



# MICROCERTIFICATIONS

## S'EFFORCER D'ASSOCIER CRÉDIBILITÉ ET AGILITÉ

Les changements radicaux des économies et des emplois exigent éducation et formation pour offrir des parcours d'apprentissage plus flexibles et des certifications valables.



© stock.adobe.com/The Best Stocker

Les microcertifications sont prometteuses pour l'adéquation des compétences des personnes aux besoins du marché du travail dans un monde du travail en mutation rapide. Ces dernières années, elles se sont multipliées dans tous les secteurs économiques et à tous les niveaux d'éducation, renforçant les efforts européens et nationaux pour mieux les comprendre et développer <sup>(1)</sup>. Elles peuvent accroître l'offre d'enseignement et de formation professionnels (EFP) pertinents pour le marché du travail, en soutenant les stratégies nationales, régionales et

sectorielles de perfectionnement et de reconversion, en offrant aux apprenants une formation ciblée pour de meilleures perspectives d'emploi et en aidant les employeurs à améliorer la rétention et la productivité des salariés. Elles soutiennent la modularisation des certifications et la validation de l'apprentissage antérieur, permettant l'inclusion des personnes les plus vulnérables et l'apprentissage tout au long de la vie à tous les niveaux.

Toutefois, des progrès importants en matière de politiques et de recherches sont nécessaires pour que les microcertifications offrent une réelle valeur aux utilisateurs finaux. Le Cedefop a examiné l'évolution des objectifs, des rôles et des effets des mi-

<sup>(1)</sup> Recherche du Cedefop sur les microcertifications. Voir également la note d'information 2022 du Cedefop intitulée [Les microcertifications: désormais un enjeu de taille?](#)

crocertifications par rapport aux systèmes de certification européens, les conditions préalables pour que les utilisateurs leur fassent confiance et le soutien dont ils ont besoin pour s'engager et en bénéficier <sup>(2)</sup>.

## Omniprésentes mais mal définies

Grâce à l'accent qu'elles mettent sur la formation sur le marché du travail et à leur flexibilité pour répondre rapidement aux nouveaux besoins de compétences, les microcertifications gagnent en popularité, en particulier dans l'enseignement et la formation professionnels continus (EFPC). Elles offrent aux apprenants la possibilité de compléter leurs certifications initiales de manière ciblée et les aident à faire valoir leurs compétences, par exemple auprès d'employeurs potentiels.

Le Cedefop a récemment constaté un intérêt croissant parmi les parties prenantes pour un autre aspect des microcertifications, à savoir leur potentiel à contribuer à l'inclusion des apprenants vulnérables: migrants, jeunes quittant prématurément le système d'éducation et de formation, personnes handicapées ou autres personnes défavorisées.

L'augmentation et la diversification des utilisations des microcertifications soulèvent la question de leur lien et de leur interaction avec les certifications existantes. Comment devraient-elles être évaluées, reconnues ou certifiées? Intégrées dans les cadres nationaux des certifications? Leur qualité assurée? Considérées comme des éléments constitutifs superposables de certifications ou qualifications complètes et reconnues? Toutes ces caractéristiques font actuellement l'objet de débats dans toute l'Union, car elles déterminent la valeur que les apprenants et les employeurs leur attribueront.

## Bienvenues, mais sous conditions

D'une manière générale, les pays de l'UE s'efforcent de trouver un équilibre entre les défis et les possibilités des microcertifications et tentent de les définir, de les normaliser et de les réglementer afin de garantir leur comparabilité et leur valeur pour les utilisateurs finaux. La [recommandation du Conseil de 2022 sur une approche européenne des microcertifications pour l'apprentissage tout au long de la vie et l'employabilité](#) guide ce processus.

Dans toute l'Europe, les discussions se concentrent sur la manière d'intégrer les microcertifications

<sup>(2)</sup> Voir les [premier](#), [deuxième](#) et [troisième](#) rapports du Cedefop sur ce volet de travail le plus récent.

dans les systèmes et cadres nationaux des certifications et de créer les conditions nécessaires à leur reconnaissance. Toutefois, les approches varient considérablement, avec des points de vue nationaux différents sur la description et l'évaluation des certifications, sur la validation de l'apprentissage antérieur et sur l'assurance de la qualité des microcertifications.

Tous les pays européens modularisent leurs certifications, le plus souvent dans l'éducation des adultes, mais aussi dans l'enseignement supérieur et l'EFPC. En outre, la plupart des pays s'efforcent de mettre en place des cadres nationaux des certifications (CNC) complets <sup>(3)</sup> qui englobent tous les types et tous les niveaux de certifications. Plus de la moitié d'entre eux ont ouvert leurs cadres à des certifications non formelles <sup>(4)</sup>; d'autres craignent qu'une multiplication incontrôlée des microcertifications n'entraîne un abandon général de l'éducation et de la formation générales (initiales) au profit d'expériences d'apprentissage courtes offrant des compétences réduites et susceptibles de saper les systèmes d'éducation et de formation traditionnels.

## Changement des emplois, de l'éducation et de la formation

La double transition <sup>(5)</sup> a transformé des emplois et des secteurs entiers, bouleversant la demande du marché du travail et engendrant des pénuries de compétences dans de nombreux secteurs. Aujourd'hui, 90 % des emplois nécessitent des compétences numériques, mais seulement 54 % de la population en possède. L'Europe doit massivement perfectionner et reconvertir sa main-d'œuvre pour résister à la concurrence mondiale.

Les systèmes nationaux d'EFPC se sont adaptés, en promouvant la mobilité de la main-d'œuvre et l'apprentissage tout au long de la vie, et en créant de nouveaux formats d'offre de formation et d'accréditation. Plus de la moitié des États membres de l'UE ont commencé ou prévoient d'intégrer les microcertifications, y compris numériques, dans leurs CNC afin de leur attribuer une valeur et de permettre la comparaison.

Les apprenants ont de plus en plus besoin de formats de reconversion ou de perfectionnement plus courts et plus flexibles, qui s'adaptent à leur emploi du temps, à leurs besoins professionnels et à l'équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Alors que les systèmes d'EFPC s'adaptent aux évolu-

<sup>(3)</sup> Sur la base du [Cadre européen des certifications \(CEC\)](#).

<sup>(4)</sup> 34 pays de l'UE, de l'EEE et des Balkans occidentaux, selon l'[Inventaire européen des CNC du Cedefop](#).

<sup>(5)</sup> Numérisation et écologisation de l'économie.

tions de la demande, par exemple en matière de modularisation et d'inclusion de certifications partielles, les microcertifications répondent souvent mieux aux besoins immédiats, comme les parcours flexibles et centrés sur l'apprenant.

Les microcertifications poursuivent plusieurs objectifs. Il peut s'agir d'un point d'entrée sur le marché du travail, par exemple dans les services de restauration, de soins et de nettoyage, ou de solutions professionnelles complémentaires très appréciées dans le secteur de la fabrication avancée et à forte intensité informatique. Elles contribuent à façonner les écosystèmes industriels tels que les pôles d'innovation et jouent un rôle dans l'innovation des entreprises et même dans la restructuration économique des régions. Elles sont adaptées aux besoins locaux et proposées par l'intermédiaire de plateformes mondiales. Certaines apportent une réponse rapide et ciblée à des déficits de compétences spécifiques, tandis que d'autres sont intégrées dans des stratégies globales en matière de compétences.

### Encadré 1. Compétences et formation pour le secteur du nettoyage dans l'UE

Selon une étude de la Fédération européenne des entreprises de propreté et services associés dans 13 pays, la formation au nettoyage industriel est proposée à différents niveaux du CEC. Il s'agit de cours de courte durée pour les nettoyeurs (assistants) et les laveurs de vitres (niveaux 1 et 2), de formations complémentaires, par exemple pour les nettoyeurs à haute pression (niveau 3), qui peuvent être considérées comme un premier pas vers une qualification professionnelle, et d'apprentissages complets de deux ans pour les nettoyeurs hautement spécialisés (niveau 4), qui leur permettent également d'exercer des activités de supervision.

### Encadré 2. Compétences et formation pour l'industrie microélectronique dans l'UE

METIS4SKILLS est un organisme de formation professionnelle basé à Bruxelles qui opère dans le secteur de la microélectronique dans 13 pays (\*). Afin d'adapter son offre de formation aux nouveaux besoins au fur et à mesure qu'ils apparaissent, METIS4SKILLS a créé un consortium composé de 20 partenaires, dont des entreprises du secteur de la microélectronique, des établissements d'enseignement et de formation et des organismes de réglementation/certification. En coopération avec ses partenaires, il a élaboré une stratégie sectorielle en matière de compétences et aide à définir et à affiner les profils professionnels sur la base des cadres de certifications des pays participants. Les programmes et les cours METIS sont élaborés conjointement avec l'industrie et les acteurs de l'éducation et de la formation. Actuellement, METIS prépare un

catalogue de formation basé sur les acquis de l'apprentissage et couvrant les niveaux 4 à 7 du CEC. Son approche est intégrée et modulaire: les «unités de base» (30 à 50 heures de formation) sont conçues comme des modules autonomes qui peuvent être complétés par des «unités satellites» (10 à 15 heures de formation).

Les unités de base peuvent être dispensées et certifiées en tant que blocs de formation autonomes. Elles sont conçues pour permettre aux:

- travailleurs de l'industrie de la microélectronique d'acquérir des ensembles de compétences spécifiques et d'améliorer ainsi leur profil;
- travailleurs d'autres secteurs d'acquérir des compétences supplémentaires en microélectronique et d'élargir leur profil;
- nouveaux arrivants sur le marché du travail de suivre une formation dans le domaine offrant les perspectives professionnelles les plus prometteuses (fabrication, conception de puces et/ou de systèmes).

METIS4SKILLS est cofinancé par le programme Erasmus+.

(\*) 11 pays de l'UE, Norvège et Turquie.

## Garantir la valeur pour les utilisateurs finaux

Les microcertifications devraient continuer de jouer un rôle de plus en plus important, que ce soit dans le développement de la main-d'œuvre, le recrutement individuel ou en tant que passerelle vers la poursuite de l'apprentissage. Cela nécessite des assurances pour les utilisateurs. Les apprenants, les travailleurs et les demandeurs d'emploi doivent avoir la garantie que les microcertifications peuvent réellement favoriser leur apprentissage et leur carrière professionnelle; les employeurs doivent pouvoir s'appuyer sur elles pour refléter de manière fiable les compétences et les connaissances des demandeurs d'emploi. Les attentes des parties prenantes se concentreront sur la pertinence pour le marché du travail et le statut de reconnaissance des microcertifications, ainsi que sur la réputation de leurs émetteurs: il s'agit d'une condition préalable pour que les différents utilisateurs puissent évaluer leur valeur et leur faire confiance. Qu'est-ce que cela implique?

## Descripteurs communs

Les informations relatives aux microcertifications et à leur valeur sur le marché doivent être clairement signalées. Pour ce faire, les parties prenantes des différents pays doivent se mettre d'accord sur des éléments standards les décrivant, tels que l'identification de l'apprenant et de l'organisme émetteur, ainsi que le lieu et la date d'émission, le titre, la durée, le niveau

CEC, le mode de délivrance et le type d'évaluation.

## Agilité

Les utilisateurs s'attendent à ce que le contenu des microcertifications réponde à une demande réelle et actuelle de compétences: c'est la première raison pour laquelle les personnes les adoptent. Leur conception est une tâche légère par rapport à celle d'une certification formelle, d'où leur flexibilité et leur capacité à répondre aux besoins émergents, mais aussi leur durée de vie plus courte. La participation des employeurs à leur conception peut permettre de mieux les adapter à la demande du marché du travail (encadré 3).

## Reconnaissance du prestataire et justificatif

La réputation des émetteurs de microcertifications est essentielle. Les prestataires d'EFPI titulaires d'une accréditation ou d'une certification jouissent d'un niveau de confiance plus élevé que ceux qui n'en possèdent pas. Il en va de même pour les microcertifications qui sont reconnues comme faisant partie de l'éducation et de la formation formelles et, en tant que telles, font l'objet d'une assurance qualité.

Les fournisseurs multinationaux d'infrastructures technologiques et de services logiciels, en particulier dans des domaines tels que l'industrie 4.0, le commerce électronique et la cybersécurité, ont joué un rôle croissant en tant que prestataires de formation respectés: de nombreuses certifications industrielles soutenant la mise en œuvre, la maintenance et l'utilisation des outils TIC jouissent d'un niveau élevé de confiance et d'estime.

## Évaluation

Les microcertifications sont évaluées de différentes manières. Les certifications proposées par les prestataires traditionnels d'EFPI sont généralement attribuées à la suite d'une évaluation par rapport à des acquis d'apprentissage définis, tandis que l'évaluation des certifications industrielles est conçue pour démontrer la conformité à des normes de performance. Les modèles d'évaluation récents comprennent l'utilisation de portefeuilles permettant d'empiler les microcertifications, ainsi que des simulations, par exemple dans l'industrie 4.0.

### Encadré 3. Coopération en matière d'évaluation et de certification des compétences

Festo Didactic a été créé il y a plusieurs décennies en tant qu'unité de formation distincte de la société

mère allemande Festo, l'un des principaux fournisseurs mondiaux de technologies d'automatisation. En Europe, Festo Didactic se positionne à la fois dans l'EFPI et dans la formation professionnelle, grâce à ses applications de formation pour la fabrication avancée et ses laboratoires d'apprentissage. En Allemagne, elle propose, en coopération avec la [Chambre de commerce et d'industrie de Stuttgart](#), des certifications en matière d'automatisation fondées sur une formation professionnelle à temps partiel en technologies de l'automatisation pour les ouvriers qualifiés.

## Assurance qualité

L'assurance qualité des microcertifications par les autorités compétentes est un autre facteur de confiance important. Il n'existe pas de normes de qualité fixes pour les microcertifications délivrées en dehors des systèmes formels d'éducation et de formation. Compte tenu de la pléthore de microcertifications et de la difficulté pour l'utilisateur d'évaluer les options, l'incertitude quant à la qualité de ces certifications est un facteur majeur de méfiance. C'est la raison pour laquelle l'assurance qualité est au cœur des discussions sur un cadre réglementaire pour les microcertifications, visant à accroître leur transparence et le niveau de confiance à leur égard. Toutefois, ces considérations sont contrebalancées par les objectifs mêmes que les microcertifications sont censées servir: être agiles, répondre aux besoins du marché du travail et compléter les certifications complètes.

## Empilabilité

L'ajout de plusieurs microcertifications (ou modules) à des certifications complètes est déjà une pratique courante dans certains États membres de l'UE, qui incite les apprenants à renforcer et à documenter leurs compétences. Toutefois, les recherches du Cedefop ont montré qu'un tel cumul ne fonctionne souvent pas pour les microcertifications en dehors des systèmes formels, car elles s'appuient sur des pratiques différentes d'évaluation, de reconnaissance et d'assurance qualité. Il existe des exceptions, comme les microcertifications dans le domaine des technologies de l'information ou de la fabrication; certaines d'entre elles sont basées sur des normes industrielles combinées à des cadres d'avancement professionnel et jouissent d'un niveau de confiance élevé.

## Renforcer la confiance

La confiance doit être à la base de tout développement futur des microcertifications. Les apprenants et leurs employeurs doivent avoir l'assurance que les acquis d'apprentissage promis seront atteints; les résultats de l'expérience d'apprentissage doivent être à la hauteur de l'investissement consenti par



l'apprenant ou son employeur.

- Une vaste coopération des parties prenantes rassemblant les services publics, les prestataires de formation, les employeurs et les apprenants garantit que la valeur des microcertifications est comprise et reconnue de la même manière, tant sur le marché du travail que dans le système éducatif.
- L'établissement d'un lien entre les acquis d'apprentissage visés par une microcertification et ceux décrits dans un profil professionnel donné peut renforcer leur validité et la confiance des utilisateurs à leur égard. Dans ce contexte, la participation des employeurs à leur conception est essentielle.
- La référence aux cadres nationaux de certification (CNC) est un outil efficace pour attribuer de la valeur aux microcertifications et renforcer la confiance à leur égard. Si certaines sont incluses dans les CNC, le processus de référencement est coûteux et chronophage.
- L'instauration de la confiance dans les microcertifications numériques, y compris les badges ouverts, nécessite des métadonnées contenant des preuves suffisantes des compétences acquises par le titulaire, ainsi qu'une technologie sécurisée. Certains pays créent des plateformes pour la délivrance, le stockage et le partage de microcertifications numériques. Au niveau européen, le [cadre des justificatifs numériques Europass](#) (EDCI) est en cours de construction et sera bientôt disponible.

## Favoriser l'inclusion

Les personnes peu qualifiées participent moins à la formation que leurs pairs mieux qualifiés. Les raisons de ce paradoxe ont été analysées et ne sont pas seulement financières. Outre le manque de temps, d'argent et d'accès aux infrastructures d'apprentissage (par exemple, l'internet), l'obstacle le plus crucial qui empêche les personnes peu qualifiées de participer à des formations est que, dans de nombreux cas, elles n'en voient pas la nécessité. Pour surmonter cet obstacle persistant, les personnes doivent être informées des possibilités de perfectionnement et de reconversion auxquelles elles ont droit et recevoir des orientations avant, pendant et après la formation identifiée, idéalement jusqu'à ce qu'elles trouvent un emploi. Ce soutien global peut maintenir leur engagement et contribuer à faire en sorte qu'elles utilisent les compétences acquises et en tirent profit. Ces mesures doivent être centrées sur l'utilisateur et, si nécessaire, inclure une assistance pour les demandes, les questions pratiques et les éventuels problèmes personnels et de santé; elles doivent

également inclure un financement.

### Encadré 4. Une organisation patronale danoise participant à la formation des travailleurs

[TEKNIQ Arbejdsgiverne](#) est une organisation patronale du secteur de l'électricité, de la plomberie et de la métallurgie. Le rythme rapide de la numérisation et de l'écologisation de l'économie danoise oblige les employeurs non seulement à perfectionner et à renouveler les compétences de leurs travailleurs, mais aussi à rechercher une main-d'œuvre qualifiée au-delà de leur personnel. À cette fin, TEKNIQ, en coopération avec les syndicats, a conçu des programmes de courte durée pour former des travailleurs sans emploi et/ou peu qualifiés aux métiers de câbleur, de plombier ou de soudeur en chauffage. Ces microcertifications sont conçues comme une formation au marché du travail ([Arbejdsmarkedsuddannelser, AMU](#)), qui est reconnue par les autorités, offre aux apprenants des compétences professionnelles spécifiques et est hautement fiable. Au-delà de la conception de la formation, la coopération des partenaires sociaux couvre également les dispositions relatives au placement et aux salaires, ce qui permet non seulement d'atténuer les pénuries de compétences des entreprises, mais aussi d'aider les personnes qui sont généralement difficiles à atteindre.

## Encadrer la bonne utilisation des microcertifications

### Soutien non financier

Une **orientation complète** est de plus en plus importante pour permettre à tous les utilisateurs de s'y retrouver dans les options de formation qui leur sont proposées en tant que solutions d'appoint ou d'entrée, et de prendre des décisions en connaissance de cause pour construire une formation et une carrière professionnelle significatives.

Les **données en temps réel du marché du travail** et l'intelligence artificielle (IA) sont des outils novateurs qui complètent l'expertise du personnel d'orientation en matière d'évolution du marché du travail. Une analyse axée sur les tâches et les compétences des emplois proposés met en évidence les liens entre les profils de compétences des personnes et les nouvelles possibilités d'emploi à leur portée, en précisant les compétences supplémentaires dont elles ont besoin pour saisir ces possibilités.

### Encadré 5. Rapprocher les personnes, la formation et les emplois

Lancée en 2020, [Jobflix France](#) est une plateforme

numérique offrant une approche numérique innovante et modulable de l'apprentissage tout au long de la vie en vue d'un bon emploi. Elle aide les utilisateurs à examiner diverses options d'apprentissage et de carrière en fonction de leurs compétences et de leurs intérêts, ainsi que des services d'orientation professionnelle personnalisés utilisant les données du marché du travail. L'objectif est d'aider les utilisateurs à adopter un état d'esprit axé sur le développement de carrière à long terme et de créer des passerelles vers des opportunités d'emploi.

Jobflix France a mis au point une [application](#) qui permet aux citoyens d'examiner les possibilités d'apprentissage et de travail dans leur région.

Des **outils d'information** tels que les registres de microcertification peuvent soutenir l'acceptation des microcertifications par les apprenants et les aider, avec le personnel d'orientation qui les accompagne, à comparer les microcertifications accréditées afin de trouver des prestataires fiables. Bien que de tels registres existent dans certains pays tiers ([par exemple en Nouvelle-Zélande](#)), ils en sont encore à leurs balbutiements au sein de l'UE.

La **validation de l'apprentissage antérieur**, intégrée dans une offre d'orientation globale et complétée par des propositions de formation pertinentes, rend les microcertifications accessibles à tous. Elle peut aider les travailleurs peu qualifiés ou les chômeurs à (ré)intégrer le marché du travail.

## Soutien financier

Les mesures de soutien financier jouent un rôle important dans la promotion d'une utilisation éclairée et socialement équitable des microcertifications. Leurs coûts varient considérablement et leurs dépenses élevées peuvent dissuader tant les particuliers que les petites entreprises d'investir dans ces mesures.

Le **financement par les entreprises** est la norme pour la plupart des EFPC en Europe, mais la nature de leurs investissements varie considérablement. Certaines entreprises limitent la formation de leur personnel à l'utilisation et à l'entretien des machines ou au respect des exigences réglementaires, tandis que d'autres considèrent l'investissement dans leur main-d'œuvre comme un moyen d'améliorer le bien-être du personnel (ce qui se traduit dans de nombreux cas par la productivité de l'entreprise). Dans le contexte actuel d'automatisation et de numérisation croissantes du lieu de travail, la mesure dans laquelle les entreprises accordent la priorité à la formation de différents groupes de salariés a une incidence sur la mobilité individuelle et les possibilités d'emploi <sup>(6)</sup>.

<sup>(6)</sup> Les recherches du Cedefop ont montré que certaines entreprises tendent à transférer la responsabilité de la formation à leurs salariés.

Le **financement public** au sein des États membres et au niveau de l'UE, par exemple par l'intermédiaire du Fonds social européen, joue un rôle clé dans la couverture d'une partie des coûts de la formation dirigée par les entreprises.

Les **chèques de formation** sont le moyen le plus courant de soutenir l'éducation et la formation des adultes dans toute l'Europe. Étant donné qu'elles sont souvent financées conjointement par les apprenants, les personnes qui en ont le plus besoin sont les premières à rencontrer des obstacles.

Les **comptes de formation individuels** permettent à leurs titulaires d'accumuler des droits à la formation au fil du temps, favorisant ainsi l'apprentissage tout au long de la vie, y compris l'adoption des microcertifications.

**FSE+** propose des programmes de financement des prestataires d'EFPC. Ils peuvent les utiliser pour développer et proposer des microcertifications.

## Perspectives

Les microcertifications représentent un système pérenne, mais leur avenir est ouvert. Si leur potentiel pour répondre aux divers besoins des citoyens européens, des entreprises et des pays en matière d'éducation et de marché du travail est indéniable, des recherches plus approfondies et adaptées au contexte sont nécessaires pour clarifier leur statut par rapport aux certifications existantes. Parallèlement, l'élaboration de politiques de soutien centrées sur l'apprenant, y compris l'orientation, est essentielle pour que davantage de personnes et d'entreprises puissent s'engager dans les microcertifications et en bénéficier.

Il est nécessaire de poursuivre l'expérimentation d'initiatives pratiques, ainsi que le partage des connaissances entre elles, afin de soutenir les pays dans leurs efforts visant à développer et à généraliser les microcertifications et à définir leur rôle dans les systèmes nationaux de formation des compétences.



CEDEFOP

Centre européen pour le développement de la formation professionnelle

Note d'information – 9192 FR

Cat. N°: TI-BB-24-001-FR-N

ISBN 978-92-896-3695-7, doi:10.2801/715



Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop), 2024.

Les notes d'information sont publiées en allemand, anglais, espagnol, français, grec, italien, polonais et portugais, ainsi que dans la langue du pays assurant la présidence de l'UE. Pour les recevoir régulièrement, abonnez-vous à l'adresse suivante: [www.cedefop.europa.eu/fr/user/register](http://www.cedefop.europa.eu/fr/user/register)

D'autres notes d'information et publications du Cedefop sont disponibles à l'adresse suivante: [www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx](http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx)

Europe 123, Thessaloniki (Pyléa), GRÈCE

Adresse postale: Cedefop service post, 57001, Thermi, GRÈCE

Tél. +30 2310490111, Télécopie +30 2310490020

Courriel: [info@cedefop.europa.eu](mailto:info@cedefop.europa.eu)

[www.cedefop.europa.eu](http://www.cedefop.europa.eu)