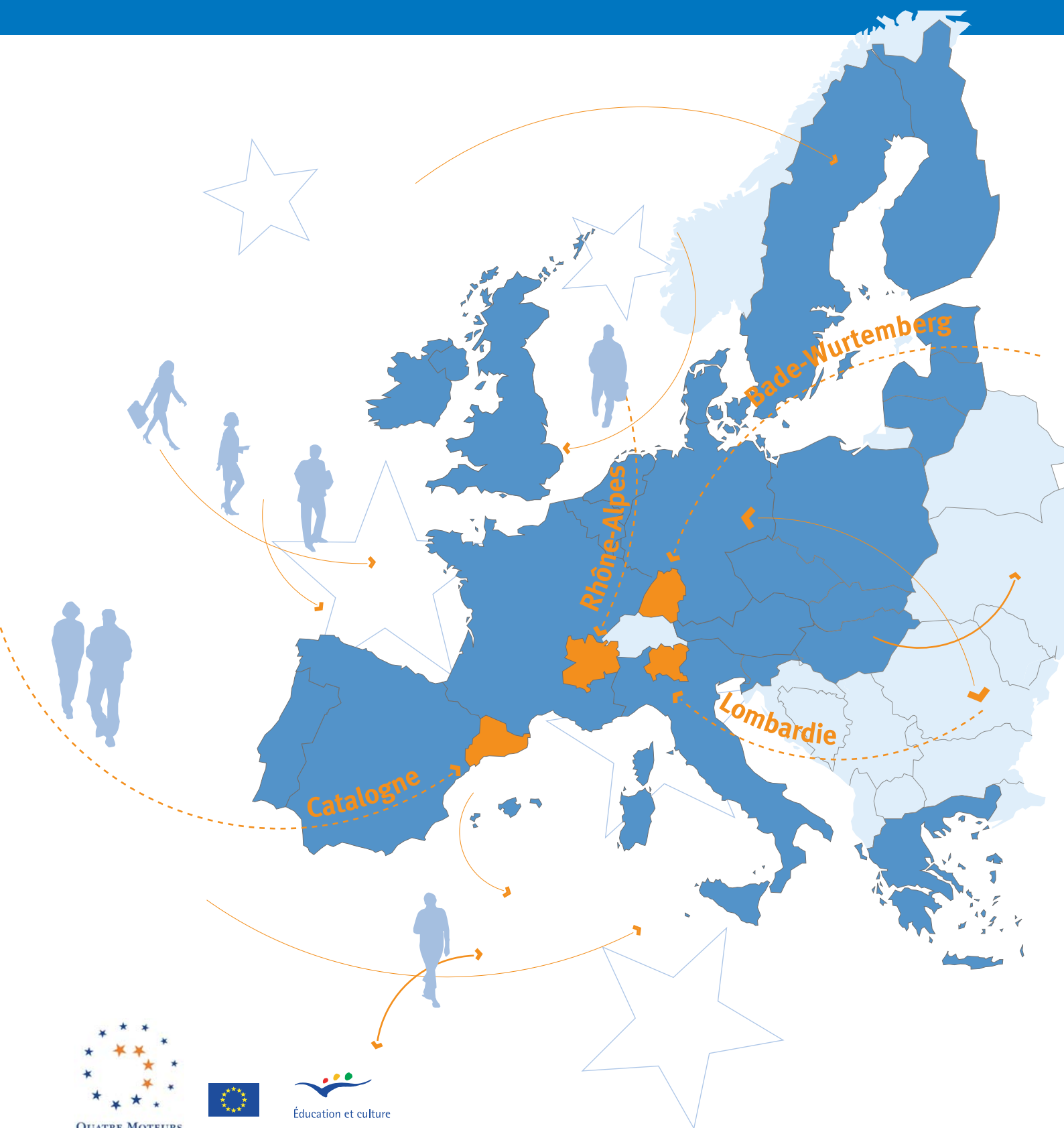


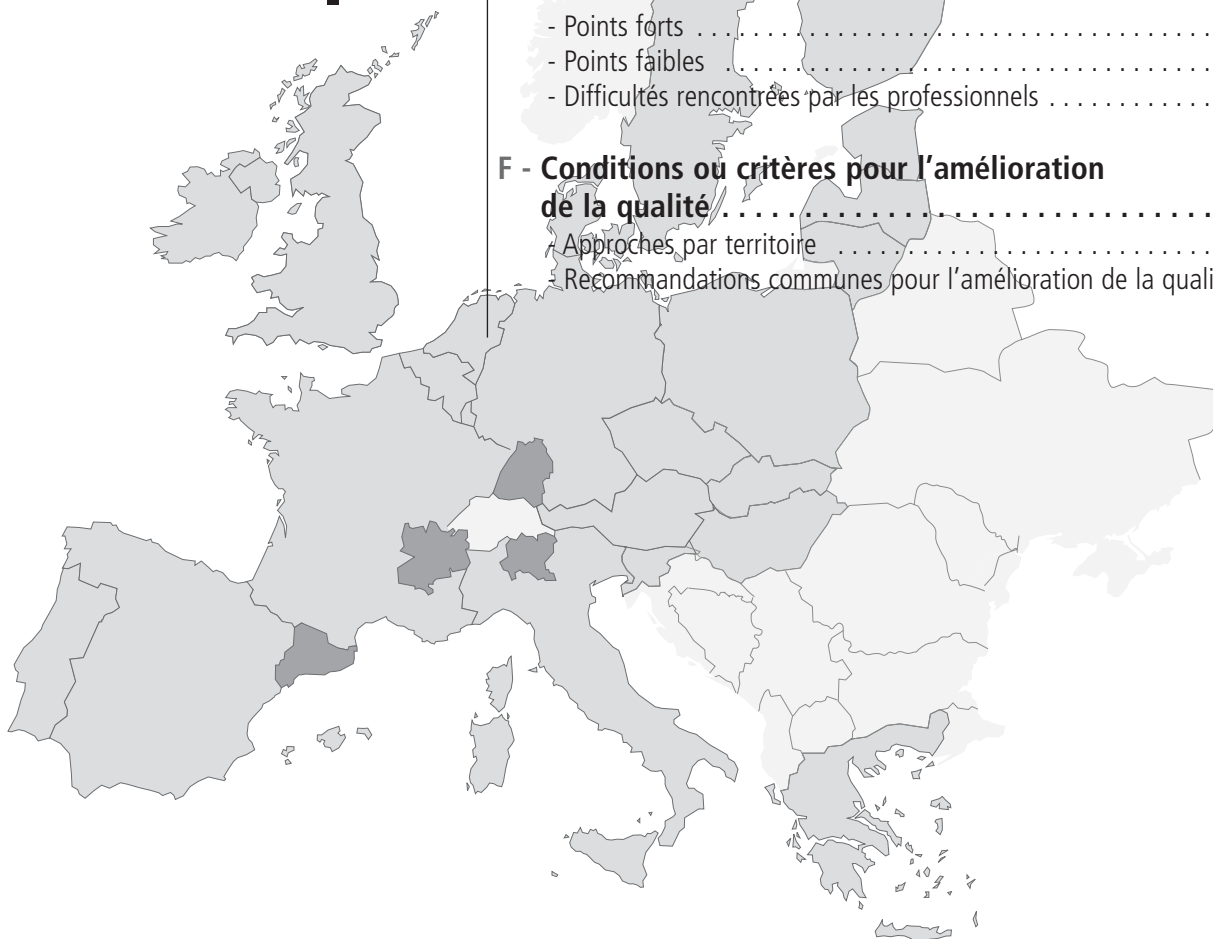
DROA

Référentiel de l'orientation des 4 Moteurs pour l'Europe



Sommaire

Introduction	p 2
A - Choix du territoire	p 4
B - Démarche utilisée	p 5
C - Contextes socio-économiques des territoires expérimentaux	p 7
D - Présentation des structures d'orientation ayant un rôle en matière d'orientation active :	p 10
- Types de structures et rôles principaux	p 10
- Activités et missions	p 13
- Financements des structures d'orientation	p 16
- Types de public accueilli	p 17
- Présentation des professionnels et de leurs diplômes, qualifications ..	p 17
- Compétences spécifiques des professionnels	p 19
- Partenariats établis avec d'autres structures	p 22
E - Points forts et points faibles des structures et du réseau	p 24
- Points forts	p 24
- Points faibles	p 25
- Difficultés rencontrées par les professionnels	p 26
F - Conditions ou critères pour l'amélioration de la qualité	p 30
- Approches par territoire	p 30
- Recommandations communes pour l'amélioration de la qualité	p 35



Introduction

Le projet DROA « développement des réseaux pour l'orientation active » entre dans le cadre d'un programme européen Leonardo da Vinci. Il a été conduit en partenariat avec les « Quatre Moteurs pour l'Europe » (Bade-Wurtemberg, Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes) et s'est déroulé d'octobre 2003 à décembre 2006.

Le projet s'est construit autour de plusieurs idées :

- L'orientation et le conseil constituent une composante essentielle de la formation tout au long de la vie. Cependant, les actions proposées restent encore trop cloisonnées par type de public et par réseau institutionnel (scolaires, jeunes en insertion professionnelle, demandeurs d'emploi, salariés, travailleurs en fin de carrière...), même lorsque les structures qui les accueillent sont voisines sur le territoire.
- L'enchevêtrement des compétences entre les différents acteurs et l'abondance des réseaux intermédiaires rendent particulièrement difficile la recherche d'effets levier pour améliorer globalement la qualité, la lisibilité et l'accessibilité des services d'orientation et de conseil aux usagers.
- La mutualisation d'expériences est souvent peu développée.

C'est pourquoi les objectifs spécifiques du projet visaient globalement à **améliorer l'orientation et le conseil comme facteurs facilitant la formation tout au long de la vie et l'emploi**, en mettant en place un réseau à double niveau et en le pérennisant : réseau infra-régional des acteurs locaux de l'orientation sur un ou deux territoires pour chacune des régions concernées et réseau interrégional des « Quatre Moteurs pour l'Europe ».

Le projet consistait à :

- Analyser de façon comparative entre les territoires et les régions l'organisation des acteurs impliqués au niveau local (positionnement, stratégie, rôle...),
- Analyser de façon comparative entre les territoires et les régions les pratiques locales d'orientation et de conseil pour les différents types de publics en s'appuyant sur la diversité des situations rencontrées,
- Déterminer des critères d'amélioration de la qualité de l'orientation et les diffuser (information, formation, échange de pratiques) au travers du double réseau et au-delà,
- Organiser la pérennisation de ce double réseau et son élargissement.

La mise en réseau des acteurs locaux de l'orientation professionnelle prenait en compte la manière dont les personnes les plus exclues du marché du travail peuvent avoir accès aux services d'orientation. Il s'agissait de répondre de manière adaptée à des besoins souvent diversifiés et différents d'un public à l'autre.

Le projet a abouti à la réalisation d'un « référentiel qualité de l'orientation » commun, propre à favoriser une meilleure guidance professionnelle de tous et ce, tout au long

de la vie.

Dans sa mise en œuvre, le projet s'organisait en quatre grandes étapes :

- **La constitution des réseaux pour l'orientation active** visait à identifier des territoires pour l'expérimentation dans chacune des régions concernées. Elle réunissait un réseau de professionnels acceptant d'entrer dans la démarche d'expérimentation et de réaliser l'état des lieux du territoire en termes de moyens existants pour l'orientation (structures, actions, services rendus aux personnes, partenariats, freins rencontrés...). Cette première étape aboutissait à la réalisation de monographies régionales à partir des problèmes rencontrés par les partenaires au niveau des territoires.
- **L'observation des pratiques d'orientation active** visait à repérer, observer et décrire certaines pratiques, prestations, actions d'orientation mises en œuvre au sein des structures. Cette observation passait par l'identification des compétences de base chez les acteurs de l'orientation et l'élaboration de monographies régionales sur les différentes professionnalités des acteurs. Elle a permis de développer l'échange des pratiques entre les acteurs de l'orientation des différents territoires et a abouti à la mise en place d'un séminaire sur ce sujet dans chacune des régions.
- **L'élaboration de critères de qualité** en matière d'orientation active visait à établir une série d'axes de développement de l'orientation. Elle a été complétée par une enquête auprès des publics afin de mieux cerner leurs attentes et besoins en matière de services d'orientation.
- La quatrième étape du projet visait à **capitaliser et transférer les résultats** obtenus à d'autres professionnels au sein de sa propre région, au niveau national ou auprès d'autres régions. Elle s'effectue à travers des séances d'information sur les résultats et la méthodologie du projet auprès de professionnels, de réseaux et d'organisations souhaitant développer la qualité de l'orientation. La manifestation « phare » du transfert s'est effectuée à travers le séminaire final du projet qui réunissait, outre les professionnels de l'orientation ayant participé ou non à l'expérimentation, des partenaires politiques, administratifs, experts des quatre régions ainsi que d'autres acteurs européens intéressés par le sujet.

A - Choix du territoire

Bade-Wurtemberg

Le Bade-Wurtemberg a choisi une seule unité territoriale locale : le district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg (Allemagne), unité territoriale Bezirk der Agentur für Arbeit de Fribourg. Raison de ce choix : la région comportant des espaces urbains et ruraux, région transfrontalière (Allemagne, France, Suisse), activités en réseau déjà existantes.

Catalogne

Ce sont les territoires de Gérone et Manresa qui ont été choisis.



La Catalogne a décidé d'agir principalement sur des noyaux urbains pour les raisons suivantes :

- Le chômage se concentre sur les zones urbaines,
- L'orientation professionnelle a davantage d'interlocuteurs,
- Le marché du travail offre de plus grandes possibilités d'insertion d'emploi en raison de la croissance et de la concentration de la population au sein de ces noyaux,

- La facilité de déplacement de l'utilisateur,
- Le nombre de services plus important et normalement d'une plus grande qualité,
- La présence de l'ensemble des dispositifs d'orientation scolaire.

Département de l'Education

Au niveau scolaire le travail a été réalisé avec 34 dispositifs d'orientation. Des dispositifs analysés, 23 d'entre eux sont communs aux deux territoires et répondent aux structures dépendant de l'administration éducative. Les autres dispositifs sont soit généralisés dans toute la région, soit spécifiques de chaque territoire, et ont pour objectif le soutien à la formation et l'orientation des jeunes.

Département de l'Emploi

Le travail a été réalisé avec 15 organisations qui se chargent de l'orientation professionnelle sur les deux territoires (10 correspondent à Gérone et 5 à Manresa) : 7 associations sans but lucratif, 4 entreprises privées, 3 agents sociaux et 1 mairie. De plus, 3 d'entre elles s'adressent à des groupes d'utilisateurs spécifiques. Mis à part l'orientation professionnelle, 8 d'entre elles se chargent également de formation, 5 offrent des services psychologiques et 1 réalise des activités d'outplacement.

Lombardie

La Région Lombardie (La Direction Générale pour l'Instruction, la Formation et le Travail) a identifié comme zones d'essai expérimental la ville de Milan, le district de Legnano et toute la province de Varèse, les retenant significativement différentes du point de vue socio-économique et suffisamment avancées dans la création de services d'orientation.

Rhône-Alpes

La Région Rhône-Alpes a fait le choix de deux territoires expérimentaux pour leur complémentarité : Loire-Sud (département de la Loire) et Annecy (département de Haute-Savoie). Les critères fixés pour réaliser ce choix étaient :

- L'existence de pratiques de coopérations locales dans un champ géographique observable,
- La diversité des réseaux susceptibles d'être partie prenante (formel comme un comité de bassin d'emploi, ou informel comme département, comité d'orientation local...),
- La diversité des contextes locaux (zones urbaines, rurales, semi-urbaines, contextes socio-économiques favorables ou plutôt défavorables...),
- L'existence d'un animateur local désigné référent ou d'une instance facilitant les échanges entre les structures d'orientation,

- Les compétences linguistiques des professionnels,
- Le volontariat concrétisé par l'ouverture à un projet tourné vers la satisfaction des besoins des usagers et du monde économique en matière d'orientation tout au long de la vie,
- La possibilité pour les structures participantes de dégager du temps de travail spécifique à la réalisation de ce projet.

Le choix des territoires expérimentaux a souvent été dicté par les quatre régions pour la variété des contextes socio-économiques et de structures nécessaires à une observation complète des systèmes d'orientation.

B - Démarche utilisée

Bade-Wurtemberg

Un groupe de travail (GT) local a été constitué au niveau du territoire expérimental (district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg) réunissant tous les partenaires pertinents (représentants des structures principales au niveau local) concernant l'orientation professionnelle.



Le coordinateur du projet DROA pour le Land de Bade-Wurtemberg est le service « Coopération transfrontalière et Europe » du Regierungspräsidium Karlsruhe (auparavant Landesgewerbeamt Baden-Württemberg, Direktion Karlsruhe). Il était mandaté pour

cette mission par le ministère de l'économie du Land de Bade-Wurtemberg (Stuttgart), co-financeur du projet DROA.

Toutes les étapes du travail, dans le cadre du projet DROA, ont été réalisées en collaboration permanente avec le groupe de travail local de Fribourg (état des lieux, analyse des pratiques, enquête de satisfaction, séminaire local, préparation/participation à l'Université d'été

de la FREREF, séminaire d'échanges à Barcelone, séminaire final à Lyon). Un référent a été choisi parmi les partenaires « professionnels » du comité local pour soutenir la coordination du projet DROA.

Au niveau régional, autour du ministère de l'économie, un comité de « partenaires régionaux » (représentants des structures importantes sur place) a accompagné le projet DROA (objectif : permettre le transfert des résultats au niveau régional).

Le rôle des deux coordinatrices du projet DROA pour le Bade-Wurtemberg a été, entre autres, d'animer le groupe de travail local à Fribourg, de gérer la comptabilité et d'assurer la production, la finalisation et la transmission des résultats du projet selon les différentes étapes de travail. Elles étaient le relais de communication au niveau régional (ministère de l'économie, groupe de travail des partenaires régionaux) et interrégional (comité des coordinateurs des « Quatre Moteurs pour l'Europe »). Un institut de consultation régionale (prestataire externe) a soutenu le projet, notamment en ce qui concerne les enquêtes et la réalisation des actes du séminaire local.

Actuellement, au niveau du Bade-Wurtemberg, une vingtaine de structures et organisations sont impliquées activement dans le projet DROA.

Catalogne

Deux services de la Generalitat de Catalunya ont séparément mis en œuvre le projet DROA sur les deux territoires expérimentaux choisis.

Département de l'Éducation

Un comité de pilotage a été constitué dans chaque territoire formé par des représentants des divers dispositifs analysés. Ces comités ont contacté les centres éducatifs et autres dispositifs dans le but de présenter

le projet et demander leur participation. L'information a été obtenue moyennant une enquête et plusieurs réunions avec les responsables des ressources en orientation qui existent sur les deux territoires.



Département de l'Emploi

Un comité de pilotage régional et un comité local ont été constitués pour le territoire expérimental (Girona et Manresa). Après avoir réuni les organisations chargées de l'orientation pour leur exposer les grandes lignes des objectifs du projet DROA et leur offrir la possibilité d'y participer, des réunions périodiques ont été réalisées pendant le déroulement du projet.

Les diverses étapes du projet ont été effectuées de manière collective, ce qui a été traduit dans l'élaboration de présentations qui ont été utilisées lors des divers séminaires de diffusion du projet au sein des deux territoires et sur Barcelone.

Lombardie

Le projet était coordonné par un Comité de Pilotage transnational et par un Comité de Pilotage régional, composés des :

- Direction Générale pour l'instruction, la Formation et le Travail,
- Province de Milan,
- Province de Varèse,
- Agence régionale pour l'emploi,
- Bureau régional pour les écoles,
- APILOMBARDIA (associations de petites entreprises de Lombardie),

- FEDERLOMBARDIA (fédération des entreprises),
- Secrétariats Régionaux des organisations syndicales CGIL, CISL, UIL.

Les deux provinces où se trouvent les territoires désignés pour l'expérimentation ont également établi des comités locaux qui, à travers des phases différentes d'analyse et de rapprochement des réalités :

1. questionnaires fournis aux opérateurs
 2. interviews individuelles
 3. travail de comparaison avec les opérateurs impliqués
- leur ont permis par comparaison :
- D'approfondir la connaissance de l'organisation des structures impliquées au niveau local (positions institutionnelles, stratégies, rôles, nature des financements...),
 - D'approfondir la connaissance des pratiques et des méthodes utilisées par les acteurs locaux pour les différents types de public sur les trois thèmes différents,
 - De déterminer les meilleures pratiques et leurs possibilités de diffusion à travers le double réseau susmentionné,
 - Organiser la stabilisation et l'élargissement de ce double réseau.

Toutes ces organisations ont participé au projet de façon désintéressée.

Rhône-Alpes

Dans un premier temps, le projet a été présenté aux représentants des structures adhérentes au Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation sur les deux territoires pressentis. Les « têtes de réseaux » avaient signé, lors du dépôt du projet, un engagement acceptant de participer à sa mise en œuvre. Un groupe de travail s'est constitué sur chaque territoire pour mettre en œuvre les deux premières étapes. A l'issue du séminaire régional sur les pratiques d'orientation, les deux groupes se sont rassemblés en un seul groupe régional complété de consultants et de chercheurs (INRP, METOD, Trouver-Créer). Les deux dernières étapes ont donc été réalisées (enquête auprès du public, enquête auprès des professionnels, critères qualité de l'orientation) dans le cadre de ce groupe de réflexion.



Suivant l'étape, des moyens et outils spécifiques ont été mis en place avec les acteurs locaux :

- Réunion d'information sur le projet, résultats d'observations, d'enquête, lancement d'étapes... ,
- Grille de recueil d'éléments de description du contexte socio-économique, de présentation des structures d'orientation,
- Enquête auprès du public sur leur demande, besoin et degré de satisfaction des services qui leur sont apportés par les structures,
- Enquête auprès des professionnels sur leur propre parcours professionnel,
- Entretiens avec les directeurs et/ou les professionnels des structures,
- Rencontres locales, régionales, interrégionales,
- Ateliers de réflexion ayant abouti à la détermination de critères qualité de l'orientation et de réalisation du référentiel régional sur l'amélioration de la qualité en orientation.

Les démarches utilisées par les coordonnatrices des quatre régions ont été préparées dans le cadre de rencontres interrégionales qu'elles ont tenues régulièrement tout au long du projet (préparation d'outils, de méthodologies, appui à la mise en oeuvre...) et qui a constitué le « fil rouge » du projet. Elles étaient animées par la coordonnatrice de la région Rhône-Alpes, chargée de mission du Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation pour le compte de la Région. Pour la mise en œuvre sur les territoires, chacune des coordonnatrices s'est appuyée sur un ou deux groupes de travail locaux auxquels participaient les principaux professionnels de l'orientation du territoire. Les travaux réalisés dans chacune des régions n'ont pas forcément été mis en œuvre au même rythme ni approfondis de la même façon mais ont tous abouti. Cela a permis une meilleure complémentarité entre chacune des régions.



C - Contextes socio-économiques des territoires expérimentaux

Bade-Wurtemberg

Le Bade-Wurtemberg est un Land situé au sud-ouest de la République fédérale d'Allemagne entre le Lac de Constance et le Rhin. Il est limitrophe des Länder de Hesse et de Rhénanie-Palatinat au nord et au nord-ouest. Au sud, il est limitrophe de la Suisse et de la France. Selon le nombre d'habitants et la superficie, il occupe le troisième rang parmi les Länder (population : 10,7 millions d'habitants, superficie : 36 000 km²).

Le territoire expérimental (district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg) est composé de trois Kreise (districts) : Stadtkreis de Fribourg (ville de Fribourg) et

les deux Landkreise de Breisgau-Hochschwarzwald et d'Emmendingen (espace rural).

Fribourg est situé à l'extrême Sud du Bade-Wurtemberg, à la frontière de la Suisse du Nord-Ouest et du Sud de l'Alsace. Fribourg est un site universitaire et administratif. Nombre d'habitants : 610 082, superficie : 2 232 km² (6,2 % de la superficie totale du Bade-Wurtemberg chiffres de 2003).

Concernant le district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg :

- Population des actifs de 15-65 ans : 68,4 % (67,1 % dans le BW),

- Pourcentage de femmes dans la population active : 50,5 % (49,4 % dans le BW),
- Pourcentage de femmes dans la population : 50,9 % pour l'ensemble du Bade-Wurtemberg.

De nombreux fonctionnaires, un nombre élevé d'étudiants, beaucoup de travailleurs frontaliers aux alentours du Sud de l'Alsace, de la Suisse du Nord-Ouest et du Pays de Bade du Sud (quelque 5 600 travailleurs frontaliers alsaciens sont inscrits dans le district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg).

Informations économiques : Fribourg et sa région n'est pas un site de production industriel important (branche principale : l'électrotechnique). De nombreuses PME dans le domaine des prestations et services (2/3 des employés assujettis à l'assurance travaillent dans le secteur tertiaire). L'hôtellerie et la restauration, la santé, la science, l'art, le journalisme, etc. constituent des domaines d'activité importants.

Le taux de chômage correspond à la moyenne du Land de Bade-Wurtemberg (6,9 %). La situation des places de formation (qui s'est dégradée dans l'ensemble du Bade-Wurtemberg depuis le début des années 1990) est restée stable dans l'unité territoriale locale (district de l'Agence pour l'emploi de Fribourg).

En résumé : de bonnes conditions de développement grâce à une structure de branches et d'entreprises très diversifiée. Potentiels de développement et d'innovation dans les domaines de la biotechnologie et des technologies de l'information ainsi que dans la technique des microsystèmes et dans l'énergie solaire.

Catalogne

Gérone

Ce chef-lieu de province situé dans le Nord-Est de la Catalogne possède une population de 81 220 habitants. C'est une ville proche de la côte, largement dédiée aux services et forte d'un puissant secteur touristique qui entraîne une alternance entre des périodes de plein emploi et d'autres avec un fort taux de chômage. En outre, la récente création de nouveaux secteurs économiques (aviation et industrie adjacente) laisse présager qu'il s'agira d'une zone de croissance aussi bien industrielle qu'économique.

Le taux d'activité est très élevé, puisque 60 % de la population est en âge de travailler ou travaille, soit 8 % de plus que la moyenne espagnole ; en revanche, son taux de chômage est relativement faible, de 6,22 %.

Présence de 13 établissements d'éducation secondaire (6 publics, 7 privés), dont une très importante école d'hôtellerie. L'offre ludique et culturelle de la ville est vaste et variée, ce qui conduit à un marché du travail croissant dans le secteur des services.

Chômage par tranches d'âge :

- moins de 20 ans : 6 %
- entre 20 et 25 ans : 12 %
- entre 25 et 30 ans : 17 %
- entre 30 et 45 ans : 36 %
- plus de 45 ans : 30 %

Manresa

La capitale de la région du Bages compte 67 317 habitants. Située au cœur géographique de la Catalogne, elle est aussi un centre névralgique de communications. La ville de Manresa, qui jouit d'une importante tradition industrielle et commerciale, a subi une importante rénovation ayant donné lieu à une croissance du marché du travail et à la création de postes de travail dans le secteur des services au détriment du secteur industriel (textile). Présence de 10 établissements scolaires d'éducation secondaire (4 publics, 6 privés) et d'une importante fondation de coopération école-entreprise.

La population de Manresa est répartie à parts égales entre les hommes et les femmes (48 % d'hommes et 52 % de femmes). En revanche, le taux de chômage est très supérieur chez la population féminine (65 % de chômage féminin).

Chômage par tranches d'âge :

- moins de 20 ans : 4 %
- entre 20 et 25 ans : 9 %
- entre 25 et 30 ans : 12 %
- entre 30 et 45 ans : 30 %
- plus de 45 ans : 45 %

Lombardie

Milan



Ville de 1 250 000 habitants, la démographie y est en baisse à Milan ville. Nombre d'habitants en hausse à Legnanese : 237 900.

Taux de chômage de 4,5 %. Plus élevé pour les femmes que les hommes (5,7 % / 3,7 %).

Les inscrits aux Centres pour l'emploi s'élèvent à 60 680 (avec une majorité de femmes entre 35 et 54 ans). Le profil type de l'utilisateur intéressé par les services des Centres pour l'Emploi est celui de la femme (76 %) de 45 ans environ, possédant un titre d'études de collège et une sur dix est étrangère.

Grand nombre de petites et moyennes entreprises. A Milan ville le secteur des Services absorbe 84 % des travailleurs.

Varèse

Ville de 843 250 habitants soit 9 % de la population lombarde (Demo-Istat 2004) dont 51,4 % de femmes. Démographie en hausse avec une forte dynamique migratoire. Processus constant de vieillissement de la population. Le taux d'emploi, en baisse, est de 67,6 % en 2004 à 65,3 % en 2005 (taux national : 57,5 %, taux régional : 65,5 %).

En 2005, l'accès au travail est en diminution de 3,1 % par rapport à 2004. 40 % des accès ont intéressé l'industrie (dont 25 % dans le secteur manufacturier) tandis que 60 % ont concerné le secteur des services.

Le taux de chômage a augmenté de 3,5 % en 2004 à 5,1 % en 2005 (taux national : 7,7 %, taux régional : 4,1 %). Le chômage des hommes a augmenté d'une manière plus importante (de 2,1 % en 2004 à 4,2 % en 2005).

Sur le territoire, forte vocation industrielle, en baisse. Le tertiaire augmente. La structure de production de la province est également définie comme un « multi-district ». Présence de multiples spécialisations de

production bien localisées. Parmi les secteurs de production dignes d'être mentionnés, signalons le caoutchouc, les matières plastiques, la fabrication et la transformation de produits en métal, de machines et d'appareils mécaniques, d'appareils médicaux et d'instruments de précision, de moyens de transport, de machines et d'appareillages électriques, le secteur chimique pharmaceutique, la restauration et le secteur hôtelier, l'industrie alimentaire et des boissons, le commerce, les activités immobilières, l'informatique, les transports de marchandises, de personnes et les activités jointes à HUB aéroport de Malpensa.

Rhône-Alpes

Loire sud

Ce territoire du département de la Loire se décompose en trois « sous bassins d'emploi » clairement identifiés : les vallées de l'Ondaine et du Gier et la métropole de Saint-Étienne, qui totalisent près de 500 000 habitants, dont 385 000 pour l'agglomération stéphanoise (252 653 pour la seule ville de Saint-Étienne).

Le taux de chômage de la Loire est de 9,9 % en juin 2003 par rapport au taux de chômage national de 9,5 % et au taux de chômage régional de 8,7 %. La part des femmes demandeurs d'emploi était de 45 % et celle des jeunes de moins de 25 ans de 20 %.

Malgré un passé industriel prégnant (extraction de la houille, industries sidérurgiques, textile, cycles, armement) et son entrée, ensuite, dans une période de reconversion suite à une désindustrialisation massive et une régression de l'emploi, l'agglomération stéphanoise s'est largement adaptée et possède aujourd'hui de nombreux atouts. On peut noter :

- La présence de grands groupes tels que Casino, SNF Floberger ou Angénieux,
- Un tissu de PME-PMI important, diversifié et dynamique : l'agglomération stéphanoise abrite le deuxième réseau PME/PMI après la région parisienne,
- Le développement de pôles d'excellence : optique/vision, biens d'équipement industriels, traitement de l'eau,
- Des exemples de reconversion de filières traditionnelles : textiles médicaux,
- Un événement phare : la biennale du Design.

Les vallées de l'Ondaine et du Gier apparaissent fragilisées. La tendance est à la tertiarisation sur Saint-Etienne-Métropole. Les industries des biens mécaniques et de la métallurgie sont fortement représentées sur le bassin du Gier.

Annecy

Le territoire d'Annecy est délimité au niveau d'un seul bassin d'emploi. C'est une zone de montagne qui jouxte la Suisse et qui comporte une forte activité touristique.

En 1999, la population totale était de 171 763 habitants :

- 24,1 % de 0-19 ans
- 29,3 % de 20-39 ans
- 27 % de 40-59 ans
- 19,6 % de plus de 59 ans

On dénombrait 84 399 emplois au niveau du bassin Annecien dont 73 879 salariés.

En 2003, le taux de chômage de la Haute-Savoie était

de 9,5 %. Il se situait en-dessous de la moyenne de Rhône-Alpes : 8,7 % et du niveau national : 9,5 %. L'activité économique y était globalement stable mais il y avait une forte augmentation des licenciements pour motif économique. La moitié des emplois en industrie de biens d'équipements et activités de services aux entreprises sont concentrés sur Annecy. Il existe ici une forte évolution du secteur des services.

Dans les secteurs administratif, santé, éducation, action sociale, immobilier et financier, il y a 60 % de femmes et 20 % dans la construction et les biens d'équipements. L'activité saisonnière est forte.

Chaque territoire expérimental choisi présente un contexte spécifique mais on constate de gros écarts quant au marché du travail et au taux de chômage. Le public accueilli n'a donc pas les mêmes atouts d'une région à une autre.



D - Présentation des structures d'orientation ayant un rôle en matière d'orientation active

Types de structures et rôles principaux

Bade-Wurtemberg

Le thème de l'orientation professionnelle relève de la compétence de trois ministères et des administrations subordonnées – le Ministère fédéral du Travail et des Affaires sociales (direction régionale de Stuttgart), le Ministère des Affaires culturelles, de la Jeunesse et des Sports du Land de Bade-Wurtemberg et le Ministère de l'Économie du Land de Bade-Wurtemberg. De nom-

breuses structures agissent au niveau de l'orientation professionnelle.

L'Agence pour l'emploi joue un rôle central dans l'orientation professionnelle (administration publique avec mandat conformément au livre III du Code social). Interviennent également dans ce domaine : l'administration scolaire (accord-cadre entre la Kultusministerkonferenz -Conférence des ministres des Affaires culturelles (KMK)- et l'Agence fédérale pour l'emploi), les administrations internes du Land de Bade-Wurtemberg (Regierungspräsidium, compétent pour les « professions vertes »), des collectivités de droit public (chambres de commerce et d'industrie et chambres des

métiers, compétentes pour la formation professionnelle principalement dans le domaine commercial, technique et industriel), des partenaires sociaux (Fédération des syndicats allemands/Deutscher Gewerkschaftsbund -DGB-, Südwestmetall), des organismes de formation continue (prestataires de cours de formation continue, p. ex. pour les femmes reprenant une activité après la phase familiale, pour les personnes avec ou sans formation, pour les personnes de plus de 50 ans, etc.) ainsi que des réseaux liés à des projets spécifiques dans la région (p. ex. Lernende Region Emmendingen). Ces structures sont représentées au sein du groupe de travail local DROA. En outre, il existe d'autres structures

(souvent bénévoles ou par engagement social), s'occupant de différentes manières du thème de l'orientation professionnelle (p. ex. aide à l'emploi des jeunes, associations de bienfaisance, etc.).

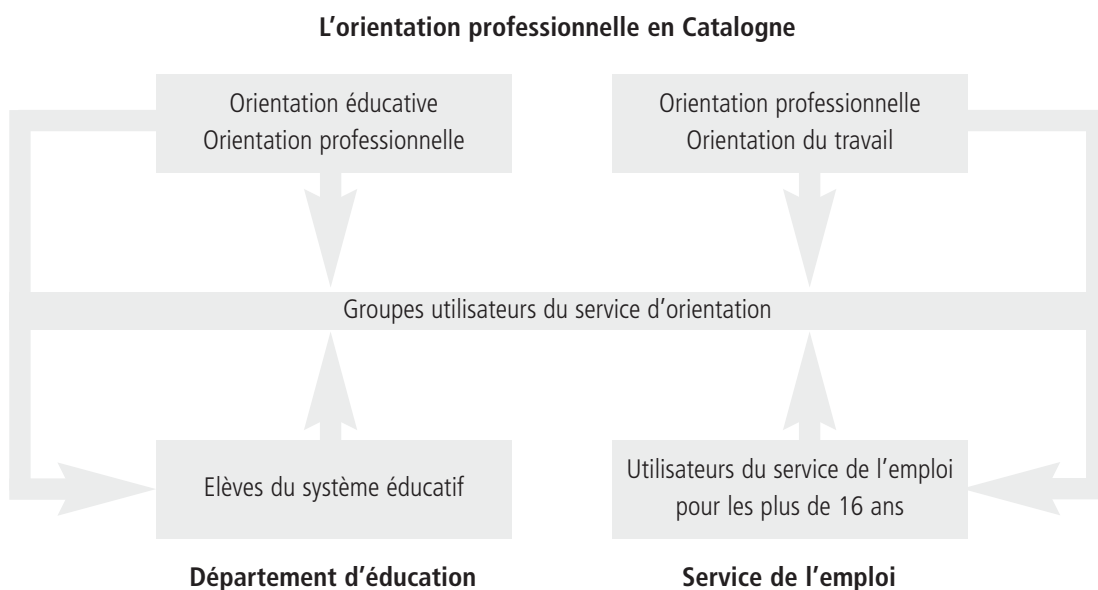
Catalogne

L'orientation professionnelle en Catalogne est à la charge de deux départements, celui de l'Éducation et celui du Travail. Le département de l'Éducation s'occupe d'orienter les jeunes qui font partie du système éducatif. Le département du Travail oriente quant à lui toutes les personnes en âge de travailler et souhaitant le faire.

Organigramme de l'orientation professionnelle en Catalogne

ÂGE	RESPONSABILITÉ	MIS EN ŒUVRE PAR
12-16	Département de l'Éducation	Réseau de lycées d'enseignement secondaire
16-25	Département de l'Éducation Département du Travail et de l'Industrie (Service de l'Emploi de Catalogne)	Réseau de lycées d'enseignement secondaire Organisations collaboratrices sans but lucratif, subventionnées par des fonds européens
16-65	Département du Travail et de l'Industrie (Service de l'Emploi de Catalogne)	Réseau des Bureaux du Service d'Occupation de Catalogne Organisations collaboratrices sans but lucratif, subventionnées par des fonds européens

Illustration du concept d'Orientation Professionnelle tout au long de la vie



Département de l'Education

Le domaine de l'éducation inclut trois types de dispositifs d'orientation scolaire et professionnelle participant au projet : généraux, spécifiques et de soutien.

Dispositifs généraux :

- Adressés à tous les niveaux éducatifs, autres publics et sur toute la région.

Dispositifs spécifiques :

- PAT (Pla d'acció Tutorial). Programmation qui rassemble et coordonne l'orientation de chaque établissement,
- EAP (Equips d'Assessorament Psicopedagògic). Équipe externe de soutien aux professeurs et prise en charge des jeunes en risque d'exclusion ou décrochement,
- FOL (Formació i Orientació Laboral). Matière obligatoire pour les étudiants de Formation Professionnelle,
- PTT (Pla de Transició al Treball). Programme de formation et d'orientation pour les jeunes sans diplôme d'éducation secondaire obligatoire.

Dispositifs de soutien :

Manresa

- Saló de l'estudiant. Foire annuelle qui inclut service d'orientation scolaire et exposition de l'ensemble de l'offre formative du territoire,
- Ula Jove. Programme de formation et d'orientation pour les jeunes sans diplôme d'éducation secondaire obligatoire (ressource de l'administration locale),
- Fundació Lacetània. Fondation de coopération école-entreprise.

Girona

- **Fundació Escola-Empresa del Gironès**. Organisme de coopération école-entreprise,
- **Expo-jove**. Foire annuelle d'exposition de l'offre de formation professionnelle.

Département de l'Emploi

Cinq types d'organisations qui effectuent des actions d'orientation et ont pris part au développement du projet DROA :

- Administration (mairie),
- Associations sans but lucratif (6),
- Organisations syndicales (2),
- Entreprises privées (4),
- Fondation (1).

Organisations du travail

- Mairie de Manresa,
- Association pour la gestion de Ressources Humaines pour la réintroduction socio-professionnelle (Manresa),
- Association SEROC - Services Professionnels (Girona)
- COPPIA (Manresa),
- Fondation pour la Formation et l'Étude Paco Puerto (Girona),
- Fondation privée pour l'Innovation Technologique et le Développement Economique et Social (Manresa),
- GUIA (Girona). Centre d'orientation professionnelle,
- Institut pour le développement de la Formation Professionnelle - IDFO (Girona),
- Institut pour le développement de la Formation Professionnelle - IDFO (Manresa).

Lombardie

Milan

Structures appartenant aux cadres du public ou du privé ou du privé social comprenant les différentes cibles d'utilisateurs et les différentes typologies d'action, enracinées sur le territoire et représentatives de l'offre de services d'orientation active sur le territoire de Milan Ville ou du Legnanese.

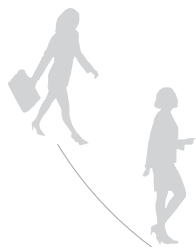
Conditions requises communes :

- Possession des paramètres établis par la Région de Lombardie, pour le déroulement d'activités de formation et/ou d'orientation,
- Possession des paramètres réglementaires du Décret Ministériel 166/2001 "accréditation des organismes de formation et d'orientation" pour l'utilisation des financements du FSE et le déroulement d'activités de formation et/ou d'orientation.

Les structures prises en considération jusqu'ici s'adressent à l'utilisateur individuellement mais elles opèrent souvent en partenariat entre elles et avec d'autres structures du territoire sur des projets financés isolément.

Varèse

Dans le dispositif d'orientation 2003-2004, des partenariats ont vu le jour. Ils sont composés de 3 membres au moins garantissant la fourniture de services d'orientation :



- Services publics pour l'emploi gérés par la Province de Varese (Centres pour l'emploi) et les Communes et Communautés de Montagne (InFormaLavoro – Centres pour l'information),
- Services pour la formation professionnelle (inclus les services destinés à la formation de personnes avec handicap) : système mixte public-privé,
- Coopératives sociales d'insertion par le travail,
- Consultants : recrutement et sélection de personnel.

Il y a des organismes historiquement bien enracinés sur le territoire et des savoirs consolidés. L'absence de financements spécifiques pour les activités d'orientation empêche les structures publiques et privées d'avoir une continuité de l'offre de services.

Prochainement le projet SINTESI (logiciel qui équipera les provinces) permettra aux provinces de jouer leur rôle de programmation et de gouvernance de l'offre (monitorage des activités des différents services et utilisation par les usagers).

Rhône-Alpes

Ont été considérées comme structures d'orientation, toute organisation participant par une ou toutes ses activités à l'élaboration du parcours personnel et professionnel d'une personne en démarche d'orientation. La région Rhône-Alpes dénombre 18 réseaux de l'orientation adhérents au Pôle Rhône-Alpes de l'orientation.

Trois grands types de structures étaient concernés :

- Accueil, information, orientation et accompagnement du public (degrés divers),
- Évaluation des capacités et des compétences,
- Information sur les métiers, l'emploi.

Elles sont de type public ou associatif et appartiennent à des réseaux nationaux ou régionaux. Il existe aussi des organismes privés travaillant sur l'orientation mais ils n'ont pas été considérés dans le projet DROA.

Les effectifs en conseillers sont beaucoup plus importants auprès des organismes publics ou liés aux collectivités territoriales ainsi qu'auprès de l'association tripartite rattachée au ministère des affaires sociales et de l'emploi : ANPE (Agence nationale pour l'emploi), CIO (Centre d'information et d'orientation), AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes).

Activités et missions

Bade-Wurtemberg

Comme dans l'ensemble de l'Allemagne, il n'existe pas dans le Bade-Wurtemberg de structure d'orientation professionnelle se consacrant exclusivement à un groupe cible déterminé. Le système de l'orientation professionnelle repose notamment sur le système de la formation professionnelle duale. Il s'agit d'une formation parallèle en entreprise et dans la *Berufsschule* (école d'enseignement professionnel). La responsabilité principale de cette formation revient aux entreprises. La condition de base est l'existence d'un contrat de formation professionnelle avec une entreprise. Les apprentis reçoivent la formation pratique dans l'entreprise, la partie théorique est dispensée par l'école d'enseignement professionnel. Au total, 2 millions de jeunes reçoivent une formation de ce type dans l'ensemble de l'Allemagne. Ainsi, la formation duale est la forme de formation professionnelle dominante en Allemagne.

L'orientation professionnelle démarre dans les établissements d'enseignement général. La coopération entre les écoles, les Chambres, l'Agence pour l'emploi et les entreprises permet aux élèves d'avoir un aperçu fondé sur la pratique du monde du travail, ce qui crée de meilleures conditions pour le passage de l'école à la vie professionnelle. Différentes mesures sont mises en oeuvre pour cela : stages en entreprises, découverte des métiers, travail sur l'élaboration des CV, projets entre élèves (école) et apprentis (entreprise), bourses *Jobstart*, etc. L'objectif est que tous les jeunes désirant suivre une formation duale obtiennent un contrat de formation avant même la fin de leur scolarité. Cela explique l'importance particulière de l'orientation professionnelle lors du premier seuil (passage école - formation professionnelle).

Toutes les structures susmentionnées diffusent des informations professionnelles. Les services proposés dans le domaine de l'orientation professionnelle vont de l'information mise à disposition par voie électronique jusqu'au placement (aide à la recherche d'emplois et de places de formation) en passant par des consultations en groupes et des consultations individuelles. Les offres de conseil sont ciblées selon les publics et les besoins en termes d'orientation :

personnes en réinsertion, jeunes diplômés et étudiants (point central : rupture des études de l'enseignement supérieur), personnes souhaitant reprendre l'activité professionnelle (*Wiedereinsteigerinnen*/femmes après phase parentale), travailleurs seniors, handicapés, etc. Conseils sur la mobilité et EURES (European Employment Services), sur la reconversion, la formation continue, la planification des carrières, suivi socio pédagogique des jeunes sans place de formation (mesures préparatoires à l'emploi), coaching (principalement pour personnes ayant fait des études universitaires et pour les femmes).

Autres mesures d'orientation professionnelle mises en oeuvre dans le cadre de la coopération entre les différentes structures : développement et organisation de bourses *Jobstart* et de foires de formation continue, développement de nouveaux modèles de formation (Chambres et entreprises), actions concertées dans des espaces limités pour mettre à disposition des places de formation par les entreprises de la région, projets pour l'intégration professionnelle...

Catalogne

Département de l'Education

Les principales activités d'orientation dans le domaine éducatif pour les élèves sont : entretien, conseil d'orientation, information sur l'offre de formation, activités d'auto connaissance et suivi conjoint de l'utilisateur et la famille.

Les dispositifs pour les jeunes en risque d'exclusion sont axés sur l'information du marché du travail, les profils professionnels, les techniques de recherche d'emploi, la motivation pour l'insertion, l'organisation de visites en entreprises et le tutorat individuel pour le suivi et la guidance.

Département de l'Emploi

Actions d'accompagnement à l'emploi. Les différents organismes ont la même mission et des activités proches. Information sur le marché du travail, motivation pour l'emploi, club pour l'emploi, techniques de recherche d'emploi, suivi et accompagnement durant l'insertion professionnelle, outplacement.

Catalogne

Services/Actions qui sont effectués

Ce qu'on y comprend/Définition des services

Accompagnement socio-éducatif

Suivi individualisé du cadre de travail et de formation de l'utilisateur

Club de travail

Espace information et auto-orientation visant à faciliter l'insertion des utilisateurs au travail avec disponibilité immédiate pour s'incorporer au marché du travail

Définition de Profils Professionnels

Définir les compétences professionnelles qui constituent la base d'une expérience concrète dans un environnement déterminé

Développement d'aspects personnels vers l'insertion

Définir les habilités et les ressources nécessaires pour dépasser les limitations/résistances dans la recherche de travail, optimiser les facteurs personnels et améliorer la recherche de travail avec autonomie en processus d'insertion

Diagnostics professionnels

Définir le niveau d'adéquation des utilisateurs : compétences professionnelles ; disponibilité géographique et horaire ; sociabilité ; environnement socio familial

Information sur le marché du travail

Fournir l'éventail des ressources, documents, législations, intermédiaires et opérateurs de l'environnement de travail immédiat

Information professionnelle	Faire connaître concrètement les tendances et les caractéristiques de l'adéquation à un environnement
Motivation vers l'emploi	Analyser et renforcer le caractère entreprenant des utilisateurs pour la création de son propre lieu de travail
Motivation vers l'insertion	Analyser et renforcer les habilités personnelles de l'utilisateur dans le but d'améliorer sa perception du marché du travail
Orientation scolaire et/ou professionnelle	Ensemble d'activités visant à aider la personne à prendre des décisions sur son itinéraire scolaire et/ou professionnel en fonction de ses intérêts et de ses capacités
Orientation de formation et de travail	Concevoir l'itinéraire de formation et/ou de travail à court, moyen et long terme
Orientation Professionnelle	Nous la comprenons comme un service qui prétend aider des personnes de tout âge à tout moment de sa vie à prendre les bonnes décisions sur ses études, sa formation et ses travaux et à gérer son développement professionnel
Recherche autonome d'un travail	Développer des habilités et des ressources propres pour dépasser les barrières dans la recherche d'insertion : éléments de développement et limites
Suivis conjoints avec l'utilisateur et la famille	Proposer un support technique et émotionnel pour favoriser l'autonomie dans la recherche d'insertion des groupes avec des difficultés particulières
Support dans le lieu de travail	Proposer un support technique et psychologique à des groupes ayant des difficultés particulières pour garantir leur adaptation au lieu de travail et que leur rendement soit optimal pour l'entreprise
Techniques de recherche de travail	Instruments et stratégies qui permettent au demandeur d'effectuer une recherche planifiée et organisée pour atteindre son objectif professionnel, par exercice pratique sur leurs habilités personnelles et professionnelles
Tutelles individualisées suivies et/ou accompagnement	Action d'attention individualisée à caractère transversal pour l'orientation professionnelle, qui poursuit l'insertion de l'utilisateur au travail

Lombardie

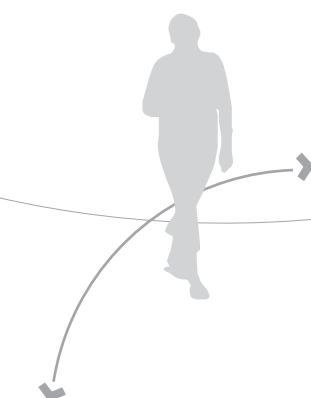
Milan

Grande richesse de l'offre. Toutes les structures offrent des services d'orientation de base (vaste disponibilité), spécialisés et d'accompagnement dans le travail. Les consultants en orientation ont les fonctions et tâches suivantes : rapport d'aide, consultation à la personne, soutien dans la maturation d'un projet personnel et professionnel, gestion des ressources

humaines, entretien individuel d'orientation, bilan des aptitudes et bilan des expériences, bilan des compétences professionnelles, conseil en orientation.

Ces tâches peuvent être regroupées en trois grands groupes :

- Entretien d'information et d'accueil,
- Entretien d'orientation,
- Accompagnement et support de la recherche active d'emploi.



La richesse et la variété de l'offre sont liées à la présence d'entreprises enracinées sur le territoire, au partage entre éléments du réseau et partage du cadre du contexte (langage, accréditation, flux d'information)

Varèse

Les services d'orientation offerts peuvent être regroupés en quatre grandes catégories :

- Accueil et information d'orientation (rencontres d'information et d'orientation, entretiens d'accueil),
- Formation d'orientation (module d'orientation au travail / à la formation),
- Conseils d'orientation (entretiens d'orientation, bilans d'aptitudes, bilans de compétences professionnelles, conseil),
- Accompagnement et aide à l'emploi (recherche active de travail, tutorat dans l'insertion professionnelle, tutorat d'orientation, expérience professionnelle).

Rhône-Alpes

Dix-huit réseaux de l'orientation ont été identifiés en Rhône-Alpes et adhèrent au Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation. Ils représentent 550 structures réparties sur la région, soit environ 5 000 professionnels participant à la démarche d'orientation. Cependant leur mission n'est pas forcément centrée uniquement sur l'orientation et seuls deux organismes s'y consacrent totalement : CIO (Centre d'Information et d'Orientation) et CIBC (Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétences).

Plusieurs types d'activités couvrent l'ensemble d'un parcours d'orientation :

- réalisées par tous les organismes : information sur le monde professionnel, la formation et les aides à l'emploi, aide à bâtir et faire évoluer un projet, accompagnement individuel,
- missions plus spécialisées : information et orientation sur le dispositif de formation, validation de projets de formation, accompagnement à la recherche d'emploi, bilan de compétences, aide à l'accompagnement de projets, entretien conseil, éducation à l'orientation, diagnostic, bilan psychologique, suivi psychopédagogique pendant la formation, information et aide au choix de métier, VAE.

Sur les deux territoires expérimentaux, l'ensemble des réseaux est représenté localement. Pourtant, suivant le contexte géographique, l'implantation des structures ne se fait pas forcément dans la proximité et ne facilite pas toujours l'accessibilité du public. Le financement qui leur est accordé ne permet pas toujours aux structures de réaliser la totalité des prestations.

Financements des structures d'orientation

Bade-Wurtemberg

Aucune structure agissant au niveau de l'orientation professionnelle ne dispose d'un budget propre pour remplir ses tâches et missions dans le domaine de l'orientation.

Catalogne

Département de l'Éducation

- Financement du Gouvernement de la région,
- Fonds Social Européen,
- Participation des Administrations locales.

Département de l'Emploi

- Financement du Gouvernement de la région,
- Financement de l'Administration de l'Etat,
- Financement des dispositifs,
- Financement du Fonds Social Européen.

Lombardie

Les organismes publics utilisent des financements publics (mis à disposition du FSE, du Ministère, Région Lombardie, etc). Les organismes privés ont des fonds propres mais peuvent également employer des fonds publics. Les organismes privés ou publics ne peuvent employer des fonds publics, de la Région ou du FSE que s'ils répondent aux critères de qualité établis par le système d'accréditation régional.



Rhône-Alpes

Suivant leur type, les structures peuvent avoir des financements de :

- l'Etat dont FSE (sous forme de subventions globales ou d'actions spécifiques),
- la Région dont FSE dans le cadre de contrats d'objectifs signés avec les structures (commande de prestations) et dans le cadre d'actions spécifiques conçues par les structures,
- privés : réalisation de commandes pour des entreprises.

Types de public accueilli

Bade-Wurtemberg

- Diplômés des établissements d'enseignement général (personnes ayant terminé leur scolarité),
- Diplômés des écoles d'enseignement professionnel (apprentis après la formation professionnelle duale),
- Personnes ayant terminé leur scolarité sans diplôme,
- Personnes ayant abandonné les études supérieures,
- Diplômés de la formation professionnelle initiale,
- Personnes ayant interrompu leurs mesures de formation,
- Demandeurs d'emploi,
- Femmes après période parentale (reprenant leur activité professionnelle),
- Migrants,
- Handicapés, personnes éprouvant des difficultés à apprendre, personnes en cours de réinsertion,
- Travailleurs seniors (+ 50 ans).

Catalogne

Département de l'Éducation

- Jeunes scolarisés entre 12 et 16 ans et leurs familles,
- Étudiants de formation professionnelle (à partir de 16 ans),
- Jeunes entre 16 et 25 ans sans diplôme du secondaire obligatoire.

Département de l'emploi

- Personnes de 16 à 65 ans souhaitant travailler,
- Jeunes adultes,
- Femmes voulant être réinsérées sur le marché du travail,

- Personnes handicapées voulant travailler,
- Immigrantes,
- Adultes demandeurs d'emploi.

Lombardie

Milan

Adolescents, étudiants, jeunes adultes, adultes (salariés ou demandeurs d'emploi), familles

Varèse

Area Travail

Jeunes (18 - 25) inoccupés et chômeurs, adultes inoccupés et chômeurs, jeunes et adultes en mobilité ou en chômage technique spécial, jeunes et adultes désavantagés inoccupés et désavantagés (classes faibles), employés y compris dans des travaux atypiques, opérateurs, familles.

Area Formation

Adolescents (15 - 18) sujets au droit devoir d'instruction et de formation professionnelle jusqu'à 18 ans insérés dans des parcours d'accompagnement, étudiants fréquentant des cours de formation supérieure (IFTS) et universitaires, adolescents, étudiants, jeunes adultes, adultes (salariés ou non), opérateurs, familles.

Rhône-Alpes

Tout public de l'école à l'emploi : scolaires, étudiants, jeunes adultes, adultes (demandeurs d'emploi ou salariés) dont public spécifique : personne handicapée, femme en réinsertion, plus de 50 ans...

Présentation des professionnels et de leurs diplômes, qualifications

Bade-Wurtemberg

- Conseillers pour des personnes de moins de 25 ans avec pour dominante l'orientation professionnelle,



- Agents de placement avec missions de conseil,
- Agents de placement pour professions issues de l'enseignement supérieur avec missions de conseil,
- Conseillers pour professions académiques avec pour dominante l'orientation professionnelle (conseils pour lycéens),

- Conseillers de l'Agence pour l'emploi chargées de l'orientation professionnelle :

Pas de profil uniforme de profession ou de qualification, mais en principe 3 possibilités : études à la Hochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung (école supérieure du Bund pour l'administration publique), formation de fonctionnaire de l'administration du travail avec qualification complémentaire, études universitaires avec qualification complémentaire de conseiller d'orientation professionnelle au sein de l'Agence fédérale pour l'emploi),

- Conseillers de formation de la Chambre de commerce et d'industrie, Chambre des métiers, Regierungspräsidium :

Qualification de base dans le domaine technique et industriel, formation de technicien ou d'ingénieur, dans le domaine commercial : spécialiste (diplôme de CCI) ou Meister (maître dans une profession artisanale) ; le plus souvent les conseillers de formation ont suivi une formation semblable à celle pour laquelle ils conseillent. Pour le Regierungspräsidium : en général formation dans une école supérieure ou une école supérieure spécialisée dans un domaine (p. ex. agriculture, horticulture ou viticulture),

- Professeurs de contact : chargés de l'orientation professionnelle :

Administration scolaire/Regierungspräsidium, département École et Éducation. Qualification - professeurs d'économie ou professeurs d'éducation civique),

- Sociopédagogues (p. ex. BBQ, structures de l'aide à l'emploi des jeunes) :

Diplômés d'écoles supérieures ou études universitaires + formation continue interne,

- Secrétaires des jeunes de la Fédération des syndicats allemands (DGB) :

Les 2/3 des secrétaires des jeunes ont une formation duale, 1/3 est diplômé d'une école supérieure. Préparation à la fonction par le « learning by doing ».

En résumé

- Pas de profil de qualification homogène des personnes chargées de l'orientation professionnelle,
- L'orientation professionnelle ne constitue souvent pas la fonction principale de ces personnes,
- Beaucoup d'engagement bénévole,
- Souvent, pas de formation continue précise, beaucoup de « learning by doing », connaissances empiriques.

Catalogne

Département de l'Éducation

- Les professeurs principaux (tuteurs) sont des licenciés universitaires à diplômes divers,
- Les professeurs de Psychologie et Pédagogie de chaque établissement sont des psychologues, pédagogues, psychopédagogues,
- Les professionnels des EAP (équipes de support) sont des psychologues, pédagogues, psychopédagogues, assistants sociaux,
- Les professeurs de FOL sont licenciés en droit, en économie, professionnels sociaux,
- Les responsables des PTT sont licenciés universitaires, ayant expérience de travail avec cette typologie de jeunes.

Département de l'emploi

Les professionnels en rapport avec l'orientation professionnelle dans le Service d'Occupation de Catalogne (SOC) sont :

- Informateur,
- Chargé d'insertion professionnelle,
- Conseiller,
- Conseiller à la création d'entreprise,
- Tuteur, ...

Au début des programmes d'orientation, on effectue des journées de formation adressées aux professionnels sur les matières techniques et de gestion.

Lombardie

Milan

Les structures ont différents personnels dont les opérateurs qui ont fait l'objet d'une recherche sur les compé-

tences. Parmi les opérateurs il y a :

- Des opérateurs de l'information en orientation,
- Des techniciens de l'orientation,
- Des consultants en orientation.

Les consultants en orientation ont un haut degré d'études. Un grand nombre est titulaire d'un diplôme universitaire. Ils ont souvent une spécialisation post-diplôme universitaire et une expérience de terrain de 2 ou 3 ans jusqu'à 10 ans.

Les normes régionales pour les consultants en orientation sont : un titre universitaire et deux années d'expérience au moins.

Varèse

ISFOL 2003 : Centre national qui a établi la classification du personnel qui développe des activités d'orientation sur quatre niveaux.

Les professionnels d'orientation individualisée de l'ISFOL (2003) sont :

- Des opérateurs de l'information en orientation,
- Des techniciens de l'orientation,
- Des consultants en orientation.

Exigences de la Région qui a établi un système d'accréditation régional permettant d'avoir accès aux financements publics :

Opérateur junior :

- Diplôme d'école moyenne supérieure et au moins 1 an d'expérience mûrie dans le secteur de l'orientation ou,
- Au moins 2 ans d'expérience mûrie dans le secteur des services pour le travail.

Opérateur sénior :

- Licence avec au moins 2 ans d'expérience mûrie dans le secteur de l'orientation,
- En absence de titre, au moins 10 ans d'expérience mûrie dans le secteur de l'orientation,
- Au moins 5 ans d'activité déroulée pour le compte des Centres pour l'emploi, mûrie dans le secteur des services au travail.

Exigences des structures :

- Formation spécialisée dans le secteur de la formation/orientation,
- Expérience en gestion de groupes de formation, d'information, d'orientation dans la transition,
- Titre de l'orienteur et/ou éducateur professionnel.

Rhône-Alpes

Les professionnels ayant une activité d'orientation ont des dénominations variées : conseiller emploi, conseiller bilan, conseiller en insertion professionnelle, psychologues du travail...

Les « conseillers » sont majoritairement recrutés sur un niveau Bac + 5 de type « psychologie ». Pourtant, on note une réelle diversité des niveaux (de Bac à Bac + 5, et plus) et de diplômes d'entrée (cursus en psychologie du travail mais aussi des formations en histoire, droit, langues, secrétariat, économie, gestion...).

L'expérience professionnelle du « candidat », intéresse également les structures d'orientation. Cette expérience, qu'elle soit en lien avec le public (accompagnement...) ou les entreprises (connaissances de l'entreprise...), complète le plus souvent ces formations théoriques.

Souvent, les parcours de professionnalisation n'ont pas toujours été en lien avec l'orientation. Les professionnels ont alors exercé des fonctions dans le secteur social ou l'enseignement, dans le tertiaire (accueil, assistantat, documentation...). Un tiers provient du « tout-venant » (vente, restauration, libre-service, BTP, pharmacie, banque...).

Compétences spécifiques des professionnels

Bade-Wurtemberg

- Connaissances actuelles sur la formation, les possibilités de formation continue, les métiers et les études,
- Planification des parcours professionnels,
- Connaissances du marché régional de l'emploi,
- Expérience professionnelle également au-delà de sa propre institution, notamment chez les conseillers de formation,
- Connaissances juridiques.

Capacités de communication

- Entretiens individuels et de groupes,
- Techniques d'animation et de présentation,
- Savoir travailler en réseau,
- Contacts avec les employeurs.

Autres qualifications clés

- Capacités de planification et d'organisation,
- Connaissances d'utilisation de l'Internet,
- Compétences sociales,
- Formation psychologique et sociologique de base,
- Bonne culture générale,
- Créativité,
- Capacité de travailler selon les processus,
- Persévérance.

Catalogne

Département de l'Education

Compétences de base : fournies par la formation universitaire.

Compétences spécifiques :

- Connaissance des itinéraires formatifs,
- Techniques d'auto-formation et prise de décision,
- Connaissance des dynamiques de groupe,
- Connaissance de psychologie évolutive,
- Connaissance du marché du travail, des profils professionnels et du règlement professionnel,
- Connaissance des technologies d'information et orientation.

Compétences transversales :

- Capacité de communication,
- Capacité d'empathie,
- Capacité d'analyse et de synthèse,
- Capacité de travail en équipe,
- Personnalité équilibrée et positive,
- Haut degré d'auto-contrôle et d'auto-estime.

Département de l'Emploi

Le concept de compétence professionnelle doit être compris comme l'ensemble des connaissances, habiletés et aptitudes acquises au moyen de processus formatifs ou de l'expérience professionnelle et qui permettent d'exercer et de tenir des rôles et des situations de travail requis dans l'orientation.

Compétences de base :

Aportée par la formation universitaire, de préférence licenciés en pédagogie et psychologie.

Compétences spécifiques :

- Connaissance en psychologie de l'adulte,
- Technologies de l'information et la communication (TIC)
- Connaissance du marché du travail,
- Connaissance des itinéraires formatifs,
- Connaissance en méthodologie didactique,
- Connaissance en dynamique de groupe.

Compétences transversales :

- Travail par objectifs/orientation vers le résultat,
- Personnalité équilibrée et positive,
- Innovation,
- Créativité,
- Originalité,
- Flexibilité,
- Capacité d'empathie,
- Communication interpersonnelle,
- Auto-contrôle,
- Auto-estime.

Lombardie

Milan

Les compétences des opérateurs sont liées aux actions, ils n'ont pas de diplôme unique. Le profil des opérateurs d'orientation est strictement lié aux expériences de travail acquises (qui déterminent effectivement le positionnement de chaque opérateur).

Les compétences des consultants en orientation (Profil type ISFOL) ont été subdivisées en :

Compétences de base :

Connaissance de la législation, des services, du marché du travail, de l'organisation de l'entreprise publique et privée, connaissances des principales techniques statistiques, informatiques, de l'anglais, des stratégies de recherche active de travail.

Compétences techniques professionnelles :

Gestion des entretiens individuels, dynamique de groupes, connaissance des théories, méthodologies,



techniques, instruments de l'orientation, rédaction de profils individuels, capacité de projeter, analyse de la demande, élaboration du projet de formation, savoir travailler en réseau, gestion et transmission des informations.

Compétences transversales :

Savoir travailler en équipe, savoir tenir son rôle, capacité à résoudre des problèmes, savoir communiquer.

Varèse

Un exemple des compétences :

Description des compétences de l'opérateur de l'information pour l'orientation qui gère les services suivants : rencontres d'information en orientation, entretiens individuels d'accueil, modules d'orientation au travail/à la formation.

Les services d'information pour l'orientation ont comme objectifs :

- 1) affecter des informations sur l'offre formative, sur le marché du travail, sur les professions et sur les débouchés du marché de l'emploi,
- 2) soutenir la clarification de la question en orientation individuelle,
- 3) développer des adresses sociales, orienter au travail ou à la formation, promouvoir l'intégration sociale et ouvrable.

Compétences de base :

- Connaissance de thèmes spécifiques (réglementations, contrats, marché du travail, organisation d'entreprise, offre de services, de formation professionnelle et d'instruction, techniques de recherche active),
- Connaissance d'éléments de base en matière d'archivage et de documentation,
- Notions de base sur l'orientation et les différentes approches.

Compétences techniques professionnelles :

- Techniques d'analyse de la demande et compréhension du besoin d'orientation,
- Techniques d'élaboration et restitution des informations,
- Conception de la formation et méthodologies didactiques,
- Dynamiques de la communication en public,

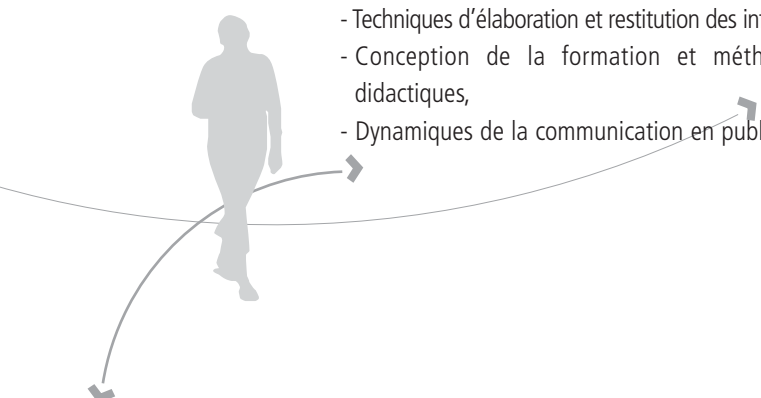
- Techniques et instruments pour la gestion de groupes et pour l'évaluation des interventions. Modèles et méthodologies d'intervention,
- Activation de raccords avec le territoire : travailler avec le réseau.

Compétences transversales :

- Capacité d'écoute, d'observation, de communication, de médiation, approche empathique,
- Capacité d'analyse, réélaboration et synthèse,
- Travail par objectifs /orientation vers le résultat,
- Capacité de résolution de problème,
- Conscience de son rôle (positionnement à l'intérieur de l'organisation),
- Compétences organisationnelles et de gestion du temps,
- Créativité et propension à l'innovation.

Rhône-Alpes

- Des connaissances théoriques : psychologie de « l'orientation », psychologie « clinique » (gestion de la relation humaine, individuelle), mais également dans d'autres domaines (droit du travail, économie, ressources humaines, ...),
- Des connaissances d'ordre « pratique » : connaissances du bassin socio-économique, de l'offre de formation, des mesures pour l'emploi...,
- Des savoir-faire liés aux techniques, outils, méthodologies : savoir analyser, établir des synthèses, maîtriser les techniques d'entretien, les tests, les outils d'orientation, savoir gérer un groupe...,
- Des savoir-faire liés à l'accompagnement dans un projet : conseiller, informer, évaluer, accompagner, motiver...,
- Des capacités personnelles en œuvre dans la relation avec autrui : écoute, souplesse, « empathie » (aimer, respecter, neutralité bienveillante, compréhension...), compétences relationnelles/communicationnelles, disponibilité et le travail en réseau,
- Des capacités personnelles en lien avec l'activité de travail : curiosité, ouverture d'esprit, organisation, prise d'initiatives, autonomie, prise de recul, discrétion, équilibre personnel...



Partenariats établis avec d'autres structures

Bade-Wurtemberg



Tout d'abord une coopération entre la Chambre de commerce et d'industrie, la Chambre des métiers, les syndicats d'employeurs, les syndicats de travailleurs et l'Agence pour l'emploi est institutionnalisée du fait de la représentativité de ces structures au sein de la commission d'administration de l'Agence pour l'emploi.

- Coopérations permanentes entre différents partenaires : p. ex. en ce qui concerne l'orientation professionnelle dans les établissements d'enseignement général (dispositif d'orientation/stages dans le cadre de l'OIB (Orientierung in Berufsfeldern)/Orientation dans les secteurs professionnels (Hauptschulen), de la BORS (Berufsorientierung an Realschulen) /Orientation professionnelle dans les Realschulen, la BOGY (Berufsorientierung an Gymnasien) /Orientation professionnelle dans les lycées). Coopération entre les Chambres, les Entreprises, les Ecoles, l'Administration scolaire et l'Agence pour l'emploi.
- Coopérations spécifiques : p. ex. entre l'Agence pour l'emploi et les organismes de formation continue, des coopérations entre le syndicat DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) et les conseillers de l'université de Fribourg (point principal : étudiants ayant interrompu ou sur le point d'interrompre leurs études), des coopérations entre les prestataires de formation continue (groupes de travail et bureau régional pour la formation continue).
- Coopération orientée vers des projets en commun : p. ex. dans le cadre du développement et de l'organisation de bourses Jobstart (foires régionales réunissant les entreprises et les jeunes intéressés par la formation et intégrant tous les partenaires importants de l'orientation professionnelle sur place) et Salon de formation (foires régionales des prestataires de formation continue). Le projet « Lernende Region Emmendingen » (Région en apprentissage d'Emmendingen) constitue un autre exemple de ce type de coopération.

Mobilisation des structures de coopération existantes en cas de situations de crise, p. ex. campagne pour la mise à disposition des places de formation, prise en charge des apprentis d'entreprises en faillite, « table ronde » avec participation des Chambres, de l'Agence pour l'emploi, des partenaires sociaux et du monde politique sur place (actions concertées dans un espace limité).

Catalogne

Département de l'Education

Coordination avec :

- D'autres départements et structures de l'administration régionale et de l'Etat,
- Les services sociaux et sanitaires,
- Les entreprises,
- Les administrations locales.

Département de l'emploi

Coordination avec :

- Les organisations de la région,
- Des organismes spécialisés dans l'accueil de certains publics ou avec d'autres centres comme le leur,
- Aucune ou de rares collaborations avec d'autres organisations,
- Entreprises,
- Syndicats.

Lombardie

Milan

Expérience depuis 2001 grâce aux financements FSE, mise en place d'un système local articulé et différencié permettant d'offrir :

- Des actions à caractère compensatoire,
- Des actions/parcours d'orientation plus complexes et plus ciblées.

L'expérience se poursuit garantissant :

- Disponibilité et accessibilité des services d'orientation,
- Vaste offre d'orientation (réseau de l'offre),
- Coordination et gestion du système à travers des mécanismes de gouvernance.

Varèse

Les partenariats qui sont constitués dans la Province de Varèse peuvent avoir une composition mixte public/privé et sont de 2 types :

- 1- Adhésion volontaire selon les exigences des différentes structures,
- 2 - Adhésion en fonction des financements publics disponibles. Dans ce cas les directives de la Province de Varèse vont dans le sens de promouvoir des partenariats territoriaux qui garantissent la couverture de tout le territoire de la province pour assurer la prestation de ces services d'orientation dans toutes les réalités sub-locales.

Dans le Dispositif d'Orientation 2003-2004 des partenariats ont vu le jour composés de trois membres au moins garantissant la fourniture de services d'orientation.

Ce modèle d'intégration a été proposé pour le dispositif d'orientation 2005/2006 avec les organismes qui avaient franchi la dernière étape d'accréditation régionale et la réalisation d'interventions d'orientation à l'intérieur de ces dispositifs FSE est encore en cours.

Rhône-Alpes

Partenariat informel ou par conventions (ponctuel ou régulier) avec les prescripteurs (exemple : ANPE), les structures du champ de l'insertion profes-

sionnelle, de l'accompagnement social, de la formation, de l'emploi... pour :

- Mise en place d'actions (forums, rencontres de l'avenir professionnel, échanges d'informations, de connaissances...),
- Co-construction de projets avec des structures locales,
- Accompagnement du public,
- Mise en œuvre de commandes publiques ou de la Région, ex : VAE (validation des acquis de l'expérience).



Partenariat institutionnel : relation avec les financeurs pour appel d'offres, construction des réponses, mise en œuvre, suivi administratif et budgétaire des actions proposées.

Le PRAO a pour vocation d'animer le réseau des structures d'orientation. Il favorise l'analyse des besoins territoriaux et les échanges entre les différents acteurs afin d'améliorer la qualité de l'orientation en Rhône-Alpes.

Il n'existe pas forcément de structures dédiées spécifiquement à l'orientation dans toutes les régions. Ce peuvent être des organismes dont les objectifs sont divers (insertion, emploi, accueil du public sur de multiples demandes...) qui travaillent sur le champ de l'orientation. Ils peuvent être de type privé, public, bénévole ou associatif et avoir ou non une commande spécifique sur le sujet.

Les publics accueillis sont globalement les mêmes mais chaque région a fixé des priorités concernant l'accueil de publics spécifiques correspondant à la fois à son contexte socio-économique et à son système d'orientation.

Les compétences des professionnels sont beaucoup centrées autour de l'information sur le marché du travail ou la formation, de l'écoute et de la psychologie. Mais on ne peut pas déterminer comment ces compétences sont mises en œuvre ni quels sont les outils utilisés pour le faire.

Les activités et les pratiques sont très diverses et il n'existe pas de métier type de professionnel de l'orientation ni de formation spécifique préparant à ce métier.



E - Points forts et points faibles des structures et du réseau

Points forts

Bade-Wurtemberg



- Sur le territoire expérimental, recours fréquent au travail en réseau pour résoudre des problèmes,
- Conscience des problèmes fortement marquée au niveau local,
- Grand engagement de la part des structures et des partenaires locaux (nombreuses activités à titre bénévole également),
- Existence de structures ou de réseaux novateurs dans les domaines de la formation continue et du conseil (Regionalbüro der Arbeitsgemeinschaften für berufliche Fortbildung/Bureau régional pour la formation continue ; Kontaktstelle Frau + Beruf/Instance de conseil pour l'orientation active des femmes).

Catalogne

Département de l'éducation

- Extension à tous les jeunes scolarisés entre 12 et 16 ans (secondaire obligatoire, ESO),
- Service gratuit et public,
- Haut degré d'implication des tuteurs et tutrices,
- Présence de fondations offrant support à la formation et à l'orientation professionnelle, avec implication des agents sociaux et administrations locales,
- Haut degré d'efficacité des dispositifs pour jeunes sans diplôme d'ESO.

Département de l'Emploi

- Service gratuit (fonctionnement public). Peut y accéder, toute personne inscrite dans le Service d'emploi de Catalogne,
- Service individuel et personnalisé adapté à chaque utilisateur,
- Méthodologie souple et adaptable à chaque besoin,

- Techniciens hautement qualifiés et familiarisés avec l'environnement socio-économique au sein duquel ils réalisent l'orientation,
- Procédure flexible (Adaptation de l'itinéraire à chaque utilisateur d'orientation à partir du diagnostic professionnel effectué dans la première entrevue personnelle d'insertion),
- Connaissance de l'environnement socio-économique. Les professionnels ont de vastes connaissances à leur niveau de travail. L'orientation sera plus effective quand il y aura des ressources à la disposition de l'utilisateur, du technicien (principe de qualité, puisqu'il répondra aux nécessités).

Lombardie

Milan

- Richesse d'expériences et expérimentation de qualité sur le territoire,
- Bon niveau de professionnalisme des opérateurs,
- Bon niveau de motivation et « orientation utilisateurs » par les opérateurs,
- Bon niveau de fourniture du service (espaces, informatique...),
- Bonne capacité du service à réfléchir sur soi.

Varèse

Le réseau se consolide par :

- La mise en place de projets ciblés créant savoir-faire et spécialisation,
- Il est formé des « opérateurs » qui entrent en contact (importance de la dimension du rapport interpersonnel à la base),
- Il suppose l'intégration avec des services pour l'emploi, l'insertion professionnelle, la formation/éducation, le monde du travail... L'intégration permet au réseau d'être flexible,
- Le secteur du handicap fonctionne grâce à un groupe interne de travail stable et fidélisé qui maintient un rapport consolidé/reconnu avec le territoire,

Les personnes porteuses d'un besoin/question qui s'adressent aux Centres pour l'emploi gérés par la Province de Varèse et aux InFormaLavoro (services d'information sur le travail et sur la formation gérés par des Communes et Communautés de Montagne et coordonnés de la Province de Varèse) sont ensuite acheminés vers des services internes ou externes répondant aux besoins ciblés, présents sur le territoire de la province.

Rhône-Alpes

Pour les professionnels de l'orientation, les points forts sont :

- La bonne approche de la personne par le professionnel de l'orientation,
- Sa capacité d'écoute et d'accompagnement du projet et de la personne,
- La maîtrise des outils d'orientation,
- Leur professionnalisme,
- La bonne connaissance des outils utilisés dans le réseau et leur complémentarité sur le territoire,
- L'approche positive et la dynamique du conseiller, sa motivation,
- La mise en place de fonctionnements entre partenaires de l'orientation.

Points faibles

Bade-Wurtemberg

- Manque de places de formation dans les entreprises (comment l'orientation professionnelle peut-elle fonctionner face au manque de places de formation et d'emplois disponibles ?),
- La coopération peut être optimisée (parfois manque de continuité de la coopération existante, nécessité de développer des stratégies de coopération communes, mise en réseau efficace des différentes activités, réduction des interfaces dans le domaine école – monde des entreprises),
- La sensibilisation au thème de l'orientation professionnelle dans la société, l'économie et l'administration devrait être renforcée (plus de relations publiques),

- Absence d'un service de coordination de l'orientation professionnelle, absence d'un concept global concernant l'orientation active sur le territoire,
- Manque de transparence en ce qui concerne les offres/activités, travail double en partie,
- Pression financière/manque de moyens financiers. Des projets fructueux sont suspendus faute de moyens financiers. La prise en charge de certains groupes cibles est en danger,
- Aucune structure ne dispose d'un budget affecté à la mission d'orientation professionnelle,
- Trop peu de possibilités d'information et de conseil au niveau individuel (nombreuses offres pour les jeunes lors de l'entrée dans la vie professionnelle et pour les chômeurs ; peu d'offres pour les seniors et les personnes exerçant une activité professionnelle, c'est à dire peu de démarches de suivi et de prévention).

En résumé : Nécessité d'améliorer l'assurance qualité (p. ex. en ce qui concerne les conditions de base, les processus, la professionnalisation des acteurs).

Catalogne

Département de l'Education

- Absence de formation spécifique en orientation pour tuteurs et tutrices,
- Absence de professionnels de l'orientation dans les établissements éducatifs,
- Equipes externes parfois insuffisantes,
- Disponibilité temporelle limitée pour l'écoute individualisée adressée aux jeunes,
- Orientation parfois trop académiste,
- Grands écarts entre l'orientation réalisée dans les différents établissements.

Département de l'Emploi

- Aucun concept clair de ce que l'on entend par orientation,
- Dépendance des fonds publics,
- Intermittence des services d'orientation,
- Manque d'un réseau de collaboration entre les centres qui offrent des services d'orientation,
- Manque d'une diffusion des programmes d'orientation,
- Manque d'interlocuteurs à l'échelon local apportant une information sur les ressources et les programmes,
- Aucun suivi des utilisateurs qui participent à un processus d'orientation.

Lombardie

Milan

- Le système local est plus axé sur la production d'une offre de services (permettant de mobiliser des financements notamment FSE) que sur la demande de l'utilisateur,
- Insuffisance des ressources disponibles pour fournir des actions d'orientation active et d'accompagnement au travail,
- Les différentes structures ont du mal à travailler en réseau (au niveau interinstitutionnel mais aussi à l'interne d'une structure).

Varèse

- Manque de financements spontanés qui garantissent la continuité de l'offre de formation,
- Manque d'approche systématique des structures instituée comme « stratégie » générale dans le rapport avec l'extérieur, ce qui fait que le « réseau » demeure exclusivement « formé d'opérateurs » qui entrent en relation par initiative personnelle,
- Il n'existe pas toujours de réseau en mesure de répondre de manière organique aux différents « besoins » présents à l'intérieur de la question que la personne pose,
- Pas de système informatif, d'échange, qui garantit l'échange d'information sur les services offerts et les parcours des utilisateurs (Projet SINTESI = programme informatique qui permettra de mettre en réseau, liaison « on line », les divers services sur le territoire) encore en phase d'expérimentation dans la province de Varèse,
- Les actions d'accompagnement ne sont pas consolidées au niveau territorial.

Rhône-Alpes

- Manque de connaissance mutuelle des autres structures, de leur rôle et de leurs activités,
- Relative fermeture à la reconnaissance de l'activité des autres structures,
- Difficulté de travail en réseau accentuée par la politique d'appels d'offres,
- Cadrage trop fermé des actions d'orientation,
- Dépendance des structures par rapport aux financeurs empêchant une construction et un développement à plus long terme des structures et des actions,

- Difficultés de financement des actions d'orientation et de formation, qualification,
- Difficultés administratives des structures,
- Manque de liens entre les organismes impliqués dans le parcours d'une personne.

Difficultés rencontrées par les professionnels

Bade-Wurtemberg

Pour l'Administration du travail :

- L'orientation et le conseil professionnels sont confondus avec le placement de la main d'œuvre (nécessité d'une clarté des objectifs),
- Conseillers sans qualification appropriée,
- Trop peu de soutien spécifique de la part de la structure,
- Manque de personnel dans l'équipe de conseillers,
- Augmentation des tâches administratives, il reste trop peu de temps pour le travail de conseil,
- L'importance de l'orientation professionnelle n'est pas suffisamment reconnue et appréciée,
- Dotations insuffisantes.

Pour les organismes de formation dans l'environnement de l'Agence pour l'emploi :

- Situation difficile du marché de l'emploi, manque de places de formation dans les entreprises,
- Souhaits illusoires en ce qui concerne les métiers avisés par les candidats, orientation difficile face au grand nombre de professions,
- Déficits au niveau de la formation de base scolaire et problèmes linguistiques, hétérogénéité des participants,
- L'acquisition de places de formation demande beaucoup de temps,
- Financement de la structure propre non assuré,
- Financement dépendant souvent du projet ; les problèmes exigent cependant une solution durable.

Pour les Chambres (Regierungspräsidium) :

- Trop peu de moyens financiers fournis par le Land pour soutenir l'orientation et la formation tout au long de la vie,
- Trop faible qualification des candidats pour une formation professionnelle en entreprise (système dual)



- Les tâches principales laissent trop peu de temps pour élargir l'orientation professionnelle,
- La diminution du personnel contraint à réduire les tâches/l'engagement en matière d'orientation professionnelle,
- La réforme de l'administration en général dans le Land de Bade-Wurtemberg, notamment au niveau de l'administration du travail, rend difficile le travail en commun dans le domaine de l'orientation professionnelle.

Pour l'Administration scolaire :

- La coopération entre l'école, l'Agence pour l'emploi ainsi qu'avec les syndicats d'employeurs, les entreprises, les syndicats et les formateurs dans les entreprises n'est pas assez systématique (la conception des offres de l'orientation professionnelle devrait s'accompagner d'une large intégration des partenaires extrascolaires),
- Manque de coopération permanente entre les écoles et les entreprises pour préparer de manière optimale les élèves à la réalité du monde du travail,
- Les professeurs des établissements de formation générale n'ont eux-mêmes que peu de connaissance du monde du travail (proposition : des stages professionnels également pour les professeurs),
- L'administration scolaire libère trop peu d'heures de service pour les professeurs exerçant l'orientation professionnelle (on s'appuie trop sur l'engagement bénévole des professeurs),
- L'orientation professionnelle à l'école est souvent réduite au choix d'une profession, trop peu axé sur les contenus, trop peu de formation de la personnalité. Il serait plus utile de proposer du soutien à l'autonomie. L'orientation professionnelle devrait être une mission primordiale de l'école,
- La qualité des mesures mises en oeuvre dépend de la bonne volonté de chaque école (l'engagement des écoles devrait s'améliorer de manière générale dans le domaine de l'orientation professionnelle),
- L'importance de l'orientation professionnelle est trop peu ancrée chez les décideurs (administration et politique),
- L'orientation professionnelle commence trop tard dans les écoles,
- L'orientation professionnelle vit souvent de projets destinés à faire impression (« Entreprenons donc une nouvelle action »).

Catalogne

Département de l'Education

- Obstacles au développement du travail en réseau,
- Collaboration insuffisante entre les professionnels de l'orientation du milieu éducatif et d'autres,
- Surcharge de fonctions autres que l'orientation,
- Connaissance insuffisante du monde du travail, du marché de l'emploi et des profils professionnels,
- Absence d'offre de formation spécifique en orientation.

Département de l'Emploi

- Difficulté du travail en réseau,
- Dépendance de financement des actions,
- Manque d'une base de données sur les ressources professionnelles,
- Intermittence des services d'orientation,
- Manque de stabilité de travail des professionnels.

Lombardie

Milan

Offre parfois surabondante et parfois insuffisante. Parfois manque de continuité avec effet négatif sur la qualité.

Les contraintes et l'impression de ne pas pouvoir surmonter les difficultés démotivent les opérateurs à moyen ou long terme.

Lors des « focus groups » entre opérateurs organisés par action : entretien d'accueil, entretien d'orientation, accompagnement et support dans la recherche active du travail, les difficultés suivantes ont été exprimées :

Entretien d'information, accueil : temps long pour obtenir un rendez-vous, entretiens d'une heure parfois trop courts, transmission d'informations pour un suivi parfois difficile, manque de moyens pour la vérification du parcours de l'utilisateur, matériel difficilement utile à la fois pour les utilisateurs et les opérateurs, manque de partage de matériels entre les structures.

Entretien d'orientation : si l'autonomie de la personne est faible, manque d'efficacité, difficulté de transmission d'infos sur la personne entre accueil et suivi, durée et nombre des entretiens fixés de façon rigide ce qui diminue l'efficacité, difficile d'organiser des rencontres de suivi, peu de retour plus tard, par-

fois difficile d'avoir du matériel (informatique) qui réponde aux exigences, chaque structure excessivement spécialisée manque de moyens pour la vérification.

Accompagnement et support pour la recherche active d'emploi : calendrier des rencontres rigide pose problème / disponibilité des utilisateurs, pas de rendez-vous de suivi, pas de retours, manque de moyens pour la vérification, parfois difficile d'avoir du matériel (informatique) qui réponde aux exigences.

Les utilisateurs trouvent : les temps de réponse trop longs, une offre peu axée sur leur demande, manque de continuité dans les actions, matériel incomplet, mis à jour, surtout sur les offres de formation.

Varèse

- Discontinuité des financements (phases de surabondance et phases de carence),
- Manque de profils professionnels définis et reconnus au plan national,
- Manque d'une offre de formation pour les orienteurs et d'un système de reconnaissance,
- L'accent est mis sur la fourniture du service et non pas sur l'accompagnement du parcours de l'utilisateur,
- Souvent le succès dans l'insertion professionnelle dépend de la possibilité donnée à l'utilisateur de bénéficier d'un accompagnement « fort » et d'une vérification permanente que le « système », par manque de ressources financières et professionnelles dédiées, ne permet pas toujours de proposer.

Les usagers trouvent qu'il y a :

- Une fragmentation de l'offre qui déconcerte souvent l'utilisateur et l'empêche d'utiliser les services dans l'optique du « parcours »,
- Ils doivent s'informer sans cesse sur les initiatives mises en oeuvre,
- Manque de stratégies d'accompagnement.

Rhône-Alpes

- Temporalité du projet :

- Entre le temps prescrit pour la réalisation d'une prestation d'orientation (exemple bilan de compétences approfondi = 20h) et le temps réel, au sens du temps psychologique nécessaire pour la réappropriation de son expérience et l'élaboration d'un projet,
- Entre l'exigence d'un retour sur investissement à court terme exprimé tant par les prescripteurs / financeurs que par les bénéficiaires, et l'investissement sur le moyen, long terme pour la mise en œuvre "d'un projet de vie".

- Caractéristiques des publics :

- Entre des publics définis comme prioritaires par les politiques publiques, et la demande d'orientation d'autres publics (par exemple les BAC +2).
- Entre l'intention de "rendre acteur" au sens de l'autonomie et de la mobilité, et la prise en compte des réalités et des contraintes socio-économiques et socio-culturelles d'un bassin d'emploi.

- Caractéristiques du marché :

- Entre l'orientation vers des "métiers en tension", et leur faible attractivité compte-tenu de leurs réalités en termes de condition de travail et de leur statut social.

- Orientation / Formation

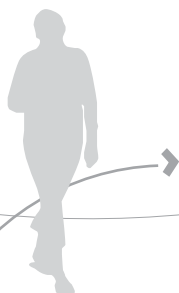
- Entre l'orientation centrée sur le développement / renforcement de compétences et de qualifications, et une offre de formation réduite pour les demandeurs d'emploi, complexe et peu lisible pour les salariés.

- Traçabilité / Confidentialité :

- Entre l'intérêt pratique pour les conseillers de pouvoir connaître et suivre les parcours d'orientation à partir de leur traçabilité, et les principes éthiques et déontologiques de la confidentialité.

- Modèle mécaniste / Modèle éducatif :

- Cette série d'arbitrages réalisés par les professionnels dans le quotidien de leur activité positionne les pratiques d'orientation sur un axe de tension entre la réactualisation d'un modèle mécaniste / adéquationniste de l'orientation et un modèle éducatif.



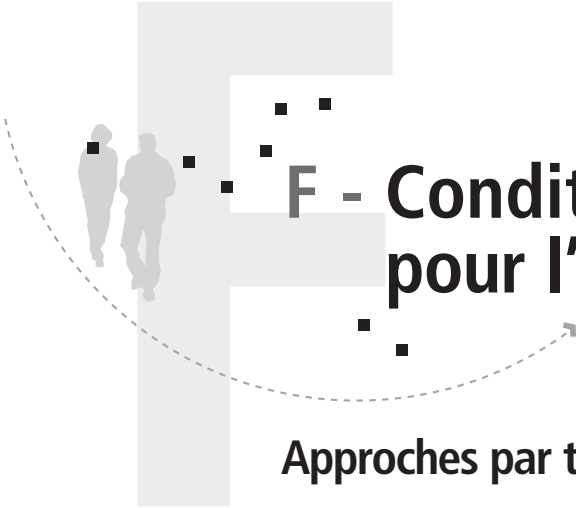
Lors de leur dernière rencontre, les coordonnatrices des quatre régions ont observé les points forts et les points faibles des structures et des réseaux de l'orientation de leurs territoires. Ils ont dégagé un certain nombre de points communs.

Dans les quatre régions, en termes de points forts elles ont remarqué :

- Une forte motivation des professionnels de l'orientation,
- La gratuité des services d'orientation,
- La présence de services d'orientation pour tous les jeunes scolarisés et pour les demandeurs d'emploi,
- La présence de services spécifiques qui répondent aux besoins des jeunes sans qualification,
- Une offre de services pour répondre aux besoins de publics spécifiques (par exemple : personnes handicapées),
- Un bon niveau de compétences des professionnels de l'orientation,
- Un bon équipement technique des services.

Elles ont également repéré des points faibles qui se retrouvent dans les différentes régions autour :

- Du concept d'orientation (manque de sensibilité au besoin d'orientation tout au long de la vie, visions divergentes entre différents acteurs de l'orientation ou pas de concept clair de ce qu'on entend par orientation),
- Du fonctionnement en réseau (il y a une difficulté à travailler en réseau. Elles constatent un manque de coordination, de collaboration, de régulation, un manque de connaissance réciproque des organismes du réseau et des difficultés au niveau de l'offre de service en termes de discontinuité ou de manque d'adéquation entre l'offre de service et les besoins des publics),
- Des professionnels de l'orientation (il y a un manque de valorisation des structures et des personnels d'orientation, un manque de personnel, une augmentation des tâches administratives, une insuffisance de l'offre de formation continue pour les professionnels de l'orientation),
- Des financements. Ce point est particulièrement important. Chaque région a exprimé le manque de financements durables qui mettent en danger à la fois les actions d'orientation utiles pour les usagers et les structures d'orientation. Cela va de : l'absence de budget pour l'orientation à des budgets qui ne présentent pas de caractère de pérennité,
- De standards ou d'assurance qualité. Plusieurs régions constatent une absence de standards qualité pour les services d'orientation.



F - Conditions ou critères pour l'amélioration de la qualité

Approches par territoire

Bade-Wurtemberg

Les conditions pour l'amélioration de la qualité de l'orientation professionnelle tournent autour de trois axes :

1. Qualité de la structure du système de l'orientation,
2. Qualité des processus,
3. Qualité des résultats.

Concernant la qualité de la structure du système de l'orientation :

- L'orientation professionnelle doit intervenir le plus tôt possible (dès l'école primaire),
- L'orientation et l'apprentissage tout au long de la vie doivent être reconnus comme thème important par le monde politique, l'administration et la société, mais également par les structures qui mettent en œuvre l'orientation professionnelle,
- Le travail en réseau entre les acteurs au niveau local ainsi qu'au niveau des têtes de réseaux au niveau régional est indispensable pour réaliser l'orientation professionnelle avec succès,
- La pérennisation du réseau doit être soutenue par une instance de coordination compétente en matière d'orientation active. Cela permettra de rassembler des ressources, de planifier et de réaliser les actions de façon plus efficiente et plus adaptée aux besoins réels,
- La professionnalisation des acteurs chargés de l'orientation (notamment dans le domaine scolaire) est une condition de base pour l'amélioration de la qualité de l'orientation professionnelle,
- L'orientation professionnelle devrait être davantage orientée vers le soutien à développer la participation active des personnes en démarche d'orientation.

Concernant la qualité des processus :

- Les tâches et devoirs des structures/acteurs chargés de l'orientation doivent être clairement définis et transparents (p. ex. mise en accord sur les objectifs,

comptes rendus des entretiens de conseil, évaluation),

- Les chargés de l'orientation devraient disposer d'un certain profil par rapport aux compétences techniques, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour cela, des possibilités de qualification doivent être mise à disposition,
- L'orientation professionnelle devrait, déjà en cours de sa réalisation, être soumise à une « démarche d'amélioration » et d'évaluation (élargissement d'offres de conseils, élargissement des connaissances et des savoir-faire et être à travers une qualification des chargés d'orientation professionnelle, amélioration des processus par une meilleure communication interne et externe).

Concernant la qualité de résultats :

- L'orientation devrait, d'une part, traiter davantage l'auto-évaluation réaliste des personnes en démarche d'orientation, notamment en ce qui concerne les jeunes, (passage école - formation professionnelle), d'autre part, prendre en compte les opportunités du marché. Le but devrait être une adéquation entre ces deux aspects.
- L'orientation professionnelle devrait être conçue de telle façon que l'individu puisse bénéficier d'un conseil individuel et réaliste tenant compte de sa personne et de ses compétences existantes et potentielles.

Catalogne

Département de l'Éducation

La qualité de l'orientation dans le milieu scolaire se trouve incluse dans le processus éducatif lui-même, et a un certain nombre de caractéristiques qui lui sont propres.

- Intangibilité : la prévision des résultats, sa mesure et sa vérification sont très différentes de celles qu'on applique à d'autres produits et services, ce qui rend la tâche plus difficile,

- Hétérogénéité : les résultats de la même prestation – information/orientation professionnelle – dépendent en grande mesure de celui qui la fournit, de celui qui la reçoit et d'autres éléments tels que l'état d'esprit.
- Impossibilité de délier la prestation du service et la consommation qu'on en fait. Cette simultanéité rend difficile le contrôle de la qualité du processus,
- C'est un service à mérite, nécessaire, bien que l'utilisateur ne s'en aperçoive pas toujours. Tout cela entraîne une complexité majeure le moment venu pour valoriser et évaluer,
- Si cette orientation professionnelle est menée par les enseignants eux-mêmes, elle risque de s'écarter de la réalité du monde du travail, et être trop axée sur l'orientation pédagogique si c'est un professionnel de cette spécialité qui s'en occupe,
- Si l'orientation professionnelle est prise en main par des entités externes (fondations, etc.), les écarts d'appréciation peuvent être palliés, mais d'un autre côté elle peut paraître bien éloignée du processus éducatif et le personnel enseignant pourrait dans ce cas ne pas se sentir concerné,
- Par conséquent, les différentes interventions des acteurs devront se compléter, et non pas se substituer pour améliorer le travail en réseau.

Un des éléments clé dans le projet DROA, en ce qui concerne le Département d'Éducation de l'Université, a été fourni par les groupes de travail sur l'information et l'orientation professionnelle, responsables d'une grande partie de la tâche du Département en ce domaine. Il s'agit des équipes multidisciplinaires où tous les acteurs de l'orientation du milieu éducatif sont représentés, et aussi des professionnels d'autres dispositifs.

L'évaluation de leur tâche, aussi bien en ce qui concerne la satisfaction des usagers, de leurs activités, que pour ce qui est du fonctionnement même des groupes, a été menée par différents moyens :

a) Satisfaction des usagers : le système utilisé a été celui d'enquêtes de satisfaction dans lesquelles on évalue des différents items : matériels, professeurs, méthodologie. Il conviendrait, dans le but d'améliorer cette évaluation, de connaître le degré d'utilisation des contenus au bout d'un temps.

b) Satisfaction des acteurs : Quant aux groupes de travail, des valorisations ont été faites sur leur fonctionnement moyennant une analyse de Menaces, Opportunités, Forces et Faiblesses – MOFF – et, même s'il ne s'agit pas à proprement parler d'une étude de qualité, elle nous fournit un portrait assez soigné des différents éléments qui la composent : leadership et cohérence, responsabilité sociale, implication des membres, résultats, processus, continuité de l'apprentissage...



Département de l'Emploi

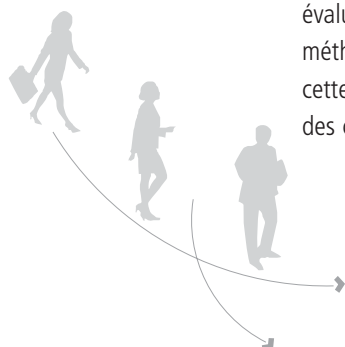
La qualité de la prestation des services d'orientation est centrée autour de la satisfaction des utilisateurs, des organismes d'orientation, de l'organisation/administration.

La satisfaction des utilisateurs : Il s'agit d'évaluer dans quelle mesure ce qui est service rendu satisfait et/ou dépasse les espoirs des utilisateurs. Méthodologie : Questionnaire de satisfaction des services d'orientation rendus sur la base de quatre grands blocs :

- Degré de satisfaction de l'espace physique,
- Degré de satisfaction sur le conseiller technique,
- Degré de satisfaction sur l'action d'orientation,
- Degré de satisfaction globale du programme d'orientation.

La satisfaction des organismes d'orientation : il s'agit d'évaluer l'organisme en accord avec :

- La formation continue des professionnels de l'orientation,
- L'élaboration et la distribution des documents d'orientation. Les documents doivent être clairs et concrets. Ils doivent aider les utilisateurs à prendre des décisions,
- D'évaluer l'adéquation de ses activités d'orientation professionnelle en accord avec les nécessités des utilisateurs qui établissent un travail coopératif ou en réseau avec le reste de ressources de leur environnement.



Méthodologie :

- Suivis oculaires avec des visites aux organismes,
- Actions informatives et formatives aux techniciens.

La satisfaction de l'organisation/administration : il s'agit d'évaluer les améliorations qui se produisent dans la planification des activités d'orientation professionnelle pour pouvoir adapter les demandes des organismes aux nécessités des utilisateurs.

Méthodologie :

- Nouvelle loi de base, régulatrice des programmes d'information et d'orientation,
- Nouveau Service d'orientation implanté dans tous les bureaux d'emploi,
- Convocation 2006 du programme d'itinéraires personnels d'insertion avec une durée annuelle,
- Agilité dans les processus de gestion.

Lombardie

Milan

Lors des groupes de travail auxquels participaient certaines structures. Les bonnes pratiques sélectionnées ont été définies en tenant compte des paramètres suivants :

- Indications du dispositif FSE pour l'Orientation,
- Indicateurs de qualité : conformité globale de l'intervention avec les directives régionales et provinciales en matière d'orientation,
- Finalité de l'intervention,
- Identification des utilisateurs,
- Bénéfices pour les utilisateurs,
- Modalités de réalisation de l'intervention,
- Résultats attendus du service,
- Aménagement de l'espace et mobilier,
- Ressources informatives,
- Ressources technologiques et instruments,
- Ressources humaines.

Il est important de mettre en évidence le niveau de rémunération de l'investissement de la structure et savoir utiliser instruments, indicateurs et procédures de qualité dans l'optique d'une amélioration constante.

Qualité du réseau :

Il faut :

- Valoriser les possibilités du système,
- Identifier un leadership,

- Partir d'une mission partagée, négociée axée sur la demande,
- Optimiser les ressources à travers une logique d'intégration,
- Se mettre à l'écoute des besoins, redéfinir les rôles en se situant dans la logique du système et des missions communes,
- Communiquer, partager valeurs et vision.

Un bon réseau se caractérise par :

- Une approche de type « volontaire »,
- Le partage des informations sur les utilisateurs et pour les opérateurs,
- L'ouverture vers l'extérieur,
- La confiance réciproque.

Cela entraîne le cercle vertueux « motivation, sens d'appartenance ».

Varèse

Le système d'accréditation régional établit une série de compétences dans les domaines logistique/gestion, économie/finance et ressources professionnelles que les organismes doivent posséder pour bénéficier des financements. Le système d'accréditation, actuellement dans la phase III° - Surveillance, suit une logique de progression, c'est pourquoi chaque nouvelle phase comporte des demandes supplémentaires visant à étoffer le formulaire final défini par le système.

Au sein du projet, on a défini les paramètres d'une bonne pratique :

- Cohérence entre finalités de l'intervention et les directives régionales/provinciales,
- Niveau de structuration de l'intervention,
- Clarté dans le rapport à l'utilisateur (objectifs, setting, résultats attendus),
- Conformité logistique : espace, mobilier,
- Conformité des ressources informatives, technologiques, instrumentales,
- Ressources humaines : compétences professionnelles requises.

Pour consolider le système d'orientation :

Il y a besoin de :

- Consolider des financements (montants et temps),
- Faire une analyse structurelle et permanente des besoins,

- Améliorer l'intégration des systèmes (orientation, éducation, formation, emploi) et les actions (pour l'utilisateur et non par rapport au manque de ressources),
- Avoir une conception harmonieuse des actions dans le rapport contenus/durée,
- Développer une culture de l'évaluation (auto-évaluer, évaluation des services, des parcours individuels).

Rhône-Alpes

Les critères d'amélioration de la qualité ont été étudiés autour de 8 axes

1^{er} axe : Articulation des critères qualité aux définitions et objectifs donnés à l'orientation tout au long de la vie :

- Recherche de cohérence entre les finalités des différents acteurs,
- Articulation des objectifs des uns et des autres,
- Développement d'une culture « commune » de l'orientation.

2^{ème} axe : Importance centrale de l'utilisateur :

- Qualité du service à la personne (égalité, approche globale de la personne, disponibilité, empathie),
- Participation active et développement de l'autonomie des personnes, transparence : expliciter à la personne la démarche proposée, co-construction,
- Développement de l'implication des usagers dans l'évaluation et peut-être dans la conception des démarches et des produits.

3^{ème} axe : Qualité du système d'information utilisé comme ressource pour le réseau, les bénéficiaires et les acteurs :

- Information des utilisateurs sur leurs droits,
- Connaissance de l'offre de services sur l'ensemble du territoire et au-delà,
- Mise en partage des référentiels professionnels des différentes structures, se les approprier et savoir les utiliser,
- Le système d'information doit être conçu et mis à disposition en fonction de l'usage réel des usagers (par exemple, prévoir l'apprentissage nécessaire pour l'utilisation des bases de données en particulier informatiques),

- Production si nécessaire et mise à disposition de bases d'information complémentaires sur l'information, l'orientation et l'emploi,
- Formation des professionnels à la réalité de leurs territoires,
- Capitalisation des informations tout au long des parcours des personnes (portfolio de parcours).

4^{ème} axe : Compétences des professionnels :

- Définition d'un niveau minimum de qualification et de compétences de base requises,
- Identification des compétences à développer au regard des évolutions des métiers de l'orientation et adaptation de l'offre de formation continue,
- Reconnaissance et développement des compétences collectives à partir de la pluridisciplinarité des équipes,
- Développement des dispositifs d'analyse des pratiques professionnelles,
- Définition et mise en discussion par les professionnels des règles de métier et des dimensions éthiques et déontologiques de leur activité,
- Capacité d'ouverture aux autres professionnels et aux autres acteurs de l'orientation,
- Développement et articulation des dispositifs de reconnaissance, de validation et de certification des compétences (VAE, offre de formations qualifiantes, diplômantes sur les métiers de l'orientation).

5^{ème} axe : Formalisation et développement des pratiques partenariales :

- Connaissance réciproque des différentes structures, de leurs objectifs, pratiques, compétences,
- Modes de contractualisations partenariales,
- Formalisation des actions partenariales en vue de transfert (contexte, problématique, objectifs, conditions de mise en oeuvre, contenus, intervenants, modalités pédagogiques),
- Questionnement des sources de financement,
- Soutien des actions nées sur un territoire. Faciliter la continuité si cela semble opportun. Développer des projets pérennes,
- Développement du partenariat informel (contacts entre professionnels pour améliorer le parcours des personnes),
- Liens entre structures formelles et informelles,
- Reconnaissance et ouverture à l'ensemble des acteurs.

6^{ème} axe : Régulation :

- Vision globale,
- Pilotage, régulation, animation pour développer, dynamiser, entretenir le réseau et accompagner les actions,
- Articulation avec l'ensemble des acteurs du territoire,
- Articulation du développement de la qualité sur le territoire entre les logiques des différentes structures et leurs démarches qualité,
- Nécessité de temps et de moyens financiers pour assumer ce travail interinstitutionnel (création d'un espace de réflexion et d'action),
- Veiller à une bonne couverture du territoire pour les offres de service en AIO (Accueil, Information et Orientation).

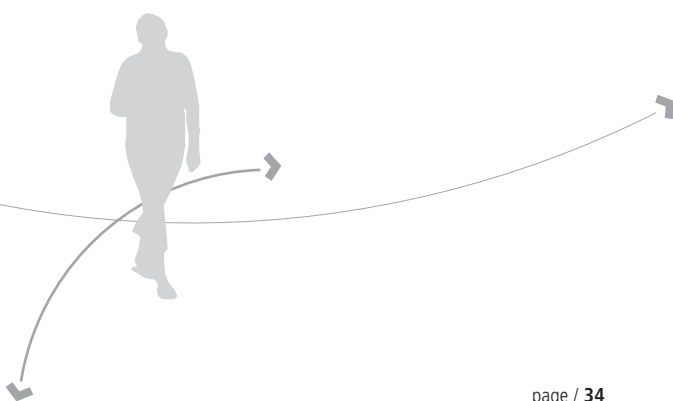
7^{ème} axe : Production et appropriation de démarches et d'outils :

- Nécessité d'avoir des lieux de réflexion, d'innovation, de production de démarches et d'outils avec implication des usagers (au niveau local, régional, national, européen),

- Nécessité d'adapter les démarches et outils aux besoins des publics,
- Nécessité d'implication des professionnels dans la production d'information, de démarches et d'outils.

8^{ème} axe : Capacité d'évaluation :

- Développer une culture de l'évaluation,
- Passer d'une évaluation contrôlée à une évaluation constructive,
- Développer les capacités à s'auto-évaluer.
- Élaborer des outils d'évaluation communs au niveau du réseau et produire des diagnostics partagés,
- Mieux articuler les systèmes d'évaluation des uns et des autres,
- Articuler l'évaluation des parcours individuels et l'évaluation des services,
- Consulter régulièrement les usagers et se servir des résultats des consultations.





Recommandations communes pour l'amélioration de la qualité

Au cours du projet DROA, il s'est révélé que les systèmes et les approches de qualité en matière d'orientation active sont différents dans les régions des 4 moteurs. Certaines des régions ont une approche plutôt réflexive autour du processus d'orientation, d'autres ont une approche plutôt centrée sur la recherche de la qualité totale et la recherche de standards qualité. Au-delà de ces différences des points communs ont été repérés. Un travail de réflexion a amené à formuler des recommandations communes pour l'amélioration de la qualité de l'orientation sur un territoire autour de six thèmes :

1. La notion d'orientation :

- Importance de développer dans les quatre régions chez tous les acteurs (politiques, administratifs, financeurs, la société dans son ensemble) le niveau de conscience et de sensibilité au besoin d'orientation tout au long de la vie,
- Nécessité de valoriser une approche « formative » tout au long de la vie par rapport à une approche « mécaniste » de l'orientation.

2. L'adaptation des services offerts aux besoins des publics :

- Importance d'avoir une approche globale des personnes accompagnées et de favoriser l'égalité d'accès aux services et la confidentialité,
- Nécessité de développer la participation active des usagers, leur capacité à gérer, planifier leur parcours et à prendre les décisions qui les concernent,
- Nécessité de développer une offre de service adaptée aux besoins des publics (conseil individuel, autres approches),
- Nécessité de produire des initiatives appuyées sur une démarche qualité et des outils adéquats.

3. La conformité des ressources mises à disposition :

- Nécessité d'avoir un système performant d'information sur les formations, l'emploi et les services d'orientation,

- Nécessité de mettre à disposition du dispositif d'orientation des personnels qualifiés et des ressources financières pérennes pour assurer la continuité de services répondant aux besoins des publics,
- Nécessité de mettre à disposition des équipements techniques répondant à des critères clairement définis.

4. Le développement du réseau d'orientation :

- Nécessité de pérenniser les réseaux d'orientation sur des territoires définis dans les quatre régions,
- Nécessité d'avoir une instance de coordination et de régulation qui soit reconnue, respectée et qui respecte les différents organismes qui composent le ou les réseaux,
- Faire que le ou les réseaux favorise la professionnalisation des acteurs de l'orientation,
- Développer les pratiques partenariales.

5. La professionnalisation des personnels chargés d'orientation :

- Nécessité de définir le profil des professionnels de l'orientation,
- Importance d'avoir des formations initiales et continues adaptées,
- Nécessité de professionnaliser les personnels qui interviennent dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie,
- Nécessité de développer les connaissances des professionnels sur le contexte local.

6. L'assurance qualité :

- Nécessité de choisir une approche de la qualité et de définir des standards,
- Nécessité de mettre en place des outils d'évaluation,
- Nécessité de consulter les usagers, les organismes d'orientation et l'administration et de prendre en compte les résultats de ces consultations,
- Nécessité d'évaluer l'adéquation entre les services offerts et les besoins du public.

Contacts

Bade-Wurtemberg
petra.holtmeyer@rpk.bwl.de ou ingrid.thomalla@rpk.bwl.de

Catalogne
mariaelena.horiuel@gencat.net ou magda.vila@gencat.net

Lombardie
magali_capecchi@regione.lombardia.it

Rhône-Alpes
agrimand@rhonealpes.fr

Pour en savoir plus

www.droa-eu.org
www.4motors.eu
www.prao.org

Projet DROA

Financé par le Programme Leonardo da Vinci de l'Union Européenne,
ainsi que par le Ministère de l'Economie du Land de Bade-Wurtemberg,
La Generalitat de Catalunya, les Régions de Lombardie et de Rhône-Alpes.

Mis en oeuvre par le Regierungspräsidium Karlsruhe (pour le Bade-Wurtemberg),
Generalitat de Catalunya : Departaments d'Educació i de Treball i indústria (pour la Catalogne),
les provinces de Milan et Varese (pour la Lombardie) et
le Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation (pour Rhône-Alpes).



Land Baden-Württemberg



Generalitat de Catalunya



Regione Lombardia

Rhône-Alpes

Région Rhône-Alpes

