

## DOSSIER DOCUMENTAIRE

Département Documentation du Centre Inffo



**Laurence Le Bars**  
[l.lebars@centre-inffo.fr](mailto:l.lebars@centre-inffo.fr)

Novembre 2009



## **SOMMAIRE GENERAL**

Sélection d'articles	p. 5
Repères bibliographiques	p. 77



## SELECTION D'ARTICLES

### 1. L'orientation tout au long de la vie dans l'Union européenne

- Résolution du Conseil sur « Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie »  
*Conseil de l'Union européenne, 21 novembre 2008* p. 7
- Piloter l'orientation dans une perspective européenne  
*Cap.M- Les Cahiers Aquitains Perspective Métiers n° 1, 2<sup>ème</sup> trimestre 2009* p. 15
- Orientation : excursion dans trois pays européens  
*L'Inffo formation n° 751, 1<sup>er</sup>-15 septembre 2009* p. 16

### 2. L'orientation tout au long de la vie : des préconisations

- Contribution du CNFPTLV à l'axe 4 : comment articuler le national et le régional, comment mettre en cohérence au niveau régional l'ensemble des acteurs de l'orientation des jeunes : mise en commun de ressources, offre de services, de conseil et d'accompagnement à l'orientation  
*Avril 2009* p. 20
- Le président de l'Intermife France (accueil, information, orientation) préconise une coordination régionale des structures labellisées d'orientation  
*Le Quotidien de la formation, 8 septembre 2009* p. 24
- Olivier Las Vergnas (Cité des métiers) défend la convergence des réseaux d'orientation  
*Le Quotidien de la formation, 8 septembre 2009* p. 25

### 3. Les territoires, acteurs de l'orientation tout au long de la vie : regard sur des pratiques

- Aquitaine Cap Métiers, un outil d'orientation régional  
*Le Quotidien de la formation, 1<sup>er</sup> octobre 2009* p. 27
- Acteurs et territoires de l'orientation scolaire : un exemple aquitain  
*Bref n° 256, septembre 2008* p. 28
- La Bourgogne fédère ses réseaux d'orientation  
*Le Quotidien de la formation, 4 juillet 2008* p. 32
- Charte régionale fédérative de l'accueil, information et orientation : accord cadre entre le Conseil régional, l'Etat et les partenaires sociaux en Bourgogne  
*Juillet 2008* p. 33
- Champagne-Ardenne : les Espaces métiers, préfiguration d'un service public territorial de l'orientation ?  
*L'Inffo formation n° 751, 1<sup>er</sup>-15 octobre 2009* p. 41

Entretien avec Clémence Nowak, responsable du pôle orientation à la direction de la formation professionnelle du Conseil régional de Champagne-Ardenne <i>L'Inffo formation n° 751, 1<sup>er</sup>-15 octobre 2009</i>	p. 42
Ile-de-France : la Région et le Fongecif s'associent pour améliorer l'information des salariés <i>Inffo flash n° 726, 16-30 juin 2008</i>	p. 43
Accueil, information, orientation en Midi-Pyrénées <i>Accord cadre, 2007</i>	p. 44
Agefos Midi-Pyrénées lance un accompagnement renforcé VAE <i>Le Quotidien de la formation, 12 février 2009</i>	p. 53
« Horizon », un dispositif d'information pour mieux former en Poitou-Charentes <i>Le Quotidien de la formation, 1<sup>er</sup> octobre 2009</i>	p. 54
La prestation d'orientation et de conseil professionnel <i>ARFTLV, octobre 2009</i>	p. 56
Le pôle Rhône-Alpes de l'orientation, exemple d'une coordination régionale des acteurs professionnels de l'orientation <i>Education &amp; formations n° 77, novembre 2008</i>	p. 58

#### **4. La qualité de l'orientation en question**

La qualité de l'orientation en débat <i>Bref n° 264, mai 2009</i>	p. 64
Mieux connaître les mécanismes de l'orientation pour en améliorer la qualité <i>L'Inffo formation n° 754, 16-31 octobre 2009</i>	p. 68
Aqor (Amélioration de la qualité en orientation) : sept régions européennes s'engagent ! <i>Prao, 2009</i>	p. 69
Découverte de la norme qualité dans l'orientation Matrix par les Carif-Oref de 7 régions françaises <i>Intercarif-Oref, octobre 2008</i>	p. 73



CONSEIL DE L'UNION  
EUROPÉENNE



**Résolution du Conseil sur**  
**"Mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les**  
**stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie"**

*2905ème session du Conseil ÉDUCATION, JEUNESSE et CULTURE*  
*Bruxelles, le 21 novembre 2008*

Le Conseil a adopté les conclusions suivantes:

"Le Conseil de l'Union européenne et les Représentants des Gouvernements des Etats membres, réunis au sein du Conseil,

CONSIDÉRANT CE QUI SUIT:

1. La mondialisation croissante des échanges de même que l'allongement de la durée de la vie active appellent plus que jamais une adaptation constante des compétences individuelles, afin de mieux anticiper les évolutions prévisibles ou nécessaires et ainsi de permettre la sécurisation des parcours professionnels.
2. L'élargissement de l'Union européenne accroît les possibilités de mobilité dans l'éducation et la formation ainsi que sur le marché de l'emploi, créant ainsi la nécessité de préparer ses citoyens à développer leur parcours d'apprentissage et leur parcours professionnel dans un cadre géographique élargi.

**P R E S S**

3. La vie des citoyens est de plus en plus marquée par la multiplication des transitions: entre l'enseignement scolaire et l'enseignement et formation professionnels (EFP), l'enseignement supérieur ou l'emploi, ou entre l'emploi, le chômage, la formation continue ou le départ du marché du travail. L'orientation joue un rôle déterminant dans la prise des décisions importantes auxquelles les individus sont confrontés tout au long de leur vie. Elle peut ainsi contribuer à la responsabilisation des individus en leur permettant de gérer leur propre parcours professionnel de manière plus sécurisée dans le cadre du fonctionnement actuel du marché du travail et de parvenir à un meilleur équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle.
4. Le marché du travail se caractérise en outre par la coexistence paradoxale d'un chômage persistant et de difficultés de recrutement dans certains secteurs; à cet égard, l'orientation constitue un moyen de mieux répondre aux besoins du marché du travail.
5. L'inclusion sociale et l'égalité des chances restent des défis majeurs pour les politiques d'éducation, de formation et d'emploi,

#### CONFIRMEMENT:

la définition de l'orientation en tant qu'un processus continu qui permet aux citoyens, à tout âge et tout au long de leur vie, de déterminer leurs capacités, leurs compétences et leurs intérêts, de prendre des décisions en matière d'éducation, de formation et d'emploi et de gérer leurs parcours de vie personnelle dans l'éducation et la formation, au travail et dans d'autres cadres où il est possible d'acquérir et d'utiliser ces capacités et compétences. L'orientation comprend des activités individuelles ou collectives d'information, de conseil, de bilan de compétences, d'accompagnement ainsi que d'enseignement des compétences nécessaires à la prise de décision et à la gestion de carrière.

#### RAPPELLENT QUE:

1. La résolution du Conseil du 28 mai 2004<sup>1</sup> relative au renforcement des politiques, des systèmes et des pratiques dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie fixe les grands objectifs d'une politique d'orientation tout au long de la vie pour tous les citoyens de l'Union européenne.
2. La recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie<sup>2</sup> souligne, eu égard à plusieurs compétences clés, que l'aptitude à rechercher les offres d'éducation et de formation, ainsi que les orientations ou aides disponibles, est essentiel à l'épanouissement personnel et professionnel des individus ainsi qu'à leur intégration sociale.
3. La résolution du Conseil du 15 novembre 2007 sur les compétences nouvelles pour des emplois nouveaux<sup>3</sup> invite les États membres et la Commission à préparer les travailleurs aux nouveaux emplois de la société de la connaissance, grâce à des services d'orientation professionnelle permettant aux demandeurs d'emploi de déterminer les modules de compétence nécessaires pour accéder à des emplois nouveaux dans les secteurs où des compétences font défaut.

---

<sup>1</sup> Doc. 9286/04.

<sup>2</sup> JO L 394 du 30.12.2006, p. 10.

<sup>3</sup> JO C 290 du 4.12.2007, p. 1.

4. Le rapport d'étape conjoint 2008 du Conseil et de la Commission sur la mise en œuvre du programme de travail "Éducation et formation tout au long de la vie au service de la connaissance, de la créativité et de l'innovation"<sup>4</sup> rappelle qu'il est important d'accorder *"une attention particulière à l'orientation tout au long de la vie"*.
5. Les conclusions du Conseil du 25 mai 2007 sur un cadre cohérent d'indicateurs et de critères de référence pour le suivi des progrès accomplis vers les objectifs de Lisbonne dans le domaine de l'éducation et de la formation<sup>5</sup> constitue un outil important permettant d'évaluer l'état de réalisation des objectifs fixés par la stratégie de Lisbonne et, à ce titre, est susceptible de suivre les progrès des États membres en matière d'orientation dans leur stratégie d'éducation et de formation tout au long de la vie.
6. La recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen de certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie<sup>6</sup> met en place un cadre de référence commun appelé à servir d'outil de transposition pour les différents systèmes et niveaux de certification. Il devrait faciliter la mobilité des actifs et intégrer l'orientation dans les politiques et les pratiques de l'éducation et de l'emploi des États membres.
7. Les conclusions du Conseil du 22 mai 2008 sur l'éducation et la formation des adultes<sup>7</sup> rappellent les avantages économiques, sociaux et individuels d'un renforcement de l'éducation et de la formation des adultes et insistent sur le fait qu'il revient aux pouvoirs publics de mettre en place des systèmes d'information et d'orientation de qualité, fondés sur une approche davantage centrée sur les personnes afin de les rendre, en toute équité, plus actives et autonomes dans l'éducation et la formation.

#### NOTENT QUE:

1. Les récents rapports d'évaluation, notamment celui du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop) en 2008 sur la mise en œuvre de la résolution de 2004, soulignent que, si des avancées ont été réalisées, il reste à accomplir des efforts afin de fournir des services d'orientation de meilleure qualité, d'offrir un accès plus équitable, centré sur les aspirations et les besoins des citoyens, de coordonner et de construire des partenariats entre les offres de service existantes.
2. En 2007, les États membres ont constitué un Réseau européen pour le développement des politiques d'orientation tout au long de la vie (ELGPN), comprenant des représentants de chacun des États membres qui décide d'y participer et accroissant ainsi les possibilités d'apprentissage mutuel et de coopération entre les États membres pour le développement des politiques, systèmes et pratiques dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie.
3. Il est nécessaire de consolider les priorités visant à mettre en œuvre activement une politique d'orientation dans le cadre des stratégies nationales d'éducation et de formation tout au long de la vie. Il convient de décliner ces priorités en actions et d'utiliser les instruments et outils européens.

---

<sup>4</sup> Doc. 5723/08.

<sup>5</sup> JO C 313 du 21.12.2007, p. 13.

<sup>6</sup> JO C 111 du 6.5.2008, p. 1.

<sup>7</sup> JO C 140 du 6.6.2008, p. 10.

## INVITENT LES ÉTATS MEMBRES À:

- renforcer le rôle de l'orientation tout au long de la vie dans le cadre des stratégies nationales d'éducation et formation tout au long de la vie en conformité avec la stratégie de Lisbonne ainsi qu'avec le cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation;
- le cas échéant, procéder à l'examen des politiques et pratiques en matière d'orientation au niveau national;
- appliquer les principes directeurs ci-après (présentés de manière détaillée à l'annexe de la présente note, sous "Axes d'action"), en fonction du contexte national et pour accompagner les transitions tout au long de la vie des citoyens:
  1. favoriser l'acquisition de la capacité à s'orienter tout au long de la vie,
  2. faciliter l'accès de tous les citoyens aux services d'orientation,
  3. développer l'assurance qualité des services d'orientation,
  4. encourager la coordination et la coopération des différents acteurs aux niveaux national, régional et local;
- utiliser les possibilités offertes par le programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (EFTLV) et les Fonds structurels européens, en fonction des priorités des États membres.

## INVITENT LES ÉTATS MEMBRES ET LA COMMISSION, DANS LES LIMITES DE LEURS COMPÉTENCES RESPECTIVES, À:

1. Renforcer la coopération européenne en matière d'orientation tout au long de la vie, notamment à travers le réseau ELGPN, soutenu par le programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, et en concertation avec le Cedefop.

### En particulier:

- faciliter les échanges entre États membres sur les politiques et les pratiques qu'ils suivent et l'évaluation qu'ils en font, afin qu'ils puissent s'inspirer des exemples de réussite;
- assurer le suivi de la mise en œuvre nationale et européenne des quatre axes d'actions de cette résolution, par des enquêtes, des études, des rapports, des activités d'apprentissage entre pairs, y compris des études de cas et des conférences au niveau européen;
- veiller à renforcer la cohérence et l'articulation de l'orientation tout au long de la vie avec les différents champs des politiques européennes et notamment celles relatives à l'emploi et à l'inclusion sociale;

- examiner s'il est opportun d'élaborer au niveau européen une politique en matière d'orientation qui soit davantage fondée sur des éléments concrets.
2. Fournir aux citoyens et aux acteurs de l'orientation des sources d'information fiables, couvrant l'ensemble des systèmes d'éducation et de formation et des services d'orientation des États, notamment à travers le réseau Euroguidance.
  3. Promouvoir le développement de l'orientation tout au long de la vie auprès des pays tiers, dans le respect des quatre axes de la résolution, notamment à travers les activités de la Fondation européenne pour la formation."
-

**AXES D'ACTION****AXE D'ACTION 1: FAVORISER L'ACQUISITION DE LA CAPACITÉ À S'ORIENTER  
TOUT AU LONG DE LA VIE**

La capacité de s'orienter est déterminante pour donner aux citoyens les moyens de les rendre acteurs de la construction de leur parcours d'éducation, de formation, d'insertion et de vie professionnelle. Cette aptitude, qui devrait être entretenue tout au long de la vie, s'appuie sur les compétences clés, notamment la compétence "apprendre à apprendre", les compétences sociales et civiques - y compris les compétences interculturelles - et l'esprit d'initiative et d'entreprise. La capacité de s'orienter inclut les dimensions suivantes, notamment dans les phases de transition:

- se familiariser avec l'environnement économique, les entreprises et les métiers;
- savoir s'auto-évaluer, se connaître soi-même et être capable de décrire les compétences acquises dans le cadre de l'éducation formelle, informelle et non formelle,
- connaître les systèmes d'éducation, de formation et de certification;

Pour progresser dans cet axe, les États membres tendent, selon leurs situations particulières, à:

- inscrire dans les programmes d'enseignement général, d'enseignement professionnel et de l'enseignement supérieur des activités d'enseignement et d'apprentissage visant l'acquisition de l'aptitude à s'orienter;
- préparer les enseignants et formateurs à la conduite de telles activités et les accompagner dans cette tâche;
- inciter les parents à s'investir dans les questions d'orientation;
- associer davantage les organisations de la société civile et les partenaires sociaux;
- faciliter l'accès à l'information sur les filières de formation, leurs liens avec les métiers, et sur les besoins prévisionnels de compétences sur un territoire;
- développer la capacité de s'orienter dans les programmes de formation pour adultes;
- inclure l'orientation dans les objectifs des établissements scolaires, des prestataires de services d'EFP et des établissements d'enseignement supérieur. L'insertion professionnelle et le fonctionnement du marché du travail, au niveau local, national et européen, devraient notamment être pris en compte.

## **AXE D'ACTION 2: FACILITER L'ACCÈS DE TOUS LES CITOYENS AUX SERVICES D'ORIENTATION**

En tant que services d'intérêt général, les services d'orientation doivent être accessibles à tous les citoyens, quels que soient leur niveau d'information et leurs aptitudes initiales, et proposer une offre lisible et pertinente. Un effort particulier doit être réalisé pour améliorer l'accès à ces services des publics les plus démunis et des personnes ayant des besoins particuliers.

Pour progresser dans cet axe, les États membres tendent, selon leurs situations particulières, à:

- promouvoir activement les services d'orientation auprès des citoyens en assurant leur visibilité par tous les moyens d'information et de communication;
- proposer une offre lisible de services aisément accessibles, conçue à partir de l'évaluation des aspirations et des besoins des citoyens, et tenir compte de leurs conditions de vie et de travail;
- permettre aux citoyens d'être accompagnés pour faire valider et reconnaître sur le marché du travail les acquis des apprentissages formels, non formels et informels, afin de sécuriser leurs parcours professionnels et maintenir leur employabilité, notamment en seconde partie de carrière;
- favoriser le libre accès aux ressources documentaires, l'accompagnement dans les recherches, le conseil individuel et la prise en charge institutionnelle.

## **AXE D'ACTION 3: DÉVELOPPER L'ASSURANCE QUALITÉ DANS LES SERVICES D'ORIENTATION**

Le développement de services d'orientation de qualité est un objectif partagé par les États membres. Pour progresser dans cet axe, les États membres tendent, selon leurs situations particulières, à:

- améliorer la qualité et garantir l'objectivité de l'information et du conseil sur les parcours professionnels, en prenant en compte les attentes des usagers et les réalités du marché du travail;
- s'assurer que la présentation de cette information ainsi que les conseils délivrés et l'accompagnement sont adaptés aux différents publics auxquels ils s'adressent;
- développer la prospective des emplois et des compétences en s'appuyant sur les ressources nationales comme sur les moyens communs dont dispose l'Union européenne, notamment sur le Cedefop;
- territorialiser l'information sur l'offre de formation et le fonctionnement du marché du travail;

- renforcer, y compris par l'éducation initiale et la formation continue, la professionnalisation des personnels des services d'orientation, et promouvoir leurs compétences, notamment en matière d'information, de conseil et d'accompagnement, afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et des décideurs politiques;
- mesurer l'efficacité de l'orientation, le cas échéant, par un dispositif de recueil de données fiables qui porte à la fois sur la perception de ces services par les usagers et sur les bénéfices qu'ils en retirent à moyen terme;
- créer des normes de qualité pour les services d'orientation, qui définissent leur offre et portent autant sur les objectifs et les résultats pour le bénéficiaire que sur les méthodes et les processus.

#### **AXE D'ACTION 4: ENCOURAGER LA COORDINATION ET LA COOPÉRATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS AUX NIVEAUX NATIONAL, RÉGIONAL ET LOCAL**

L'orientation est segmentée par publics: l'orientation scolaire, l'orientation universitaire ainsi que l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi, de ceux qui suivent une formation professionnelle et des salariés, qui engendrent des systèmes différenciés. Il convient d'accroître la complémentarité et la coordination entre ces domaines, en organisant la collaboration des pouvoirs publics nationaux et locaux, des entreprises, des organismes compétents, des partenaires sociaux et des collectivités territoriales pour améliorer l'efficacité des réseaux d'accueil accessibles à tous les publics.

Pour progresser dans cet axe, les États membres tendent, selon leurs situations particulières, à:

- développer des mécanismes nationaux et régionaux de coordination et de coopération efficaces entre les acteurs majeurs de l'orientation tout au long de la vie et qui s'inscrivent dans la durée;
- faciliter une telle coordination et coopération par l'élaboration d'un volet orientation dans les stratégies nationales d'éducation et de formation tout au long de la vie et les stratégies appliquées au marché du travail, selon les configurations que chacun des États membres aura retenues;
- soutenir une politique partenariale et la mise en réseau local des services d'orientation tout au long de la vie, y compris par la mise en commun de services, partout où cela se révèle efficace, afin de simplifier l'accès des usagers;
- développer une culture commune, y compris par le biais de l'assurance qualité, au sein des différents services compétents aux niveaux local, régional et national."

## **Piloter l'orientation dans une perspective européenne**

**Sylvie Boursier**, Chargée de mission à la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) / **Marie-Pierre Chalimbaud**, Responsable du réseau Euroguidance, Agence Europe Education Formation France (2E2F) / **Françoise Divisia**, Chargée de mission auprès de la DRIC, ministère de l'Education nationale

Animation : **Eric Mortelette**, Chef du SAIO, Directeur régional de l'ONISEP Aquitaine

La question du pilotage de l'orientation dans l'Europe renvoie à celle de la définition du concept d'orientation tout au long de la vie.

Pour Françoise Divisia, les individus sont soumis à des transitions de plus en plus fréquentes. Dans ce contexte, les nombreux dispositifs qui existent doivent être coordonnés entre eux avec l'idée de créer de la continuité entre les études, la formation et le professionnel. Ce que la Finlande a fait depuis 2000 avec la mise en place d'un système d'orientation coordonné.

Pour Marie-Pierre Chalimbaud, dans le cadre d'Euroguidance, les praticiens de l'orientation de 32 pays travaillent en réseau avec une traduction concrète de l'orientation tout au long de la vie, à savoir une offre d'informations à tout citoyen à tout âge de sa vie. CIO, ONISEP, CARIF, Centre INFFO y travaillent ensemble.

Sylvie Boursier associe l'orientation tout au long de la vie à la notion de justice sociale, car tout le monde n'a pas les mêmes moyens pour trouver les informations.

L'animateur de cet atelier, Eric Mortelette, indique que l'Europe nous impose de nouvelles modalités d'analyse des systèmes d'éducation notamment au travers du «benchmarking», en interrogeant les participants sur cette notion de mise en comparaison des différents Etats.

Françoise Divisia réagit en insistant sur le fait que l'Europe ne nous impose rien, elle nous amène à réfléchir seulement avec une politique basée sur la méthode ouverte de coordination (MOC). Les échanges de bonnes pratiques, c'est vraiment ce qui guide l'Europe.

Au sein du réseau Euroguidance, le «benchmarking» est une pratique quotidienne, rappelle Marie-Pierre Chalimbaud, avec la mise en place d'un portail commun d'information (euroguidance.net), résultat d'une collaboration entre pays membres et qui donne l'information sur les différents systèmes européens.

Les échanges avec la salle ont permis de rappeler que nombreux sont les rapports existants sur la question de l'orientation, notamment en France, et que malgré cela le lien entre formation initiale et formation continue restait ténu et que l'incurie de l'offre en direction des salariés restait un réel enjeu de service public de l'orientation loin d'être atteint.

Une conseillère d'orientation québécoise a précisé qu'au Québec, depuis 2000, des sommes supplémentaires ont été octroyées aux professionnels de l'orientation pour accompagner les élèves dans leur cursus scolaire dès l'âge de 12 ans, avec un principe «d'infusion» : l'intégration de l'orientation dans la pédagogie des enseignants.

Pour Françoise Divisia, en France on a tendance à penser «système», «catégorie de personnel», en oubliant les citoyens. Or, en matière d'orientation, l'Europe favorise la mutualisation au travers des réseaux. Mais la France ne sait pas valoriser ses outils et faire du lobbying. Ainsi, le bilan de compétences, les «cités des métiers», l'Onisep sont des spécificités hexagonales rarement mises en avant à l'échelle européenne car la France se met souvent en position de défense à l'image d'une citadelle assiégée.

En ce sens, Thierry Berthet a expliqué en quoi l'Europe pouvait contribuer à améliorer notre système national, très fragmenté. Au niveau européen, on propose une «résolution» c'est-à-dire une déclaration de bonnes intentions. Mais il faut noter la faible portée de la France dans les réseaux internationaux existants. La question doit donc être la suivante : est-ce que l'Europe n'est pas une voie possible pour repenser et restructurer notre système d'orientation qui va mal ?

**Véronique Simon** (Centre régional associé Céreq-Spirit)

## Orientation : excursion dans trois pays européens

Un droit à l'orientation devrait figurer dans la prochaine loi sur l'orientation et la formation professionnelle. Mais qu'en est-il chez nos voisins ? Visite de quatre systèmes d'orientation et de leurs atouts, de la Finlande au Royaume-Uni – Angleterre et Écosse –, en passant par le Danemark. Chacun affiche ses points forts : une éducation à l'orientation dispensée tout au long de la scolarité en Finlande ; un dépistage précoce des jeunes qui risquent d'être en difficulté avec une individualisation de l'offre de formation – sous statut scolaire – pour les 14-16 ans en Angleterre ; des conseillers d'orientation issus de multiples milieux professionnels et formés sur 600 heures au Danemark ; un service d'orientation universel qui s'adresse aux scolaires, aux jeunes et aux adultes en reconversion en Écosse. Tous sont basés sur une politique définie au niveau national et mise en œuvre avec une implication de l'échelon territorial. Excursion commentée.

→ **EN FINLANDE, UN SYSTÈME DE PREMIÈRE ORIENTATION DÉCENTRALISÉ**

P. 16

→ **LE SYSTÈME D'ORIENTATION ANGLAIS : L'ACCENT SUR LE DÉPISTAGE PRÉCOCE DES DIFFICULTÉS**

P. 16

→ **LE DANEMARK PRESCRIT DES FORMATIONS EN ALTERNANCE**

P. 17

→ **L'ÉCOSSE PROPOSE UN SERVICE D'ORIENTATION DESTINÉ À TOUS LES PUBLICS**

P. 18



DR

## En Finlande, un système de première orientation décentralisé

Un millier d'agents du système scolaire d'orientation chargés d'animer des cours d'orientation et des entretiens individuels : tel est l'un des points forts du système finlandais qu'a étudié Eurydice, le réseau d'information sur l'éducation en Europe.

L'orientation scolaire et professionnelle en Finlande est placée sous la responsabilité du ministère de l'Éducation et du ministère du Travail. Au premier, revient la charge de définir les bases de la politique de l'orientation et de ses méthodes,

qui sont mises en œuvre par le Conseil national de l'éducation.

Le système éducatif y est très décentralisé : ce sont les communes qui financent et maintiennent le système d'orientation, même si, depuis 2002, l'administration centrale assure la cohérence nationale des bases politiques de l'orientation. Ce rôle important dévolu à la municipalité pose toutefois un problème d'inégalités en matière d'orientation selon les territoires. En effet, le système dépend **suite p. 17** ▶

## Le système d'orientation anglais : l'accent sur le dépistage précoce des difficultés

Au début des années 2000, l'Angleterre a pris conscience de son retard en matière de lutte contre l'échec des jeunes qui sortent du système éducatif sans aucune qualification. Avec la création de *Connexions*, le gouvernement – au départ, cette agence publique était sous tutelle du ministère de la Famille et de l'Éducation – a peut-être trouvé l'antidote au mal du décrochage scolaire, autrement plus important qu'en France.

*“Le gouvernement a mis l'accent sur le repérage précoce des « publics à risques » (problèmes sociaux, difficultés d'apprentissage, comportements déviants), via leur signalement aux services de Connexions agissant pour le compte des local authorities et, surtout, l'individualisation de l'offre de formation pour les 14-16 ans, au sein même de la classe ou dans le cadre de programmes sur mesure (et sous statut scolaire) mêlant éléments du cursus académique, développement personnel, acquisition de compétences de base, découverte et pratique professionnelles, développement de l'employabilité”,* explique Jean-Marie Lenzi, collaborateur du délégué interministériel à



Jean-Marie Lenzi

l'orientation (DIO) français. L'élève demeure sous statut scolaire et continue de suivre une partie des enseignements délivrés dans sa classe. Le programme d'activité qui lui est proposé est élaboré par l'ensemble de l'équipe pédagogique et le *“personal adviser”* (“conseiller personnel”) de l'établissement. Le temps consacré au travail en équipe et la présence de nombreux personnels d'accompagnement (assistants d'éducation, conseillers d'orientation, infirmières, etc.), qui peuvent représenter jusqu'à la moitié de l'effectif total d'un établissement, permettent un meilleur suivi des élèves en difficulté.

Si le système anglais présente des avantages considérables (pilotage fort de l'État, recherche du consensus et pratique systématique de l'expérimentation, de la contractualisation et de l'évaluation, souci de cohérence dans la conception des politiques publiques, largement interministérielles, et décentralisation très poussée de leur mise en œuvre, culture du partenariat dans la prise de décision comme dans l'action sur le terrain), il prête néanmoins le flanc à certaines faiblesses. La principale étant sans doute la focalisation sur les publics en difficulté. *“Au détriment de l'information et du conseil en orientation scolaire et professionnelle destinée aux jeunes considérés comme ne présentant pas de besoins particuliers – alors même que le système éducatif anglais, fortement modulaire et laissant par là même une certaine liberté de choix à l'élève, nécessite un accompagnement afin de l'aider à construire un parcours cohérent”,* souligne la DIO.

Le budget de *Connexions* s'élève à 500 millions de livres (583 millions d'euros). Un montant comparable, toutes proportions gardées, aux moyens alloués par les pouvoirs publics français dans le domaine de l'orientation.

■ David Garcia

### Un même réseau d'agences multiservices

Effectif depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008 et consacré par la loi promulguée le 26 novembre 2008 (*Education and skills bill*), le transfert des services *Connexions* aux 150 *local authorities* – instances locales élues agissant en même temps comme services déconcentrés de l'État au niveau d'un bassin d'emploi et de formation – s'accompagne de la réaffirmation des principes qui avaient inspiré leur création en 2001. À savoir *“la décision de confier à la fois l'orientation et l'action sociale en faveur des jeunes à un même réseau d'agences multiservices, laquelle permet d'assurer la cohérence des mesures de suivi et d'accompagnement et d'offrir aux jeunes en difficulté un ensemble de services destinés à favoriser leur retour en emploi ou en formation”,* note la DIO. Les difficultés rencontrées par un jeune (sociales, éducatives, personnelles) étant directement liées entre elles et devant être traitées comme telles, de manière globale, le conseil en orientation *“s'inscrit dans un ensemble plus vaste comprenant les mesures liées à la famille, à la santé, au logement ou à la prévention de la délinquance et de la toxicomanie”.*

suite de la p. 16 ▷ du financement de la ville et, donc, de sa richesse. Ainsi, par exemple, les régions agricoles et celles du nord de la Finlande sont défavorisées.

“Un autre défi est la mise en œuvre, récente, du concept d'éducation tout au long de la vie, pointe l'étude d'Eurydice. L'ouverture vers un enseignement reçu pendant une durée indéterminée dans le

futur oblige les services d'orientation scolaire (et universitaire) à s'adapter.” L'allongement des études augmente la charge de travail des services d'orientation.

En Finlande, on compte 256 agents du système scolaire d'orientation dans l'enseignement technique et 762 dans l'enseignement scolaire. Chacun d'entre eux prend en charge entre 200 et 700 élèves (selon les moyens de la municipalité). Ils ont généralement reçu une formation d'enseignant, complétée par une formation de conseil en orientation. Par ailleurs, ils suivent obligatoirement une formation professionnelle, également prise en charge par la commune et prodiguée par le ministère, l'Agence nationale pour l'éducation, les employeurs, ou encore les syndicats.

■ Aurélie Gerlach



L'école primaire Roihuvuori à Helsinki

### De véritables “cours d'orientation”

Pendant les trois dernières années de collège et la dernière année du secondaire, les élèves se doivent de suivre de véritables “cours d'orientation” en classe entière à hauteur de 38 heures par an. Cette durée très élevée occupe cependant beaucoup le temps de travail des personnels d'orientation, ce qui leur en laisse moins pour mener des entretiens individuels, notamment auprès des publics qui en ont le plus besoin. D'autre part, au travers de stages, les élèves sont mis en contact avec le monde du travail : ils effectuent une ou deux semaines de stage pendant les deux dernières années de collège, et vingt semaines dans les lycées techniques.

## Le Danemark prescrit des formations en alternance

Niveau de qualification, taux de chômage, inégalités, accès des jeunes à l'emploi, etc. Au Danemark, les principaux indicateurs de cohésion sociale sont favorables. Une réussite à laquelle n'est pas étranger le système d'orientation pour les jeunes inscrit dans une loi spécifique adoptée en 2003.

L'objectif des pouvoirs publics est d'amener 95 % des jeunes Danois à la fin des études secondaires. L'État fixe les objectifs et évalue les services. Cependant, si le ministère de l'Éducation finance directement sept centres régionaux d'orientation vers l'enseignement supérieur, c'est aux municipalités qu'il est demandé de fournir le service d'orientation pour l'enseignement secondaire et professionnel, en liaison avec les établissements scolaires. Le niveau territorial des 45 *Youth centers* ainsi créés est proche de celui des “agglomérations” en France. Ces *Youth centers* ciblent l'orientation des jeunes au niveau de l'enseignement secondaire, à partir de l'équivalent de notre classe de quatrième. Tandis que des centres régionaux accompagnent les élèves vers l'enseignement supérieur.

Concernant le traitement et la prévention du décrochage scolaire entraînant des sorties sans qualification, qui touchent près de la moitié de la filière professionnelle du secondaire, le ministère tente d'apporter des réponses flexibles dans le cadre de l'alternance, avec des formations professionnelles courtes assorties de la possibilité de délivrer des qualifications partielles. Par exemple : “assistant baker” (assistant boulanger), “bicycle mechanic assistant” (mécanicien cycles assistant), ou encore “shop assistant” (vendeur). Encore faut-il qu'elles soient reconnues en pratique par

les entreprises, dont les besoins évoluent rapidement.

L'effort budgétaire danois repose essentiellement sur les municipalités, à hauteur de 60 millions d'euros (environ 800 conseillers dans les 45 *Youth centers*), et à un degré moindre sur l'État pour les centres régionaux, à concurrence de 6 millions d'euros (environ 70 conseillers). Soit au total 66 millions d'euros. Il apparaît comparable à l'effort français fait à travers le niveau des centres d'information et d'orientation de l'Éducation nationale (280 millions d'euros) et le réseau des Missions locales, où l'État et les Régions apportent environ 300 millions d'euros.

■ D. G.

[www.uq.dk](http://www.uq.dk)



### La professionnalisation des conseillers d'orientation

Jean-Marie Lenzi, collaborateur du délégué interministériel à l'orientation français, estime que l'action des centres d'orientation régionaux et municipaux danois “est bien positionnée entre les établissements scolaires, dans lesquels les conseillers interviennent, les services sociaux qui dépendent pour l'essentiel des municipalités, et des Job centers”. Le professionnalisme des conseillers d'orientation est garanti par une formation de niveau licence. “À l'examen, il s'agit d'une formation complémentaire de type licence professionnelle qu'il est possible de suivre tout en continuant à travailler. Cette formation (environ 600 heures) comporte de la sociologie au sens très large, des techniques de communication et d'entretien, mais pas de psychologie en tant que discipline à part entière.” Outre ce solide bagage initial, ces conseillers s'appuient également sur des expériences professionnelles diversifiées (exemples de parcours : infirmier, enseignant, styliste de mode, etc.).

## L'Écosse propose un service d'orientation destiné à tous les publics

Créés juridiquement en avril 2002, et organisés de manière effective depuis 2008, les 71 *Careers Scotland* s'adressent aux scolaires, aux jeunes et aux adultes en reconversion professionnelle. Unique en Europe, ce service d'orientation universel fonctionne de façon autonome, hors des célèbres *Job centers* anglais dédiés au placement des chômeurs – quoiqu'en collaboration avec ces derniers.



Lors de la convention *Careers* à Thurso (district des Highlands, Écosse), en mars 2009.

*“Careers Scotland est une agence nationale d'orientation tout au long de la vie. Elle vise à réunir l'ensemble des services d'orientation et est d'abord une volonté de simplifier pour le public l'accès aux services d'orientation : une seule appelation, un seul service identifié sur l'ensemble du territoire, une plus grande facilité d'accès au conseil en orientation”*, détaille Jean-Marie Lenzi, collaborateur du dé-

légué interministériel à l'orientation (DIO) français, Bernard Saint-Girons.

Parmi les 71 centres *Careers Scotland*, 42 fonctionnent à temps plein. Sur un effectif de 1 000 employés, 500 assument une mission de conseiller d'orientation professionnellement qualifié. Ceux-ci interviennent dans les écoles, les établissements d'enseignement supérieur et reçoivent tous les publics, y compris les salariés adultes, dans des centres spécialisés.

### Des initiatives transposables ?

Exemplaires, les *Careers Scotland* ? *“Sur le papier, ce système est séduisant par son caractère universel, mais il est encore trop récent pour pouvoir dresser un bilan”*, tempère Jean-Marie Lenzi. Cet ancien secrétaire général d'académie et ancien sous-préfet prévient aussi : *“S'il est séduisant sur le principe, ce système ne saurait être transposé ex nihilo dans un autre pays, au-delà du fait que l'Écosse compte 5 millions d'habitants, contre plus de 60 millions pour la France et 80 pour l'Allemagne, par exemple.”* Pour autant, les *Careers Scotland* offrent des pistes de réflexion non négligeables, notamment l'indépendance de l'institution vis-à-vis des employeurs, enclins à “caler” l'orientation des futurs salariés sur leurs besoins. *“Cela permet de concilier l'intérêt de l'individu, de la société et des employeurs”*, souligne Jean-Marie Lenzi. Autre atout maître : le caractère partenarial des centres d'orientation, portés par un conseil d'administration multipartite composé de représentants de l'État, via les ministères de l'Emploi, du Travail et de l'Éducation, des organisations patronales et syndicales, et de personnalités qualifiées issues du monde de la recherche.



Le centre *Careers Scotland* de Falkirk (district de Falkirk, centre de l'Écosse).

Les *Careers Scotland* s'appuient essentiellement sur deux outils : un service téléphonique et un site internet. Le premier permet un accès à un conseiller par téléphone. *“La communication n'est pas gratuite, mais accessible à un tarif non surtaxé. Pour l'année 2006-2007, Careers Scotland a reçu 25 000 appels, dont 15 000 appels entrants. Les conversations durent en moyenne 45 minutes”*, précise la DIO. Le site internet comporte des rubriques de tests, de création de CV en ligne, et des fiches de présentation métiers.

Les *Careers Scotland* sont dotés d'un budget de 184,40 millions de livres (210 millions d'euros), ordre de grandeur, compte tenu de la population, équivalant aux budgets français des Centres d'information et d'orientation, des Missions locales et du service d'orientation professionnelle de l'Afpa.

■ D. G.

[www.careers-scotland.org.uk](http://www.careers-scotland.org.uk)

### Skills development Scotland

En avril 2008, *Careers Scotland* est regroupée avec *Learn direct* (voir p. 9), service d'information pour adultes sur la formation continue, et le département compétences et apprentissage de *Scottish enterprise* pour former *Skills development Scotland*.

*“Cette nouvelle entité a pour objectif de rassembler tout ce qui permet d'agir sur l'acquisition ou l'évolution des compétences requises pour le parcours d'études, de formation ou professionnel. L'Écosse souhaite positionner l'orientation comme un des vecteurs favorisant la réussite dans l'enseignement, la formation technique ou professionnelle, dans des dispositifs de reconversion”*, précise une note de la Délégation interministérielle à l'orientation, rédigée suite à une visite au siège social de *Careers Scotland* à Glasgow.

***Contribution du CNFPTLV à l'axe 4 : comment articuler le national et le régional, comment mettre en cohérence au niveau régional l'ensemble des acteurs de l'orientation des jeunes : mise en commun de ressources, offre de services, de conseil et d'accompagnement à l'orientation.***

## **I. Un constat de départ : diversité des publics, éclatement de l'offre d'AIO**

Durant ces vingt dernières années, le chômage de masse a fortement augmenté touchant principalement les jeunes. Leur entrée dans la vie active est de plus en plus marquée par des discontinuités : alternance de périodes de formation, d'emplois précaires et/ou à temps partiel, de chômage,... Les métiers se transforment, les parcours professionnels se diversifient et s'individualisent.

Ainsi tous les individus, et les jeunes en particulier, sont confrontés à la nécessité de construire et de faire évoluer leur projet professionnel. Pour faciliter leurs choix, ils ont besoin de connaître l'environnement économique et social dans lequel ils évoluent et de disposer d'une information et d'une orientation de qualité.

Qu'ils soient scolarisés dans le secondaire, étudiants, sortis du système de formation initiale en recherche d'emploi ou salariés à la recherche d'une évolution professionnelle, ***les publics jeunes ayant besoin d'orientation sont nombreux.*** C'est afin de répondre à cette demande diversifiée que s'est constituée progressivement pour chaque public, ***une offre de service d'accueil, d'information et d'orientation spécifique*** :

- Pour les scolarisés dans le secondaire et pour les étudiants ce sont les CIO, SCUIO, BIAP, RIJ, ...
- Pour les jeunes sortis de formation initiale en recherche d'emploi : les Missions locales /PAIO, ANPE puis Pôle Emploi, les Chambres consulaires, les Centres de Bilans de Compétences, les MIFE...
- Pour les jeunes salariés à la recherche d'une évolution professionnelle : les CBC, les OPACIF, l'APEC, les Chambres consulaires, ...

Cette diversité des structures est le produit ***d'une pluralité d'acteurs*** qui interviennent sur le champ de la formation professionnelle et de l'orientation:

- l'Education Nationale et l'enseignement supérieur
- le Service public de l'Emploi (services déconcentrés mais aussi ANPE/Pôle Emploi, AFPA)
- les Partenaires sociaux (l'Accord National Interprofessionnel du 7 janvier 2009 confie aux OPACIF un rôle d'information sur les métiers et les qualifications et d'accompagnement des salariés et des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'élaboration d'un projet individuel de formation, d'une VAE ou d'un bilan de compétences).
- D'autres acteurs institutionnels ou structures : que ce soient les missions locales/PAIO, les Chambres de commerce et d'industrie, les Chambres de métiers, les branches professionnelles,... le Réseau associatif de l'information jeunesse et diverses associations locales...
- Enfin, les Conseils régionaux ont une compétence, inscrite dans la loi de 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, qui consiste à définir, dans leur PRDF, « les priorités relatives à l'information, à l'orientation et à la validation des acquis de l'expérience »<sup>1</sup>.

Cette diversité des structures et cette multiplicité d'acteurs rendent nécessaire la recherche de cohérence et de coordination des politiques d'AIO ainsi que d'organisation de l'offre notamment au niveau régional<sup>2</sup>, afin de la rendre lisible pour le public, d'accueillir ceux qui ne relèvent pas forcément d'une structure bien définie (inactifs) et de permettre une continuité et un suivi des individus tout au long de leur parcours.

<sup>1</sup> Article L943-2 du Code du travail

<sup>2</sup> « Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation », rapport du CCPRA, janvier 2004

## II. Les tentatives de mise en cohérence au niveau régional

### ➤ *La coordination des politiques d'AIO en région*

#### ○ **Les PRDF comportent des priorités communes en matière d'AIO**

La loi du 13 août 2004 confie aux Régions l'élaboration du PRDF. Ce dernier concerne à la fois les jeunes et les adultes et toutes les voies de formation (initiale, apprentissage, formation continue). **Il définit également les priorités relatives à l'information, à l'orientation et à la validation des acquis de l'expérience.** De plus, **tous les Conseils régionaux doivent intégrer au PRDF un « plan d'action pour la mise en œuvre d'une politique d'information et d'orientation ».**

Ainsi, **tous les PRDF font de l'orientation et de l'information, une priorité majeure pour permettre à tous les individus de maîtriser, construire et faire évoluer leur projet professionnel.** Pour améliorer l'orientation tout au long de la vie, ils insistent sur la mobilisation de tous les acteurs en développant qualitativement leur réseau régional d'AIO.

L'un des objectifs affichés par les PRDF est de fournir à toute personne un accompagnement de qualité, cohérent, constructif et répondant à ses besoins propres grâce à une coordination des acteurs de l'AIO. Cela s'accompagne en général d'une priorité de professionnalisation de ces acteurs.

A titre d'exemples, il s'agit :

- ***D'assurer à tous l'accès à un service d'accueil et d'information pour l'orientation tout au long de la vie, en coordonnant l'intervention des acteurs publics concernés, donner aux acteurs de l'AIO, grâce à la formation continue, les moyens d'exercer leurs missions dans les meilleures conditions*** (PRDF Limousin),
- ***De fédérer l'ensemble des partenaires sur un projet porteur d'ambition régionale*** (PRDF Haute-Normandie),
- ***De construire un cadre commun harmonisé*** (PRDF Bourgogne),
- ***De mettre en réseau les structures intervenant dans le domaine de l'AIO*** (PRDF PACA)

Dans les faits, ces priorités concernant l'AIO se traduisent de différentes façons, parfois cumulatives. Dans certains PRDF, la coordination des acteurs peut même aller jusqu'à :

- donner naissance à une « ***Charte de l'AIO*** » (objectifs, règles et principes communs qui régissent les services de l'ensemble des structures AIO)
- se matérialiser par un lieu unique dédié à l'accueil, information, orientation : une « ***Cité des métiers*** » comme à Paris, Limoges, Nanterre, Rouen, ou des « ***Maisons Communes emploi-formation*** » comme en Midi- Pyrénées.

#### ○ **Les Contrats d'objectifs territoriaux et l'AIO**

Créer par la loi du 23 juillet 1987, les COT constituent un instrument central dans la définition et la mise en œuvre des politiques régionales de formation professionnelle. Cadre commun de concertation et de coordination des partenaires signataires (Branches professionnelles ou organisations professionnelles représentatives, Etat et Région), ils traitent des questions relatives à l'emploi, à la formation professionnelle et, plus largement, au développement des ressources humaines.

Dans les faits, la plupart des COT traitent ***de l'accueil/ information/ orientation, de la formation initiale (scolaire et apprentissage), de la formation des salariés (GPEC), des demandeurs d'emploi, de la promotion des métiers et de la VAE***.

Bon nombre de Conseils régionaux ont inscrits dans leur PRDF la volonté d'intégrer aux COT un objectif d'amélioration de l'information sur les métiers et une meilleure orientation :

- ***le PRDF du Centre*** : « Renforcer les COT par la diffusion dans les entreprises de la branche de l'information sur les métiers, les carrières, les formations ».
- ***le PRDF de Bourgogne*** : « parmi les COT signés ou en cours de renégociation figure la promotion des métiers et l'orientation professionnelle ».
- ***le PRDF de Rhône-Alpes*** : « Il convient aussi de développer les concertations et contractualisations entre la Région, l'Etat, les branches professionnelles et les partenaires sociaux afin de renforcer l'efficacité et la lisibilité des plans d'action réalisés conjointement dans les domaines de l'orientation, de la formation, du développement économique et de l'emploi ».

○ **Les CCREFP : lieux de concertation ou de coordination des politiques d'AIO ?**

Inscrite dans le code du travail à l'article D 6123-20, la *mission du CCREFP est de « favoriser la concertation entre les divers acteurs afin d'assurer une meilleure coordination des politiques de formation professionnelle et d'emploi. Il est notamment chargé des fonctions de diagnostic, d'étude, de suivi et d'évaluation de ces politiques »*.

*Le CCREFP n'a donc pas de compétence explicite sur l'AIO.* Cependant il est amené à se préoccuper de cette question par le biais de *l'avis qu'il émet sur le PRDF* (Article L 214-13 du Code de l'Education) lequel définit les priorités relatives à l'AIO *et par la consultation au sujet des COT* (information sur leur mise en œuvre et leur bilan).

Par ailleurs le *code du travail prévoit l'existence « des commissions nécessaires à son fonctionnement, notamment en matière d'information, d'orientation,... »*.

Ainsi certains CCREFP ont mis en place des commissions spécifiques sur l'Information et l'Orientation (Aquitaine, Basse-Normandie, Bourgogne, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes).

Les deux exemples ci-dessous témoignent d'actions concertées ou coordonnées en matière d'AIO.

Pour la Basse-Normandie, il s'agit d'une réflexion commune sur les politiques d'orientation, suivie d'actions opérationnelles

Le CCREFP de Basse-Normandie a initié au niveau régional, en lien avec le PRDFP de la Région et le schéma régional de l'orientation développé par l'Académie de Caen (région pilote au niveau national) **une démarche collective de réflexion sur les politiques d'orientation**. Cette démarche a été suivie par des actions opérationnelles : au-delà du diagnostic territorial sur les services et réseaux d'acteurs de l'AIO, le CCREFP a constitué deux groupes de travail chargés :

- Pour le premier, **d'organiser les premières rencontres régionales de l'orientation** : à partir des constats établis lors des Commissions, mettre en place un concept de journée interactive dédiée aux praticiens de l'orientation. La dimension collective a également été maintenue dans la mise en œuvre opérationnelle (représentants du Rectorat, de la Région et de l'ERREFOM). Cette rencontre a permis une meilleure connaissance et reconnaissance mutuelles des acteurs chargés de l'orientation ; a posé les bases d'un diagnostic partagé de l'orientation tout au long de la vie. Le travail amorcé sera poursuivi et en 2008 un projet de charte régionale de l'AIO sera présenté aux membres du CCREFP.
- Pour le second, **de mettre en place une manifestation régionale d'envergure dédiée à l'information sur les métiers**, associant l'ensemble des branches professionnelles et réseaux d'information et d'orientation : « Place aux métiers » qui regroupe 15 pôles métiers et près de 500 professionnels, est destinée à tout public mais accueille en priorité les jeunes de troisième et de seconde.

Pour le CCREFP du Nord-Pas-de-Calais, il s'agit d'une démarche collective pour rendre accessible l'information sur les métiers à tous les publics de la région.

**La Plateforme PRIM** s'est mise en place au travers des expérimentations "PERY" et a été reprise au sein du CCREFP. **Une charte de partenariat** a été signée par l'Etat, le Conseil Régional Nord – Pas-de-Calais, les branches professionnelles, les unions syndicales régionales et les organisations gérées par les partenaires sociaux, les chambres consulaires et toutes les organisations représentées au CCREFP. La Charte de la Plateforme Régionale d'Information sur les Métiers (PRIM) traduit la volonté de l'Etat, de la Région et des Partenaires Sociaux de rendre accessible l'information sur les métiers à tous les publics de la région Nord – Pas-de-Calais. Elle souligne l'importance du partenariat dans un contexte de fortes évolutions économiques et sociales.

**Cette Charte comprend 5 engagements :**

- Favoriser l'orientation tout au long de la vie par la mise à disposition d'une information sur les métiers qui permette à chacun de construire librement sa trajectoire professionnelle
- Construire et diffuser une information exhaustive, objective, fiable, concrète et actuelle intégrant la réalité du contexte économique régional
- Promouvoir l'égalité des chances en portant une attention particulière à toute forme de discrimination véhiculée par l'information et en veillant à répondre aux besoins de tous les publics
- Consolider le partenariat autour du partage de l'information et des méthodologies
- Contribuer régulièrement aux travaux de la Plateforme et à l'évolution de celle-ci.
- PRIM' est devenu un outil régional mis à la disposition de tous les relais d'information sur les métiers sans exclusion et de tous les publics

### ***b. L'organisation de l'offre d'AIO en région***

***On assiste en région à l'organisation de l'offre autour de 3 fonctions :***

- construction et de mutualisation de l'information et mise à disposition des professionnels régionaux
- première information des publics
- orientation et éventuellement accompagnement des personnes

***Ces différentes fonctions sont assumées séparément ou groupées selon les cas.***

Les **CARIF- OREF**, qui sont inscrits dans les contrats de projet Etat/Région, ont d'abord pour mission de construire et de fournir aux professionnels une information sur l'offre de formation, sur la réglementation et son environnement économique, et d'alimenter les réseaux d'informateurs locaux en contact avec le grand public.

S'ils ont conservé cette mission première certains développent également des interventions et des outils d'information et d'orientation pour le grand public. Depuis quelques années, des outils tels que des **Plateformes téléphoniques** avec des conseillers (Poitou-Charentes, Centre, ...), des **Centres de documentation et de ressources** (Bourgogne, PACA, Limousin, ...), des **sites Internet** permettant de rechercher des organismes de formation et des formations, se sont développés pour le grand public.

***Certaines régions ont décidé de mettre en réseau l'ensemble des organismes d'information / orientation pour le public sur leurs territoires, souvent en prenant appui sur les CARIF*** : c'est le cas en Aquitaine (CAP METIERS), en Limousin (PRISME), dans le Centre (Réseau Etoile) et en Rhône-Alpes (PRAO : Pôle Régional de l'Orientation). Ce dernier a été créé en vue d'assurer un ensemble de missions concourant à l'amélioration et au développement des services d'accueil, d'information et d'orientation tout au long de la vie.

***Certaines régions ont opté pour un lieu unique dédié à l'accueil, information, orientation, qui constitue la forme la plus intégrée de mise en commun des 3 fonctions :***

C'est le cas des « **Cités des métiers** » comme à Paris, .... Actuellement celles-ci se développent : Limoges, Nanterre, Rouen ont été récemment créées. Elles présentent une double caractéristique :

- elles sont ouvertes à tout public, indépendamment du statut : jeunes ou adultes déjà engagés dans la vie professionnelle, à la recherche d'un emploi ou non.
- elles proposent des réponses à partir des questions que les individus se posent telles que : choisir son orientation, organiser son parcours professionnel et de formation, changer sa vie professionnelle, évoluer/valider ses acquis, trouver un emploi, créer son activité.

***Autre remarque sur l'organisation de l'offre d'AIO : elle s'implante progressivement au plus près des territoires.*** L'objectif est de mailler le territoire, en mettant en réseau et en développant le champ d'intervention de certaines structures pour assurer une offre d'AIO de proximité. Ainsi, de nombreux outils, manifestations, et dispositifs ont été créés : « Chapiteau régional d'information »; forums et salons ; projet territorial d'AIO ; ...

***Conclusion: quelques principes d'organisation*** semblent émerger de ces exemples régionaux et permettre à l'AIO de donner des résultats. ***Ils pourraient constituer des critères de la labellisation :***

- visibilité (un lieu unique qui soit visible par tous ceux qui cherchent leur voie)
- accessibilité (lieu ouvert indépendamment du statut de la personne)
- diversité (après un 1<sup>er</sup> accueil généraliste, orienter la personne vers des services plus spécialisés en fonction de ses besoins)
- proximité (organisé de façon à rendre un service au plus près des besoins)
- neutralité (un lieu déconnecté de l'offre de formation)
- qualité (des professionnels qualifiés, une méthodologie rigoureuse...)

**Le président d'Intermife France (accueil, information, orientation) préconise une coordination régionale des structures labellisées d'orientation**

Récemment auditionné par la commission spéciale du Sénat au titre de l'examen du projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle, Gaston Paravy, président Intermife France, réclame « une réforme radicale des pratiques d'orientation qui réponde aux préconisations du sommet européen de Lisbonne ».

« Comment donner aux masses une deuxième chance ? Pour cela, seules les pratiques telles que la guidance personnelle et professionnalisée peuvent éviter la marginalisation des plus défavorisés. Il s'agit de généraliser des pratiques éducatives pédagogiques qui n'ont jamais été mises en pratique par le service public de l'emploi », plaide-t-il dans un entretien accordé au Quotidien de la formation, lundi 7 septembre.

Pour Gaston Paravy, « il faudrait que cette loi engendre un autre regard sur les personnes les plus défavorisées ». Et de citer l'exemple du Québec, où à partir de 16 ans, les jeunes qui n'ont pas réussi leur scolarité sont traités comme des adultes, dans le cadre d'une stratégie de deuxième chance tout au long de la vie.

Parallèlement à son audition, le président d'Intermife a soumis aux sénateurs [un projet d'amendement à l'article 3 du projet de loi](#). Ce dernier prévoit que « l'accès au droit à l'orientation pour tous est également conditionné par des structures labellisées mettant en œuvre des stratégies non strictement évaluatives mais éducatives, mobilisant la personne par la valorisation de l'expérience personnelle et professionnelle, telles que la guidance professionnelle personnalisée ».

Dans cette perspective, « les Conseils régionaux coordonneront les structures labellisées et favoriseront ainsi une culture commune de l'information et de l'orientation professionnelle tout au long de la vie par la professionnalisation des acteurs ».

Selon l'exposé des motifs de l'amendement, celui-ci « traduit une volonté politique nouvelle d'intégrer dans les pratiques le courant de l'orientation éducative apparu en France dans les années 80, qui devrait succéder au courant initial diagnostique et évaluatif qui ne répond plus aux besoins et aux exigences d'une économie de la connaissance ».

Il préconise « l'échelon régional comme le plus pertinent pour une gouvernance de la politique d'information et d'orientation professionnelle. A l'instar de l'expérience de Rhône-Alpes, l'implication de la Région, aux côtés de l'Etat et des partenaires sociaux a permis de mettre en synergie l'ensemble des acteurs de l'Accueil information orientation et accompagnement (AIOA) autour du Pôle Rhône-Alpes de l'orientation ».

Le 8 septembre 2009, par David Garcia

## **Olivier Las Vergnas (Cité des métiers) défend la convergence des réseaux d'orientation**

Les lieux d'accueil et d'information sur l'orientation et l'article 3 [1] du projet de loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie. Tels ont été les thèmes centraux de l'intervention d'Olivier Las Vergnas, directeur de la Cité des métiers de la Villette, lors de son audition le 1er septembre par Jean-Claude Carle, sénateur (UMP) de Haute-Savoie et rapporteur de la commission spéciale du Sénat sur la formation créée pour examiner le texte.

« Nous nous félicitons que le projet de loi instaure un droit à l'orientation tout au long de la vie. Maintenant, la question est de savoir comment il s'exercera » a-t-il déclaré au Quotidien de la formation. « Pour nous, il est important de définir cette orientation tout au long de la vie et d'avoir des lieux qui accueillent des publics sous différents statuts. » Ce qui est le cas des cités des métiers fréquentées aussi bien par des actifs que des demandeurs d'emploi.

Olivier Las Vergnas estime qu'il faut favoriser la convergence des réseaux d'orientation pour l'ouverture de plateformes permettant l'accueil de personnes sous différents statuts. « La loi ne doit pas inventer un nouveau système, mais permettre la convergence de différents systèmes comme les maisons de l'information sur la formation et l'emploi (Mife) ou les Cités des métiers »

Il défend la proposition 9 du Livre vert de Martin Hirsch, haut commissaire aux Solidarités actives et à la Jeunesse, de créer une instance régionale de pilotage du service public de l'orientation territorialisé que pourrait préfigurer le comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP), regroupant régions, État et partenaires sociaux, pour coordonner les efforts de l'orientation au niveau des régions.

Au niveau national, il estime que, quelle que soit la nature de l'agence en charge de l'orientation tout au long de la vie, elle devra faire « converger les intervenants sur le terrain dans des plateformes du type « cités des métiers » qui respectent les identités et les compétences des uns et des autres. »

[1] Article 3

I. – Le chapitre IV du titre Ier du livre III de la sixième partie du code du travail est complété par trois articles L. 6314-3, L. 6314-4 et L. 6314-5 ainsi rédigés :

« Art. L. 6314-3. – Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle.

« Art. L. 6314-4. – Pour l'exercice du droit mentionné à l'article L. 6314-3, il est créé un service dématérialisé, gratuit, de qualité, accessible à toute personne et lui permettant : « 1° De disposer d'une première information et d'un premier conseil personnalisé en matière d'orientation et de formation professionnelle ; « 2° D'être orientée vers les structures susceptibles de lui fournir les informations et les conseils nécessaires à sa bonne orientation professionnelle, notamment les organismes visés à l'article L. 6314-5. « Une convention peut être conclue entre l'État, les régions et le fonds visé à l'article L. 6332-18 pour concourir au financement de ce service.

« Art. L. 6314-5. – Peuvent être reconnus comme participant à la mission de service public d'information et d'orientation professionnelles les organismes qui proposent dans un lieu unique, en complémentarité avec le service visé à l'article L. 6314-4, à toute personne engagée dans la vie active ou qui s'y engage, un ensemble de services de qualité lui permettant : « 1° De disposer d'une information exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux-ci bénéficient ; « 2° De bénéficier de conseils personnalisés en matière d'orientation professionnelle afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, ses besoins et la situation de l'économie et,

lorsque le métier, la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme. »

II. – Les modalités d'application du présent article sont définies par décret en Conseil d'État.

Le 7 septembre 2009, par Béatrice Delamer

## **Aquitaine Cap Métiers, un outil d'orientation régional**

« C'est précisément pour répondre à la question « Qui oriente ? », thème de la 15ème université de la formation, de l'éducation et de l'orientation (Ufeo, Artigues-près-Bordeaux), que [Aquitaine Cap Métiers](#) a été créé en février 2009 », explique Jérôme Burguière, son directeur général.

Partant du constat d'une pléthore d'acteurs, le projet Aquitaine Cap Métiers s'est construit sous l'impulsion du Conseil régional d'Aquitaine en partenariat avec l'Etat, les partenaires sociaux et les professionnels régionaux de l'orientation, de la formation et de l'insertion. « Il s'agit de répondre », explique Jérôme Burguière, « aux quatre besoins fondamentaux suivants : rapprocher le monde de l'orientation et de l'information du monde de l'entreprise ; faire découvrir la réalité des métiers ; outiller tous les acteurs et irriguer le territoire d'Aquitaine en vertu du principe d'égalité d'accès aux dispositifs ». Sur ce dernier point, le directeur général cite notamment le déploiement d' « espaces métiers » : des expositions itinérantes qui seront installées dans des « lieux d'accueil temporaires ou permanents des animations et manifestations orientées métiers (lycées, collèges, missions locales, Pôle Emploi, etc.) ». Ainsi, d'une exposition consacrée aux métiers de l'aéronautique qui sera présentée à Bordeaux à partir de 2010, puis dans d'autres villes d'Aquitaine.

Parmi les pistes envisagées pour améliorer la qualité de l'orientation, Jérôme Burguière cite également la probable « labellisation » des salons d'information, en privilégiant « le raisonnement métier plutôt que la filière formation ». De même, le rapprochement des acteurs de l'AIO avec le monde de l'entreprise sera tenté en cherchant à s'appuyer sur les branches, « sans déposséder personne », de manière à bénéficier d'un « observatoire métier, » capable d'anticiper « le prévisible, l'envisageable et le prospectif ».

[www.mps-ufeo.eu](http://www.mps-ufeo.eu)

Le 1<sup>er</sup> octobre 2009, par Nicolas Deguerry

# Bref

## Acteurs et territoires de l'orientation scolaire

### Un exemple aquitain

Les acteurs qui interviennent dans les choix d'orientation des élèves sont nombreux et variés. Professionnels et intervenants institutionnels au sein du système scolaire agissent ainsi aux côtés d'acteurs « profanes », aux premiers rangs desquels se trouve l'entourage des élèves. Leurs actions s'inscrivent dans un contexte territorial dont l'analyse permet de mieux comprendre les processus de choix ainsi que l'organisation du système. Le territoire peut s'imposer comme une contrainte freinant la mobilité de certains élèves et pénalisant leur niveau de qualification. Il pose également, sur un plan opérationnel pour les décideurs publics, la question des niveaux pertinents de coordination des acteurs. Une étude menée en Dordogne permet d'illustrer l'ensemble de ces thématiques.

Les rapports d'étude qui leur sont consacrés rappellent régulièrement que les pratiques concrètes d'orientation visent à faire coïncider demandes individuelles et contraintes émanant tant de l'offre de formation disponible que des possibilités d'insertion professionnelle. La tension qui en résulte ne relève pourtant pas de deux univers distincts. Elle découle d'une même réalité qui doit se comprendre en situation. Ainsi, pour échapper à une entrée focalisée sur les déterminismes sociaux ou sur le calcul stratégique des acteurs, l'étude présentée ici propose de déplacer l'analyse des choix d'orientation vers celle du contexte territorial dans lequel s'inscrivent ces choix. Le contexte territorial recouvre ici deux niveaux de pratiques et d'analyse. Le premier renvoie à l'identification et au rôle des acteurs concrets de l'orientation. Le second questionne le statut du territoire au regard des enjeux de pilotage politique de l'orientation. L'analyse du contexte territorial restituée ici provient d'une étude conduite sur les pratiques locales d'orientation dans trois zones d'emploi de Dordogne (cf. encadré méthodologique).

Différents types d'acteurs interviennent dans l'orientation des élèves. L'enquête menée auprès des jeunes périgourdins confirme sur cette question les résultats de travaux menés sur des échantillons plus larges. Le rôle des parents apparaît ainsi structurant dans l'aide aux choix d'orientation : ils sont cités par 63 % des élèves, loin devant les acteurs institutionnels. Ces derniers, professeurs principaux et CO-P (Conseillers d'orientation psychologues), sont mentionnés chacun par moins d'un tiers de l'échantillon, tout comme les amis des élèves. Ces chiffres sont à nuancer en distinguant la voie générale où l'entourage familial se révèle très structurant du choix des élèves (70,5 %) de la voie professionnelle où cette influence est plus faible (44 %).

L'orientation des élèves met donc en jeu l'influence de deux catégories d'acteurs : d'une part des intervenants professionnalisés et institutionnalisés, d'autre part des acteurs qui ne le sont pas et qu'on désignera par facilité de langage comme des acteurs profanes.

#### **Le cercle des experts : un réseau lisible mais faiblement régulé**

Au premier rang des professionnels, le réseau des centres d'information et d'orientation (CIO) assume, au sein et hors des établissements publics locaux d'enseignement, la fonction d'orientation des élèves. L'image du « conseiller d'orientation » s'impose à la fois comme un passage obligé de tout parcours scolaire dans le secondaire, et comme une ressource à laquelle les élèves peuvent avoir recours en dehors des moments de rencontre institués. Le réseau des CIO est inscrit dans un système d'acteurs situés à différents niveaux au sein de l'Éducation nationale. Mais, si cette organisation semble offrir une lisibilité satisfaisante, la faiblesse des liens hiérarchiques entre ces acteurs peut nuire à une régulation efficace de leur intervention.

Au niveau du rectorat, le chef du service académique d'information et d'orientation (CSAIO) a pour fonction de conseiller le recteur sur le sujet ainsi que d'animer le réseau des CIO de l'Académie. À ce titre, par exemple, il répartit les enveloppes budgétaires qui leur sont destinées sans pour autant exercer sur eux une autorité hiérarchique. Au niveau départemental, cette fonction de conseil et d'animation est relayée par l'inspecteur de l'Éducation nationale en charge de l'information et de l'orientation (IEN-IO). Ce dernier reste cependant sous l'autorité du recteur et est uniquement placé en ●●●

CIO • Centre d'information et d'orientation

CO-P • Conseiller d'orientation-psychologue

CSAIO • Chef du service académique d'information et d'orientation

IEN-IO • Inspecteur de l'Éducation nationale en charge de l'information et de l'orientation

IA-DSDEN • Inspecteur d'académie directeur des services départementaux de l'Éducation nationale

## Pour en savoir plus...

• *L'orientation des élèves. Comment concilier son caractère individuel et sa dimension sociale ?*

F. Andréani et P. Lartigue, Paris, Armand Colin, 2006.

• *Les choix d'orientation à l'épreuve du temps*

(Rapport pour la DGESCO), Y. Grelet, C. Romani et al., Net. Doc n° 42, Céreq, 2008. <http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-42.pdf>

• *Orientation : la parole aux élèves*, T. Berthet

(coord.), S. Dechezelles, R. Gouin, et V. Simon, NEF n° 34, Céreq, 2008.

• *Les acteurs locaux de l'orientation : un exemple aquitain*, T. Berthet

(coord.), S. Dechezelles, R. Gouin, et V. Simon, NEF n° 35, Céreq, 2008.

• *Le fonctionnement des services d'information et d'orientation*, Rapport conjoint IGEN-IGAENR, octobre 2005, <http://media.education.gouv.fr/file/97/5/5975.pdf>

• « Les jeunes dans l'espace rural : une entrée précoce sur le marché du travail ou une migration probable », J.-J. Arrighi, *Formation Emploi*, n° 87, juillet 2004.

... résidence auprès de l'inspecteur d'académie directeur des services départementaux de l'Éducation nationale (IA-DSDEN). L'IEN-IO n'est pas sous la tutelle du CSAIO et n'exerce pas davantage de pouvoir hiérarchique sur les CIO et leurs agents ; il n'a pas pour mission de les inspecter. Il contribue à l'animation de ce réseau par des tâches d'expertise, de formation et de conseil technique. Enfin, les CO-P sont fonctionnellement rattachés aux CIO mais ils ne sont pas sous l'autorité hiérarchique de leurs directeurs.

Cette opacité relative dans la chaîne de commandement des services de l'orientation laisse à ses acteurs locaux une marge de manœuvre exploitable dans les interstices de l'autorité. Pour l'IEN-IO tout d'abord, les tutelles hiérarchiques et fonctionnelles du recteur, du CSAIO et de l'inspecteur d'académie permettent de dégager des marges de négociation. Mais la plus grande latitude d'action est sans doute celle des CO-P. En effet, leur action n'est contrôlée ni par les IEN-IO, ni par les directeurs de CIO, en dehors d'une procédure d'évaluation de nature purement administrative. Du coup, ils bénéficient d'une liberté d'action très large dans l'exercice de leur mission, par ailleurs définie de manière très souple dans les différents textes officiels relatifs à leur fonction. Le décret du 23 mai 2006 prévoit ainsi que les CO-P contribuent à aider l'élève à mener le « processus continu d'élaboration et de réalisation du projet personnel de formation et d'insertion sociale » sans que cette contribution ne soit explicitement définie et que les méthodes d'intervention ne soient imposées.

De manière complémentaire à celle des CO-P, d'autres acteurs institutionnels interviennent sur l'orientation des élèves. Il s'agit des enseignants, et notamment des professeurs principaux, ainsi que des chefs d'établissements. Ces derniers impulsent un cadrage de l'orientation et de l'affectation des élèves via les stratégies d'établissement qu'ils conduisent en cohérence avec les

politiques académiques, en régulant par exemple les taux de passage vers certaines filières ou niveaux de formation. Ils sont statutairement décisionnaires en matière d'orientation.

De leur côté, les professeurs principaux sont investis de cette fonction en cohérence avec la stratégie locale de leur établissement. La confiance que leur témoigne le proviseur ou le principal est un facteur de légitimation important dans la relation avec les familles. C'est en effet dans un lien privilégié, de premier rang, avec les familles et les élèves que se construit la relation avec l'équipe pédagogique en matière d'orientation. Les professeurs principaux sont une porte d'entrée incontournable sur le système éducatif et ses filières pour les jeunes et leur famille. La relation apparaît néanmoins dépendante d'effets de taille. Dans les petits établissements, la proximité est plus évidente et facilite les interactions entre enseignants et familles. L'action des professeurs principaux ne se fait pas dans un vide institutionnel. Une circulaire de 1993 sur le rôle du professeur principal dans les collèges et les lycées définit leurs missions en matière d'orientation. Les établissements rencontrés étayaient également cette fonction par des actions de formation continue qui contribuent à professionnaliser les enseignants comme opérateurs de l'orientation des élèves. Ils s'inscrivent de la sorte, aux côtés des CO-P et des chefs d'établissements, dans un premier rang de professionnels des pratiques d'orientation ce qui, d'une certaine manière, contribue à brouiller l'image d'opérateur institué du conseiller d'orientation.

Aux côtés de l'entourage des élèves, le rôle des CO-P et des professeurs principaux est confirmé par l'enquête. Ces derniers apparaissent structurants dans les choix d'orientation, notamment pour les élèves de la voie professionnelle où presque une fille sur deux juge leur apport déterminant. Concernant les CO-P, les résultats locaux sont cohérents avec ceux d'une enquête nationale conduite par le Céreq

## Méthodologie

Ces observations sont issues d'un rapport d'études sur les pratiques d'orientation en Dordogne réalisé par le centre associé bordelais du Céreq avec le soutien de la direction de l'éducation du conseil régional d'Aquitaine et le concours du rectorat de Bordeaux. Cette enquête visait à saisir les pratiques concrètes d'orientation scolaire. Elle a été conduite en 2007-2008 dans trois zones d'emploi de Dordogne : Bergerac, Terrasson, Sarlat. Elle s'est appuyée en premier lieu sur la passation d'un questionnaire auprès des élèves d'une série d'établissements : deux collèges, un lycée d'enseignement général et technologique, un lycée polyvalent, un lycée professionnel, un lycée professionnel agricole, une maison familiale rurale et un centre de formation d'apprentis. Au total, 353 questionnaires ont été exploités.

Cette interrogation a ensuite été complétée par des entretiens semi-directifs conduits dans chaque établissement auprès d'une série d'acteurs (responsables, professeurs principaux, animateurs de CDI, CO-P) et dans l'environnement de l'établissement (agence locale pour l'emploi, mission locale, bureau information jeunesse, espaces Économie-Emploi, CIO). Enfin, une série d'entretiens a été conduite aux niveaux départemental (IEN-IO) et régional (rectorat, conseil régional, DRTEFP, coordination régionale des missions locales). Au total, 52 entretiens ont été réalisés. Le rapport d'étude de cette enquête est consultable en ligne sur le site du Céreq : <http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-41.pdf>

CDI : Centre de documentation et d'information.

DRTEFP : Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

pour la DGESCO (voir note en marge de cette même page). 28% des élèves interrogés dans ce cadre estiment avoir été aidés par leur conseiller d'orientation. Dans un contexte marqué par la pénurie des recrutements – en Dordogne, un tiers des CO-P sont contractuels – le discours sur leur inutilité semble donc devoir être relativisé, au moins du point de vue des élèves.

### L'importance des acteurs profanes

À côté de ce premier cercle expert et décisionnaire, un second rang d'acteurs profanes intervient dans les choix d'orientation des jeunes. Il est constitué principalement de leur entourage familial, amical et relationnel, et d'un certain nombre d'acteurs « invisibles ».

L'entourage des élèves constitue un premier ensemble décisif. Les familles jouent en effet un rôle central dans l'élaboration des choix d'orientation, notamment en cas de contestation de la décision des établissements. Leur importance est fortement corroborée par les élèves dans leur réponse au questionnaire diffusé dans le cadre de cette enquête. Si les parents et les amis constituent une source d'influence majeure sur les choix d'orientation, ces derniers restent propres aux élèves qui ne visent pas à reproduire *stricto sensu* les choix professionnels ou scolaires de leur entourage. L'idée d'un mimétisme familial ou générationnel semble ainsi devoir être remise en cause.

Trois types d'acteurs inattendus ou « invisibles » dans le système ont émergé de l'enquête en Dordogne. Les premiers, les délégués de parents, sont des figures officiellement associées à un moment-clé de l'orientation en milieu scolaire. Ces acteurs, investis de la médiation des dossiers individuels des élèves dans les conseils de classe, n'ont cependant pas été mentionnés dans les phases d'entretiens consacrées au rôle des conseils de classe et aux procédures d'appel. Le deuxième cas est différent et très localisé. À l'inverse, c'est un acteur qui n'est pas identifié *a priori* comme ayant un rôle à jouer en matière d'orientation mais qui est pourtant régulièrement évoqué dans les entretiens. Il s'agit du Rotary Club et de son *Carrefour des métiers et des formations*, mentionnés par des interlocuteurs au sein et hors de l'Éducation nationale comme un acteur et un moment important en matière d'orientation dans la région de Bergerac. Enfin, le rôle des anciens élèves mobilisés par leurs établissements d'origine émerge clairement. Leur parole, du fait de la proximité générationnelle, porte en effet auprès des élèves. En dépit de leur rôle, l'ensemble de ces interventions d'acteurs invisibles est aujourd'hui faiblement institutionnalisé et structuré.

Un constat s'impose enfin : les acteurs les moins dotés de ressources en termes de connaissance et d'information sur les métiers, les filières de formation, l'insertion professionnelle et le travail

d'aide aux choix d'orientation sont les plus déterminants dans le choix des élèves. Ces acteurs sont centraux d'un point de vue réel mais marginaux d'un point de vue institutionnel. Ils sont effectivement porteurs d'un savoir profane sur la relation formation-emploi qui s'avère très fortement sensible, comme tout savoir profane, aux représentations de sens commun (cf. encadré).

### Le territoire comme contrainte à la mobilité ?

Dans sa dimension géographique ou comme cadre des interactions sociales, le territoire génère des ressources, des opportunités et des contraintes sur les choix et actions d'orientation. Ceci questionne les rapports entre mobilité et proximité d'une part, le niveau pertinent de l'action publique d'autre part.

Aux côtés de la performance scolaire, la contrainte territoriale est ainsi l'une des dimensions qui influent fortement sur l'action des services d'orientation. Les personnes les plus mobiles bénéficient réellement de conseil tandis que les moins mobiles et les moins performantes scolairement font plutôt l'objet d'une intervention d'une autre nature. Elles sont amenées à choisir une formation ou un métier vers lesquels spontanément elles ne seraient pas allées. Pour l'ensemble des acteurs interrogés, les choix d'orientation sont situés géographiquement et la question de la mobilité recouvre aussi une réalité économique, où l'immobilité et faiblesse des ressources financières des jeunes sont corrélées.

Faible mobilité et faible niveau de qualification sont également liés. La contrainte territoriale génère des choix par défaut et compromet les intérêts ou les aptitudes individuelles. Les élèves de seconde orienteront ainsi plus facilement leur choix vers une première présente au sein de leur établissement. Pour beaucoup, l'orientation se pose plus en termes de « partir ou rester » qu'en termes de choix de filières. En Dordogne, l'offre limitée de types de baccalauréats disponibles en lycée de secteur et de formations supérieures contraignent fortement les choix et conduisent les personnes les moins mobiles à une plus faible qualification.

Ainsi, l'offre de formation disponible localement peut peser lourdement sur les niveaux de qualification. Pour autant, et contrairement à une idée reçue très présente dans les représentations locales et régionales, l'hypothèse d'une préférence marquée pour la proximité dans les

## Un monde en représentations

Les idées toutes faites sur l'orientation scolaire sont nombreuses. Le recueil et la confrontation de la parole des élèves d'une part, de celle de différentes catégories d'acteurs de l'enseignement, de l'orientation et de l'activité économique locale d'autre part, permettent de se pencher sur les opinions qui structurent les représentations sur ce sujet. Des oppositions assez importantes sont mises à jour entre l'opinion des « adultes », les préjugés les plus courants relevés dans leurs discours, et la vision que se font les élèves du rôle, de l'importance et des modalités de l'orientation. Les principales tensions dans les débats et les pratiques en sont ainsi en partie éclairées. Les représentations agissent sur le comportement de tous les acteurs concernés par l'orientation et une telle approche complète l'analyse du système et de sa régulation. Elle est plus particulièrement traitée dans la NEF n° 34 *Orientation : la parole aux élèves*. (cf. *Pour en savoir plus...*)

*Le Céreq et les centres associés pour les régions Aquitaine, Rhône-Alpes et Basse Normandie ont réalisé une étude sur les choix d'orientation, financée principalement par la direction générale de l'Enseignement scolaire (DGESCO). Le rapport de cette étude est consultable en ligne sur le site du Céreq : <http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-42.pdf>*

choix d'orientation des élèves périgourdins ne se vérifie pas dans les réponses au questionnaire. Travailler sans changer de région est la dernière des attentes que les élèves formulent à propos du métier qu'ils souhaitent exercer. De plus, lorsqu'on s'intéresse aux élèves qui ne souhaitent pas poursuivre leurs études, on constate qu'ils ne sont que 20 % à arrêter après l'obtention du diplôme préparé parce que la poursuite d'études les obligerait à déménager. Au regard des exigences du marché du travail, un risque accru de vulnérabilité touche néanmoins les moins qualifiés. Privilégier la logique de proximité dans l'orientation n'est pas sans risque mais reste l'attitude dominante de ses acteurs, alors que les élèves affirment y être peu sensibles. Mais le territoire n'est pas uniquement l'espace dans lequel s'organisent les mobilités. S'y pose également la question du niveau d'intervention pour les décideurs publics.

### Existe-t-il un niveau pertinent de régulation du système d'orientation ?

Pour étudier et comprendre les processus concrets d'orientation, l'établissement apparaît bien comme le niveau pertinent. L'action publique ne doit pas pour autant se penser à ce seul niveau car le bon palier pour l'analyse n'est pas nécessairement celui de l'action et de la décision publique. Un tel niveau n'existe d'ailleurs probablement pas. En effet, définir un et un seul niveau optimal pour coordonner tous les acteurs opérationnels d'une politique publique de l'orientation ne peut que déboucher sur une double impasse. D'une part, les coordinations efficaces observées à un endroit relèvent d'une alchimie territoriale à chaque fois singulière et non reproductible ailleurs. D'autre part, le développement de politiques multi niveaux rend de toute manière illusoire la recherche d'un niveau unique de coordination. Dans le champ de l'orientation, les opérateurs et décideurs sont en effet diversifiés, les organisations territoriales complexes et les tâches de coordination sont donc primordiales. L'établissement ne saurait à lui seul constituer le lieu où pourraient converger toutes les interactions nécessaires à la coordination d'un ensemble aussi complexe et sédimenté d'acteurs.

Le tableau présenté ci-dessus propose d'ordonner les niveaux pertinents d'intervention par rapport aux types de coordination envisagés dans et au-delà de la formation initiale.

L'établissement apparaît nettement comme l'échelon adéquat pour coordonner en interne l'orientation scolaire auprès des élèves. Sont concernés la direction d'établissement, l'équipe pédagogique, le CO-P ou la personne ressource en orientation, et la documentation. Se positionner au niveau du bassin d'éducation permet ensuite de structurer les partenariats entre éta-

Niveau territorial d'intervention	Type de coordination	Champ concerné
Établissement	Coordination pédagogique au sein de l'établissement	Orientation scolaire interne à l'établissement et vers les filières qui y sont développées
Bassin d'éducation (Zone d'animation pédagogique en Aquitaine)	Coordination pédagogique entre établissements d'enseignement au sein et hors de l'Éducation nationale	Orientation scolaire interne et en direction des autres établissements d'enseignement de la zone, intervention sur le décrochage scolaire
Zone d'emploi	Coordination stratégique des établissements avec l'environnement économique et liée à l'orientation postsecondaire	Orientation scolaire et postsecondaire des jeunes
Région	Coordination politique <ul style="list-style-type: none"> <li>entre les réseaux d'orientation</li> <li>entre politiques d'orientation et autres politiques publiques (développement économique, insertion, éducation, formation professionnelle, emploi)</li> </ul>	Orientation tout au long de la vie

blissements d'enseignement d'un même secteur. L'existence d'une coordination stratégique avec l'environnement au niveau de la zone d'emploi ne postule pas une adéquation nécessaire entre formation et emploi, qui fonderait sur les besoins identifiés en main-d'œuvre la structure de l'offre locale de formation et guiderait vers elle les individus de manière prescriptive. Ce palier territorial doit cependant être identifié car il est commun aux acteurs de l'orientation postsecondaire, de type mission locale ou ANPE, aux acteurs économiques, ainsi qu'aux producteurs d'information et de connaissance statistiques. Enfin, le niveau régional apparaît à bien des égards comme un échelon stratégique qui se renforce au gré des phases de déconcentration et de décentralisation de l'action publique. C'est à ce stade que la coordination des grands décideurs publics régionaux peut s'établir, c'est là aussi que la coordination entre formations secondaires et supérieures a vocation à se structurer dans le contexte inédit issu des lois de décentralisation et des lois récentes sur l'enseignement supérieur.

Ainsi, la décomposition par niveau et par objectif des divers types de coordination envisageables autour de la thématique de l'orientation tout au long de la vie invite à sortir de l'impasse consistant à rechercher LE niveau pertinent de coordination d'un système fragmenté. Cette composition multi niveaux permet aussi d'envisager un assemblage cohérent de partenariats locaux et régionaux nécessaires pour introduire la fluidité requise par une politique publique d'orientation tout au long de la vie. Elle reste encore très largement à construire.

*Thierry Berthet (CNRS, université de Bordeaux), Stéphanie Dechezelles, Rodolphe Gouin, Véronique Simon (Centre associé pour la région Aquitaine)*



*Brèves du Céreq,  
la nouvelle lettre  
d'information  
électronique mensuelle.  
Consultation et  
abonnement : [http://  
www.cereq.fr/newsletter](http://www.cereq.fr/newsletter)*

ISSN - 0758 1858

**Céreq**

Direction de la publication : Michel Quéré. Rédaction : Elsa Personnaz. Commission paritaire n° 1063 ADEP. Reproduction autorisée à condition expresse de mentionner la source. Dépôt légal n° 49-459.

**Centre d'études et de recherches sur les qualifications**

10, place de la Joliette,  
BP 21321,  
13567 Marseille cedex 02.  
Tél. 04 91 13 28 28.  
Fax 04 91 13 28 80.

[www.cereq.fr](http://www.cereq.fr)

Imprimé par le Céreq

**Publication gratuite**

## La Bourgogne fédère ses réseaux d'orientation

Encourager, favoriser, accompagner et sécuriser les projets professionnels des Bourguignons dans les meilleures conditions, tel est l'objet de la [charte régionale de l'accueil, de l'information et de l'orientation](#) (AIO) qu'ont signée le 3 juillet François Patriat, président du Conseil régional de Bourgogne, Christian de Lavernée, le préfet de région, Florence Legros, recteur de l'académie de Dijon et les membres de la Commission paritaire interprofessionnelle régionale (Copire).

Voulue par le plan régional de développement des formations professionnelles en Bourgogne (PRDF), adopté en 2004, l'amélioration qualitative du service d'AIO est jugée par les signataires comme étant le préalable nécessaire au succès de la politique de formation de la Région.

Pas moins de quinze réseaux assument des missions d'AIO dans la région [1]. La charte se compose d'un accord-cadre dans lequel les signataires s'engagent à améliorer la connaissance partagée des besoins des publics et des entreprises en mutualisant et travaillant en commun pour élaborer un diagnostic partagé dans les territoires. La charte favorise une approche collaborative pour une meilleure « synergie et cohérence dans l'analyse et la prise en compte de la demande individuelle des jeunes et des adultes tout au long de leur parcours, au plan de l'information et de l'orientation professionnelle. » tout en respectant les orientations du PRDF.

Il s'agit également de renforcer l'approche coopérative dans la prestation de services d'AIO. Meilleure lisibilité des services dans les territoires pour mieux identifier l'interlocuteur compétent ; développement de la qualité et de l'accessibilité des services rendus et renforcement de la concertation entre les acteurs opérationnels de l'AIO.

Enfin, la charte veut encourager la connaissance réciproque des acteurs opérationnels, le rapprochement des pratiques professionnelles et l'émergence d'une culture commune. Les partenaires devront mutualiser les différentes ressources existantes et en développer de nouvelles.

Un comité de pilotage et de suivi régional de l'accord-cadre AIO sera mis en place. La concertation et la coordination seront confiées au Comité de coordination régional pour l'emploi et la formation professionnelle (CCREFP). La charte fédérative comprend également un accord d'application, signé au plan régional par les acteurs opérationnels de l'AIO. Celui-ci impliquera une labellisation pour les membres du réseau.

[1] Agence nationale pour l'emploi (ANPE) ; Agence pour l'emploi des cadres (Apec) ; Association pour l'emploi des cadres, ingénieurs et techniciens de l'agriculture et de l'agroalimentaire (Apecita) ; Centres consulaires d'information et d'orientation pour l'apprentissage ; Centres d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDF) ; Centres d'information et d'orientation (CIO) ; Fonds de gestion du congé individuel de formation (Fongecif), Maisons de l'emploi et de la formation ; Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (Mife) ; Missions locales ; Points relais conseils pour la validation des acquis de l'expérience ; Réseau Cap Emploi ; Réseau information jeunesse ; Service d'information et d'orientation universitaire ; Service d'orientation professionnelle de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (Afp)

**CHARTRE REGIONALE FEDERATIVE DE  
L'ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION :**

*1- Accord cadre entre  
le Conseil régional, l'État et  
les partenaires sociaux en Bourgogne*

- VU le plan régional de développement des formations voté par le Conseil régional de Bourgogne le 17 décembre 2004, et son chapitre IV-2.

**ENTRE :**

L'État représenté par Monsieur Christian de Lavernée, Préfet de la région Bourgogne,

Le rectorat de Dijon, représenté par Madame Florence Legros, Recteur de l'académie de Dijon, chancelier des universités.

D'une part,

**ET :**

La Région, représentée par M. PATRIAT, Président du Conseil du Conseil régional, agissant en vertu de la délibération prise en séance plénière du 22 octobre 2007.

D'autre part,

**ET**, pour ce qui les concerne :

Les organisations membres de la COPIRE

**Il est convenu et arrêté ce qui suit :**

(L'ensemble des parties sera désigné dans la suite de l'accord par le vocable « les signataires »)

## ARTICLE 1 : EXPOSE DES MOTIFS

Le développement qualitatif d'un réseau régional d'accueil, d'information et d'orientation (AIO) est l'une des trois orientations stratégiques du Plan régional de développement des formations en Bourgogne (PRDF), voté le 17 décembre 2004.

Comme l'indique ce PRDF, l'AIO est une dimension essentielle de la réussite d'un parcours de formation, tant en formation initiale que continue. Sa qualité et sa pertinence conditionnent fortement l'avenir professionnel des citoyens qui y ont recours.

Or, les lieux et les structures d'AIO sont nombreux, les moyens et les techniques qu'ils mettent en œuvre sont multiples, et il est nécessaire de développer dans ce domaine une coordination afin d'apporter aux publics un service de qualité.

Pour ce faire, il apparaît pertinent de procéder à la construction d'un cadre commun harmonisé qui, tout en respectant la spécificité des modes opératoires de chaque réseau ou structure en charge d'AIO, permette d'atteindre la finalité exprimée dans le PRDF : « **donner en permanence à toute personne les moyens de son choix** » :

- **En permanence** : en assurant l'accessibilité des services d'AIO sur l'ensemble du territoire et en veillant à ce qu'ils puissent être mobilisés dans une perspective de formation tout au long de la vie.
- **À toute personne** : en respectant le principe essentiel d'égalité des chances d'accès à des services d'AIO adaptés aux besoins de chacun, quel que soit son genre, son âge, sa situation professionnelle, son lieu de vie et les difficultés particulières qu'il est susceptible de rencontrer dans la définition ou l'accomplissement de son projet professionnel.
- **Donner les moyens de son choix** : offrir à chaque personne les éléments d'un libre choix éclairé par l'information et l'orientation la plus pertinente possible et prenant en compte l'équilibre nécessaire des aspirations individuelles et des besoins de l'économie. La finalité consiste à assurer à chaque personne un niveau de conseil qui intègre les éléments contextuels tels que les besoins des entreprises bourguignonnes à court et à moyen terme et les mutations prévisibles des métiers et des secteurs. Le développement de la qualité globale de l'information fournie doit permettre à chaque personne de se situer dans une perspective d'évolution personnelle et professionnelle au travers du projet défini.

**En mettant en place la Charte Régionale Fédérative de l'AIO en Bourgogne, l'État, la Région et les partenaires sociaux expriment leur volonté d'agir ensemble pour soutenir et concrétiser les priorités définies ci-dessus.**

**Ils s'engagent à mettre en œuvre l'axe numéro 5 du PRDF « structuration et animation du réseau » et les 2 actions qui s'y attachent :**

- **Action n° 10 : Structuration du réseau**, en mettant en place des lieux de coordination de l'AIO (au niveau régional et au niveau de chaque bassin) et en promouvant l'application de la charte régionale auprès des structures dont ils ont la responsabilité,
- **Action n°11 : Déploiement des moyens**, en matérialisant par tous moyens concrets et appropriés les orientations définies dans la charte régionale.

## **ARTICLE 2 : NATURE DE LA CHARTE REGIONALE FEDERATIVE**

**Les signataires conviennent que la charte régionale fédérative de l'AIO se compose de 2 accords complémentaires :**

- **Le présent accord-cadre** qui énonce les objectifs généraux, les principes et les axes prioritaires de moyen terme de la charte régionale fédérative de l'AIO.
- **Un accord d'application**, qui précise les modalités du renforcement à moyen terme de la complémentarité et de la cohérence des services de l'AIO en région.  
Cet accord d'application est signé au plan régional par les acteurs opérationnels de l'AIO ou leurs représentants. Sa signature par un acteur opérationnel impliquera la « **labellisation** » de l'ensemble des structures locales dont il a la responsabilité, comme contributrices à la mise en œuvre de la charte régionale fédérative.

## **ARTICLE 3 : OBJECTIF GENERAL DE LA CHARTE REGIONALE FEDERATIVE**

Les signataires se fixent comme objectif commun de renforcer la cohérence et la complémentarité des dispositifs existants ou futurs mis en œuvre par les acteurs opérationnels de l'AIO :

- Agence nationale pour l'emploi (ANPE),
- Agence pour l'emploi des cadres (APEC),
- APECITA,
- Centres consulaires d'information et d'orientation pour l'apprentissage,
- Centres d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDF),
- Centres d'information et d'orientation (CIO),
- Fonds de gestion du congé individuel de formation (FONGECIF),
- Maisons de l'emploi et de la formation,
- Maisons de l'information sur la formation et l'emploi (MIFE),
- Missions locales,
- Points relais conseils pour la validation des acquis de l'expérience,
- Réseau CAP EMPLOI,
- Réseau information jeunesse,
- Service d'information et d'orientation universitaire,
- Service d'orientation professionnelle de l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA),

Ils soulignent la richesse apportée par la diversité de ces acteurs, qui sera renforcée par la mise en cohérence et en complémentarité de leurs outils et actions.

Ils soulignent également que la coordination en vue d'une meilleure complémentarité et cohérence doit s'appuyer sur des procédures et pratiques à l'échelon régional et territorial.

## **ARTICLE 4 : ACTIONS PRIORITAIRES DE MOYEN TERME DE LA CHARTE REGIONALE FEDERATIVE, CONTRIBUANT A L'OBJECTIF GENERAL**

Afin de répondre à l'objectif défini à l'article 3, les signataires s'engagent à soutenir les actions relevant des 3 axes prioritaires suivants.

Ces axes prioritaires ont été dégagés suite à l'état des lieux mené en 2005 sur l'« identification des besoins et des réponses existantes » (action 9 de l'axe 4 du PRDF), qui a fait apparaître une étroite relation entre d'une part la qualité des services d'AIO et d'autre part la complémentarité et la cohérence des actions des différents acteurs concernés.

#### **4.1 - L'amélioration de la connaissance partagée des besoins des publics et des entreprises.**

Il s'agit d'une part de veiller à une mutualisation et un travail en commun pour élaborer un diagnostic partagé dans les territoires des besoins des personnes et des entreprises vis-à-vis de l'accueil, de l'information et de l'orientation. Il s'agit d'autre part de favoriser une approche coopérative entre les acteurs opérationnels de l'AIO permettant d'assurer une plus grande synergie et cohérence dans l'analyse et la prise en compte de la demande individuelle des jeunes et des adultes tout au long de leur parcours, au plan de l'information et de l'orientation professionnelle. Ces travaux doivent tenir compte des orientations définies sur ces champs par le Plan régional de développement des formations professionnelles (axes 1 et 2).

#### **4.2 - Le renforcement des pratiques coopératives dans la délivrance des services d'AIO**

Cet objectif répond à plusieurs préoccupations : d'une part améliorer la lisibilité des services dans les territoires en permettant aux usagers et clients de l'AIO d'identifier le mieux possible l'interlocuteur compétent « au bon endroit et au bon moment » ; d'autre part développer la qualité et l'accessibilité des services rendus par une complémentarité et cohérence accrues des outils, des méthodes et des lieux d'information et d'orientation ; enfin renforcer les règles et modalités de concertation entre les acteurs opérationnels de l'AIO, en mettant en place des procédures adaptées au niveau local et régional.

#### **4.3 - Le développement de la professionnalisation partagée et de ressources communes.**

L'objectif vise d'abord le développement de la connaissance réciproque des acteurs opérationnels, le rapprochement des pratiques professionnelles et l'élaboration d'une culture commune, conditions nécessaires au développement d'une coopération efficace. Il vise aussi à mutualiser les différentes ressources existantes ou à développer des ressources communes nouvelles, utiles à l'exercice des fonctions d'information et d'orientation.

Les actions mises en place en lien avec le Centre de Ressources autour de ces 3 axes doivent prendre en compte le fait que la personne, dans sa démarche d'orientation, sera naturellement amenée à faire appel à des acteurs opérationnels de l'AIO multiples, ce qui nécessite la mise en œuvre de modalités de collaboration et d'informations réciproques entre ces acteurs.

### **ARTICLE 5 : PRINCIPES DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS**

5.1 - Les signataires s'engagent à soutenir ensemble les actions relevant des 3 axes prioritaires précédents et s'appuyant sur les principes de concertation et de partenariat entre les acteurs opérationnels de l'AIO, à l'échelle régionale comme territoriale. Ils s'engagent à mobiliser pour ce faire les acteurs opérationnels relevant de leur compétence.

5.2 - Ils conviennent que la mise en œuvre de la charte régionale fédérative se fondera sur un plan d'action annuel régional de l'AIO, répondant aux axes prioritaires de moyen terme de la charte régionale fédérative, et identifiant :

- les actions et financements de droit commun relevant de la responsabilité de chaque acteur opérationnel de l'AIO et de leurs financeurs,
- les actions spécifiques menées et financées conjointement par tout ou partie des financeurs et acteurs opérationnels de l'AIO.

Ce plan d'action régional se fondera pour une large part sur des plans d'action territoriaux tenant compte des réalités locales.

## ARTICLE 6 : COORDINATION REGIONALE ET TERRITORIALE

**6.1** - Les signataires s'engagent à mobiliser leurs représentants pour participer en tant que de besoin aux différents lieux et instances de coordination et de concertation pour l'AIO à l'échelon régional et local.

**6.2** - Ils conviennent de mettre en place un **comité régional de pilotage et de suivi de l'accord cadre AIO**, composé de ses signataires ou de leurs représentants.

Ce comité aura notamment pour fonctions :

- de proposer aux acteurs opérationnels de l'AIO l'architecture de l'accord d'application de l'accord-cadre qu'ils auront à signer.
- arrêter le plan d'action annuel régional après avis du CCREFP.
- de valider les objectifs et résultats des évaluations éventuelles effectuées périodiquement sur la portée et les limites de l'application de la charte régionale fédérative, et proposées par le CCREFP.
- de convenir des modifications éventuelles du présent accord cadre ou des accords d'application pour prendre en compte toutes les évolutions nécessaires.

Il se réunira au moins une fois par an, à l'initiative du Conseil régional.

**6.3** - Ils conviennent que le CCREFP est l'**instance chargée de la concertation et de la coordination générale** dans le cadre de l'application de la charte régionale fédérative de l'AIO. Pour ce faire, le CCREFP s'appuiera sur sa commission compétente en matière d'AIO.

A ce titre, cette commission aura notamment pour fonction :

- d'examiner le plan d'action annuel proposé par la **cellule régionale interstructures** des acteurs opérationnels de l'AIO (voir le point 6.4) et de formuler un projet d'avis à destination du CCREFP dans sa formation plénière,
- d'examiner le bilan du plan annuel établi par la **cellule régionale interstructures** et de formuler un avis à destination du CCREFP dans sa formation plénière,
- de proposer au CCREFP dans sa formation plénière des outils de pilotage annuel et d'évaluation pluriannuelle adaptés aux objectifs de la charte régionale fédérative ; d'examiner les résultats de ces évaluations et de formuler un avis à destination du CCREFP dans sa formation plénière.

Elle se réunira au moins une fois par an, à l'initiative du Conseil régional.

Le CCREFP dans sa formation plénière devra examiner au moins 2 fois par an les propositions établies par cette commission et communiquer en conséquence ces avis et propositions au comité de pilotage de l'accord cadre.

**6.4** - Ils conviennent de mettre en place **une cellule régionale interstructures en matière d'AIO**. Cette cellule se composera du correspondant de chaque comité local d'AIO. Cette cellule sera chargée :

- d'élaborer et de proposer à la commission AIO du CCREFP un plan d'action annuel d'application de la charte régionale fédérative, sur la base notamment des propositions émanant de chaque Comité local (voir le point 6.5). Ce plan d'action annuel identifiera les actions de droit commun comme les actions spécifiques menées et financées conjointement (cf article 5 supra). Il mettra l'accent sur les moyens additionnels nécessaires pour soutenir les actions novatrices et/ou stratégiques ayant une dimension partenariale forte entre les acteurs opérationnels de l'AIO. Ce plan d'action comportera les indicateurs nécessaires à l'évaluation quantitative et qualitative de sa mise en œuvre, qui seront précisés lors de sa rédaction.
- de suivre ce plan d'action et, sur la base notamment des bilans établis par chaque Comité local (voir le point 6.5), d'en faire un bilan annuel transmis à la commission AIO du CCREFP.

Cette **cellule régionale interstructures** se réunira au moins 2 fois par an, à l'initiative du Conseil régional.

**6.5** - Ils conviennent de s'appuyer sur des **Comités locaux** composés d'un représentant de chacune des structures AIO présentes sur le territoire concerné. L'animation des comités locaux sera assurée par un correspondant, personne volontaire de l'une des structures AIO. La CRIS AIO veillera à préserver un équilibre entre les structures AIO assurant la correspondance des Comités locaux, afin d'assurer la représentativité de chacune de ces structures dans la Cellule régionale interservices.

Ils devront avoir notamment pour fonctions :

- de contribuer à l'élaboration du diagnostic territorial des besoins des publics et des entreprises dans le domaine de l'AIO,
- d'élaborer et de proposer chaque année à la **cellule régionale interstructures** des acteurs opérationnels de l'AIO un plan d'action territorial reposant sur le diagnostic précédent et identifiant les actions locales concertées ou partenariales pour l'AIO, conformes aux axes prioritaires de la charte fédérative,
- d'accompagner la mise en œuvre du plan d'action territorial et d'en faire un bilan annuel transmis au Groupe technique régional des acteurs opérationnels de l'AIO,
- d'organiser sur chaque territoire la lisibilité de l'offre de service de chaque structure AIO, afin de permettre aux usagers de s'adresser à la structure la plus pertinente au regard de leurs attentes.

Chaque Comité local se réunira au moins 2 fois par an, à l'initiative du représentant du Conseil régional.

## **ARTICLE 7 – DUREE DE L'ACCORD CADRE**

Le présent accord cadre est conclu pour une durée de 3 ans à compter de la date de signature par les parties. Il pourra être renouvelé une fois par avenant. Toutefois l'un ou l'autre des signataires pourra demander sa modification par voie d'avenant sur exposé des motifs avec un préavis de trois mois. Cette proposition de modification sera soumise pour décision au comité régional de pilotage et de suivi de l'accord cadre.

Le Préfet de région,

Le Président du Conseil régional,

**Monsieur Christian DE LAVERNEE**

Le Recteur de l'académie,

**Monsieur François PATRIAT**

**Madame Florence LEGROS**

*Les organisations membres de la COPIRE*

Le Secrétaire général de la CFDT Bourgogne,

Le Président de l'Union régionale  
CFE-CGC Bourgogne,

**Monsieur Joseph BATTAULT**

Le Président de  
l'Union régionale CFTC,

**Monsieur Jean François MICHON**

Le Président de la CGPME Bourgogne,

**Monsieur Philippe KOENIG**

La Secrétaire générale CGT Bourgogne,

**Monsieur Patrice TAPIE**

Le Secrétaire général de  
l'Union régionale CGT-FO de Bourgogne,

**Madame Dominique GALLET**

Le Président du MEDEF Bourgogne,

**M .....**

Le Président de l'UPA Bourgogne,

**Monsieur André SINTHOMEZ**

**Monsieur Marcel CHIFFLOT**

# Champagne-Ardenne : les Espaces métiers, préfiguration d'un service public territorial de l'orientation ?

Les Espaces métiers de Champagne-Ardenne, inspirés de la Cité des métiers de Paris, ont été créés voici quatre ans. Ces espaces, qui étaient au nombre de six en octobre 2008, se veulent un lieu ouvert à tous, indépendamment de l'âge ou du statut par rapport à l'emploi.

Les Espaces métiers de la région mutualisent les informations sur les métiers bien sûr, mais aussi sur les formations qui y mènent et sur l'état du marché de l'emploi. Ils se portent à la rencontre des personnes avec l'or-

ganisation d'animations, de conférences et de visites d'entreprises de la région.

Ces structures sont partenariales, faisant intervenir des services de l'État, de la Région, de collectivités locales et, en ce qui concerne

l'animation et les ressources, de Pôle emploi, de l'Afpa, des Missions locales et PAIO, des chambres consulaires, de l'Onisep, des branches professionnelles, comités de bassin d'emploi et associations d'entreprises. Leur participation **suite p. 29** ▷

## Le réseau des Cités des métiers s'étoffe



Claudy Lebreton

Créé voici seize ans par Olivier Las Vergnas dans le cadre de la Cité des sciences et de l'industrie de Paris-La Villette, le concept de Cité des métiers apparaît aujourd'hui comme l'un des dispositifs les plus appropriés aux enjeux de l'orientation et de la formation tout au long de la vie. Retour sur les dernières implantations.

À l'heure de l'examen du projet de loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie, Bernadette Thomas, chargée du label Cité des métiers, considère

que *"le modèle est reconnu pour sa performance et répond aux besoins actuels"*. Les clés du succès ? *"Premièrement, un bon partenariat entre acteurs locaux, garant d'une gouvernance partagée"*, estime-t-elle. *"Ensuite, une installation dans un lieu visible et accessible à tous, enfin, la présence de professionnels compétents"*. Exemples en France et en Italie (voir encadré).

### Maillage territorial

Installée au cœur de la technopole de Saint-Brieuc-Ploufragan, la Cité des métiers des Côtes-d'Armor a été inaugurée le 8 juin dernier par Claudy Lebreton, président du Conseil général. Pour l'élu local, *"la Cité des métiers représente le « bras armé » de la mise en œuvre de la formation tout au long de la vie dans le département"*. D'où une *"politique volontariste"* destinée à *"faciliter l'accès aux savoirs et à l'information sur les formations et les métiers en direction de tous les publics et sur tout le territoire"*. À la clé, des *"permanences de conseil à la vie professionnelle à travers tout le département et, grâce à sa nouvelle localisation dans l'Espace sciences et métiers et aux ressources documentaires exceptionnelles que le site de Ploufragan propose, une véritable vitrine départementale de la formation et des métiers"*. Sur la question du positionnement de la Cité par

rapport aux autres acteurs de l'orientation et de la formation, Claudy Lebreton explique qu'elle *"s'intègre dans le réseau des acteurs de la formation du département : premièrement et afin de valoriser leur structure et d'être mieux connus du grand public, les acteurs sont sollicités pour contribuer à l'organisation des forums de découverte métiers et des ateliers spécifiques mis en place par la Cité ; deuxièmement, et à la différence de beaucoup d'autres acteurs, la Cité des métiers ne vise pas de public particulier puisque son accueil est public dans le cadre d'entretiens sans rendez-vous et anonymes. Enfin, la Cité des métiers est une plateforme d'échanges et de discussion qui peut permettre de réorienter les personnes vers des structures pouvant les accompagner pour un changement de vie professionnelle ou une valorisation des acquis de l'expérience"*. Preuve que le besoin existe, *"12 000 personnes ont fréquenté la Cité des métiers en 2008"*, conclut le président du Conseil général.

Déjà présent en 26 points du globe, le réseau des Cités des métiers a inauguré une nouvelle implantation à l'île Maurice fin juillet, avant celle de La Rochelle mi-novembre.

■ Nicolas Deguerry

### DANS LE LATIUM AUSSI

Comme pour signifier que l'implantation d'une Cité des métiers est destinée à modifier en profondeur le territoire, celle inaugurée le 3 juin dernier à Tuscolana, un quartier de Rome, s'est installée dans des locaux confisqués à la mafia... Financée par la Région Lazio (Latium) et la ville, la toute nouvelle "Cité des métiers et des professions de Rome-Tuscolana" innove par une gouvernance inédite. Le classique partenariat interinstitutionnel est en effet ici remplacé par une Fédération de coopératives sociales, à même de renforcer la proximité avec le public reçu. *"Certaines des quatre-vingts coopératives associées au dispositif sont même physiquement présentes sur l'aire d'installation de la Cité"*, précise Bernadette Thomas, ce qui permet aux usagers de découvrir sur place la réalité de certains métiers, voire d'accéder à des stages." Selon le vœu des financeurs, ce modèle d'un nouveau genre pourrait rapidement s'étendre à d'autres quartiers de Rome et à l'ensemble de la région.

[www.cittadeimestieri.roma.it](http://www.cittadeimestieri.roma.it)

[www.solcoroma.net](http://www.solcoroma.net)

[www.citedesmetiers22.fr](http://www.citedesmetiers22.fr)

[www.reseaucitesdesmetiers.com](http://www.reseaucitesdesmetiers.com)

suite de la p. 28 ▷ varie entre le soutien logistique, la mise à disposition de ressources, d'outils, l'organisation de permanences d'accueil du public, de visites d'entreprises, etc. Les collectivités locales apportent bien souvent les locaux et contribuent directement au fonctionnement des Espaces métiers. La Région, elle, les cofinance à travers la mise en place d'opérations d'animation, de promotion, d'acquisition de ressources documentaires. État et Région cofinancent la coordination régionale confiée au Carif régional, l'Arifor, qui accompagne la mise en place des Espaces métiers, apporte un soutien technique aux équipes locales (mutualisation des ressources, veille partagée, outils internet).

Ces Espaces comprennent en général plusieurs pôles : "Se former tout au long de la vie", "Créer son entreprise", "Évoluer professionnellement", "Découvrir les métiers, chercher un emploi sur son territoire" et des points de consultation de la presse spécialisée.



Important avantage par rapport à d'autres structures de simple mise à disposition d'informations, même mutualisées : la personne en recherche d'orientation est accueillie physiquement par une personne capable de l'orienter vers l'interlocuteur le plus apte à répondre à sa demande.

■ Renée David-Aeschlimann

**W** [www.espacesmetiers-champagneardenne.org](http://www.espacesmetiers-champagneardenne.org)

Nathalie Poitevin,  
coordonnatrice régionale  
des Espaces métiers,  
GIP Arifor,

#### Contact

tél. : 03 26 21 73 36,  
[npoitevin@arifor.fr](mailto:npoitevin@arifor.fr)

## Entretien avec Clémence Nowak, responsable du pôle orientation à la direction de la formation professionnelle du Conseil régional de Champagne-Ardenne

### *“La garantie du bon fonctionnement : la volonté locale des acteurs”*



#### Les Espaces métiers de Champagne-Ardenne sont ouverts à tous les publics en recherche d'orientation professionnelle. Qui les accueille ?

Chaque structure est animée par un coordonnateur Espaces métiers. Les portages peuvent différer selon la volonté du territoire. Ce peuvent être des associations territoriales agissant dans le champ de l'emploi-formation comme les Maisons de l'emploi, voire des comités de bassin d'emploi, des associations locales. Cet espace est dès lors considéré comme un outil, un service de ces structures, ce qui permet une organisation spécifique de l'accueil. Le Conseil régional finance un poste en charge exclusivement de la mise en œuvre du programme d'animations porté, relayé, parfois initié, par l'Espace métiers.

#### Quel rôle joue le GIP Arifor ? En quoi offrez-vous parfois une vision ou un service différent de la Cité des métiers de Paris ?

Le GIP Arifor, notre Carif, a un rôle de coordination régionale du réseau des Espaces métiers. Bien que l'inspiration de base soit la Cité des métiers de Paris, les Espaces métiers champardennais ont été construits et sont adaptés à la réalité de ses territoires, soit quatre départements, avec une forte densité de zones rurales. Le maillage et l'ancrage territoriaux ont été les plus privilégiés.

#### Comment parvenez-vous, dans votre Région, à mutualiser les connaissances sur l'évolution des emplois, des métiers et des qualifications (Oref, observatoires de branche, etc.) afin de les mettre à la disposition du public ?

Depuis 2004, la réflexion autour du schéma régional de formation a permis la mise en œuvre des Espaces métiers. Ils sont, de par la volonté des élus régionaux, à disposition de tous les publics, que le territoire soit rural ou urbain. Parallèlement à cette démarche, des contrats territoriaux ont été mis en place avec les branches bien représentées dans la région : travaux publics, bâtiment, agriculture et agroalimentaire, services automobiles, transport-logistique. Ces accords viennent élargir les offres de services proposées par les Espaces métiers de la région.

#### Combien d'Espaces métiers compte la région ? Quelle est l'instance qui les labellise ?

En juillet 2009, il existait sept Espaces métiers ouverts au public : deux dans les Ardennes, deux dans la Marne, deux dans l'Aube, un en Haute-Marne. Quatre nouveaux projets pourraient voir le jour avant la fin de l'année 2009. Le Conseil régional les labellise après un avis de la commission régionale des Espaces métiers, animée et portée par le GIP Arifor. De fait, la garantie du bon fonctionnement d'un Espace métiers est la qualité de son ancrage territorial et la volonté locale des acteurs, des partenaires pour son implantation, etc. C'est une illustration concrète du *credo* de notre président de Région : "Fédérer pour réussir."

#### Françoise Guégot, députée de Seine-Maritime, vient de se voir confier une mission de réflexion sur l'accès à l'orientation des publics jeunes et adultes. Quelle place faut-il donner aux processus d'information et d'accompagnement ?

Le processus d'information et d'accompagnement des personnes est, à mon sens, une étape déterminante pour l'accès à l'orientation professionnelle. De fait, cette première phase est fondamentale pour l'ensemble du parcours d'orientation du public, qu'il soit jeune, adulte, en situation de recherche d'emploi – ou même salarié en réorientation.

■ Propos recueillis par R. D.-A.



## La Région et le Fongecif s'associent pour améliorer l'information des salariés

Le Conseil régional et le Fongecif Île-de-France ont signé, le 4 juin, un accord-cadre de coopération visant à développer la politique régionale d'AIO, à assurer la complémentarité de leurs financements, à développer la VAE et à faciliter l'entrepreneuriat et la création ou reprise d'entreprise.

“**N**ous sommes aujourd'hui entrés de plain-pied dans la phase de mise en œuvre et de déclinaison opérationnelle du SRDE et du PRDFP. L'angle d'attaque qui est le nôtre est celui de la sécurisation des parcours professionnels qui ne peut se concevoir sans articuler toujours plus fortement les questions d'emploi et de formation, et ne peut se concrétiser sans partenariat structurant avec les acteurs socio-économiques de notre territoire”, a déclaré **Daniel Brunel**, vice-président du Conseil régional chargé de la formation professionnelle, du développement économique et de l'emploi, lors de la signature avec le Fongecif Île-de-France, le 4 juin, d'un accord-cadre de coopération visant à assurer la sécurisation des parcours professionnels des salariés franciliens. “La sécurisation des parcours professionnels, la formation professionnelle et l'emploi constituent un axe central de notre politique”, a insisté Daniel Brunel.

En effet, précise Jean-Pierre Douillet, président du Fongecif Île-de-France, “nous avons toujours entretenu des relations avec la Région, mais en abondement de financements (environ 1,3 million d'euros, sur une dépense de plus de 200 millions euros) sur des dossiers prioritaires, notamment les jeunes sans qualification, les seniors sans qualification ou ayant des problèmes de reconversion”. Aujourd'hui, les deux partenaires ont “souhaité enrichir cette relation avec une nouvelle convention, en particulier en intégrant la nécessité d'une politique commune d'accueil, d'information et d'orientation (AIO) des salariés recherchant un changement de parcours professionnel, une mobilité choisie plutôt que subie”.

“Face aux questions d'évolution professionnelle, la première inégalité est celle de l'accès à l'information, au

conseil sur les formations existantes et les moyens pour y accéder. Nous avons acquis une expérience avancée en la matière, et souhaitons en faire profiter la Région et avoir une complémentarité de nos actions en la matière”, ajoute le président de l'Opc.

“Son plan stratégique s'articule parfaitement au PRDF, puisqu'il s'agit de mobiliser les salariés, de les accompagner dans leurs projets individuels d'évolution professionnelle et de favoriser leur reconversion et leur qualification”, a observé Daniel Brunel, justifiant l'opportunité de cet accord-cadre signé pour une durée de trois ans.

### Acte fondateur

Celui-ci constitue “un acte fondateur du nouveau schéma des formations, qui permettra, par la concertation régulière, la définition d'objectifs communs et la construction des modes opératoires de notre nouvelle coopération, d'améliorer la qualification des salariés des TPE et PME (qu'ils soient en CDI ou en fin de CDD) en consolidant l'intervention du Fongecif sur les points essentiels”, tels que l'accès au conseil et à l'information de proximité, le développement de la VAE, l'accès aux formations qualifiantes (notamment pour les salariés dont les entreprises sont impactées par les mutations sociales, économiques et technologiques), l'entrepreneuriat et la création ou reprise d'entreprise. Il s'agit, tout simplement, comme le rappelle **Luc Tassera**, vice-président du Fongecif, d’“être plus proches des salariés, leur apporter une réponse plus complète et conforme aux intérêts des entreprises”.

Cet accord-cadre doit être complété par des **conventions d'application**, par objectifs opérationnels. Pour ce qui concerne l'AIO, par exemple, “le Fongecif pourrait, au-delà même de notre fonction propre de financement

### Un “rapport-cadre” sur la promotion sociale

Le 4 juin, Daniel Brunel a par ailleurs indiqué qu'il présentera, à la fin juin, devant l'assemblée plénière, un rapport-cadre intitulé “Promotion sociale et sécurisation des parcours professionnels”, dont l'objet est le soutien à la formation des salariés, dans le cadre du schéma des formations. “Ce rapport-cadre donnera visibilité et cohérence à l'ensemble des interventions que nous développons, et notamment le partenariat fort avec les partenaires sociaux, gestionnaires de la formation professionnelle des salariés”, a-t-il expliqué.

de congé individuel de formation, être considéré comme un **pôle d'information** et une antenne pour l'orientation des salariés. Ainsi, un financement de la Région nous permettrait d'augmenter nos moyens dans ce domaine”, indique Jean-Pierre Douillet, qui espère “pouvoir signer ces conventions d'application (en cours de négociation) d'ici la fin de l'année”.

Le comité de pilotage, qui assurera le suivi et la cohérence d'ensemble du partenariat, est composé de Daniel Brunel, du directeur général adjoint des services de la Région, chargé de l'unité Développement, de Jean-Pierre Douillet, de Luc Tassera et de **David Mazurelle**, directeur général du Fongecif Île-de-France. Il sera également mis en place un comité technique qui pourrait éventuellement faire appel à d'autres acteurs de la formation professionnelle et de l'emploi en Île-de-France.

Knock Billy ■

> Contacts : [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr) ; [www.fongecif-idf.fr](http://www.fongecif-idf.fr)



Daniel Brunel | DR



## Accueil, information, orientation en Midi-Pyrénées

### ACCORD CADRE

Vu la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (titre 1<sup>er</sup> article 12).

Vu la loi d'orientation sur l'éducation n°89-486 du 10/07/89

Vu la loi d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école n°2005-380 du 23/04/2005

Vu la loi quinquennale n°93-1313 du 20/12/93, article 56

Vu le Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles adopté par l'Assemblée Plénière du Conseil Régional du 29 juin 2006,

Compte tenu du Projet Académique engagé par le Rectorat et du Plan Régional de l'Enseignement Agricole engagé par la DRAF,

Vu la délibération n°07/AP/03.04 de l'Assemblée Plénière du Conseil Régional du 29 mars 2007

*Entre,*

**La Région Midi-Pyrénées,**

Représentée par Monsieur Martin MALVY, Président du Conseil Régional Midi-Pyrénées ;

**L'Etat,**

Représenté par Monsieur Jean-François CARENCO, Préfet de la Région Midi-Pyrénées

**L'Education Nationale**

Représentée par Monsieur Christian MERLIN, Recteur de l'Académie de Toulouse

**La Direction Régionale d'Agriculture et de la Forêt Midi-Pyrénées,**

Représentée par Monsieur Dominique PELISSIE, Directeur Régional

**La Direction Régionale Départementale de la Jeunesse et des Sports,**

Représentée par Monsieur Frédéric RAME, Directeur Régional et Départemental

**L'A.N.P.E. Midi-Pyrénées,**

Représentée par Monsieur Raymond LAGRE, Directeur Régional.

**L'ASSEDIC Midi-Pyrénées,**

Représentée par Monsieur William BURTIN, Président

Les acteurs suivants sont associés et participeront à la mise en œuvre de cet accord cadre :

- Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Midi-Pyrénées
- Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat
- Chambre Régionale de d'Agriculture
- Association Régionale des Missions Locales
- Réseau des Missions Locales
- CRIJ
- Réseau des PIJ, BIJ
- ONISEP
- Réseau des CIO
- Réseau des CIBC
- CARIF OREF
- FONGECIF
- AGEFOS
- AFPA
- Réseau des SOP
- AGEFIPH
- BRANCHES PROFESSIONNELLES engagées dans un Contrat d'objectifs en cours

Il est convenu ce qui suit :

#### **ARTICLE 1 : CONTEXTE**

L'AIO constitue une étape déterminante des parcours d'accès à la formation et à l'emploi pour l'ensemble des publics.

Ce secteur, inscrit dans des logiques institutionnelles différentes est caractérisé par une multiplicité d'intervenants et de pratiques. La complexité d'une offre de services peu lisible engendre souvent pour les usagers des difficultés d'appropriation de l'information et de construction de parcours.

Par ailleurs, les évolutions de l'environnement socio-économique ne sont pas toujours suffisamment connues des acteurs et, de ce fait, des publics.

La loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales précise que « la Région adopte le PRDF et s'assure de sa mise en œuvre ». Le plan a entre autre pour objet de « définir également les priorités relatives à l'information, à l'orientation ».

Un décret interministériel relatif à l'AIO est en préparation (fin janvier) (lié à la loi d'orientation sur l'école d'avril 2005). Ce décret met en avant la notion de schéma national décliné régionalement et poserait entre autre la notion de pilotage par l'Etat des services publics de l'AIO et une coordination avec les collectivités locales.

La Région Midi-Pyrénées a pris l'initiative en avril 1999 aux côtés de ses partenaires de développer les MCEF, ce qui par la mise en synergie des différents acteurs a permis une première étape de coordination de l'AIO et de complémentarité des services rendus dans ce domaine.

Onze MCEF sont ouvertes à ce jour et 23 le seront au total en 2008 permettant un maillage équilibré des territoires. Il est à noter qu'ont déjà été signés dans ce contexte deux accords



cadres (Région Etat ANPE, Région Etat Consulaires) et que d'autres sont en cours (FONGECIF, AGEFIPH, AGEFOS).

La Région participe également avec ses partenaires au financement d'un certain nombre d'initiatives, dispositifs, manifestations liées à l'AIO.

Cependant, l'offre de service de chaque partenaires s'inscrit dans les orientations et les missions qui lui sont assignées par son administration ou collectivité de tutelle, et il ne peut y être dérogé. Le présent accord cadre doit donc permettre, à partir de la réflexion conduite avec l'ensemble des acteurs et des constats partagés, de mettre en œuvre les propositions dans le respect des compétences de chacun.

## **ARTICLE 2 : LES ORIENTATIONS**

Le présent accord a pour objet de définir le cadre commun qui servira de base à l'engagement et à la participation de chacun des acteurs en fonction de son niveau d'intervention, à partir de 4 grands axes prioritaires :

- égalité et lisibilité des services pour l'ensemble des publics
- complémentarité de l'ensemble des acteurs
- renforcement de l'articulation avec l'environnement socio-économique
- construction d'une culture commune.

## **ARTICLE 3 : LES OBJECTIFS**

### **I - EGALITE ET LISIBILITE DES SERVICES POUR L'ENSEMBLE DES PUBLICS**

Objectifs :

- Garantir à l'ensemble des utilisateurs (quel que soit leur âge, leur statut, la structure à laquelle ils s'adressent) le contenu, la complémentarité, la lisibilité des services qui seront rendus en matière d'AIO.

Les actions :

- Définir et mettre en œuvre une charte de l'AIO
- Définir et partager une signalétique et des supports d'information communs
- Participer aux formations mises en place
- Créer un portail de l'AIO

Résultats attendus :

- Une utilisation et une efficacité optimisées des services de l'AIO pour l'ensemble des publics
- Un développement qualité de l'ensemble des prestations
- Une cohérence territoriale accrue de l'offre AIO.



## **II - COMPLEMENTARITE DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS**

Objectifs :

Construire des modalités de coopération entre acteurs à partir d'expérimentations existantes.

Actions :

Le premier accueil (premier niveau de l'information) constituant une étape déterminante de l'orientation des publics, il s'agira de :

- Consolider et développer les expérimentations en cours d'accueil commun et d'animation partagée
- Participer à des actions partenariales visant à professionnaliser les intervenants.

Résultats attendus :

- Simplifier l'accès à l'AIO pour l'ensemble des publics
- Faciliter la mise en place des parcours individuels
- Développer et diffuser des pratiques de partenariat entre acteurs.

## **III - RENFORCEMENT DE L'ARTICULATION AVEC L'ENVIRONNEMENT SOCIO-ECONOMIQUE**

Objectifs :

- Disposer d'informations claires et actualisées sur l'environnement socio-économique local et régional pour diffuser aux publics une information homogène sur le niveau régional, et spécifique sur le niveau local
- Favoriser l'appropriation des données par les acteurs
- Créer les conditions d'une culture partagée de l'environnement économique et social d'un territoire.

Actions :

- Diffusion de données
- Mise en place de formations régionales sur les métiers, liées aux contrats d'objectifs
- Mise en place de formations territoriales liées aux contextes économique et social locaux

Résultats attendus :

- Renforcer la prise en compte de l'environnement socio-économique par l'ensemble des acteurs dans leurs prestations d'AIO.



#### **IV - CONSTRUCTION D'UNE CULTURE COMMUNE**

Cet axe est transversal à l'ensemble de l'accord cadre.

##### **Objectifs :**

Contribuer à développer une culture partagée et des échanges de pratiques avec l'ensemble des acteurs.

##### **Actions :**

- Actions de formation portant sur :
  - \* La démarche d'orientation
  - \* Les métiers, environnement socio-économique
  
- Des actions d'informations : services, pratiques et outils de chaque acteur.

#### **ARTICLE 4 : LES ENGAGEMENTS**

Les signataires s'engagent dans la limite des orientations et objectifs qui leur sont fixés par leur administration de tutelle :

- A prendre en compte les orientations de l'accord cadre dans les conventions et les actions qu'ils engagent avec leurs partenaires en matière d'AIO,
- A participer selon leur champ de compétences à l'animation de formation ou d'information dans le domaine concerné
- A favoriser toutes actions allant dans le sens de cet accord cadre.

Les acteurs associés s'engagent selon leurs champs de compétences :

- A mettre en œuvre, les actions prévues par cet accord dans le cadre des différentes conventions qui les lient aux signataires
- A participer aux divers groupes de travail et formations mises en œuvre.

#### **ARTICLE 5 : SUIVI ET EVALUATION**

Des bilans réguliers seront présentés dans le cadre du CCREFP.

Les Comités Techniques des MCEF et des comités de pilotage locaux concernés par les conventions d'application produiront chaque année un bilan des actions.



## ARTICLE 6 : LES CONVENTIONS D'APPLICATION LOCALES

Elles engageront les mêmes acteurs tant au niveau local qu'au niveau régional ainsi que les collectivités locales et déclineront la mise en œuvre opérationnelle sur le territoire de la totalité ou d'une partie de l'accord cadre.

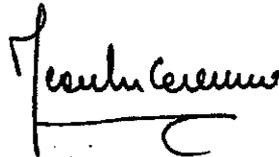
Elles associeront les représentants des usagers.

Elles seront dans un premier temps expérimentées sur 3 départements pilotes (cf annexe technique) en s'appuyant sur les MCEF de ces territoires ou sur un comité de pilotage local.

## ARTICLE 7 : DUREE

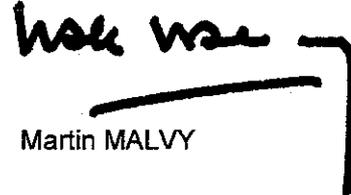
Le présent accord prendra effet le 1<sup>er</sup> janvier 2007 pour une durée de 5 ans.

Le Préfet de Région,



Jean-François CARENOD

Le Président du Conseil Régional,



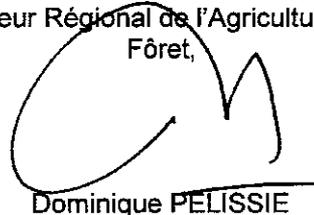
Martin MALVY

Le Recteur de l'Académie de Toulouse,



Christian MERLIN

Le Directeur Régional de l'Agriculture et de la  
Forêt,



Dominique PELISSIE

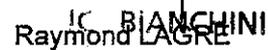
Le Directeur Régional et Départemental de la  
Jeunesse et des Sports



Frédéric RAME

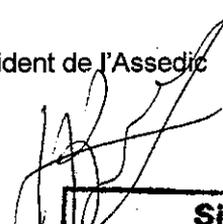
Le Directeur Régional de l'ANPE

Pour le Directeur Régional ANPE  
Midi-Pyrénées  
et par délégation,  
Adjoint au Directeur Régional,



IC BIANCHINI  
Raymond LAGRE

Le Président de l'Assedic



William BURTIN



# ACCORD CADRE AIO

## ANNEXE TECHNIQUE

Calendrier prévisionnel des actions pour 2007 :

### AU NIVEAU REGIONAL

- Rédaction d'une charte de l'AIO portant sur les services fondamentaux à rendre aux usagers en matière :
  - \* Information :
    - Sur les métiers (contenu, conditions d'exercice, évolution...)
    - Sur l'offre de formation initiale et continue (pré-requis, contenu, financement...)
    - Sur l'environnement économique local et régional
  - \* Orientation :
    - Point sur les acquis, les compétences et les aspirations des personnes
    - Accompagnement à l'appropriation des différentes informations
    - Accompagnement à la formalisation des parcours possibles.
  - Critères d'exigence partagés par tous les acteurs
    - Rédacteur : groupe de travail composé de représentants des signataires, des acteurs associés et des usagers (animation par la Région).
  
- La création d'un portail AIO pour tous les publics
  - Explication de l'offre de services
  - Liste et adresse des organismes
  - Renvoi vers les sites des organismes prescripteurs, vers le CARIF et la carte des formations.

L'accès à ce portail devra être accompagné (voir charte : accompagnement à l'appropriation des différentes informations).

- Groupe de travail : représentants des signataires et des acteurs associés et représentants des usagers.
- Financier du portail : Région
- Contributions techniques des signataires et des acteurs associés

- Création d'une signalétique commune de présentation des services en terme d'AIO
  - Groupe de travail : représentants des signataires, des acteurs associés et des représentants des usagers
  - Financier : Région



- Mise en place de journées de formation à destination des acteurs de l'AIO. Ces journées de formation seront délocalisées sur les départements et porteront sur :
  - - la charte AIO
    - les métiers de l'agriculture et de la métallurgie (contrats d'objectifs en cours)
  - Groupe de travail : représentants des signataires et des acteurs associés,
  - Intervenants en formation : représentants des signataires, des acteurs associés,
  - des représentants des usagers et des intervenants extérieurs
  - Financier : Région

## **AU NIVEAU LOCAL :**

Les conventions d'application :

Les 4 axes de l'accord cadre seront repris dans le cadre des conventions locales d'application.

Dans un premier temps (2007-2008) ces conventions en phase expérimentale seront appliquées :

- Sur le département du Tarn et des Hautes Pyrénées avec le support des MCEF ouvertes ou en projet
- Sur le département du Tarn et Garonne à partir d'un comité de pilotage local réuni à l'initiative de la Région.

Les plans d'action AIO feront partie du plan d'action MCEF lorsqu'il en existe sur les territoires concernés et porteront sur les points suivants.

## **I- INFORMATION**

Information des publics sur les métiers :

- recensement et complémentarité des diverses manifestations sur les territoires (MCEF, Etablissements scolaires, collectivités, branches professionnelles...).
- détermination (en fonction du diagnostic territorial) des actions prioritaires à mener par la MCEF ou par les partenaires dans ce domaine.

Information et sensibilisation des publics et des acteurs sur les différentes voies d'accès à la qualification :

Détermination des actions à mener par la MCEF ou les acteurs locaux dans ce domaine en complémentarité avec celles menées par les autres acteurs sur le territoire et en lien avec les actions régionales.

Information des acteurs sur l'environnement économique local et les métiers :

Ces informations seront destinées à l'ensemble des acteurs concernés (Missions Locales, ANPE, Chargés d'insertion RMI, Cap Emploi, CIO, Collèges et Lycées). Elles seront organisées par la MCEF ou le comité de pilotage local.



Information des acteurs sur les services et les champs de compétences des autres acteurs.

Organisées par les MCEF (ou par le comité de pilotage local) ces informations devront permettre à chaque partenaire de mieux orienter les publics vers les acteurs appropriés.

## **II – PREMIER ACCUEIL :**

Le plan d'action de la MCEF devra (à partir des expérimentations en cours sur les territoires concernés) organiser la possibilité pour les usagers d'accéder à un premier niveau d'accueil et d'information sur l'ensemble du territoire en optimisant les partenariats.

Ce premier accueil (premier niveau d'information avant l'orientation vers le partenaire qualifié) pourra prendre diverses formes :

- premier accueil mutualisé (ex MCEF)
- premier accueil assuré après formation par des personnes ressources dans des lieux existants sur les territoires ruraux (ex : point emploi de collectivités, EREF, SARAPP, etc....)
- premier accueil assuré par chaque partenaire.

## **III - ACTIONS PARTENARIALES :**

Le plan d'action AIO prévoira un certain nombre de prestations d'information co-animées ou animées alternativement par des partenaires (ex : atelier d'information sur la formation, sur l'environnement économique et social, sur les métiers etc...)

Ces prestations pourront être délocalisées sur différents points du territoire concerné.

Le plan d'action AIO devra prévoir les critères d'évaluation de chaque action.

Définition du contenu et calendrier des actions :

Au-delà des partenaires habituels le Comité Technique de la MCEF ou le comité de pilotage local veillera à associer, lors de la détermination du plan d'action AIO, l'ensemble des acteurs concernés sur le territoire : en particulier l'Inspection Académique, les collectivités concernées par des projets de manifestation sur l'emploi et les métiers, les établissements scolaires, les organisations professionnelles et les usagers.

Le contenu exact des actions sera négocié avec l'ensemble des partenaires locaux durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2007 afin de finaliser des conventions d'application avec effet au 2<sup>ème</sup> semestre 2007 et année 2008.



## **Agefos Midi-Pyrénées lance un accompagnement renforcé VAE**

Conjurer le sort de la VAE qui ne marche pas, tel est l'objectif que se fixent l'Agefos PME Midi-Pyrénées, le réseau des centres interinstitutionnels de bilans de compétence (CIBC), les Espaces bilan des Greta, l'Éducation nationale et le Conseil régional. Ils se réunissent aujourd'hui 12 février dans les locaux de l'OPCA pour lancer un accompagnement renforcé des candidats à la validation des acquis de l'expérience.

En plus du congé VAE les partenaires vont expérimenter un accompagnement, en amont et en aval des 24 heures accordées, pour donner toutes leurs chances aux candidats. Ils seront suivis par un « interlocuteur relais », soit au sein d'un CIBC, soit d'un espace bilan (qui sont des points relais conseil VAE) des Greta dans les deux phases.

En amont, il s'agira d'étudier la faisabilité du projet, d'aider à choisir la bonne certification et à monter le dossier en recevabilité. Il est prévu d'accorder de 3 à 9 heures à cette prestation. En aval, si le candidat n'a pas obtenu de validation totale, il reprendra contact avec son interlocuteur relais qui reprendra la main. Dans cette phase, devant durer de 3 à 6 heures, ils analyseront le résultat, détailleront les critiques émises par le jury et identifieront la modalité la plus adaptée pour obtenir la validation totale.

Une phase critique selon Marie Debens, responsable recherche et développement de l'Agefos PME Midi-Pyrénées et chef de projet sur ce dispositif : « Une validation partielle est souvent synonyme d'échec pour le candidat. Il a déjà fait beaucoup d'effort pour présenter son dossier. L'accompagnement est essentiel à ce moment là. » Le candidat pourra se présenter jusqu'à trois fois devant le jury.

Les partenaires comptent sur cet accompagnement renforcé pour faire décoller la VAE. Il visent d'atteindre 70 salariés en 2009 « Sachant que nous partons de très loin, puisque nous avons accompagné 25 personnes l'année dernière. Nous espérons doubler, voire tripler le nombre de parcours » souhaite Marie Debens.

Le 12 février 2009, par Béatrice Delamer

## « Horizon », un dispositif d'information pour mieux se former en Poitou-Charentes

Proposer à la réflexion des acteurs de l'AIO des exemples de réponses territoriales coordonnées à la problématique de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, telle était l'ambition de l'atelier « Territoires et partenariats », organisé mardi 29 septembre dans le cadre de la 15<sup>ème</sup> université de la formation, de l'éducation et de l'orientation (Ufeo, Artigues-près-Bordeaux). Retour sur l'une d'entre-elles, le dispositif Horizon, piloté par l'Agence régionale de la formation tout au long de la vie de Poitou-Charentes (ARFTLV).

Créée en 2007, l'ARFTLV Poitou-Charentes a parmi ses missions la responsabilité « de collecter, puis de porter à la connaissance du grand public et des professionnels qui accompagnent les demandeurs d'emploi et les salariés, les possibilités de formations qui leur sont ouvertes ». Précisément ce qu'elle propose via une gamme de services d'information allant de la connaissance métier au qui fait quoi en passant par le référencement de l'offre de formation. Regroupés sous une même « bannière » appelée Horizon, l'ensemble de ces services vise à ne laisser « personne sur le carreau en proposant à tous une information co-signée et multi-supports », explique Nicole Gourmel, présidente de l'ARFTLV.

« Il faut comprendre Horizon comme un label, une marque, un signe de reconnaissance derrière lequel l'Agence s'efface », poursuit-elle. A noter que le dispositif s'efforce de toucher le public le plus large possible en utilisant les principaux canaux de diffusion, du papier au web en passant par le téléphone et la radio. Un déploiement multi-supports « qui permet aussi bien la consultation directe et autonome que le contact personnalisé, toujours gratuitement et en synergie », précise la présidente.

### Missions de l'Agence régionale pour la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes

1. L'amélioration des conditions d'élaboration et de sécurisation des parcours.
  - L'information du grand public ;
  - L'information sur les prestataires et leurs services ;
  - Le Passeport Formation Régional.
2. L'appui au développement des RH et des compétences au service de l'économie.
  - L'appui au schéma des formations, aux démarches d'observation et aux projets locaux ;
  - La promotion des qualifications ;
  - Les actions en faveur des publics exclus ou discriminés.
3. L'appui au développement des RH par l'amélioration de la prescription et des prestations.

Au centre de l'offre, le site internet [www.horizon-info.org](http://www.horizon-info.org), dont les quatre grandes rubriques (Métiers, Formations, Aides, Où s'informer) sont élaborées et mises à jour en partenariat avec de nombreux organismes comme l'Onisep, le SCUIO, Pôle Emploi ou encore le CRIJ. Tous les contenus sont « mis à disposition des partenaires sur les territoires, qui peuvent sélectionner les éléments les concernant pour les publier par le biais de leurs sites internet territorialisés, ainsi que le font par exemple certaines maisons de l'emploi », explique Nicole Gourmel.

Conçu pour une utilisation autonome, le site internet est complété d'une ligne téléphonique, le 0 810 899 100, « particulièrement adaptée aux demandes un peu particulières » auxquels des conseillers s'efforcent de répondre, sinon de manière définitive, au moins en aiguillant l'utilisateur « vers l'interlocuteur le plus apte à offrir des renseignements complémentaires ». La couverture des zones rurales éloignées des grands réseaux d'information est elle assurée par quatorze radios locales

associatives, « qui reçoivent des émissions clés en main, conçues à partir d'un thème hebdomadaire composé d'une série de cinq chroniques d'une minute, une par jour, traitant d'un aspect différent du thème ». Comme les autres contenus, ces chroniques financées par l'Etat, la Région et le FSE sont mises en ligne et laissées à la disposition des partenaires. \_ Dernière déclinaison du service Horizon, les « carnets métiers », brochures dressant en douze pages le portrait d'un secteur et diffusées dans les établissements scolaires, les lieux d'information publics et certains réseaux professionnels.

Insistant en conclusion sur l'importance d'établir de « véritables partenariats de réciprocité », Nicole Gourmel fixe comme condition de réussite la nécessité d'agir « dans un cadre bien pensé avec des règles du jeu bien établies ».

<http://www.mps-ufeo.eu>

Le 1<sup>er</sup> octobre 2009, par Nicolas Deguerry

# LA PRESTATION D'ORIENTATION ET DE CONSEIL PROFESSIONNEL

## Présentation

L'offre régionale en matière de formation professionnelle est structurée par le Service Public Régional de la Formation (SRPF) et donne priorité à l'accès à une formation certifiante.

Afin de donner à tous les mêmes chances et de permettre l'accès direct à ces formations aux publics très éloignés de l'emploi, la Région Poitou-Charentes a com-

plété son Programme Régional de Formation par la mise en place d'une action de formation permettant aux jeunes d'être accompagnés dans le choix d'un métier ou d'un secteur professionnel dans lequel ils ont, a priori, envie et/ou des aptitudes à travailler et à évoluer.

L'objectif de ce dispositif est de permettre un accès direct à l'emploi et/ou une entrée en formation qualifiante.

## Bénéficiaires

- Les demandeurs d'emploi de moins de 26 ans inscrits à Pôle emploi et justifiant au maximum d'un niveau IV validé

- Les demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés de moins de 30 ans.

## Le parcours proposé

Le parcours de formation qui comporte 2 axes est déterminé en fonction des besoins du jeune et de son projet professionnel. Chaque module d'accompagnement et de formation ouvre droit à un crédit d'heures plafonné :

- 135 h maximum pour la construction du projet,
- 175 h maximum pour l'immersion en entreprise.

Le dispositif modulaire requiert une pédagogie individualisée, avec un rythme adapté à la demande et aux besoins des jeunes et entrées et sorties permanentes, sans écarter cependant le recours à la dynamique de groupe.

## Construction du projet

Ce module (135 h maxi) doit permettre au jeune de :

- mieux connaître et appréhender le monde de l'entreprise pour mieux s'orienter,
- préparer les périodes de stages d'immersion en entreprise proposées,

- acquérir les Techniques de Recherche d'Emploi.

A l'issue de son parcours, il doit ainsi pouvoir valider un choix de métier et définir un projet de formation.

## L'immersion en entreprise

Les périodes de stages d'immersion en entreprise (175 h maxi) doivent permettre au jeune :

- de découvrir des métiers et le monde de l'entreprise,
- d'acquérir les premiers gestes professionnels.

Ces périodes peuvent être fractionnées afin de favoriser une diversification. Cependant, chaque période en entreprise ne peut être inférieure à 35 heures.

L'immersion en entreprise doit permettre de vérifier une adéquation entre les attentes du jeune et des entreprises. Elle contribue à valider le projet professionnel (sur le plan de l'emploi et de la formation) ou au contraire à

redéfinir une nouvelle trajectoire professionnelle.

Elle peut déboucher sur un emploi et la poursuite d'une formation, dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage.

Chaque stage fait l'objet d'une convention écrite entre l'organisme de formation, l'entreprise et le stagiaire. Celle-ci précise notamment les objectifs et les conditions de déroulement du stage (dates, horaires, couverture sociale et accident du travail, contenus et moyens...) et nomme le tuteur salarié de l'entreprise d'accueil chargé de suivre le jeune pendant son stage.

## Accueil et accompagnement des bénéficiaires

Les jeunes pouvant bénéficier de ce dispositif sont orientés par une structure appartenant au réseau des conseillers prescripteurs habilités par la Région (Mission locale, Pôle emploi, Cap emploi, CIDFF...) vers les organismes chargés de les accompagner et désignés par la Région.

L'organisme habilité doit aider chaque jeune bénéficiaire pour la recherche d'une entreprise d'accueil et organiser pendant la durée de son stage un suivi pédagogique en lien avec son tuteur en entreprise.

Le contenu du stage d'immersion en entreprise qui doit avoir un objectif technique et pédagogique doit être travaillé avec le stagiaire, le formateur et l'entreprise d'accueil.

L'organisme de formation doit indiquer la finalité du stage (découverte de l'entreprise et de ses fonctions, mise en œuvre d'un apprentissage particulier...), le programme des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être à acquérir pendant le stage.

## Situation des stagiaires

Les jeunes bénéficiaires ont le statut de stagiaire de la formation professionnelle. Ils peuvent à ce titre bénéficier d'une rémunération, d'une protection sociale et d'une couverture pour les risques accident du travail. Celles-ci sont assurées :

- soit par Pôle emploi : lorsque les stagiaires sont admis au bénéfice de l'Allocation de Retour à l'Emploi Formation (AREF) éventuellement complétée par "l'allocation des demandeurs d'emploi en formation" accordée par l'Etat qui doit être demandée avant l'entrée en formation,
- soit par la Région : pour les demandeurs d'emploi non indemnisés en ARE par Pôle emploi, en application du livre 3 du Code du travail et du règlement régional.

La rémunération allouée par la Région est réservée aux demandeurs d'emploi, sortis de filière initiale (scolaire ou apprentissage), ou universitaire depuis plus d'un an à l'entrée en formation.

Les coûts pédagogiques sont financés par la Région, le cas échéant en complément d'autres financements mobilisables (Pôle emploi, Agefiph, OPCA, OPA-CIF...).

## Information

Consultez la liste des organismes opérateurs sur le site ARES de l'Agence Régionale de la Formation : [www.ares.arftlv.org](http://www.ares.arftlv.org)

*Prescripteurs :*  
Missions locales, Pôle emploi, Cap emploi, CIDFF

*Maître d'ouvrage de l'action :*  
Région Poitou-Charentes  
(Direction de l'emploi et de la Formation)  
15 rue de l'ancienne comédie - BP 575  
86021 Poitiers cedex - Tél : 05 49 55 77 00

# Le pôle Rhône-Alpes de l'orientation, exemple d'une coordination régionale des acteurs professionnels de l'orientation

**Le Prao est un rare et curieux bateau à balancier, qui a le défaut d'être difficile à manœuvrer mais qui a l'avantage de toujours trouver sa route malgré les intempéries et les obstacles de la mer ! C'est aussi, depuis 2004, un Groupement d'intérêt public (GIP), en région Rhône Alpes, chargé d'une tâche tout aussi délicate : coordonner l'ensemble des réseaux d'accueil, d'information et d'orientation financés sur fonds publics, avec pour objectif de donner corps à l'idée d'orientation tout au long de la vie. Pour ce faire il doit favoriser l'articulation de l'ensemble des prestations de service, proposées par chaque structure. Ce GIP est tripartite, État, région, partenaires sociaux. Il intègre les missions de l'Observatoire régional emploi formation (OREF) et du Centre d'animation et de ressources de l'information sur la formation (CARIF), ainsi que la mission cellule ressource régionale sur la Validation des acquis de l'expérience (VAE), que l'on trouve dans la plupart des régions. Mais sa particularité est d'être plus centré qu'ailleurs sur l'orientation, de par la volonté des décideurs qui l'ont créé. Au bout de quatre années d'existence, que peut-on dire de cette expérience ?**

**Anne Gauthier,**

Chargée de mission PRAO en charge de la professionnalisation partagée entre acteurs de l'orientation, psychologue du travail à l'AFPA

## LE CONTEXTE DE SA CRÉATION : LA CONFIRMATION D'UNE PRÉOCCUPATION POLITIQUE AU SUJET DE L'ORIENTATION

Le pôle Rhône-Alpes de l'orientation (PRAO) est une des concrétisations d'un courant de réflexion autour de l'orientation mené à tous les niveaux politiques, du milieu des années 1990 à 2004, date de sa création. Sur le sujet de l'orientation, en quelques années, en effet, les rapports et les textes fondateurs vont se multiplier, au niveau européen comme au niveau national et régional. Avec un point culminant en 2004 où sortiront :

- un rapport de l'OCDE à partir de la comparaison des modes d'organisation de l'orientation dans 14 pays ;
- un rapport du CCPR (Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle continue), qui à partir d'un état des lieux des pratiques nationales et régionales, propose une série de préconisations pour une cohérence des pratiques d'orientation ;
- une série de rapports régionaux commandités à des cabinets de consultants. (cf. bibliographie)

Les préoccupations qui sous-tendent cette convergence ne sont pas

nouvelles. Le problème du chômage de masse est crucial face à la mondialisation, les instances européennes plaident pour construire les moyens d'une stratégie où la formation tout au long de la vie est un point central (Lisbonne objectif 2010 « devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale »).

Plus nouvelle est l'émergence de l'orientation en tant qu'objet à part entière. Jusque-là c'était un sous-produit de la formation et/ou de l'emploi, et comme tel, identifié par grandes catégories ou par publics : l'orientation liée à la formation initiale, à la formation continue, à l'insertion et la réinsertion dans l'emploi, avec le constat d'une carence quant à l'orientation concernant les salariés. L'expression « Orientation tout au long de la vie » (OTLV) devient, à la fin des années 90, utilisée au même titre que « Formation tout au long de la vie ».

Et l'idée d'orientation se modifie sensiblement. Elle passe d'une conception d'actes techniques liés aux publics et aux contextes visés, (information sur les métiers, bilans, choix de filières de formation, etc.), à

l'idée d'un processus continu, concernant au premier chef l'individu. Un processus qui commence jeune, nécessite un apprentissage, et qui peut être utile à de nombreuses étapes de sa vie professionnelle comme personnelle, bref un investissement intéressant à long terme, pour l'individu comme pour l'économie.

## LE PRAO, UNE STRUCTURE BASÉE SUR DES PRINCIPES ET DES CHOIX ORIGINAUX

Nouveaux aussi sont les objectifs, ainsi que les modes d'organisation retenus pour cette création :

- Une réflexion collective préalable, qui associe l'État, la région, les partenaires sociaux dans le cadre du contrat de plan, ainsi que les professionnels concernés, (quatre réunions constitutives sur un an).

- Un mode de fonctionnement les incluant tous, un conseil d'administration avec trois fondateurs et les structures professionnelles d'orientation comme adhérentes, (limitées à celles financées sur fonds publics, soit déjà 22 réseaux et services !) et une équipe de travail qui reflète la même composition. Soulignons le choix d'avoir dans l'équipe des professionnels des réseaux avec une expérience de terrain.

- Le choix d'intégrer les différentes missions qui contribuent à l'information, orientation des publics, observatoire régional, centre d'animation et de ressources de l'information sur la formation (CARIF), cellule ressource VAE, plutôt que de les juxtaposer dans des structures distinctes, comme cela se fait dans d'autres régions.

- Des objectifs partagés de **coordination de l'action des réseaux et**

**services d'orientation et de développement du partenariat interinstitutionnel** pour améliorer le service rendu au public. Le tout, fait dans le respect de l'histoire et des spécificités de chacune des structures concernées.

## DES MISSIONS À INVENTER COLLECTIVEMENT

**1. La professionnalisation partagée entre structures d'accueil, d'information et d'orientation (AIO).** Pour se connaître mieux entre structures, créer une culture commune et favoriser des partenariats régionaux et locaux. Le cadrage est précis. Il ne s'agit pas de se substituer à la formation due par l'employeur à ses salariés, mais de proposer une augmentation de compétences sur des sujets transverses à tous les réseaux. Il s'agit de favoriser systématiquement les modalités d'échange sur les pratiques concrètes, pour permettre l'aiguillage plus direct des publics vers la structure concernée et pour agir ensemble au besoin. Des exemples :

- Les Rencontres régionales des professionnels de l'orientation, journée annuelle sur des thématiques de fond pour l'orientation – le projet, l'identité, le travail – avec des ateliers pour alimenter la réflexion par des échanges sur les pratiques partenariales de terrain liées à ces thèmes. Les Rencontres c'est une préparation avec les réseaux, une animation par les réseaux, pour multiplier les occasions de prendre du recul ensemble, fédérer les énergies en partageant des objectifs et construire en conséquence des conditions favorables au partenariat de terrain.

- Un programme de professionnalisation qui peut se décliner selon les sujets, régionalement, par département ou par territoire. Il inclut, dans le souci de ne pas doubler l'existant, la possibilité d'ouvrir à tous les réseaux, une professionnalisation à l'origine réalisée en interne par l'un d'entre eux. Il utilise des modalités aussi diverses que :

- La diffusion de connaissances utiles à tous et leur appropriation partagée, avec des échanges sur comment chacun peut l'utiliser pour sa pratique d'aide à l'orientation. Exemples : « les métiers de demain, les métiers de l'environnement, les métiers du spectacle vivant, de l'agriculture », ces derniers avec la participation des branches professionnelles concernées, à travers les contrats d'objectif État/Région/Branches.

- Des groupes de travail pour produire une connaissance commune ou pour capitaliser sur une action menée ensemble. Exemple : « construire une vision partagée de l'environnement socio-économique de son territoire »

- Des colloques, négociés par le Prao pour être plus facilement accessibles à tous les réseaux « L'université d'été de Trouver Créer, les rencontres Intercarif/Oref, etc. ».

- Une possibilité de connaître le travail des autres de l'intérieur, par quelques jours d'immersion directe. Préparation, tutorat et partage des réflexions après l'action garantissent l'intérêt professionnel et la mutualisation de l'expérience.

**2. L'appui à la construction de partenariats** pour favoriser toutes les occasions de travailler ensemble et d'articuler les services de chaque institution en apportant un appui direct

aux projets communs. Si le souci de professionnalisation partagée entre réseaux est un fil rouge de l'ensemble des missions du PRAO, l'aide à la construction de partenariats est le cœur du PRAO et sa raison d'exister. Quelques exemples :

- Construire ensemble un répertoire des services proposés par chacun et se mettre d'accord, au-delà des intitulés et des différences de vocabulaire, au-delà des logiques institutionnelles, sur ce qui, pour le public accueilli, relève d'un service similaire. Ce travail de fond, base de la mise en réseau des structures au niveau régional, a abouti à une cartographie des services bientôt accessible sur le site grand public : [www.rhonealpes-orientation.org](http://www.rhonealpes-orientation.org)

- Des développements de partenariats locaux en lien avec les cadrages territoriaux pour promouvoir une prise en compte de l'orientation aussi à cette échelle-là. Notons que cette étape du « qui fait quoi » est indispensable aussi au niveau local, où construire l'habitude du travail en commun, nécessite de bâtir connaissance, reconnaissance et confiance mutuelle, indispensable à une mise en réseau efficace. Exemple de dynamique de mise en réseau local sur un territoire, l'élaboration d'un guide du « qui fait quoi » sur le territoire. Il est destiné aux professionnels AIO, il doit faciliter les aiguillages efficaces des publics reçus, et débouche sur une communication auprès des instances du territoire pour faire connaître l'offre de service orientation auprès des décideurs. Il a de fortes chances de se poursuivre par un travail commun sur les critères et les indicateurs de la qualité en orientation.

- Cette question de la qualité a été, et est toujours, le cœur d'un projet

associant plusieurs territoires de Rhône-Alpes, ainsi que d'autres régions de France et d'Europe. Il vise à repérer les critères et indicateurs de la qualité en orientation, partageables par les acteurs professionnels, les utilisateurs du service d'aide à l'orientation et les financeurs. Cette construction commune permet d'agir très directement sur la qualité des pratiques en impliquant l'ensemble des acteurs concernés dans un processus d'évaluation dynamique. L'évaluation prend ainsi une autre dimension, servant directement au travail des acteurs et non plus seulement a posteriori, ni sur une dimension essentiellement quantitative.

### 3. La mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience

(VAE) a été une formidable occasion de mise en réseau, opérationnelle et durable, des acteurs professionnels de l'orientation. Cet outil de l'orientation et des parcours professionnels, y compris de leur sécurisation, avait l'avantage d'être nouveau pour tout le monde.

- Cela a permis la mise en place d'une professionnalisation partagée et d'une construction d'outils communs dès le départ. La crainte de la concurrence cédant devant la nécessité de faire rapidement face aux demandes du public.

- Le choix retenu sur la région étant de couvrir l'ensemble du territoire pour un service de proximité sur l'information et le conseil en VAE, la plupart des structures d'orientation ont été concernées par cette extension de leurs compétences. Le réseau construit par ce développement commun de compétence est donc le plus large réseau opérationnel existant sur ces structures et a beaucoup contribué à

une meilleure connaissance mutuelle entre elles. Cette professionnalisation commune crée, outre les compétences spécifiques à la VAE, des compétences collectives autour du fonctionnement en partenariat et de l'articulation des services rendus au public.

## DES MISSIONS TRADITIONNELLES DÉVELOPPANT DES DIMENSIONS SUPPLÉMENTAIRES

### 4. La production d'études et d'informations

destinées à éclairer les décisions dans la sphère emploi formation, qui est une fonction partagée par les OREF (?) des différentes régions de France. Les objectifs particuliers au PRAO ont poussé à trouver des moyens et des outils pour mettre à disposition des réseaux d'orientation et de l'ensemble des professionnels emploi/formation, les éléments de ces études pouvant servir à leur pratique de terrain. L'Observatoire contribue très directement à la professionnalisation des acteurs et construit, chaque fois que faire se peut, et en collaboration avec les professionnels utilisateurs, des outils permettant l'utilisation pédagogique de ses productions auprès des publics accueillis dans les réseaux. Quelques exemples :

- L'Échiquier des emplois est un outil d'animation, issu des statistiques régionales sur l'emploi, permettant de travailler avec les jeunes et les adultes sur les représentations des métiers (une des premières étapes de l'orientation) et sur la connaissance des besoins en emploi sur les territoires et la région.

- Les usages de cet outil d'aide à l'orientation sont en cours de

capitalisation avec l'aide des réseaux, pour permettre de transférer à tous les utilisations nouvelles, que les professionnels eux-même ont inventées sur le terrain.

- Une étude sur les mobilités professionnelles a été réalisée à la demande des fondateurs du PRAO. Elle sert maintenant de support à l'une des actions de professionnalisation des acteurs AIO, pour leur apporter des éléments pour agir sur la sécurisation des parcours professionnels de leurs publics. Leurs remarques ont contribué à alimenter les développements prévus pour l'étude.

**5. L'information des publics et des professionnels sur l'emploi et la formation.** La fonction CARIF du PRAO, comme dans les autres régions, met à disposition les connaissances produites par l'observatoire, l'offre de formation régionale et l'information sur les dispositifs emploi/formation.

**Pour le public,** la préoccupation « orientation » a structuré l'information proposée, à partir des questionnements les plus courants repérés par les professionnels.

**Pour les professionnels,** les objectifs spécifiques au PRAO ont poussé à choisir des outils de diffusion très interactifs. Le portail choisi pour le site Internet permet en effet une alimentation par les réseaux eux-mêmes pour tout ce qui peut être mutualisé entre eux. Il permet aussi des espaces de travail virtuels qui sont une réponse intéressante à la difficulté de mobiliser physiquement des acteurs dans une aussi grande région. Des exemples :

- Des éléments contribuant à une culture commune et à un niveau d'information partagé sont proposés par les réseaux à travers le site (études,

statistiques, dispositifs, etc.). Un système de validation défini avec les réseaux et services permet de mutualiser une partie de ce qu'ils produisent malgré un contexte de concurrence accrue entre eux. L'objectif n'étant pas de doubler l'existant, le principe de liens Internet avec les sites internes des structures est le plus souvent retenu. Les événements qui constituent la vie des réseaux sont partagés sur le site avec une mise en valeur de tous les partenariats entre eux.

- Des groupes de travail interinstitutionnels utilisent des espaces collaboratifs pour alléger la charge de travail qu'occasionne le développement du partenariat pour les réseaux. C'est le cas du groupe de référents réseaux qui animent une capitalisation à travers le recueil d'actions partenariales. Ces actions sont choisies parce qu'elles répondent à des problématiques actuelles courantes et qu'elles mobilisent plusieurs structures membres du PRAO. Connaître les solutions mises en œuvre par les uns peut permettre à des réseaux d'autres territoires de transférer certains aspects de la première mise en œuvre, en les adaptant à leur contexte, de profiter de l'expérience précédente et à terme, de l'enrichir et de la compléter. C'est un vrai processus de capitalisation interinstitutionnelle qui est ici initié.

- À l'occasion de salons, forums, une mise en réseau des professionnels permet de présenter les prestations d'orientation à partir des questions que se posent les publics, évolution professionnelle, mobilités, emploi, formation, choix d'un métier, VAE, dans des espaces où les différentes structures se complètent dans des prestations réalisées en commun.

## LE PRAO, UNE DYNAMIQUE DE COORDINATION QUI REPOSE SUR DES ATOUS AYANT FAIT LEUR PREUVE :

- Une volonté politique forte.
- Une petite structure sur des objectifs de coordination de l'existant et non de réalisation directe. Ne pas doubler l'existant est pour nous un souci constant et induit un positionnement d'appui auprès des réseaux, juste équilibre à trouver entre faire à leur place et alourdir excessivement leur charge de travail.
- L'association systématique des réseaux d'orientation pour toutes les phases du travail entrepris est une garantie pour éviter l'usine à gaz, les projets sans plus value pour l'action de terrain ou l'envolée technico-littéraire. C'est aussi la base du respect de la spécificité de chacun et du maintien d'une volonté de coopération, sans laquelle rien n'est possible.
- Une équipe pluridisciplinaire et d'expériences professionnelles très diversifiées, incluant des acteurs de terrain de l'orientation initiale et tout au long de la vie. Le principe de laboratoire expérimental fonctionne déjà au sein de l'équipe où les discussions en interne donnent une bonne idée préalable de celles que l'on rencontrera sur le terrain.
- Un fonctionnement en constante évolution qui tient compte du *feed back* des différents acteurs, techniques, politiques et institutionnels et met l'accent sur la capitalisation.
- Une capacité d'adaptation au contexte, indispensable compte tenu de l'évolution permanente des missions par rapport aux logiques mais aussi aux « modes » politiques.

- Un travail qui cherche à s'inscrire et à créer des liens à tous les niveaux, européen, national, régional et territorial, pour promouvoir l'idée d'orientation tout au long de la vie, et pour éviter autant le décollage loin des réalités de travail des acteurs de terrain que l'enfermement dans une vision étroite et trop localisée des problématiques d'orientation

## DES FREINS IDENTIFIÉS À CETTE DYNAMIQUE DECOOPÉRATION

- L'investissement des réseaux sur des projets communs est difficilement reconnu, malgré un système d'adhésion des réseaux au groupement qui passe par l'engagement de fournir un nombre de journées de travail à l'année appelées « journées industrie » et valorisées dans le budget du GIP (?). Alors que le travail de chacun est de plus en plus en flux tendu, sur des objectifs de production directe qui augmentent, le temps passé sur un projet partenarial, coordonné par le PRAO, est un risque pris par la structure qui participe de ne pas atteindre ses objectifs. C'est au mieux un investissement à long terme. Cette situation induit très directement sur les projets menés, une participation fluctuante en fonction des impératifs du moment et une difficulté à mobiliser les réseaux sur le long terme. C'est une des difficultés majeures pour conduire des projets dans un système basé sur la mise en réseau volontaire.

- Cette difficulté se cumule avec l'écartèlement entre logiques opposées. D'un côté l'intérêt de bâtir des partenariats pour rendre un service mieux coordonné et plus efficace au public, préoccupation incontestable des professionnels, de l'autre la mise

en concurrence accrue entre structures par les pouvoirs publics, évolution tout aussi manifeste liée aux processus d'appel d'offre et à la diminution des fonds publics.

Au fur et à mesure des rencontres et des chantiers communs, la confiance entre professionnels se construit. Chaque occasion de mise en concurrence fait reculer le travail accompli. Travailler au Prao est une longue patience.

- Par ailleurs il est plus difficile, et cela demande plus de temps, de travailler ensemble de façon coordonnée que d'imposer de l'extérieur un nouveau dispositif ou une nouvelle structure, comme cela a longtemps été le cas sur les problématiques d'orientation. La juxtaposition de nouvelles structures chaque fois qu'était identifié un besoin non couvert a longtemps été la logique, et en sommes nous réellement sortis ? Les impératifs d'évaluation à court terme et de visibilité rapide de l'action plaident encore pour ces choix.

Dans un travail de mise en réseau pérenne, ces impératifs sont contre-productifs, surtout si les modes d'évaluation choisis sont essentiellement quantitatifs.

- Le *turn-over* des personnels d'orientation, voire des structures, fragilise ce travail de coordination. Chaque nouveau professionnel qui arrive sur un projet a besoin de prendre la mesure de l'intérêt et de la difficulté de la coopération. Celle-ci ne peut se construire que sur une bonne connaissance et reconnaissance des logiques et des fonctionnements des autres structures, ce qui prend du temps.

- Le *turn-over* des décideurs et des priorités politiques, chaque changement important peut modifier considérablement les missions du PRAO. Or le

choix initial d'aller vers une coordination des structures existantes plutôt que vers une énième création censée faire mieux que les précédentes, suppose une ligne politique à long terme. Cette logique, peu courante dans le paysage actuel, résistera-t-elle à la pression du résultat immédiat ?

## ET DES QUESTIONS POUR L'AVENIR

- Comment construire une approche qualité, partagée par les acteurs professionnels, les acteurs politiques et financiers et les usagers, qui ne se traduise pas en norme figée et donc rapidement inadaptée ? L'orientation est un de ces domaines où le résultat est co-construit entre le prestataire et le bénéficiaire de la prestation, donc délicat à évaluer.

- Comment mettre en place des processus d'évaluation adaptés qui permettent un *feed back* permanent et par là une évolution des acteurs et des prestations. Les méthodologies d'évaluation dynamique existent depuis longtemps, qui permettent une évolution des prestations et une professionnalisation continue des acteurs, mais elles sont rarement utilisées. Il est plus simple et plus courant d'utiliser les méthodes photographiques et quantitatives liées à une culture gestionnaire traditionnelle. C'est, par contre, moins performant dans une perspective d'amélioration de la qualité, ne serait-ce que par la moindre implication des acteurs que ces méthodes supposent.

- La préoccupation de professionnalisation des acteurs nécessite de réfléchir à comment pérenniser les structures : en effet, à quoi sert-il de professionnaliser les acteurs, s'ils changent tout le temps ?

• Et enfin comment conserver l'orientation comme centre de la réflexion et spécificité du PRAO ? L'évolution rapide des préoccupations européennes, nationales et régionales met de nouveau en avant la formation et l'emploi. Il serait facile que l'objet « orientation » disparaisse à nouveau dans ces deux grandes problématiques d'actualité. Pourtant regarder de plus près, et travailler de façon spécifique sur ces temps de transition pour les individus, ne permet-il pas une analyse et des solutions renouvelées pour construire des parcours professionnels et les sécuriser ? Comment s'occuper

des parcours sans agir sur les moments où se jouent les choix, à la croisée des chemins possibles ?

Dans les parcours emploi/formation, l'orientation est un des rares lieux d'articulation possible entre les souhaits de l'individu, les besoins de l'économie et le développement des territoires. Si elle est de qualité, elle peut démultiplier l'efficacité des politiques et des dispositifs de l'emploi et de la formation tout au long de la vie. À ces titres elle mérite qu'on la prenne en compte à part entière pour proposer aux individus un véritable processus de réflexion et de choix tout au long de la

vie, aux moments de leur parcours où ils en ont besoin.

On peut espérer que la mise en place dans certaines régions d'un service public régional de la Formation tout au long de la vie donne la possibilité de positionner l'orientation à l'écart des marchés concurrentiels, permettant de continuer à construire une dynamique interinstitutionnelle et multi-partenariale, à la fois gage de qualité pour le service rendu aux citoyens, mais véritable injonction paradoxale dans un contexte de concurrence. ■

## Bibliographie

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, Watt G 1998, *Soutenir l'employabilité : guides des bonnes pratiques en matière de conseil professionnel et d'orientation*, Office des publications officielles des Communautés européennes, p. 36  
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834FR.pdf>

AEPF-EQ/AFP A avril 2000 (association européenne pour la formation professionnelle/association pour la formation professionnelle des adultes). *Étude sur les pratiques d'orientation des adultes en Europe*

OCDE, 2002, *Les politiques d'information et de conseil, questionnaire national*, OCDE, avril, p. 17

CESR Rhône-Alpes, 2003, *La stratégie régionale de l'orientation et de la formation tout au long de la vie en Rhône-Alpes*, Avis, Rapport n° 2003-14

Watts A.G., Sultana R.G., 2003, *Career Guidance in 36 Countries : Contrasts and Common Themes*, CEDEFOP, p.16

CESR Rhône-Alpes, 2004, *Pour une politique régionale de l'orientation*, Rapport préliminaire, Rapport n° 2004-01,

OCDE, 2004, *Orientation professionnelle et politique publique : comment combler l'écart (Career Guidance and Public Policy : Bridging the Gap)*, Les éditions de l'OCDE, p.184

Vernedoub M., 2004, *Pour une politique coordonnée de l'Accueil, l'information, l'orientation, Rapport du Comité de Coordination des Programmes Régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle continue (CCPR)*, 14 janvier, p. 31

Le Boterf Guy, 2004, *Travailler en réseau*, Éditions d'Organisation

Lhotellier Alexandre, 2001, *Tenir conseil*, Éditions Seli Arslan

Collectif, 2006, *Guide pour l'amélioration de la qualité en Rhône-Alpes*, Ed : Quatre moteurs pour l'Europe

Brunati Jean-Louis, Cornette Denis, Denan Françoise, 2006, *Exégèse des lieux communs en orientation*, Éditions Qui plus est

# Bref

## La qualité de l'orientation en débat

La qualité des services d'orientation est un enjeu crucial de politique publique au sein des pays de l'OCDE. En vue de la garantir, certains pays développent des référentiels de compétences, instaurent des mécanismes marchands ou des normes particulières de gestion. En France, la segmentation du système est un obstacle à l'amélioration de la qualité et à la visibilité des services pour les citoyens. Diverses initiatives, nationales et régionales, cherchent à mieux garantir la qualité par la mise en œuvre d'une politique cohérente d'orientation tout au long de la vie. Ces démarches soulèvent cependant des questions qui font aujourd'hui débat : faut-il privilégier des normes de qualité transversales ou spécialisées par publics ? Doit-on décentraliser pour favoriser la proximité et quelles procédures d'évaluation adopter ?

À l'instar de l'OCDE, l'Union européenne promeut depuis le début de la décennie des initiatives pour inciter les États membres à développer une politique d'orientation tout au long de la vie. Les gouvernements sont invités à mobiliser l'orientation comme instrument pour fluidifier les parcours de formation, améliorer l'accès des jeunes à l'emploi, ou encore faciliter les mobilités professionnelles des adultes et les reconversions en cours de vie active. Est ainsi réaffirmé le rôle central de l'orientation professionnelle dans la recherche de la performance économique et du maintien de la cohésion sociale. Afin de réformer l'action publique dans ce sens, les débats internationaux se cristallisent aujourd'hui sur la question de la qualité des services. Quels sont plus précisément les termes de ces débats ? Comment la France se situe-t-elle dans ce mouvement et s'approprie-t-elle l'objectif d'amélioration de la qualité ? Peut-on caractériser les solutions mises en œuvre et identifier les questions non résolues par les réformes actuellement engagées ?

### Une préoccupation internationale

Au début des années 2000, la question de la qualité des services d'orientation apparaît dans divers rapports produits par la Commission européenne et l'OCDE. Ces rapports soulignent en particulier le décalage entre les objectifs de l'action publique et l'organisation des services mise en œuvre pour les atteindre. Ils invitent à réexaminer tout à la fois les modalités d'accès pour les personnes, la formation et la qualification des personnels, la coordination et le pilotage des différentes structures, ainsi que les critères et les procédures d'évaluation de la qualité des services offerts. Ces diagnostics seront le sous-bassement d'initiatives de nature politique. Ainsi, une Résolution du Conseil de l'Europe de novembre 2008 énonce, entre autres, deux principes directeurs : le développement de la coordination entre les différents acteurs aux niveaux national, régional et local ; l'accès de tous les citoyens à des services d'orientation dont la qualité doit être garantie.

Cette action communautaire a une résonance toute particulière en France. À partir de 2005, divers rapports nationaux s'inscrivent dans la lignée des débats internationaux précédents, en se centrant toutefois sur l'orientation scolaire. Ils insistent sur le rôle peu interventionniste de l'État français en matière de contrôle des prestations, ainsi que sur la faible accessibilité des services. Deux voies d'amélioration de la qualité sont alors avancées. La première porte sur la professionnalité des conseillers en orientation, la seconde pousse à une plus grande proximité entre les usagers et les services.

Mais ces perspectives se heurtent à la complexité du contexte institutionnel français (cf. schéma p.3). Outre une segmentation par publics (jeunes, salariés, demandeurs d'emploi), celui-ci est plus ou moins décentralisé, impliquant les pouvoirs publics à différents niveaux, national ou territorial. Il est caractérisé par l'importance historique de services publics, les uns spécialisés, comme les CIO, les autres dotés de domaines d'intervention plus larges que l'orientation. C'est le cas par exemple de Pôle emploi qui oriente dans le cadre de sa mission de placement. Aux côtés de ces services publics, divers réseaux associatifs interviennent auprès de publics cibles dans le cadre ●●●

## Pour en savoir plus

• L'orientation professionnelle et la qualité, P. Plant, rapport de l'OCDE, 2001.  
<http://www.oecd.org/dataoecd/35/46/2698235.pdf>

• Orientation professionnelle et politiques publiques, comment combler l'écart ?, rapport de l'OCDE, 2004.  
<http://www.oecd.org/dataoecd/33/46/34050180.pdf>

OCDE • *Organisation de coopération et de développement économiques.*

TIC • *Technologies de l'information et de la communication.*

••• de missions englobant l'orientation (les missions locales auprès des jeunes, Cap Emploi auprès des personnes handicapées), ou auprès de tous publics, comme les Cités des Métiers qui sont en revanche spécialisées sur l'orientation. On note enfin une implication accrue des partenaires sociaux et des organismes privés dans ce champ d'intervention. Ces derniers se sont développés au cours des deux dernières décennies, à la suite d'un recours accru à différents dispositifs d'accompagnement du projet professionnel : procédure de VAE, bilan de compétences, ou encore opérations de reclassement lors de la mise en œuvre de plans sociaux. Toujours d'actualité, cette complexité se traduit, en l'absence de référents communs, par une grande hétérogénéité dans la qualité des services offerts aux citoyens.

### L'amorce d'une mise en œuvre en France

Face à cette diversité, l'appropriation des préconisations européennes en matière de qualité rencontre en France un obstacle majeur, celui de la multiplicité des lieux et des échelons de décision publique sur l'orientation. Malgré ce frein à la mise en œuvre d'une orientation tout au long de la vie globale et cohérente, des changements sont à l'œuvre, à la fois aux plans régional et national.

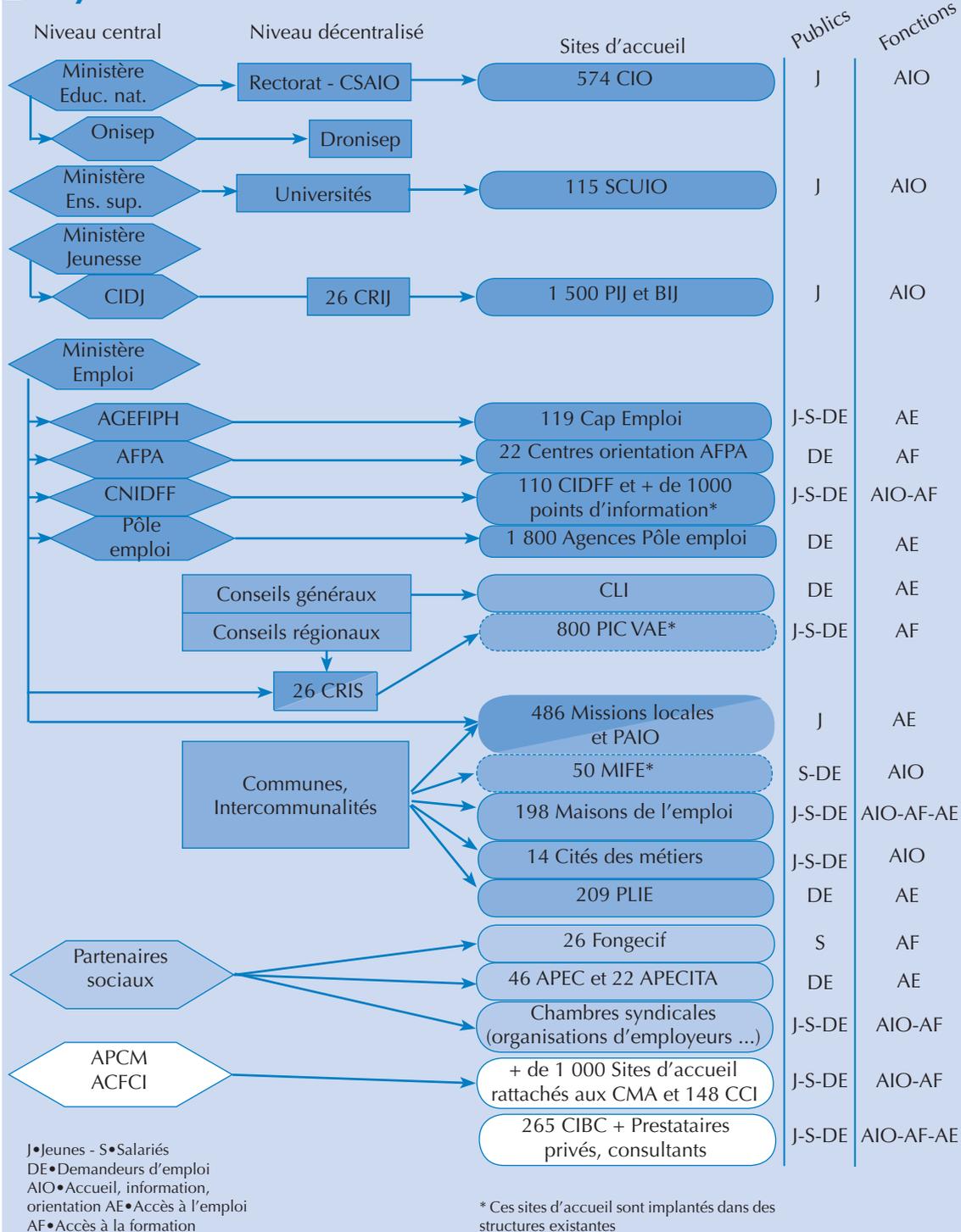
Dès la fin des années 1990, quelques régions pionnières (Rhône-Alpes, Bourgogne, Limousin, Nord-Pas de Calais, Languedoc-Roussillon...) commencent à intégrer l'orientation dans le cadre de la préparation de leur plan régional de développement des formations (PRDF). Leurs actions portent alors principalement sur la coordination des services. Le terme de qualité apparaît plus tardivement dans plusieurs programmes régionaux, qui évoquent l'organisation et l'animation des acteurs du territoire, le développement d'une culture et de professionnalités partagées, la mutualisation des méthodes et des ressources. Rhône-Alpes a été l'une des premières régions à investir ces registres. Elle a mis en place en 2004 le Pôle Rhône-Alpes de l'orientation (PRAO) qui propose aujourd'hui des outils fédérateurs à vingt-et-un réseaux et services d'orientation adhérents. Plus récemment, en 2006, elle a élaboré un référentiel pour améliorer la qualité des services d'orientation, dans le cadre d'un projet financé par l'Europe.

Au niveau national, les voies d'amélioration de la qualité préconisées dans les rapports sur l'orientation scolaire amorcent une dynamique de changement dans les services concernés. Des tentatives récentes cherchent à instaurer une politique publique transversale et décloisonnée. En 2006, à la suite des mouvements de protestation des jeunes dans les banlieues

et des étudiants contre le contrat première embauche, est mis en place un Délégué interministériel à l'orientation (DIO). Son action se concrétise par l'élaboration d'un schéma national de l'orientation et de l'insertion professionnelle des jeunes, présenté en mars 2007, qui concerne avant tout la population scolarisée, et notamment les étudiants de l'enseignement supérieur. Dans ce schéma, les questions de qualité sont abordées dans un axe qui prévoit des mesures pour l'évaluation des services ; elles seront intégrées plus tard aux réflexions conjointes avec le Haut Commissariat à la jeunesse (HCJ) installé en 2009. Un des axes de travail encourage les expérimentations régionales ou locales ayant pour but une « *organisation intégrée de l'orientation scolaire et professionnelle* » qui devraient se décliner soit par « *la définition et le suivi d'indicateurs communs de performance et de qualité de service* », soit par « *des démarches d'évaluation de la qualité du service rendu aux usagers* ». L'énoncé de ces objectifs marque peut-être un tournant dans la manière de traiter la question de la qualité. Celle-ci n'est plus seulement garantie par la maîtrise de la professionnalité des conseillers ou par les avantages de la proximité géographique, mais par l'évaluation des résultats du service rendu.

En parallèle, les débats sur l'orientation des adultes sont réactivés dès 2003 dans le cadre des négociations successives sur la réforme de la formation professionnelle continue et sur le régime d'assurance-chômage. Le dernier accord sur la formation en date du 7 janvier 2009 est suivi d'un projet de loi relatif à l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie. Son article 3 prévoit d'améliorer la qualité de l'information et de l'orientation professionnelle des jeunes sortis du système scolaire et des adultes. Ce projet met en œuvre, bien que de manière modeste, l'idée d'une orientation tout au long de la vie, ouverte sur divers segments de publics. Sur le plan juridique, si la loi est votée, un décloisonnement entre les services aux salariés et aux demandeurs d'emploi est donc à attendre. Ceci aura des conséquences sur les structures et leur financement, notamment par l'inclusion des services d'orientation de l'AFPA au sein de Pôle Emploi. En outre, la question de la qualité repose essentiellement dans ce projet de loi sur une labellisation nationale des organismes susceptibles de participer à la mission d'intérêt général d'information et d'orientation professionnelle des jeunes et des adultes. L'effet réel de ce double mouvement de décloisonnement et de labellisation sur les équilibres existants et la gouvernance de l'offre d'orientation reste à analyser. Qu'en sera-t-il en particulier des critères et des procédures de labellisation restant encore à définir ?

## Le système d'orientation en France



- ACFCI** • Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie
- APEC** • Association pour l'emploi des cadres
- APECITA** • Association pour l'emploi des cadres de l'agriculture
- APCM** • Assemblée permanente des chambres de métiers
- AGEFIPH** • Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées
- AFPA** • Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
- CCI** • Chambre de commerce et d'industrie
- CIBC** • Centre institutionnel de bilan de compétences
- CIDJ** • Centre d'information et de documentation jeunesse
- CIO** • Centre d'information et d'orientation
- CLI** • Commission locale d'insertion
- CMA** • Chambre des métiers et d'agriculture
- C(N)IDFF** • Centre (national) d'information sur le droit des femmes et des familles
- CRIJ** • Centre régional information jeunesse
- CRIS** • Cellule régionale interservices
- CSAIO** • Chef des services académiques d'information et d'orientation
- Fongecif** • Fonds de gestion du congé individuel de formation
- Onisep** • Office national d'information sur les enseignements et les professions
- PAIO** • Permanence d'accueil, d'information et d'orientation
- PIC** • Point information conseil
- PIJ et BIJ** • Points et bureaux information jeunesse
- PLIE** • Plan local pour l'insertion et l'emploi
- MIFE** • Maison de l'information sur la formation et l'emploi
- SCUIO** • Service commun universitaire d'information et d'orientation
- VAE** • Validation des acquis de l'expérience

Schéma : Céreq (élaboration des auteurs)  
Données chiffrées : Centre Info / Délégué interministériel à l'orientation (DIO), 2008

### Garantir la qualité : pistes d'action et questions en suspens

Les lignes internationales d'action ont eu indéniablement un impact sur les politiques nationales d'orientation. Dans les pratiques actuelles développées dans différents contextes nationaux, trois voies d'amélioration de la qualité des services coexistent.

La première renvoie à un « contrôle-qualité » par la définition de codes de déontologie et de référentiels de compétences. Caractéristique

intéressante, le processus de définition de ces codes et de ces référentiels implique l'ensemble des professionnels de l'orientation. Cette piste d'action est illustrée par le Canada, où ont été promus des référentiels de compétences professionnelles élaborés de manière concertée. Ceci a débouché sur l'élaboration du « Guide canadien pour les professionnels en développement de carrière ». Ce guide a notamment servi de source d'inspiration pour la définition des normes internationales de l'Association internationale d'orientation scolaire et professionnelle (AIO-SP).

La deuxième ligne d'action se réfère à la mise en place de mécanismes marchands visant soit le développement de services payants aux usagers, soit la mise en concurrence par l'État d'opérateurs publics et privés. Cette mise en concurrence relève cependant d'un type particulier de marché, dans la mesure où elle reste régulée par l'État qui fixe les cahiers des charges des prestataires privés. Par hypothèse, la concurrence entre prestataires élargirait l'éventail des services offerts et la liberté de choix des personnes. La question alors posée est de savoir si le marché a réellement des effets sur le renforcement de la qualité. Avec le recul de quelques années de pratique, la pertinence de cette option est largement débattue, au sein même de l'OCDE. Quant au développement des services payants, rares sont en fait les personnes disposées à rémunérer un service relevant, de leur point de vue, de l'intérêt général.

Une troisième voie d'amélioration met en avant l'instauration de normes de gestion directement liées à la question du financement des services et ouvrant sur des procédures d'accréditation. Ces normes englobent la question de la qualification des conseillers et s'étendent à d'autres indicateurs, davantage axés sur la mesure des résultats. Dans la mise au point de ces normes, les pouvoirs publics jouent un rôle central, essentiellement pour des raisons de contrôle budgétaire. Un exemple emblématique de cette démarche est fourni par le Royaume-Uni. Dans ce pays, le Guidance Council – institution représentative des organismes d'orientation professionnelle – initie depuis la fin des années 1990 un processus de définition des normes de qualité, plus tard gérées par le service public de l'emploi britannique. Désignées par l'appellation *Matrix-Quality-Standard*, ces normes se rapportent à deux grands domaines : celui du contenu et des conditions d'accès aux services ; celui des modalités de gestion, et notamment de la qualification de leur personnel. Pour bénéficier de crédits de l'État, les organismes d'orientation publics comme privés doivent disposer d'une accréditation délivrée par le Guidance Accreditation Board qui garantit que l'organisme respecte les normes en vigueur.

Certes, l'instauration de normes paraît avoir des premiers effets sur une amélioration de la qualité des services de l'orientation, ne serait-ce que par la régulation de l'offre qu'elle impose. Mais des interrogations subsistent néanmoins sur l'option à choisir. Cette quête de la « bonne formule » pour normaliser la qualité de l'orientation se reflète dans la démultiplication des dénominations et des supports (standards, normes, labels, référentiels ou chartes), signe peut-être du tâtonnement actuel pour identifier la solution concrète la plus adéquate. Un problème majeur émerge. Faut-il porter l'accent sur la production de normes de qualité génériques, transversales à l'ensemble des services existants, ou bien se

diriger vers une élaboration de normes spécialisées selon les divers segments de l'offre d'orientation, notamment par publics ?

Quelle que soit la voie de réforme empruntée, garantir la qualité soulève de redoutables questions d'évaluation. Doit-on évaluer des prestations spécifiques (accueil, information, conseil, accompagnement...) ou un ensemble de services intégrés, une structure ou un réseau ? Quels sont les objectifs à retenir pour l'évaluation : la satisfaction des personnes, les conditions d'accès, l'efficacité du service ? A quel niveau décisionnel et par quel type de pilotage institutionnel doit-on évaluer la qualité de l'orientation : auto-évaluation, évaluation par les usagers, par les financeurs, etc. ?

Ces questions non résolues expliquent probablement que les évaluations régulières et systématiques de la qualité soient rares. Ceci limite les possibilités d'éclairage objectif de l'action publique, notamment lorsqu'elle cherche à promouvoir les modes d'organisation des services les plus performants. Car les questions relatives à l'organisation sont tout aussi difficiles à trancher. L'exemple français illustre que la forte segmentation du système reste un obstacle à l'amélioration de la qualité des services rendus au citoyen. Dans ce registre, plusieurs idées données pour acquises perdurent. Ainsi, une organisation moins cloisonnée serait source d'une meilleure visibilité de l'offre, d'un accès plus aisé et plus égalitaire aux services d'orientation et donc d'une plus grande satisfaction collective. De même, des services décentralisés augmenteraient l'efficacité de l'orientation par la vertu de la proximité. Ces évidences sont toutefois à mettre en débat.

S'il est aujourd'hui délicat d'apprécier les effets d'un décloisonnement des segments de l'orientation sur la qualité, son impact en termes financiers semble assuré, une rationalisation des structures entraînant par définition une réduction des coûts d'ensemble. En outre, la proximité géographique ne s'impose plus comme unique solution avec le développement des nouveaux services à distance, de type plateformes téléphoniques ou portails-Internet. Cette voie ouverte par le développement des TIC et la prise en compte des besoins accrus d'information dans une société de la connaissance interroge la proximité comme garante de la qualité et invite à recentraliser et unifier les services. Cependant, les besoins d'orientation ne se résument pas au seul accès à l'information. Les besoins en conseil et accompagnement personnalisés – indispensables pour les personnes les moins autonomes face à l'information – continuent à nécessiter une différenciation des services, adaptée à la diversité des publics.

*Isabelle Borrás (LEPII, centre associé au Céreq pour la région Rhône-Alpes),  
Claudine Romani (Céreq)*

## À lire également...

- « Orientation et politiques publiques : évolutions nationales, enjeux internationaux », I. Borrás, C. Romani, communication au colloque de l'Association francophone d'éducation comparée (AFEC) « Orientation et mondialisation », Dijon juin 2009, à paraître dans *Formation Emploi*.
- « Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie : le sens des réformes », I. Borrás, en collaboration avec T. Berthet, E. Campens, C. Romani, Céreq, *NEF* N°29, 2008.
- « From policy to practice, a systemic change to lifelong guidance in Europe », R. Sultana, Cedefop, *Panorama series*, 149, 2008.

ISSN - 0758 1858

Céreq

Direction de la publication : Michel Quéré. Rédaction : Elsa Personnaz. Commission paritaire n° 1063 ADEP. Reproduction autorisée à condition expresse de mentionner la source. Dépôt légal n° 49-459.

Centre d'études et de recherches sur les qualifications

10, place de la Joliette,  
BP 21321,  
13567 Marseille cedex 02.  
Tél. 04 91 13 28 28.  
Fax 04 91 13 28 80.

[www.cereq.fr](http://www.cereq.fr)  
Imprimé par le Céreq  
Publication gratuite

# Mieux connaître les mécanismes de l'orientation pour en améliorer la qualité

Largement débattue lors de la 15<sup>e</sup> Université de la formation, de l'éducation et de l'orientation (Ufeo<sup>1</sup>), la question du pilotage de l'orientation a montré la nécessité de mieux connaître les logiques de parcours. Illustrations.



Quels indicateurs pour la flexicurité ? D'abord limitée à une conception linéaire des transitions professionnelles basées sur un cycle "emploi, chômage accidentel indemnisé, retour à l'emploi", la vision de la flexicurité tend à devenir plus dynamique, celle-ci étant désormais destinée à "permettre le passage d'un emploi à l'autre plutôt que de chercher à garantir le maintien dans l'emploi", explique Bernard Conter, chargé de recherche à l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (Iweps<sup>2</sup>). Ce changement de sens, qui questionne fortement le rôle des politiques d'ac-

compagnement, d'orientation et de formation professionnelle, nécessite d'élargir les indicateurs d'analyse. Trop généraux et sans relation causale entre eux, les indicateurs actuels ne permettent pas d'outiller convenablement États et partenaires sociaux, qui ne peuvent donc se livrer à une véritable négociation.

Ainsi, les indicateurs ne permettent-ils de mesurer ni la "qualité de l'emploi" occupé ni "certaines formes de flexibilité", comme le travail de nuit. "Pour appréhender la sécurité des trajectoires, il faudrait des études longitudinales, seules capables d'établir des liens entre l'emploi quitté, la période transitoire et l'emploi retrouvé", souligne Bernard Conter. L'enjeu est de mettre en lumière ce que les indicateurs ne montrent pas", comme, par exemple, "le salaire de départ, le niveau d'indemnisation et le salaire de l'emploi retrouvé", mais aussi le type d'"accompagnement, de guidance et d'orientation" dont a bénéficié la personne alors qu'elle était encore en poste, le type de "contraintes et de contrôles" auxquels elle a dû se soumettre après avoir quitté son emploi et les conditions de "recherche

## LES QUATRE COMPOSANTES DE LA "FLEXICURITÉ"

1. Souplesse et sécurisation des dispositions contractuelles du travail ;
2. Stratégies globales d'apprentissage tout au long de la vie ;
3. Politiques actives et efficaces du marché du travail ;
4. Systèmes de sécurité sociale modernes qui encouragent l'emploi et facilitent la mobilité sur le marché du travail.

de l'emploi suivant". "Mieux mesurer les incidences de la flexicurité retenue comme modèle de travail pour l'Europe, conclut Bernard Conter, suppose d'activer deux clés de lecture des transitions": premièrement, à la lumière de la notion d'"emploi adéquat", pour vérifier qu'il ne s'agit pas de trajectoires descendantes et, deuxièmement, par l'"évaluation de la qualité de l'accompagnement", en cherchant à vérifier si l'individu a bien eu une "liberté de choix".

■ Nicolas Deguerly

1. Les 29 et 30 septembre, à Artigues-près-Bordeaux, [www.mps-ufeo.org](http://www.mps-ufeo.org)
2. <http://statistiques.wallonie.be>

## ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS D'ORIENTATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Auteur d'une étude portant sur les changements d'orientation des adultes demandeurs d'emploi accompagnés par l'Afpa Paca, Pierre Lorent, chargé d'études à l'Observatoire régional des métiers de Paca, a profité de l'Ufeo pour avancer quelques propositions. Au vu des premiers résultats, il suggère de substituer aux "logiques introspectives parfois inopérantes" des dynamiques d'"orientation par confrontations multiples aux métiers". Par exemple, "par la mise en œuvre de stages de découverte professionnelle « multimétiers » sur un temps relativement long" ou encore par la production de "reportages approfondis sur le marché de l'emploi local". De même, propose-t-il de renforcer les logiques de parcours en insistant sur la pédagogie du projet, ceci de manière à atténuer les logiques d'orientation à court terme dans lesquelles sont souvent poussés les publics qui ont "le nez dans le guidon". Dans le même état d'esprit, Pierre Lorent suggère également d'adopter des outils de suivi qui permettent de capitaliser la succession des pistes envisagées, via un "portefeuille de projets qui autoriserait la traçabilité". Réalisée de janvier 2008 à juin 2009 et financée par le FSE, l'étude sera publiée fin 2009.



## SUR LE PORTAIL ORIENTATION & FORMATION

"Les métiers de l'orientation s'exercent sous de multiples appellations qui s'organisent assez largement autour du clivage entre formation initiale et formation continue. Si le conseiller d'orientation psychologue apparaît comme le principal référent lorsqu'il s'agit d'aider les élèves à choisir leur orientation en fonction de leurs résultats scolaires, de leurs goûts et de leurs aptitudes, les métiers destinés à accompagner les adultes tout au long de la vie s'inscrivent, eux, dans une plus grande diversité de niveau bac à bac + 5 : conseiller emploi formation, conseiller en insertion professionnelle, psychologue du travail, coach, consultant en évolution professionnelle, etc."

# AQOR

## Amélioration de la **Q**ualité en **O**rientation

Sept régions européennes s'engagent !



Leonardo da Vinci

## Qu'est ce que le projet AQOR ?

Le projet vise à améliorer la qualité des systèmes, des pratiques professionnelles et des services d'orientation en développant une culture commune des acteurs de l'orientation au sein des régions européennes. Le bénéficiaire doit être au coeur du processus et c'est bien pour répondre à sa demande que l'on souhaite développer la qualité de la démarche.

### Quels sont les objectifs de ce projet ?

#### • Objectifs généraux

- Améliorer la qualité de l'orientation
- Développer une culture commune de l'orientation
- Viser l'accréditation du système d'orientation.

#### • Objectifs opérationnels

- Professionnaliser les acteurs de l'orientation
- Construire des indicateurs de la qualité
- Vérifier la pertinence des indicateurs dans la mise en oeuvre d'une action test.



Marseille - PACA



Lorient - Bretagne-Sud



## Quelle est son histoire ?

Le projet Leonardo DROA (Développement des Réseaux pour l'Orientation Active), conduit de 2003 à 2006 entre les « Quatre Moteurs pour l'Europe », a abouti à la rédaction d'un « Référentiel de l'Orientation des Quatre Moteurs pour l'Europe » qui contient une série de recommandations visant à améliorer la qualité de l'orientation.

Aujourd'hui, fortes de la dynamique enclenchée dans ce projet, trois des régions participantes (Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes) ont souhaité poursuivre le travail et concrétiser un développement de la qualité de l'orientation au sein de leurs réseaux. Elles ont élargi leur groupe à de nouveaux partenaires (Malopolska, Provence Alpes Côte d'Azur, Université de Bretagne-Sud, Vénétie) afin de les faire profiter de leur expérience mais aussi de faire évoluer concrètement la qualité de l'orientation.



Milan - Lombardie



Lyon - Rhône-Alpes



Cracovie - Malopolska

## Que fait-t-on concrètement dans ce projet ?

Sur une durée totale de deux ans, de novembre 2007 à octobre 2009, le projet comporte 3 actions :

- 1. Sensibiliser les professionnels** des réseaux des régions participantes à la thématique « **qualité de l'orientation** » par le biais d'un transfert des recommandations communes du référentiel DROA
- 2. Construire une liste d'indicateurs de la qualité en orientation**, en s'appuyant sur un premier travail élaboré par l'équipe du projet DROA, en les testant et en vérifiant leur pertinence avec les structures partenaires du projet AQOR, et en les adaptant pour qu'ils deviennent significatifs dans les réseaux d'orientation locaux
- 3. Mettre en place un mode de labellisation européen** pour faire reconnaître l'existence d'un système d'amélioration de la qualité de l'orientation dans les réseaux participants.

## Pourquoi construire des indicateurs de la qualité ?

Les indicateurs sont la preuve que quelque chose se fait, se réalise dans la structure. Ils peuvent prendre plusieurs formes (par exemple numérique, descriptive ou la combinaison des deux). Ils peuvent être utilisés comme base pour aider à détecter les changements, l'amélioration. Ils peuvent servir de comparaison de résultats par rapport aux services rendus et aux pratiques.

### Quels sont les principes d'élaboration des indicateurs de la qualité ?

- Ils précisent des résultats à atteindre
- Ils doivent être des éléments facilement observables et mesurables
- Ils sont liés aux outils de référence européens communs
- Ils constituent :
  - > des références de qualité communes à un réseau de l'orientation identifié
  - > des points de repères significatifs et adaptés pour/et par les réseaux locaux
  - > une base de questions pragmatiques que peuvent se poser les professionnels de l'orientation. Par rapport à chaque indicateur :
    - Est-ce que je le réalise ? Oui ou Non ? Et dans quelles mesures ?
    - Qu'est ce qui le prouve concrètement ?
    - Quelle est l'importance de cet indicateur pour l'utilisateur ?
    - Quelle est sa pertinence pour le service ou le réseau ?
  - > Des critères d'évaluation de la qualité des services rendus par les structures d'orientation au public.



Venise - Vénétie



Barcelone - Catalogne

## Les indicateurs de la qualité en orientation, quelques exemples

- Le service, de la conception à la réalisation, est-il axé sur l'utilisateur ?
- Le service respecte-t-il la liberté de choix de l'utilisateur ?
- Le service est-il respectueux du principe de non-discrimination ?
- Le personnel de l'organisme possède-t-il les compétences appropriées pour offrir une gamme de services d'orientation ?
- La structure fournit-elle une gamme de ressources et d'outils d'information adaptée à la diversité des individus ?
- L'accès aux services prend-il en compte l'individu dans toutes ses dimensions ?
- Le réseau a-t-il une approche commune pour l'évaluation du service auprès du public ?
- Le réseau organise-t-il des activités de formation continue communes à leurs personnels ?

## Pour en savoir plus

[www.aqor.droa-eu.org](http://www.aqor.droa-eu.org)

## Sites des régions partenaires

Bretagne > [www.univ-ubs.fr](http://www.univ-ubs.fr)  
Catalogne > [www.gencat.cat/educacio](http://www.gencat.cat/educacio) ; [www.oficinadetreball.cat](http://www.oficinadetreball.cat)  
Lombardie > [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)  
Malopolska > [www.wup-krakow.pl](http://www.wup-krakow.pl) ; [www.wrotamalopolski.pl](http://www.wrotamalopolski.pl)  
PACA > [www.citedesmetiers.fr](http://www.citedesmetiers.fr)  
Rhône-Alpes > [www.prao.org](http://www.prao.org) ; [www.rhonealpes.fr](http://www.rhonealpes.fr)  
Vénétie > [www.regione.veneto.it/orientamento](http://www.regione.veneto.it/orientamento)  
Quatre Moteurs > [www.4moteurs.eu](http://www.4moteurs.eu)

## Contacts

### BRETAGNE

Claire SALLIC > [claire.sallic@univ-ubs.fr](mailto:claire.sallic@univ-ubs.fr)  
Roseline Le SQUERE > [roseline.le-squere@univ-ubs.fr](mailto:roseline.le-squere@univ-ubs.fr)  
Laurence PERENNES > [laurence.perennes@univ-ubs.fr](mailto:laurence.perennes@univ-ubs.fr)

### CATALOGNE

Magda VILLA (service emploi) > [magda.vila@gencat.cat](mailto:magda.vila@gencat.cat)  
Maria Elena HORIUUEL (service enseignement) > [mariaelena.horiuel@gencat.cat](mailto:mariaelena.horiuel@gencat.cat)

### LOMBARDIE

Giorgio MEZZASALMA > [Giorgio\\_Mezzasalma@regione.lombardia.it](mailto:Giorgio_Mezzasalma@regione.lombardia.it)

### MALOPOLSKA

Violetta MATEJUK > [vmat@wup-krakow.pl](mailto:vmat@wup-krakow.pl)  
Agnieszka JALAVIEC > [ajal@wup-krakow.pl](mailto:ajal@wup-krakow.pl)

### PACA

Jocelyn MEIRE (coordination)  
Patrick DEPERRAZ, Olivier REBEYROTTE (animation)  
[aqor@citedesmetiers.fr](mailto:aqor@citedesmetiers.fr)

### RHÔNE-ALPES

Aline GRIMAND, chef de projet AQOR > [agrimand@rhonealpes.fr](mailto:agrimand@rhonealpes.fr)

### VÉNÉTIE

Fabrizia MASCHIETTO > [fabrizia.maschietto@regione.veneto.it](mailto:fabrizia.maschietto@regione.veneto.it)



Catalogne



Lombardie



Malopolska



PACA



GIP PRAO



Rhône-Alpes



Université Bretagne-Sud



Vénétie

Ce projet a été réalisé avec le soutien des professionnels de l'Accueil, Information, Orientation des régions participantes, et de l'Agence Europe Education Formation France.  
Coordinateur du projet : Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation - PRAO



Octobre 2008

# Découverte de la norme qualité dans l'orientation MATRIX par les CARIF OREF de 7 régions françaises

## UNE DÉMARCHE COLLECTIVE DU RÉSEAU INTERCARIF OREF AUTOUR D'UN PROJET EUROPÉEN

En lien avec Euroguidance (réseau européen de la mobilité et de l'orientation professionnelle), les CARIF OREF d'Auvergne, Basse-Normandie, Champagne-Ardenne, Limousin, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes ont initié en 2008 une réflexion autour des normes de qualité dans l'orientation à travers un état des lieux des démarches expérimentées dans les régions et en Europe. Dans ce cadre, la norme qualité « services » MATRIX s'est révélée particulièrement intéressante et a retenu l'intérêt du groupe de travail.



Le réseau Euroguidance a été initié par la Commission européenne pour développer la dimension européenne dans les actions d'orientation. Il regroupe 65 centres Euroguidance, répartis dans 32 pays d'Europe

[www.euroguidance.net](http://www.euroguidance.net)  
Site du réseau européen, pour obtenir des informations sur le réseau, les centres et les activités Euroguidance.

[www.euroguidance-france.org](http://www.euroguidance-france.org)  
Site d'information du réseau

### Qu'est ce que la norme MATRIX ?

La norme Matrix est la norme de qualité nationale britannique pour tout organisme qui délivre des informations, des conseils et/ou de l'accompagnement sur l'orientation, la formation et l'emploi pour les jeunes et les adultes.

Cette norme peut s'appliquer à des organismes qui s'adressent au grand public, comme par exemple un service de l'emploi, un centre de formation, une agence de recrutement, une

organisation professionnelle ou un service d'orientation .....

Elle peut également permettre à des employeurs, engagés dans une démarche de GPEC, de donner à leurs personnels les moyens d'une meilleure gestion interne du service (reconnaissance des compétences, professionnalisation, développement managérial ...).

2125 structures sont aujourd'hui accréditées Matrix en Angleterre. Pour être reconnue cette norme doit être certifiée par un organisme extérieur EMQC Ltd.



### Un réseau qui se mobilise...

Grâce à une bourse européenne individuelle Grundtvig, le groupe a pu s'engager dans une démarche de découverte qui s'est déroulée en 2 temps :

- **Un benchmark européen**, de février à septembre 2008 pour permettre un état des lieux des démarches qualité dans chaque région, la définition d'un projet commun et d'objectifs partagés, la rencontre d'un représentant de ENTO (organisme chargé de la mise à jour et de la promotion de la norme Matrix au Royaume-Uni), la recherche de structures anglaises prêtes à nous accueillir dans le cadre d'une visite d'étude
- **Un temps d'observation sur le terrain**, indispensable car la norme Matrix n'existe qu'au Royaume Uni : 3 jours à Bradford (proximité de Leeds) en Angleterre pour :
  - mieux appréhender le système d'information, d'orientation et de formation au Royaume Uni (par Careers Europe à Bradford)

- observer in situ la mise en place de la norme Matrix dans 3 structures certifiées dans des champs d'intervention différents

Cette observation s'est effectuée à partir d'outils InterCarif Oref construits en commun en amont de la visite

suite p 3

Présents dans chaque région, les **CARIF** (Centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation) et les **OREF** (Observatoires régionaux emploi formation) constituent un réseau d'opérateurs auprès des professionnels de la formation, de l'orientation et de l'emploi. Financés par l'Etat et les Régions dans le cadre des contrats de projets, ils sont en relation avec les partenaires sociaux, les institutionnels et les acteurs de terrain. Ils s'adressent aux professionnels et assurent entre autres trois fonctions essentielles :

- alimenter et venir en appui des réseaux d'informateurs locaux en contact avec le public ;
- favoriser l'accès à l'information sur la formation professionnelle ;
- contribuer à une organisation cohérente de l'offre de formation.

[www.intercarif.org](http://www.intercarif.org)

## Les critères de MATRIX

La norme Matrix est constituée de 8 éléments

4 centrés sur « **Comment délivrer le service** »

4 centrés sur « **Comment gérer le service** ».

### DELIVRER LE SERVICE

**1. On rappelle constamment aux publics visés le service et comment se tenir au courant**

La promotion assure l'accessibilité des informations sur le service

**2. L'utilisation du service est définie et comprise par les publics visés**

Définir et comprendre le service disponible et clarifier les politiques et modèles-clés

**3. On fournit l'accès aux informations et le soutien pour les utiliser**

Fournir les informations sous des formes accessibles et aider les personnes à les utiliser

**4. On soutient les personnes dans l'exploration des options et dans la prise de décision**

Fournir des informations, des conseils et/ou de l'accompagnement pour accompagner les personnes à construire leurs choix

### GERER LE SERVICE

**5. La prestation de service est planifiée et assurée**

Définir les buts et objectifs mesurables et mettre en place les modalités de délivrance du service

**6. La compétence et le soutien du personnel sont suffisants pour délivrer le service**

Entretenir et développer la compétence de ceux qui délivrent le service

**7. Obtention des remarques sur la qualité du service**

Obtention des remarques des utilisateurs du service, de ceux qui sont impliqués dans la délivrance du service et des autres actions

**8. Une amélioration continue de la qualité est assurée par le suivi, l'évaluation et l'action**

Evaluer l'efficacité du service et planifier les améliorations

## L'intérêt de la norme MATRIX



Cette norme a développé un certain nombre d'indicateurs de qualité en adéquation avec les besoins du public. Elle est certifiée au Royaume Uni par un organisme extérieur (EMQC Idt). Elle est destinée à tout organisme qui conseille et oriente les adultes et sert à la fois à l'accréditation des prestataires et à l'amélioration de la qualité de service. La norme Matrix est en outre particulièrement originale car elle propose un système basé sur des indicateurs qualitatifs, singuliers à chaque structure.

### Pourquoi être certifié MATRIX ?

(sources : structures anglaises interviewées)

- la certification est nécessaire pour l'obtention de marchés dans le cadre des appels d'offre publics (subventions plus importantes).

- elle assure le « client » d'un service de qualité reconnu

- elle positionne la structure sur le territoire et notamment auprès des partenaires professionnels

- elle favorise une prise de conscience des structures et de leur personnel de travailler dans un objectif d'amélioration continue (compétences du personnel, reconnaissance de ces compétences, service rendu aux usagers, accessibilité des ressources, qualité de l'offre, satisfaction de l'usager....)

- elle cadre les critères qualité à prouver pour obtenir l'accréditation mais laisse une grande liberté dans les procédures de mise en œuvre

Suite p 1

## Les points forts de ce travail sur Matrix

**En amont, la préparation et la coordination :** rencontres et échanges entre les collègues des CARIF OREF— construction d'outils communs de restitution

**Sur place,** l'accompagnement par le représentant Euroguidance au Royaume Uni a été essentiel pour contextualiser les observations et se les approprier.

**Après :** la capitalisation qui enrichit la réflexion du réseau Inter-carif Oref autour de la qualité de la diffusion de l'information et de l'orientation.

A noter : chaque participant a fait une demande d'Europass Mobilité auprès de son PRC (point régional contact) Europass. Etre titulaire de l'Europass Mobilité permet d'être mieux à même de promouvoir ce dispositif qui vise à encourager la reconnaissance des expériences à l'étranger en rendant leurs résultats plus visibles.

## Paroles du terrain

### Comment la structure recueille le feedback ? Et quelles actions correctives sont mises en place ?

« Des questionnaires identiques pour le public et les professionnels sont envoyés par courrier dans les 3 mois après l'utilisation du service. Toutes les informations des questionnaires vont sur une BDD informatique. En fonction des plaintes, on met en place des réunions pour traiter les dysfonctionnements ». **Children's Information Link**

« Chaque usager reçoit avec son dossier un document confidentiel mais nominatif qui permet de faire un feedback et d'améliorer la qualité du service rendu. Ce questionnaire de satisfaction est renvoyé ensuite à l'organisme par l'usager. Cela peut se faire également par contacts téléphoniques ou commentaires formels ou informels... Les feedbacks sont ensuite mesurés, évalués et analysés. Le feedback porte sur la pertinence du service reçu, l'accueil et la prise en compte de la demande par le conseiller ». **Skills for Work**

« Nous avons développé une procédure dans le cadre d'un plan d'assurance qualité qui permet d'analyser les retours « Centre Development plan ». Nous nous servons de l'analyse des retours positifs afin de déterminer les points d'amélioration et de fixer les priorités sur les retours négatifs ». **Local Learning Zone**



Mick Carey, Careers Europe et Cécile Reynaud, Carif oref Auvergne et centre Euroguidance

L'accréditation à Matrix est obtenue pour 3 ans. Elle peut être totale (appliquée à l'ensemble de la structure) ou partielle (appliquée à une ou plusieurs activités de la structure). Ce fonctionnement permet une mise en place plus souple, et moins lourde pour des structures de tailles, de budgets, d'effectifs et d'activités très différents.

### Information accessible, pertinente, à jour ?

« Nous multiplions les modalités d'accès à l'information : site internet, plaquettes, accueil physique ou téléphonique, et le service qualité est en veille permanente pour maintenir l'information à jour ». Notre site est aussi un outil de liaison pour les conseillers (sur la norme, les ressources, les questions juridiques...). **Mélanie West – Skills for Work**

## Des exemples d'indicateurs

### Les indicateurs du critère 2

- On offre au public une description complète de ce qu'il peut attendre du service
- On lui rappelle constamment les politiques de confidentialité et de diversité, si nécessaire
- On lui donne l'opportunité d'explorer l'aptitude du service à répondre à ses besoins
- On vérifie que les exigences du public sont en rapport avec l'offre de service déclaré
- On indique et/ou on renvoie vers d'autres services utiles, le cas échéant

### Les indicateurs du critère 3

- Les informations détenues et accessibles sont suffisantes, ou utiles, pour le service déclaré.
- Les informations fournies sont exactes, actuelles et suffisantes
- Les informations sont gérées et évaluées pour garantir qu'elles restent utiles pour le service déclaré
- On soutient les publics dans l'accès, la compréhension et l'utilisation des informations par des ressources appropriées à leurs besoins.

### Comment fonctionnent les partenariats ?

« J'ai formalisé des partenariats avec des structures locales pouvant répondre à d'autres problématiques que celles de la formation ou de l'emploi (santé, logements...), mais également avec des réseaux d'employeurs locaux auxquels Skills for Work peut faire appel pour un suivi personnalisé ou une aide spécifique ».

**Mélanie West – Skills for Work**

« Nous avons des partenariats étroits avec le Jobcenter Plus avec lequel a été signé un « memorandum of understanding », c'est-à-dire un document décrivant les rôles de chacun. Nous sommes également en contact avec les services de la jeunesse, d'éducation et sociaux. Nos partenaires étant différents les uns des autres, chaque accord est individualisé ».

**Zoé Freedman—Children's Information Link**

Les trois structures anglaises certifiées MATRIX qui ont accepté de nous accueillir pour une journée d'observation

### Children's Information Link

Zoé FREEDMAN

Dépend du service « Petite enfance et garde d'enfants » de la Ville de Bradford.

Informe et oriente les familles vers des structures missionnées sur l'éducation, la garde d'enfants, les sports, la santé, etc

### Bradford Council - Skills for Work

Mélanie WEST

Dépend du Département « Services à l'Enfance et à la Jeunesse » de la Ville de Bradford

Service public local de formation et d'aide à la recherche d'emploi (Jeunes et adultes)

### Local Learning Zone

John KINSELLA

Information sur la formation  
Organisation de cours: alphabétisme, calcul et cariste (jeunes et adultes)

Où  
s'informer

Retrouvez le réseau  
des CARIF OREF sur  
[www.intercarif.org](http://www.intercarif.org)

[www.matrixstandard.com](http://www.matrixstandard.com)

Site d'information sur la norme Matrix, les procédures,  
l'accréditation, des témoignages

[www.ento.co.uk](http://www.ento.co.uk)

Site de l'organisme ENTO chargé de la mise à jour  
et de la promotion de la norme Matrix

[www.emqc.co.uk](http://www.emqc.co.uk)

Site de l'organisme EMQC accréditeur Matrix  
(Rubrique « Matrix »)

[www.europe-education-formation.fr](http://www.europe-education-formation.fr)

Site de l'agence nationale—Découvrez les programmes  
européens

[www.euroguidance.net](http://www.euroguidance.net)

Les centres Euroguidance sont chargés d'informer sur les  
systèmes éducatifs, les systèmes de formation en Europe et  
d'encourager la mobilité des jeunes.

[www.euroguidance-france.org](http://www.euroguidance-france.org)

Ont participé aux travaux de réflexion autour de  
la norme Matrix (dans le cadre du réseau  
Intercarif oref) :

Cécile Reynaud et Marlène Tourret—CARIF OREF Auvergne

Elisabeth Marmontel - ERREFOM Basse Normandie

Chantal Deniau—C2RP Nord Pas de Calais

Isabelle Mazeau—PRISME Limousin

Aline Grimand—PRAO Rhône Alpes

Françoise Guilment—ARF Poitou Charentes

Laurence Dalla Libera—ARIFOR Champagne-Ardenne



Le groupe CARIF OREF dans les locaux  
de Careers Europe—Bradford



**L'ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE  
REPERES BIBLIOGRAPHIQUES**

**1. Rapports et études**

**Consultez tous les rapports officiels publiés sur l'orientation tout au long de la vie depuis janvier 2008 sur le site du [Centre Inffo](#) rubrique [Espace documentaire](#)**

**Vote de la loi : formation rime désormais avec orientation et coordination**

Patricia Gautier-Moulin (coord.)  
L'Inffo formation, n° 755-756, 1<sup>er</sup>-30 novembre 2009, 36 p.

**L'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie**

Jean-Claude Carle  
Rapport du Sénat n° 618, 2009, 350 p.  
[http://www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/Rapport\\_Carle\\_17\\_09\\_2009.pdf](http://www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/Rapport_Carle_17_09_2009.pdf)

**Orientation et formation professionnelle tout au long de la vie**

Gérard Cherpion  
Rapport de l'Assemblée nationale n° 1793, 2009, 379 p.  
<http://www.centre-inffo.fr/Orientation-et-formation.html#at>

**Commission sur la politique de la jeunesse - Livre vert**

Martin Hirsch  
Paris : Haut Commissariat à la Jeunesse, 2009, 85 p.  
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000308/0000.pdf>

**Les politiques d'expérimentation : cas concrets, méthode et partenaires**

**Rencontre de presse sur les programmes expérimentaux du 8 octobre 2009 - Dossier de presse**  
Haut Commissariat à la Jeunesse  
Paris : Haut Commissariat à la Jeunesse, 2009, 41 p.  
[http://www.jeunesse-vie-associative.gouv.fr/IMG/pdf/DP\\_rencontre\\_presse\\_exp\\_Fonds\\_jeunes\\_1\\_.pdf](http://www.jeunesse-vie-associative.gouv.fr/IMG/pdf/DP_rencontre_presse_exp_Fonds_jeunes_1_.pdf)

**Liste des 165 projets retenus dans le cadre du premier appel à projets du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse**

Haut Commissariat à la Jeunesse  
Paris : Haut Commissariat à la Jeunesse, 2009, 171 p.  
[http://www.jeunesse-vie-associative.gouv.fr/IMG/pdf/Fiches\\_com\\_compilees\\_2\\_good.pdf](http://www.jeunesse-vie-associative.gouv.fr/IMG/pdf/Fiches_com_compilees_2_good.pdf)

**Renforcer l'orientation active : pour une transition réussie du lycée vers l'enseignement supérieur**

Bernard Saint-Girons  
Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2009, 49 p.  
[http://www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/Renforcer\\_l\\_orientation\\_active\\_-\\_rapport\\_d\\_etape.pdf](http://www.actualite-de-la-formation.fr/IMG/pdf/Renforcer_l_orientation_active_-_rapport_d_etape.pdf)

**Site du Conseil d'orientation pour l'emploi <http://www.coe.gouv.fr>**

**Rapport sur les trajectoires et les mobilités professionnelles - septembre 2009**

[http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=publication\\_detail&id\\_article=571](http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=publication_detail&id_article=571)

**L'orientation scolaire et professionnelle des jeunes : propositions du Conseil d'orientation pour l'emploi - 20 janvier 2009**

[http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=publication\\_detail&id\\_article=514](http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=publication_detail&id_article=514)

**Synthèse des contributions à la consultation nationale Internet sur l'orientation sur l'orientation scolaire et professionnelle du lundi 3 novembre au vendredi 19 décembre 2008 - janvier 2009**

[http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=dossier\\_detail&id\\_article=508](http://www.coe.gouv.fr/spip.php?page=dossier_detail&id_article=508)

**Etat des lieux des politiques relatives à l'orientation - 23 septembre 2008**

Bernard Saint-Girons, Délégué interministériel à l'orientation  
[http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/DIO\\_-\\_B.\\_Saint-Girons\\_-\\_COE\\_-\\_23\\_09\\_08.pdf](http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/DIO_-_B._Saint-Girons_-_COE_-_23_09_08.pdf)

**La relation école-emploi bousculée par l'orientation**

Laure Endrizzi

Dossier d'actualité de la veille scientifique et technologique (INRP), n° 47, septembre 2009, 26 p.  
<http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/pdf/47-septembre-2009.pdf>

**Mise en œuvre des préconisations de la mission d'information sur les maisons de l'emploi**

Marie-Christine Dalloz

Documents d'information de l'Assemblée nationale, n° 1513, mars 2009, 29 p.  
<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i1513.pdf>

**Une nouvelle coopération entre le réseau des missions locales et Pôle emploi**

CNML. Conseil national des missions locales

Paris : Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, 2009, 46 p.  
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/094000136/0000.pdf>

*Récapitulatif des propositions du rapport*

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/094000136/ext.shtml>

**Flexicurité et sécurisation des parcours - Mutations économiques et ressources humaines**

Espace compétences

Aubagne : Espace compétences, 2009, 37 p. (L'Essentiel : conférences n° 3)  
[http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel\\_03\\_mai2009.pdf](http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel_03_mai2009.pdf)

**Accompagnement, orientation, mobilité professionnelle et insertion - Tome 2**

Espace compétences

Aubagne : Espace compétences, 2009, 21 p. (L'Essentiel : études n° 2)  
[http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel\\_02\\_mai2009.pdf](http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel_02_mai2009.pdf)

**Accompagnement, orientation, mobilité professionnelle et insertion - Tome 1**

Espace compétences

Aubagne : Espace compétences, 2008, 28 p. (L'Essentiel : études ; 2)  
[http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel\\_02\\_novembre2008.pdf](http://www.espace-competences.org/essentiel/essentiel_02_novembre2008.pdf)

**Conclusions du Conseil concernant un cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation ("Education et formation 2020")**

Bruxelles : Conseil de l'Union européenne, 12 mai 2009, 14 p.

[http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/fr/educ/107623.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/fr/educ/107623.pdf)

**Fusion ANPE /Assédic. Réflexion sur le positionnement des Maisons de l'Emploi et des Missions locales**

Bernard Depierre, décembre 2008, 11 p.

[http://actualites.cariflr.fr/fil-actualite.aspx?id\\_info=3931&id\\_theme=&idst=](http://actualites.cariflr.fr/fil-actualite.aspx?id_info=3931&id_theme=&idst=)

**Sécurisation des parcours professionnels**

CNFPTLV. Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie

Paris : CNFPTLV, 2008, 178 p.

[http://www.cnfptlv.gouv.fr/IMG/pdf/SecurisationParcours\\_BD.pdf](http://www.cnfptlv.gouv.fr/IMG/pdf/SecurisationParcours_BD.pdf)

**Orientation et insertion professionnelle des jeunes : document de politique transversale, projet de loi pour 2009**

Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique

Paris : Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, 2008, 49 p.

[http://www.performance-](http://www.performance-publique.gouv.fr/fileadmin/medias/documents/ressources/PLF2009/DPT/DPT2009_insertion_professionnelle.pdf)

[publique.gouv.fr/fileadmin/medias/documents/ressources/PLF2009/DPT/DPT2009\\_insertion\\_professionnelle.pdf](http://www.performance-publique.gouv.fr/fileadmin/medias/documents/ressources/PLF2009/DPT/DPT2009_insertion_professionnelle.pdf)

**25 ans de politiques d'insertion des jeunes : quel bilan ? Projet d'avis présenté au nom de la section des affaires sociales**

Catherine Dumont, rapporteure

CESE. Conseil économique, social et environnemental, 2008, p. 80

<http://www.conseil-economique-et-social.fr/rapport/docton/08102931.pdf>

**De la politique à la pratique : une évolution systémique vers l'orientation tout au long de la vie en Europe**

Cedefop. Centre européen pour le développement de la formation professionnelle

Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 2008, 92 p. (Cedefop Reference series)

[http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/505/5182\\_fr.pdf](http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/505/5182_fr.pdf)

**Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie : le sens des réformes**

Isabelle Borrás ; Thierry Berthet ; Etienne Campens ; Claudine Romani

NEF. Notes emploi formation, n° 29, juillet 2008, 43 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef29.pdf>

Synthèse <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef29-synt.pdf>

**Les maisons de l'emploi : mission d'évaluation du dispositif. Rapport de la mission confiée par Madame le ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi**

Jean-Paul Anciaux

Paris : Assemblée nationale, 2008, 52 p. + annexes

<http://www.jeanpaulanciaux.com/EMILIE/divers/Rapport%20final%20Mission%20JP%20Anciaux%20.pdf>

**Les maisons de l'emploi : une dynamique territoriale au service de l'emploi et au développement économique**

Marie-Christine Dalloz

Rapport d'information de l'Assemblée nationale, 2008, 82 p

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-info/i0952.asp>

**2. AIO et politiques régionales : documents généraux**

**Vers un "service public de l'orientation territorialisée" ?**

Béatrice Delamer

L'Inffo formation, n° 750, 1<sup>er</sup>-31 août 2009, p. 3

**Les structures territoriales de l'insertion professionnelle inquiètes pour leur avenir**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 745, 1-15 mai 2009, pp. 28-29

**Entretien avec Marie-Christine Dalloz, députée du Jura, rapporteure de la mission parlementaire d'information sur les Maisons de l'emploi**

Propos recueillis par Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 744, 16-30 avril 2009, pp. 21-22

**Accueil, information, orientation, accompagnement : pour une sécurisation des parcours**

Guidance, n° 63, décembre 2008, pp. 5-17

<http://www.intermife.fr/france/publications/guidance-savoie-n-63-dossier-pour-une-securisation-de-l-emploi.html>

**Création et développement de forums nationaux sur la politique d'orientation tout au long de la vie : manuel à l'attention des décideurs politiques et des parties intéressées**

CEDEFOP. Centre européen pour le développement de la formation professionnelle

Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 2008, 81 p. (CEDEFOP Panorama series)

[http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/508/5188\\_fr.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/508/5188_fr.pdf)

**La territorialisation du processus d'orientation en milieux ruraux isolés et montagnards : des impacts du territoire à l'effet de territoire**

Education & formations, n° 77, novembre 2008, pp. 43-53

[http://media.education.gouv.fr/file/revue\\_77/23/3/4\\_45233.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/revue_77/23/3/4_45233.pdf)

**Acteurs et territoires de l'orientation scolaire : un exemple aquitain**

Thierry Berthet ; Stéphanie Dechezelles ; Rodolphe Guin ; Véronique Simon

Bref, n° 256, septembre 2008, 4 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/b256.pdf>

**Manifeste alliance villes emploi : réforme de l'organisation du service public de l'emploi, les Maisons de l'emploi et les PLIE dans le cadre de la réforme du service public de l'emploi, analyses et propositions**

Alliance villes emploi

Paris : Alliance villes emploi, 2008, 22 p.

[http://www.univ-mlv.fr/ecosoc/emploi\\_formation/maisons\\_emploi/AVE\\_loi\\_31\\_janvier\\_2008.pdf](http://www.univ-mlv.fr/ecosoc/emploi_formation/maisons_emploi/AVE_loi_31_janvier_2008.pdf)

**Séminaire de l'ARF : la Région, "niveau pertinent pour coordonner la sécurisation des parcours professionnels"**

David Garcia ; Patricia Gautier-Moulin

Inffo flash, n° 688, 16-31 octobre 2006, p. 5

<http://www2.centre-inffo.fr:8080/doc/armoire/tiroir/dossier/20080509102807/00001000.pdf>

**Les jeunes et leur région : du transfert des lycées aux projets régionaux pour la jeunesse. Colloque de Pays de Loire, compte rendu des tables-rondes et des plénières, palais du nouveau siècle de Lille, 7 & 8 juin 2006**

ARF. Association des Régions de France

Paris : ARF, 2006, 61 p.

<http://www.arf.asso.fr/index.php/content/download/2241/32910/file/Comptereendu%20Lille%207%20et%208%20juin.doc>

**Orientation professionnelle et territoires**

Arnaud du Crest

Actualité de la formation permanente, n° 203, juillet-août 2006, pp. 59-67

<http://www2.centre-inffo.fr:8080/doc/armoire/tiroir/dossier/20080520134628/00001000.pdf>

**3. Pratiques régionales : quelques illustrations**

**ALSACE**

**Alsace : les CIO et l'Onisep préparent un "Orientoscope"**

Inffo flash, n° 747, 1<sup>er</sup>-15 juin 2009, p. 21

**Alsace : la Région signe une convention avec la Chambre des métiers**

Sandrine Guédon-Zadunayski

Inffo flash, n° 709, 1-15 octobre 2007, p. 23

**AQUITAINE**

**Les actes des 3<sup>èmes</sup> Assises régionales de l'orientation : agir ensemble pour l'orientation**

Cap. M - Les Cahiers Aquitains Perspective Métiers, n° 2, 3<sup>ème</sup> trimestre 2009, 16 p.

<http://www.aquitaine-cap-metiers.fr/>

**Aquitaine Cap Métiers, un outil d'orientation régional**

Le Quotidien de la formation, 1<sup>er</sup> octobre 2009

**Les dispositions orientation et sécurisation du PRDF de l'Aquitaine**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash n° 743, 1<sup>er</sup>-15 avril 2009, p. 26

**Les acteurs locaux de l'orientation : un exemple aquitain**

Thierry Berthet (coord.) ; Stéphanie Dechezelles ; Rodolphe Gouin ; Véronique Simon

NEF. Notes emploi formation, n° 35, septembre 2008, 37 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef35.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef35-synt.pdf>

**Acteurs et territoires de l'orientation scolaire : un exemple aquitain**

Thierry Berthet ; Stéphanie Dechezelles ; Rodolphe Gouin ; Véronique Simon

Bref, n° 256, septembre 2008, 4 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/b256.pdf>

## **Les pratiques d'orientation en Dordogne**

Thierry Berthet (coord.)

Net.doc, n° 41, septembre 2008, 218 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-41.pdf>

## **2<sup>èmes</sup> Assises régionales de l'orientation. Actes des rencontres organisées par le Conseil régional d'Aquitaine**

Aquitaine éducation permanente, n° 133, 1<sup>er</sup> trimestre 2007, pp. 5-35

[http://www.aquitaine-cap-metiers.fr/publication/telechargement/AEP\\_133.pdf](http://www.aquitaine-cap-metiers.fr/publication/telechargement/AEP_133.pdf)

## **AUVERGNE**

### **Auvergne : quatorze Comités territoriaux emploi-formation**

Renée David-Aeschlimann

Info flash, n° 698, 16-31 mars 2007, p. 26

## **BASSE-NORMANDIE**

### **Basse-Normandie : 21 espaces d'orientation et d'intégration pour redonner "Esp'Oir"**

Renée David-Aeschlimann

L'Info formation, n° 748, 15-30 juin 2009, p. 24

### **Se professionnaliser au travers des projets partagés**

Dominique Chryssoulis ; Sonia Rotrou-Fabello ; Corinne Aucherie [et al.]

Actualité de la formation permanente, n° 208, mai-juin 2007, pp. 32-33

## **BOURGOGNE**

### **Charte régionale fédérative de l'accueil, information et orientation : 1 - Accord cadre entre le Conseil régional, l'Etat et les partenaires sociaux en Bourgogne. 2008**

[http://www.centre-info.fr/le-quotidien-de-la-formation/IMG/pdf/Charte\\_AIO\\_Bourgogne\\_deux.pdf](http://www.centre-info.fr/le-quotidien-de-la-formation/IMG/pdf/Charte_AIO_Bourgogne_deux.pdf)

### **La Bourgogne fédère ses réseaux d'orientation**

Béatrice Delamer

Le Quotidien de la formation, n° 913, 4 juillet 2008

### **Le réseau d'accueil, d'information et d'orientation en Bourgogne : une évolution en marche ...**

Guy Ferez

Education & formations, n° 77 novembre 2008, pp. 99-104

[http://media.education.gouv.fr/file/revue\\_77/24/5/10\\_45245.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/revue_77/24/5/10_45245.pdf)

## **CENTRE**

### **Mettre en réseau les acteurs de l'orientation sur le territoire : l'exemple d'Etoile, en région Centre**

René-Paul Arlandis

Actualité de la formation permanente, n° 208, mai-juin 2007, pp. 25-27

*Article extrait du dossier "La professionnalisation des acteurs de l'orientation".*

### **Entretien avec Jean-Luc Burgunder, vice-président chargé de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage de la Région Centre**

Propos recueillis par Renée David-Aeschlimann

Info flash, n° 680, 16-31 mai 2006, p. 13

## **CHAMPAGNE-ARDENNE**

### **La région Champagne-Ardenne réunit les acteurs de l'orientation**

Aurélié Gerlach

Le Quotidien de la formation, 12 octobre 2009

### **Le monde des entreprises s'investit dans l'orientation**

Arifor magazine, n° 25, juillet 2009, pp. 4-9

<http://www.arifor.fr/IMG/pdf/Orientation-3.pdf>

### **L'orientation, une réalité qui s'apprend**

Arifor magazine, n° 23, décembre 2008, pp. 4-6

<http://www.arifor.fr/IMG/pdf/Orientation-2.pdf>

### **L'orientation tout au long de la vie Champagne-Ardenne**

CESR. Conseil économique et social régional Champagne-Ardenne

Francis Coudray ; Philippe Troussset

Châlons-en-Champagne : CESR, 2004, 112 p.

[http://www.cesr-champagne-ardenne.fr/IMG/pdf/avis\\_rapport\\_orientation.pdf](http://www.cesr-champagne-ardenne.fr/IMG/pdf/avis_rapport_orientation.pdf)

### **Les pratiques d'orientation professionnelle : éclairages théoriques et témoignages d'acteurs**

Formation et territoire, n° 9, juillet 2004, 142 p.

## **FRANCHE-COMTE**

### **L'orientation professionnelle des jeunes au cœur des territoires : dossier thématique**

Efigip Franche-Comté

Besançon : Efigip Franche-Comté, 2009, 42 p.

<http://www.efigip.org/index.php?module=publication&action=DownloadFront&key=orientation.pdf>

## **ILE-DE-FRANCE**

### **La politique régionale de l'accueil, de l'information et de l'orientation tout au long de la vie**

Gérald Lehmann, rapporteur ; CESR Ile-de-France. Conseil économique et social régional

Paris : CESR Ile-de-France, 2009, 150 p.

Le rapport [http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr\\_doc/rapport\\_pdf/rapport08\\_educ\\_aio.pdf](http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr_doc/rapport_pdf/rapport08_educ_aio.pdf)

L'avis du CESR [http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr\\_doc/avis/avis08\\_educ\\_aio.pdf](http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr_doc/avis/avis08_educ_aio.pdf)

Le communiqué de presse [http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr\\_doc/presse/presse08\\_educ\\_aio.pdf](http://www.cesr-ile-de-france.fr/cesr_doc/presse/presse08_educ_aio.pdf)

### **Seine-et-Marne : la "Place des métiers", ou comment réussir un partenariat**

Knock Billy

Info flash, n° 747, 1<sup>er</sup>-15 juin 2009, p. 21

### **Information conseil en VAE : une pratique d'orientation professionnelle**

Isabelle Bouy

Actualité de la formation permanente, n° 215, juillet-août 2008, pp. 75-79

### **La Région et le Fongecif s'associent pour améliorer l'information des salariés**

Knock Billy

Info Flash, n° 726, 16-30 juin 2008

### **Ile-de-France : la Région et le Fongecif s'associent pour améliorer l'information des salariés**

Knock Billy

Info flash, n° 726, 16-30 juin 2008, p. 25

## **MIDI-PYRENEES**

### **Entretien avec Monique Iborra, députée de Haute-Garonne, première vice-présidente du Conseil régional de Midi-Pyrénées, en charge de l'emploi, de l'insertion, de la formation professionnelle, de l'apprentissage et de la politique de la ville**

L'info formation, n° 750, 1<sup>er</sup>-31 août 2009, p. 21

### **Le PRDF et l'accueil, l'information, l'orientation du public : les chantiers avancent !**

Conseil régional Midi-Pyrénées

Toulouse : Conseil régional Midi-Pyrénées, 2009, 3 p.

<http://www.midipyrenees.fr/IMG/pdf/PRDF - AIO Janvier 2009.pdf>

### **Accueil, information, orientation en Midi-Pyrénées. Accord cadre**

Conseil régional Midi-Pyrénées

Toulouse : Conseil régional Midi-Pyrénées, 2007, 10 p.

[http://www.midipyrenees.fr/IMG/pdf/accord\\_cadre\\_AIO.pdf](http://www.midipyrenees.fr/IMG/pdf/accord_cadre_AIO.pdf)

## **Midi-Pyrénées : une offre spécifique d'aides au choix professionnel**

Danièle Ginisty

*Extrait du dossier "Orientation et accompagnement"*

Visa compétences, n° 3, hiver 2007, pp. 46

## **NORD-PAS-DE-CALAIS**

### **Nord-Pas-de-Calais : la nouvelle plateforme régionale d'information sur les métiers**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 748, 15-30 juin 2009, p. 25

### **Synthèse - Etudes sur l'orientation professionnelle en Nord-Pas-de-Calais : identification des prestations - pratiques de prescription - point de vue des bénéficiaires**

C2RP. Centre régional de ressources pédagogiques et de développement de la qualité de la formation  
C2RP, 2004, 15 p.

[http://www.c2rp.fr/upload/actu/SYNTHESE\\_ETUDES\\_ORIENTATION.pdf](http://www.c2rp.fr/upload/actu/SYNTHESE_ETUDES_ORIENTATION.pdf)

## **PICARDIE**

### **Opcalia Picardie anime des actions d'orientation**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 748, 15-30 juin 2009, p. 9

### **Nord-Picardie : la Maison de l'emploi d'Amiens et l'Agefos-PME formalisent leur collaboration**

Philippe Grandin

Inffo flash, n° 703, 1<sup>er</sup>-15 juin 2007, p. 19

## **RHONE-ALPES**

### **Aqor, un projet européen pour améliorer la qualité de l'orientation en Europe**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 747, 1<sup>er</sup>-15 juin 2009, p. 13

### **Accueil, information, orientation, accompagnement : pour une sécurisation des parcours**

Guidance, n° 63, décembre 2008, pp. 5-17

<http://www.intermife.fr/france/publications/guidance-savoie-n-63-dossier-pour-une-securisation-de-l-emploi.html>

### **Le pôle Rhône-Alpes de l'orientation, exemple d'une coordination régionale des acteurs professionnels de l'orientation**

Anne Gauthier

Education & formations, n° 77, novembre 2008, pp.105-110

[http://media.education.gouv.fr/file/revue\\_77/24/7/11\\_45247.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/revue_77/24/7/11_45247.pdf)

### **Rhône-Alpes organise la coopération locale entre les réseaux Mife, CIBC et CIDFF**

Renée David-Aeschlimann

Inffo flash, n° 732, 16-31 octobre 2008, p. 25

### **Droa : un projet européen pour l'amélioration de la qualité de l'orientation**

Entretien avec Aline Grimand, propos recueillis par Véronique de Clarens

Actualité de la formation permanente, n° 208, mai-juin 2007, pp. 47-51

*Article extrait du dossier "La professionnalisation des acteurs de l'orientation"*

### **Droa : référentiel de l'orientation des 4 moteurs pour l'Europe**

PRAO Pôle Rhône Alpes de l'orientation

Charbonnières-les-Bains : PRAO, 2006, 36 p.

<http://www.droa-eu.org/fr/pdfs/doc12.pdf>

### **Pour une politique régionale de l'orientation tout au long de la vie. Rapport du Conseil économique et social régional**

André Baudry, rapporteur ; CESR Rhône-Alpes. Conseil économique et social régional

Lyon : CESR Rhône-Alpes, 2004, 78 p.

[http://deliberations.rhonealpes.fr/RecueilsPDF/2004/avis%20du%20cesr/2004\\_10%20orientation.PDF](http://deliberations.rhonealpes.fr/RecueilsPDF/2004/avis%20du%20cesr/2004_10%20orientation.PDF)

#### 4. Dernières publications du Céreq consacrées à l'orientation

##### **L'orientation scolaire et professionnelle dans un monde incertain**

###### **Formation emploi, numéro spécial à paraître**

Thierry Berthet ; Bénédicte Gendron ; Jean-Frédéric Vergnies (coord.)

[http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/appel\\_orientation.pdf](http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/appel_orientation.pdf)

##### **Qui sort de l'enseignement secondaire ? Origine sociale, parcours scolaires et orientation des jeunes de la Génération 2004**

Jean-Jacques Arrighi ; Céline Gasquet ; Olivier Joseph  
NEF. Notes emploi formation, n° 41, juin 2009, 45 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef41.pdf>

##### **La qualité de l'orientation en débat**

Isabelle Boras ; Claudine Romani  
Bref, n° 264, mai 2009, 4 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/b264.pdf>

##### **Les choix d'orientation face à l'emploi**

Isabelle Boras ; Agnès Legay ; Claudine Romani  
Bref, n° 258, novembre 2008, 4 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/b258.pdf>

##### **Les choix d'orientation à l'épreuve du temps**

Thierry Berthet ; Isabelle Boras ; Gérard Boudesseul... [et al.]  
Net.doc, n°42, septembre 2008, 199 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-42.pdf>

##### **Acteurs et territoires de l'orientation scolaire : un exemple aquitain**

Thierry Berthet ; Stéphanie Dechezelles ; Rodolphe Gouin ;  
Véronique Simon

Bref, n° 256, septembre 2008, 4 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/b256.pdf>

##### **Les pratiques d'orientation en Dordogne**

Thierry Berthet (coord.)  
Net.doc, n° 41, septembre 2008, 218 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/Net-Doc-41.pdf>

##### **Le système d'orientation : entre choix individuels et contraintes d'action publique**

Thierry Berthet ; Yvette Grelet ; Claudine Romani (coord.)  
NEF. Notes emploi formation, n° 36, octobre 2008,

38 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef36.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef36-synt.pdf>

##### **Les acteurs locaux de l'orientation : un exemple aquitain**

Thierry Berthet (coord.)

NEF. Notes emploi formation, n° 35, septembre 2008, 37 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef35.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef35-synt.pdf>

##### **Orientation : la parole aux élèves**

Thierry Berthet (coord.)

NEF. Notes Emploi Formation, n° 34, septembre 2008, 36 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef34.pdf>

Synthèse : <http://www.cereq.fr/pdf/nef34.pdf>

##### **Orientation : quels repères pour trouver son chemin ? Résultats d'une enquête auprès de 2600 jeunes en scolarité**

Gérard Boudesseul (coord.)

NEF. Notes Emploi Formation, n° 33, septembre 2008, 56 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef33.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef33-synt.pdf>

##### **Choix d'orientation et logiques institutionnelles**

Gérard Boudesseul ; Yvette Grelet

NEF. Notes emploi formation, n° 32, août 2008, 55 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef32.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef32-synt.pdf>

##### **Les choix d'orientation à l'épreuve de l'emploi**

Isabelle Borras ; Agnès Legay ; Claudine Romani

NEF. Notes emploi formation, n° 30, juillet 2008, 47 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef30.pdf>

Synthèse : <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef30-synt.pdf>

##### **Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie : le sens des réformes**

Isabelle Borras ; Thierry Berthet ; Etienne Campens ; Claudine Romani

NEF. Notes emploi formation, n° 29, juillet 2008, 43 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/nef29.pdf>

Synthèse <http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/nef29-synt.pdf>

##### **Les services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle des adultes : un appui aux transitions professionnelles ?**

Coralie Perez ; Elsa Personnaz ; Philippe Cuntigh ; Sébastien Segas

Relief, n° 27, juillet 2008, 136 p.

<http://www.cereq.fr/pdf/relief27.pdf>

Introduction : <http://www.cereq.fr/pdf/introrelief27.pdf>

##### **La réorientation professionnelle et le retour en formation : quel impact sur le devenir professionnel des jeunes adultes ?**

Agnès Legay ; Nathalie Marchal

Relief, n° 24, mai 2008, pp. 245-259

<http://portail.cereq.fr/docenligne/2008/legay.pdf>

## La base de données bibliographiques du Centre Inffo

Plus de 23 000 références sur la formation professionnelle continue et son environnement

[www.centre-inffo.fr](http://www.centre-inffo.fr)

Rubrique [Espace documentaire](#) > [Bases de données](#) > [Base bibliographique](#)

### Recherche simple

- Recherche libre sur le titre, le résumé et les mots-clés
- Recherche par mots-clés du *Thésaurus de la formation*

### Recherche experte

- Mots dans le titre ou dans le résumé
- Mots-clés du *Thésaurus de la formation*
- Auteur et auteur collectivité
- Titre de revue
- Editeur
- Date
- Type de document

Vous pouvez croiser plusieurs critères d'interrogation.

Des aides vous sont proposées dans le formulaire d'interrogation de la base.