ET POTENTIALITES DE LA CCMY POUR SE DIVERSIFIER

H LES CONTRAINTES

- Une **concurrence très forte** dans le domaine de la formation
- Une **légitimité faible pour "labéliser"** les formations
- Un **marché très étroit** : une population limitée aux personnes qui ont déjà un **"habitus" culturel ou professionnel de formation**, qui ont un **haut niveau de revenu**, un **fort capital culturel**, et qui vivent plutôt **en ville**.

H LES ATOUTS

- Un **réseau mutualiste important**, mais vis-à-vis duquel il faut parvenir
 - à intéresser et fidéliser les **jeunes adhérents**, qui sont sous-représentés dans les réponses au questionnaire, ce qui traduirait leur faible implication vis-à-vis des actions de la CCMY
 - à intéresser et fidéliser les **entreprises**, qui sont de plus en plus sensibles aux seuls critères économiques, mais par l'intermédiaire desquelles est affiliée une proportion importante de la population des 18-50 ans

• Une **légitimité pour lancer des formations sur des domaines plus larges que la seule santé** : les répondants au questionnaire sont 84% à être d'accord avec la proposition *"La vocation de la CCMY, c'est d'apporter un plus au niveau du développement personnel de ses adhérents"*, et en formulation négative, 74% à ne pas être d'accord avec l'idée selon laquelle il ne serait *"pas normal que la CCMY propose des activités en dehors de la santé"*. **Le "message culturel" de la CCMY s'est donc bien diffusé, et il est largement accepté.**

Mais la proportion d'adhérents favorables aux différentes activités diminue au fur et à mesure de la précision des contenus proposés. D'où **la nécessité pour la CCMY de construire** en cohérence avec sa philosophie du développement personnel et de la

mutualité positive **un concept pédagogique structuré et repérable**, auquel se rattacheraient les différentes formations.

- Un **capital de confiance très important** : 86% des personnes appouvent la proposition "*Un stage organisé par la CCMY, on y va en confiance*".

. LA CCMY PEUT SE DIVERSIFIER SUIVANT TROIS FONCTIONS ET TROIS MARCHES POTENTIELS

H LES TROIS FONCTIONS POTENTIELLES DE LA CCMY

- **Informier et labéliser**, sous réserve d'augmenter sa légitimité
- **Offrir des prestations et des produits**, sous réserve de trouver des produits concurrentiels et un concept pédagogique cohérent
- **Aider au financement de la formation individuelle**, sous réserve de prendre en compte en partie la diversité de ses adhérents.

H LES TROIS MARCHES POTENTIELS DE LA CCMY

- Le marché des **compétences familiales et sociales**, voire professionnelles
- Le marché du **diagnostic et de la compréhension du quotidien**
- Le marché des **cycles de vie**.

. LA CCMY DOIT DONC SE DIVERSIFIER EN SUIVANT DEUX FILIERES : CELLES DES PRODUITS "LEGERS", ET CELLE DES PRODUITS "LOURDS"

Un double principe : respecter la solidarité collective, mais sans la faire peser de la même façon sur tous au détriment des plus démunis.

Pour cela, mener des actions de solidarité collective à "deux vitesses", suivant les besoins de chacun, et donc suivant deux filières.

H UNE FILIERE DE PRODUITS "LEGERS" DE FORMATION (quelques jours de stage), d'initiation, de rencontre, d'animation locale, de séjours, sur la base d'une mutualisation, proche de ce qui existe aujourd'hui.

Il reste à définir **le degré de mutualisation de la cotisation et son mode de calcul**. Les adhérents se répartissent de façon globalement équilibrée entre ceux qui seraient *"prêts à cotiser même s'ils n'envisagent pas forcément de suivre une formation"* et ceux qui estiment qu'il n'y a pas de raison qu'une formation personnelle soit prise en charge par tout le monde et *"qu'elle doit être payée individuellement"*.

Les objectifs : créer du "lien social" (permettre la création de relations sociales), donner une meilleure compétence pour résoudre les problèmes du quotidien (comme les stages sur l'utilisation du caméscope ou sur la prise de parole en public), et mieux se repérer dans son environnement (comme une conférence sur l'Europe).

H UNE FILIERE DE PRODUITS "LOURDS" DE FORMATION (deux à six mois), sur la base d'un plan épargne individuel.

Les objectifs : répondre à des besoins de formation, encore à préciser, qui sont le produit des grands changements structurels de la société française (chômage, allongement de la période de la "jeunesse" et de la cohabitation parentale, allongement de la vieillesse, multiplication des situations interculturelles, transformation de l'organisation et du temps de travail).

Pour ces produits, le coeur de cible est une population **de cadres et de professions libérales, urbains, à fort capital culturel et qui possèdent un "habitus" de formation.**

- En matière de **contenus de stages**, c'est une population **ouverte aux formations en développement personnel** (au sens large), à la recherche d'une diversification de ses compétences et de leur optimisation sur un plan humain.

- En matière de **produits financiers**, c'est une **population solvable**, et qui appartient à une tranche d'âge qui structurellement, à un niveau macro-sociologique, commence à établir des prévisions pour l'avenir et à épargner.

- Reste encore la question **du temps disponible** pour suivre une formation qui n'est pas résolue.

Par ailleurs, **une partie de la population plus jeune et tournée encore aujourd'hui vers des pratiques plus individualisées** (le recours au magazine spécialisé notamment) **pourra devenir d'ici quelques années une clientèle de ce type de prestations.**

. DEUX ETAPES AU DEVELOPPEMENT DES PRODUITS "LOURDS"

H 1ERE ETAPE : LANCER LE PRODUIT EPARGNE-FORMATION en le dissociant partiellement, pour le moment, de la question des produits de formation et de leur contenu qui seraient proposés ou labélisés par la CCMY.

L'épargne pourrait être utilisée de façon différenciée :

- à **autre chose que de la formation** (comme pour un plan d'épargne logement), sous peine d'être concurrencé avec un produit bancaire : un tiers environ de la population cible *"ne voit pas l'avantage d'épargner à la CCMY plutôt que dans une banque"*.

- auprès de **n'importe quel organisme** de formation
- pour **des formations "labélisées" par un "comité CCMY" légitime**
- pour **des produits propres à la CCMY**.

H 2EME ETAPE : RECHERCHER DES PRODUCTEURS DE NOUVEAUX PRODUITS LOURDS DE FORMATION (2 à 6 mois) à proposer au moment des demandes des premiers utilisateurs du plan épargne-formation, et monter un comité légitime de "labélisation".

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
CHAPITRE I : LA STRUCTURE GLOBALE DU MARCHÉ DE LA FORMATION	5
A. La formation permanente "institutionnalisée" : l'essentiel de la formation des adultes	5
1. Le "marché" de la formation professionnelle : 120 milliards de francs	5
2. L'évolution de la problématique de la formation permanente : vers l'autonomisation de l'individu	6
3. Formation professionnelle et développement personnel : un écart entre théorie et pratique	7
4. La formation professionnelle dans l'Yonne : une offre importante	12
B. L'achat individuel de formation permanente : un marché structurellement étroit	14
CHAPITRE II : LA DEMARCHE INDIVIDUELLE DE FORMATION A LA CCMY	17
A. Une expérience des stages professionnels qui favorise la démarche de formation personnelle	17
B. Le "déclencheur" de la démarche de formation : entre la contrainte et la gratuité, une démarche qui reste toujours ludique	19
1. Une action de formation en réponse à une contrainte	20
2. Une action de formation plus "gratuite"	21
3. Une démarche toujours ludique	23
C. La découverte du stage de la CCMY : une prédominance de la communication écrite dans la prise de connaissance du stage, puis une recherche d'information essentiellement orale	24
D. La décision de suivre la formation de la CCMY : un faible niveau d'enjeu qui rend la décision aisée	28
E. Une inscription simple, et un coût perçu comme "raisonnable"	30
F. Le déroulement des stages : des opinions globalement positives, même si les interviewés sont plus diserts sur les critiques	32

G. Les acquis : une évaluation assez diversifiée selon les personnes.....	36
H. Les mises en pratique : la plupart du temps concrètes et réelles	37

CHAPITRE III : LES ROLES POTENTIELS DE LA CCMY..... 40

A. Une fonction d'information, de diagnostic, d'orientation et de suivi des individus	40
1. La CCMY : un lieu d'information.....	40
2. La CCMY : un lieu de diagnostic, d'orientation et de suivi.....	42
3. Faut-il que la CCMY se limite à cette première fonction d'information et de diagnostic ?.....	45
B. Une fonction d'offre de prestations : formations, stages, activités culturelles	46
1. La légitimité de la Mutuelle à développer des prestations de formation : un accord "avec réserves"	46
2. Les contenus des prestations potentielles de la CCMY : entre l'utilitaire et le loisir	52
3. La promotion de l'offre de prestations "culturelles" : communiquer plus, auprès de destinataires plus variés, et dans un rayon géographique plus large	62
4. Les "concurrents potentiels" de la CCMY à Auxerre : les "activités auxerroises" font l'objet d'avis contrastés	66
C. Une fonction d'aide au financement de la formation individuelle des adhérents	68
1. Le produit "cotisation mutualisée" : une solution qui ne serait intéressante que pour les personnes qui souhaitent et peuvent suivre beaucoup de stages.....	68
2. Le produit "épargne-formation" : une réticence à bloquer de l'argent pour un usage trop spécifique	72
3. D'autres suggestions pour financer les formations	75
D. Une fonction en direction des producteurs de formations, d'informations ou d'animations locales.....	79
E. Les rôles d'une mutuelle : des associations projectives en cohérence avec les opinions rationnelles	80

CHAPITRE IV : LA DEFINITION QUANTITATIVE DU PUBLIC CIBLE DE LA CCMY.....	83
A. La propension à suivre une formation est la résultante d'un double effet, de "domaine" et de "mode de résolution des problèmes"	83
1. Un effet de "domaine" : du spécialiste pour les questions de droit, au stage pour l'apprentissage d'une pratique manuelle ou le "travail sur soi"	83
2. Un effet de "mode de résolution des problèmes" :d'une démarche "socialisée" et collective à une démarche privée et "intimiste"	89
B. La légitimité de la CCMY à organiser des stages dans des domaines plus vastes que celui de la santé	92
1. La légitimité de la vocation culturelle de la CCMY confirmée.....	92
2. Une approbation des idées d'actions, qui ne dit rien sur les intentions, et quelques opinions pondérées	94
3. Les partisans et les opposants au rôle culturel de la CCMY : deux populations au profil sociologique nettement opposé	95
C. Les propositions de produits financiers de la CCMY	100
1. La cotisation solidaire : des opinions partagées, mais plutôt défavorables.....	100
2. Le plan épargne-formation : une opinion globalement favorable.....	102
D. Le coeur de cible de la CCMY : une population active, diplômée et solvable, de catégorie socioprofessionnelle élevée.....	105
1. Les "fins de carrière professionnelle" : le recours au magazine et au réseau social.....	105
2. Les inactifs à la retraite : continuer à s'informer.....	106
3. Les jeunes ouvriers et employés : progresser dans sa vie professionnelle.....	106
4. Les cadres et professions libérales : diversifier ses compétences.....	107
 ANNEXE 1 : Présentation des populations interviewées.....	 111
ANNEXE 2 : Résultats de l'enquête quantitative	131

INTRODUCTION

La CCMY développe depuis une dizaine d'années une orientation culturelle de ses activités. Cette "politique" répond à deux principaux objectifs :

- d'une part, face à la menace implicite d'une possible "libéralisation" des régimes complémentaires (qui pourraient être ouverts aux caisses primaires d'assurance maladie), la nécessité pour la Caisse chirurgicale d'opérer une diversification de ses prestations

- d'autre part un souci de remplir sa mission telle qu'elle est définie à l'article 1er du code de la mutualité, et d'assurer notamment "le développement culturel, moral, intellectuel et physique de ses membres et l'amélioration de leurs conditions de vie".

L'idée est donc de s'appuyer sur une éthique humaniste pour proposer des prestations de prévoyance "positives", sous la forme d'un ensemble d'actions contribuant au développement personnel des adhérents, afin de créer pour la CCMY à la fois un positionnement original qui la démarquera de ses concurrents et des prestations génératrices de ressources financières.

Aujourd'hui, la CCMY propose un certain nombre d'activités, sous forme de conférences, et de stages. Le chiffre d'affaires des activités culturelles s'élève en 1993 à 550 KF et la CCMY souhaite développer ses prestations pour qu'elles atteignent un chiffre d'affaires de trois millions en 1988, et cinq millions en l'an 2000.

Dans ce contexte, l'objectif de notre étude est double :

- **Cerner l'existence et la nature de la demande de formations dans le domaine de la prévention du risque culturel**, afin d'aider la CCMY à diversifier ses produits tout en définissant une ligne pédagogique cohérente, basée sur la notion d'utilité sociale.

- Tester le degré de réceptivité du public par rapport à un produit d'assurance culturelle, qui pourrait prendre :

— soit la forme d'**une cotisation pour les activités culturelles**, sous la forme d'une option "développement personnel" permise par l'adhésion à la clé mutualiste

— soit la forme d'**un produit épargne-formation**, sur le principe d'une cotisation fixe qui ouvre droit au versement d'un capital destiné à financer une action de développement personnel.

Pour mener à bien cette étude, nous avons eu recours à deux types de méthodes sociologiques, en menant une première phase qualitative de recueil de l'information, et une seconde phase quantitative.

Dans la première phase, nous avons recueilli des informations auprès de personnes qui ont effectivement suivi un des stages proposés par la CCMY, grâce à neuf entretiens semi-directifs et l'animation d'une "table ronde". Parallèlement, nous avons mené quatre entretiens formalisés et quelques entretiens informels auprès de personnes-ressource proches du milieu professionnel de la formation.

Dans la deuxième phase, à partir des informations obtenues en qualitatif, nous avons créé un questionnaire, diffusé à 5 000 exemplaires, destiné à caractériser la population potentiellement utilisatrice des activités de formation culturelle, et à tester les propositions financières de la CCMY¹.

Nous consacrerons la première partie de ce rapport à un panorama général de la formation en France aujourd'hui.

Dans le second chapitre, par l'analyse de la démarche concrète de suivi d'un stage à la CCMY, nous chercherons à comprendre les déclencheurs du stage, et les différents arbitrages dont il fait l'objet.

Le troisième chapitre sera consacré au rôle potentiel que pourrait assurer la CCMY, et à la nature des nouvelles prestations qu'elle pourrait fournir, aussi bien sur le plan de leur contenu que de leurs modalités de financement.

Enfin le quatrième chapitre sera consacré, sur la base des résultats du questionnaire, à la tentative d'une définition quantitative du public cible de la CCMY.

¹ Pour plus de détails sur la méthodologie et les échantillonnages des personnes interrogées, se reporter à l'annexe 1.

CHAPITRE I

LA STRUCTURE GLOBALE DU MARCHÉ DE LA FORMATION

Pour comprendre le rôle potentiel que peut jouer la CCMY auprès de ses adhérents en développant des prestations "culturelles" et des produits de formation dans le domaine de la vie quotidienne et du développement personnel, dans le cadre d'une démarche globale de prévention, il nous a paru important d'exposer, même brièvement, la situation de la formation des adultes aujourd'hui, dans le contexte national et dans le contexte régional de l'Yonne.

L'analyse conduit à opérer immédiatement une première **distinction fondamentale entre la formation financée par des voies institutionnelles et la formation financée par les individus à titre personnel**. En effet, si le premier "marché" est extrêmement développé en France aujourd'hui et très hétérogène, le second est encore tout à fait balbutiant.

A. LA FORMATION PERMANENTE "INSTITUTIONNALISEE" : L'ESSENTIEL DE LA FORMATION DES ADULTES

1. Le "marché" de la formation professionnelle : 120 milliards de francs

La formation professionnelle a connu, depuis le début des années soixante-dix et jusqu'il y a trois ans, un essor important, avec un budget en constante évolution. En 1992, la formation permanente (des salariés, de première insertion et des demandeurs d'emploi) représente un volume financier de **120 milliards de francs**. Elle est financée à 41% par les entreprises, à 47% par l'État, à 5% par les collectivités locales, à 6,2% par

l'Unedic et à 1,4% par les ménages². Le marché de la formation est donc **un marché majoritairement institutionnel**.

C'est un marché où il y a énormément d'offres. La Commission d'enquête parlementaire recense 26 000 organismes de formation actifs. Mais malgré le grand nombre d'acteurs, le marché de la formation est un marché très protégé (les collecteurs et les financeurs ont leurs producteurs attirés), J.M. Albertini évaluait le marché libre à 10%.

Enfin, mentionnons que la formation touche en priorité des catégories socioprofessionnelles les plus élevées, ainsi que les personnes qui ont une formation initiale élevée (les cadres, techniciens et agents de maîtrise vont six fois plus en formation que les ouvriers non qualifiés). *"Les salariés les plus mobiles, les moins qualifiés, les plus âgés, sont les moins impliqués dans les processus de formation. Les risques d'exclusion et déqualification sont alors accrus."*

2. L'évolution de la problématique de la formation permanente : vers l'autonomisation de l'individu

Sans en retracer l'historique exhaustif, il nous semble utile de rappeler les dernières étapes de l'évolution de la formation permanente, dans la mesure où elles révèlent des orientations avec lesquelles il est intéressant de mettre en perspective le projet de la CCMY.

L'existence d'une formation des adultes est déjà ancienne en France, le CNAM par exemple a été créé en 1794, l'AFPA en 1945, et de nombreuses grandes entreprises ont développé après-guerre une importante activité de formation. La formation professionnelle prend néanmoins son essor avec la loi du 16 juillet 1971 qui reconnaît le droit à la formation aux salariés, et instaure un certain nombre d'obligations financières nouvelles pour les entreprises. 1984 marque l'instauration d'un nouveau droit pour tous les salariés (à condition qu'ils aient deux ans d'ancienneté dans l'entreprise), celui du "congé formation", qui signifie la reconnaissance du droit de l'individu au

² Les données de ce paragraphe sont tirées d'un article du groupe Louis Dirn - juin 94.

perfectionnement en dehors du strict cadre du plan de formation de l'entreprise³. Enfin en 1992, un nouveau texte de loi contraint les entreprises à offrir à leurs salariés la possibilité de réaliser un "bilan de compétences"⁴. Même si, comme nous allons le voir, cette nouvelle obligation ne va pas sans poser de problèmes dans sa mise en oeuvre concrète, **le bilan de compétences représente une innovation dans le contexte de la formation professionnelle**, dans la mesure où : *"il n'est pas obligatoirement rattaché à une prise de décision ; il est réalisé à la demande de l'intéressé et pas à celle de l'organisation ; il peut être considéré comme un service que l'organisation apporte à ses membres puisque ceux-ci feront ce qu'ils voudront des résultats obtenus"*⁵.

Ces différentes évolutions témoignent du processus qu'Hervé Prévost nomme *"individualisation de la formation"*, considéré comme *"facteur d'autonomisation et de socialisation"*⁶. Ce processus voit les finalités de la formation permanente évoluer vers *"de nouvelles approches pédagogiques situant l'apprenant comme sujet et acteur de sa formation"*. Aujourd'hui, et en partie parce que la formation n'apparaît plus comme "un sésame pour l'emploi", les nouvelles approches, comme "la pédagogie par objectifs" ou "la pédagogie du projet", vont effectivement privilégier ***"l'appropriation de démarches, de méthodologies, de processus"***, plutôt que *"la consommation de connaissances abstraites"*⁷.

³ Le congé formation "a pour objet de permettre à tout travailleur, au cours de sa vie professionnelle, de suivre à son initiative et à titre individuel, des actions de formation indépendamment de sa participation aux stages compris dans le plan de formation de l'entreprise dans laquelle il exerce son activité. Ces actions de formation doivent permettre aux travailleurs d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de changer d'activité ou de profession et de s'ouvrir plus largement à la culture et à la vie sociale." (extrait de la loi du 24 février 1984, cité par M. Despax, (1991) *Le droit du travail*, Paris, Puf, coll. Que sais-je?, p 94.)

⁴ "(Les actions permettant de réaliser un bilan de compétences) ont pour objet de permettre à des travailleurs d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation. (...) Le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement du travailleur. La personne qui a bénéficié d'un bilan de compétences ... est seule destinataire des résultats détaillés et d'un document de synthèse. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord. Le refus d'un salarié de consentir à un bilan de compétences ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement." (extrait du chapitre "dispositions relatives au bilan de compétence" de la loi sur la formation professionnelle continue de 1992 - cité par Claude Levy-Boyer, (1993), *Le bilan de compétences*, Paris, Les éditions d'organisation, p 114.

⁵ Claude Levy-Boyer, (1993), *Le bilan de compétences*, Paris, Les éditions d'organisation, p 10

⁶ Hervé Prévost, (1994), *L'individualisation de la formation*, Lyon, Chronique Sociale

⁷ Ibid, p 16-17

Le souci de la CCMY de répondre à l'attente sociale de ses adhérents, qu'elle perçoit comme une attente de *"plus de responsabilisation, et plus d'anticipation"*⁸, **nous semble ainsi être en cohérence avec l'évolution de la problématique de la formation professionnelle**, qui, parce que le contexte économique ne permet plus d'envisager une formation en adéquation stricte avec un emploi, tend - en théorie tout au moins - à donner aux individus non plus des compétences professionnelles, mais plutôt des compétences comportementales leur permettant **de mieux s'adapter aux difficultés et incertitudes d'un quotidien qui n'est plus marqué par le plein-emploi salarié.**

3. Formation professionnelle et développement personnel : un écart entre théorie et pratique

a. Le concept de développement personnel : "terme consacré" ou "notion fourre-tout" ?

A partir de la fin des années soixante-dix, parallèlement aux formations techniques, se sont développées effectivement de nombreuses formations au "développement personnel", qui sont engagées à l'initiative du salarié, et qui visent à une évolution des capacités à "être" et à "agir", plus qu'à l'acquisition de savoirs constitués.

Selon certaines des personnes-ressource rencontrées, le terme "développement personnel" est *"un terme consacré"*, et l'objectif du concept est bien délimité. Cet objectif, c'est *"d'aider les gens à avoir une meilleure connaissance d'eux-mêmes, pour avoir une meilleure relation avec les autres"*. Le développement personnel est ainsi *"tout ce qui permet à l'individu de mieux se connaître et mieux se positionner dans ses relations aux autres"*.

Ces interviewés expliquent le développement de ces prestations par les changements organisationnels qu'ont connu les entreprises, qui, en entraînant une évolution des modes de management, ont nécessité **une évolution des dispositions à manager des individus :**

⁸ CCMY, Dépt Dév, "Projet pour l'avenir", avril 1994, p 7

"Dans l'entreprise, on passe d'un management traditionnel à un management participatif plus impliquant. En traditionnel, le travail est centré sur la tâche à accomplir, alors qu'en participatif, le travail est plus centré sur l'équipe. (...) Par exemple le développement des équipes opérationnelles de base (EOB), c'est un fonctionnement en équipes autonomes. Dans un système comme une EOB, le leader (agent de maîtrise) ne peut plus avoir le même fonctionnement par rapport à l'équipe qu'avant, lorsqu'il encadrerait des individus isolés sur une chaîne de production. Il faut aider les gens à se positionner dans une autre relation que la relation hiérarchique traditionnelle. On ne peut pas motiver les gens par des schémas classiques d'autorité."

La formation au développement personnel répond effectivement au raisonnement selon lequel l'efficacité passe par **une autonomisation et une plus grande responsabilisation des individus** :

"C'est l'idée, qui fonctionne dans la pratique, que plus on responsabilise les gens, plus ils sont motivés, et plus ils sont productifs. On responsabilise les exécutants. On acquiert la certitude que plus on donne de l'autonomie aux exécutants, plus on développe la compétence et la polyvalence."

Pour d'autres interviewés, le terme est plus polysémique, voire **"fourre tout" ou "tarte à la crème"**. C'est un terme qui est en fait *"surtout utilisé en opposition, qui s'oppose à l'immédiatement opérationnel ou aux pratiques professionnelles"*, et qui peut englober aussi bien des formations à "l'expression écrite ou orale" qu'à "l'affirmation de soi", "la gestion du stress", l'initiation à la "Programmation Neuro-Linguistique" ou encore des stages "out-doors" (saut à l'élastique, etc...). Cette notion de développement personnel est même considérée comme **dangereuse** par certains, qui estiment qu'**elle doit être bien maîtrisée pour être employée** :

"C'est le lieu de tous les égarements possibles, de la PNL en passant par les derniers "groupes de base" (courant Rogerien). C'est un peu désespérant. C'est le lieu de toutes les arnaques possibles. Par exemple : l'entraînement mental, inspiré de Dumazedier, on rejoue la résistance dans le Vercors ; comment former en quelques semaines des chefs de groupe ; l'astrologie ; la

soupe psychanalytique mieux dans son corps, mieux dans sa tête. Ce sont des thèmes plutôt irrationnels : soyez conscient de votre inconscient. C'est un substitut d'une dimension religieuse, du cas unique. Celui qui prend son pied dans ces stages évitera peut-être d'aller frapper à la porte d'une secte. (...) Il y a un risque ; de ne pas maîtriser les images anthropologiques qui sont à l'oeuvre dans ce champ. Beaucoup de choses reposent sur une meilleure maîtrise de son corps, de soi. C'est assez effrayant, car il faut avoir le souci de regarder ce qu'on manipule et avec quoi (je ne maîtrise pas les effets que je produis). C'est très troublant. C'est un univers qui joue avec les peurs des gens. Donc il y a nécessité de bien maîtriser ce qu'on entend par développement personnel."

Dans les catalogues de formation des grands organismes que nous avons consultés, la rubrique "développement personnel" existe effectivement, et le contenu des stages proposés s'articule autour de quelques grands domaines :

- L'efficacité personnelle : affirmation de soi, gestion du temps, gestion du stress
- Les outils de connaissance de soi pour améliorer son "potentiel" : l'analyse transactionnelle pour avoir des relations de travail efficace, mieux communiquer avec la PNL (programmation neuro-linguistique)
- Le développement des capacités de sa mémoire, la lecture efficace et rapide
- La prise de décision ; la résolution des problèmes.

Suivant les organismes, d'autres formations sont proposées :

- La sophrologie
- La motivation, le dépassement de soi, les stages "out-doors"
- "Les références culturelles". Cette formation semble assez nouvelle et encore peu répandue ; nous l'avons repérée au catalogue 1994 de DEMOS. Les objectifs plus détaillés du programme sont : *"maîtriser les références indispensables à un cadre dans l'entreprise d'aujourd'hui pour améliorer sa communication ; renforcer la créativité et l'esprit d'innovation ; stimuler les réflexes argumentaires"*.

b. Des pratiques effectives assez éloignées des orientations politiques

Si les politiques de formation professionnelle tendent à évoluer vers une "individualisation" de la formation donnant au salarié des moyens de réflexion plus larges et plus personnalisés, dans les faits il semble qu'aujourd'hui la stagnation, voire la régression des budgets de la formation professionnelle conduisent au contraire à **une diminution de la part relative des formations au développement personnel, ou "culturelles", au bénéfice des formations strictement professionnelles**⁹ :

"Aujourd'hui, 80% des actions de formation (et encore en étant gentil, parce que c'est plutôt 90%) sont strictement de type professionnel. C'est dû au contexte de l'emploi, et à l'évolution des techniques qui nécessitent de constamment s'adapter. Si on se reporte aux années soixante-dix / quatre-vingt, il y avait une part très importante de formation culturelle : du développement personnel, mais aussi la connaissance de l'art, le droit du divorce, des formations liées à la vie pratique. On ne trouve plus ça aujourd'hui, il y a une disparition de ces formations à caractère culturel."

Les entreprises sont aujourd'hui "*plus exigeantes*", et "*veulent financer une formation qui permet aux gens d'évoluer dans leur fonction actuelle et future*". L'enquête menée par le magazine Formation France conclut que les entreprises n'ont pas, dans leur majorité, fait du développement personnel un objectif prioritaire de leur plan de formation, "*sauf s'il s'agit d'inclure des stages au sein d'un programme plus global de formation de cadres ou de force de vente*", car le développement personnel "*est alors considéré comme directement productif*"¹⁰.

Il semble, d'après le témoignage d'une personne formatrice en développement personnel, que ce type de formation soit effectivement difficile à négocier avec les entreprises :

⁹ Le budget de la formation professionnelle représente en moyenne nationale 3% de la masse salariale, et 5% pour les entreprises de plus de 2 000 salariés. Mais les grandes entreprises telles que EDF, Air France, France Telecom ou la SNCF y consacrent un pourcentage plus important, qui se situe plutôt dans une fourchette entre 10 et 15% de leur masse salariale.

¹⁰ "Les formations au développement personnel", *Formation France* n° 33, décembre 1990.

"L'idéal, pour un stage de développement personnel, c'est un parcours échelonné sur un an et demi, avec des stages de deux ou trois jours à l'issue desquels les gens se définissent un «contrat de progrès». Ça c'est l'idéal, mais dans la réalité, le développement personnel dans l'entreprise, c'est la dernière roue de la charrette. C'est difficile de négocier de longues démarches, on fait plutôt des séminaires de deux ou trois jours."

Ainsi, le fait que les catalogues de formation des grandes entreprises continuent de proposer des formations au développement personnel résulte davantage, de l'avis d'un interviewé, **d'une concession des dirigeants à leurs partenaires sociaux** que d'une réelle priorité donnée à ce type de stages :

"On peut dire finalement que pour les dirigeants d'entreprises, la formation, ça ne mange pas de pain. C'est un lieu de consensus fort avec les partenaires sociaux, c'est un domaine où ils font volontiers des concessions. (...) Dans le catalogue de formation des grandes entreprises, on trouve toujours quelques stages de développement personnel, c'est un volant dans toutes les formations au management pour les cadres supérieurs et intermédiaires, pour mieux se situer dans leur position hiérarchique. Mais c'est parce que les syndicats sont attachés au fait qu'il reste dans le catalogue de l'entreprise un volant de formation à l'initiative de l'individu pour développer sa culture individuelle. Ce sont les arguments sur s'épanouir, se sentir mieux dans sa peau, etc... Les dirigeants adhèrent, mais à mon avis c'est du discours, en fait c'est une concession à leurs partenaires sociaux."

Ce contexte de rigueur économique explique que dans la pratique, **il est difficile pour le salarié, même si la formation existe "au catalogue de l'entreprise", de demander une formation dont la finalité n'est pas strictement technique**. Les personnes que nous avons rencontrées estiment en effet que la "pression" est telle qu'elle crée un phénomène d'autocensure chez les salariés :

"Dans un contexte difficile, avec baisse des effectifs, c'est un management par la pression. On demande plus aux gens présents. Les individus ont le sentiment que s'ils demandent un stage de formation de connaissance de soi ou d'analyse

transactionnelle, ce sera mal perçu par la hiérarchie et par les collègues. Il y a un phénomène d'autocensure chez les individus. Et on arrive à ce que tout le monde s'interroge sur « finalement, est-ce bien utile ? »."

Ce climat de pression explique également **les difficultés pratiques de mise en oeuvre des bilans de compétences**, qui reflètent bien la contradiction entre une volonté "sociale" ou "politique" de créer des instruments de "développement" de l'individu, et la réalité économique qui engendre un climat d'insécurité et contraint chacun à faire immédiatement la preuve de son opérationnalité :

"Le bilan de compétences, il y a une loi, il y a un financement particulier, mais il y a des blocages énormes au niveau des entreprises. Quand un salarié commence à se dire « je ferais bien un bilan de compétences », s'il va voir son chef, il se retrouve dans une situation très compliquée : d'abord on commence à le suspecter de vouloir s'en aller de l'entreprise. Ensuite, quand il revient, il n'en parle pas : son chef se dit alors « s'il ne m'en parle pas, c'est que ce n'est pas bon ». En fait, le bilan de compétences est utilisé par les salariés quand ça s'inscrit dans le projet de l'entreprise. Mais alors c'est aux yeux du salarié que c'est suspect, il se dit qu'il risque d'être licencié. Dans les deux cas c'est très suspect."

4. La formation professionnelle dans l'Yonne : une offre importante

La formation professionnelle est assurée dans l'Yonne, comme dans tous les départements, essentiellement par l'Éducation nationale (GRETA, AFPA) et par les chambres consulaires (chambre de commerce et d'industrie, chambre d'agriculture, chambre des métiers), ainsi que par un ensemble important d'organismes de droit privé ou d'associations.

Lorsque nous consultons dans les publications du CIFOB (centre d'information sur la formation professionnelle en Bourgogne) les rubriques des formations proches des domaines "développement personnel" et "culturel" que la CCMY voudrait développer,

nous pouvons constater qu'une offre de ce type est présente dans l'Yonne dans le cadre de la formation professionnelle. Par exemple :

— Pour la rubrique "développement personnel" : 142 stages en Bourgogne sont proposés sous cette rubrique, qui comprend divers contenus ("relation personnelle, expressions écrite et orale, orientation professionnelle, dynamisation mentale"). 157 organismes proposent ces formations, dont 42 sont publics et para-publics, 56 de droit privé, et 59 ont un statut d'association. Enfin, 11 d'entre eux sont situés dans la région d'Auxerre.

— Pour la rubrique "art" : 10 stages sont proposés en Bourgogne. La rubrique comprend spectacle, danse, musique, restauration d'art, art plastique et décoratif, antiquités. Parmi les 10 organismes qui proposent ces formations, 4 sont publics et para-publics, et 6 sont privés. Un, le "Théâtre École", se trouve dans la région d'Auxerre.

— Pour la rubrique "artisanat art" : 31 stages en Bourgogne sont proposés sous cette rubrique, qui comprend menuiserie d'art, tapisserie, céramique, ferronnerie, verrerie d'art, peinture tissu, peinture bois, etc.... 17 organismes proposent ces formations, 4 publics et para-publics, 6 privés et 7 associations. Aucun de ces organismes n'est situé dans la région d'Auxerre.

— Enfin pour la rubrique "audiovisuel", qui comprend réalisation, conception, programmation, matériel et gestion de la production audiovisuelle, infographie, ciné-photo, prise de son et prise de vue, etc..., 7 stages sont proposés en Bourgogne, par 24 organismes (9 publics ou para-publics, 6 privés et 9 associations). Aucun de ces organismes n'est situé dans la région d'Auxerre.

Ces quelques chiffres sont intéressants pour avoir une idée du volume de l'offre en formation sur la région, et se rendre compte que **la CCMY n'est pas sur un terrain vierge**. Rappelons toutefois que ces formations sont institutionnelles, et ne sont pas forcément ouvertes à tous les publics. Elles ont également **un objectif très professionnalisé**, comme le montre l'examen détaillé des titres de stages proposés sous les différentes rubriques : en "développement personnel" par exemple, les formations

sont tournées essentiellement vers l'expression écrite et orale, la formation générale de base et la remise à niveau des connaissances, la prise de parole en public et les techniques d'entretien, l'insertion professionnelle et les techniques de recherche d'emploi.

Parallèlement aux organismes de formation, d'autres structures existent sur Auxerre et la région, notamment tournées vers l'insertion professionnelle des jeunes. Sans développer cet aspect de l'offre, qui nous éloigne du projet de la CCMY, nous nous arrêterons brièvement sur deux d'entre elles, dans la mesure où leurs actions marquent le contexte local auxerrois.

La première structure est la Maison de l'entreprise d'Auxerre, association 1901 créée fin 1988 qui regroupe des adhérents institutionnels de l'Yonne. A l'occasion du programme PAQUE (Préparation active à la qualification et à l'emploi) lancé par le ministère du Travail en 1992, la Maison de l'entreprise d'Auxerre a mis en place des "chantiers-école" autour de plusieurs thèmes comme la mécanique ou le BTP, permettant d'accueillir les stagiaires PAQUE et de favoriser leur placement en contrat d'alternance au sein des différentes entreprises de la région¹¹.

Autre structure auxerroise, le Phare, "Maison de l'Information Professionnelle", remplit depuis sa création en 1991 à Auxerre une fonction d'information et d'orientation. Le service documentation du Phare, ouvert à tous les publics, propose des informations sur les métiers, les formations et le financement des formations, organise des forums ou des journées-débat, etc... Il édite également une revue, *Former*, qui constitue un annuaire des organismes de formation du département, et qui est destiné aux services de ressources humaines des entreprises ainsi qu'aux professionnels de l'orientation. Le Phare emploie en outre un certain nombre de conseillers d'orientation qui reçoivent les personnes qui le désirent. De l'avis d'une personne-ressource proche du Phare, d'une part les individus trouvent au sein de la structure "*une écoute qu'ils ne peuvent pas trouver ailleurs*", et d'autre part l'organisme dispose "*d'un bon fond documentaire*". D'ailleurs, toujours d'après cette personne, le Phare fonctionne bien, puisque "*deux mille personnes*

¹¹ Voir à ce sujet l'article "Des patrons luttent contre l'exclusion", Revue *Compétences* n° 2, mai 1994, p 32-33.

*sont passées à la documentation l'année dernière". Les forums qu'ils ont organisés sur différents métiers, des clips d'information sur la radio locale, puis deux articles dans *Rebondir*, et enfin un processus de bouche à oreilles viennent expliquer ce succès.*

Mais le **Phare ne fournit qu'une information strictement professionnelle**. Par ailleurs, s'il est ouvert à *"tous les types de publics sortis de la scolarité"*, dans la pratique les conseillers et le service de documentation reçoivent *"en majorité des demandeurs d'emploi"*. Le Phare **oriente donc essentiellement des personnes qui vont bénéficier d'un financement de leur formation**. Les cas d'individus recherchant une formation qu'ils financeraient eux-mêmes *"est très rare, peut-être un cas sur deux cents"*.

B. L'ACHAT INDIVIDUEL DE FORMATION PERMANENTE : UN MARCHÉ STRUCTURELLEMENT ETROIT

Contrairement au "marché" de la formation professionnelle, celui de **l'achat individuel de formation** est un marché **structurellement étroit** pour le moment. D'après un informateur, les projections du BIPE indiquent que les achats individuels en l'an 2 000 représenteront environ cinq milliards de francs.

Aujourd'hui, l'achat individuel semble porter sur trois types de produits : **les langues, l'informatique et le développement personnel**. Il peut avoir comme objectif de répondre à un enjeu :

- soit en terme d'évolution professionnelle : dans les langues et l'informatique notamment, ou dans le développement personnel pour les professions libérales et des travailleurs sociaux et paramédicaux (au sens large) :

"Ce sont les professionnels des relations humaines qui sont consommateurs de stages dans l'accompagnement de leur pratique personnelle".

- soit en terme d'évolution personnelle :

*"Par exemple ***, qui a écrit des bouquins sur la visualisation, propose des actions de formation au développement personnel, réussir sa vie et sa vie professionnelle. Elle a un public qui vient individuellement le week-end, sur chaque stage il y a un coût entreprise et un coût individuel."*

Mais les coûts de ce type de prestations, en général autour de deux à quatre mille francs le week-end, les réservent à une population aisée.

Par ailleurs, nous allons voir dans le prochain chapitre consacré à la démarche individuelle de formation à la CCMY que cette démarche est le fait de personnes qui ont déjà une expérience de stages dans un cadre professionnel. L'achat individuel de stages concernerait donc d'abord aujourd'hui **les personnes qui ont acquis un "habitus" de formation à travers une pratique de formation professionnelle.**

En ce qui concerne **l'offre régionale** dans ce domaine, nous n'avons pas fait d'analyse systématique, et nous l'étudierons plus loin à partir des opinions des personnes que nous avons rencontrées. Notons simplement dès à présent que les avis sur la qualité de la "vie culturelle" auxerroise sont partagés. La MJC est la structure la plus souvent citée à propos de tout ce qui touche aux activités sportives et de loisirs, et plusieurs autres opérateurs ou produits sont mentionnés, comme "la journée des notaires", les revues spécialisées, les cours par correspondance et les "cassettes Larousse", "Auxerre accueil" ou le "syndicat d'initiative".

Pour conclure ce chapitre sur le panorama de la formation aujourd'hui, nous pouvons constater qu'il y a **peu d'espace au sein de la formation financée par l'État ou les entreprises pour des stages non directement qualifiants professionnellement.** Les entreprises aujourd'hui réduisent leur budget de formation, et ont un souci de rentabilité plus grand¹². Mais nous pouvons imaginer que **la demande de formation va**

¹² Notons que cette tendance "économiste" ne touche pas que la formation mais aussi la protection sociale des salariés. Dans le contexte du développement de sa politique de groupes, la CCMY établit plusieurs constats, parmi lesquels : "le prix est devenu fondamentalement le premier critère pris en compte par les entreprises", "le discours de la solidarité générale est de plus en plus difficile à tenir dans les très grosses entreprises", et "64% des chefs d'entreprise de l'Yonne estiment que la protection sociale est une

effectivement aller en se diversifiant, vu le caractère incertain du contexte économique et social, marqué par un fort taux de chômage. Il y a donc **un espace possible pour proposer des produits de formation innovants**, dans les domaines du quotidien, du culturel et du développement personnel. Nous tenterons dans le prochain chapitre, en analysant les étapes de la démarche d'un stage à la CCMY, de mieux comprendre cette demande de formation, ses déclencheurs et ses arbitrages.

Mais il n'en reste pas moins que **le marché est pour le moment structurellement étroit**, (environ cent personnes sur deux ans ont suivi les stages de la CCMY), **et peu solvable**. Il est donc effectivement fondamental que **la CCMY mène sa réflexion non seulement en termes de contenus de produits à créer, mais également en termes de mode de financement à mettre en place**. C'est à ces deux aspects que nous consacrerons ensuite notre analyse.

CHAPITRE II

LA DEMARCHE INDIVIDUELLE DE FORMATION A LA CCMY

Pour analyser la démarche et l'itinéraire qui conduisent à suivre un stage organisé par la CCMY, nous avons donc rencontré neuf personnes en entretien individuel, et organisé une animation de groupe qui a réuni dix participants. Ces personnes, dix hommes et neuf femmes, sont d'âge et de profession variés, et ont participé à différents types de prestations organisées par la CCMY : atelier d'écriture, stage "apprenez à prendre la parole", ateliers sur la défense de ses droits, stage "comment réussir vos photos", entraînement à la lecture, stage sur les images de synthèse, atelier pour maîtriser la vidéo. Enfin deux personnes ont participé aux voyages organisés par la CCMY¹³. C'était pour la plupart des interviewés la première fois qu'ils suivaient un stage de la Mutuelle, mais quelques uns avaient déjà assisté à des conférences.

A. UNE EXPERIENCE DES STAGES PROFESSIONNELS QUI FAVORISE LA DEMARCHE DE FORMATION PERSONNELLE

Un premier constat important à établir est que **les personnes rencontrées**, malgré la diversité des stages qu'elles ont choisi de suivre à la CCMY, **ont en commun d'avoir déjà eu d'autres expériences de formation avant leur démarche**, que ce soit dans un contexte professionnel ou privé.

Plusieurs des interviewés déclarent en effet avoir suivi dans le cadre de leur trajectoire professionnelle de nombreuses formations :

¹³ Pour un exposé détaillé des personnes rencontrées, voir l'annexe1. Notons également qu'une des personnes rencontrées n'a pas participé elle-même à l'activité organisée par la CCMY, mais a été prescripteur du stage pour son enfant.

"Quand j'étais salariée dans l'agro-alimentaire, j'ai fait des stages de formation, en marketing, en finance, en communication aussi."

"En tant qu'infirmier, pour suivre l'évolution, on en a besoin (de formation professionnelle). Tout le monde veut évoluer. J'ai fait des stages sur la sécurité, sur les prises de sang, la psychothérapie, sur les toxicologies et l'alcoologie, sur les nouvelles maladies, le sida."

"J'ai fait beaucoup de formation professionnelle. Des formations techniques, en électricité par exemple, et des formations administratives, sur le contentieux, ou l'accueil de jeunes embauchés."

Tous déclarent avoir apprécié ces occasions de se former, et certains estiment avoir retiré un réel sentiment d'enrichissement personnel de leur expérience :

"J'ai fait beaucoup de stages professionnels, parce que j'ai occupé plusieurs fonctions au sein de mon entreprise : des stages internes pour être documentaliste, un autre stage sur l'informatisation d'un service de documentation. Il y avait des documentalistes d'autres secteurs professionnels, ça a permis beaucoup d'échanges avec les stagiaires et les animateurs, c'était vraiment très enrichissant."

Les autres personnes interviewées, qui ont suivi moins de stages professionnels, semblent le regretter et souhaiter bénéficier d'autres formations :

"Au niveau de l'entreprise, j'ai fait un stage de deux jours sur les relations entre notre travail et le client. Mais on ne fait pas faire assez de remise à jour. Il y a une évolution sur le travail, à des moments on a du mal à suivre. C'est le bâtiment, le bâtiment évolue, tout un tas de nouveaux matériaux, on ne nous met pas au courant. Si on faisait de temps en temps quelque chose pour se mettre au courant. Mais entre la direction et le personnel, ça ne passe pas bien."

"Je suis très avide de stages. Je demande tous les ans, mais je n'en obtiens pas souvent, c'est normal, c'est chacun notre tour. Actuellement j'attends un stage"

en interne de formation au traitement de texte. Je suis très preneuse des stages."

Tout se passe donc comme si la pratique de stages en entreprise créait un habitus culturel, qui favorisait l'extension de la démarche de formation et son transfert d'un contexte professionnel à un contexte personnel et privé.

Au niveau privé, les pratiques des personnes rencontrées sont plus variées, puisqu'une partie d'entre elles a une large expérience d'une démarche personnelle de formation, alors que pour l'autre partie, la formation de la CCMY a été le premier stage suivi à titre privé.

Le comportement des interviewés face aux stages personnels semble pour une part lié à leur temps disponible. Plusieurs des personnes qui occupent un emploi régulier déclarent en effet n'avoir pas suivi d'autres formations faute de temps. En revanche, les personnes qui ne travaillent pas (femmes au foyer ou interviewés à la retraite) ont une plus grande pratique des formations engagées à titre personnel :

"Avant, comme je m'occupais bénévolement des stages d'alphabétisation dans une maison de quartier, je pouvais profiter de tout. J'ai fait de la poterie, de la danse, des tas d'activités."

"Je ne parle pas de langues étrangères, mais j'avais vu une annonce pour une formation de guides interprètes où ils acceptaient les auditeurs libres, alors je me suis inscrite. C'était organisé par le Musée et le Syndicat d'Initiative. On a visité tous les principaux monuments de l'Yonne, c'était franchement passionnant."

"J'ai fait un stage d'informatique, dans le cadre de l'Université pour tous. J'avais un ordinateur que m'avait donné mon fils et je ne savais pas m'en servir.(...) J'aime beaucoup m'intéresser à des choses. Je suis adepte des formations, ... mais je ne fais pas n'importe quoi."

Par ailleurs, plusieurs des personnes rencontrées avaient avant le stage déjà eu l'occasion d'assister à certaines conférences de la CCMY :

"Je vais aux conférences de la CCMY en général. Cette année pas tellement. Mais d'autres années oui. Sur le médical, l'ostéoporose, le permis à point."

"Avant, j'avais déjà suivi des conférences de la CCMY. Une sur le marketing, une sur les chiffonniers du Caire, un truc sur les maladies de peau."

Là encore, il arrive que ce soit l'activité professionnelle de l'interviewé qui l'amène à s'intéresser personnellement à de nouveaux domaines :

"La documentation, ça amène une ouverture d'esprit, ça ouvre un intérêt pour la vie culturelle. Par exemple la conférence sur le marketing m'intéressait parce que j'en avais entendu parler dans mon travail."

B. LE "DECLENCHEUR" DE LA DEMARCHE DE FORMATION : ENTRE LA CONTRAINTE ET LA GRATUITE, UNE DEMARCHE QUI RESTE TOUJOURS LUDIQUE

La démarche qui conduit les personnes à suivre une des activités proposées par la CCMY répond à différents ordres de préoccupations, selon chaque individu, et selon le type de formation en jeu. Si nous pouvons repérer dans les objectifs poursuivis par les interviewés une opposition entre des actions qui répondent à une forme de contrainte et des actions plus "gratuites", moins utilitaires, nous allons constater qu'une dimension ludique est toujours présente dans la démarche du "stagiaire".

1. Une action de formation en réponse à une contrainte

Dans plusieurs cas, le désir de suivre une formation répond au sentiment d'une "limite" que la personne rencontre dans sa vie quotidienne. La contrainte peut survenir dans différents ordres de réalité :

• **Elle peut être d'ordre professionnel.** C'est le cas par exemple des personnes qui sont appelées à prendre de nouvelles responsabilités dans leur fonction :

"J'ai certaines nouvelles responsabilités au niveau professionnel qui m'obligent à prendre la parole assez fréquemment. Je participe à des réunions sur le plan local et régional. Depuis deux ans, j'ai ressenti ce besoin de stage professionnel pour m'améliorer."

C'est le cas aussi des personnes qui travaillent dans des branches professionnelles subissant de rapides avancées technologiques, et qui doivent s'initier aux nouveaux matériels :

"J'avais besoin de me remettre à niveau au niveau informatique. Je travaille avec mon père qui est architecte décorateur. Pour moi l'ordinateur est un instrument, il faut le tester, j'aimerais savoir ce qui est meilleur sur le marché."

"Dans le cadre de notre activité professionnelle, la demande évolue, on vend de plus en plus de disquettes sur lesquelles les clients peuvent intervenir. Notre objectif, c'était de savoir ce que ça permettait réellement. Pouvoir discuter pour notre équipement, sur la formation que ça nécessite derrière."

La démarche des interviewés vise donc un apprentissage, un entraînement, ou encore l'acquisition d'une information précise et spécialisée. Pour les images de synthèse par exemple, c'est le contact concret avec le matériel qui est recherché :

"Ce qui m'intéressait dans le stage, c'est la possibilité de voir le matériel, tout en manipulant ; de voir fonctionner un logiciel. On n'avait jamais eu l'occasion de voir ce que ça permettait. On voulait se rendre compte de visu, pour voir concrètement comment les choses se passent."

Le besoin d'actualiser ses connaissances peut être ressenti non seulement vis-à-vis des avancées technologiques, mais aussi face à l'évolution de la législation par exemple :

"Je venais chercher une information pointue sur les problèmes de code du travail. J'avais un problème de prud'hommes, une employée qui se retournait contre moi sur un papier faux. Je pensais être au niveau, mais la législation a changé, et il arrive qu'on ait des failles !"

- **La contrainte peut ensuite être d'ordre scolaire :**

"C'est un gamin que j'embête un peu, surtout pour le français. Moi j'adore le français. Le problème, c'est d'être toujours derrière un enfant, ça peut le bloquer. Je me dis «il ne va plus oser écrire». Je voulais qu'il se décompresse d'avec moi." (prescripteur)

- **Enfin, elle peut être d'ordre personnel.** Dans cet ordre de préoccupations, nous retrouvons les mêmes objectifs poursuivis par les interviewés, comme celui de résoudre un problème concret, lié à la non maîtrise d'une technologie :

"Mon goût de la photo est relativement récent, il y a trois ans. (...) Mes photos sont bien réussies je crois, et c'est ce qu'on me dit. Mais j'ai besoin d'avoir un oeil de spécialiste, et d'avoir des combines. Par exemple je fais des photos de mon fils qui fait du rugby, je n'arrive pas toujours à réaliser de bonnes photos. Par temps mauvais mes photos sont très sombres."

"(J'ai fait le stage vidéo) parce que ça fait plusieurs années que j'ai une caméra vidéo 8, et à force de projeter, on s'aperçoit qu'on ne maîtrise pas. Je maîtrise l'image, le film, mais il y a des programmes, sur les dates, je ne maîtrise pas bien, et les commerçants n'ont pas le temps de vous expliquer. (...) Je fais partie d'une certaine génération où on ne sait pas tellement manipuler les boutons, aujourd'hui il y a l'informatique, l'ordinateur. Le stage, c'était pour essayer de mieux maîtriser mon matériel."

2. Une action de formation plus "gratuite"

Certains interviewés poursuivent dans leur démarche de formation un objectif moins directement utilitaire, qui ne répond pas a priori à une contrainte clairement identifiée. Parmi cette deuxième forme de déclencheur de l'action de formation, nous pouvons repérer dans le discours des interviewés deux types de "motivations"¹⁴ :

- **Le souci d'actualiser ses connaissances, de se remettre à niveau :**

"J'ai fait du droit moi-même autrefois. Je me suis occupée d'une association de consommateurs. Je voulais voir si j'étais toujours à niveau. Ça évolue beaucoup. Sinon, je n'avais pas de questions particulières à résoudre. Avec ma capacité en droit, je voulais voir où j'en étais."

- **La recherche d'un plaisir, dans un objectif d'enrichissement personnel :**

"Ce stage était tout nouveau, c'était la première année. J'aime beaucoup écrire, et j'avais envie de faire un stage personnel. C'était nouveau, j'allais à l'aventure, c'était nouveau sur un sujet qui me plaît. Je sais que l'année prochaine, à l'automne il y a une autre session. J'ai déjà prévu de m'y inscrire."

Cet objectif est également prédominant pour les personnes qui ont voyagé avec la CCMY :

"Ça fait deux fois qu'on part en voyage avec la CCMY. C'est un besoin de s'évader. On préfère partir moins longtemps et n'avoir rien à faire, plutôt que de faire du camping où il faut tout faire. On aime bien se dépayser, changer d'horizon. On n'en connaît jamais assez. Les voyages on aime bien parce qu'on apprend des choses."

¹⁴ Notons que ces "motivations" plus gratuites ou moins finalisées pourraient elles aussi être analysées en termes de contrainte, contrainte non plus "matérielle" mais sociale : être "au courant" des dernières mesures législatives, participer à des activités originales ou voyager sont des actions qui résultent de la contrainte de ne pas "perdre la face" au sein de son réseau social par exemple.

Notons enfin que l'objectif poursuivi par les personnes dans leur démarche de formation peut être double, puisqu'elles peuvent chercher à acquérir une culture générale en même temps que de résoudre un problème concret :

"Il y avait une partie de culture générale et des sujets qui m'intéressaient, des problèmes de prud'hommes, de mitoyenneté, d'assurance. Ce sont de sujets dont on peut avoir besoin régulièrement dans la vie courante. Et j'avais une question de mitoyenneté qui me restait sur le coeur."

3. Une démarche toujours ludique

Mais la démarche, même lorsque l'objectif est professionnel ou scolaire, garde toujours un aspect ludique, non contraint. Le fait que la formation soit organisée par la CCMY, renvoie à des attentes qui, même si elles répondent à un objectif professionnel, ne relèvent pas strictement de ce domaine. C'est quelque chose d'intermédiaire entre le professionnel, qui est technique et strictement utilitaire, et l'enrichissement personnel moins directement pratique. Ce caractère "intermédiaire" est repérable à travers différentes attentes des interviewés, et notamment :

- **Le souhait que le stage se déroule en dehors des heures de travail**, même s'il est pris en charge financièrement sur le budget de l'activité professionnelle :

"Nous recevons beaucoup de propositions de stages, par les organismes spécialisés, nous appartenons aussi à un groupement professionnel qui propose des formations, mais c'est toujours des formations techniques. Les autres organismes proposent aussi des stages de prise de parole, mais dans le cadre professionnel. Or je souhaitais que ça ne me prenne pas pendant mes heures de travail. Alors que là, ça correspondait à mes horaires, le soir et en fin de semaine."

- **L'espoir de rencontrer d'autres participants en dehors de son milieu professionnel** :

"Ce qui me paraissait intéressant dans la démarche de la CCMY, c'est qu'en général on a des formations un peu cloisonnées, dans la branche professionnelle à laquelle on appartient, c'est très cloisonné, on est dans sa petite bulle professionnelle. Là ça permet de sortir de l'environnement professionnel trop étroit, de sortir du ghetto."

- **Le souhait**, en même temps que de poursuivre un objectif professionnel, **d'assouvir une envie de longue date** :

"L'intérêt du stage, c'est que j'en ai envie depuis que je suis enfant. Je voudrais être animatrice en alphabétisation."

Cette envie semble présente même si l'interviewé n'est que prescripteur du stage : elle est alors projetée sur le bénéficiaire de la formation :

"Il y avait deux choses (dans le journal d'annonce) : l'atelier d'écriture, et autre chose, je ne me souviens plus, c'était peut-être l'orthographe je crois. J'ai hésité. Mais je me suis dit «le plaisir avant». L'autre stage, ça avait encore un côté scolaire. (...) Si mon fils ne l'avait pas pris, je l'aurais fait. J'aime écrire, rencontrer des gens. J'aime bien m'amuser. Je l'aurais fait pour m'éclater, pas pour faire l'intello."

C. LA DECOUVERTE DU STAGE DE LA CCMY : UNE PREDOMINANCE DE LA COMMUNICATION ECRITE DANS LA PRISE DE CONNAISSANCE DU STAGE, PUIS UNE RECHERCHE D'INFORMATION ESSENTIELLEMENT ORALE

Les interviewés ont tous eu connaissance des activités culturelles et des stages organisés par la CCMY par la communication que celle-ci diffuse :

- **Soit dans la presse :**

"J'ai vu la publicité de la CCMY dans les journaux."

"L'idée du stage m'est venue par l'Yonne Républicaine, qui a présenté les activités culturelles de la CCMY sur une double page. Je connaissais déjà les conférences de la CCMY car il y a des parutions dans la presse. Mais je n'étais pas informé des autres activités proposées."

"Ça m'est tombé sous les yeux. Je pense que c'est dans la presse locale que j'ai vu l'annonce."

- **Soit par le dépliant diffusé par la CCMY :**

"Je sais que la CCMY fait des stages parce que ma femme reçoit le journal de la CCMY."

"J'ai eu connaissance du stage par l'envoi d'une circulaire. Je ne suis pas adhérent, j'ai reçu ici à mon cabinet quelque chose de général, je ne sais pas comment ça m'est arrivé. C'était tout le programme de la CCMY."

Le descriptif sommaire des différents stages donné sur ces deux supports semble répondre aux attentes spécifiques de chaque personne. Les contenus décrits sont attrayants :

"C'est cette histoire de droit qui m'a attirée."

"Dans l'annonce, c'est le contenu qui m'a intéressé. On pouvait choisir différents thèmes, c'était des sujets développés par différentes personnes."

"Pour l'Espagne, ce qui nous a attiré, c'est l'exposition universelle. Sur la dernière page du journal de la CCMY, il y avait ça. C'était l'ensemble qui nous a attiré. On ne connaissait pas cette région d'Espagne, et c'était l'année de l'exposition."

L'attrait, outre le contenu, peut venir du fait que la personne se reconnaît dans la situation décrite, et que les résultats attendus exposés dans l'annonce correspondent à son attente :

"Il y avait un bon support publicitaire, une bonne fiche d'explication, c'était très clair, avec une bonne argumentation. Les explications correspondaient à mes motivations : «vous êtes chef d'entreprise, vous êtes appelé à prendre la parole, vous avez certaines difficultés». Ça correspondait bien avec mes souhaits."

Le contenu du stage répond donc à la demande des personnes, au moins a priori. Il arrive en effet qu'il y ait finalement méprise et écart entre ce qui était attendu à la lecture de l'annonce, et le contenu effectif de la formation :

"Le titre justement, «comment réussir vos photos», ça a créé de la confusion. Moi en interprétant j'ai pensé comment réussir la mise au point de la photo, le cadrage, et en fait c'était essentiellement le tirage. (...) Il devait y avoir un petit bout d'accroche dans l'annonce, trois ou quatre éléments, sous forme de tirets : prise de vue, tirage, développement. Mais sans donner les proportions. Et ça a tenu en trois fois rien pour la partie qui m'intéressait. (...) A l'avenir, je serais plus vigilante pour avoir le programme exact de la formation."

Rappelons toutefois que **ce descriptif n'est pas attirant "en lui-même", mais bien parce qu'il vient répondre à une de préoccupation de l'individu**, à une demande latente ou sous-jacente :

"Ça fait longtemps qu'on a le nez au vent sur ce genre de choses. On est très sensibilisé à ce problème là, on lit beaucoup de revues. Il y a deux ans, on ne l'aurait peut-être pas remarqué, alors qu'aujourd'hui, c'est une préoccupation actuelle pour nous."

"J'ai vu la double page avec toutes les activités. Un gros pavé qui m'a attiré l'oeil. J'ai fait tilt et je me suis inscrite. Ça fait longtemps que je souhaitais faire un stage photo."

"Mon cerveau était préparé."

Le fait que les interviewés ne se souviennent pas des autres informations publiées par la CCMY que celles qui les intéressaient est un autre indicateur de l'influence relative de la publicité si un besoin ne lui préexiste pas :

"J'ai dû regarder les autres propositions de la CCMY, mais sans être intéressé, je ne me souviens plus. Dans la publicité, je n'ai vu que ce qui m'intéressait."

"Il y avait un truc sur la vidéo. Je ne sais plus bien, mais je sais que ça ne m'avait pas emballé. Je ne suis pas passionnée par la vidéo."

Enfin, le autre fait qu'il nous semble intéressant de souligner à propos des modes de découverte du stage est que **le bouche à oreilles n'est jamais cité comme moyen de**

connaissance de l'existence des stages. De la même façon, les interviewés disent ne pas connaître d'autres personnes qui auraient suivi des stages de la CCMY. Alors que ce mode de communication est dominant dans certains groupes sociaux ou professionnels¹⁵, son absence montre ici que le public des stages (adhérents et non adhérents) est un groupe social qui n'est pas formé d'individus en interaction, mais plutôt d'individus (ou de famille) isolés, qui chacun ont une relation à la CCMY.

Une fois le stage repéré, les interviewés adoptent deux attitudes. Certains s'inscrivent directement :

"Je me suis inscrite immédiatement. Ils précisait qu'il y avait un stage sur les assurances, un sur le notariat, etc., c'était suffisant pour s'inscrire."

"Je n'ai pas posé de questions. Le programme, ça m'a suffi comme informations."

D'autres demandent des informations complémentaires, et s'assurent que le stage correspond bien a priori à ce qu'ils attendent. A ce moment, **c'est l'information orale qui prédomine** :

"J'étais pratiquement décidé dès que j'ai lu l'information dans la presse, mais je voulais un complément d'information, je voulais voir quels sujets étaient développés."

"On m'a envoyé un papier avec deux ou trois pages de détail après mon appel. J'ai repassé un coup de fil pour savoir s'il y avait possibilité de manipuler les logiciels."

"En plus du dépliant, je crois que j'ai reçu un courrier personnel. Je leur ai téléphoné. J'ai demandé en quoi ça consistait, le coût, combien d'heures. J'ai

¹⁵ Voir par exemple l'étude que nous avons menée sur *"Les processus de décision d'achat des agriculteurs en matière de produits phytosanitaires"* (ARGONAUTES / BVA AGRICULTURE, 1991), qui met en évidence l'importance du bouche à oreilles dans la circulation de l'information et la portée de son influence dans les décisions de ce groupe professionnel.

aussi demandé par rapport à l'âge de mon fils, je voulais savoir s'il n'était pas trop jeune."

Ces informations sont recherchées par les interviewés soit en téléphonant, soit en se déplaçant à la CCMY¹⁶. Quelques personnes notent à ce propos une certaine difficulté à trouver au sein de la CCMY un interlocuteur suffisamment informé des stages pour les renseigner :

"Les personnes rencontrées à l'accueil n'étaient pas réellement au courant. Elles se sont renseignées. La circulation de l'information n'était pas tellement bien. Finalement, elles m'ont remis un petit dépliant."

"J'ai téléphoné et je me suis déplacée pour m'inscrire. J'ai rencontré une personne qui m'a donné les informations administratives, mais ce n'est pas elle qui traite le dossier de fond, elle n'a pas pu me donner d'informations sur le contenu. Je n'ai pas eu de précisions sur le contenu du stage avant. Quand j'ai reçu ma convocation, on disait que le programme serait donné par l'animateur."

Un interviewé suggère à ce propos de réserver dans l'accueil de la CCMY un poste spécifique pour les informations sur les activités culturelles et les stages :

"Je suis monté voir une dame à l'accueil. Je n'ai pas posé de questions, car ce sont des gens polyvalents, et ils sont un peu débordés. A l'accueil, ce serait bien de ne pas faire l'amalgame entre mutualistes et les stages. Ils pourraient détacher une personne qui ne fasse l'accueil que pour les stages. Parce que quelqu'un qui vient pour une prothèse et l'autre pour un stage sur les champignons, ce n'est pas pareil (!)."17

¹⁶ Rappelons que tous les interviewés à l'exception d'un seul sont domiciliés à Auxerre ou dans un rayon proche.

¹⁷ Notons que la prédominance du mode d'information en face à face va être confirmée par le questionnaire, et que le "problème de commercialisation" dû au manque de compétence des agents de la CCMY sur les produits culturels a été effectivement diagnostiqué par la CCMY, qui le mentionne dans son dossier "Projet pour l'avenir" (p 42).

D. LA DECISION DE SUIVRE LA FORMATION DE LA CCMY : UN FAIBLE NIVEAU D'ENJEU QUI REND LA DECISION AISEE

Les interviewés s'inscrivent au stage avec confiance, et peu d'incertitudes. Un signe de cette confiance est que la plupart d'entre eux ne comparent pas l'offre de la CCMY avec d'éventuelles autres propositions :

"Je n'ai pas fait de comparaison. Je ne sais pas s'il y a d'autres stages. A part les maisons de la culture. La MJC, c'est une inscription à l'année, mais c'est très cher. Il y a aussi des aides aux devoirs, mais là c'est délirant. C'est des gens qui prennent contact à la sortie des écoles ; ils vous filent un crédit de 360 balles par mois, et en plus c'est stupide. C'est refaire le soir les mêmes choses qu'à l'école."

Les quelques personnes qui ont eu connaissance d'autres propositions n'ont pas trouvé d'offres équivalentes qui répondaient à leurs contraintes ou à leurs exigences :

"Il y avait un stage avec la MJC. C'était quasiment une semaine, avec une femme reporter. C'était plus de la photo de reportage. Sur le titre ça me paraissait OK, mais pas pour la date. Donc je n'ai pas cherché à avoir plus d'informations, puisque de toute façon je ne pouvais pas le faire."

"On a comparé avec les services dans la région, mais tout ce qui est proposé c'est par car. En avion, c'est quand même plus cher, mais on ne voulait plus voyager par car."

Plusieurs éléments viennent **expliquer la confiance** avec laquelle les participants s'inscrivent aux stages.

Tout d'abord, la CCMY semble jouir parmi ses adhérents et d'une façon plus large auprès de la population de l'Yonne d'une **"bonne" réputation**, de **l'image d'une institution solide et sérieuse**. Or cette image positive dont bénéficie l'institution semble

facilement transposée par les interviewés à l'ensemble des activités que la Mutuelle organise :

"J'ai repéré le stage parce que c'était la CCMY. Tout de suite l'idée est faussée par l'Institution, on s'attend à quelque chose de sérieux."

"Non, je n'ai pas comparé. Je n'ai pas cherché ailleurs, et la CCMY, ils ont la réputation de faire des bons stages. Je ne connais pas de personnes qui ont fait des stages. Mais ils ont une bonne réputation."

"Le stage avait l'air sérieux. C'est l'impression que j'ai eue. C'était peut-être que j'avais tellement envie qu'il le fasse ! Je voulais qu'il y ait des choses de faites, mais dans un cadre informel et souple. Mais c'était quand même sérieux. Il y avait quand même certaines contraintes. Il y avait un cadre, une animatrice."

"J'étais vraiment partie confiante. Je connaissais la valeur des conférenciers, et la CCMY a une réputation de sérieux. Donc je suis partie en confiance."

La confiance avec laquelle s'engagent les participants s'explique également par le **faible niveau d'enjeu de leur décision**. Plusieurs arguments témoignent de ce faible niveau d'enjeu :

• Soit le prix est considéré comme peu élevé, et **la décision n'implique donc pas de risques financiers** :

"C'est une décision facile à prendre, il n'y a pas de choses inquiétantes. L'investissement financier ne représentait pas grand chose."

"J'avais vu par hasard l'annonce. Ça m'a plu, je suis partie là-dedans. C'était absolument volontaire. On m'aurait demandé 2 000 F, je ne l'aurais pas fait. Je me serais plus renseignée."

- Soit la formation reste assez ponctuelle, et **l'engagement est peu impliquant puisqu'il est sur du court terme**. Les facilités d'accès à la formation suffisent alors à emporter la décision :

"Je n'ai pas fait de comparaison. C'était proche, facile d'accès, et d'un coût pas prohibitif."

"Je suis confiante de nature. Je pars et puis... je vois. Ça serait sur six mois avec des contraintes régulières, ce n'est pas mon truc. Il faut quelque chose qui soit fini vite, qui soit souple."

"Au niveau du prix, ça ne m'a pas paru cher. Au niveau du contenu non, je n'ai pas comparé, à partir du moment où ça correspond, je n'ai pas cherché ailleurs."

- Soit enfin l'objectif est avant tout ludique, et **il n'y a donc pas d'attente de résultats objectivants** :

(Qu'est-ce qui était incertain ?) "Rien du tout. Il n'y allait pas dans le sens d'une rentabilité quelconque, ce n'était pas pour qu'il ait 16 à sa rédaction, je n'attendais pas un résultat mirifique pour le français. Sinon, autant lui donner des cours de français. En règle générale je suis très exigeante, j'exige des résultats. Mais là, c'était vraiment un cadeau, donc sans souci de rentabilité."

Enfin, le dernier élément qui rend aisée la décision de suivre la formation est le fait qu'elle se déroule **sur Auxerre**. Les interviewés étant en majorité auxerrois, le stage a l'avantage pour eux de se dérouler à proximité de leur domicile, ce qui n'est pas toujours le cas des autres offres, spécifiquement pour les formations d'ordre professionnel :

"Je reçois beaucoup de propositions, mais je n'ai pas trouvé quelque chose sur le coin. Là les horaires et les jours proposés correspondaient à mes souhaits et à mon planning."

"J'avais déjà fait un stage avec l'animatrice, et je l'ai suivie. Et c'est à portée de chez moi."

"C'est un stage que j'envisageais déjà d'effectuer, et comme il s'effectuait à Auxerre, c'est ce qui m'a décidé."

E. UNE INSCRIPTION SIMPLE, ET UN COUT PERÇU COMME "RAISONNABLE"

Une fois la décision de faire le stage prise, les interviewés ne semblent pas avoir rencontré de difficulté pour s'inscrire :

"Ça a été d'une simplicité à toute épreuve. J'ai téléphoné. Je m'y suis prise tard, car on n'avait pas pu s'engager. On a téléphoné trois jours avant, et on s'est inscrit sur place. On a reçu la facture une semaine après."

"J'ai fait une préinscription par téléphone, et j'ai reçu le coupon de l'inscription avec les informations sur le stage. J'ai renvoyé le coupon avec un acompte."

Quant au coût de la formation, il est parfois perçu comme élevé :

"Ce n'est pas gratuit. J'ai trouvé que c'était cher. Autour de 900 F les huit heures."

Mais la plupart des personnes rencontrées le considèrent comme "raisonnable", même si en soi la somme est importante :

"800 F c'est une certaine somme. Mais ramené à l'heure, ça fait 40 F / heure, c'est raisonnable. Au niveau du prix c'est bien. Il faut quand même être réaliste."

"C'était autour de 1000 F. Je n'ai pas fait vraiment attention au prix, je crois que ça ne paraissait pas tellement cher."

Elles argumentent ce caractère raisonnable en se référant à des comparaisons de plusieurs ordres :

- Pour les stages sur l'apprentissage d'une technologie (vidéo, images de synthèse), certains interviewés **comparent le coût du stage au montant de l'investissement projeté en matériel** :

"1000 F par personne. C'est un investissement qu'on n'a pas regretté. 1000 F c'est peu pour un investissement de 80 000 F."

- D'autres personnes exerçant une activité libérale **comparent le prix du stage de la CCMY au coût de la formation professionnelle** :

"Le prix, en comparaison par rapport à une journée de formation, nous a semblé un prix tout à fait acceptable. Surtout dans le cadre d'une activité professionnelle."

- Enfin le troisième ordre de comparaison est celui **du plaisir que l'on retire**, et l'argument est exprimé en terme de priorité que l'on se donne :

"1000 F, ça faisait 50 F de l'heure, ça paraissait normal, mais pas possible pour mon budget sur un mois. Mais j'ai fait cette démarche, donc je me suis donné les moyens de le faire."

"Le prix, on regarde. Mais on travaille tous les deux toute l'année, on a cette occasion qui se présente, c'est notre seule sortie de l'année. Jusqu'à présent on n'a pas fait grand chose comme voyage. On a acheté une maison à retaper. Maintenant c'est fini, on peut en profiter un peu."

Le coût du stage a été pris en charge dans la plupart des cas par les individus eux-mêmes, soit à titre personnel, soit au titre de leur activité en profession libérale. Dans certains cas toutefois, c'est l'employeur de l'interviewé qui a négocié avec la CCMY un tarif de groupe pour plusieurs membres de son personnel. Par ailleurs, il semble que la CCMY ait facilité les conditions de règlement en proposant aux stagiaires de payer en plusieurs fois.

Mais si les interviewés estiment le prix abordable pour eux, ils ne généralisent pas son caractère "raisonnable" et considèrent que le coût des stages les rend inaccessibles à certaines catégories de population :

"Le prix pour un particulier est trop cher."

"Je pense que c'est quand même ouvert à la classe moyenne. Les ouvriers ou employés de base, il faut qu'il y ait une aide ailleurs."

"Il y a des gens qui ne pourront pas s'en offrir. C'est les classes moyennes et les classes supérieures qui peuvent s'offrir ce qu'ils veulent."

F. LE DEROULEMENT DES STAGES : DES OPINIONS GLOBALEMENT POSITIVES, MEME SI LES INTERVIEWES SONT PLUS DISERTS SUR LES CRITIQUES

Les opinions sur les stages sont variées et forcément relatives à chacune des formations proposées. Néanmoins, nous pouvons repérer un certain nombre d'éléments sur lesquels les participants aux formations portent un jugement.

• L'ambiance du stage et la qualité de l'animation

Les animateurs sont diversement appréciés. Les interviewés sont par exemple enthousiastes vis-à-vis de l'animation de l'atelier d'écriture, et l'animateur du stage photo semble également avoir été apprécié :

"Ce qu'il y avait de positif, c'était l'animateur. Je pense que l'animateur était compétent. C'est un professeur, il sait expliquer, répondre aux questions. Il a expliqué un tas de techniques de développement."

En revanche, les animations du stage sur la prise de parole semblent faire l'objet d'opinions contradictoires :

"La qualité du stage était très bonne. Il y avait une participation de tout le monde, et une bonne animatrice de stage."

"Du point de vue technique, ça m'a bien apporté. Mais j'ai été très choquée par la pédagogie. C'était une approche très infériorisante, avec une technique de casser les gens dès la première rencontre ; à certains moments, c'était presque proche de l'humiliation."

• **Le contenu de la formation**

A ce propos, un premier thème objet de commentaires est celui de la correspondance entre ce qui était exposé dans l'annonce publicitaire (ou ce qu'en avaient interprété les interviewés) et le déroulement effectif de la formation.

Si la plupart des personnes rencontrées ont effectivement trouvé dans le stage ce à quoi elles s'attendaient au vu de l'annonce, quelques unes ont ressenti soit un léger un écart, finalement peu gênant, soit un malentendu réel, source d'une plus grande déception :

"Il y avait un petit décalage par rapport à l'information écrite préalable de la CCMY, qui indiquait des travaux pratiques, alors qu'on n'en a pas fait. C'est l'intervenant qui manipulait, mais c'était préférable car en trois demi-journée on n'a pas le temps de sortir un truc soi-même."

"Mon attente, c'était plus réussir la mise en place de la photo, ou le reportage. Mais on n'a pas abordé la prise de vue, on n'a fait que du développement. J'étais venue avec mes albums. Je voulais, en partant de ma propre expérience, avoir des conseils, des avis, et je suis repartie sans avoir pu le faire. Comme je ne développe pas moi-même, la technique ne m'intéresse pas vraiment. J'ai un appareil très performant, il va faire tout seul la technique, les différents réglages. Ce qui m'intéressait c'était vraiment la technique de prise de vue. Si le stage s'était appelé «comment réussir le développement de vos photos», je ne l'aurais pas fait."

Par ailleurs certaines personnes, même si elles ont globalement apprécié le stage, soulignent à propos du contenu de la formation un second aspect, qui est son niveau élevé, et pas forcément facile à suivre :

"C'était un peu difficile, et peut-être pas au niveau de tout le monde. Les gens avec moi étaient déjà très bercés dans le contexte, ils avaient déjà écrit des poèmes ou des nouvelles. On avait tous déjà écrit, moi un peu moins. C'était des gens intéressés par le sujet, qui avaient déjà un peu pratiqué. Il faut être un peu entraîné."

"C'était intéressant, mais chacun venait avec sa petite question, et j'étais peut-être trop bas. A l'époque j'étais jeune retraité, j'étais avec des retraités qui n'arrêtaient pas de filmer. Il faudrait que les formateurs partent du même niveau, une référence qui soit la même pour tout le monde. Tandis que là il y avait des gens plus ou moins forts, et ça allait au gré des questions."

Mais sur ce thème les avis sont partagés, puisque d'autres personnes ont justement apprécié dans le stage organisé par la CCMY le fait qu'il ne soit *"pas trop spécialisé"*.

Enfin, certains interviewés, spécifiquement pour les ateliers consacrés à la défense de ses droits, ont regretté que trop de problèmes personnels aient été abordés par les participants, au détriment d'une information plus large et plus riche, et d'échanges plus fructueux :

"Il y a des gens qui sont venus exclusivement pour expliquer leur problème. Par exemple sur le divorce, des gens étaient venus pour régler leurs problèmes personnels."

"Ce qui était assez particulier, c'était de voir les personnes assistant à ce stage. Chacun avait un problème à résoudre et venait résoudre son problème. Ça apporte certains problèmes. Mais rentrer dans les détails de chacun, ce n'est pas forcément intéressant."

"Il n'y a pas eu d'échanges lors des conférences. Ça n'a pas été un lieu de réflexion et d'échanges. Les gens sont venus chercher de l'information gratuitement, c'est tout. Ils n'étaient pas plus impliqués."

- **Le nombre de participants au stage**

Le nombre optimum de participants pour la réussite du stage fait l'objet de débat, et dépend du type de formation. Les interviewés du stage sur les images de synthèse ont apprécié d'être peu nombreux, puisqu'il n'y avait que deux ordinateurs. Le nombre de participants à l'atelier d'écriture est également jugé satisfaisant :

"On était cinq, c'était largement suffisant. C'est suffisant pour un travail personnel."

"C'était très intéressant d'être un petit groupe. On était un groupe de cinq personnes, on s'est très bien entendu, et on a hâte de se retrouver l'année prochaine."

En revanche, pour d'autres activités comme la photo, les informations sur les droits des citoyens, ou les séances communes prévues au cours de la formation à la lecture efficace, les interviewés regrettent un trop faible nombre de participants. Ils auraient souhaité plus de monde pour multiplier les occasions d'échanges et l'enrichissement des contacts humains et des confrontations d'expériences :

"Ça aurait pu être des groupes de huit. Là on était un groupe de trois, c'est trop peu. La première séance, il y en avait un pas bavard du tout. Il n'y avait pas d'échanges, il ne m'enrichissait pas. (...) Il n'y avait pas suffisamment d'amateurs, pas assez d'échanges. Si on avait été plus nombreux, on aurait pu échanger des trucs, des combines. J'aurai su qu'on était trois, je ne l'aurai pas fait."

"Je ne comprends pas qu'ils se soient tapés un bide comme ça. Ils l'ont reconnu eux-mêmes. Il y avait peu de monde, à une séance on était deux ou trois. Il y a un truc qui a été mal fait, je ne sais pas quoi. Ils auraient du faire un truc groupé."

"La deuxième fois où j'ai fait le stage, les séances de regroupement on n'était que deux ou trois. S'il n'y a pas un groupe, ça n'amène rien. S'il y a plus de participants, il y a plus d'échanges. C'est important de se retrouver. La deuxième session, c'était un peu triste."

• **Le support documentaire fourni**

Quelques remarques des interviewés portent sur le support documentaire du stage. Certaines personnes regrettent ainsi de n'avoir pas eu de documentation qui aurait accompagnée la formation, par exemple pour la vidéo :

"Il aurait fallu avoir des papiers ou des fascicules de références, vu le prix. Mais on ne nous a rien donné. Aujourd'hui, dans tous les cours il y a des trucs photocopiés. Vu le prix qu'on a payé, on pouvait avoir autre chose."

Notons toutefois que la documentation semble ici plus importante comme élément de réassurance et signe d'une compensation matérialisable du prix payé que pour les informations qu'elle contiendrait.

D'autres interviewés auraient préféré avoir de la documentation en début de stage et non pas à la fin :

"Les supports n'étaient pas donnés, nous ont été remis après. On a perdu du temps à nous raconter des choses alors qu'après on nous a donné le document."

• **L'aspect organisationnel de la formation**

Enfin, un dernier point abordé par les interviewés quant au déroulement du stage concerne l'aspect organisationnel de celui-ci.

Ce thème soulève peu de critiques chez la plupart des personnes rencontrées. Les horaires sont considérés comme bien pensés, et les participants n'ont pas eu trop de difficultés à se rendre disponibles. Un interviewé signale toutefois la gêne occasionnée par le fait que les cours se prolongeaient plus tard que prévu dans la soirée :

"Ce devait être de 18 à 20 heures, et en fait ça a duré jusqu'à 11 heures du soir. La personne qui animait le stage prenait le temps qui était nécessaire. C'est un problème dans le sens où pour moi, c'est une période où mon activité

professionnelle est très dense. Le fait que ça continue très tard, il aurait fallu le savoir. C'était bien au niveau du stage, mais pas facile pour s'organiser."

Par ailleurs, certains interviewés signalent une désorganisation matérielle :

"Au niveau matériel, nous n'étions jamais dans la même salle, et ne savions pas à l'avance dans quelle salle on allait être. Ça donnait l'impression qu'on nous recevait sans trop avoir organisé. Chaque fois ça changeait. Ce n'est pas dramatique, mais ça laisse une impression de mauvaise organisation, l'impression qu'on vous met où on peut."

Enfin, une autre personne regrette le hasard qui a fait coïncider les dates de stages et celles des matchs de foot ! :

"C'est une bonne fréquence. En mai, c'est mal tombé car il y avait les matchs de foot. Mais quand ils ont fait leur planning il ne pouvaient pas savoir qu'Auxerre irait en finale !"

G. LES ACQUIS : UNE EVALUATION ASSEZ DIVERSIFIEE SELON LES PERSONNES

Les acquis de la formation sont divers suivant les interviewés, mais nous pouvons globalement repérer dans leurs opinions trois degrés d'acquisition :

• **Une réelle découverte de "quelque chose" de nouveau, que ce soit une technologie, une méthodologie d'apprentissage, ou une expérience vécue :**

"C'était des techniques d'approche de l'écriture particulières que j'ignorais. C'était des choses très nouvelles. (...) Je ne savais pas à quoi je m'attendais, mais pas à ça. C'est une technique d'approche très nouvelle, tout à fait hors scolaire."

"C'est une sensibilisation, ça veut dire que je connais les possibilités du logiciel. Ça m'a permis de voir le matériel et ce qui existe à côté. La

sensibilisation, c'est une prise de connaissance, alors que la formation, c'est opérationnel. Formation, pour moi ça veut dire qu'après, je sais me servir du logiciel. Là je ne sais pas m'en servir, mais je sais ce que ça peut me permettre."

- **Pas d'apports réellement nouveaux, mais l'approfondissement de connaissances ou l'acquisition d'une plus grande confiance par la confirmation de ses connaissances :**

"Au point de vue son, j'ai quand même pris un enseignement. Au niveau prise de vue, les angles, ce que j'ai appris je le savais déjà. Mais c'est une histoire de confiance en soi. C'est quand même un enseignement positif."

"Sur l'assurance j'ai appris des informations. Mais en assurance auto ou habitation, je m'étais forgé par le travail suffisamment de connaissances. Ça a été une piqûre de rappel. Sur les problèmes de rédaction de contrat amiable, ils ont confirmé ce que je savais déjà."

"Ça m'a ouvert l'esprit sur certains problèmes qu'éventuellement je connaissais pour une culture générale. Ce sont des choses dont on peut avoir besoin."

- **Aucun gain, voire une perte de temps :**

"J'aurais mieux fait de m'acheter un bouquin. Je n'avais jamais touché un caméscope avant de venir au stage, je voulais des conseils. Sur les montages le gars nous a dit «de toute façon vous n'aurez jamais ce matériel». Franchement, j'aurais dû acheté un bouquin."

H. LES MISES EN PRATIQUE : LA PLUPART DU TEMPS CONCRETES ET REELLES

Les interviewés qui estiment avoir acquis des connaissances par la formation qu'ils ont suivie à la CCMY, estiment pour la plupart d'entre eux avoir eu l'occasion de tirer un enseignement réel du stage, et d'avoir concrètement mis en pratique leurs acquis.

A travers leur discours, nous pouvons repérer les différentes formes que prend cette mise en pratique des connaissances acquises.

- Tout d'abord, les informations obtenues pendant l'atelier ou la formation permettent de **résoudre des problèmes de la vie quotidienne** :

"Ça m'a été utile concrètement, oui. Par exemple je venais d'emménager. J'ai eu des informations sur tout ce qui est construction, sur les problèmes de gérance de la copropriété, sur les problèmes de finition... Une histoire de notaire aussi, de donation, où j'ai mis en pratique plus concrètement."

- Ces informations peuvent également permettre de **rebondir vers d'autres sources d'informations plus spécialisées** ; elles permettent au participant de "savoir où chercher" :

"On a eu des bases, et on a des textes, ou des gens qui peuvent nous diriger pour rechercher des textes. Par exemple j'ai recherché des informations dans le code civil. J'ai été au CIL (comité interprofessionnel du logement). Un intervenant nous a indiqué qu'il existe une revue sur tous les problèmes de lois concernant le logement. J'ai écrit pour avoir ce recueil de texte."

- Dans certains cas, la formation "sensibilise", et permet au stagiaire de **prendre ensuite une décision en connaissance de cause** :

"J'ai eu une première réponse à qu'est ce que permettent ces logiciels de traitement de l'image. Ça nous a confirmé un besoin réel et le fait qu'il faut qu'on investisse. Ça nous a donné une première information sur les logiciels. On avait une préoccupation latente, et ça l'a complètement activée. Aujourd'hui, on est très à l'écoute de tout, et notre choix est arrêté. On lit des revues informatiques sur le sujet. On a commencé à contacter des fournisseurs pour

avoir des devis. On est toujours très curieux de tout. Aujourd'hui ce n'est plus qu'une question de temps."

- Enfin, l'apprentissage permet au participant de **se perfectionner dans la maîtrise d'une technique** :

"Ça m'a apporté absolument. C'est une bonne technique pour améliorer la facilité d'expression. Et aussi beaucoup d'éléments techniques que j'ignorais, pour appréhender ce qui se passe autour. Dans la mise en pratique, j'ai senti une amélioration. C'est un stage voulu. Donc si on en éprouve le besoin, on a moins de difficultés à appliquer les acquis."

A ce sujet, notons que certaines personnes seraient attirées par des formations évolutives, avec un suivi :

"Si on proposait un truc plus suivi sur la photo, la prise de vue, le développement et éventuellement des spécialisations, par exemple le reportage, avec un petit noyau de personnes, c'est un truc qui m'emballerait assez. Qu'il y ait un peu plus de suivi, où on commence au BA BA et on élargit progressivement."

Mais tous les participants qui estiment avoir acquis des connaissances par le stage de la CCMY n'ont pas eu le temps ou l'opportunité de les mettre en pratique :

"Je n'ai pas encore mis en pratique. On devait écrire une nouvelle pendant nos vacances, mais moi, je n'ai pas encore pris mes vacances! Mais j'ai envie de relire les notes. Jusqu'à présent je n'ai pas eu le temps, mais c'est dans mon tiroir, et je les reprendrais, il n'y a pas de problème."

Enfin, il arrive que l'acquis de la formation soit, en "négatif", la confirmation d'une absence d'intérêt ou d'attrait pour le thème développé dans le stage :

"En application, je n'ai rien fait du tout. Mais le truc évident, c'est que le développement ce n'est vraiment pas mon truc. Je préfère payer 1000 F de développement photos et être certaine que j'ai des photos de qualité."

En conclusion, la plupart des interviewés retirent une opinion globalement positive de leur stage à la CCMY, expérience assez ludique et avec de faibles enjeux. Mais leur démarche reste somme toute assez ponctuelle et occasionnelle, et dit peu finalement sur les "chances" qu'ils ont de renouveler leur expérience, ceci d'autant que le catalogue de la CCMY est encore aujourd'hui assez restreint. Nous allons donc nous intéresser maintenant aux rôles potentiels que pourrait tenir la Mutuelle.

CHAPITRE III

LES ROLES POTENTIELS DE LA CCMY

Une fois retracé l'itinéraire qui a conduit les personnes rencontrées à participer à une des activités organisées par la CCMY, nous avons donc cherché à connaître leurs perceptions quant aux rôles ou aux fonctions potentielles que pourrait assurer la CCMY.

L'analyse de l'ensemble des entretiens et de l'animation de groupe permet de repérer que les rôles potentiels de la CCMY sont dirigés dans le système d'action :

- soit, pour la majeure partie d'entre eux, vers l'aval, envers des mutualistes ou des personnes cotisant pour des prestations. Dans ce registre, nous allons détailler les trois grandes fonctions que peut assurer la CCMY : information et diagnostic-orientation, offre de prestations de formation, et aide au financement de la formation individuelle ;
- soit vers l'amont, envers des producteurs de formations, d'informations ou d'animations locales.

A. UNE FONCTION D'INFORMATION, DE DIAGNOSTIC, D'ORIENTATION ET DE SUIVI DES INDIVIDUS

1. La CCMY : un lieu d'information

Pour analyser le rôle potentiel d'information et d'orientation de la CCMY, nous avons cherché à comprendre comment les personnes interviewées s'y prendraient, si elles désiraient suivre une formation ou obtenir des renseignements sur telle ou telle activité. Certaines pensent qu'elles ne rencontreraient pas vraiment de difficultés, dans la mesure où il existe de nombreuses sources d'informations. Spontanément, c'est plutôt vers **des sources d'informations spécialisées par rapport à l'activité recherchée** que ces interviewés se tourneraient :

(Si vous vous décidiez à faire ce stage de secourisme, comment vous y prendriez-vous ?) "Je regarderais sur l'annuaire s'il n'y a pas une section Croix Rouge ou Pompiers, pour savoir s'il n'y a pas des stages. S'ils n'en organisent pas, probablement ils me donneraient des informations pour savoir où m'adresser."

"Par exemple pour la photo, je sais qu'il y a des clubs photo qui existent. Je regarderais. Et aussi les annonces dans le journal gratuit de l'Yonne. Je suis aussi abonné à une revue, Réponse photo, parce que justement je vais bientôt m'y remettre."

Mais par ailleurs, une source d'information trop spécialisée peut intimider, si la personne ne se sent pas suffisamment compétente dans le domaine :

*(Comment vous y prendriez-vous pour vous informer sur un stage de pêche ?)
"Ma femme reçoit le journal de la CCMY. Sinon, je ne sais pas comment je m'y prendrais. Il y a la société de pêche, je ne sais pas s'ils proposent des stages. Et on n'oserait pas trop demander... ce sont des gens qui se prennent vraiment au sérieux."*

Un premier groupe d'interviewés estime donc que d'une manière générale, **une information est facile à trouver**, pour peu que l'on s'en donne la peine :

"A partir du moment où on est sensibilisé à quelque chose, on repère."

"Dans la vie, il y a toujours des problèmes où on coince. Mais on trouve toujours comment débloquer. Par exemple à une époque, j'avais des problèmes de notaire. Et bien il y a la Chambre de Notaires, pour se renseigner. Il suffit de chercher un peu, on finit toujours par trouver. Quand on veut une réponse on l'a toujours. Par exemple, j'ai été demander dans une auto-école comment on prenait les ronds-points circulaires."

D'autres personnes au contraire estiment qu'il **n'est pas si facile de s'orienter**, et de savoir où trouver l'information. Certaines démarches sont difficiles à engager quand on n'est pas initié :

(Comment vous y prendriez-vous pour suivre une formation ?) C'est le problème. Je ne sais pas. Je pense que j'irais à la Maison des Associations, je ne sais pas comment ça s'appelle, c'est un bureau qui regroupe toutes les associations de l'Yonne. Ils pourraient me donner des adresses. Mais c'est plutôt difficile de s'orienter."

"Quand on habite un milieu rural, ce n'est pas forcément facile. Par exemple, il y a des notaires partout, mais comment on accède aux notaires ? Des personnes qui n'ont pas la formation ne savent pas comment organiser leur démarche."

Pour ces interviewés, la CCMY pourrait ainsi jouer un rôle d'information, soit direct, soit en relais. Certains suggèrent d'organiser des conférences pour assurer cette fonction :

"L'information pourrait être diffusée par des conférences, qui indiqueraient les lieux où on peut se renseigner, et les textes légaux. C'est intéressant de créer des relais d'information, parce que ce n'est pas chaque cas qui peut être résolu. Mais chacun ne sait pas à qui et vers qui s'adresser."

Enfin, si la création d'un lieu d'informations est en soi séduisant, certains interviewés rappellent néanmoins la difficulté liée au fonctionnement d'un tel projet :

"Il n'y a rien à Auxerre qui centralise ce genre d'informations. C'est intéressant comme idée, mais ce n'est pas évident à créer. Il faudrait que tout le monde sache que ça existe."

Ceci nous rappelle en effet que demander plus d'informations, ou se plaindre d'être mal informé, témoignent souvent d'une fuite dans l'imaginaire plus que d'un manque réel. C'est un moyen pour les individus d'échapper temporairement aux contraintes du

jeu social, et de se réassurer en rêvant un instant d'un univers contrôlé et sans incertitudes. **La demande de "plus" d'informations ne signifie donc pas que les individus dans la pratique consulteraient effectivement plus ces informations si elles leur étaient disponibles.**

2. La CCMY : un lieu de diagnostic, d'orientation et de suivi

De façon parallèle ou complémentaire à l'information, la CCMY pourrait également assurer un rôle d'accompagnement dans le diagnostic et le choix d'une démarche de formation.

a. Le diagnostic

Pour la partie diagnostic, les interviewés font référence à la pratique du **bilan de compétences**, qui se développe actuellement beaucoup dans le domaine professionnel :

"Ce qui se développe aujourd'hui, c'est le bilan de compétences. C'est un travail de mise à plat de données sur soi utiles pour déterminer un objectif professionnel : ses motivations, ses compétences, l'image de soi que l'on a. Au départ, ça s'appelait «bilan personnel et professionnel». Ça se développe pour les jeunes, les demandeurs d'emploi, les gens en pré-retraite, les femmes qui veulent retravailler, dans l'out-placement, etc..."

L'idée émise serait de reprendre ce concept et de le transposer au domaine de la vie personnelle :

"Ce serait bien de pouvoir faire un bilan. Le conseil est important, c'est comme pour la formation en entreprise. Un truc qui se développe beaucoup, je ne sais pas si la CCMY pourrait le faire, c'est le bilan personnel. J'ai eu la chance de pouvoir le faire dans mon entreprise. Le consultant a vu l'environnement de l'entreprise. Il a fait des projections sur l'avenir, sur l'évolution des métiers dans cette branche. Il a pu faire le rapprochement avec le bilan personnel de chacun."

De la même façon qu'un premier bilan, la CCMY pourrait également proposer un suivi de ses adhérents sur du long terme, qui permettrait de fidéliser les mutualistes tout en leur offrant la possibilité d'évaluer leurs acquis et de réfléchir à leur trajectoire personnelle dans une perspective dynamique.

Mais certains interviewés soulignent la difficulté de ces objectifs :

"On peut aider les gens à faire le point au niveau de leur activité professionnelle. Mais au niveau personnel, ce n'est pas évident de faire un bilan. C'est vraiment de la relation personnelle."

b. L'aide au choix d'une démarche de formation

Pour ce dernier aspect, le constat qui est établi, spécifiquement par les "professionnels" de la formation, est celui de la multiplicité de l'offre, et de la difficulté des destinataires à se repérer dans cette offre :

"Pour les destinataires de la formation, la complexité du système augmente la difficulté à se retrouver dans un maquis de règles, d'organismes, de propositions d'activités diverses et de qualité inégale"¹⁸

"Il y a surabondance d'informations et d'offres, et peu de moyens de se repérer dans la qualité du produit."

En ce qui concerne la formation professionnelle, il semble qu'un repérage se fasse néanmoins, tout d'abord par la taille de l'organisme ou sa notoriété. Les professionnels de l'orientation semblent par exemple ne pas avoir trop de difficultés à se retrouver dans les formations agréées et financées par l'État :

"Par exemple pour un demandeur d'emploi, il y a peu de formations qui se valent. Il y a les gros organismes : Chambre de Commerce, GRETA, AFPA. Pour avoir les financements, il faut que le stage soit agréé, ce sont toujours les

¹⁸ Source Louis Dirn - juin 94

gros qui reviennent, et chacun a sa spécificité. Ils ne se font pas trop de concurrence, et on sait à peu près vers quel stage orienter."

Pour les formations non étatiques, l'information d'après les interviewés circule essentiellement par le bouche à oreilles et un jeu de réseau, *"selon différentes logiques de branches professionnelles, de groupes d'acheteurs et de territoires"*.

Par ailleurs, la fidélité s'exerce semble-t-il envers le formateur et non pas envers l'organisme de formation : *"On n'en a rien à faire des boîtes de formation, on est fidèle à des personnes. Si le formateur quitte la boîte, il part avec la clientèle"*.

Quelques moyens, même s'ils sont informels et sommaires, existent donc pour se repérer dans le domaine des formations professionnelles "classiques", et un début d'organisation tente de voir le jour, avec la création il y a quelques mois de l'Office Professionnel de la Qualité de la Formation, et avec la volonté de créer des normes (ISO) pour homogénéiser le marché européen.

En revanche, il semble que **rien ne permette de se repérer sur le marché de l'achat individuel dans le domaine des formations** moins strictement utilitaires ou techniques, qui toucheraient **au développement personnel, à l'enrichissement culturel ou au traitement de différents thèmes de la vie quotidienne**. La CCMY pourrait donc jouer un rôle utile d'orientation dans ce domaine, en **assurant une interface entre les demandeurs et les organismes** susceptibles de proposer des formations :

"La CCMY pourrait être l'interface entre les gens qui expriment des besoins ou des demandes et les formations. Elle pourrait devenir "tour operator", catalogue label, avec les trois niveaux de formation : formation générale, formation professionnelle, développement personnel. Rien que faire un guide déjà, ce serait utile. (...) On pourrait imaginer qu'elle soit un super "Phare", pour l'ensemble des gens, en alliance avec la Mairie ; un super machin d'orientation pour n'importe quel individu."

Effectivement, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, le Phare ne fournit qu'une information strictement professionnelle, et s'adresse essentiellement aux demandeurs d'emploi. **Le Phare n'est donc pas un réel "concurrent" de la CCMY si la mutuelle choisit de développer une action d'information et d'orientation.** La CCMY pourrait effectivement jouer un peu le même rôle que celui que joue le Phare au niveau professionnel, mais auprès d'un autre public prêt à financer personnellement sa formation, et dans des champs différents qui seraient ceux du développement personnel, de l'enrichissement culturel, de la vie quotidienne.

3. Faut-il que la CCMY se limite à cette première fonction d'information et de diagnostic ?

Avant d'aborder les autres fonctions que pourrait assurer la CCMY, notons que certaines "personnes-ressource" estiment que la mutuelle devrait, dans un premier temps tout du moins, se limiter à cette fonction d'information, de diagnostic et d'aide au choix des formations, quitte à fixer une cotisation forfaitaire pour ce service :

"Ils ne vont pas recréer tout le tissu de formation. Il faut qu'ils exploitent leur capacité d'être un médiateur, un vecteur. Ils ne vont pas réinventer des choses alors qu'il y a déjà 120 milliards dans le secteur."

"La mutuelle a une légitimité dans sa définition. Mais il y a le problème de la crédibilité. Ce ne sont pas des acteurs identifiés aujourd'hui dans le champ culturel et dans le champ de la formation. Ce ne peut être que des acteurs relais. On pourrait imaginer qu'ils aient une fonction d'organisateur. Ils pourraient jouer sur le marché des prescripteurs."

Mais se pose effectivement ici **la question de la légitimité à labeliser les offres de formation.** Il semble a priori difficile que la CCMY puisse labeliser les propositions, puisqu'elle n'a pas à ce jour de légitimité dans ce champ de compétences. On pourrait imaginer créer une "instance de labélisation" aux côtés de la CCMY, mais il faudrait alors réfléchir à ses caractéristiques, et aux méthodes et procédures à mettre au point pour labeliser. Il faudrait également étudier **l'articulation possible entre une fonction**

d'orientation et de labélisation et une éventuelle fonction de production de formations. En effet, pour certains interviewés, il est difficilement pensable que la CCMY assure les deux rôles :

"Certains journaux ne fonctionnent qu'en fonction de leurs lecteurs, et ne donnent qu'une version de l'information. Donc si on n'a qu'une seule source, ou qu'on ne va chercher qu'à une seule source... La Mutuelle ne peut pas être juge et partie, la Mutuelle défend aussi son beefsteack."

B. UNE FONCTION D'OFFRE DE PRESTATIONS : FORMATIONS, STAGES, ACTIVITES CULTURELLES ...

1. La légitimité de la Mutuelle à développer des prestations de formation : un accord "avec réserves"

La seconde fonction que peut assurer la CCMY est celle d'offrir sa propre gamme de prestations, telle qu'elle le fait aujourd'hui. **Les interviewés dans l'ensemble apprécient le fait que la mutuelle propose des activités culturelles et des stages :**

"Le rôle d'une mutuelle, c'est qu'on paie les cotisations et elle rembourse. Moi j'ai été très surprise quand j'ai découvert ces activités. Moi je trouve ça très bien. Le développement de produits culturels c'est très bien, c'est pour ça que je suis prête à les aider."

"Les stages sont très variés. Il y a beaucoup de conférences aussi. Pour les gens qui veulent parfaire leur culture, je trouve que c'est bien."

Sur le principe, ils apprécient également l'idée de la CCMY de développer ses propositions dans ce domaine :

"Développer des propositions de stages, c'est bien, c'est à encourager. Je pense que c'est sa vocation d'apporter un plus au niveau du développement personnel de ses adhérents. C'est bien de l'ouvrir au non adhérents aussi."

Les interviewés émettent néanmoins un certain nombre de réserves lorsque nous évoquons cette hypothèse du développement des prestations proposées par la CCMY. Ces réserves portent sur plusieurs éléments de l'intervention de la Mutuelle.

a. Des réserves quant aux domaines d'intervention de la CCMY

• *Aux frontières du social....*

Un premier débat pour les interviewés porte sur la question de **savoir si la CCMY doit étendre son action "culturelle" au domaine du social**. Si certains interviewés proposent, nous le verrons, que la CCMY développe des activités "sociales" telles que l'aide à l'insertion, plusieurs personnes contestent le bien-fondé de cette hypothèse. Elles estiment que cette action ne relève pas spécifiquement de la mission de la CCMY, et qu'il existe suffisamment d'organismes spécialisés pour prendre en charge le problème de l'insertion :

"Je pense que ce n'est pas le rôle de la CCMY de faire du social. Ce n'est qu'une complémentaire."

"Tous ceux qui sont au chômage, c'est moins du ressort de la CCMY. A mon avis elle n'a pas intérêt à s'y mettre, elle va entrer en concurrence avec d'autres organismes."

"(Faire des propositions pour les personnes en difficulté), ce n'est pas son rôle. La CCMY ne doit pas aller vers quelque chose de plus social. On a déjà des choses qui existent comme les ANPE. Ce n'est pas à la CCMY de prendre le relais de la carence de ces organismes. La CCMY doit rester dans le domaine culturel."

• *Aux frontières de la santé....*

Le second débat est celui **de savoir si les activités "culturelles" de la CCMY doivent forcément garder un lien avec le thème de la santé**, ou si au contraire elles peuvent être élargies à d'autres domaines de la vie personnelle et sociale.

Certaines personnes estiment que la CCMY ne doit pas trop s'éloigner du domaine de la santé :

"Je ne sais pas si pour une mutuelle, c'est bon de s'éloigner de la santé. Un stage de vélo, d'accord. Mais par exemple les loisirs, la poterie, ça me paraît trop loin."

"Les activités proposées par la CCMY doivent être en rapport avec la santé et doivent prouver leur efficacité sur le bien-être du stagiaire."

Pour ces interviewés, il semble difficile d'envisager de mélanger ce qui relève de la santé, qui évoque le sérieux, voire la sacralité, et ce qui relève des loisirs, sans imaginer que le développement du second domaine se fasse au détriment du premier :

"Il y a un risque que la mutuelle passe au second plan. Et tout ce qui touche à la santé est sacré."

Par ailleurs, la CCMY a un champ de compétences défini - la santé - et s'en éloigner signifie **prendre le risque que les prestations proposées soient de mauvaise qualité**. Cette opinion est sous-tendue par l'idée qu'on ne peut pas faire "beaucoup" et "bien" à la fois :

"Je crois qu'il faut qu'ils fassent petit mais bien. S'ils font plein de stages, il y a le risque de la dispersion, et qu'il n'y ait pas la compétence. La dispersion, c'est qu'on ne peut pas faire sérieusement si on a un éventail large. Il faut progresser palier par palier."

Ainsi, et selon une suite logique dans le raisonnement, si la mutuelle propose des prestations de mauvaise qualité, cela nuira à son image :

"Pour moi, un stage organisé par la CCMY, ça ne peut être que bien. Tout ce qui touche à la santé, il y a un gage de sérieux. Donc si ce n'est pas bien, on se sent un peu floué."

"La Mutuelle traîne une image de sérieux, et si elle propose quelque chose et que ce n'est pas sérieux, ça fausse l'image. Il y a un risque de «publicité mensongère», il y a un problème d'amalgame. Si le stage est mauvais, vous allez amalgamer avec la Mutuelle."

Pour d'autres personnes au contraire, il est tout à fait légitime que la CCMY développe des activités dans des champs de compétences qui dépassent le strict domaine de la santé.

Un premier argument est de dire qu'**on ne sait pas définir a priori les limites de ce qui contribue à la santé de l'individu** :

"Pourquoi pas la poterie, cela peut très bien participer du bien-être mental."

Un second argument est de considérer que la CCMY, de par la position qu'elle occupe dans la structure sociale, peut avoir **le rôle "d'éducation civique"** que n'a pas réussi à remplir la formation professionnelle. Il y aurait là un espace vacant et une fonction à assurer :

"L'échec des politiques de formation professionnelle - on a tout misé sur une approche économiste de la compétence - amène à penser qu'il faudrait une éducation des adultes renouvelée avec une dimension civique, de citoyen de l'Europe, de ses espaces de vie. (...) «L'éducation du citoyen», il y aurait une espèce de légitimité en tant que Mutuelle. C'est un produit en cohérence avec leur position dans le système social. D'autant plus que c'est un espace à prendre."

Plus globalement, l'argument est de considérer comme relevant du domaine de compétences de la CCMY *"tout ce qui touche à l'individu, au développement personnel, et la relation sociale"*.

Sur le thème particulier du "**développement personnel**", les avis des interviewés semblent en partie dépendre de l'acception que cette expression revêt pour eux. Certaines personnes estiment en effet qu'il est du ressort de la CCMY de contribuer au développement personnel de ses adhérents, car elles considèrent que *"le développement personnel, c'est essentiellement culturel"*. Pour d'autres personnes au contraire, l'expression "développement personnel" évoque visiblement un corpus constitué de prestations des organismes de formation professionnelle. Elles estiment alors qu'il n'est pas pertinent que la CCMY cherche à se positionner sur un créneau déjà largement occupé :

"Vu ce qui est proposé ailleurs, il y a des tas de créneaux inoccupés qui sont à prendre, à l'intermédiaire entre le social et le culturel. Dans la mesure où il y a tellement de possibles sur lesquels la CCMY a une position privilégiée, pourquoi se mettre sur un truc qui se fait déjà par d'autres ?"

Conscients des multiples acceptions de l'expression "développement personnel", nous avons cherché à explorer les représentations associées à ce thème à l'occasion de la "table ronde" réalisée avec une dizaine de personnes ayant participé à des stages.

Les participants constatent effectivement que le terme "développement personnel" est *"un terme générique qui recouvre beaucoup de choses"* et aussi *"un terme très collectif pour une chose très personnelle"* ; l'exemple d'*"une assistante sociale (qui) a fait du tir à l'arc comme développement personnel"* témoigne de l'étendue du concept.

Ils associent à l'expression deux dimensions : un premier univers tourné plutôt vers "l'individu", avec les évocations *"connaissance"*, *"recherche de soi"*, *"développer ses capacités"*, *"progression"*, *"s'enrichir"*, *"qualité de vie"* ; et un second univers davantage tourné vers "les autres", avec les évocations *"échanges"*, *"rencontre"*, *"culture"*, *"rencontre et partage"*.

Le développement personnel concerne tout le monde (*"les personnes c'est nous"*), et ses "occasions" sont tous les moments d'évolution, que ce soit dans sa vie professionnelle (*"un changement de poste, ou d'emploi"*, *"la création d'une*

entreprise"), dans sa vie familiale ("*le divorce*", "*un enfant, son éducation*", "*la naissance*", "*la mort*") ou plus largement dans sa vie sociale ("*les échecs*", "*les rencontres*", "*les voyages*", "*le sport*", "*l'appartenance à un club ou à une association*"). Bien que ces moments ne soient pas spécifiquement "*définis à l'avance*", on peut repérer des étapes du cycle de vie qui seront peut-être plus l'occasion d'une évolution personnelle, comme par exemple "*quand on vieillit, et qu'on se rend compte qu'on n'a plus beaucoup de temps*", ou encore "*le décès du conjoint*".

Finalement pour les participants, le "développement personnel" évoque une réalité assez "noire", assez "difficile". Même si cette notion recouvre un aspect "*aventure*" et "*ludique*", exprimé de façon projective dans les associations entre "développement personnel" et "film" par les titres "*Bagdad Café*" ou "*Il était une fois dans l'Ouest*", elle recouvre également un aspect de "*combat de longue haleine*". Cet aspect est exprimé par exemple par les titres "*Apocalypse Now*", dans le sens où "*parfois il faut batailler sévèrement, il y a un côté combat de tous les jours*", ou "*La longue marche*", parce que "*c'est une promenade, avec tout ce que ça a de parfois astreignant*", ou encore "*Germinal*", pour "*la réalité des choses*". Une personne remarque effectivement que "*les évocations sont tristes, on a cité beaucoup de films très noirs. Même Bagdad Café, c'est assez triste, assez morose*". Ainsi, si "*le développement personnel, c'est un peu les étapes de la vie, la progression*", tout ce passe comme si les "événements" de la vie qui marquent ces étapes étaient plutôt, dans les représentations des interviewés, des "ruptures négatives" que des "événements positifs".

Cette brève incursion dans un domaine plus projectif que les opinions exprimées rationnellement nous montre que **l'univers du développement personnel dépasse largement une référence à un corpus de formations constitué, mais renvoie plutôt à de multiples occasions de la vie personnelle et professionnelle des individus, qui pourraient être autant de terrains d'intervention de la CCMY**. Nous reviendrons un peu plus loin sur les contenus concrets envisageables.

• *Aux frontières de la formation professionnelle....*

Enfin, la troisième réserve quant au domaine d'intervention de la CCMY est que **les prestations développées par la mutuelle ne doivent pas se substituer ou concurrencer les formations proposées par des organismes spécialisés dans le cadre de la formation professionnelle.**

Sur ce point, certaines personnes estiment que le rôle de la CCMY n'est pas un rôle de "formation", mais plutôt un rôle de "**sensibilisation**" :

"La formation technique, ce n'est pas le rôle de la CCMY. Mais tout ce qui est sensibilisation, ou animation, oui je trouve que c'est vraiment très bien. Côté sensibilisation et animation, il y a beaucoup à développer. La CCMY sensibilise, et après elle passe le relais."

Ainsi la CCMY doit assurer une fonction de relais, elle n'a pas à se substituer aux organismes de formation constitués. Ceux-ci risqueraient d'ailleurs, de l'avis de certains, de ne pas se laisser faire :

"Si on veut une formation, je ne pense pas que ce soit le rôle de la CCMY. Elle risque de se faire taper sur les doigts par les professionnels qui viennent derrière. Ses tarifs sont au-dessous des boîtes spécialisées, qui vont attaquer pour concurrence déloyale."

"La prise de parole en public, c'est limite. Tout ce qui rentre dans la formation continue, attention danger ! c'est très risqué, car de plus en plus réglementé. Il y a beaucoup de boîtes de formation sur la sellette. C'est un secteur très surveillé actuellement. Ils risquent des ennuis avec les concurrents, mais aussi avec les administratifs."

Ce risque semble effectivement réel si l'on en croit un interviewé qui cite l'expérience d'aide juridique mise en place par la CCMY, dont la légitimité a été mise en cause par l'ordre des avocats :

"La CCMY avait un service d'aide juridique gratuit, qui était fait par un assistant juridique qui venait de la MATMUT faire une permanence une fois

par semaine. Ça marchait bien, mais ça a été supprimé sur la demande de l'ordre des avocats. La consultation était gratuite, c'était un manque à gagner pour les avocats."

b. Des réserves quant au financement des stages et des activités culturelles

La seconde série de réserves porte sur le financement des stages et des activités culturelles. Plusieurs des personnes rencontrées disent en effet ne pas être opposées au fait que la CCMY développe de nouvelles activités culturelles, mais à condition que **la gestion soit autonome de celle de la mutualité**, afin de se protéger contre tous risques de nuire financièrement à cette dernière :

"Au départ, je pensais plutôt que la CCMY était une caisse complémentaire... C'est avec l'argent des mutualiste qu'ils réalisent ça. Je pense que ça doit être une branche indépendante financièrement. Ça ne doit pas être à la charge de ses adhérents."

"Ce n'est pas du ressort de la CCMY (de proposer des stages), mais s'ils le font tant mieux. Mais à condition que ce ne soit pas les adhérents qui en pâtissent."

"Ils peuvent toujours faire ce qu'ils veulent, dans la mesure où ils ne mangent pas d'argent."

La CCMY est effectivement suspectée par certains de perdre de l'argent avec ses activités culturelles :

"A certaines séances on était très peu nombreux. Les intervenants ont dû se faire payer fort cher, et compte tenu du nombre de personnes et du prix, ça n'a pu être que de leur poche. Enfin je pense."

Et par d'autres de "s'en mettre plein les poches" avec ces mêmes activités :

"Je trouve que leurs voyages sont hors de prix. Payer 500 F pour une sortie du Paris culturel, ils s'en mettent plein les poches."

Finalement, la crainte souvent exprimée par les interviewés est que les activités culturelles soient financées avec l'argent qu'ils versent pour leur protection sociale :

"Est-ce qu'elle (la CCMY) se sert de l'argent des adhérents pour ça ? Est-ce que son objectif c'est de se faire de la publicité avec ça ? Parfois je me dis qu'elle ferait mieux de s'occuper mieux de ses adhérents que de faire de l'extra. Parce qu'elle ne fait pas non plus d'information sur ce qui touche réellement la santé."

"Moi j'avais demandé à la Mutuelle si ça lui coûtait de l'argent d'organiser ces stages là. On m'a dit que non, que ça ne coûtait rien..."

2. Les contenus des prestations potentielles de la CCMY : entre l'utilitaire et le loisir ; entre l'action et la compréhension du monde

Les limites du champ légitime - aux yeux de son public - de l'intervention potentielle de la CCMY étant précisées, nous pouvons aborder maintenant les contenus concrets des stages que les interviewés souhaiteraient suivre ou imagineraient que la Mutuelle puisse proposer.

D'une manière conceptuelle, d'après une personne-ressource rencontrée, nous pouvons distinguer deux dimensions de l'offre :

- celle de l'information, qui se traduit par la question "qu'est-ce que je connais, comment ça fonctionne". Ce sont les produits sous forme de conférences (au sens large : exposé, débat, séminaire, visite de sites, etc...)
- celle de la formation. Elle se distingue de la première par le fait "qu'on se préoccupe de l'AGIR". La question n'est plus "qu'est-ce que je connais", mais "qu'est-ce que je vais faire dans cet espace de pratiques". Ce sont les produits sous forme de stages visant à l'apprentissage de pratiques dans des logiques sociales réelles.

L'analyse du discours des personnes rencontrées permet de dégager trois "marchés" potentiels sur lesquels peut se "placer" la CCMY, et offrir des prestations "d'information" ou de "formation".

a. Le marché du développement des compétences

C'est le marché le plus "immédiat" à concevoir, et celui sur lequel la CCMY base son offre de stages actuelle. Ceci explique que nous retrouvions ici les catégorisations des objectifs de formation déjà mises en évidence lors de l'analyse des déclencheurs de la démarche effective des interviewés, et notamment la dichotomie entre des formations à but utilitaire, et des formations à but plus ludique.

• *Les formations "utilitaires"*

Ce premier groupe de formations a donc pour objectif de répondre à des contraintes de la vie quotidienne, que celles-ci surviennent dans le domaine de la vie domestique, familiale, sociale ou professionnelle.

• Dans le domaine de **la vie domestique et familiale**, nous avons pu recenser différents "**problèmes**" que les interviewés rencontrent qui pourraient faire l'objet de stages proposés par la CCMY :

— Les petites pannes domestiques courantes, apprendre à les réparer :

*"J'ai des besoins manuels. Je suis très peu douée manuellement. Ça ne m'intéresse pas trop. Par exemple le bricolage courant dans une maison, comme remplacer les fusibles, réparer une panne sur la machine à laver, ou si un aspirateur tombe en panne. Ce sont des petites choses qui coincent quand ça ne marche pas, et qui demandent peu de choses pour être réparées, que je pourrais apprendre."*¹⁹

¹⁹ Notons que le souhait de cette personne est à notre avis à prendre avec prudence, étant donné qu'elle-même dit "ne pas être trop intéressée", et que nous avons constaté précédemment que la démarche effective de formation à la CCMY comprenait toujours une dimension ludique. Cette personne résout actuellement les "petites pannes" dont elle parle en faisant appel au voisinage, et il y a fort à parier qu'elle ne changera pas sa pratique à moins d'y être absolument contrainte (si elle ne trouve plus personne pour l'aider par exemple). Ainsi son souhait "d'apprendre" semble relever davantage du "voeu pieux" ou de la "bonne résolution" qu'être précurseur d'une pratique effective.

Cette remarque en appelle une autre plus générale quant à la fiabilité des propositions qui vont suivre dans ce chapitre. Rappelons que nous avons recueilli les opinions des interviewés, et que celles-ci ne

— Les accidents domestiques, acquérir des notions de secourisme :

"On pourrait penser à des stages de secourisme, pour les gens qui ont des enfants notamment. Un stage de secourisme j'aimerais bien. Il y a des gestes qui sauvent la vie, il y a des trucs qu'on devrait savoir."

— La difficulté à maîtriser ses dépenses de consommation, apprendre à mieux gérer son budget familial :

"Des stages qui ne feraient pas de mal, c'est la gestion familiale, la gestion du budget. On est dans une société de consommation où tout fait envie, où le commercial fait des pressions. Les fameuses cartes de consommation Casino par exemple. Le stage pourrait être une prise de conscience de ces pressions de la société de consommation."

"On peut imaginer des formations qui amènent les gens à réfléchir sur comment ils se positionnent sur les choses de la vie quotidienne : leur rapport à l'information, à la consommation, à la gestion de leur budget.... Pour aider les gens à faire des choix."

— La prévention des maladies, apprendre à mieux s'alimenter :

"Sur l'alimentation et les problèmes de santé, on ne sait rien. On dépense des sommes phénoménales pour se soigner. Mais face à une maladie, vous ne savez pas forcément, et vous n'avez pas une diététicienne pour savoir quelle est la meilleure alimentation qu'il faut adopter."

• Les interviewés rencontrent également des "problèmes" **dans leur vie sociale**, qui pourraient faire l'objet de stages proposés par la CCMY. Dans ce domaine, les difficultés touchent essentiellement **aux rapports des individus avec les différentes administrations**, et leur demande s'exprime en terme **d'apport de conseils pratiques**

disent rien de leur intention effective de s'engager dans telle ou telle formation qu'ils proposeraient. Gardons à l'esprit qu'il y a toujours un écart entre le discours et la pratique.

et d'acquisition d'une meilleure connaissance de leurs droits, pour leur permettre de faire face aussi bien :

— A la sécurité sociale :

"J'ai eu des problèmes de santé, et ce n'est pas reconnu par la sécurité sociale. On aimerait savoir où s'informer, savoir vraiment ce à quoi on a droit. On pourrait nous dire à qui il faut s'adresser. Des fois, on ne sait pas où mettre les pieds, et si quelqu'un est vraiment de la partie, ça marche, il sait où il faut aller."

— Qu'aux caisses d'allocations familiales :

(On pourrait imaginer des stages sur) "Comment gérer les papiers de la maison, et toutes les démarches avec les administrations. Tous les papiers de la maison, ce sont des choses importantes. Pour remplir une feuille de maladie, ou pour gagner de l'argent, par exemple au niveau des prestations familiales."

— Ou encore aux caisses de retraite :

"C'est un parcours du combattant pour obtenir sa retraite. Quand vous avez exercé plusieurs emplois dans plusieurs entreprises. La CCMY pourrait donner des conseils pour les personnes qui vont être à la retraite, pour ne pas perdre des années de cotisations. Il n'y a pas d'organisme ou de dépliant qui peuvent vous indiquer votre chemin de croix."

"On aimerait des informations sur la retraite. Quand on va y arriver, comment ça sera. On entend dire que les retraites vont baisser, qu'ils rallongent les annuités. On aimerait savoir ce qu'on aura exactement."

• Enfin la CCMY pourrait proposer des formations permettant de répondre à des contraintes que les individus rencontrent dans **leur vie scolaire ou professionnelle**. En ce qui concerne le domaine scolaire, les interviewés soulignent leurs difficultés :

— A trouver un soutien scolaire pour les enfants en difficulté dont le prix soit abordable :

"Les adhérents qui ont des enfants en difficultés scolaires ne savent pas où s'adresser, car les cours particuliers, c'est cher. C'est environ 100 F de l'heure."

— A trouver des échanges culturels pour aider les adolescents à acquérir les langues étrangères :

"Pour faire apprendre l'allemand à mon fils, j'aurais aimé faire un échange. J'ai essayé, mais ça n'a pas marché. Je suis passé par le comité de jumelage, j'ai envoyé des courriers en Allemagne, à un Institut et à un lycée allemand qui faisait du français. J'ai téléphoné à des organismes. Mais tout était payant. Moi je cherchais un réel échange, où il n'y ait que le voyage à payer. J'aurais aimé avoir des contacts."

La CCMY pourrait peut-être aussi aider les adolescents dans leur choix d'une orientation professionnelle :

"Je pense, mais je ne sais pas si c'est le rôle de la CCMY, qu'il y a beaucoup de travail à faire de sensibilisation des jeunes aux différents métiers. Développer une activité de sensibilisation réelle. Par exemple, emmener des groupes de jeunes dans une usine, visiter des bureaux. Je pense qu'il y a un gros boulot intéressant à faire à ce niveau là. Il doit exister des vidéos sur un certain nombre de métiers. Pourquoi la CCMY ne proposerait-elle pas des séances d'informations par vidéos. Il y a une grosse demande de la part des jeunes. (...) Par exemple le stage sur les images de synthèse, c'est un stage intéressant pour les jeunes, dans le cadre d'une sensibilisation professionnelle. Il pourrait s'adresser à des lycéens. (...) A 10/12 ans, les gamins sont très perméables. Il peuvent découvrir et valoriser des choses. Pour susciter des envies, des curiosités, il faut qu'ils aient vu."

En ce qui concerne le **domaine professionnel**, les interviewés proposent :

— Des formations dans le domaine du droit du travail :

"Il faudrait que les gens connaissent leur dû en cas de licenciement. Ils ont toujours besoin d'être assistés. Là il y aurait une formation à faire par la CCMY. Conseiller les salariés dans les cas de licenciement. C'est l'un des thèmes que l'on rencontre beaucoup en ce moment. Les gens ne connaissent pas leurs droits."

— Des formations dans le domaine de la communication, à la frontière entre formation professionnelle et formation personnelle :

"(Les stages dont j'aurais besoin), c'est surtout de la communication. C'est un domaine où les choses évoluent énormément. On a des besoins nouveaux pour appréhender le contact avec les gens. Les formations professionnelles qu'on nous propose sont techniques. Là c'est plutôt savoir mieux présenter à ses clients, où mieux mettre en valeur ce qu'on peut leur proposer, mieux leur faire connaître ce qu'on fait."

• *Les formations "de loisirs"*

Toujours dans le domaine des formations dont l'objectif est d'apporter de nouvelles compétences, le deuxième type "d'attentes", "d'envies" ou "d'idées" des personnes rencontrées porte sur des stages qui ne sont plus de l'ordre de l'utilitaire, mais de l'ordre des loisirs et de la détente. Ici les idées sont multiples, et nous pouvons, pour en rendre compte, les regrouper en quelques grandes catégories²⁰.

• Une première série d'attentes ou d'idées de stages que pourrait organiser la CCMY touche **les loisirs que nous pourrions appeler "artistiques", entre l'artisanat et l'art**. Les interviewés en donnent quelques exemples :

— La sculpture :

"Ce qui m'intéresserait, c'est de pouvoir avoir accès à des techniques de sculpture qui ne sont pas du modelage, comme le bronze par exemple."

— La photographie :

"J'aimerais faire un stage sur la photo peut-être, parce j'en ai beaucoup fait il y a vingt ans, mais c'était il y a vingt ans ! Je vais peut-être avoir d'autres propositions dans la photo. Quand il faudra que je m'y remette, je pense que je regarderais ce qui se passe et ce qui me convient le mieux. Plus j'avance, plus je densifie mes recherches et ma remise à niveau des connaissances dans ce secteur."

"J'ai maîtrisé le 24x36, en tant qu'amateur. Cette année je me suis remis à la photo. Il y aurait un stage de 24x36, je le ferais, pour me perfectionner."

— Et encore *"la poterie", "la peinture sur soie", "l'expression théâtrale", voire "une chorale ou une harmonie de la Caisse Chirurgicale"*.

²⁰ Remarquons que certains contenus proposés font déjà l'objet de stages organisés par la CCMY.

- Une seconde série d'attentes ou d'idées porte sur **des loisirs que nous pourrions cette fois appeler "sportifs"**, comme par exemple des stages de *"claquettes"*, de la *"danse moderne"*, mais aussi :

— Sur la pratique de la pêche :

"Un stage que je voudrais bien faire, c'est pour maîtriser le matériel de la pêche. J'ai du matériel, j'en ai acheté et on m'en a donné, mais je ne le maîtrise pas. C'est les problèmes de moulinet et d'hameçons. Je casse du matériel, je m'embrouille, je ne sais pas quelle sorte de cuillère il faut que je mette. Mais il faut un stage pratique, pas sur un tableau. Je veux apprendre à monter mes lignes."

— Ou encore :

"Un stage sur la façon dont se passe un match de foot, puisque Auxerre a une équipe."

- La troisième catégorie regroupe les idées ou attentes de stages qui touchent plutôt au **domaine du culturel**. Les propositions des interviewés sont variées. Ils citent :

— Les langues :

"Est-ce qu'ils font des stages de langues ? Je pense qu'aujourd'hui les gens veulent faire des voyages, veulent s'améliorer en langues. Un retraité aujourd'hui qui veut s'améliorer, où est-ce qu'il peut aller ? Ou pour les gens qui ont leurs enfants qui font des langues et qui n'ont eux-mêmes jamais appris de langues et qui le souhaitent."

— Mais aussi la lecture :

"J'aime beaucoup lire. J'aimerais bien rencontrer des gens qui lisent beaucoup, avoir des informations sur ce qui vient de sortir."

Dans le domaine du culturel, les personnes rencontrées envisagent également des apports d'informations de la part de la CCMY sous forme de conférences, qui peuvent toucher des sujet variés allant de la "*connaissance des champignons*" ou "*la reconnaissance des bois et des essences*" à "*l'archéologie*", "*l'art ancien*" ou "*les styles d'architecture*".

b. Le marché du diagnostic et de la compréhension du quotidien

Le second marché potentiel que peut occuper la CCMY, et qu'elle occupe d'ailleurs déjà en partie, est celui que nous proposons d'appeler "du diagnostic et de la compréhension du quotidien". L'existence de ce marché est créée par le rythme rapide auquel évolue le contexte social, économique et politique dans lequel vivent les individus. La vitesse et l'ampleur des évolutions suscitent une **demande d'informations vulgarisées** et une **aide à la compréhension des différents événements** qui surviennent.

Les informations souhaitées peuvent porter sur différents domaines de la vie politique, économique ou sociale, comme par exemple :

— La compréhension des enjeux mondiaux du respect de l'environnement :

"Les formations pourraient aider à comprendre les problèmes de l'environnement. Comprendre simplement comment fonctionne la couche d'ozone. Quelque chose comme science et vie, mais un truc assez proche du quotidien, qui utilise notre langage à nous, quelque chose de pas trop scientifique. Qui permette de comprendre ce qui se passe."

— Les conséquences des accords politiques européens :

"Moi j'aurais aimé connaître ce problème de l'Europe. Le fonctionnement de l'Europe avant Maastricht et après, sur tous les domaines."

— La psychologie des enfants et des adolescents, et la prévention de leurs difficultés sociales :

"Ce qui m'importe le plus dans l'ensemble, c'est la prévention. Que ce soit l'environnement, le contrôle pour prévenir du cancer, ou l'échec scolaire. Il y avait des conférences avec des psychologues, ils parlaient par exemple de comment un enfant pouvait s'exprimer par le dessin. (et donc de comment on pouvait éventuellement y déceler certains troubles). La drogue, moi je n'ai pas eu ce problème, mais est-ce que j'aurais pu me rendre compte qu'un enfant allait mal, buvait ou se droguait. C'est tout le problème aussi du suicide des adolescents."

c. Le marché des cycles de vie

Enfin, le troisième "marché" repérable est celui que nous proposons d'appeler "des cycles de vie". Ce marché, plus structurel, est celui constitué par les événements-ruptures que sont les passages, pour chaque individu, d'un cycle de vie à un autre. Les "moments" de la vie repérables qui pourraient être autant d'espaces d'offres de prestations de la part de la CCMY suivent ainsi les grands cycles de la vie biologique et sociale des individus²¹. Les personnes interviewées repèrent comment "moments" de vulnérabilité potentielle :

— **La naissance du premier enfant** : c'est l'occasion d'acquérir des "*conseils pratiques*", sur les soins comme sur les droits sociaux. C'est aussi l'occasion de s'informer sur "*les droits de l'enfant*".

— L'étape de **l'insertion professionnelle des jeunes**. Si, comme nous l'avons vu, certains interviewés estiment qu'il n'est pas du ressort de la CCMY de développer une

²¹ Notons que les "offres" de prestations sur ce marché des cycles de vie peuvent en partie recouper celles proposées sur les deux autres axes du développement des compétences et de la compréhension du quotidien. En effet, les cycles de vie ne constituent pas un domaine qui se juxtaposerait aux deux premiers, mais une notion qui permet d'offrir une vision transversale d'un marché structurel. Ajouter aux deux premiers "marchés" définis une analyse basée sur la notion de cycles de vie permet finalement de croiser une approche en terme de contenus avec une approche en terme d'occasions. Le marché des cycles de vie peut ainsi être une base pour réfléchir à de nouvelles offres de produits en terme de création de nouveaux points de repère. En effet, plusieurs phénomènes macro-sociaux viennent aujourd'hui bouleverser les points de repère traditionnels, comme les séparations affectives ou la mobilité géographique liée notamment à la recherche d'emploi ("*Cinq millions de personnes ont changé de région entre 1982 et 1990*" - source INSEE, *La société française, Données sociales 1993*)

activité "sociale", d'autres personnes envisagent néanmoins ce type d'action, spécifiquement envers les jeunes. L'intervention de la CCMY envisageable semble se situer entre une activité de (re)socialisation, qui viserait à apporter une culture générale aux jeunes et à leur "redonner des envies" :

"La CCMY pourrait proposer des activités pour les chômeurs, pour qu'ils aient une activité de contact avec les autres. Avoir une obligation de s'habiller, de respecter des horaires, avoir des contraintes sociales. Les jeunes inactifs sont plus vulnérables. Ça pourrait être des voyages. Mais il faudrait des voyages avec un thème, par exemple "la route Napoléon". Avec l'obligation de faire une sorte de rapport de stage, d'avoir l'obligation de concrétiser l'expérience vécue en apportant des éléments concrets."

"Il y a des jeunes de vingt ans qui ne savent pas déchiffrer. Il faut leur redonner envie d'apprendre à lire, de découvrir la littérature. Il pourrait y avoir des expositions, des stages d'architecture, des stages de langues."

et un apport de connaissances constituées qui les aiderait dans leur insertion professionnelle :

"Ça pourrait être une remise à niveau de français, pour les gens qui sont au chômage qui ont besoin de se remettre à niveau. Dans mon travail, je vois que beaucoup de gens, au niveau français, c'est limite. Il faudrait que la mutuelle se mette à la portée financièrement, qu'elle apporte une aide au niveau des gens défavorisés et des chômeurs."

— **Le moment**, pour les femmes, où les enfants prennent leur indépendance et quittent le foyer familial :

(Quelles sont les occasions où l'on peut avoir besoin d'une formation ?) "La maman qui a élevé ses enfants, qu'elle prenne un moment disponible pour elle, un moment privilégié pour elle. Qu'elle se dise qu'elle fait quelque chose pour elle."

— **Les divorces, les séparations.** Ici, l'action potentielle de la CCMY envisagée par les interviewés porte essentiellement sur les problèmes de droit.

— **L'arrivée à l'âge de la retraite.** Cette étape du cycle de vie est fréquemment citée par les interviewés comme nécessitant un accompagnement, qui n'existe pas aujourd'hui. Cet accompagnement pourrait être dirigé vers les personnes du troisième âge elles-mêmes. Il pourrait alors prendre par exemple la forme d'une aide aux rencontres, pour lutter contre l'isolement des personnes âgées :

"L'entrée en retraite, là il y a une prise en charge à faire qui est du ressort de la CCMY. L'accueil de ces personnes qui pourraient se rencontrer."

"J'ai l'impression de les gens en pré-retraite ont peut-être plus besoin d'une aide à passer le cap vie active / non active. Ça peut être utile, avec le côté un peu associatif. Quand on est une personne seule, on entre dans une association, et on s'implique."

Mais l'accompagnement pourrait aussi être dirigé vers la famille ou les proches qui vont avoir à s'occuper de personnes du troisième âge :

(Quelles sont les occasions où l'on peut avoir besoin d'une formation ?) Le vieillissement. Je me suis trouvé confronté à un problème pour ma mère. C'est intéressant de découvrir la psychologie de la personne âgée. Moi je me suis penché sur le problème en lisant des bouquins."

"Lorsque j'ai eu à m'occuper de ma mère, pour trouver une maison de retraite, comment ça fonctionne, quelles sont les aides, c'est très difficile de se repérer"

— Enfin, la CCMY pourrait envisager des aides pour faire face à la dernière étape de la vie qu'est **la mort**. La Mutuelle pourrait apporter une aide psychologique à la personne âgée, en terme de "*préparation à la mort*" ou de "*réflexion sur comment on va venir à la mort*". Elle pourrait aussi apporter des conseils pratiques et des informations juridiques aux personnes qui ont à faire face à la mort d'un proche, par exemple sur "*les pompes funèbres*" ou sur "*les problèmes d'héritage*".

3. La promotion de l'offre de prestations "culturelles" : communiquer plus, auprès de destinataires plus variés, et dans un rayon géographique plus large

Réfléchir à la fonction d'offre de prestations de la CCMY nous amène maintenant à aborder la question de la promotion des activités que la Mutuelle développe ou souhaite développer. A ce propos, les interviewés expriment trois principaux souhaits : que la CCMY communique davantage et de façon plus personnalisée ; qu'elle diversifie ses activités pour les destiner à un public plus large ; enfin qu'elle crée des actions délocalisées.

a. Communiquer davantage, et de façon plus personnalisée

A propos de la promotion actuelle de ses activités culturelles, certains interviewés estiment que la CCMY sait bien faire connaître ses prestations, et qu'elle communique beaucoup :

"Ils font une «campagne» pour se donner une image culturelle. Ils font de la publicité informative sur les problèmes de santé et de mutuelle, dans l'Yonne Républicaine. Ils font aussi un journal trimestriel, l'Yonne mutualiste."

"Ils font beaucoup de publicité dans les journaux locaux. Ils ont une communication efficace. Ils se manifestent beaucoup et relativement bien, c'est à dire que leurs publicités se voient. Et ils publient régulièrement leur programme."

Mais tous les interviewés ne partagent pas cet avis, et certains regrettent notamment qu'il n'y ait pas plus de suivi des adhérents ou des participants aux stages :

"Avant le stage, je pensais que j'allais être tenue au courant. J'ai l'impression que je suis oubliée. J'avais l'impression qu'on allait m'inviter quand il y a des conférences, ou quand il reste une place pour un stage. Mais au niveau marketing, il n'y a pas de suivi. Ils ont fait leur double page dans le journal,

mais il n'y a pas de suivi ensuite. J'ai dû être invitée une fois à une conférence, c'est tout. Sur l'activité voyage, je ne suis jamais informée."

Certaines personnes aimeraient par exemple qu'on leur adresse de façon personnalisée des "rappels" des activités proposées :

"J'ai besoin d'un coup de peps pour me dire «rappelez-vous qu'on peut faire tel et tel truc», et on est disponible dans l'esprit. Si on nous viole pas de temps en temps, on finira par oublier que ça existe. Mais il faut que ce soit un document personnalisé, adressé personnellement, qui ne passe pas dans la publicité qui passera à la poubelle."

En effet, proposer des formations peut créer l'opportunité ou susciter l'envie de s'inscrire à une activité qui nous attire, mais pour laquelle on n'était pas encore prêt à faire la démarche :

"On ne va pas forcément aux activités. Dès fois on aime bien qu'elles viennent à nous. Par exemple le théâtre me tente, mais je n'ose pas, il faudrait me pousser. S'il y avait un atelier de théâtre qui se montait ici, j'irais."

"Je ne pense pas avoir d'autre besoin. Mais quelque fois, selon ce qui est proposé, ça peut susciter l'envie. En regardant le programme je pourrais être intéressé, mais je n'ai pas de besoin a priori."

La CCMY pourrait donc **communiquer et diffuser "encore mieux", et ceci d'autant plus qu'elle propose des activités en dehors de son champ de compétences "naturel"**. Les individus ne s'attendent en effet pas à trouver ces activités organisées par elle, et n'iront donc pas spontanément les chercher :

"Si je n'avais rien reçu de la CCMY, je n'aurais rien demandé à la CCMY. J'étais loin de penser qu'ils faisaient ce type de stages (sur la prise de parole)."

"Pour les images de synthèse, c'est le dernier organisme où je m'attendais à trouver un stage."

"Peut-être il serait bon qu'ils mettent leur programme dans les boîtes aux lettres de la région. Il y a des personnes qui ne sont pas au courant, surtout qu'on n'attend pas ce genre de choses de la part d'une mutuelle."

Elle pourrait également davantage communiquer sur le **bien-fondé** des activités qu'elle propose :

"La CCMY doit amener à faire comprendre le rôle essentiel des formations qu'elle propose. Peut-être existe-t-il un manque d'information sur le bien-fondé de ces activités, sur leur rapport avec la santé et le bien-être des adhérents."

b. Diversifier ses activités pour les destiner à un public plus large

Le second souhait émis par les personnes rencontrées est que la CCMY élargisse et diversifie ses activités, pour que celles-ci touchent une cible plus large. Plusieurs interviewés ont le sentiment que les prestations proposées attirent toujours le même public :

"Les activités culturelles, les stages, les conférences sont assez diversifiées, mais pas assez pour les jeunes. Il n'y a que les gens qui sont libres et qui ont les moyens. Ils n'ont jamais organisé par exemple de voyage de Bercy pour un concert. Il faudrait qu'au niveau des activités il y ait plus de choses centrées sur les jeunes. C'est toujours les mêmes qui se retrouvent."

"A toutes les réunions, pour les voyages, les conférences..., on voit toujours les mêmes gens. C'est une équipe de fidèles, il faudrait renouveler. Il faudrait peut être diffuser le programme de façon plus large."

Plusieurs personnes regrettent par exemple que les activités culturelles, et particulièrement les conférences et les voyages, ne touchent qu'un public de personnes âgées :

"J'ai fait un voyage organisé avec la CCMY, en Angleterre. Il n'y avait que des personnes âgées, on était peut-être cinq personnes de trente-quarante ans sur cinquante personnes."

"En général, leur conférencier est intéressant, et c'est assez convivial. Mais je trouve qu'il n'y a pas beaucoup de gens de mon âge. C'est surtout des personnes âgées."

Effectivement, plusieurs interviewés expliquent que même si les thèmes des conférences sont a priori plutôt attrayants, ils n'ont pas la disponibilité matérielle d'y assister :

"Les conférences, on a toujours des problèmes d'horaires et de temps. Quand c'est six heures du soir, je ne suis pas disponible. Quand c'est huit heures, c'est

compliqué. On a une vie désorganisée, on travaille en indépendant, et on est en pleine restauration de la maison. Pour les gens salariés, les horaires sont pertinents. C'est vrai que je regrette, car je trouve qu'ils font des choses intéressantes."

"Le stage m'a donné envie de suivre d'autres conférences, mais je ne l'ai jamais mis en pratique. On est souvent en déplacement, nous avons une résidence secondaire. On n'est pas là en permanence, il faut que les conférences s'adaptent avec notre emploi du temps."

Certains interviewés suggèrent quelques idées pour promouvoir les activités de la CCMY auprès d'un plus large public :

"Est-ce que le programme est envoyé à tous les lycées et collèges ? On participe à des foires. Un des cadeaux pourrait être d'offrir un stage."

"Quelqu'un qui participe régulièrement à des activités, la CCMY pourrait lui en offrir une gratuitement."

c. Délocaliser une partie de ses activités

Enfin, le troisième souhait des interviewés est que la CCMY crée des activités délocalisées. Une partie de l'intérêt des activités de la Mutuelle pour les participants est, nous l'avons vu, qu'elles se déroulent à proximité de leur domicile. Même si certains sont prêts à bouger, pour des formations auxquelles ils tiennent vraiment ("*on est extrêmement mobile, si on a envie de faire, on se déplace*"), certaines activités n'ont de sens que si elles sont proches de chez eux. Dans la mesure où ce sont des loisirs ou des activités régulières, une trop forte contrainte de déplacement ferait en effet perdre à l'activité sa dimension ludique et agréable :

"J'aimerais trouver des possibilités de relaxation, ou des techniques de cette nature. Je n'ai pas d'idée précise sur la technique même, mais là il faut que ce soit près de la maison, parce qu'il faut que ce soit une activité régulière."

"Un stage de communication, c'est para-professionnel, je n'en ai pas besoin directement. Je souhaite le faire sur place, en dehors du cadre professionnel."

Nous avons rencontré essentiellement des habitants d'Auxerre et de ses proches environs, que le problème de délocalisation ne concerne donc pas pour eux-mêmes. Mais la question apparaît néanmoins lorsqu'ils parlent des activités de la CCMY en général :

"Il faut faire quelque chose dans le cadre d'ateliers délocalisés. Par exemple l'organisation de rencontres pour les personnes âgées, ce n'est pas le genre de truc qui peut se passer au siège ; sachant qu'il y a un problème de déplacement, que ce sont des populations dispersées."

"Il faudrait que les stages se déplacent, pas qu'ils restent sur Auxerre, il faut des stages mobiles."

Je reste convaincu que les gens bougent peu pour se "cultiver". Je ne vois pas un stage sur la responsabilité civique, mais plutôt des petites réunions itinérantes, les gens se déplaceraient. Par exemple pour les élections européennes, ça aurait été bien que la CCMY fasse une tournée pour faire un topo sur ce que ça engage. A mon avis, elle touchera plus de gens que si c'est un stage à Auxerre. Si ce sont des réunions délocalisées, les gens iront. On est quand même en milieu très rural, et la CCMY pense peut être trop Auxerre.

Elle apparaît également dans le discours de notre interviewé qui habite Sens :

"Pour les conférences, c'est à Auxerre, donc on n'y a pas. Mais je pense que ça va changer. Sur Sens, ils vont agrandir les locaux. D'après ce qu'a dit le responsable du service culturel, ça sera un peu similaire à ce qu'ils feraient sur Auxerre."

4. Les "concurrents potentiels" de la CCMY à Auxerre : les "activités auxerroises" font l'objet d'avis contrastés

Enfin, la dernière question que nous aborderons concernant l'offre de prestations de la CCMY est celle de la place de cette offre par rapport aux "produits" que peuvent proposer les autres structures locales.

Certaines personnes apprécient d'autant plus l'idée de la CCMY de développer ses propositions de stages et d'activités qu'elles estiment que la vie culturelle auxerroise est pauvre :

"C'est un organisme assez dynamique dans ce que j'ai pu voir du programme. Il manque beaucoup de choses comme ça sur Auxerre. Ça manque cruellement, à tel point que j'avais envie de déménager. Il manque d'une vie culturelle. J'ai déménagé peut-être vingt fois dans ma vie, je n'ai jamais eu autant de difficultés à trouver mon compte au niveau des activités culturelles."

Mais tous les interviewés ne partagent pas cet avis, et une personne déclare ainsi sur un ton péremptoire :

"Il y a beaucoup de choses. Les gens qui disent qu'il n'y a rien, ils ne font rien pour chercher."

La MJC est souvent citée comme organisatrice d'un grand nombre d'activités, stages ou sorties, mais ce sont *"plus des stages d'ordre personnel"*²². Certaines personnes citent aussi le théâtre, les sorties organisées par *"la protection des sites"* ou avec *"la société des sciences"*, et aussi *"Auxerre accueil, qui fait pas mal de choses, pour les gens qui arrivent dans la ville"*. Parmi les lieux d'information possibles, les interviewés citent *"le centre d'information pour les jeunes"*, *"l'accueil en Mairie"*, *"le syndicat d'initiative, qui vous documente très bien"*, et encore *"le Phare, pour les gens qui cherchent du travail"*.

²² La MJC d'Auxerre propose effectivement une palette assez importante d'activités : des ateliers pour les enfants (danse, musique, anglais, poterie...), des cours réguliers de gymnastique, danse, langues, musique, art et artisanat (théâtre, peinture sur soie, dessin, photo, informatique, ..), ainsi que des activités diverses organisées sur des week-ends (Taï Chi Chuan, écriture, claquettes, massage, modern'jazz, oenologie, etc...).

Certaines manifestations qui se déroulent à Auxerre peuvent également remplir le rôle d'information et d'aide que souhaite assurer la CCMY, comme "la journée des notaires" :

"Un truc aussi où je vais une fois par an, c'est la journée des notaires. Ils choisissent un thème par an, par exemple la donation partage avec les enfants. Ils traitent le thème en public et après, on peut voir un notaire pour qu'il réponde à vos questions personnelles. J'essaie d'y aller. Je privilégie le contact direct. C'est plus proche que la conférence, je préfère être plus proche de l'animateur, pour pouvoir poser des questions, pour qu'un contact s'établisse."

D'autres supports de formation peuvent enfin concurrencer les stages qui seraient proposés par la CCMY. Nous avons pu repérer le cas par exemple de l'apprentissage linguistique, pour lequel un interviewé a préféré un système de cassettes plutôt qu'un stage :

"Comme je n'ai pas les moyens de faire faire des stages pour chaque enfant et que je culpabilise, j'ai pris un abonnement Larousse pour apprendre l'allemand. Ce sont des cassettes audio. (...) Il y a eu une publicité à France Inter et chez le marchand de journaux. Ils démarrent les ventes dans les kiosques, ils font des ventes promotionnelles de deux cassettes. Ça doit faire dans les 2000 F les 96 cassettes avec les fascicules. C'est 124 F par mois, et on reçoit les cassettes au fur et à mesure."

Cette solution, choisie parce qu'elle est perçue comme plus pratique et moins onéreuse, est néanmoins considérée comme un pis-aller par rapport à la formule "stage" :

"Au début c'est un jeu, mais c'est vite fastidieux. Il faut avoir la volonté, il faut être motivé. C'est plus facile avec des stages, le fait que ce soit encadré, c'est bien supérieur. Quand vous vous inscrivez vous vous sentez déjà obligé d'y aller. Quand c'est chez vous, si vous n'êtes pas bosseur, c'est plus difficile. Et quand vous avez besoin d'une explication, vous êtes bloqué. Les cassettes, ça peut être un complément, par exemple pour un enfant qui apprend à l'école."

Finalement, à l'opposé des personnes qui estiment "qu'il n'y a rien" à Auxerre, certains interviewés en arrivent à mettre en doute l'existence d'un "marché" régional suffisant pour rendre viables les prestations proposées :

"Je ne suis pas sûr que sur Auxerre il y ait une demande suffisante pour rentabiliser une formation."

Une personne cite ainsi l'exemple *"d'une formation aux droits du travail dans le cadre du CNAM qui a été annulée parce qu'il n'y avait pas assez de monde"*.

C. UNE FONCTION D'AIDE AU FINANCEMENT DE LA FORMATION INDIVIDUELLE DES ADHERENTS

La troisième fonction que pourrait assurer la CCMY est celle d'aide au financement de la formation individuelle. Cette fonction n'est la plupart du temps pas abordée spontanément par les personnes interviewées, mais découle des réponses aux suggestions d'hypothèses que nous-mêmes avons émises.

1. Le produit "cotisation mutualisée" : une solution qui ne serait intéressante que pour les personnes qui souhaitent et peuvent suivre beaucoup de stages

Au cours de certains entretiens et lors de la table ronde, nous avons cherché à connaître ce que nos interlocuteurs penseraient de l'hypothèse d'un financement des stages par une cotisation obligatoire forfaitaire.

Les réactions recueillies sont **assez mitigées**. Certains interviewés estiment cette hypothèse réalisable :

"Ou on fait des stages réservés à peu et on fait payer, ou on fait pour tous, et il faut faire cotiser plus les gens et redistribuer mieux. On peut augmenter les cotisations pour avoir une part plus importante pour les sorties ou les conférences."

Mais plusieurs d'entre eux ajoutent **un certain nombre de réserves**, et notamment :

- La nécessité que les stages touchent effectivement **un large public** parmi les adhérents :

"C'est clair qu'il faut financer sur les cotisations des adhérents. Est-ce que les adhérents sont prêts à financer, je ne sais pas. Mais c'est sûr qu'il faut trouver un moyen de financer les stages par eux-mêmes. Mais ça dépend aussi de l'ensemble du public qu'ils ont. Si ça ne bénéficie qu'à une poignée, l'ensemble va râler.

- Le fait que si eux-mêmes sont prêts à payer, ce ne sera pas forcément le cas de tous les adhérents. Les personnes rencontrées estiment en effet qu'un certain nombre d'adhérents n'auront **pas les moyens de payer**, même s'ils le souhaitaient :

"Nous on paie 458 francs par mois pour la famille. C'est un tarif de groupe, par mon entreprise. Supposez qu'ils nous proposent 100 francs par mois, ça ne nous paraîtrait pas aberrant pour bénéficier des stages, car j'ai un bon salaire. Mais ceux qui ont 6 000 francs de revenu, ils ne pourront pas."

"(Un financement mutualisé) ce serait difficile. Les revenus baissent. Les gens vont considérer ça comme une cotisation supplémentaire. On est déjà à un seuil limite, des gens ne peuvent pas se payer la mutuelle à 100 %."

Or l'hypothèse d'une cotisation mutualisée, pour qu'elle fonctionne, nécessite qu'un nombre minimum de personnes y adhèrent, pour que la cotisation ne soit pas trop élevée et que les prestations soient néanmoins amorties. Une personne-ressource insiste en effet sur le coût de mise en oeuvre des prestations :

"Le problème, c'est de trouver suffisamment de cotisants. Parce qu'il faut quand même un budget important, si vous intégrez la structure d'accueil, le formateur - si vous le payez à la vacation, pour trouver des gens qui tiennent la route, il faut compter entre 4 000 et 7 500 francs par jour - et les modalités

de gestion de tout ça : envoyer les convocations, suivre les gens, etc... Il faut donc un nombre de cotisants relativement important pour que ça puisse fonctionner."

- Enfin certaines personnes déclarent **préférer payer "au coup par coup"**, pour se sentir soit plus "motivées", soit plus "libres" :

"Le fait de payer, ça nous motive. Si on ne paie pas pour le stage, ce n'est pas motivant."

"Pour la prise en charge financière, je préfère le coup par coup. Le danger, c'est qu'on ne fidélise pas son client, mais j'irais plus volontiers à des stages au coup par coup. Une cotisation donne une obligation de résultat, alors que là, chacun fait comme il veut, comme ça lui convient le mieux. Je n'aime pas être prisonnière d'un système."

Lors de la table ronde, nous avons testé l'hypothèse d'une cotisation obligatoire mensualisée de cinquante francs, sous la forme d'un "jeu du procès" entre des partisans et des adversaires de ce projet²³. Comme lors des entretiens, le discours recueilli est plutôt défavorable à cette proposition potentielle de la CCMY. Notons tout d'abord que le projet de la CCMY semble plus facile à critiquer qu'à approuver : le groupe des "pour" a eu plus de mal à répondre que le groupe des "contre", et il glissait sans cesse à l'autre rôle. Il s'est plaint du rôle que nous lui avons fait jouer : *"Vous nous avez mis dans une mauvaise situation"* ; *"En positif, on est sec"*.

Néanmoins, les participants à la table ronde voient **deux éléments positifs** dans cette hypothèse d'une cotisation obligatoire mensualisée de cinquante francs. Le premier est que la mise en oeuvre de ce type de "produit" témoigne *"d'un esprit de solidarité entre les adhérents"*, puisqu'une cotisation mutualisée permet *"la formation pour tout le monde"*. Le deuxième élément positif est que cette proposition est **intéressante**

²³ La CCMY a le projet de proposer un "produit stage", sous la forme d'une cotisation obligatoire mutualisée d'un montant mensuel de 50 F, qui ouvre à tous les adhérents le droit de participer à tous les stages et activités organisés par la Mutuelle. Au sein du conseil d'administration, ce projet divise. Il y a le groupe des "pour" ce produit, qui le défend et argumente sur ses intérêts pour les adhérents. Il y a le groupe des "contre" qui conteste le bien-fondé d'un tel projet. (Cf guide de table ronde en annexe).

financièrement pour ceux qui envisagent de suivre assez régulièrement des stages :
"Ce qui est très bien, c'est qu'on a droit pour 50 F par mois à tous les stages. Pour 600 F à l'année, on peut faire tous les stages, dès le premier stage, c'est rentabilisé" ; "Pour ceux qui participent au stage, ce n'est pas cher" ; "C'est intéressant pour celui qui peut faire les stages". Une personne émet toutefois la condition que les formations soient de bonne qualité : "A ce prix là, je veux des spécialistes".

En ce qui concerne les arguments opposés à cette proposition, ils s'articulent autour de plusieurs idées :

- L'idée que certaines personnes refusent déjà de payer tout surplus par rapport à la garantie minimale, et donc **n'accepteront jamais de payer** pour des activités "annexes" :

"Certaines personnes ont refusé de payer cinq francs pour avoir une garantie forfait hospitalier."

"Déjà la CCMY fait payer dans sa cotisation le journal. Il y a des adhérents qui refusent ça."

Il y a donc, nous l'avons vu, les adhérents "qui ne pourront jamais payer", et ceux "qui ne voudront jamais payer".

- L'idée que la CCMY, étant donné d'une part le contexte concurrentiel et d'autre part le fait que les individus tendent à économiser sur tous les postes budgétaires, devrait chercher à **baisser ses prix** plutôt qu'ajouter des cotisations supplémentaires :

"Sur Auxerre, il y a des assurances qui viennent concurrencer la CCMY. Elle a plutôt intérêt à baisser ses prix."

"Si le prix est trop élevé et obligatoire, ça peut inciter les adhérents à partir."

- L'idée que la Mutuelle, en développant ses prestations "stages" à une grande échelle, se "**dénature**" et **s'éloigne de sa mission** :

"Tout dépend si la CCMY se transforme en centre de formation ou si elle reste Mutuelle. Si tout le monde peut accéder aux stages, la CCMY se transforme en un gigantesque centre de formation, et on s'éloigne complètement."

"Si les stages sont ouverts aux ayants droit, ça change la philosophie des choses, puisque les enfants ayant du temps libre, ils pourront en profiter. Les parents paient, ils mettent leurs enfants en garderie, ça devient une vraie crèche. Là c'est sûr qu'ils fidélisent très tôt ! C'est une vraie école. On dénature encore plus la CCMY."

• Enfin l'idée que **le montant de cotisation proposé dans l'hypothèse (50 F) est trop élevé par rapport au coût des cotisations** pour les différentes garanties "santé" :

"La personne qui paie 400 F par an pour uniquement la garantie chirurgie, si vous la faites payer 600 F pour les stages, ça paraît énorme."

"C'est trop cher par rapport aux cotisations. Moi je paie 150 F par mois. Payer un tiers de plus, ça paraît beaucoup."

S'il y a d'autres domaines ou activités, dans la vie quotidienne, pour lesquels les participants sont prêts à verser des cotisations (certains paient par exemple "169 F par mois pour Canal +", ou "160 F par an pour une licence de judo", ou encore "1 000 F pour de la décoration florale"), les stages proposés par la CCMY ne justifient pas à leurs yeux une cotisation d'une valeur de 50 F par mois. D'ailleurs, certaines personnes pensent que la CCMY pourrait, compte tenu du nombre de ses adhérents, rentabiliser son offre avec une cotisation mensuelle beaucoup moins élevée :

"Je pense qu'avec le nombre d'adhérents à la CCMY, ils peuvent rentabiliser les stages avec 25 F."

Finalement, nous pouvons schématiquement résumer les arguments "pour" et "contre" cette hypothèse d'une cotisation mensuelle forfaitaire obligatoire de cinquante francs par le raisonnement suivant : "50 F par rapport à ce que les adhérents cotisent

aujourd'hui, ça paraît beaucoup, c'est trop élevé par rapport à la cotisation de base ; mais 50 F par rapport au prix d'un stage, c'est intéressant".

2. Le produit "épargne-formation" : une réticence à bloquer de l'argent pour un usage trop spécifique

Nous avons également testé lors de la table ronde l'hypothèse d'un produit "épargne-formation" que proposerait la CCMY. Nous avons tout d'abord cherché à recueillir les évocations de ce terme pour les participants, avant de les interroger sur le produit financier à proprement parler²⁴. Ainsi l'expression "épargne-formation" évoque pour eux *"des points"*, *"un cumul"*, et *"des échéances"*. Plus généralement, "épargne-formation" évoque *"un capital de quelque chose, de point ou d'argent, qui se cumule avec le temps"*. Dans ce sens, le terme renvoie à *"de l'économie"*, c'est quelque chose *"d'opposé au crédit"*, une forme *"d'échange"*. Finalement, "épargne-formation" est associé à *"produit d'assurance"*.

Les autres produits d'épargne qui viennent à l'esprit des participants sont avant tout relatifs au *"logement"* et à la *"retraite"*. Mais ils citent également *"les chèques voyages"*, *"les chèques vacances"* et *"les colis épargne"*, formule selon laquelle *"on sait à l'avance ce qu'on veut acheter, on achète des timbres, et on épargne en timbres, pour du linge, des meubles, n'importe quoi"*. A contrario, vient à l'esprit des participants *"le permis de conduire"*, qui représente *"le contraire du produit épargne puisqu'on perd des points"*.

En ce qui concerne les opinions des participants sur l'hypothèse de créer un produit d'épargne-formation, là encore **la proposition de la CCMY ne recueille pas une adhésion unanime**. Quelques personnes *"trouveraient ça très bien"*, et y voient l'avantage d'aider les gens à économiser :

"Vous avez des personnes qui ne peuvent pas économiser, qui n'y arrivent pas. C'est un moyen ; on se crée une contrainte pour le faire."

²⁴ Pour les questions posées, se reporter au guide de table ronde en annexe.

Pour quelques uns, cette proposition d'un produit épargne-formation évoque *"un genre d'assurance-scolarité ; si on meurt, les enfants ont leur scolarité payée jusqu'à tel âge"* ou encore un système avec une sorte de bonus : *"Si on n'est pas malade dans l'année, on a droit à des points"*.

Mais la plupart émettent un certain nombre de critiques. La première porte sur le **principe de l'épargne**, qu'ils estiment **ne pas être un principe social ou égalitaire** :

"Ce n'est pas pour les gens défavorisés qui eux, justement, ont le plus besoin."

Deux autres critiques portent plutôt sur les modalités pratiques de mise en oeuvre du produit. La première touche essentiellement au fait que **l'argent est bloqué pour une utilisation déterminée** :

"Je ne vois pas l'intérêt de faire ça, dans le sens qu'on peut faire la même chose dans une banque ou à la Caisse d'Épargne. En plus, on peut en faire ce qu'on en veut."

"Moi je ne comprends pas qu'on mette une part pour un truc. Ça revient à faire des enveloppes. Le problème, c'est que c'est bloqué pour la formation."

Pour que la proposition soit intéressante, il faudrait donc que **des avantages compensent ces contraintes** :

"Il faut qu'il y ait un avantage, que ce soit défiscalisé par exemple, ou qu'il y ait par exemple un coût plus bas de l'accès à la formation."

"Ce serait valable que si c'était fait sous l'aspect mutualiste : qu'il n'y ait pas de commission, ou que le compte soit rémunéré de façon plus importante."

La seconde critique porte sur le fait qu'au moment de libérer l'épargne et de bénéficier de l'argent se posera **la question du temps disponible pour suivre cette formation**. Avoir du temps pour engager une formation de l'ampleur de la somme épargnée signifie forcément pour les participants à la table ronde que la personne est au

chômage, et ils ne semblent pas facilement imaginer pouvoir anticiper spontanément, sur un plan financier, cette hypothèse.

Enfin, questionnés sur ce qu'ils entreprendraient comme formation avec l'argent épargné, les participants imaginent une formation "*forcément technique*", "*vraiment pointue*", "*un stage de langues*" ou "*un stage technique, mais à l'étranger*". Un produit financier du genre épargne évoque donc pour eux un investissement plutôt lourd, et donc une formation longue et spécialisée.

Interrogées sur cette même hypothèse d'un produit épargne-formation, de leur côté les personnes-ressource soulèvent également le problème du temps disponible :

"Ces formations organisées sur le temps de travail poseront problème, vu la réticence des entreprises à financer ce qui n'est pas strictement professionnel. Et on ne peut pas imaginer les organiser sur des week-ends. Le citoyen lambda ne va pas se libérer dix week-ends sur l'année."

Toutefois, dans l'hypothèse où les individus auraient recours à un congé individuel de formation, les interviewés imaginent que le fait de cotiser aurait pour eux l'intérêt d'être un indicateur de leur motivation à se former, et qu'ils auraient en conséquence plus de chances d'obtenir un CIF ; mais les CIF ne portent que sur des formations professionnelles :

"Pour ce type de capitalisation, on peut penser que cet argent viendra compléter un CIF. Les FONGECIF n'ont plus assez d'argent. La sélection va vers les populations les plus défavorisées ; si vous êtes ingénieur, ils ne vont pas vous prendre. Mais si vous arrivez en disant que ça fait quatre ans que vous cotisez, c'est un atout. Ils vont se dire que ce n'est pas une lubie, que vous êtes motivés. Vous aurez plus de chances d'être financé. Mais les gestionnaires des FONGECIF privilégient les formations à caractère professionnel."

Enfin pour certains interviewés, **c'est l'idée de la capitalisation de temps sabbatique qui serait à creuser**. Dans le cadre de la réflexion sur l'annualisation du

temps de travail, une étude des modalités de capitalisation du temps commence à voir le jour, comme moyen de donner de la souplesse aux organisations :

"Avec la réflexion sur l'annualisation du temps de travail, il y a une réflexion sur la possibilité de capitaliser pour s'extraire de l'entreprise pendant quelques mois. Les gens peuvent avoir un projet particulier, par exemple «j'en profite pour apprendre le chinois». Au Canada, il y a un système de ce type, pris en charge par les employeurs. C'est un système sur quatre ans, les gens touchent 90% de leur salaire, puis ils ont six mois sabbatiques pendant lesquels ils font ce qu'ils veulent."

3. D'autres suggestions pour financer les formations

En contrepartie des critiques suscitées par les deux propositions financières de la CCMY, cotisation mutualisée ou épargne-formation, les personnes rencontrées en interview ou lors de la table ronde émettent d'autres suggestions pour financer les formations que la Mutuelle proposerait.

Rappelons tout d'abord que les interviewés souhaitent que le financement des stages soit clairement autonome de celui de la mutuelle. Plusieurs personnes sont par ailleurs opposées au fait que la CCMY propose des prestations qu'elles estiment chères et par conséquent inaccessibles à la majeure partie des adhérents :

"Je n'attaque pas forcément la CCMY mais ces organismes qui se disent "oeuvres", et qui proposent des prestations chères. Par exemple les VVF sont aujourd'hui plus chers que des hôtels 3 ou 4 étoiles. On vole un peu trop haut. Les stages, je ne vais pas critiquer ; on ne peut pas être contre. Mais il faut que ça reste accessible à tout le monde."

Une fois ces préalables exprimés, les interviewés émettent donc plusieurs idées.

- Une première suggestion serait de parvenir à **organiser des activités qui touchent un large public**, afin de baisser le prix unitaire par personne en répartissant les coûts :

"Pour les spectacles, il faut trouver du monde pour pouvoir faire un prix attrayant."

"Pour le stage «images de synthèse», on pourrait imaginer qu'au lieu d'être 5 personnes à 1 000 F, on puisse être 20 à 100 F. Si la CCMY arrive à organiser des stages auprès de lycées ou de groupes de jeunes, ce serait possible."

• Une seconde suggestion serait de **faire appel à des adhérents bénévoles, et d'organiser une sorte de club d'échange de savoirs**. L'argument qui sous-tend cette idée est que la CCMY doit s'appuyer sur le fait, souvent cité comme son atout majeur, qu'elle touche un très grand nombre d'habitants de l'Yonne, et qu'elle dispose donc d'un "vivier" de compétences important :

"Pourquoi la CCMY ne créerait-elle pas un club d'échange de savoirs, sachant que parmi les adhérents chacun apporterait son savoir. Si on se fonde sur l'idée de 100 000 adhérents, disons que 1 pour 1 000 participe, ça fait 100 personnes disponibles sur un département. La cotisation est de zéro franc, parce que la prévention qui est faite apporte une diminution des risques, et donc un gain.(...) Moi je défends un principe de gratuité avec apport de savoirs."

Dans le même ordre d'idées, certaines personnes pensent que la CCMY pourrait s'appuyer sur ses adhérents à la retraite, qui ont par définition du temps disponible qu'ils consacraient peut-être volontiers à du suivi d'activités :

"On pourrait faire appel à nos adhérents bénévoles. La moyenne d'âge est assez élevée. Les adhérents en retraite sont peut-être prêts à donner un après-midi pour aider les jeunes. Ce serait une possibilité de se rendre utile par la Mutuelle, et d'avoir un coût minime pour les activités."²⁵

²⁵ Remarquons que l'opinion selon laquelle la moyenne d'âge des adhérents de la CCMY est "assez élevée" est une idée reçue. En effet, l'âge des adhérents de la CCMY suit d'assez près la pyramide des âges de la population de l'Yonne. L'inverse de cette opinion serait plus vrai puisque les adhérents de la CCMY sont sur-représentés par rapport à la population du département dans la tranche d'âge des 20-40 ans.

- Une autre suggestion serait **de distinguer la nature des formations**, et de dissocier les stages considérés comme étant "**de nécessité première**", c'est-à-dire ayant un rapport direct avec la santé, des stages relevant des "**loisirs**". Les premiers pourraient être gratuits, puisqu'à terme ils engendreraient une économie pour la CCMY ; les seconds seraient payés par chaque participant :

"C'est important de savoir si c'est des stages de nécessité première. On pourrait imaginer une formation par la CCMY, mais pour des stages qui ont un rapport direct avec la santé. Les stages pourraient être gratuits, parce que les gens seraient moins malades, et il y aurait moins de remboursements à faire, la CCMY ferait des économies. Ce serait rentable pour la CCMY. Les stages concernant la santé pourraient être gratuits, et les autres, la poterie, etc.. pourraient être payants."

- D'autres suggestions encore portent sur le calcul du prix des stages. Une première idée serait de pouvoir **faire varier le prix du stage** "*suivant la rémunération des gens*", ou "*en proportion du nombre d'ayants droit*", ou encore suivant le mode de prise en charge de ce coût :

"On n'est pas obligé d'appliquer un tarif unique ; on peut envisager une certaine mutualisation. Suivant que la personne prend en charge ou peut le déduire de ses frais, ou le faire payer par son entreprise. Qu'une personne qui paie en individuel paie moins cher, tout à fait d'accord."

Une autre idée serait, sur le principe de la cotisation mutualisée, de déterminer son calcul en s'inspirant du mode de calcul du budget formation dans une entreprise. De la même façon que ce budget représente un pourcentage de la masse salariale, la cotisation "stage" représenterait un pourcentage de la cotisation santé :

"On pourrait calculer la cotisation comme dans une entreprise, au prorata : le budget formation dans une entreprise, c'est disons 2,5 %. Si la cotisation à la CCMY est de 400 F, 2,5 % de 400 F, ça fait 10 F de cotisation formation."

Dans cette logique, un participant à la table ronde souligne que *"les artisans seraient peut-être prêts à payer plus"*, dans la mesure où *"en indépendant, ils ont des cotisations plus importantes"*. Mais d'un autre côté, ce ne sont *"pas eux qui viendraient faire un stage"*, puisqu'ils n'ont pas de temps disponible.

- La dernière suggestion émise par les interviewés est plus "classique" ou moins créative, et consiste à imaginer que le financement soit pris en charge par d'autres institutions comme des *"comités d'entreprise"*, le *"ministère de la Culture"*, ou encore les *"caisses de retraite"*.

- Enfin, une "personne-ressource" rappelle d'autres expériences de financement de la formation individuelle :

"Certains ont imaginé une épargne d'éducation individuelle avec un taux bonifié qui permettrait de déclencher l'achat quand le besoin apparaîtrait. C'était un projet de livret d'épargne éducation. Au Québec, il y a eu un test il y a deux ou trois ans sur les possibilités de déduire des impôts les achats de formation individuelle. Aucun produit n'existe aujourd'hui (en matière de financement). Sinon, on peut imaginer le chéquier ou le ticket formation fourni par les conseils régionaux. Ce qui me paraît intelligent, c'est la déduction fiscale. L'épargne, ça pose un problème culturel.(...) Bertrand Cluzel, patron de Pigier, a fait une bonne analyse : vu les besoins en éducation, il y a un trou dans les financements. Les entreprises ont atteint leur financement maximum. Donc il faut envisager d'autres solutions, comme l'épargne ou la défiscalisation. Faire une assurance emploi plutôt qu'une assurance chômage, positiver le risque de déficit en formation."

Cette personne imagine une solution de type déduction fiscale plutôt qu'une épargne-formation car elle n'est pas sûre que *"dans le milieu mutualiste, le système épargne soit le plus recevable"*.

En conclusion, il ressort de l'analyse des réponses aux hypothèses financières suggérées trois possibilités pour financer le produit "stages" :

- **Une capitalisation individuelle.** L'épargne, produit financier qui fonctionne bien dans d'autres domaines, pourrait se heurter à plusieurs difficultés :

- Le fait que **les adhérents n'attendent pas le développement d'un produit de ce type de la part d'une Mutuelle.** Ce type d'argument, réel, nous semble dépassable si le produit financier est pertinent pour les destinataires pour résoudre des problèmes concrets.

- Le fait que **l'argent épargné est destiné à de la formation uniquement.** La concurrence avec des produits financiers plus "souples" risque d'obliger soit à plus de souplesse aussi de la part de la CCMY, soit à envisager des avantages compensateurs.

- Le fait, plus problématique à nos yeux, qu'en l'état actuel de la législation, **les individus peuvent difficilement disposer de temps disponible, sauf à être au chômage.**

- **Une répartition limitée aux cotisants volontaires.** La difficulté dans cette hypothèse réside dans **la nécessité d'intéresser un nombre suffisant de personnes de façon à ce que les cotisations soient à un coût raisonnable**, tout en amortissant les prestations. Se pose également la question du calcul de la cotisation, entre **le choix d'un forfait ou d'un montant proportionnel aux revenus des adhérents.** Le risque d'une cotisation forfaitaire est de favoriser les revenus élevés, qui seuls auront les moyens de cotiser.

- **Une répartition généralisée à l'ensemble des cotisants mutualistes.** Se pose ici **le problème de la contrainte**, et des personnes qui soit ne voudront pas cotiser, soit n'en auront pas les moyens financiers. Certains interviewés soulignent également une **contradiction possible entre une offre de produits très personnels**, voire liés à des options idéologiques particulières (religieuses, politiques ou philosophiques) **et le principe de mutualisation et de solidarité collective.**

Ces réflexions sur les modes de financement possibles montrent que même s'il est difficile de faire un pronostic sur les chances de réussite concrètes d'un produit

d'assurance formation, il est effectivement nécessaire aujourd'hui de **trouver de nouveaux modes de financement de la formation.**

D. UNE FONCTION EN DIRECTION DES PRODUCTEURS DE FORMATIONS, D'INFORMATIONS OU D'ANIMATIONS LOCALES

La dernière fonction repérée que pourrait assurer la CCMY est dirigée vers l'amont du système d'action, en direction des producteurs de formations, d'informations ou d'animations locales. A ce niveau, la Mutuelle pourrait remplir trois rôles :

- **Aider à la création et au développement de nouvelles compétences et de nouvelles prestations dans le champ de la formation :**

"La CCMY pourrait aider à la détermination de l'offre, voire aider à la création de nouvelles compétences".

La CCMY participerait à la création de nouveaux produits en soutenant financièrement ou logistiquement des équipes de formateurs qui lui soumettraient des concepts innovateurs.

- **Aider à la création et au développement d'initiatives favorisant l'animation du tissu social local.** D'après un interviewé, cette action existe déjà, mais elle est peu connue et mériterait d'être développée :

"La CCMY a des budgets pour développer des activités culturelles locales. Par exemple en Puisaye, il y a un atelier qui travaille sur l'étude de Pierre Larousse. Ce sont des adhérents qui se regroupent sur une initiative locale. C'est un truc qu'ils devraient plus dire. Ça peut être une activité sportive, une information sur la drogue dans les lycées. C'est extrêmement ouvert comme schéma. Ça mériterait d'être plus connu des gens. Il y a plein de gens qui ont des idées qu'ils pourraient développer. Je trouve que c'est quelque chose de très intéressant à développer, surtout pour animer ces petits bleds qui sont un peu morts. Il y a beaucoup d'adhérents à la CCMY. Dans le tas il doit bien y en avoir quelques uns qui ont un peu de temps et d'idées."

Dans le même ordre d'idées, la CCMY pourrait aussi avoir pour rôle d'organiser des "relais humains" d'entraide. Certaines des personnes rencontrées imaginent ainsi que la

Mutuelle puisse organiser une mobilisation de compétences diverses, auprès des personnes qui ont du temps disponibles comme les chômeurs par exemple, qui organiseraient divers services d'aide aux personnes en difficulté ou d'animation²⁶ :

"Dans les campagnes en tout cas, il y a énormément de personnes âgées. On peut imaginer une aide ou un contact aux personnes âgées. On peut susciter des activités, comme passer chez elles prendre leurs bouteilles pour récupérer le verre.(...) Je pense qu'il y a des choses à faire aussi autour des enfants. Les enfants sont en nombre insuffisant pour que les communes développent des loisirs. Il y a à développer des choses sur des petits groupes, avec des petits budgets. C'est surtout auprès des enfants et des personnes âgées, car ce sont elles qui sont les moins mobiles."

• Enfin, la CCMY pourrait **avoir une fonction de médiatisation des savoirs**. L'idée ici est que la CCMY utilise son atout qu'est *"sa puissance pour toucher des gens qui est énorme"*, et parte de l'offre de connaissances pour la diffuser et la médiatiser, par exemple en *"vendant des cours ou des cassettes"*, ou en *"important des modules de télé-enseignement"*.

Mais si la CCMY peut médiatiser des savoirs, elle ne doit pas pour autant, de l'avis de certains, aller jusqu'à créer ses propres supports, car cette fonction demande des compétences et une logistique spécifiques :

"Dans le cadre de la CCMY, la formation ne peut être qu'un regroupement de personnes, une forme de stage. Ils n'ont pas les moyens de créer des supports, et ce n'est pas leur vocation. Il y a des entreprises qui ont cette capacité. Leur vocation est une vocation départementale. C'est vrai qu'avec les CD Rom on va avoir des évolutions énormes. Mais ça ne pourra pas être attribué à la CCMY. Ce sont des organismes nationaux qui ont de gros moyens qui peuvent diffuser des CD Rom à cinquante francs. Il faut que ce soit bien fait."

²⁶ Notons que cette idée d'entraide est proche de l'idée, émise à propos des financements des formations, d'organiser des clubs d'échange de savoirs. Dans les deux cas, la suggestion est de s'appuyer sur le vivier de personnes que constituent les adhérents de la CCMY pour organiser des réseaux de services ou d'entraide. L'idée se fonde aussi sur le fait qu'avec la fin du plein-emploi, organiser des réseaux d'entraide peut être bénéfique non seulement pour le destinataire du service, mais aussi pour la personne bénévole.

E. LES ROLES D'UNE MUTUELLE : DES ASSOCIATIONS PROJECTIVES EN COHERENCE AVEC LES OPINIONS RATIONNELLES

Pour conclure sur les rôles potentiels de la CCMY, nous soulignerons que les différentes fonctions que nous avons dégagées par l'analyse du discours rationnel des personnes rencontrées sont en cohérence avec leurs "représentations", c'est-à-dire avec les images que nous avons obtenues à un niveau plus projectif en travaillant par associations sur différentes notions telles que "incertitudes aujourd'hui", "prévention des incertitudes", "mutuelle et prévention des incertitudes".

Les "incertitudes aujourd'hui" évoquent en effet plusieurs domaines de la vie individuelle et sociale, au sein desquels nous pouvons retrouver des idées d'action que pourrait mener la CCMY.

Les incertitudes, au niveau individuel, se situent tout d'abord dans le domaine de la santé, champ d'action "naturel" de la CCMY, avec des associations entre incertitudes et "*maladie*". Toujours au niveau de l'individu, l'incertitude porte aussi sur sa vie professionnelle et sociale, avec des associations entre incertitudes et "*avenir*", "*travail*", "*chômage*". L'incertitude, c'est quand on "*hésite*", quand on "*doute*", quand on "*stagne*", quand "*on a peur de se tromper*". Enfin, les incertitudes se situent à un deuxième niveau qui dépasse l'individu pour toucher plus globalement les valeurs humaines, avec des associations entre incertitudes et "*amour*", ou "*paix*".

Lorsque les personnes associent ensuite sur "prévention des incertitudes", nous pouvons repérer que leurs évocations s'articulent autour de plusieurs formes d'actions :

- des actions de l'individu pour **développer sa capacité à réfléchir et à analyser la situation** : "*prévision*" ; "*recherche*" ; "*évaluation*" ; "*réflexion*" ; "*information*"; "*évaluation de ses compétences, de ses possibilités, de ce qu'on est capable de faire*" ; "*connaître ses limites et les limites des autres*".

- des actions de l'individu pour **développer sa capacité à agir** : les termes évoquent l'action en général : "*décision*" ; "*agir*" ; "*évolution*" ; "*mobilité*" ; "*échanges*" ; "*mobilité géographique et professionnelle*" ; mais aussi **la capacité à évoluer et se former** : "*études*" ; "*formation*" ; "*éducation*" ; "*expérience*" ; "*compétence*" ; "*être capable de s'adapter*" ; "*mobilité des idées*".

- des actions **sur la société**, à nouveau exprimées en terme de valeurs humaines : *"solidarité"* ; *"transformer la société"*.

Nous retrouvons ces deux pôles de l'action tournée plutôt vers l'individu et ses pratiques d'une part, et de l'action tournée plutôt vers la société et ses valeurs d'autre part, dans les évocations qui associent "mutuelle" et "prévention des incertitudes". Au niveau social, la mutuelle renvoie effectivement aux valeurs de *"solidarité"*, de *"regroupement, rassemblement de personnes autour d'une idée"*. Au niveau individuel, la mutuelle, dans cette fonction de prévention des incertitudes, représente une *"assurance"*, un *"service"*, une *"sécurité"*. La mutuelle représente un *"garde fou, qui empêche les gens de tomber"*. C'est un moyen pour l'individu de se décharger, de *"reporter sur d'autres personnes ses problèmes"*. Notons toutefois que cette prise en charge n'engendre pas que des représentations positives. Si c'est une assurance, une sécurité, ce peut être aussi une forme de déresponsabilisation des personnes :

"La décharge est positive ou négative selon les problèmes. Par exemple pour la santé, la prise en charge est négative si ça amène les gens à se déresponsabiliser, s'il y a surconsommation. Pour la prise en charge du travail, je pense que par exemple les Assedic, ce n'est pas forcément positif. Le principe est positif, mais le fonctionnement, être assisté pendant un certain temps, ça peut inciter les gens à s'endormir."

CHAPITRE IV

LA DÉFINITION QUANTITATIVE DU PUBLIC CIBLE DE LA CCMY

A la suite de notre enquête qualitative, nous avons construit un questionnaire fermé, dont les objectifs sont de caractériser sociologiquement la population susceptible d'opérer une démarche de formation auprès de la CCMY, et d'appréhender le poids des partisans, hésitants ou opposants aux deux propositions de financement de la formation : la cotisation mutualisée et l'épargne-formation²⁷.

A. LA PROPENSION A SUIVRE UNE FORMATION EST LA RESULTANTE D'UN DOUBLE EFFET, DE "DOMAINE" ET DE "MODE DE RESOLUTION DES PROBLEMES"

Dans un premier ensemble de questions, nous avons cherché à cerner les domaines ou les occasions de la vie quotidienne susceptibles de faire l'objet d'un stage ou d'une formation, en proposant une série d'items reprenant certaines des suggestions émises par les personnes rencontrées dans la première phase. Pour mesurer un éventuel "réflexe formation", et savoir si les adhérents de la CCMY constituent un "public cible" pour les stages, le questionnaire proposait pour chacune des situations cinq recours possibles : le recours à un spécialiste, à une personne proche, à une formation, à un magazine spécialisé ou à une conférence.

1. Un effet de "domaine" : du spécialiste pour les questions de droit, au stage pour l'apprentissage d'une pratique manuelle ou le "travail sur soi"

²⁷ Le détail des modalités d'échantillonnage et un exemplaire du questionnaire sont donnés dans les annexes.

Un premier examen de la répartition des réponses pour chacune des propositions, et l'analyse comparative de cette répartition suivant les propositions, permettent de mettre en évidence un lien entre des domaines de survenue des "problèmes" ou "questionnements" et le type de recours choisi²⁸.

Toutes occasions et situations confondues, **le recours à un spécialiste est la solution choisie par le plus grand nombre d'individus (33%)**, largement devant le magazine spécialisé (22,6%), la formation (17,5%), le recours à un proche (11,8%) et enfin la conférence (10%). La signification de cette tendance est bien évidemment limitée, puisque les questions regroupées proposent des situations assez hétérogènes. En considérant le contenu des propositions, nous pouvons donc dégager un lien plus ou moins fort entre le type de recours et le domaine de questionnement.

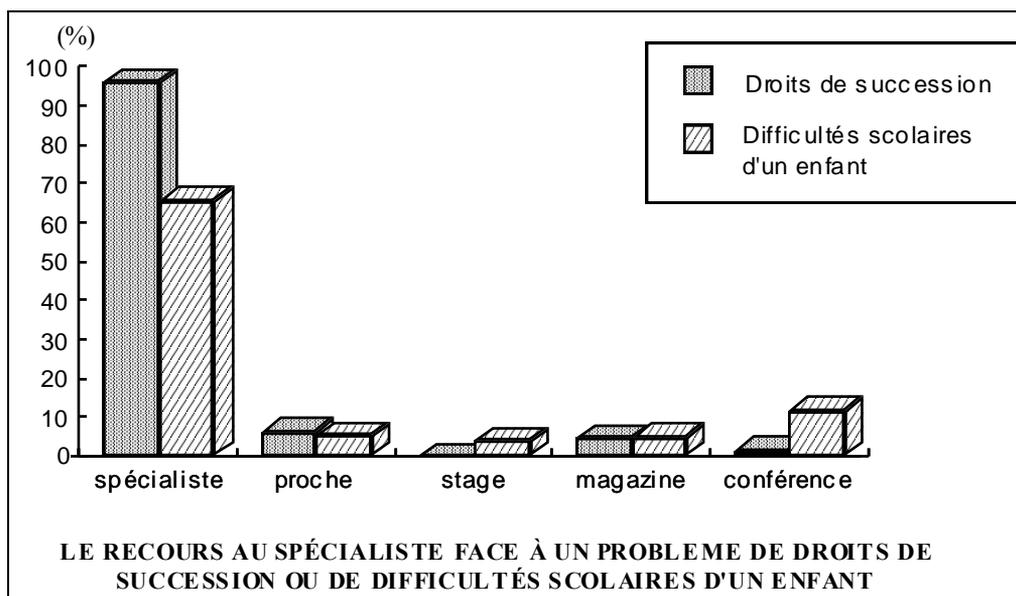
a. Le recours à un spécialiste

Le recours à un spécialiste est très fortement lié pour les répondants à des questions qui touchent à quatre domaines :

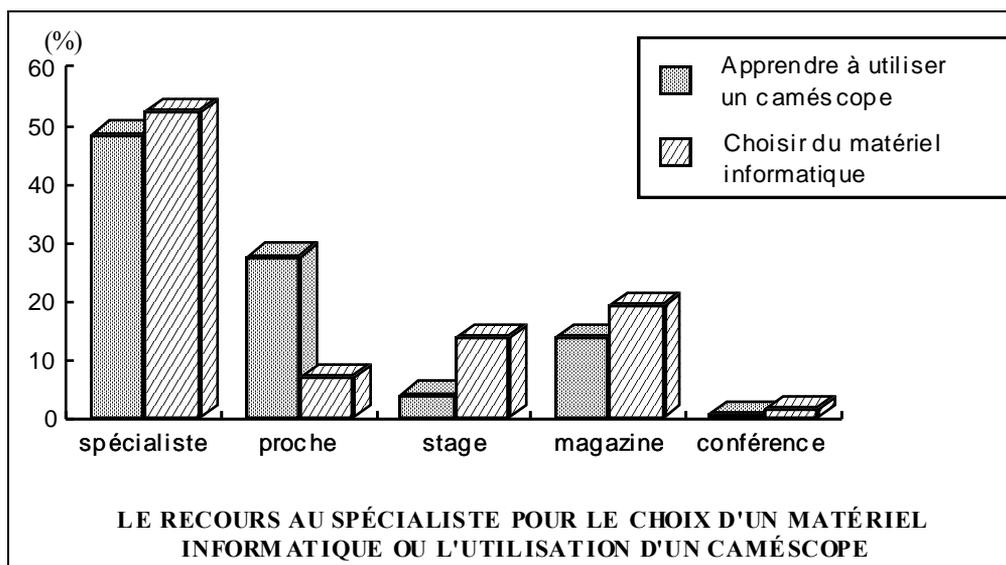
- **Le droit** tout d'abord, pour lequel le recours au spécialiste est une priorité dominante, puisque les répondants sont respectivement 86% et 83% à choisir cette option aux propositions *"Une personne proche est décédée, et je suis perdu dans les droits de succession"*, et *"J'ai des problèmes de limite de propriété avec mes voisins, et je ne sais pas comment me défendre"*.

- **La scolarité des enfants** : 66% des adhérents auraient recours à un spécialiste si leurs enfants avaient des difficultés scolaires.

²⁸ Le détail de la répartition des réponses à l'ensemble des questions (tris à plats) est donné en annexe 5.



• **Les nouvelles technologies audiovisuelles et informatiques.** Placés dans la situation de choisir du matériel informatique ou d'être nouveau retraité ayant acheté un caméscope et ne sachant pas s'en servir, les répondants choisissent en majorité de consulter un spécialiste (à 52% pour l'informatique, et 49% pour le caméscope). En revanche, le choix des personnes qui n'ont pas opté pour le spécialiste divergent ensuite pour chacune de ces deux propositions : pour l'utilisation du caméscope, le second groupe le plus important de réponses porte sur le recours à un proche (28%), alors que pour le choix du matériel informatique, ce second groupe porte sur le magazine spécialisé (19%).



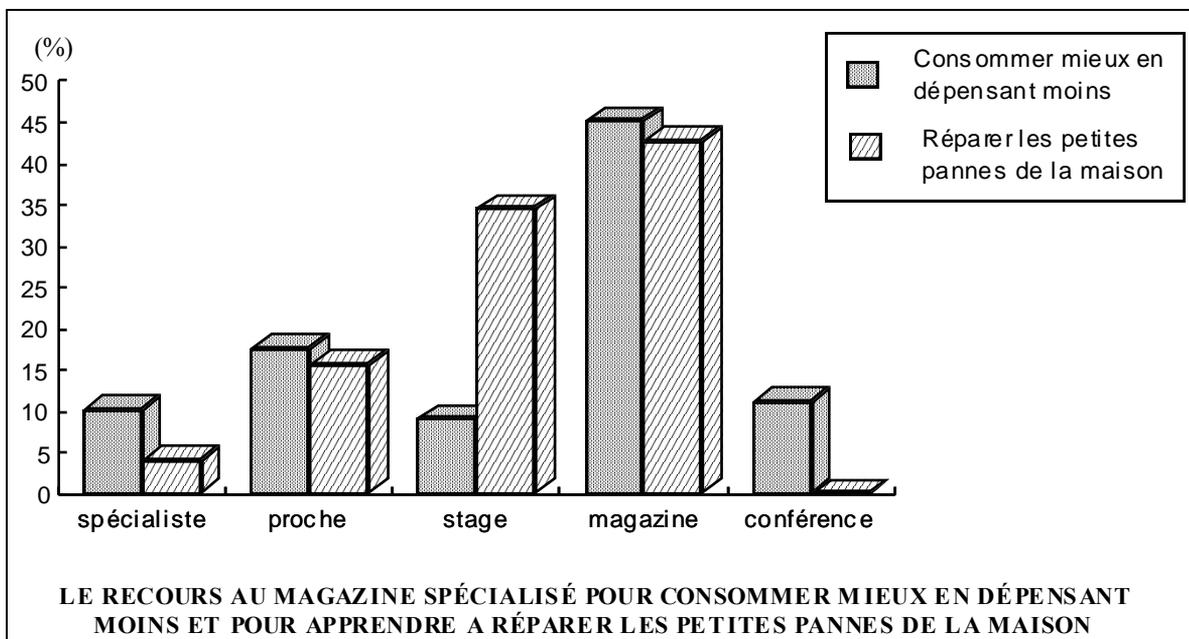
• Enfin, la dernière occasion pour laquelle la majorité des répondants choisirait de consulter un spécialiste est celle où ils souhaiteraient **"manger plus équilibré" pour dépenser moins d'argent (47%)**.

b. Le magazine spécialisé

Le magazine spécialisé est **la modalité de réponse la plus choisie en moyenne après le recours au spécialiste**. Les répondants optent en majorité pour le magazine pour les situations dans lesquelles ils recherchent **des informations pratiques**.

Ces informations peuvent toucher différents domaines de la vie quotidienne : les personnes optent majoritairement pour le recours à un magazine pour *"savoir comment consommer mieux en dépensant moins"* (45%), *"apprendre à réparer les petites pannes de la maison"* (43%) et *"se perfectionner dans les techniques pour composer les bouquets de fleurs"* (42%) (pour cette dernière proposition, le magazine arrive à égalité avec le stage). **Le magazine répond donc à une demande d'informations opérationnelles, mais pour résoudre des situations qui n'ont pas trop d'enjeux, par opposition au spécialiste**, vers lequel les individus se tournent lorsque les situations comportent des enjeux lourds, en terme financier par exemple (droit de succession), ou en terme psychologique (difficultés scolaires de l'enfant). Les réponses à la proposition

"Je trouve que je dépense trop d'argent pour ma santé, et je cherche à manger plus équilibré" sembleraient confirmer ce phénomène : en effet, nous pouvons considérer que cette situation comporte un niveau "moyen" d'enjeux, qu'elle est à la frontière entre l'information pratique et fonctionnelle et le domaine plus impliquant de la santé, or les réponses se répartissent de façon relativement équilibrée entre les deux choix (47% des répondants optent pour le spécialiste, et 35% pour le magazine).



Enfin, le magazine spécialisé est encore en majorité choisi pour des informations moins directement pratiques mais plutôt de l'ordre d'**une aide à la compréhension et à la connaissance** : 30% des personnes optent pour cette solution en réponse à la proposition "Mes parents sont devenus vieux, et j'aimerais comprendre la psychologie des personnes âgées". L'autre modalité de réponse la plus souvent choisie ensuite, sur ce thème de l'aide à la compréhension, est la conférence. Ces deux modalités, **magazine spécialisé et conférence, ont effectivement en commun une dimension "culturelle"**, de l'ordre de la "connaissance" ou de la "culture générale".

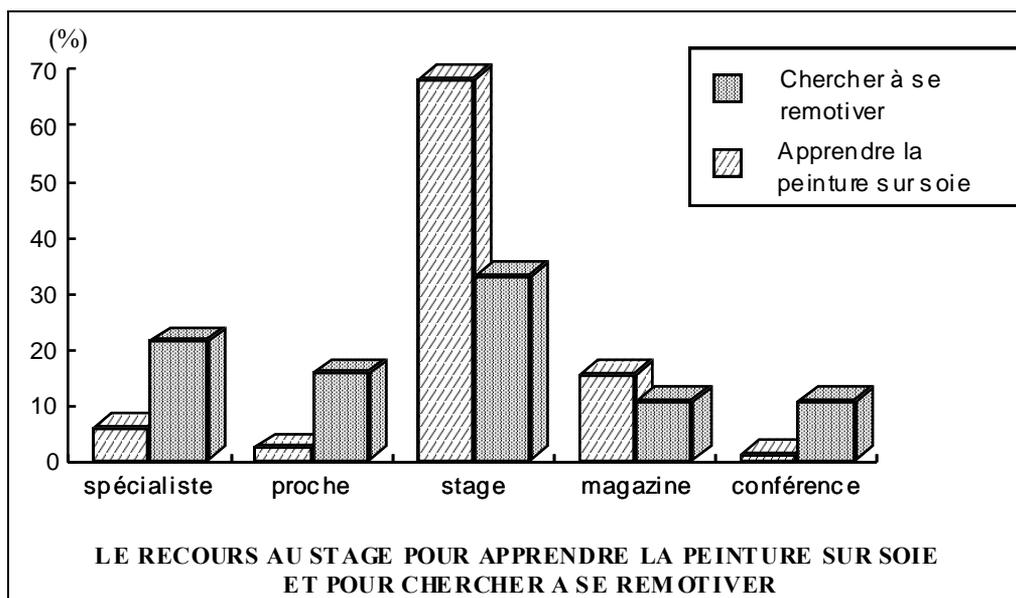
c. Le stage ou la formation

Le stage ou la formation est un recours qui est majoritairement choisi dans deux types d'occasion :

- **L'apprentissage d'une pratique manuelle de l'ordre du loisir** : 68% des personnes choisiraient de faire un stage si elles voulaient "*apprendre la peinture sur soie*", et 42% choisiraient cette solution pour "*se perfectionner dans les techniques pour faire des bouquets de fleurs*" (à égalité avec le magazine). Pour "*apprendre à réparer les pannes de la maison*" la solution du stage est également souvent choisie (35%), même si elle vient derrière le magazine spécialisé. En revanche, le recours au stage est très rare pour l'apprentissage de l'utilisation du caméscope. Une hypothèse explicative de ce phénomène est que la pratique du caméscope s'inscrit dans un cadre plutôt familial ou amical, lequel offre une aide potentielle et simple pour l'apprentissage. Le fait que, pour cette proposition, le second choix de réponses après le spécialiste soit effectivement le recours à un proche (28%) viendrait confirmer cette hypothèse²⁹.

- **Le travail sur soi, la réflexion sur sa vie personnelle et professionnelle**. Ainsi c'est la solution d'un stage qui serait choisie par le plus grand nombre de personnes aux deux propositions "*Je me sens en situation d'échec personnel, et je cherche à me remotiver, à retrouver des envies*" (33%) et "*J'ai élevé mes enfants, maintenant ils ont quitté la maison et sont autonomes, j'ai envie de faire le point pour trouver un nouvel équilibre de vie*" (24%). Sur cette seconde proposition, la formation arrive toutefois à égalité avec le recours aux proches.

²⁹ L'enquête que nous avons menée récemment sur la domotique dans l'univers domestique, lors de laquelle nous avons pu travailler sur l'ensemble des "nouvelles technologies" domestiques, montre que l'aide à l'utilisation du magnétoscope est familial (Argonautes, "*Anthropologie de la domotique au quotidien*". Contrat Plan Construction et Architecture / EDF GRETS, 330 p. multig.



d. Le recours à un proche

Le recours à un proche est **une solution rarement choisie par un très grand nombre d'individus**. 28% des personnes optent pour cette solution pour apprendre à utiliser un caméscope (mais pour cette même situation 49% optent pour le spécialiste), et 24% demanderaient également à un proche s'ils avaient *"envie de faire le point pour trouver un nouvel équilibre de vie"* (en revanche pour cette proposition, et c'est le seul cas, le choix du recours à un proche est le plus fréquent, à égalité avec le recours à une formation).

e. La conférence

Enfin, le recours à la conférence est majoritairement choisi (43%) pour la proposition *"Finalement, je n'arrive pas bien à comprendre l'importance des accords de Maastricht pour la France, je ne sais pas quoi voter"*, et également assez fréquemment (28%) pour la proposition *"Mes parents sont devenus vieux, et j'aimerais comprendre la psychologie des personnes âgées"*. Le référent traditionnel qui associe **politique et conférence** semble donc ici fonctionner, mais aussi l'association plus générale qui lie conférence et **"aide à la compréhension" ou "aide à la connaissance"**. Par ailleurs,

nous pouvons noter que pour ces deux propositions, **le concurrent principal de la conférence est le magazine spécialisé.**

En première conclusion de l'analyse comparée des réponses à ces différentes propositions d'**occasion potentielle de faire un stage**, nous pouvons dégager **les conditions qui semblent nécessaires** pour que les individus aient recours à ce choix :

- Lorsque l'occasion concerne plutôt un **apprentissage "manuel"**, il faut que cet apprentissage réside dans **la mise en pratique effective de la technique** (peinture sur soie), et qu'il ne nécessite pas seulement l'acquisition de connaissances techniques (réparation des petites pannes de la maison), **sinon il peut être fortement concurrencé par le magazine spécialisé.** Il faut également que la pratique s'inscrive dans un cadre plutôt personnel (peinture sur soie) que familial (caméscope), sinon il peut être fortement concurrencé par le recours aux proches.

- Lorsque l'occasion concerne plutôt un **apprentissage "comportemental"**, il faut que la difficulté rencontrée, là encore ne puisse **pas être résolue par l'entourage familial ou amical**, sinon il y a concurrence (*"envie de faire le point pour trouver un nouvel équilibre de vie"*), et il est probable qu'il faille aussi que cette difficulté ne soit pas trop sérieuse sur un plan psychologique, sous peine que le stage soit concurrencé par le spécialiste (*"je me sens se en situation d'échec personnel et je cherche à me remotiver"*). Néanmoins, **les pourcentages élevés de réponses par un recours au stage dans les occasions d'apprentissage comportemental confirment l'existence, même si le créneau est étroit, d'un marché de la formation au développement personnel.**

2. Un effet de "mode de résolution des problèmes" : d'une démarche "socialisée" et collective à une démarche privée et "intimiste"

De façon "perpendiculaire" à l'analyse en terme de "domaine" (tel domaine suscite tel type de recours), nous nous sommes interrogés sur un possible effet de "mode de

résolution des problèmes", c'est-à-dire que nous avons cherché à savoir si les répondants qui optent pour tel recours à telle proposition ont tendance à opter pour ce même recours aux autres propositions.

Pour cela, nous avons réalisé une analyse factorielle de correspondances (AFC) sur l'ensemble de ce premier groupe de questions, qui calcule les attractions entre les modalités de réponse, en sélectionnant les attractions les plus significatives ($K\chi^2 > 6$)³⁰

La visualisation de l'AFC met effectivement en évidence un fort effet de "mode de résolution des problèmes" dans le choix des recours suivant les différentes situations.

L'analyse sur l'axe 1 (on projette tous les points sur l'axe horizontal et on lit en opposition gauche/droite), montre **une première opposition entre le recours aux conférences et aux stages d'une part et le recours aux proches, au spécialiste et au magazine spécialisé d'autre part**. A ce premier niveau, conférences et stages sont donc deux produits "proches" ou "substituables". Notre hypothèse est que leur opposition aux autres modalités peut être plus globalement appréhendée en terme de distinction entre deux types de comportement :

- les personnes qui ont **tendance à s'extérioriser** pour résoudre leur problème et à **s'ouvrir à une démarche socialisée et collective**,
- les personnes qui ont tendance à **préférer une démarche plus individualisée**, qui préserve la sphère privée ou intime de leur existence.

L'analyse sur l'axe 2 (on lit en deux dimensions, les oppositions gauche/droite et les oppositions haut/bas) montre **un net rapprochement des formes de recours choisies**,

³⁰ Le principe de l'analyse factorielle de correspondances est de traiter simultanément un grand nombre de questions et de dégager des rapprochements entre modalités de réponse : on peut ainsi aisément se retrouver avec 100 ou 200 modalités (30 ou 40 questions que multiplie trois ou quatre modalités de réponse par question). La représentation graphique de l'AFC présente ces informations sur un certain nombre d'axes, qui se lisent en fonction de l'attraction ou de la répulsion des points par rapport au centre. Le premier axe, horizontal, est celui qui est le plus significatif : les modalités sur la gauche de l'axe s'opposent à celles situées sur la droite. Le second axe, vertical, représente le deuxième niveau de significativité : on peut imaginer qu'on "étire" l'axe horizontal vers le haut et vers le bas, ce qui permet d'opposer dans ce second temps les modalités qui sont au-dessus de l'axe horizontal à celles qui sont au-dessous. On pourrait ensuite ajouter les autres axes, de moins en moins significatifs, jusqu'à épuisement de l'information pertinente.

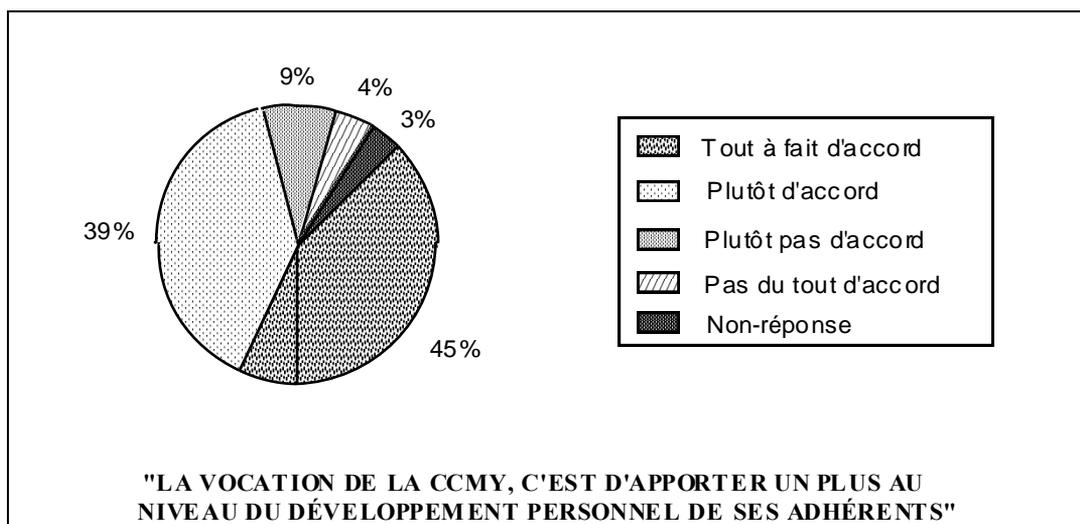
ainsi qu'une opposition stages / conférences d'une part, et recours au proche ou au spécialiste d'une part.

B. LA LEGITIMITE DE LA CCMY A ORGANISER DES STAGES DANS DES DOMAINES PLUS VASTES QUE CELUI DE LA SANTE

Dans un deuxième ensemble de questions, nous avons cherché à pondérer les perceptions recueillies au cours des interviews qualitatives quant au rôle de la CCMY, et à sa légitimité à proposer des activités en dehors du domaine de la santé. Nous avons également testé dans cet ensemble de questions différentes opinions ou suggestions d'actions qui avaient été émises lors de la première phase. Pour cela, nous avons proposé une série d'items auxquels les personnes pouvaient choisir de répondre sur une échelle d'accord en quatre points.

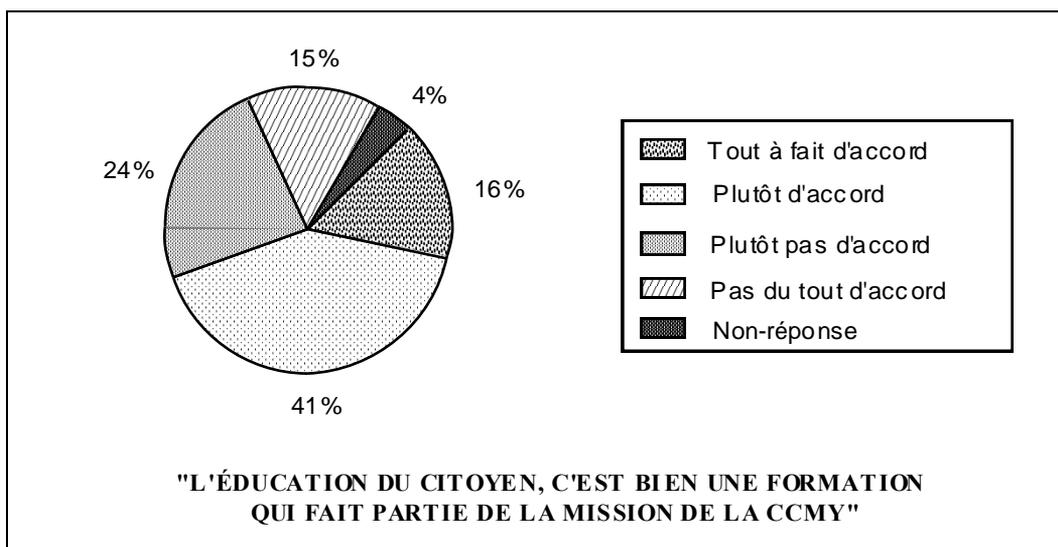
1. La légitimité de la vocation culturelle de la CCMY confirmée

En ce qui concerne tout d'abord le thème de la légitimité de la CCMY à promouvoir des activités culturelles au sens le plus général, les résultats du questionnaire témoignent d'**une forte adhésion à la "politique" de la CCMY**. Les adhérents sont 84% à être "tout à fait d'accord" ou "plutôt d'accord" avec la proposition "*La vocation de la CCMY, c'est d'apporter un plus au niveau du développement personnel de ses adhérents*", et 71% à être "tout à fait d'accord" ou "plutôt d'accord" pour dire que "*Développer ses connaissances culturelles, c'est un moyen à terme de réduire ses dépenses de santé*". Ils sont également 74% à ne pas être d'accord avec l'idée selon laquelle il ne serait "*pas normal que la CCMY propose des activités en dehors de la santé*". Ces résultats traduisent donc **une bonne pénétration et une large acceptation du "message culturel" de la CCMY**.



De façon complémentaire, une majorité un peu moins forte mais toujours importante de répondants **conteste également les propositions exprimées sous forme négative en terme de concurrence éventuelle entre activités culturelles et qualité des prestations des garanties santé**. Ainsi, entre 62 et 63% des adhérents sont "plutôt pas d'accord" ou "pas du tout d'accord" avec les propositions "*Financer des activités autres que la santé, c'est diminuer la qualité de mes remboursements maladie*" et "*La CCMY ferait mieux de mieux s'occuper de ses adhérents plutôt que de faire de l'extra*". Les craintes à plusieurs reprises exprimées par les personnes rencontrées en entretiens ou lors de la table ronde se semblent donc pas partagées par la majorité des adhérents de la CCMY.

Si nous nous intéressons maintenant aux items qui proposent, comme relevant ou non du rôle de la CCMY, des contenus plus concrets d'activités ou de stages, nous constatons que **la proportion d'adhérents favorables à ce que cette activité entre dans la mission de la Mutuelle diminue au fur et à mesure de la précision des contenus proposés**.



Ainsi au niveau relativement général de "l'éducatif" ou du "culturel", 70% des adhérents contestent ("pas du tout d'accord" ou "plutôt pas d'accord") la proposition selon laquelle "La CCMY sort de sa mission si elle organise des stages éducatifs et culturels". A un second niveau, ils ne sont "plus que" 57% à être "tout à fait d'accord" ou "plutôt d'accord" pour dire que "L'éducation du citoyen, c'est bien une formation qui fait partie de la mission de la CCMY". La proportion baisse encore pour atteindre juste la majorité absolue en faveur d'un stage de poterie : 51% des répondant contestent la proposition "Si je veux faire un stage de poterie, je ne m'adresserais sûrement pas à la CCMY"³¹. Enfin, la proportion des adhérents favorables à l'item "Proposer un stage sur les images de synthèse, c'est bien dans les cordes de la CCMY" n'est plus que de 46% (mais elle est encore majoritaire, du fait du taux de non-réponse -13%- relativement important à cette question).

Enfin, les résultats des propositions qui portent sur **le degré de confiance** que les individus sont prêts à accorder aux prestations proposées par la Mutuelle témoignent à nouveau de **l'image positive dont bénéficie l'Institution** aux yeux de ses adhérents.

³¹ Notons toutefois que cette citation peut être interprétée comme l'expression d'une perception a priori des prestations de la Mutuelle, et non d'une opinion sur la pertinence d'un stage de poterie à la CCMY. Or nous avons vu dans la première phase de l'étude que plusieurs des personnes rencontrées ne s'attendaient pas à trouver a priori à la CCMY le stage qu'elles ont suivi, et qu'elles ont pourtant bien décidé de le suivre une fois connu.

Ainsi une forte majorité de répondants (86%) est d'accord ("tout à fait" ou "plutôt") pour dire que *"Un stage organisé par la CCMY, on y va en confiance"*, et *a contrario* une toujours forte majorité de répondants conteste ("pas du tout d'accord" ou "plutôt pas d'accord") les propositions *"Si la CCMY propose des activités dans beaucoup de domaines, ça ne m'inspire pas confiance"* et *"Des stages d'informatique, ça ne me paraît pas sérieux"* (respectivement 79% et 77%).

Nous pouvons donc conclure de l'analyse que **si les individus témoignent d'une très forte adhésion à la démarche de la CCMY sur le plan de sa philosophie, à laquelle s'ajoute une forte confiance vis-à-vis des prestations proposées par l'Institution, une moins grande unanimité se construit sur les produits de stages proprement dit.** Ceci confirme à nos yeux **la nécessité pour la CCMY de construire** en cohérence avec sa philosophie du développement personnel et de la mutualité positive **un concept pédagogique structuré et repérable**, auquel se rattacheraient les différentes formations. **Aujourd'hui, les activités proposées semblent trop hétérogènes pour constituer un ensemble facilement identifiable par les adhérents.**

2. Une approbation des idées d'actions, ... qui ne dit rien sur les intentions, et quelques opinions pondérées

Quelques propositions étaient destinées à mesurer le degré de réceptivité à différentes suggestions qui avaient été émises par des interviewés dans la première phase. Les résultats montrent que **les adhérents sont systématiquement favorables en majorité aux propositions d'actions émises.** Ils sont 74% à approuver l'idée selon laquelle *"la CCMY devrait mieux utiliser la variété des compétences de ses adhérents pour organiser des clubs de rencontre et d'échange de savoirs"*, et 64% à approuver l'idée *"des échanges avec l'étranger pour les enfants"*. Les deux autres propositions suscitent une adhésion légèrement moindre : les répondants sont 56% qui aimeraient *"pouvoir trouver à la CCMY un conseiller qui (les) aide à faire le point sur (leur) vie personnelle et professionnelle"*, et enfin 54% à être d'accord pour penser que *"La CCMY devrait proposer des financements pour aider les adhérents qui souhaitent créer une activité culturelle"* (ce qui signifie ici, vu le taux de non-réponse, que 43% des

répondants ne sont pas d'accord avec cette proposition). Ici encore les résultats témoignent de la "bonne disposition" a priori des adhérents vis-à-vis des initiatives de la Mutuelle. Mais ces résultats ne disent rien, rappelons-le, des intentions que les adhérents auraient d'avoir effectivement recours à ces prestations (et encore moins de leur pratique réelle !). La question sur la **disponibilité** est à cet égard tout à fait significative : 83% des répondants se déclarent tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec la proposition *"Les stages qu'organise la CCMY, a priori c'est intéressant, mais on n'a jamais le temps d'y aller"*. C'est une belle unanimité pour confirmer **l'écart entre l'opinion et la pratique**.

Enfin trois questions d'opinions visaient à pondérer différents avis recueillis en qualitatif.

- Concernant le **coût d'une formation** à la CCMY, les résultats confirment l'opinion selon laquelle *"Une formation à la CCMY, ce n'est pas cher par rapport au prix des organismes de formation"* (67% d'accord)³².

- Concernant la **qualité des activités culturelles auxerroises**, les résultats confirment également l'**avis "partagé"** des personnes rencontrées en interviews : 37% des répondants sont d'accord pour affirmer que *"Heureusement qu'il y a les activités culturelles organisées par la CCMY, parce que sur Auxerre, il n'y a rien"*, et 48% s'opposent à cette affirmation (et 14% ne répondent pas probablement parce qu'ils n'habitent pas la région).

- Enfin, la question relative au **développement personnel** recueille une légère majorité d'avis (56%) pour s'opposer à l'idée selon laquelle la formation en développement personnel serait peu utile comparativement à l'acquisition de compétences techniques.

3. Les partisans et les opposants au rôle culturel de la CCMY : deux populations au profil sociologique nettement opposé

³² Notons toutefois pour cette question le fort taux de non-réponse (22%), qui témoigne de la méconnaissance des coûts de formation d'une partie des individus, méconnaissance qui s'explique par le fait qu'ils ne sont pas concernés : 57% des répondants n'ont pas eu l'occasion de suivre une formation depuis 1991.

Si nous testons maintenant la cohérence des réponses des individus entre les différentes propositions, l'analyse factorielle de correspondances réalisée sur l'ensemble des vingt propositions relatives au rôle et aux actions potentielles de la CCMY permet d'isoler de façon nette deux groupes de personnes, dont les conceptions vis-à-vis de la Mutuelle s'opposent : **les individus qui ont une conception étendue du rôle de la CCMY, et ceux qui en ont une conception restreinte**. Nous constatons effectivement sur la représentation graphique de l'AFC que les personnes qui estiment par exemple qu'il *"est normal que la CCMY propose des activités en dehors de la santé"* sont aussi celles qui pensent de la formation au développement personnel est aussi utile que l'acquisition de compétences techniques, ou qui ne pensent pas que les activités hors santé de la CCMY risquent de diminuer la qualité des remboursements maladie, ou encore qui sont favorables aux différentes idées d'action de la CCMY suggérées.

Ces personnes forment donc un groupe qui s'oppose aux individus qui au contraire, pensent qu'il n'est pas dans le rôle de la CCMY de contribuer au développement personnel de ses adhérents, et qui n'auraient pas confiance si la CCMY proposait beaucoup de stages. Ce sont des gens qui estiment également pas normal que la CCMY sorte du domaine de la santé, qui pensent que cela risque de nuire à leurs remboursements maladie, et qui enfin sont plutôt opposés aux différentes idées d'actions potentielles de la Mutuelle³³.

³³ Rappelons que l'analyse de la répartition des réponses (tris à plat) montre que ce second groupe est moins nombreux que le premier. Sur la représentation graphique de l'AFC, l'étendue des graphes signifie le degré de répulsion entre les modalités, et la superficie des groupes que nous avons constitués n'a donc aucun lien avec leur poids en nombre d'individus.

Constatant les forts degrés de significativité des liaisons entre les modalités de réponses et l'opposition nette entre deux populations, nous avons cherché à caractériser ces deux groupes de population, en étendant l'AFC à différents critères de signalétique des individus, ainsi qu'à leurs opinions sur les propositions financières de la CCMY.

A nouveau, la représentation graphique de l'AFC met en évidence un grand nombre de liaisons significatives, qui permettent de tracer une sorte de **portrait "type" des individus qui composent chacun des deux groupes**. (*voir page suivante*)

Ainsi nous pouvons voir que les personnes qui ont une **conception étendue** du rôle de la CCMY sont plutôt des gens **jeunes** (moins de 51 ans), **actifs, étudiants ou chômeurs**, qui ont un **revenu mensuel supérieur à 10 000 francs**. Ils ont un **niveau de formation élevé** (supérieur ou équivalent au bac), et **lisent beaucoup** (un à deux livres par mois). Ce sont surtout des **femmes**, et des individus qui ont suivi une formation dans le passé récent et qui **envisagent d'en suivre une** dans les trois ans à venir. Ce sont également les personnes susceptibles de **s'informer par minitel**. Enfin, une liaison significative existe entre ces différentes caractéristiques et l'acceptabilité des produits financiers, c'est-à-dire le fait d'être **plutôt favorable au plan d'épargne formation**, et le fait de **penser qu'une cotisation "ce n'est pas mal, (car) il suffit de faire un stage et elle est rentabilisée"**.

A l'opposé, une forte attraction lie sur l'axe 1 les personnes qui ont une **conception restreinte** du rôle de la CCMY (la Mutuelle ne doit pas sortir du domaine de la santé ni proposer de prestations culturelles) et les gens **plus âgés** (plus de 50 ans), **inactifs, à faible revenus** (moins de 5 000 francs) et **faiblement qualifiés**.

Dans cette attraction nous trouvons aussi les individus qui n'ont jamais suivi de formation et qui **n'envisagent pas d'en suivre**, et à nouveau une liaison significative existe entre ces différentes caractéristiques et le fait cette fois de **refuser les produits financiers**, c'est-à-dire soit de ne pas se sentir concerné par le plan d'épargne formation ou d'estimer qu'il est contraire au principe mutualiste, soit de refuser de payer, *"même cinq francs par mois"* une cotisation solidaire pour un produit que l'on n'utilisera pas.

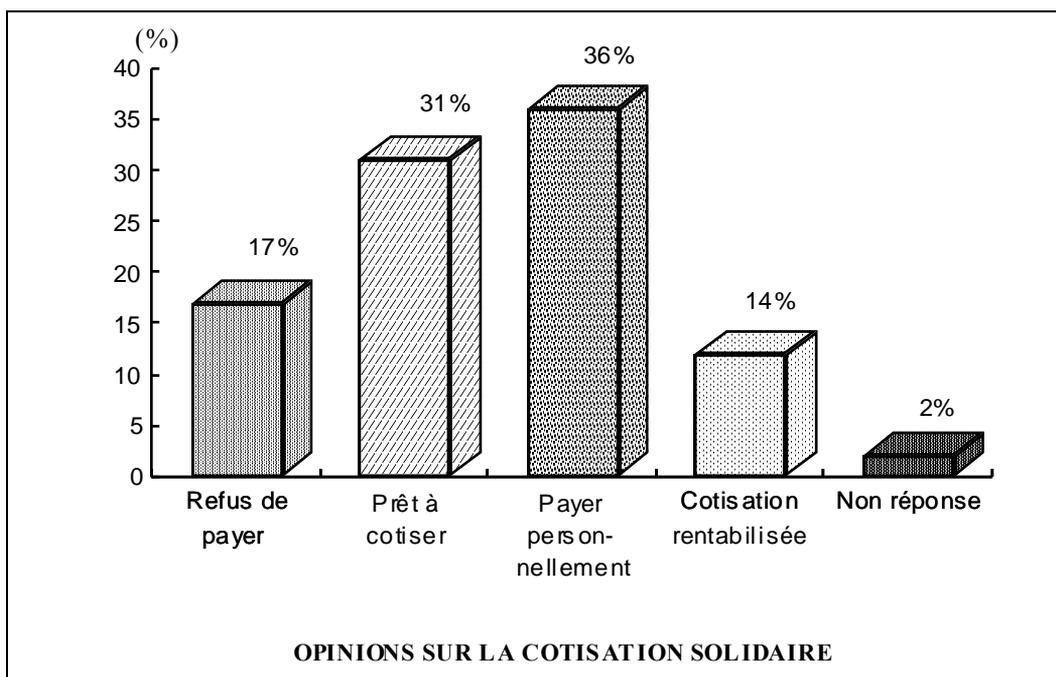
C. LES PROPOSITIONS DE PRODUITS FINANCIERS DE LA CCMY

Nous avons donc également testé par le questionnaire les deux propositions financières de la CCMY d'une cotisation solidaire mutualisée et d'un plan épargne-formation.

1. La cotisation solidaire : des opinions partagées, mais plutôt défavorables

La question sur la cotisation solidaire suscite des réponses assez partagées, mais dont la tendance dominante est néanmoins négative.

Les personnes qui seraient prêtes à cotiser même si elles n'envisagent pas forcément de suivre une formation sont en effet un peu moins nombreuses que celles qui estiment qu'il n'y a pas de raison qu'une formation personnelle soit prise en charge par tout le monde et qu'elle doit être payée individuellement (respectivement 31% et 37%). De même, si nous réunissons d'une part les personnes qui seraient prêtes à cotiser, et celles qui choisissent la proposition "*La cotisation ce n'est pas mal, il suffit de faire un stage et elle est rentabilisée*", et d'autre part celles qui optent pour un financement individuel et celles qui refuseraient de payer ("*Je ne paierais pas, même 5 francs par mois, pour un service que je n'utiliserais jamais*"), nous constatons que les personnes qui finalement sont globalement défavorables à la cotisation solidaire sont majoritaires (52% contre 45%).



Ces résultats confirment donc les perceptions "mitigées" recueillies lors de la phase qualitative, mais pondèrent le poids respectif des motifs d'opposition : les personnes ne souscriraient pas à cette cotisation plutôt parce qu'elles estiment qu'une formation personnelle doit être prise en charge individuellement (37%) que parce qu'elles refuseraient de payer (17%).

Si nous tentons maintenant de caractériser cette population par rapport aux variables socio-économiques et culturelles, un certain nombre de liaisons significatives apparaissent³⁴.

- Nous constatons tout d'abord **une liaison forte entre le fait d'envisager de faire au moins une formation dans les trois prochaines années et le fait d'être partisan de la cotisation solidaire**, et spécifiquement de choisir la réponse "*La cotisation ce n'est pas mal, il suffit de faire un stage et elle est rentabilisée*" (les répondants qui envisagent de faire une formation sont 19% à choisir cette modalité, alors que ceux qui

³⁴ Pour des informations plus précises, se reporter aux tris croisés en annexe 5.

n'envisagent pas de se former ne sont que 8% à la choisir). De façon symétrique, le lien est fort entre ces personnes qui n'envisagent pas de se former et celles qui refuseraient de payer la cotisation (24% d'entre elles choisissent cette réponse, alors qu'elle n'est choisie que par 11% des personnes qui envisagent de se former)³⁵.

- Nous constatons également **un lien fort entre les opinions sur la cotisation et le taux de fréquentation des spectacles** (théâtre, cinéma, conférences..). Alors que la moyenne des répondants qui refuseraient de payer est de 16%, ce taux monte à 23% chez les personnes qui déclarent aller au spectacle moins d'une fois par an, et tombe à 3% chez celles qui déclarent aller au spectacle une à deux fois par mois. La lecture inverse, à partir du taux de fréquentation des spectacles, montre des tendances plus hétérogènes. Les personnes qui déclarent sortir six à dix fois par an sont plus nombreuses que la moyenne à se déclarer prêtes à cotiser (38% contre 33% en moyenne), mais celles qui déclarent sortir plus fréquemment (une à deux fois par mois) auraient en revanche plus tendance que la moyenne des répondants à choisir la proposition *"Une formation personnelle, il n'y a pas de raison qu'elle soit prise en charge financièrement par tout le monde, c'est à moi de la payer"*.

- Enfin il y a d'autres croisements, non significatifs sur leur globalité, mais qui présentent cependant des liens forts entre modalités. Nous pouvons en mentionner quelques uns :

- **Un lien avec certains modes d'information** : 17% en moyenne des répondants choisissent la réponse *"Je ne paierais pas, même 5 francs par mois, pour un service que je n'utiliserais jamais"*, mais ils sont 31% à choisir cette modalité chez les personnes qui préféreraient *"se renseigner auprès d'un de leurs proches"* si elles avaient à s'informer sur l'existence ou le programme d'un stage. Inversement, 14% en moyenne des répondants choisissent la réponse *"La cotisation ce n'est pas mal, il suffit de faire un stage et elle est rentabilisée"*, mais ils sont 26% à choisir cette modalité chez les

³⁵ Notons que d'une manière générale, le rapprochement de la question relative aux formations passées avec celle relative aux projets de formation montre un lien très significatif entre le fait d'avoir déjà dans le passé entrepris une formation et le fait d'envisager en faire une dans un avenir proche. Ceci confirme l'hypothèse émise dans la première phase quant à l'habitus de formation comme moteur de la démarche de stage.

personnes qui préféreraient *"utiliser le minitel"* si elles avaient à s'informer sur l'existence ou le programme d'un stage.

— **Un lien avec les revenus** : les personnes qui refuseraient de payer la cotisation sont proportionnellement plus nombreuses parmi les personnes à faibles revenus qu'en moyenne (26% contre 16%).

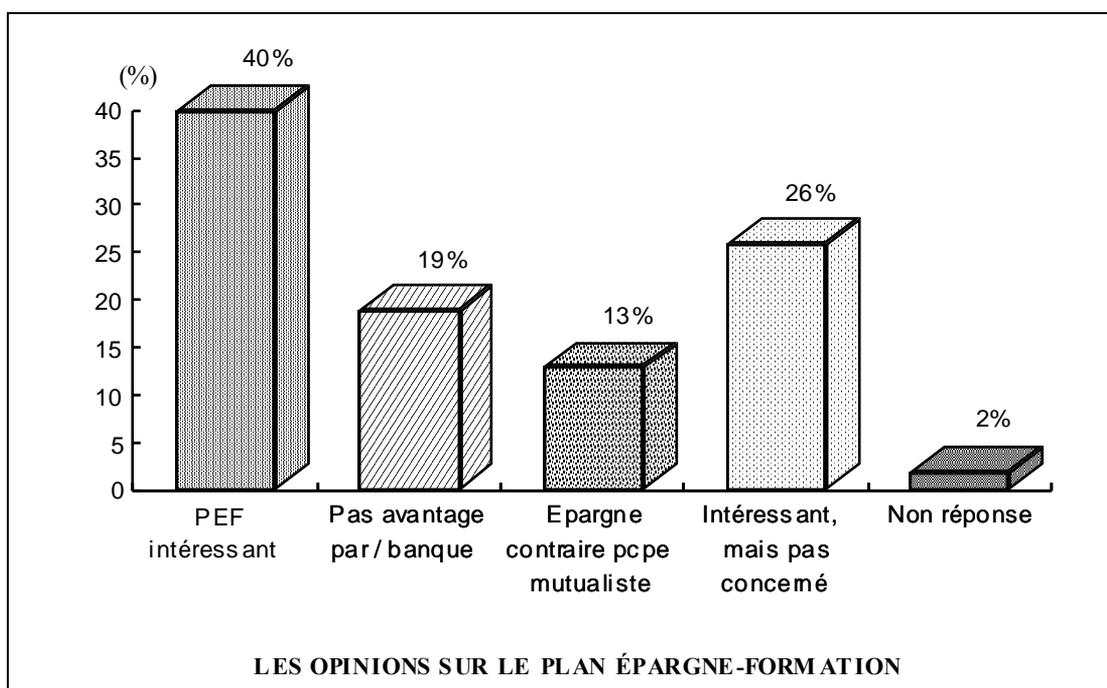
— **Un lien avec le niveau de formation** : les personnes qui estiment que *"Une formation personnelle, il n'y a pas de raison qu'elle soit prise en charge financièrement par tout le monde, c'est à moi de la payer"* sont proportionnellement plus nombreuses parmi les personnes plus diplômées (niveau bac ou plus) qu'en moyenne.

En conclusion, nous pouvons souligner qu'il est difficile de caractériser de façon significative les personnes qui optent pour chacune des opinions sur la cotisation solidaire. Le groupe des personnes que l'on pourrait qualifier de "favorisé" ou "cultivé" (actif, à haut revenu, à niveau de formation élevé, qui va fréquemment aux spectacles, etc..) ne constitue pas un groupe de choix homogène, mais au contraire se répartit de façon assez complexe et peu significative entre ceux qui seraient prêts à cotiser, et ceux qui estiment qu'une formation personnelle doit être prise en charge individuellement.

2. Le plan épargne-formation : une opinion globalement favorable

L'hypothèse d'un plan épargne-formation suscite en revanche des opinions en majorité favorables, puisque 40% des répondants déclarent cette hypothèse intéressante pour eux-mêmes (*"Ça me paraît intéressant, parce que le jour où j'aurais besoin de suivre une formation longue, je serais bien content d'avoir un financement complémentaire"*), et 26% déclarent le principe intéressant mais sans qu'il puisse les concerner (*"Pour une famille avec des enfants, ça peut être intéressant, mais moi la formation, ça ne me concerne plus"*). Par ailleurs, 19% des répondants, sans être opposés au principe, déclarent *"ne pas voir l'avantage d'épargner à la CCMY plutôt que*

dans une banque". Finalement, 13% seulement des personnes s'opposent à l'hypothèse du plan d'épargne-formation au niveau de son principe même.



Ces résultats, en pondérant les différentes propositions, infirment donc en partie la conclusion que nous avons retirée des entretiens qualitatifs et de la table ronde d'une assez forte réticence au plan épargne-formation. Si une partie des personnes ne se sent effectivement pas concernée, et si la concurrence avec une banque existe bien, il n'en reste pas moins qu'une forte proportion d'adhérents se déclare intéressée par cette prestation financière.

Si nous tentons maintenant de caractériser cette population par rapport aux variables socio-économiques et culturelles, un certain nombre de liaisons significatives apparaissent³⁶.

³⁶ Pour des informations plus précises, se reporter aux tris croisés en annexe 5.

- **Avec le fait d'envisager ou non de suivre une formation dans les trois prochaines années** : alors que 40% des personnes en moyenne sont favorables au plan d'épargne-formation, ce taux s'élève à 54% chez les personnes qui déclarent envisager de suivre une formation, et tombe à 25% chez celles qui ne pensent pas se former dans les prochaines années. Inversement, les personnes qui n'envisagent pas de se former sont sureprésentées chez les opposants au principe même du plan épargne-formation et chez les répondants pour qui cette proposition est intéressante mais ne les concerne pas.

- **Avec le sexe** : les femmes sont sur-représentées parmi les personnes qui sont favorables au plan d'épargne-formation, ainsi que parmi les personnes qui ne voient pas l'avantage par rapport à une banque. Les hommes sont sur-représentés dans les deux autres modalités (refus sur le principe, et non concernés).

- **Avec l'âge des répondants** : par rapport au 40% en moyenne de personnes favorables au plan d'épargne-formation, 56% des moins de 36 ans y sont favorables, et 47% des 36-50 ans. Mais les jeunes sont également sur-représentés parmi les personnes qui ne voient pas l'avantage d'épargner à la CCMY plutôt que dans une banque. Enfin les personnes plus âgées sont plus nombreuses que la moyenne à estimer la proposition intéressante mais ne les concernant pas.

- **Avec l'activité et le niveau de revenus** : les actifs et les étudiants-chômeurs sont sur-représentés parmi les personnes qui sont favorables au plan d'épargne-formation (50% chez les employés/ouvriers, 42% chez les cadres et professions libérales, 63% chez les étudiants et chômeurs, contre 40% en moyenne), de même que les personnes avec un niveau de revenu compris entre 10 et 20 000 francs (44% contre 40% en moyenne). Notons par ailleurs que les cadres et professions libérales sont 30% à ne pas voir l'avantage d'épargner à la CCMY plutôt que dans une banque, alors qu'en moyenne 19% des adhérents optent pour cette proposition.

- Enfin, d'autres liaisons significatives peuvent être établies, non plus sur l'ensemble du croisement des variables, mais sur quelques unes de leurs modalités. Nous pouvons remarquer par exemple un lien entre le fait d'être favorable au produit épargne-formation et le fait de choisir d'"utiliser le minitel" pour s'informer sur l'existence ou le

programme d'un stage (les personnes qui choisissent ce mode d'information sont 61% à être favorables au produit financier, alors que la moyenne des personnes favorables est de 40%).

En résumé, nous pouvons dire que les personnes qui se déclarent intéressées par le produit d'épargne-formation sont plutôt des personnes jeunes (moins de cinquante ans) et actives, qui ont un revenu mensuel supérieur à 10 000 francs, et qui envisagent de faire une formation dans les prochaines années.

D. LE COEUR DE CIBLE DE LA CCMY : UNE POPULATION ACTIVE, DIPLOMEE ET SOLVABLE, DE CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE ELEVEE

Les analyses factorielles réalisées nous ont déjà permis de dégager des regroupements de modalités intelligibles : conception ouverte ou fermée du rôle de la CCMY, attitude favorable face aux produits financiers, propension à avoir recours à des formations plutôt qu'à d'autres modes de résolution des problèmes, etc.

Pour aller plus loin et donner une vision plus simple de l'ensemble des réponses et des répondants, nous avons eu recours à la notion sociologique *d'idéal-type*, qui permet de regrouper dans un même type un ensemble de personnes aux caractéristiques proches.

Nous avons donc d'abord défini un ensemble de critères à partir desquels seront déterminés nos types-idéaux :

- propension à avoir recours à une formation, un magazine, un spécialiste... face à un problème de la vie quotidienne
- conception restreinte ou étendue du rôle de la CCMY
- attitude face aux produits financiers
- niveau de revenu, de diplôme, profession, âge
- niveau des pratiques culturelles

Ensuite, il est possible de regrouper l'ensemble des répondants dans un certain nombre de types : les individus qui répondent de manière semblable aux questions sélectionnées seront placés dans un premier type, ceux qui répondent sensiblement différemment dans un deuxième type, etc. Plus le nombre de types choisi est faible, plus

les résultats sont simples mais plus le risque est fort de mettre "dans le même panier" des individus qui n'ont en réalité qu'une faible ressemblance ; à l'opposé, un trop grand nombre de types ne permettrait pas la simplification voulue³⁷.

C'est au vu des résultats précédents que nous avons choisi de répartir les 500 individus en quatre grands types-idéaux, dont nous allons maintenant présenter les traits les plus significatifs³⁸.

1. Les "fins de carrière professionnelle" : le recours au magazine et au réseau social

Ce premier type idéal regroupe **93 individus** sur les 500 répondants. Ce sont des personnes plutôt **en fin de vie professionnelle** (âgées de 51 à 65 ans), **inactives**, avec un **niveau de revenus très moyen** (entre cinq et dix mille francs) et **peu diplômées** (certificat d'études). Ce sont encore des individus qui n'ont pas suivi de formation ces trois dernières années, et qui **n'envisagent pas d'en suivre** dans le proche avenir. Ils ne **sortent que très rarement** (moins d'une fois par an) pour assister à un spectacle. Leurs intentions de pratique, pour résoudre différents problèmes susceptibles de survenir dans la vie quotidienne, sont plutôt tournées vers **le recours à un proche ou le magazine spécialisé**. Enfin, ces individus "en fin de carrière professionnelle" ont une **conception restreinte du rôle que doit avoir la CCMY** (ils estiment "*qu'il n'est pas normal que la CCMY propose des activités en dehors de la santé*", et qu'elle "*ferait mieux de mieux s'occuper de ses adhérents plutôt que de faire de l'extra*"), et sont de manière significative **opposés à la cotisation solidaire**, pour laquelle ils refuseraient de payer. Ils ne se sentent **pas non plus concernés par le produit d'épargne-formation**, sans toutefois y être opposés sur le principe.

2. Les inactifs à la retraite : continuer à s'informer

Le second type idéal regroupe **92 personnes**, dont le profil est assez proche de celles du premier type par plusieurs de ses aspects. Comme eux, les membres qui composent

³⁷ Pour plus de détails sur le principe de la typologie, cf Philippe Cibois, *L'analyse des données en sociologie*, Paris, PUF, 1984 pp 133-140.

³⁸ Les modalités de réponses significatives qui ont permis de construire ces quatre types sont données en annexe 5.

ce second type sont **inactifs, peu diplômés** (certificat d'études), n'ont pas suivi de formation dans le passé, et **n'envisagent pas d'en suivre**. Ce type regroupe des personnes plutôt **plus âgées** que le premier (certaines entre 51 et 65 ans mais surtout des gens de plus de 65 ans), **à très faible revenu** (inférieur à 5 000 francs), et qui **sortent très peu fréquemment** pour assister à un spectacle. Ces personnes ont comme le premier groupe une **conception restreinte** du rôle que doit avoir la CCMY, et **n'estiment pas normal que les activités de la Mutuelle sortent du domaine de la santé**. En revanche, **ces personnes se tourneraient beaucoup plus volontiers vers les conférences pour résoudre d'éventuels problèmes de la vie quotidienne**, et spécifiquement pour ce qui touche **à la psychologie et au comportemental** (pour "*se remotiver, retrouver des envies*", pour "*comprendre la psychologie des personnes âgées*", pour savoir comment "*aider un enfant en difficulté scolaire*", et pour savoir "*comment manger plus équilibré*"). Enfin, elles ne se sentent **pas concernées par le produit d'épargne-formation**, mais sans y être opposées sur le principe.

3. Les jeunes ouvriers et employés : progresser dans sa vie professionnelle

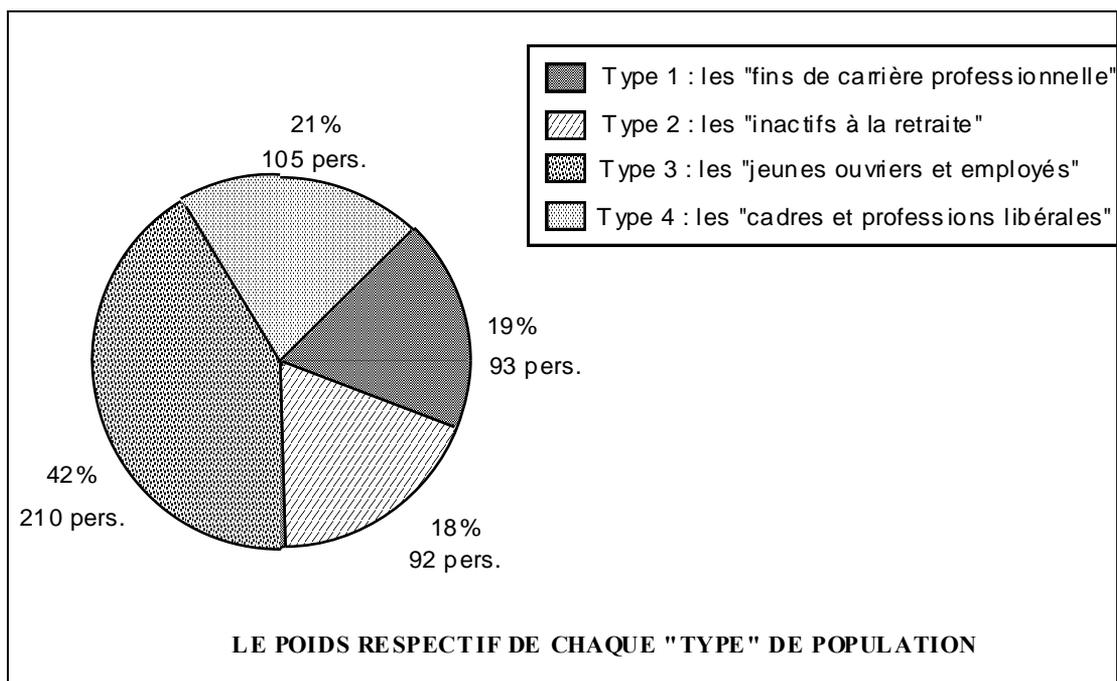
Le troisième type d'adhérents, qui regroupe **210 personnes**, soit 42% de l'échantillon, est constitué par des **personnes jeunes** (moins de 36 ans), **assez peu diplômées** (CAP et bac ou équivalent), **employés ou ouvriers lorsqu'ils sont actifs, ou étudiants ou chômeurs**. Cette population jeune a déjà suivi des formations, **envisage d'en suivre de l'avenir proche**, et est de manière très significative **favorable à l'hypothèse d'un plan d'épargne-formation**, mais aussi à **une solution bancaire** pour ce type de prestations. Ce troisième type de personnes a enfin une **pratique très individuelle dans ses intentions de recours en cas problème survenant dans la vie quotidienne**. Les individus auront un recours dominant au **magazine spécialisé** pour les informations pratiques et techniques (utiliser un camescope ou réparer une panne dans la maison), et un recours aux **proches** pour ce qui est de l'ordre du comportemental (chercher à se remotiver ou savoir comment mieux consommer en dépensant moins).

4. Les cadres et professions libérales : diversifier ses compétences

Enfin, ce quatrième type idéal regroupe **105 personnes**. C'est une population à l'**apogée de sa vie professionnelle** (âgée entre 36 et 50 ans), de **cadres et professions libérales**, à **haut niveau de revenu** (entre 10 et 50 000 F), et **fortement diplômée**. C'est une population probablement **urbaine**, puisqu'elle **sort fréquemment** pour assister à des spectacles. Les individus qui composent ce groupe ont suivi des formations dans les trois dernières années, et **envisagent d'en suivre dans le proche avenir**. C'est un groupe qui se déclare de façon significative **favorable au plan épargne-formation**, et qui se sent concerné par ce produit financier. Enfin, **le recours aux stages constitue un mode de résolution des problèmes privilégié de ce type de personnes**. Elles optent pour un stage que ce soit pour des questions **d'ordre matériel ou pratique** (un stage pour "*réparer les pannes de la maison*", se perfectionner dans les techniques d'art floral, ou pour "*apprendre la peinture sur soie*"), ou des questions **d'ordre comportemental** (un stage pour savoir "*comment consommer mieux en dépensant moins*", pour "*comprendre la psychologie des personnes âgées*", pour apprendre à "*manger plus équilibré*", pour "*trouver un équilibre de vie*", ou encore pour aider un enfant qui a des difficultés scolaires). Pour les questions d'ordre comportemental, ce groupe des cadres et professions libérales opte également pour des conférences.

En conclusion, sur les quatre grands types de répondants que nous avons dégagés, nous pouvons aisément distinguer deux grands blocs :

- d'un côté **des actifs relativement jeunes, fortement ou moyennement diplômés et assez ouverts à des formations en tous genres**
- à l'opposé, **des personnes relativement âgées, à la retraite le plus souvent, qui n'envisagent aucune démarche de formation** quelle qu'elle soit (à l'exception des conférences).



Centrons-nous donc maintenant sur la première catégorie (les "actifs" ouverts aux formations) pour en faire une analyse plus fine, et cherchons à voir, au regard de la typologie que nous venons de décrire, comment les deux grands types qui constituent cette catégorie se différencient plus précisément.

D'un côté, nous avons les "cadres" qui n'hésitent pas à faire appel à des formations pour leurs problèmes de la vie quotidienne, qui ont déjà suivi des formations, qui envisagent d'en suivre d'autres et qui sont favorables au "Plan Épargne Formation" ainsi qu'à la "cotisation solidaire mutualisée".

De l'autre côté, nous avons affaire à des "ouvriers-employés" qui, s'ils ne rejettent aucunement la formation et les propositions financières qui leur sont attachées, n'ont pour autant jamais recours à des stages pour régler leurs problèmes de la vie quotidienne. Nous avons donc visiblement deux attitudes face à la formation qu'il nous faut distinguer.

A ce stade de l'analyse il devient essentiel de voir ce que chacun des répondants met sous la notion de "formation". Utilisons les réponses à la question *"Si vous envisagez de*

suivre une formation à titre personnel, ce sera dans quel domaine ?" croisée avec l'appartenance à chacun des quatre type.

	Type 1	Type 2	Type 3	Type 4	TOTAL
Envisage stage de développement personnel ou de loisir	4,7	9,5	32,1	58,5	100,0
Envisage stage de langue, technique, professionnel ou d'informatique	7,9	10,2	45,4	36,3	100,0
TOTAL	6,0	6,4	34,9	52,5	100,0

Nous constatons alors que le type 3 (les jeunes employés et ouvriers) ne représente que 34,9% de la population, sa proportion passe à 45,4% parmi ceux qui envisagent de suivre une formation technique, de langue, d'informatique ou plus généralement professionnelle.

A l'opposé, le type 4 est sur-représenté parmi ceux qui envisagent de suivre des stages de développement personnel ou de loisirs.

Ce n'est donc pas tant la propension à suivre des formations qui est distinctive des deux populations, que les **domaines d'application** de celles-ci.

Pour les jeunes actifs, notre hypothèse est que la formation est vue comme devant s'inscrire **dans le cadre d'un projet professionnel et peut-être d'ascension sociale par le travail**. Par ailleurs, c'est une classe d'âge qui n'est **pas encore forcément concernée par les situations proposées** par le questionnaire, qui renvoient davantage à des préoccupations qui surviennent à un âge plus mûr.

En ce qui concerne les cadres et professions libérales, la propension à suivre des formations peut s'expliquer par une plus grande sensibilisation aux thèmes qui leur étaient proposés du fait de leur classe d'âge. Il ne faut également pas exclure l'hypothèse que les "cadres", de par leur profession, ont un besoin plus pressant de formations comportementales telles que la prise de parole en public, ou le sens des relations humaines.

Aujourd'hui, **le type des "cadres et professions libérales"**, qui représente 105 personnes de notre échantillon, **constitue le coeur de cible de la CCMY**.

- En matière de **contenus de stages**, c'est une population **ouverte aux formations en développement personnel** (au sens large), à la recherche d'une diversification de ses compétences et de leur optimisation sur un plan humain.

- En matière de **produits financiers**, c'est une **population solvable**, et qui appartient à une tranche d'âge qui structurellement, à un niveau macro-sociologique, commence à établir des prévisions pour l'avenir et à épargner.

- Reste encore la question **du temps disponible** pour suivre une formation qui n'est pas résolue.

Mais la population des jeunes "ouvriers et employés", qui représente 210 personnes de l'échantillon, si elle ne constitue pas un public immédiat pour la CCMY, **peut être une cible éventuelle dans les années à venir**. Nous pouvons faire l'hypothèse en effet qu'au moins une partie de ce groupe, verra -au fur et à mesure de son évolution personnelle et professionnelle- ses préoccupations se tourner vers l'acquisition de compétences moins strictement professionnelles et peut-être plus comportementales. Mais attirer cette population demande **à la CCMY d'acquérir un nouveau marché de personnes qui ne sont pas forcément sensibilisées à sa vocation culturelle**, et qui peuvent ne pas se sentir concernées.

Enfin, soulignons que **la population des tranches d'âge 18-50 ans est pour presque la moitié d'entre elle adhérente à la CCMY par l'intermédiaire d'un contrat d'entreprise**. Ceci nécessite par conséquent que la CCMY développe **une communication spécifique auprès des entreprises, "passage obligé" pour attirer cette population consommatrice potentielle des prestations culturelles**.

ANNEXE 1

PRÉSENTATION DES POPULATIONS INTERVIEWÉES

A. LA PHASE QUALITATIVE

Nous avons recueilli l'information qualitative par des entretiens semi-directifs d'une heure trente en moyenne, ainsi que par l'animation d'une "table ronde" de quatre heures.

Auprès des personnes qui avaient suivi une formation à la CCMY, nous avons rencontré :

- 9 personnes en entretiens : 4 hommes et 5 femmes, d'âge varié, compris entre 35 et 65 ans. Une des personnes rencontrées étaient prescripteur d'un stage pour son enfant de 14 ans.

2 personnes avaient suivi un "atelier d'écriture", 2 les séances sur "la responsabilité du citoyen", 1 personne le stage photo, 1 le stage images de synthèse, 1 personne le stage "maîtrisez la vidéo", 1 la formation sur la prise de parole en public, et enfin un couple avait participé à un voyage organisé par la CCMY.

Les interviewés sont de profession variée, à un niveau qu'on peut qualifier de "moyen/supérieur" : pour les femmes : une mère au foyer, deux employées, une cadre retraitée, une profession libérale. Pour les hommes : un employé, un employé retraité, un profession libérale, un retraité cadre.

8 des personnes rencontrées habitent Auxerre ou sa région proche, une neuvième habite Sens.

- 10 personnes qui ont participé à la table ronde, parmi lesquelles 6 hommes et 4 femmes, d'âge varié (entre 27 et 65 ans). A nouveau, à peu près toutes les formations étaient représentées.

Les personnes rencontrées en entretiens ou table ronde ont été "choisies" à partir des listes des participants aux différents stages communiquées par la CCMY. Un mailing raisonné à partir de l'âge du participant et du type de formation suivi a été adressé à environ quatre vingt personnes, parmi lesquelles nous avons rencontrées les personnes qui étaient disponibles et qui ont accepté de nous recevoir ou de participer à la réunion de groupe.

Nous avons par ailleurs rencontré en entretien individuel 4 "personnes-ressource" :

- un homme formateur en free lance
 - un homme responsable d'une société spécialisée en ingénierie de formation
 - une femme cadre dans une société d'études en management et ressources humaines
 - une femme chargée de l'orientation professionnelle des jeunes
- et réalisé parallèlement un certain nombre d'entretiens informels.

B. LA PHASE QUANTITATIVE

Le questionnaire a été adressé à 5 000 personnes représentatives de la population mutualiste, échantillonnées selon la méthode des quotas, à partir de 4 critères :

- l'âge
- l'ancienneté d'adhésion
- la répartition par terroirs
- la répartition suivant le contrat individuel / groupe.

666 questionnaires ont été retournés, dont 12 après que l'on ait atteint le maximum fixé à 500. Les autres (154) étaient des documents inexploitable, pour plusieurs raisons :

- 16 questionnaires étaient incomplets visiblement par erreur (la dernière page, pour laquelle il fallait retourner le questionnaire, a été oubliée)
- 22 questionnaires ont été retournés totalement vierges
- 11 questionnaires ont été retournés commentés, par des personnes exprimant leur refus de répondre et leur critique de l'action de la CCMY
- enfin et surtout, 105 questionnaires ont été remplis uniquement dans leur partie "signalétique" par des personnes âgées (à partir de 60 ans et surtout entre 70 et 90 ans), avec une mention comme quoi la personne ne se sentait pas concernée.

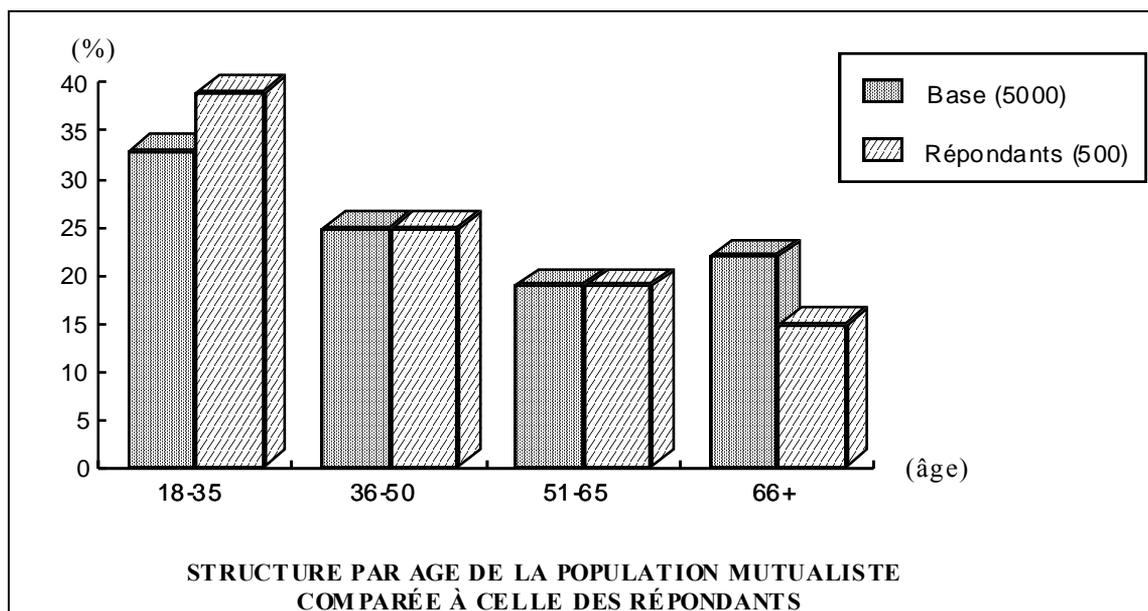
Ce point est important à souligner, puisqu'il signifie que **nos résultats survalorisent le poids des personnes qui répondent, et qui se sentent concernées par le thème sur lequel la CCMY sollicite leur opinion.**

La population qui compose notre échantillon (500 personnes) a les caractéristiques suivantes³⁹ :

— **Sur les critères échantillonnés :**

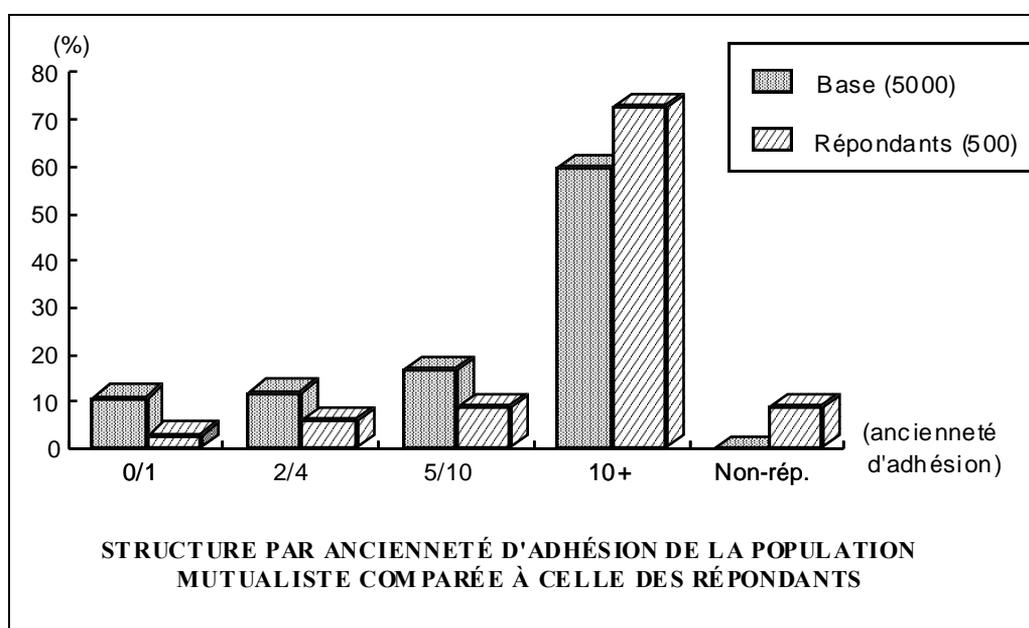
- 39% de 18-35 ans, 25% de 36-50 ans, 19% de 51-65 ans, et 15% de plus de 65 ans.
- adhérent depuis longtemps à la CCMY : 73% de la population a une ancienneté d'adhésion de 10 ans ou plus.
- une forte proportion de population rurale (43% habitent une commune de moins de 2 000 habitants), à laquelle s'ajoute un pôle opposé urbain, mais moins fort (22% habitent une commune de plus de 10 000 habitants)
- adhérent à 58% en contrat individuel, et à 35% en contre de groupe.

Par rapport à la population représentative, en ce qui concerne l'âge, notre échantillon de répondants sur-représente légèrement la population jeune (18-35), au détriment de la représentation de la population âgée (+ de 65 ans) (cf ci-dessus la question des personnes non concernées).



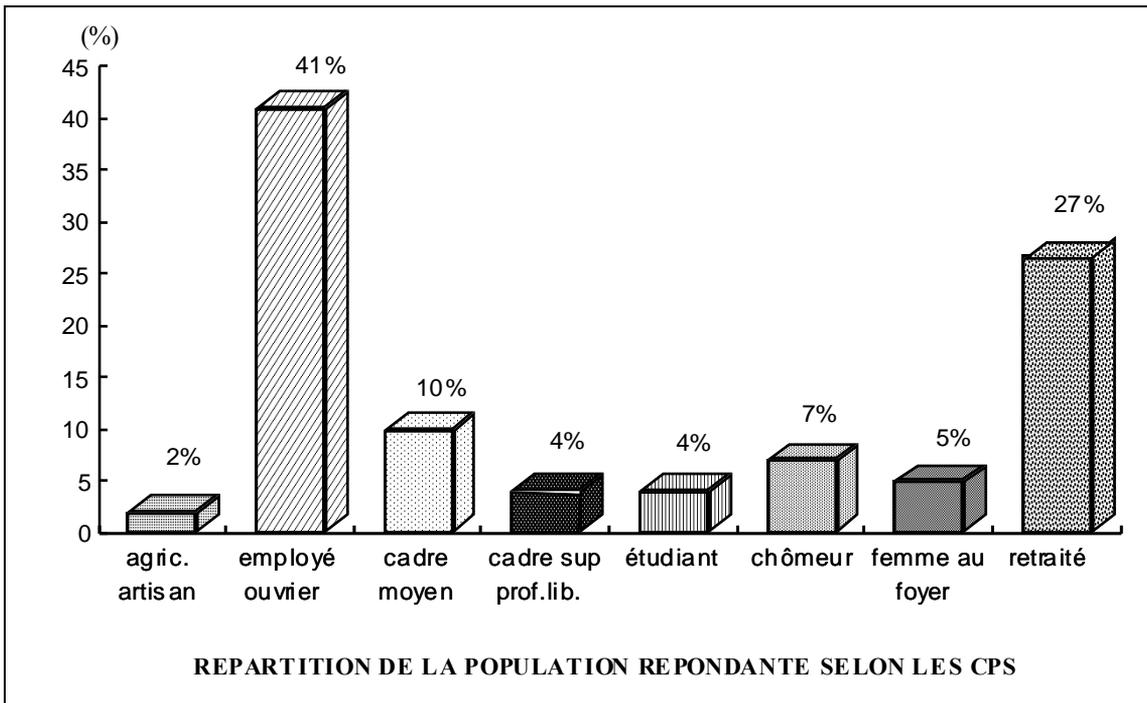
³⁹ Pour plus de précisions, on peut se reporter aux tris à plat en annexe 5.

En revanche, il sur-représente de façon plus accentuée la population "fidèle" à la CCMY, totalisant un nombre important d'années d'adhésion, au détriment de la population nouvellement adhérente (par exemple les 0-1 an d'adhésion représentent 10,5% de la population représentative, et seulement 3% de notre échantillon). **Ce phénomène est important à garder à l'esprit en terme de questionnement sur de nouveaux marchés à conquérir.**

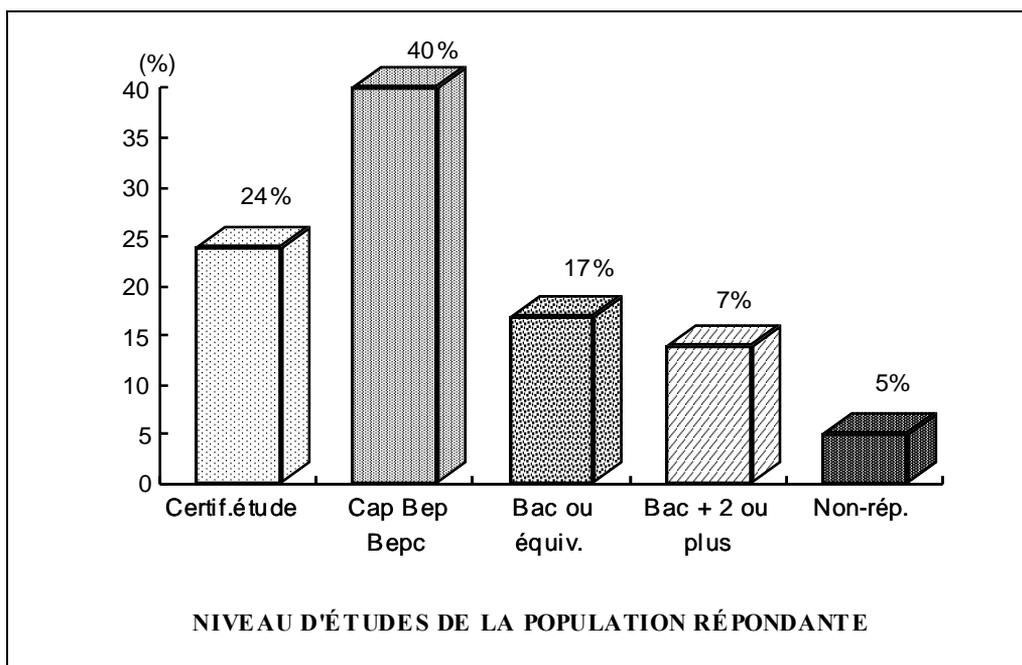


— **Sur les autres critères socio-économiques**, notre échantillon se caractérise de la façon suivante :

- 40% d'hommes et 60% de femmes.
- un fort taux d'employé-ouvrier (41%), puis de retraité (27%), et 10% de cadres moyens.



- une échelle de revenus assez peu étendue, la majeure partie des personnes gagnant soit entre 5 et 10 000 F (39%), soit entre 10 000 et 20 000 F (40%).
- une population faiblement diplômée (24% certificat d'études, 40% CAP, BEP, 17% bac ou équivalent, 14% supérieur au bac).

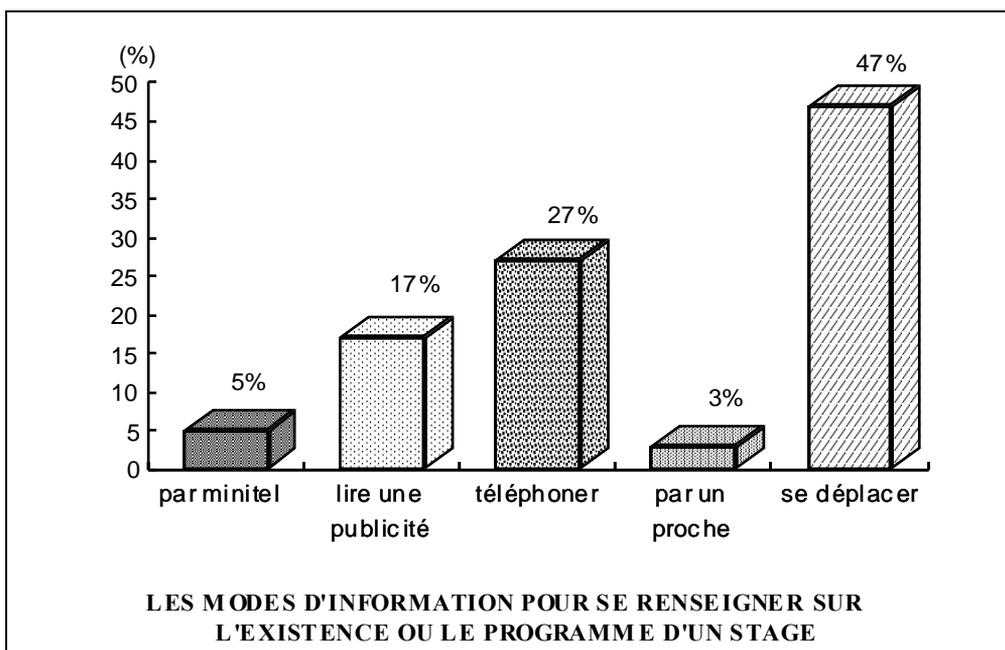


- une population fortement équipée en téléphone, télévision (91%), magnétophone et chaîne hi-fi (63%), voiture (84%). Un taux de pénétration moins fort du minitel (28%) et du micro-ordinateur (10%)

— **Sur les critères plus "culturels" :**

- une population qui globalement fréquente peu les spectacles, et lit peu, mais en revanche rend souvent visite à son réseau familial ou social.

- une "culture" du face à face : 47% des personnes choisiraient de se déplacer auprès de l'organisme si elles avaient *"à s'informer sur l'existence ou le programme d'un stage"*.



- Enfin, des individus dont la majorité (54%) n'a pas eu l'occasion de suivre une formation, dans un cadre professionnel ou personnel, depuis 1991, et dont 46% n'envisagent pas de suivre une formation dans les trois ans à venir. (le tri croisé de ces deux modalités montre qu'elles sont en liaison très significative : 53% de personnes en moyenne envisagent de suivre une formation dans les trois ans à venir, mais seulement 37% choisissent cette modalité parmi les personnes qui ont déclaré n'avoir pas suivi de formation ces dernières années, alors que 75% choisissent cette modalité parmi les personnes qui au contraire ont suivi une formation).

ANNEXE 2

TRIS CROISES DE CERTAINES VARIABLES

Les liaisons entre l'opinion sur la "cotisation solidaire mutualisée" et :
- des variables socio-économiques
- le niveau des pratiques culturelles

Les tableaux indiquent des pourcentages en lignes

En colonnes 35 - Opinion sur cotisation solidaire pour les formations culturelles
En lignes 42 - Formations envisagées les 3 prochaines années

	refus de la cot. solidaire	favorable à cot. solidaire	c'est à moi de payer	favorable car vite rentabilisée	TOTAL
Formations envisagées	11,2	34,8	34,8	18,9	100,0
Pas de formation envisagées	24,1	28,9	38,5	8,3	100,0
TOTAL	17,2	32,0	36,6	13,9	100,0

En colonnes 35 - Opinion sur cotisation solidaire pour les formations culturelles
En lignes 47 - Mode d'information préféré sur les activités CCMY

	refus de la cot. solidaire	favorable à cot. solidaire	c'est à moi de payer	favorable car vite rentabilisée	TOTAL
--	----------------------------	----------------------------	----------------------	---------------------------------	-------

Minitel	11,1	33,3	29,6	25,9	100,0
Publicité	21,5	34,1	34,1	10,1	100,0
Téléphone	16,7	32,0	34,3	16,7	100,0
Proche	30,7	23,0	30,7	15,3	100,0
Se déplacer à ccmy	15,5	32,9	39,3	12,1	100,0
TOTAL	17,0	32,6	36,3	13,9	100,0

En colonnes 35 - Opinion sur cotisation solidaire pour les formations culturelles
 En lignes 54 - Revenus mensuels du foyer

	refus de la cot. solidaire	favorable à cot. solidaire	c'est à moi de payer	favorable car vite rentabilisée	TOTAL
- 5 000 Francs	26,1	35,7	26,1	11,9	100,0
5 à 10 000 Francs	17,8	32,9	33,5	15,7	100,0
10 à 20 000 Francs	15,3	31,1	39,7	13,7	100,0
20 à 50 000 Francs	3,1	37,5	46,8	12,5	100,0
+ 50 000 Francs	12,9*	31,4*	27,7*	27,7*	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* ne concerne que de faibles effectifs : à prendre avec précaution

En colonnes 35 - Opinion sur cotisation solidaire pour les formations culturelles
 En lignes 57 - Diplôme le plus élevé obtenu

	refus de la cot. solidaire	favorable à cot. solidaire	c'est à moi de payer	favorable car vite rentabilisée	TOTAL
Certif. d'étude	18,6	34,7	35,5	11,0	100,0
C.A.P.	18,7	34,0	31,9	15,2	100,0
Bac	12,0	28,9	43,3	15,6	100,0
Bac + 2	12,5	25,0	46,8	15,6	100,0
Bac + 3	11,4	31,4	51,4	5,7	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En colonnes 35 - Opinion sur cotisation solidaire pour les formations culturelles
 En lignes 59 - Nombre de fréquentations de spectacles annuel

	refus de la cot. solidaire	favorable à cot. solidaire	c'est à moi de payer	favorable car vite rentabilisée	TOTAL
Aucune	23,2	30,1	33,1	13,3	100,0
1 à 5 spectacles	13,8	31,3	40,9	13,8	100,0
6 à 10 spectacles	9,4	37,7	35,8	16,9	100,0
12 à 24 spectacles	3,1	34,3	46,8	15,6	100,0
25 spectacles et +	0,0*	70,0*	20,0*	10,0*	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* ne concerne que de faibles effectifs : à prendre avec précaution

Les liaisons entre l'opinion sur le "Plan Épargne Formation" et des variables socio-économiques

Les tableaux indiquent des pourcentages en lignes

En colonnes 36 - Opinion sur le "Plan Épargne Formation"

En lignes 42 - Formations envisagées les 3 prochaines années

	PEF intéressant	Plutôt s'adresser à une banque	PEF contraire ppe mutualiste	Intéressant, mais ne me concerne pas	TOTA L
Formations envisagées	54,4	20,2	10,1	15,1	100,0
Pas de formation envisagées	25,0	19,2	16,2	39,4	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En colonnes 36 - Opinion sur le "Plan Épargne Formation"

En lignes 48 - Sexe

	PEF intéressant	Plutôt s'adresser à une banque	PEF contraire ppe mutualiste	Intéressant, mais ne me concerne pas	TOTA L
Hommes	37,7	16,3	16,8	29,0	100,0
Femmes	42,9	22,1	10,0	24,9	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En colonnes 36 - Opinion sur le "Plan Épargne Formation"
 En lignes 49 - Âge

	PEF intéressant	Plutôt s'adresser à une banque	PEF contraire ppe mutualiste	Intéressant, mais ne me concerne pas	TOTA L
Jusqu'à 35 ans	56,4	25,2	10,2	8,0	100,0
36 à 50 ans	47,2	24,8	11,2	16,8	100,0
51 à 65 ans	23,4	10,6	21,2	44,6	100,0
65 ans et plus	14,8	9,4	10,8	64,8	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En colonnes 36 - Opinion sur le "Plan Épargne Formation"
 En lignes 50 - Profession

	PEF intéressant	Plutôt s'adresser à une banque	PEF contraire ppe mutualiste	Intéressant, mais ne me concerne pas	TOTA L
Agricult., commerc.	50,0**	20,0**	0,0**	30,0**	100,0
Employés, ouvriers	50,2	22,6	12,8	14,2	100,0
Cadres, prof. libér.	42,4	30,3	19,6	7,5	100,0
Inactifs*	18,5	11,9	14,5	54,9	100,0
Étudiants, chômeurs	62,9	16,6	3,7	16,6	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* Inactifs = Femmes au foyer, retraités

** ne concerne que de faibles effectifs : à prendre avec précaution

En colonnes 36 - Opinion sur le "Plan Épargne Formation"
 En lignes 54 - Revenus mensuels du foyer

	PEF intéressant	Plutôt s'adresser à une banque	PEF contraire ppe mutualiste	Intéressant, mais ne me concerne pas	TOTA L
- 5 000 Francs	28,5	16,6	4,7	50,0	100,0
5 à 10 000 Francs	40,3	16,7	13,0	29,8	100,0
10 à 20 000 Francs	44,1	23,0	14,3	18,4	100,0
20 à 50 000 Francs	37,5	18,7	18,7	25,0	100,0
+ 50 000 Francs	0,0*	100,0*	0,0*	0,0*	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

* ne concerne que de faibles effectifs : à prendre avec précaution

CONSTRUCTION DES TYPOLOGIES

MISE EN EVIDENCE D'UN PREMIER TYPE D'ADHERENTS : LES "FINS DE CARRIERE PROFESSIONNELLE"

- Une résolution des problèmes qui exclut la formation, au profit des magazines et du réseau social
- Une population âgée et peu diplômée
- 93 personnes, soit 18,6% des répondants

N° de question et modalité de réponse	Effectifs	Ecarts	χ^2 de la liaison
8 - Pour apprendre la peinture sur soie, je consulte un spécialiste	18	12,5	28,4
42 -Je n'envisage pas de formation pour les 3 prochaines années	78	34,4	27,1
50 - Profession : inactif	54	25,0	21,7
35 - Je ne paierais pas 5F pour une cotisation solidaire	34	18,1	20,7
27 - La CCMY ferait mieux de s'occuper des adhérents que de faire de l'extra	56	24,9	20,1
57 - Diplômes obtenus : certif. d'étude ou moins	41	20,1	19,4
49 - Age 51 à 66 ans	35	17,4	17,3
11 - Pour comprendre la psychologie des personnes âgées, je consulte proche	22	12,6	17,1
59 - Fréquentations de spectacles : aucun	62	24,1	15,4

2 - Pour faire le point et trouver un nouvel équilibre, j'achète un magazine	31	15,4	15,4
37 - Aucune formations suivies depuis 1991	81	27,2	13,8
36 - Plan Épargne Formation : je ne suis pas concerné	41	17,1	12,2
54 - Revenus 5 à 10 000 Fr	55	19,0	10,0
20 - Il n'est pas normal que CCMY propose des activités hors de la santé	19	9,2	8,6
14 - Pour me perfectionner dans la réalisation de bouquets, j'achète un magazine	56	17,9	8,4
9 - Pour comprendre les accords de Maastricht, je consulte un spécialiste	9	5,4	8,1
12 - Pour me remotiver, retrouver des envies, j'achète un magazine	18	8,1	6,7
9 - Pomprendre les accords de Maastricht, je consulte un proche	26	9,8	6,0

MISE EN EVIDENCE D'UN DEUXIEME TYPE D'ADHERENTS : LES INACTIFS A LA RETRAITE

- **Pas véritablement de demande de formation**
- **Une population âgée et peu diplômée**
- **Un souhait de continuer à s'informer et une demande de conférence**
- **92 personnes, soit 18,4% des répondants**

N° de question et modalité de réponse	Effectifs	Ecarts	χ^2 de la liaison
49 - Age : 66 ans et plus	50	35,9	91,5
50 - Profession : inactif	80	51,0	90,1
36 - Plan Épargne Formation : je ne suis pas concerné	64	39,8	65,7
57 - Diplômes obtenus : certif. d'étude	59	36,8	61,5
42 - Aucune formation envisagée pour 3 prochaines années	74	31,3	23,0
54 - Revenus mensuels du foyer : - de 5 000 Fr	22	13,6	22,2
2 - Pour trouver un nouvel équilibre, j'assiste à une conférence	32	16,4	17,5
49 - Age : 51 à 66 ans	35	17,4	17,3
37 - Aucune formations suivies depuis 1991	82	29,4	16,5
12 - Pour me remotiver, retrouver des envies, j'assiste à une conférence	21	11,7	14,9
11 - Pour comprendre la psychologie des personnes âgées, j'assiste à une conférence	36	14,3	9,5
20 - Il est anormal que CCMY propose des activités hors de la santé	21	9,7	8,3
12 - Pour me remotiver, retrouver des envies, j'achète un magazine	17	7,7	6,5
10 - Pour savoir comment consommer mieux en dépensant moins, je fais un stage	15	7,0	6,2

5 - Pour aider mon enfant qui a des difficultés à l'école, j'assiste à une conférence	17	7,5	5,9
59 - Fréquentations de spectacles : aucun	52	14,6	5,7
4 - Pour savoir comment manger plus équilibré, j'assiste à une conférence	14	6,3	5,2

MISE EN EVIDENCE D'UN TROISIEME TYPE D'ADHERENTS : LES JEUNES OUVRIERS ET EMPLOYES

- **Pas de véritable demande de formation face à un problème de la vie quotidienne**
- **Une population qui a déjà suivi et qui envisage de suivre des formations**
- **Une attitude favorable face au plan d'épargne-formation**
- **Une population active, moyennement diplômée et solvable**
- **210 personnes, soit 42% des répondants**

N° de question et modalité de réponse	Effectifs	Ecart	χ^2 de la liaison
49 - Age : - de 36 ans	133	51,4	32,4
50 - Profession : employés- ouvriers	123	37,4	16,4
36 - Je trouve l'idée d'un "Plan Épargne Formation" intéressante	114	31,7	12,2
2 - Pour faire le point, pour trouver un nouvel équilibre, je m'adresse à un proche	76	25,0	12,2
57 - Diplômes obtenus : C.A.P.	116	29,9	10,3
50 - Profession : étudiant - chômeur	37	14,0	8,6
42 - J'envisage de suivre des formations dans les 3 prochaines années	141	30,5	8,4
11 - Pour comprendre la psychologie des personnes âgées, j'achète un magazine	92	23,6	8,1
57 - Diplômes obtenus : bac	50	14,0	5,4
37 - J'ai suivi des formations depuis 1991	109	21,1	5,1

MISE EN EVIDENCE D'UN QUATRIEME TYPE D'ADHERENTS : LES CADRES ET PROFESSIONS LIBERALES

- Une très forte demande de stages et de conférence pour résoudre les problèmes de la vie quotidienne
- Une population active, diplômée et solvable
- Une forte proportion de cadres et professions libérales
- Une population qui a déjà suivi et qui suivra encore des formations
- 105 personnes, soit 21% des répondants

N° de question et modalité de réponse	Effectifs	Ecarts	χ^2 de la liaison
13 - Pour apprendre à réparer les petites pannes de la maison, je fais un stage	74	37,4	38,4
59 - Fréquentations de spectacles : 12 à 24 / an	22	15,2	34,3
37 - J'ai suivi des formations depuis 1991	80	35,634	28,6
50 - Profession : cadres, prof. libérales	35	20,3	28,4
10 - Pour savoir comment consommer mieux en dépensant moins, je suis un stage	26	16,2	27,3
14 - Pour me perfectionner dans la réalisation de bouquets, je suis un stage	79	34,7	27,1
2 - Pour faire le point pour trouver un nouvel équilibre, j'assiste à une conférence	39	21,1	25,2
42 - J'envisage de suivre des formations dans les 3 prochaines années	91	35,2	22,2
10 - Pour savoir comment consommer mieux en dépensant moins, j'assiste à une conférence	28	16,1	22,1
3 - Pour apprendre à bien utiliser mon caméscope, je suis un stage	14	9,6	21,7

11 - Pour comprendre la psychologie des personnes âgées, j'assiste à une conférence	57	25,5	20,6
4 - Pour apprendre à manger plus équilibré, j'assiste à une conférence	22	12,9	18,4
11 - Pour comprendre la psychologie des personnes âgées, je suis un stage	20	12,0	18,0
57 - Diplômes obtenus : bac + 3	20	11,9	17,9
4 - Pour apprendre à manger plus équilibré, je suis un stage	12	7,6	13,6
12 - Pour me remotiver, retrouver des envies, je suis un stage	54	18,2	9,2
36 - Je trouve l'idée d'un "Plan Épargne Formation" intéressante	61	19,0	8,6
49 - Age : de 36 à 51 ans	41	14,3	7,7
54 - Revenus mens. du foyer : 20 à 50 000 Fr	14	7,1	7,3
2 - Pour faire le point pour trouver un nouvel équilibre, je suis un stage	38	13,3	7,2
5 - Pour aider mon enfant qui a des difficultés à l'école, je suis un stage	10	5,6	7,1
54 - Revenus mens. du foyer : 10 à 20 000 Fr	57	15,4	5,7
8 - Pour apprendre la peinture sur soie, je suis un stage	92	19,8	5,4