



## DIAGNOSTIC 3/6

***Accueil, information, orientation, accompagnement  
et prescription : accompagner les personnes vers  
la qualification professionnelle pour l'emploi durable***

Diagnostic réalisé dans le cadre des travaux préparatoires du  
***Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles***  
Par les centres ressources Observatoire Régional des Métiers et CARIF Espace Compétences



Région



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Provence-Alpes-Côte d'Azur



# Sommaire

<b>Préambule</b> .....	5
<b>Présentation du dossier thématique</b> .....	7
<b>Points saillants et mise en perspective</b> .....	7
<b>1 AIO : comment poser la problématique aujourd'hui ?</b>	
1.1 Éléments de contexte .....	11
• Une évolution historique qui pose le cadre actuel de la réflexion	
• Des réformes transversales pour une orientation tout au long de la vie	
• Une multitude d'acteurs	
1.2 Le champ de l'AIO : un sujet en débat.....	13
a) Mieux définir le champ .....	13
b) L'orientation : des usages multiples et des ambiguïtés.....	15
c) L'orientation tout au long de la vie.....	16
d) L'accompagnement, vers de nouvelles pratiques .....	16
• Un développement spectaculaire	
• Un terme polysémique	
• Des difficultés aujourd'hui	
e) La place de l'information dans le champ de l'orientation .....	17
f) L'AIO, trois types de services distincts .....	18
• Accueil – Mise à disposition d'informations générales	
• Information – Conseil personnalisé	
• Aide au choix – Conseil en orientation	
1.3 Renforcer le « travailler ensemble » pour une meilleure lisibilité .....	22
• La question de la labellisation	
<b>2 État des lieux de l'offre de service en région</b>	
2.1 Une typologie complexe .....	25
• Des structures dont l'orientation est la mission centrale	
• Des structures dont c'est l'une des missions parmi d'autres	
• Des prestataires dans le champ de l'orientation	
2.2 Les éléments-clés à retenir .....	26
<b>3 Orientation tout au long de la vie : trajectoires des publics et besoins d'accompagnement</b>	
3.1 Orientation scolaire et universitaire .....	29
• Les déterminants des inégalités d'orientation scolaire	
• L'orientation vers la voie professionnelle	
• L'entrée en apprentissage : quel lien entre orientation subie et rupture selon les filières ?	
• Les logiques d'orientation par spécialité de formation	
• La question du décrochage scolaire et des parcours des jeunes	
• Quels liens entre orientation et insertion professionnelle ?	
3.2 Orientation professionnelle .....	41
a) Les jeunes .....	41
• L'intervention des missions locales	
• Des besoins d'accompagnement différenciés selon le genre	
• Le service d'orientation professionnelle de la Région (Sedop)	

b) Les demandeurs d'emploi .....	46
• L'offre de service de Pôle emploi en matière d'orientation professionnelle	
• L'évolution des projets de métier des demandeurs d'emploi : des changements de projet pour une personne sur deux	
• Demandeurs d'emploi handicapés : des enjeux spécifiques en matière d'orientation et d'accompagnement	
c) Les salariés.....	49
• Un cadre d'intervention entre GRH et GPEC	
• Le rôle des Fongecif	
• Actifs en situation de transition professionnelle, des recours spécifiques aux dispositifs AIO	
• Opportunités d'évolutions de fin de carrière : des dispositifs à promouvoir	
d) Pratiques transversales et innovantes .....	52
• La confrontation à la réalité, clé de voûte du processus d'orientation	
• Les relais d'information et d'orientation (RIO)	
e) Des réponses régionales pour outiller les usagers et les professionnels de l'AIO .....	54
• Les services dématérialisés du CARIF Espace Compétences	
• L'offre de service de l'Onisep	
• L'offre de services de la Cité des métiers	
• De l'observation à l'information : le site « Métiers en région »	
<b>4 Professionnalisation des acteurs</b>	
4.1 Professionnalisme et développement des compétences .....	63
• Le référentiel de compétences	
• L'offre de professionnalisation du CARIF : bilan et synthèse 2003-2010	
• L'accompagnement du Centre ressources illettrisme à la professionnalisation des conseillers missions locales de la région PACA	
4.2 Vers une orientation plus ancrée dans le contexte socio-économique et le paysage institutionnel .....	67
a) L'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation .....	67
• Synthèse de l'étude régionale conduite par Espace Compétences	
• Dispositif de professionnalisation	
b) Une grille de lecture à disposition des professionnels de l'AIO.....	70
c) Connaissance des métiers .....	72
• Les apports de l'observation sur les dernières tendances d'évolution	
• La notion de « métiers en tension » en question	
d) Connaissance des territoires .....	77
• Quelle connaissance des territoires pour quelles pratiques d'orientation ?	
• Les besoins d'accompagnement à l'épreuve de la mobilité géographique	
e) L'approche genrée dans les processus d'orientation .....	79

## Préambule

L'Observatoire régional des métiers (ORM) et le CARIF Espace Compétences ont accompagné les travaux préliminaires à l'élaboration du Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) 2011-2015 en Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Ces centres ressources ont ainsi contribué à la structuration des débats animés par le cabinet Sémaphores et menés au sein du groupe de travail multipartite co-présidé par l'État et la Région.

La collaboration de ces centres ressources régionaux, spécialistes des problématiques emploi-formation a donné lieu à la production de six dossiers dont les thématiques ont préalablement été définies par les acteurs et partenaires du CPRDFP.

### Ces six dossiers traitent des thématiques suivantes :

- 1 Les enjeux de l'accès à la qualification professionnelle pour tous : formation professionnelle initiale, formation professionnelle initiale différée, et articulation avec les voies d'accès à la qualification.
- 2 Parcours et continuité professionnels, emploi et développement économique des territoires : la formation investissement social et économique.
- 3 Accueil, information, orientation, accompagnement et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable.
- 4 Services publics, collectivités locales, OPCA et formation professionnelle : les enjeux des commandes de formation.
- 5 Les conditions de vie décentes pour les usagers de la formation : condition *sine qua non* de la réussite des parcours.
- 6 Mise en œuvre du CPRDFP, instances de suivi, modalités d'évaluation.

Ces dossiers ont permis de dresser non seulement un état des lieux régional, mais également de proposer quelques pistes susceptibles de nourrir le contrat à venir. Ils ont eu pour vertu de jouer un rôle informatif et pédagogique, offrant aux partenaires un socle commun de connaissances, ainsi que des fonctions de capitalisation et d'alerte, en dressant un panorama des pratiques et expérimentations et en mettant en évidence des points d'achoppement notamment concernant les inégalités d'accès à la formation.

Les acteurs de la formation, qu'ils soient en charge du suivi et du pilotage du CPRDFP, qu'ils aient la responsabilité de la mise en œuvre d'une politique publique ou paritaire, qu'ils aient la charge de mettre en œuvre des dispositifs construits dans une dynamique partenariale trouveront au sein des six dossiers les informations leur permettant de mieux orienter leurs actions et de prendre connaissance de la réflexion partagée en région sur les problématiques d'orientation et de formation tout au long de la vie.

L'ORM et le CARIF Espace Compétences ont fait le choix d'introduire chacun des six dossiers thématiques par une mise en perspective de points saillants qui trouvent leur argumentation dans le corps du texte. Le lecteur peut ensuite poursuivre et s'intéresser au contenu détaillé des dossiers construits à partir d'une sélection d'informations tant quantitatives que qualitatives (conclusions d'études réalisées, analyses, expérimentations mises en valeur...).

Au total, 54 points saillants se sont dégagés des six dossiers thématiques.



## Présentation du dossier thématique

Les points saillants 25 à 31 introduisent ce deuxième dossier thématique portant sur « Accueil, information, orientation, accompagnement et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable ».

La question de la construction d'un système d'orientation permettant d'aiguiller les choix des parcours de tout type de public et tout au long de la vie est devenue un axe fort des politiques publiques et partenariales. Cette question mobilise une pluralité d'intervenants, de financements, de pratiques diverses. Il convient de mieux les organiser au service d'un dispositif partagé et lisible sur l'espace régional.

Il s'agit en tout premier lieu de partager une définition de la notion d'orientation afin d'être en capacité de dynamiser une offre de service adaptée à des publics les plus divers.

Ce dossier se propose de réaliser l'inventaire des offres existantes en matière d'orientation et de mettre en perspective les besoins attendus, tant en matière d'accueil, d'orientation, que d'accompagnement.

Il propose également des clés de lecture permettant de mieux comprendre les tensions entre les besoins des individus dans la construction de leur projet professionnel et les contraintes et opportunités du tissu économique.

Enfin, ce dossier apporte un éclairage sur les enjeux de professionnalisation du système d'accueil, d'orientation et d'accompagnement face aux évolutions des emplois et aux mutations des territoires.

## Points saillants et mise en perspective

### L'orientation un *continuum* de service : la nécessité d'une structuration de l'offre

#### 25 L'AIO est une dimension essentielle de la réussite d'un parcours de formation ou d'accès à l'emploi. Sa qualité et sa pertinence conditionnent fortement l'avenir professionnel des citoyens qui y ont recours.

Le système d'orientation est structuré autour « des services et activités qui s'adressent à des individus de tous âges, à toutes les étapes de leur vie, pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur évolution professionnelle » (OCDE), ce qui place l'orientation au cœur de la continuité professionnelle.

« Elle est donc un des filets de sécurité que nous proposerons à chaque personne, permettant de passer d'un emploi à une formation, d'une formation à un emploi. Ce processus itératif permet à toute personne de s'orienter tout au long de son parcours professionnel, sans qu'il ne soit tenu compte de son statut. Cela suppose de faire de l'orientation dans la "dentelle", d'individualiser réellement les conseils et informations qui peuvent être donnés, tout en insérant l'orientation comme partie prenante d'un grand service public, par définition dont l'existence et la conduite sont garantis par la collectivité. Ainsi, l'orientation tout au long de la vie exige qu'un *continuum* soit assuré entre l'orientation, la formation et l'emploi, à toutes les étapes de la vie professionnelle. »

*Discours de Pascale Gérard aux rencontres nationales Inter CARIF-OREF de Cassis, 2010.*

Les travaux engagés par le séminaire régional permanent de l'orientation (État, Région, partenaires sociaux, partenaires institutionnels et représentants des opérateurs) en appui au CCREFP confirment que les lieux et les structures d'AIO sont nombreux et que les moyens et les techniques mis en œuvre sont multiples. Cette situation pointe un manque de cohérence d'ensemble et de lisibilité pour le grand public.



## 26 La structuration de l'offre garantit un service de qualité aux publics et une égalité de traitement sur tout le territoire.

Si les acteurs régionaux ont développé depuis des années des pratiques partenariales très riches, l'organisation d'un véritable service au public suppose un pilotage et une structuration qui rendent plus lisible une offre dense mais encore peu homogène. Afin de satisfaire aux exigences de la structuration d'un service public de l'orientation en cours de création, il convient de créer les conditions favorables à la mise en place de collaborations entre les différents acteurs en mode réseau. Il ne s'agit pas de viser l'uniformisation des pratiques, mais la construction de réponses adaptées aux spécificités d'un public large dont les besoins sont particuliers et nécessitent des réponses relevant de différentes expertises que le service public devra agréger. Cette structuration implique de clarifier l'offre de service et des engagements qui y sont associés en termes de moyens et de modalités. Il y a aujourd'hui consensus de la part des acteurs de l'orientation autour de trois types de service. Un premier niveau renvoie à la notion d'une information généraliste pour tous en utilisant les services dématérialisés conformément à l'art 4 de la loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie. Un deuxième niveau permet de donner une information conseil et une orientation vers la structure la plus appropriée. Un troisième niveau relève d'un travail d'aide à l'orientation approfondi.

## 27 L'offre de services de premier niveau (offre dématérialisée) suppose de créer les conditions d'une meilleure information grâce à des outils comme Internet et/ou le téléphone.

Le développement de moyens de communication très performants, mais également la complexité croissante de l'environnement, font de l'accès à l'information une condition importante dans l'appui aux évolutions professionnelles. Cette question d'accès est cruciale mais aussi délicate, dans la mesure où une augmentation de l'information disponible ne garantit ni la qualité et la fiabilité de cette information, ni la possibilité de son appropriation par l'utilisateur. Se pose alors de façon centrale la question de la médiation de l'information. Dans ce cadre le « réservoir d'informations qualifiées et vérifiées » dont dispose le CARIF doit pouvoir être diffusé le plus largement possible à travers divers canaux de communication (plateforme téléphonique, portail internet, publications...). Différents outils en région existent d'ores et déjà et pourraient être optimisés dans le cadre de la prochaine programmation et répondre ainsi mieux aux enjeux formulés par la loi du 24 novembre 2009.

- La plateforme téléphonique régionale 0 800 600 007, qui est de nature à monter en puissance par un élargissement des partenariats et des financements, pourra mieux orienter les usagers vers l'ensemble des acteurs du réseau et apporter les réponses toujours plus aiguisées à des demandes qui seront encore plus larges et complexes à l'avenir.
- Le portail unique - [www.emploiinformationpaca.org](http://www.emploiinformationpaca.org) –, portail fédérateur au niveau régional qui s'enrichit quotidiennement des contributions des différents acteurs de l'AIO et qui, de plus, correspond au label national « Information, orientation, formation, métier », pourra s'inscrire dans la dynamique du grand service dématérialisé national financé dans le cadre du FPSPP.
- La banque régionale sur l'offre de formation (BROF) pourra demain, en sus de l'information qu'elle diffuse dès aujourd'hui tant auprès des publics que des professionnels, contribuer, dans le cadre d'un service public, à assurer une fonction de contrôle qualité d'une offre qui ne cesse de se diversifier.

## Une professionnalisation adaptée et renouvelée

Le paysage de l'orientation, de l'insertion et de l'accompagnement évolue, ce qui implique une adaptation permanente des compétences et des pratiques des professionnels. Le développement de la connaissance réciproque des acteurs opérationnels, le rapprochement des pratiques professionnelles et l'élaboration d'une culture commune, sont les conditions nécessaires au développement d'une coopération efficace.



## **28 Un dispositif de professionnalisation permanent.**

La structuration de l'offre évoquée précédemment implique aussi de développer un professionnalisme des réseaux non seulement en termes d'actualisation et de partage des informations, mais également en termes de positionnement homogène contribuant à une équité du service quel que soit le lieu où il est rendu. Afin d'assurer la montée en puissance du service public de l'orientation en région, il est nécessaire non seulement de définir un socle commun de compétences transversales pour l'ensemble des services œuvrant à cette dynamique, mais également de constituer un dispositif inter-réseau de professionnalisation modulaire, et ce, sans se substituer aux différents plans de formations des différentes structures membres du service public, pour satisfaire à l'équité de traitement des différents usagers.

## **29 Une professionnalisation adaptée aux évolutions socio-économiques du territoire.**

La production de connaissances servant d'appui à la professionnalisation des acteurs de l'AIO est abondante, venant à la fois d'instances nationales et, de plus en plus, d'instances régionales, voire infrarégionales. Une connaissance enrichie de l'évolution des métiers est indispensable pour constituer une compétence centrale du futur service public régional de l'orientation. Cette connaissance s'établira par le croisement des différentes approches : branches, territoires et filières. Le service devra également être en veille sur le développement de nouvelles compétences ou d'agencements renouvelés pour des métiers éprouvés. Outre l'information première sur les métiers et les territoires, ces matériaux fournissent des repères permettant aux acteurs de l'AIO de construire leur propre grille de lecture des changements. Cette démarche d'objectivation constitue un enjeu pour des professionnels tenus d'aider les usagers à faire leurs choix en « toute connaissance de cause ».

## **30 Des modes de coopération visant à améliorer les conditions d'appropriation de l'information.**

Si la mise à disposition de ces connaissances auprès des professionnels de l'AIO fait ressortir le besoin d'améliorer les conditions d'appropriation, les démarches visant la coproduction entre experts et opérateurs sont appelées à se diversifier et à se développer.

- **Différentes pistes, éprouvées ou en germe, méritent d'être dynamisées, telles que : développer les présentations didactiques mises en place par l'ORM à la demande des membres du réseau ; renforcer les conférences et les formations-action réunissant les opérateurs de l'AIO et les producteurs de données... et régulièrement organisées par le CARIF Espace Compétences ; former des référents sur des problématiques transversales que chaque entité devra prendre en compte, à l'instar des actions déjà réalisées par le CARIF auprès des référents handicap des CFA ; mobiliser différentes expertises externes au réseau pour enrichir les réponses de celui-ci sur des questions périphériques à l'orientation ; mettre en synergie les acteurs de l'observation sur l'évolution des métiers ; outiller les territoires sur le modèle de la formation-action mise en place par le CARIF en partenariat avec la MDE de Brignoles pour que ces derniers s'approprient les données socio-économiques qui leur sont propres...**  
Ces interventions étayeront l'offre de professionnalisation du CARIF qui évoluera, notamment, vers un dispositif d'accompagnement permanent favorisant les échanges inter-réseaux, conformément aux attendus de la circulaire de la DGEFP du 25 juillet 2011, précisant les missions des CARIF-OREF.
- **La connaissance des publics dans la perspective d'atténuer les effets des inégalités s'appuie sur une organisation de l'expertise (illettrisme, handicap...) permettant de mieux prendre en compte la spécificité des parcours.**
- **La connaissance de thématiques connexes indispensable au traitement de l'accès à la formation et à l'emploi (santé, ressources financières, transports, logement...) est appelée à s'étendre grâce à une dynamique de rapprochement entre partenaires concernés.**

## La nécessité d'une ingénierie de parcours

### 31 L'orientation en tant qu'enjeu social individuel et collectif requiert un renforcement de l'observation et de l'ingénierie.

La formule « tout au long de la vie » renvoie bien à la réalité d'une demande sociale intense et complexe. Cela questionne aussi la continuité de parcours qui intégreront de plus en plus des périodes différentes, qu'il s'agit de valoriser et capitaliser. Cela renvoie encore à la nature même du service attendu qui doit prendre plusieurs formes, allant de la réponse informative ponctuelle à un accompagnement plus approfondi à certains moments clés des parcours de chacun. L'ingénierie des parcours peut s'appuyer sur des travaux quantitatifs et qualitatifs de plus en plus fournis (cf. dossiers thématiques n<sup>os</sup> 1 et 2). Au niveau régional, se pose la question de mieux les articuler aux problématiques de l'orientation scolaire et professionnelle.

- **L'exploitation des statistiques sur les parcours scolaires permettra d'alimenter le débat régional sur les équilibres entre voies d'accès aux certifications et aux qualifications. En revanche, les études de suivi des parcours en début de vie active, dont les exploitations ont été fructueuses en région ces dernières années, posent aujourd'hui la question de leur renouvellement pour entrer davantage dans le détail des filières et des territoires.**
- **Les études de mobilités des actifs méritent d'être poursuivies pour mieux sérier les problématiques du « tout au long de la vie » et cibler les questionnements selon les séquences des trajectoires professionnelles. Enfin, les approches quantitatives (corrélations entre types de trajectoires et publics) et qualitatives (analyse des mécanismes d'orientation) pourront aborder les relations entre vœux et prescription, qu'il s'agisse de l'orientation scolaire ou professionnelle.**

# 1 AIO : comment poser la problématique aujourd'hui ?

## 1.1 Éléments de contexte

La question de l'orientation tout au long de la vie est au cœur des différents débats publics et institutionnels, tant au niveau national qu'europpéen. Une résolution du 21 novembre 2008 du Conseil de l'Union européenne vise à « mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ».

Par ailleurs, la loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie en fait un axe fort, de par la création d'un droit individuel à l'information et à l'orientation, permettant aux personnes d'éclairer leur choix et de déterminer leur priorité professionnelle.

*Pour en savoir plus :*

- Borrás Isabelle et alii, « Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie, Le sens des réformes » – Céreq – NEF, n° 29, 2008.
- Travaux du groupe AOMPI – Espace Compétences, animé par André Chauvet, 2008, 2009, 2010.

### • Une évolution historique qui pose le cadre actuel de la réflexion

Les services d'orientation se sont historiquement structurés, non comme un service public unifié mais comme une série de services relevant de différents ministères. Les services les plus anciens sont situés en général d'une part au sein des ministères de l'Éducation - il s'agit de l'orientation scolaire des jeunes - et d'autre part au sein du ministère de l'Emploi - il s'agit de l'orientation professionnelle des adultes.

À côté de ces deux segments historiques, les évolutions de l'emploi vont donner naissance plus tardivement à deux segments caractérisés par des problématiques spécifiques de l'orientation.

Avec le développement d'un chômage de masse, un segment particulier de l'orientation des adultes va se structurer (Pôle emploi aujourd'hui).

Par ailleurs, avec le développement de la flexibilité dans les entreprises et les exigences d'adaptabilité permanente des travailleurs, l'orientation va également devenir un outil de gestion de l'emploi salarié.

Alors que dans le passé, la distinction entre l'orientation des jeunes et des adultes recouvrait largement la distinction entre l'orientation scolaire en formation et l'orientation professionnelle vers l'emploi, aujourd'hui les frontières se brouillent. Par exemple, l'orientation professionnelle des demandeurs d'emplois et des salariés peut aussi être une orientation en formation dans le cadre de la formation tout au long de la vie. De même, avec le développement de l'alternance et de la professionnalisation dans les systèmes éducatifs, l'orientation des jeunes est plus tournée vers l'emploi.

### • Des réformes transversales pour une orientation tout au long de la vie

Peu à peu émerge un mouvement de réforme qui vise à décloisonner les publics et dispositifs et promouvoir une réelle politique d'orientation tout au long de la vie.

Les réformes s'attaquent à la question de la construction d'une véritable politique d'orientation tout au long de la vie qui transcende les cloisonnements institutionnels et suppose la mise en œuvre de modes de pilotage interinstitutionnels.

Ce mouvement de réforme vise un objectif central qui est l'individualisation de services d'orientation répondant de manière plus efficace aux nouvelles attentes adressées à l'orientation.

Le rapport Guégot met en évidence la nécessité de faire évoluer le champ de l'orientation du fait de :

- l'objectif d'élévation du niveau de qualification de la population active dans son ensemble (stratégie de l'Union européenne déclinée au niveau national) dans le cadre d'une « économie du savoir » et d'une élévation de l'emploi des plus de 50 ans ;

- la persistance d'un chômage des jeunes, même diplômés, et d'un nombre important de jeunes demandeurs d'emploi sans qualification ;
- l'augmentation du nombre de bacheliers, qui rend nécessaire un bon choix des filières dans l'enseignement supérieur. Surtout que par ailleurs, le taux d'échec important dans les deux premières années de licence nécessite également un renforcement de l'orientation dans le premier cycle du supérieur ;
- la complexité croissante des dispositifs et du droit de la formation professionnelle, dont la responsabilité est partagée entre les pouvoirs publics et les partenaires sociaux (multiplicité des statuts juridiques du bénéficiaire de formation, multiplicité des formations et des organismes).

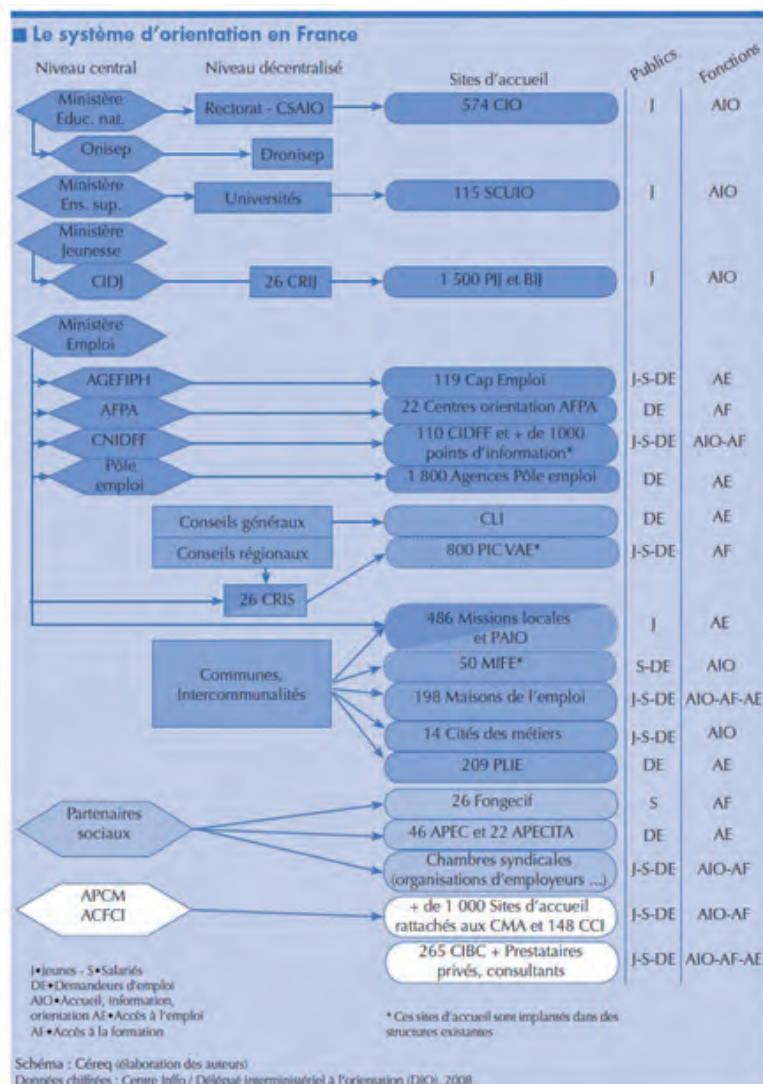
Par ailleurs, les évolutions du marché du travail font de l'orientation un élément clef dans l'aide à l'identification et à la construction des parcours professionnels à tous les âges.

## • Une multitude d'acteurs

Le paysage français en matière d'orientation cumule divers facteurs de fragmentation, qui ne se limitent pas à une simple opposition entre la sphère de l'éducation au sens large et celle de l'emploi.

La France compte plus de 8 000 points, dispensant à titre exclusif ou au moins pour partie des prestations d'orientation. Et ces points relèvent d'une vingtaine de réseaux, organisés par des personnes publiques ou privées, selon des logiques de spécialisation de l'offre ou des publics. Ces réseaux ont des entrées bien souvent par public (jeunes sous statut scolaire, demandeurs d'emploi), ou sont spécialisés (handicapés, cadres). Ils interviennent directement ou sur prescription.

Le schéma ci-dessous présente 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

Pour en savoir plus :

- *Rapport Guégot sur le développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie .*
- *Céreq (élaboration des auteurs) – Données chiffrées : Centre Inffo / DIO 2008.*

## 1.2 Le champ de l'AIO : un sujet en débat

Le champ de l'AIO est difficilement cernable. Il traite essentiellement d'orientation qu'il faut envisager comme un processus et qui intègre les missions d'accueil et d'information.

L'orientation professionnelle est un enjeu individuel et collectif majeur. La loi du 24 novembre 2009 en fait un axe essentiel tant par la création d'un droit nouveau « ... à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelles » que dans l'instauration d'un service public de l'orientation. Destiné à être décliné au niveau régional et à tous les échelons de proximité, ce service public s'appuiera sur un certain nombre de principes structurants et de critères qualité définis au niveau national et appliqués sur tout le territoire. En effet, le constat d'une offre de service abondante mais peu lisible est partagé par tous les acteurs.

Dans cette contribution, au-delà d'une simple référence aux textes réglementaires, il nous a semblé utile d'approfondir le thème afin de mieux comprendre les enjeux, poser des éléments de clarification du débat et fournir des repères dans la mise en œuvre opérationnelle au niveau régional.

### a) Mieux définir le champ

Si les questions d'orientation sont au cœur du débat public, c'est qu'elles croisent de nombreuses préoccupations parfois antagonistes, ce qui en rend l'appréhension complexe.

« L'orientation est un domaine d'études aux contours difficiles à cerner. Présente dans l'ensemble des interstices de la relation formation-emploi et à tous les niveaux de la régulation du marché du travail, l'orientation constitue un "objet épars". Il recouvre des questionnements fragmentés tels que l'égalité des chances d'accès à l'éducation, à la qualification et à l'emploi, l'équité sociale, les droits de la personne ou la régulation économique. Interface chargée de concilier les choix individuels, la régulation du système de formation et la demande des entreprises, l'orientation est également une pratique qui s'adosse à une multitude de dispositifs et de procédures, impliquant une grande diversité d'intervenants. Parce qu'elle contribue à toutes les politiques publiques d'emploi et de formation, l'orientation n'a jamais vraiment été constituée en secteur autonome de l'action publique. »

Définir le champ et clarifier les questions sémantiques est donc une nécessité. Mais sur ce point également, les définitions peuvent varier en fonction des points de vue des différents acteurs du système. En effet, dans les définitions européennes, l'orientation est considérée dans une logique élargie renvoyant à un ensemble de services.

« ... 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. » (Résolution du Conseil de l'Union européenne du 21 novembre 2008).

D'autres approches cherchent à identifier l'acte d'orientation comme un acte professionnel spécifique (distinct par exemple de l'information). Alors parle-t-on d'un processus permanent renvoyant à tout un panel de service ou à un acte professionnel spécifique (renvoyant aussi à un professionnalisme spécifique) ?

Par ailleurs, la plupart des définitions associent un appui à la décision (consciente, réfléchie, réaliste, éclairée) et une aide méthodologique (outillage, développement à la capacité à s'orienter) faisant plutôt écho à une démarche d'apprentissage. Par ailleurs, la dimension « citoyen acteur » (appropriation, autonomie...) est présente dans tous les travaux ou textes sur le sujet depuis plus d'une décennie.

Cela explique l'utilisation de définitions relativement larges pour couvrir tous les champs concernés. Ainsi, si la définition de l'OCDE paraît globale « L'orientation professionnelle correspond aux services et activités qui s'adressent à des individus de tous âges, à toutes les étapes de leur vie, pour les aider à faire leurs choix éducatifs ou professionnels et à gérer leur évolution professionnelle » (cf. OCDE, 2004), elle peut néanmoins servir de base à une définition plus opérationnelle, qui distingue notamment ce qui relève de la simple mise à disposition d'informations de ce qui implique une médiation de l'information et donc un travail individualisé (service d'information-conseil).

Les définitions de l'orientation mettent généralement l'accent sur une dimension centrale du processus de choix qui est la confrontation entre les choix et décisions des individus et les processus sociaux de sélection et de répartition professionnelle.

« L'orientation professionnelle désigne l'ensemble des processus et facteurs sociaux et individuels conduisant à la répartition des individus dans les différents métiers, professions, emplois et jouant un rôle dans l'évolution de la carrière ou des trajectoires d'emplois de ces individus. » (Guichard, 2006).

Cette confrontation entre l'expression des libertés individuelles et l'expression des contraintes sociales et économiques est au cœur de l'activité des professionnels de l'orientation.

La conception des services d'orientation, de leur nature et de leur finalité, pose de manière récurrente la question de la tension entre deux objectifs potentiellement contradictoires et sources de conflit.

L'orientation peut-elle répondre tout à la fois aux attentes des individus, à leurs souhaits d'émancipation sociale et aux besoins d'alimentation en main-d'œuvre de l'économie et d'un système d'emploi hiérarchisé ?

Il est important d'évoquer l'orientation des salariés, qui s'appuie en France sur des dispositifs originaux spécifiques, gérés par les partenaires sociaux, principalement le bilan de compétences et la validation des acquis de l'expérience.

La loi du 24 novembre 2009 quant à elle, précise : « Le service public de l'orientation tout au long de la vie est organisé pour garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux. ». Par ailleurs, elle stipule « ... un ensemble de services lui permettant » :

- 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 ;
- de bénéficier de conseils personnalisés afin de pouvoir choisir en connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adaptée à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier, la formation ou la certification envisagée 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.

On perçoit dans ces différentes approches des types de services différents et articulés :

- l'accès à des lieux uniques, tout public, labellisés permettant une délivrance d'informations de qualité ;
- la possibilité de conseils personnalisés d'aide à la décision ;
- l'orientation vers d'autres structures qui assurent un service spécifique (délivré ou non dans ce lieu unique).

Mais cette distinction génère de fait un repositionnement des différents acteurs, qui jusqu'à présent n'étaient pas organisés autour de ces principes mais plutôt centrés sur des publics cibles.

*Pour en savoir plus :*

- *Borras Isabelle et Romani Claudine, « Orientation et politiques publiques », in « L'orientation scolaire et professionnelle dans un monde incertain », Céreq, Formation Emploi, n° 9, 2010.*



## b) L'orientation : des usages multiples et des ambiguïtés

Par ailleurs, le mot orientation est utilisé sans autre précision dans des actions, dispositifs ou services relevant :

- de la simple mise à disposition d'informations ;
- de l'orientation vers une autre structure (en ce sens il s'agit plus d'informer et « diriger vers » les organismes compétents) ;
- de l'évaluation (on parle parfois de service d'orientation ou de bilan d'orientation dans des prestations plus proches du diagnostic expert que de l'aide à la décision) ;
- de l'aide au choix d'une formation ou d'un métier ;
- de l'affectation ou du placement ;
- du développement de compétences à s'orienter.

« Le terme "orientation" recouvre deux activités que la langue anglaise distingue : le processus qui répartit les élèves dans différentes voies de formation, filières et options ("*students distribution*") ; l'aide aux individus dans le choix de leur avenir scolaire et professionnel ("*vocational guidance*", "*school and career counseling*"). Une orientation réussie doit permettre à chacun d'exploiter tout son potentiel et de s'insérer professionnellement. »

Nous pourrions compléter en précisant que dans le débat actuel, il y a télescopage entre trois registres souvent confondus : l'information, l'aide au choix et l'affectation (qui relève de mécanismes spécifiques et de règles sociales). Il est important de faire le choix de distinguer ce qui relève réellement du travail d'orientation (information, conseil) de ce qui relève de mécanismes de sélection. Or, il y a parfois une assimilation entre « être orienté » et « s'orienter ».

Ces différents usages renforcent l'imprécision du débat et la difficulté à trouver un consensus, d'autant que certains dispositifs associent des démarches de conseil-expert proches de la prescription, tout en mettant en avant les notions d'autonomie et de responsabilité de l'utilisateur (citoyen acteur).

En résumé, il y a donc des ambiguïtés tant sur la finalité du service, son contenu mais également la posture et le professionnalisme requis pour le mettre en œuvre.

*Pour en savoir plus :*

- *Haut conseil à l'éducation, « L'orientation scolaire : bilan des résultats de l'école », 2008.*

### L'approche des missions locales

#### Une dynamique entre trois pôles

Le jeune va élaborer son projet en passant par différentes étapes au cours desquelles il va questionner en permanence trois dimensions : ses souhaits et aspirations individuelles, les ressources personnelles dont il dispose, et la réalité environnementale.

- Le pôle du souhait : il s'agit du métier rêvé, idéal, la première expression professionnelle du désir du jeune.
- Le pôle des ressources personnelles. Elles comportent toutes les caractéristiques du jeune :
  - les acquis scolaires et l'expérience professionnelle, associative, sociale,
  - sa personnalité et son potentiel personnel,
  - son environnement social, familial,...
- Le pôle des possibilités liées à l'environnement. Cette dimension correspond aux opportunités du marché du travail, aux conditions nécessaires pour accéder à l'emploi envisagé, au fonctionnement de l'entreprise, aux conditions de travail et aux possibilités d'acquérir les qualifications nécessaires. Il s'agit aussi des questions relatives au logement et aux possibilités de déplacements.

Le travail d'orientation s'appuie sur des allers-retours permanents entre ces trois pôles.



## c) L'orientation tout au long de la vie

« 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. »

Poser la problématique de l'orientation aujourd'hui, c'est aussi identifier ce qui a évolué qui en fait un enjeu social individuel et collectif d'importance. La réponse tient sans doute à l'évolution des parcours professionnels, moins linéaires, où les changements professionnels choisis ou contraints sont plus nombreux, parfois délicats à gérer.

La demande sociale, tant d'informations que de conseils personnalisés dans le domaine de l'orientation est potentiellement énorme, révélatrice à la fois des incertitudes face à l'avenir et à une volonté d'anticiper et de s'outiller pour faire face aux évolutions du monde du travail.

Sur ce plan, on perçoit de nouvelles formes de vulnérabilité sociale qui font aussi de l'accès à un service d'orientation pour tous un enjeu de justice sociale. La formule « tout au long de la vie » renvoie bien à la réalité d'une demande sociale intense et complexe. Cela questionne également la continuité de parcours qui intégreront de plus en plus des périodes différentes qu'il s'agit de valoriser et capitaliser. Cela renvoie également à la nature même du service attendu qui doit prendre plusieurs formes, allant de la réponse informative ponctuelle à un accompagnement plus approfondi à certains moments clés de parcours de chacun.

La question du « tout au long de la vie » positionne de fait un service d'orientation comme l'accompagnement d'un processus de moins en moins linéaire. Et le terme de processus est repris dans la majorité des textes européens. Il suppose non seulement un accès facilité au service à tout moment de sa vie professionnelle, mais également des formes de conseils personnalisés plus diverses que la seule mise à disposition d'informations. Les aléas intervenant de plus en plus fréquemment dans les parcours nécessitent des formes d'accompagnement adaptées pour garantir une continuité dans les itinéraires et un soutien spécifique dans des périodes souvent délicates. En ce sens, ce processus de conseil et d'accompagnement peut contribuer à plus d'équité sociale.

*Pour en savoir plus :*

- *Résolution du conseil de l'Union européenne du 21 novembre 2008.*
- *Rapport Guégot, janvier 2010.*

## d) L'accompagnement, vers de nouvelles pratiques

### • Un développement spectaculaire

Le terme d'accompagnement est de plus en plus utilisé dans tous les champs de la vie sociale. Son apparition est relativement récente dans l'orientation et la formation. Comment expliquer ce développement ? Les hypothèses sont nombreuses et les interprétations toujours sujettes à débat. Quelques points néanmoins semblent faire consensus :

- des itinéraires professionnels moins stables générant des changements nombreux et des décisions souvent engageantes ;
- une responsabilisation accrue des individus, tant liée à un développement de l'individualisation (et de son éventuel effet induit, la culpabilisation) ;
- la complexité de l'environnement demandant un appui plus intense en termes de repères informatifs et de structuration des démarches ;
- le constat que les personnes ne peuvent pas toujours trouver naturellement ces appuis dans le champ social (hypothèse de délitement du lien social).

## • Un terme polysémique

Le terme doit peut être son succès à son flou notionnel et au fait qu'il puisse apparaître aujourd'hui comme une réponse standardisée et consensuelle à des problèmes économiques et sociaux complexes. Entre la définition encyclopédique (« aller avec ») et son usage dans le champ de la formation et de l'orientation, quels liens ? Quelles précisions fournir ? Quelles nuances de sens ?

On retrouve dans les différents textes (nombreux ces dernières années), les points suivants :

- on l'assimile à une fonction d'appui méthodologique et une position de « côte à côte » ;
- l'accompagnateur n'est pas celui qui sait et qui dit. Il a plus une fonction d'aide à la distanciation, à l'élucidation, à la structuration ;
- cela implique une logique de co-élaboration et de co-responsabilité (faire avec, à côté...) ;
- il vise l'appropriation et l'autonomie de la personne accompagnée ;
- il suppose un processus étalé dans le temps mais défini et borné (un début et une fin) ;
- par ailleurs, tout travail d'accompagnement suppose que l'on prenne les personnes là où elles en sont. Dans l'accompagnement, la priorité n'est pas le savoir à transmettre mais la personne en situation. Il s'agit pour l'accompagnateur de mettre en place les conditions relationnelles et pédagogiques pour que le savoir soit approprié ou l'objectif visé atteint ;
- c'est un processus qui ne s'évalue pas sur un simple résultat (par exemple pour l'accompagnement à l'emploi) mais dont les effets sont de différentes natures (mobilisation, croyance, engagement dans l'action, clarification des priorités...).

La décision et la direction à prendre relèvent de la personne. On lui fournit des éléments pour éclairer sa situation et les conséquences de ses décisions. L'accompagnateur n'est pas dans une posture de jugement ou d'expertise mais bien d'appui. Il cherche avant toute chose à permettre à la personne d'identifier un pouvoir d'action.

L'accompagnement suppose également :

- une lisibilité sur ce qui est proposé ;
- un cadre contractuel et des objectifs définis *a priori*.

## • Des difficultés aujourd'hui

- Les débats sur l'accompagnement mettent en lumière les problèmes de postures et de directivité dans les relations d'information et de conseil, notamment la place du conseil et des préconisations dans cette relation duelle.
- Le développement de l'accompagnement s'inscrit dans un contexte de pression sur les résultats.
- Il y a nécessité de trouver un équilibre entre la posture et l'éthique de l'accompagnateur et les injonctions multiples relatives aux effets d'impacts attendus. Il y a donc une tension à gérer pour le professionnel. Comment accompagner avec des objectifs internes (adaptation à la situation singulière de la personne) et externes (pression sociale sur les résultats) ?

## e) La place de l'information dans le champ de l'orientation

Le développement de moyens de communication très performants, mais également la complexité croissante de l'environnement, font de l'accès à l'information une condition importante dans l'appui aux évolutions professionnelles. Si cette question de l'accès à l'information est cruciale, elle est également délicate, dans la mesure où une augmentation de l'information disponible ne garantit rien en termes de qualité de ces informations et d'appropriation du côté de l'utilisateur.

Les bouleversements technologiques actuels, mais également des pratiques sociales nouvelles dans le champ de la communication, impactent fortement l'ingénierie des dispositifs d'information. Plusieurs facteurs interagissent :

- l'importance de l'accès rapide voire immédiat (un seul clic) ;
- la multiplication des modalités de communication : forums, *tchats*, blogs, où les interactions sont multiformes et accélérées ;

- le développement de modalités d'information asynchrones (c'est-à-dire dans un temps différé et pas synchronisées temporairement avec le producteur d'information) ;
- le développement des possibilités du « à distance » ;
- des pratiques d'accès à l'information autonomes (la plupart des informations sont accessibles en ligne) ce qui modifie les rapports entre informateur et public.

Ces modifications, tant d'outils que de pratiques, déplacent le rôle des professionnels. Ce n'est pas tant l'accès à l'information qui va constituer la valeur ajoutée du professionnel mais bien sa capacité à l'interpréter de manière adéquate. Cet apport relève de plus en plus d'une information-conseil subtile (sélectionner les informations, les hiérarchiser, en repérer la pertinence et la validité mais également les limites).

Faciliter l'accès à l'information est donc bien un enjeu majeur et la multiplication des outils et leur usage rapide peuvent être d'une grande utilité pour l'utilisateur. Cela étant, faciliter l'accès à l'information (améliorer accessibilité et réactivité) n'est qu'un facteur dans la conception d'un service global d'information.

## f) L'AIO, trois types de services distincts

Les travaux et réflexions précédents nous montrent l'évolution de l'AIO, on ne se situe plus dans le champ d'un service segmenté mais bien dans un cadre d'intervention pluriel répartie sur trois types de service. Nous vous proposons ci-après de définir ces trois types, en détaillant le niveau 1 axé sur le service dématérialisé et les niveaux 2 et 3 qui définissent deux modalités d'intervention, l'information-conseil et le conseil en orientation.

L'approche de l'orientation aujourd'hui suppose d'aller au-delà d'une structuration binaire distinguant de manière rigide information-orientation. La place de l'information dans le travail d'orientation est d'ailleurs de plus en plus significative, d'autant que l'environnement est complexe, faiblement lisible et son évolution pas toujours facilement prévisible.

Plus qu'une distinction, nous<sup>1</sup> faisons plutôt le choix d'un *continuum* de service, distinguant des types de service articulés entre eux et plus ou moins approfondis. Cela est d'autre part cohérent avec les options retenues dans la création du service public d'orientation où l'accès à une information gratuite, complète et objective est un point clé.

### • Accueil - Mise à disposition d'informations générales

Premier niveau d'information générale (pas d'entretiens individuels même brefs). Fondé sur la démarche autonome de l'utilisateur, il vise la mise à disposition de ressources d'information et/ou de documentation générales ou variées. Il se distingue des autres services par le fait qu'il n'y a pas d'analyse de la demande et du besoin et pas réellement d'interaction.

### • Information - Conseil personnalisé

Se distingue du service précédent par une information individualisée fondée sur une interaction entre un professionnel et un usager ce qui implique :

- une écoute et une analyse individualisée de la demande spontanée ;
- un premier niveau d'exploration de la situation de l'utilisateur et un premier niveau de réponse ;
- le repérage des informations nécessaires à l'élaboration de son projet et les services complémentaires nécessaires dans sa situation ;
- l'identification des sources d'informations pertinentes et des repères pour poursuivre sa recherche.

Il se caractérise par une réponse individualisée ponctuelle à une demande.

<sup>1</sup> Travaux réalisés dans le cadre du groupe régional AOPMI (Accompagnement-orientation-mobilité professionnelle-insertion) du CARIF Espace Compétences.

## • Aide au choix - Conseil en orientation

Se distingue du type de service précédent par :

- l'engagement d'un processus de réflexion sur la durée (cela suppose donc une interaction étalée dans le temps) ;
- une analyse approfondie de la demande et de la situation globale de la personne ;
- la définition d'objectifs professionnels compatibles avec la situation et les priorités du bénéficiaire ;
- une véritable investigation fondée sur des méthodologies spécifiques ;
- l'identification de perspectives d'évolution étayée par une analyse de faisabilité.

### ► Premier niveau : l'accès à l'AIO par un service dématérialisé

Les évolutions technologiques actuelles rendent possible et intéressant le recours à des modalités de service différenciées notamment dématérialisées. La demande à distance a toujours existé, mais elle trouve aujourd'hui dans des outils un moyen de s'exprimer. Certes, il ne s'agit que d'outils et les processus de décision et d'orientation restent complexes et supposent toujours une médiation humaine. Ainsi, le développement actuel de plateformes téléphoniques pose également la question de la qualification de ce type de service : information, information individualisée, premier niveau de conseil ? Définir où s'arrête l'information et où commence le conseil n'est pas si simple. Toutes ces innovations ont le mérite de prendre en compte l'évolution des pratiques sociales (recours de plus en plus fréquent au dématérialisé) et de varier les canaux d'accès à l'information. Par contre, cela suppose une vraie réflexion méthodologique sur les apports, les limites et les dérives éventuelles de ces services.

Il s'agit donc de distinguer :

#### ■ Le service en « présentiel »

- La dimension relationnelle fonde une grande part de l'efficacité car elle permet l'interaction et la co-construction du projet d'orientation.
- Il présente une familiarité pour l'ensemble des usagers.
- Il rend possible une adaptation immédiate et une grande qualité de service.
- Par contre, il nécessite un délai de réponse en général plus long et il requiert un engagement plus important de la part du professionnel.

#### ■ Le service dématérialisé

- Cette modalité à développement exponentiel permet de sécuriser quelque peu le champ « sauvage » de l'information et du conseil sur le web.
- La dimension multimédia facilitée de l'information est bien en phase avec les attentes actuelles des publics jeunes.
- Il permet une plus grande facilité d'actualisation de l'information, son coût de revient pour sa mise à disposition est moindre.
- il facilite l'immédiateté et la disponibilité de l'accès au service.
- Mais cette désincarnation ne permet que les deux premiers types de service, information et premier conseil.

#### ■ Accessibilité et qualité de l'information

L'accessibilité prévue dans le cadre de la loi est certes louable et légitime, mais cela nécessite de préciser un certain nombre de points dans la conception même du service et des besoins de l'utilisateur. Sans appui méthodologique spécifique, une partie du public, notamment le moins habitué au travail sur documents, sera en difficulté dans l'interprétation des informations mises à disposition. Cela suppose donc une réflexion à des niveaux différents et complémentaires. Le premier relève de la nature même des supports proposés, qui doivent viser simplicité et mise à disposition d'informations facilement appréhendables. Cela relève de l'ingénierie du système d'information. L'autre relève de la nécessité dans bien des cas d'une médiation humaine pour faciliter cette interprétation des informations.

Faciliter l'accès à des informations fiables permettant d'étayer les décisions professionnelles du public est un objectif à la fois nécessaire et ambitieux. Si le but est consensuel, les moyens à mobiliser relèvent de niveaux de service de différente nature et de modalités différenciées.

Le développement de dispositifs à distance (téléphone, forums, sites dédiés interactifs, vidéo conférences) va dans le sens d'une plus grande prise en compte des besoins d'immédiateté et de proximité pour l'utilisateur. Cela étant, pouvoir joindre rapidement un interlocuteur qui nous informe simplement sur les structures à contacter ne garantit pas toujours la pertinence et la qualité du service (tant réelles que perçues). Réduire le débat de l'information au public à cette seule dimension est nécessairement réducteur.

### ■ La nécessité d'une réelle médiation de l'information

Qualité des contenus, facilité d'accès... autant de points importants pour améliorer le service rendu. Mais l'utilisateur cherche souvent à avoir une information relative à sa propre situation, qui lui est utile, qui lui permet de décider. Cela suppose qu'il soit en mesure d'interpréter les données délivrées et de les intégrer dans une stratégie. Cela nécessite une mise en forme de l'information, mais aussi une démarche plus interactive où les éléments d'informations éclairent la situation de la personne. Cela suppose une interaction (individuelle ou collective, immédiate ou asynchrone), qui facilitera les réajustements et les régulations.

Agir avec l'utilisateur pour décrypter la masse d'information à sa disposition suppose un décodage et une interprétation simultanés. Sur ce point, la fonction de conseil se déplace d'une expertise contenue (certains usagers sont parfois très « savants » sur certains champs professionnels) à un appui méthodologique sur l'analyse, le tri et la structuration méthodologique des informations.

Cela articule plusieurs registres : écouter la demande, identifier le besoin, repérer les informations pertinentes, structurer méthodologiquement la démarche de recueil et d'analyse de ces informations.

Il s'agit donc bien de fournir des clés d'analyse et de compréhension, mais également de donner du sens aux informations recueillies.

Par ailleurs, l'information n'est plus détenue à un seul endroit. Le travail en réseau devient donc essentiel pour couvrir toutes les sources possibles.

Se pose donc une autre question clé : savoir quelle est la place et la valeur ajoutée du conseiller dans la médiation de l'information :

- faciliter l'accès aux informations pertinentes ;
- donner des clés d'analyse et de compréhension ;
- faciliter une décision et un engagement éclairés (réduire les zones d'incertitude).

### ➤ 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> niveau, de l'information au conseil en orientation<sup>2</sup>

Le groupe de travail AOMPI propose une cartographie organisée autour de deux grands types de service articulés entre eux :

- l'un qui relève d'une démarche d'information conseil de 1<sup>er</sup> niveau ;
- l'autre qui relève d'un travail d'aide à l'orientation approfondi.

On se situe bien ici dans un cadre d'intervention où la présence d'un professionnel est indispensable.

Certaines structures sont sur les deux champs. D'autres uniquement sur le premier ou le deuxième. Mais là encore, nous le verrons, les distinctions sont moins binaires qu'il ne paraît, d'autant que les acteurs, dans le contexte actuel, font également évoluer leur offre de service et leur positionnement stratégique.

<sup>2</sup> Sources : Espace Compétences – Groupe AOMPI.

### Information - conseil

Service	Type de service	Objectifs poursuivis	Types de structures impliquées
<b>-1- Information- conseil</b>	Accueil du public et mise à disposition d'informations	Faciliter l'accès au service. Fournir un cadre accueillant. Mettre à la disposition du public, selon différentes modalités, des informations compréhensibles, adaptées, fiables et actualisées.	Une grande diversité de prestations ou de services. On retrouve :  1- Le service public : CIO, SUIO pour le service public d'éducation, Pôle emploi pour l'accès ou le retour à l'emploi...
	Analyse de la demande d'information et de conseil	Proposer une écoute et une analyse individualisées de la demande spontanée. Donner des repères sur tous les aspects relatifs à la formation et à l'évolution professionnelle. Faciliter leur appropriation et leur utilisation par la personne accueillie (médiation, individualisation).	2- Des réseaux à vocation généralistes (Cité des métiers...)  3- Des réseaux liés à des publics spécifiques (ML PAIO, CNIDFF, CIDJ, Agefiph, Cap emploi, Apec, Retrouvaille...)  4- Le Fongecif.
	Premier niveau de conseil individualisé	Proposer à l'utilisateur un premier niveau d'exploration de sa situation et un premier niveau de réponse. Lui permettre d'identifier les informations nécessaires à l'élaboration de son projet et les services complémentaires nécessaires dans sa situation. Repérer les sources d'informations pertinentes et lui fournir des repères pour poursuivre sa recherche.	5- Des opérateurs multiples intervenant dans le cadre de prestations ou de politique publiques (VAE, Sedop).

### Conseil en orientation

Service	Niveau et contenu du service	Objectifs poursuivis	Types de structures impliquées
<b>-2- Conseil en orientation</b>	Diagnostic personnel	Permettre à l'utilisateur de : Analyser et formaliser ses attentes. Repérer ses intérêts et motivations. Identifier ses contraintes et les moyens de les prendre en compte ou de les faire évoluer. Formaliser ses compétences et ressources. Préciser ses objectifs et ses priorités au regard des différents paramètres de sa situation.	On retrouve certaines structures du service public (CIO, SUIO, Pôle emploi) qui sont positionnées sur ce niveau de service avec de grandes variations (temps consacré, moyens mobilisés, externalisation des prestations pour pôle emploi dans des appels d'offre).  Une offre spécifique de conseil existe également pour certains publics (par exemple le Fongecif pour les salariés).
	Élaboration de perspectives d'évolution	Permettre à la personne de définir des objectifs professionnels compatibles avec sa situation et ses priorités.	Le bilan de compétences (loi de 1991) est symbolique et est réalisé par un réseau de prestataires tout statut : CIBC, opérateurs privés accrédités (public adulte).
	Analyse de faisabilité	Permettre à la personne... D'identifier toutes les conditions de réussite de son projet. De vérifier selon différentes modalités (information, enquête) les possibilités concrètes de mise en œuvre de son projet.	Ces prestataires et d'autres sont aussi impliqués dans le dispositif régional Sedop.
	Planification d'une démarche et d'un parcours	Lui permettre d'identifier les moyens les plus adéquats pour atteindre les buts visés.	

Le conseil en orientation est défini ici dans sa dimension « Aide à la décision » prenant en compte tous les paramètres de la situation de la personne. Des différences significatives existent de fait entre des services assez ponctuels et à durée limitée (1 à 2 entretiens) et des prestations ou des services très approfondis (de type Sedop, bilan de compétences ou bilan d'orientation). Par ailleurs, se développent des prestations plus longues intégrant une aide à la mise en œuvre du projet.

### 1.3 Renforcer le « travailler ensemble » pour une meilleure lisibilité

« Le monde de l'orientation est le plus souvent décrit comme un système cloisonné, avec des réseaux qui se parlent peu. Mais c'est surtout un système qui se transforme de manière drastique, avec la fusion qui a donné naissance à Pôle emploi, le transfert des conseillers d'orientation de l'AFPA, la DIO, puis le DIO aujourd'hui, les Cités des métiers, les agences régionales d'orientation tous publics, etc.

Le système d'acteurs se complexifie énormément, ce qui pose de manière d'autant plus cruciale la question de la coordination. Plus il existe d'acteurs, moins les coordinations sont faciles. Or, les coordinations ne se décrètent pas ; elles s'accompagnent et elles s'outillent »<sup>3</sup>.

À partir de ce constat, un espace de concertation en région a été mis en place, dénommé Séminaire régional permanent de l'orientation. Celui-ci produit des travaux qui viennent alimenter les réflexions et les décisions du CCREFP.

#### Le Séminaire régional permanent de l'orientation Un espace de concertation en région

Permettre une meilleure lisibilité du service et une plus grande articulation de tous les acteurs est un objectif régional important dans un contexte de changements multiples. Dans cette perspective, la mise en place d'un Séminaire régional permanent de l'orientation en appui au CCREFP est un moyen adapté à la prise en compte de cette nouvelle donne. État, Région, partenaires sociaux, partenaires institutionnels et représentants des opérateurs peuvent tracer ainsi les pistes d'accompagnement nécessaires à la conduite de projets cohérents, lisibles et adaptés aux problématiques des acteurs et aux enjeux des territoires.

#### Objectifs de ce séminaire permanent

Il s'agit pour ce groupe interinstitutionnel de formaliser des axes de travail permettant au CARIF Espace Compétences de mettre en œuvre au niveau de l'espace régional un certain nombre de projets ou d'actions cohérents et finalisés. Sa réflexion porte sur des aspects généraux, en articulation avec les travaux nationaux en cours. Il s'agit d'organiser la réflexion autour de thématiques régionales prioritaires impliquant tous les acteurs. Pour cela, il s'appuie sur un groupe technique (le groupe AOMPI) constitué de professionnels mis à disposition par les partenaires membres de l'Espace Compétences, ainsi que par des professionnels intervenant dans le champ de la formation initiale et continue (conseillers d'orientation, formateurs, collecteurs...). Ces professionnels sont missionnés par leurs institutions ou leurs organismes de rattachement pour participer à la réflexion régionale sur la qualité des prestations et des services en matière d'accompagnement, d'orientation professionnelle, de mobilité professionnelle et d'insertion.

Pour le CARIF Espace Compétence c'est ici un enjeu majeur, la DGEFP rappelant que les CARIF sont des lieux neutres, facilitateurs au plan régional et disposant d'un savoir faire réel qui ont naturellement vocation à mettre en œuvre les cadres de la réforme en se centrant notamment sur des missions d'appui à la professionnalisation des acteurs de l'AIO (accompagnement de processus de labellisation, échanges de pratiques, formations).

#### Travaux :

- Une définition précise du (ou des) service(s), voire des différents types de service.
- Une formalisation d'un référentiel de service permettant de distinguer type de service et modalités de délivrance intégrant une cartographie des acteurs régionaux et des modes d'articulation.

La mise en place de ce séminaire permanent de l'orientation se situe au cœur des nouveaux enjeux du CPRDF dans la mise en place du futur service public de l'orientation (dématérialisation de l'information, labellisation des structures d'orientation).

- Membres du séminaire : Direccte, Région, les deux rectorats (SAIO), Pôle emploi, ARDML, Consulaires, Fongecif, FFP, UROF, ARCIBC...

<sup>3</sup> Source : Thierry Berthet, chercheur CNRS « La place des Carif-Oref dans le nouveau paysage de l'orientation », Actualité de la formation permanente, n° 226-227, 2010.



## • La question de la labellisation

### ► Qualité et évaluation : des éléments de réflexion

Si la multiplicité des lieux délivrant un service d'orientation pose des questions de lisibilité et d'accessibilité au service, elle génère également une diversité des approches proposées et questionne l'homogénéité du service rendu (tant en terme de contenu que de qualité). Cette difficulté déjà ancienne impose de clarifier le service à rendre et de préciser des principes facilitant une offre de service homogène. La résolution du Conseil de l'Union européenne de 2008 invitait déjà les États membres à « ... développer l'assurance qualité des services d'orientation ».

La labellisation des lieux uniques prévue dans la loi du 24 novembre 2009 va donc dans ce sens. Techniquement, des travaux européens significatifs (notamment la démarche AQOR initiée par le PRAO Rhône-Alpes) ont permis la production de méthodologies très structurées et de supports de travail utilisables par les acteurs de terrain. Car le service d'orientation étant par nature un service intersubjectif, principalement organisé autour d'une relation d'information et de conseil, la recherche d'indicateurs appropriés suppose une clarification des objectifs des services rendus à l'utilisateur.

S'il est prévu un questionnaire du public dans l'approche qualité, la démarche ne peut se contenter de ce seul indicateur. Des démarches plus élaborées permettant de couvrir un faisceau d'indicateurs (principes de délivrance, services effectivement rendus, modes de fonctionnement en réseau, professionnalisme de structures et des intervenants) sont aussi à prendre en compte.

La modélisation proposée ci-dessous vise à clarifier le service tout en fournissant des points de repères sur les conditions de mise en œuvre et de réussite.

Il s'agit ici de mieux qualifier ce qui fait la spécificité du champ de l'orientation. Cet ensemble de services nécessite une clarification sur plusieurs points :

#### ■ Une finalité

Faciliter pour l'utilisateur une décision d'orientation éclairée et fondée, ce qui implique :

- de permettre une analyse approfondie de sa situation ;
- d'identifier un objectif ou une finalité professionnelle prenant en compte ses souhaits personnels, ses ressources, ses contraintes et la réalité de l'environnement socio-économique (notamment par la mise à disposition d'informations adaptées) ;
- de formaliser les étapes et les conditions nécessaires à sa mise en œuvre.

Par ailleurs, ce service doit lui permettre d'acquérir des repères et savoir-faire transposables dans toute situation ultérieure de transition professionnelle.

#### ■ Des principes de délivrance

- Une approche individualisée (le service est centré sur un utilisateur pris en compte dans sa singularité).
- Une approche systémique et globale : le service prend en compte la multiplicité des facteurs en jeu (aspects individuels et situationnels, environnement socio-économiques).
- Une relation : il ne s'agit pas uniquement de délivrer des informations et des conseils mais de permettre un échange dans une perspective collaborative (l'utilisateur est associé).
- Une médiation (face à la complexité des informations, le professionnel contribue à faciliter l'appropriation et l'usage des données à disposition).

#### ■ Une posture

- Un objectif de neutralité.
- L'absence de jugement.
- Le respect du point de vue de la personne.
- La prise en compte du cadre de référence de la personne.
- La recherche de l'implication de la personne et du développement de son autonomie.

### ■ Un professionnalisme spécifique

- Mise à disposition d'informations de qualité.
- Utilisation de démarches fondées.
- Professionnalisation permanente.

En ce sens, un service dans le champ de l'orientation doit permettre d'articuler :

- la mise à disposition de ressources (informations, outils, réseaux) ;
- la médiation de ces ressources pour les rendre compréhensibles et utilisables par l'utilisateur dans sa situation ;
- la prise en compte de tous les paramètres de choix (intrinsèques à la personne, relatifs à sa situation, relatifs aux perspectives de réussite de son projet...).

## 2 État des lieux<sup>4</sup> de l'offre de service en région

En préambule, il convient de préciser qu'il ne s'agit pas ici d'un recensement exhaustif de l'état de l'activité AIO en région, mais de présenter une première image de la réponse de service au regard de l'enquête initiée par le CARIF en 2010. Le CARIF a traité 237 questionnaires exploitables. Le taux de retour (30 %) est donc très satisfaisant et les éléments d'analyse sont significatifs, au regard de la représentativité des structures.

Une première approche des organismes intervenants dans le champ de l'accueil, de l'information et de l'orientation en région PACA a permis d'identifier un nombre conséquent de points d'accueil sur le territoire régional (847) sans qu'il soit toujours aisé d'identifier la nature réelle du service proposé. Il a paru nécessaire d'aller au-delà d'une simple approche par localisation, mais de faciliter une qualification assez précise du service rendu, d'autant que pour la même structure, le service peut être différent en fonction de la localisation du point d'accueil (question par exemple de permanences délocalisées pour un organisme à vocation régionale ou départementale).

Un questionnaire en ligne a donc été élaboré et validé par les deux rectorats, le Fongecif, testé auprès d'un échantillon significatif de structures puis diffusé à l'ensemble des structures impliquées dans une activité de type AIO. Ce questionnaire intégrait quelques questions ouvertes, notamment relatives au contenu précis du service. Ces données ont fait l'objet d'une analyse précise dont nous rendons compte dans la synthèse proposée ci-après, les résultats détaillés étant présentés dans un document spécifique.

Les réseaux et structures destinataires du service ont été les suivants :

- les centres d'information et d'orientation (CIO) ;
- les missions locales ;
- le réseau information jeunesse (CRIJ) ;
- Pôle emploi ;
- les maisons de l'emploi ;
- la Cité des métiers ;
- les CAD (centres d'aide à la décision des chambres de métiers et de l'artisanat) ;
- les PLIE (plan local pour l'insertion et l'emploi) ;
- le réseau CAP emploi / Agefiph ;
- les centres de bilan de compétences (en distinguant CIBC, centres de bilans accrédités Fongecif, et les autres centres de bilan) ;
- les prestataires intervenants dans le cadre du Sedop (dispositif régional) ;
- les CIDF (centre d'information sur les droits des femmes) ;
- le Fongecif PACA ;
- d'autres prestataires divers (associations, services universitaires, APEC).

<sup>4</sup> Source : CARIF Espace compétences - État des lieux des pratiques AIO en PACA - 2010.

Quelques observations avant de commenter les résultats :

- certaines structures ont fait des réponses collectives (CIO de l'académie d'Aix-Marseille par exemple) eu égard à leur organisation et au fait que leur mission de service public est définie au niveau national ;
- pour Pôle emploi, nous n'avons eu un retour que des agences spécialisées proposant une offre de service orientation. Nous n'avons donc pas les réponses des agences locales ;
- les réponses à la question relative aux trois types de service proposés laissent apparaître des différences parfois importantes pour des structures du même réseau. Cela paraît plus révéler la difficulté à qualifier ce qui relève d'un service d'orientation (pourtant défini dans le questionnaire), qu'à des pratiques réellement différentes. Ces variations sont également dues à des offres de service différentes en fonction des conditions matérielles locales (question des permanences notamment) ;
- le contexte actuel et les inquiétudes relatives à la prochaine mise en place du service public d'orientation peuvent avoir également influencé les réponses produites, malgré les précautions déontologiques affirmées dans la présentation du questionnaire.

## 2.1 Une typologie complexe

L'analyse fait apparaître une complexité du paysage tant par le nombre de structures impliquées que par les variations de types et de modalités de service rendu. Cela confirme la faible lisibilité de ce champ de services parfois diffus et corrobore les travaux nationaux réalisés jusqu'alors. Réaliser une typologie est donc une gageure car les catégories proposées sont rarement homogènes.

Cela étant, malgré son imperfection, elle donne à voir assez précisément les variations. Par ailleurs, on constate à nouveau que la distinction information / orientation est plus théorique qu'opérationnelle.

On peut donc distinguer :

### • Des structures dont l'orientation est la mission centrale

On trouve les CIO mais également le réseau d'information jeunesse (CRIJ). Elles se caractérisent par la gratuité et le libre accès. Elles associent à la fois l'accès à l'information et le conseil personnalisé (avec des variantes en fonction des finalités de chaque structure sur le niveau d'approfondissement et d'individualisation). Par ailleurs, le professionnalisme des intervenants est structuré au niveau du réseau national (ministère, statut des professionnels, charte d'engagement...). Par contre, même si le public est diversifié (et que tout le monde est accueilli), leur histoire et leur positionnement dans le paysage institutionnel en font des structures à publics spécifiques, notamment pour le service d'aide au choix.

### • Des structures dont c'est l'une des missions parmi d'autres...

- Plutôt articulées avec la formation : Fongecif, CAD, CCI, CFA...
- Plutôt articulées avec l'emploi : Pôle emploi...
- Spécialisées dans l'accueil d'un public déterminé : missions locales, CNIDFF, CIDJ, Agefiph...

Ces trois approches peuvent d'ailleurs être combinées (public ciblé et articulation formation-emploi pour les CFA par exemple).

On peut les caractériser par une fonction orientation à double destinataire : l'utilisateur bien sûr mais également les dispositifs dans lesquels ils s'inscrivent, qu'ils peuvent prescrire ou financer. Cela peut générer une ambiguïté notamment sur la question de la neutralité, mais également sur la possibilité d'un réel travail d'orientation au sens large du terme (indépendant des dispositifs d'accès à la qualification). Cela renvoie d'ailleurs à une confusion historique entre orientation (renvoyant à un appui à l'utilisateur dans ses choix) et le positionnement renvoyant plutôt à une démarche d'orientation (voire de sélection) qui s'apparente au « diriger vers » plus ou moins prescriptif. Ce qui renvoie également à un débat récurrent dans l'Éducation nationale entre processus d'orientation (le choix côté personne) et d'affectation (la décision côté institution).

Néanmoins, le fait d'avoir une autre fonction (financeur par exemple) n'empêche pas des réseaux d'élaborer une offre de service d'information conseil en orientation structurée vis-à-vis de l'utilisateur (Fongecif par exemple).

## • Des prestataires dans le champ de l'orientation

On trouve trois grands types de prestations :

- bilan de compétences loi de 1991 (financement Fongecif ou plans de formation) ;
- Sedop (Région) ;
- prestations pour Pôle emploi.

On a dans cette catégorie une très grande variété de structures qui peuvent être mono-activité ou avoir des activités très nombreuses (RH, insertion, formation...). Leur seul point commun est la réalisation de prestations ou de services dans le champ de l'orientation. Ni le service rendu, ni les professionnels intervenants ne sont homogènes. Leur activité est organisée autour de la conformité à un attendu social plus ou moins précis (loi de 1991 et Code du travail pour le bilan de compétences, cadre de référence régional pour le Sedop, cahier des charges pour les prestataires intervenant pour Pôle emploi ou d'autres commanditaires). Le contrôle de l'activité est réalisé par le commanditaire selon ses propres exigences. Cela n'enlève rien à leur professionnalisme ou à la qualité du service rendu.

Mais aucune référence collective ne permet aujourd'hui d'approcher ces prestations de manière homogène.

## 2.2 Les éléments-clés à retenir

### ► Complexité du paysage et faible lisibilité

- Un nombre considérable de structures et de points d'accueil (plus de 800).
- Des variations de types et de modalités de service rendu.
- De très nombreuses structures ont une activité d'orientation associée à une autre mission (formation, emploi).
- Certaines ont des rôles de prescription et de financement, ce qui pose la question de la neutralité.

Cela confirme la faible lisibilité de ce champ de service parfois diffus et corrobore les travaux nationaux réalisés jusqu'alors. 42 % des structures ont une activité de prescription de formation. Les différences entre réseaux sont très significatives. Les CIO ne prescrivent jamais alors que les missions locales ou Pôle emploi le font presque systématiquement. 22 % sont susceptibles de financer des actions de formation.

### ► Des pratiques partenariales bien installées

80 % affirment intervenir en réseau, ce qui apparaît comme un point assez homogène.

### ► Un accueil tout public significatif (57 %) pour un premier type de service, mais pas de structures qui rendent réellement l'ensemble des services à tout le public

La répartition se fait selon la segmentation historique (initiale, formation continue, emploi, spécificités du public...). 57 % des structures semblent accueillir tous les types de public, à savoir notamment : les jeunes scolarisés ou non, les salariés, les demandeurs d'emploi.

### ► Variations dans le mode d'accès du public au service

L'accès au service peut être libre ou avec prescription, en libre accès ou sur rendez-vous, ce qui n'en facilite pas la lisibilité pour l'utilisateur.

### ► Des variations dans la nature du service rendu

- 47 % des structures assurent « toujours » le premier type de service accueil alors que 16 % ne le réalisent « jamais » ;
- le service de type 2 information-conseil est fréquent (80 % entre « souvent » et « toujours »). Il correspond au cœur du service des structures centrées sur l'orientation. Il apparaît le plus homogène ;
- le service de type 3 aide au choix est très souvent cité (80 % entre « souvent » et « toujours »), mais les variations entre structures sont là très significatives.

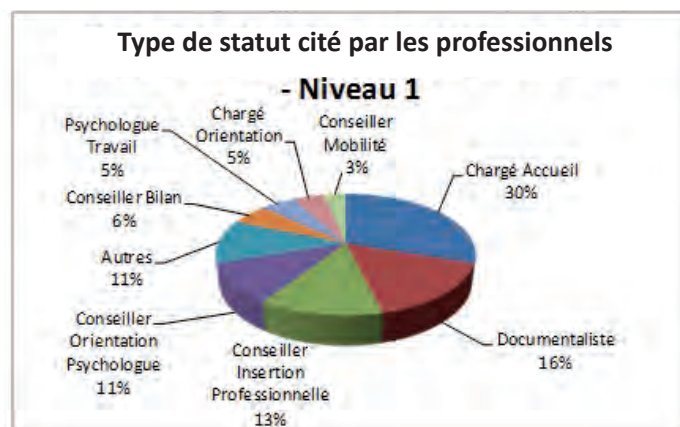
### ► Le contour et la nature du service sont difficiles à appréhender pour l'aide au choix (type 3)

Le premier niveau d'accueil (type 1) et l'information-conseil (type 2) paraissent aujourd'hui les services les plus homogènes tant en termes d'objectifs que de modalités.

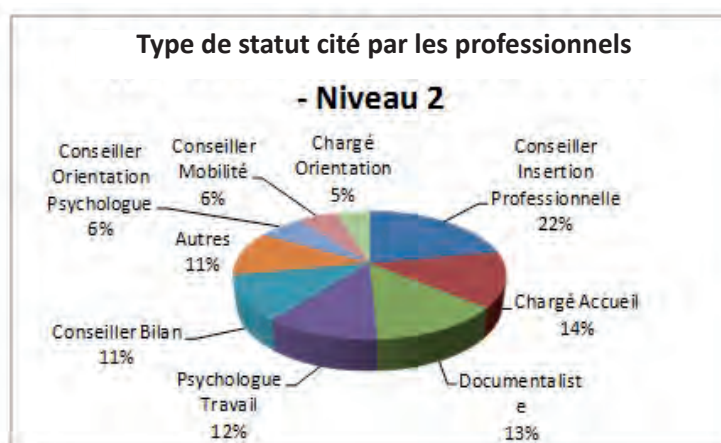
Le service le plus approfondi (aide au choix, type 3) est le moins structuré et le plus hétérogène. Des différences significatives existent de fait entre des services assez ponctuels et à durée limitée (1 à 2 entretiens) et des prestations ou des services très approfondis (de type Sedop, bilan de compétences ou bilan d'orientation). Par ailleurs son contenu est difficile à préciser et les professionnels qui le rendent sont également d'origine et de champs d'intervention différents.

### ► Des variations significatives au sein des professionnels intervenant

Les variations sont importantes pour les services « accueil » et « information-conseil ». La fonction peut être exercée par des chargés d'accueil, des documentalistes, des conseillers en mobilité, des psychologues du travail. Ainsi la documentaliste ou le conseiller en mobilité peuvent assurer le service de premier niveau d'information-conseil. Cela n'est pas vraiment surprenant car on perçoit surtout une recherche de cohérence interne et de professionnalisme partagé (ce qui suppose à la fois des zones de partage et des expertises spécifiques).

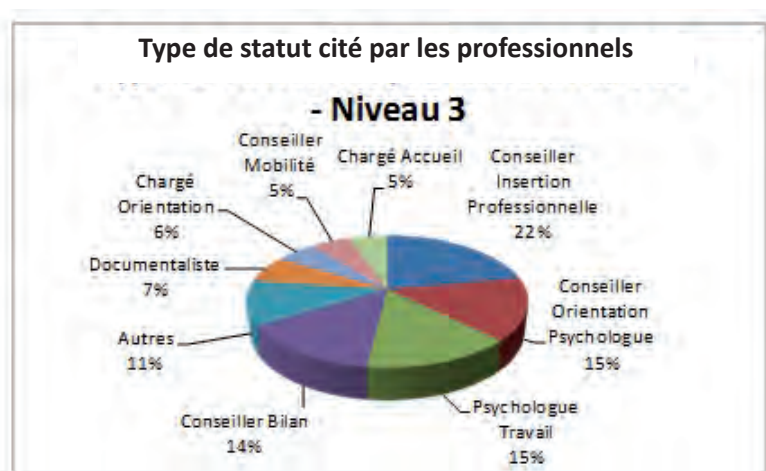


Source : CARIF Espace Compétences, « Résultats de l'enquête sur la cartographie de l'offre de service régional d'orientation », Étude, mars 2011.



Source : CARIF Espace Compétences, « Résultats de l'enquête sur la cartographie de l'offre de service régional d'orientation », Étude, mars 2011.

Par contre, on retrouve cette variation même dans le service « aide au choix » hormis pour les centres de bilan de compétences où le type de professionnels intervenant est plus restreint (psychologues du travail, conseillers en mobilité...).



Source : CARIF Espace Compétences, « Résultats de l'enquête sur la cartographie de l'offre de service régional d'orientation », Étude, mars 2011.

En somme, cela confirme la nécessité :

- d'une définition partagée et opérationnelle de la nature et du contenu des services en évitant une normalisation peu adaptée à un travail relationnel (l'entretien individuel est la première modalité utilisée par les professionnels) ;
- d'une identification précise sur ce qui relève d'un professionnalisme partagé (transverse aux structures) de ce qui suppose une connaissance particulière (spécificités des publics) ;
- de l'élaboration d'un référentiel de compétences mais également de la mise en place d'un processus de professionnalisation permanent inter-structures.

### ► Un travail en réseau indispensable

Dans la perspective d'une mise en place d'un service d'orientation gratuit, facilement accessible et tout public, on voit immédiatement qu'il ne peut être organisé de manière adéquate que si des collaborations sont organisées. Cela concerne notamment la prise en compte des spécificités du public. En effet, faciliter l'accès ne garantit rien sur la pertinence des réponses proposées par les professionnels. Or, la complexité de l'environnement nécessite la prise en compte de formes d'expertises qui ne sont pas détenues par tous les acteurs. La connaissance du système éducatif rend les CIO indispensables sur ce champ. Mais l'accueil et l'information des salariés nécessite une maîtrise des dispositifs et des parcours qui fait, par exemple, du Fongecif un acteur incontournable sur un public de plus en plus demandeur et qui a eu jusqu'à présent peu de lieux réellement dédiés.

## 3 Orientation tout au long de la vie : trajectoires des publics et besoins d'accompagnement

### 3.1 Orientation scolaire et universitaire

#### • Les déterminants des inégalités d'orientation scolaire

Après plusieurs décennies de massification scolaire ayant permis à un plus grand nombre de jeunes d'accéder aux différents niveaux du système éducatif, des inégalités sociales de parcours scolaires demeurent patentées. Pour donner un exemple, il suffit de rappeler que si les enfants de cadres représentent 15 % des entrants en 6<sup>e</sup>, ils constituent 55 % des inscrits en première année de classes préparatoires. Inversement, les enfants d'ouvriers qui représentent 38 % des entrants au collège, ne forment que 9 % des entrants en classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE).

Si l'insertion des diplômés a ses mécanismes propres, la formation des inégalités sociales de parcours scolaires, en amont, a les siens. C'est pourquoi, cette introduction propose de faire le point sur les différents facteurs qui participent tout au long de la scolarité à la genèse des inégalités de parcours.

Ces dernières résultent de mécanismes aux effets cumulatifs. Elles trouvent leur origine au sein de différences de réussite scolaire selon les milieux sociaux d'une part, et au sein de différences relevant de l'orientation scolaire d'autre part.

#### ► La réussite scolaire, un facteur à l'origine des différences de parcours

Tout d'abord, l'accès des jeunes issus des milieux les plus favorisés aux cursus les plus « élevés », aussi bien d'un point de vue vertical (c'est-à-dire selon le niveau d'études) que d'un point de vue horizontal (c'est-à-dire à niveau donné, dans les filières les plus sélectives et les plus valorisées) peut relever de différences de réussite qui vont conditionner les possibilités de poursuite d'études.

Les enfants de milieu populaire réussissent moins bien que ceux d'origine sociale favorisée, en particulier en raison de difficultés constatées, dès l'entrée au primaire, se cumulant année après année. Au total, au palier d'orientation de fin de 3<sup>e</sup>, les enfants d'origine sociale défavorisée se présentent avec moins d'« atouts » que leurs homologues d'origine sociale favorisée. Ces différences de réussite entraînent des orientations dans des cursus différents. La voie professionnelle pour les uns, les différentes séries de baccalauréat général et technologique pour les autres. Mais, à chaque palier d'orientation, des élèves ayant des résultats scolaires comparables n'accèdent pas aux mêmes filières selon le genre ou l'origine sociale. Nombre de travaux ont souligné que la polarisation des enfants de cadres dans la filière scientifique est loin de s'expliquer par leur seul niveau scolaire. Un constat similaire est dressé à l'entrée en CPGE, puisqu'un élève bachelier scientifique n'ayant jamais redoublé a quasiment trois fois plus de chances d'accéder en classe préparatoire s'il est de milieu favorisé plutôt que de milieu modeste. Dans ce cas, c'est le processus d'orientation qui est à l'origine de ces différences.

#### ► Des choix d'orientation socialement typés

Le premier mécanisme générateur des différences de parcours scolaire relève des différences de choix d'études selon les milieux ou le genre, pour des élèves aux possibilités scolaires comparables. Le système français d'orientation scolaire est fondé en priorité sur la demande des jeunes et de leur famille ; leurs choix sont in fine à l'origine d'une partie des inégalités de parcours scolaire. Les choix se définissant comme le processus par lequel les individus sélectionnent une option parmi un ensemble de possibilités, il est difficile de considérer que des choix sont inégaux. Ces choix sont typés socialement dans un système où les filières choisies débouchent sur des possibilités d'études spécifiques et hiérarchisées. Le cumul de ces différences lors de chaque palier d'orientation génère de véritables inégalités de parcours.



Par exemple, la spécificité des choix des filles n'est plus à démontrer : en 3<sup>e</sup>, elles s'orientent toujours majoritairement vers les filières générales et technologiques. En revanche, si elles ne s'auto-sélectionnent pas à l'entrée en 2<sup>de</sup> générale, elles le font ensuite à l'égard de la filière scientifique en classe de 1<sup>re</sup> et au moment de l'accès à l'enseignement supérieur.

### ► Une orientation scolaire sensible au contexte d'enseignement

Le second mécanisme propre à l'orientation, et qui contribue aux inégalités de parcours scolaires, provient du fonctionnement des conseils de classe qui n'orientent pas les élèves uniquement à partir de critères académiques mais également selon des critères sociaux ou de genre. Par exemple, si on compare des élèves de même origine sociale et de même niveau scolaire ayant demandé une orientation en première scientifique, on constate que les filles ont 10 % de chances en moins que les garçons de voir leur vœu entériné.

Enfin, différents contextes d'enseignement marquent la demande d'orientation des élèves et la sélection qui a lieu ensuite. Ainsi, selon la classe, l'établissement ou le bassin de formation, les élèves formulent des choix d'études différenciés car situés dans des contextes où les pairs, les enseignants et les palettes d'offre de formation varient. Ensuite, à choix équivalents, ils seront de nouveau plus ou moins sélectionnés selon ces différences contextuelles. Cela peut contribuer à accentuer ou compenser les inégalités sociales apparues en amont.

*Pour en savoir plus :*

- Landrier S. et Nakhili N., « Comment l'orientation contribue aux inégalités de parcours scolaires en France », in « L'orientation scolaire et professionnelle dans un monde incertain », *Formation Emploi*, n° 109, 2010.
- Lemaire S., « Disparités d'accès et parcours en classes préparatoires », *Note d'information du MEN*, n° 08.16, 2008.

## • L'orientation vers la voie professionnelle

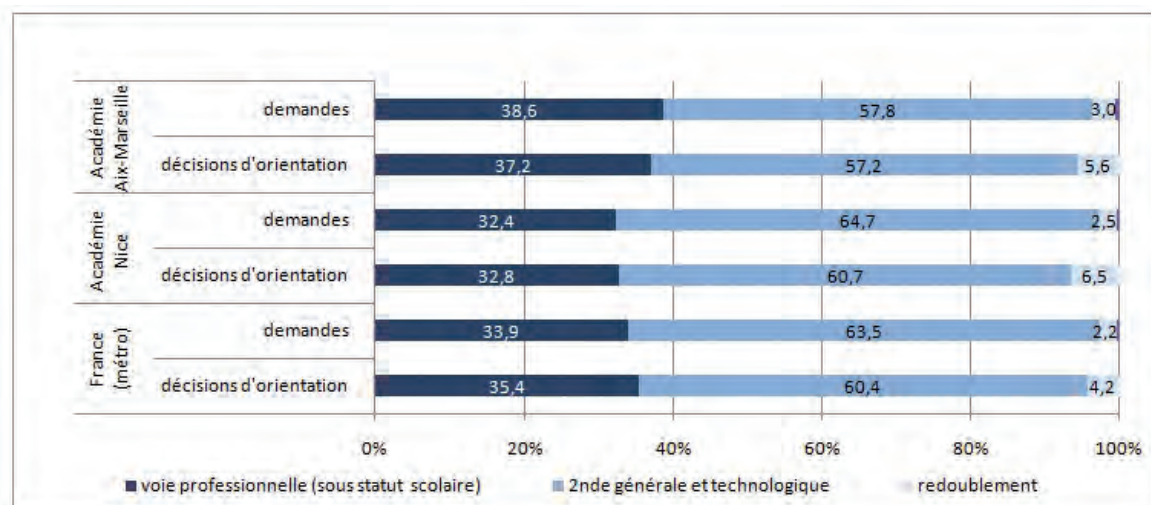
### ► Des disparités entre académies

L'orientation vers la voie professionnelle à l'issue de la classe de 3<sup>e</sup> générale est plus fréquente dans l'académie d'Aix-Marseille que dans l'académie de Nice. Dans cette dernière, le taux d'orientation vers la voie professionnelle sous statut scolaire reste inférieur à la moyenne nationale. Mais l'académie de Nice se caractérise également par un recours important à l'apprentissage : au niveau V, elle présente la plus forte part d'apprentissage de France dans le second cycle professionnel<sup>5</sup>.

À l'issue de la 2<sup>de</sup> générale et technologique, les demandes de réorientation vers la voie professionnelle sont en proportion plus nombreuses dans les deux académies de la région qu'en moyenne nationale. Cette tendance est encore plus accrue dans l'académie de Nice, où l'orientation vers la voie professionnelle sous statut scolaire semble se faire de manière plus tardive qu'ailleurs.

<sup>5</sup> La part de l'apprentissage dans le second cycle professionnel au niveau V est de 46 % pour l'académie de Nice contre 32 % pour l'académie d'Aix-Marseille et la France. Source : DEPP, Repères et références statistiques, 2010.

### Demands et décisions d'orientation à l'issue de la 3<sup>e</sup> générale (en %)



Source : Direction générale de l'enseignement scolaire, « Orientation des élèves du secteur public en 2007 », Collection Repères pour l'orientation et l'affectation des élèves – Traitement ORM.

### > Quels élèves s'orientent vers la voie professionnelle ?

Les filles se portent moins sur les filières professionnelles que les garçons :

- dans l'académie de Nice, 30 % des filles choisissent la voie professionnelle à l'issue de la 3<sup>e</sup> générale contre 39 % des garçons ;
- en PACA, elles représentent 54 % des effectifs en 2<sup>de</sup> générale et technologique, contre 38 % des élèves en 1<sup>re</sup> année de CAP ou BEP, et 42 % des élèves en 1<sup>re</sup> année de bac professionnel<sup>6</sup>.

Les écarts entre garçons et filles sont moins marqués en matière de réorientation vers la voie professionnelle après la 2<sup>de</sup> générale et technologique.

### Demands et décisions d'orientation à l'issue de la 3<sup>e</sup> générale : comparaison sexuée (en %)

	Demands		Décisions d'orientation	
	Filles	Garçons	Filles	Garçons
2 <sup>de</sup> générale et technologique	67,3	58,4	64,3	54,6
Voie professionnelle	30,4	39	32,1	41,8
- dont 2 <sup>de</sup> professionnelle	23	27,1	24,6	29,5
- dont CAP	7,5	11,9	7,5	12,3
Redoublement	2,2	2,6	3,7	3,7

Source : Rectorat de Nice-SAIO, Bilan de l'orientation juillet 2010, Académie de Nice, septembre 2010.

L'orientation vers la voie professionnelle reste privilégiée par les élèves en difficulté. Ainsi, dans l'académie de Nice, l'ensemble des élèves ayant suivi des cursus « adaptés » (3<sup>e</sup> d'insertion, de découverte professionnelle - DP6, Segpa) se tournent ensuite vers la voie professionnelle, en priorité par le biais d'un CAP. Ils sont également largement plus nombreux à demander une formation professionnelle par apprentissage : 32 % des sortants de 3<sup>e</sup> d'insertion, 20 % des 3<sup>e</sup> Segpa et 10 % des 3<sup>e</sup> DP6, contre 5 % des sortants de 3<sup>e</sup> générale<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Source : Rectorats Aix Marseille et Nice ; Conseil régional PACA, DFA – Traitement ORM. Champ : élèves inscrits en formation professionnelle initiale (y compris enseignement agricole) sous statut scolaire et apprentissage, année scolaire 2008-2009.

<sup>7</sup> Source : Rectorat de Nice-SAIO, Bilan de l'orientation juillet 2010, Académie de Nice, septembre 2010.

L'origine sociale et la nationalité des élèves apparaissent également fortement corrélées avec l'orientation vers la voie professionnelle<sup>8</sup> :

- les jeunes dans l'enseignement professionnel sont majoritairement issus de catégories sociales « défavorisées » : au plan national, 56 % des élèves en second cycle professionnel (secteur public), contre 28 % des élèves en second cycle général et technologique sont enfant d'ouvrier, de retraité ou de personne sans activité ;
- les élèves de nationalité étrangère sont en proportion plus nombreux dans le second cycle professionnel (ils représentent 5 % des élèves) que dans le second cycle général et technologique (3 %).

### Parcours de découverte des métiers et des formations en collège

Le parcours de découverte des métiers permet dans une démarche facultative à tout élève de 3<sup>e</sup> de découvrir le monde du travail afin de préparer son choix, le moment venu.

En lien avec les autres enseignements, cette option élargit et complète la culture générale des élèves à travers la découverte des différents métiers, milieux professionnels et formations.

Les élèves sont impliqués activement : loin d'un cours théorique, les séquences pédagogiques sont organisées par une équipe pluridisciplinaire (professeurs, documentaliste, CPE, ...).

Cette option accueille les élèves venant de plusieurs classes et donne lieu à une évaluation qui pourra être prise en compte dans le diplôme national du brevet, comme toute option facultative.

Ce parcours de découverte des métiers et des formations concerne tous les élèves, des collèges mais aussi des lycées s'inscrit en effet dans un contexte de politique publique ambitieuse en termes d'élévation des niveaux de qualification pour tous : 100 % d'une classe d'âge au premier niveau reconnu (diplôme de niveau V minimum), 80 % au baccalauréat, 50 % diplômée de l'enseignement supérieur.

Les objectifs exprimés sont de permettre à chaque élève tout au long de ce cursus dans l'établissement scolaire :

- 1- d'appréhender des métiers différents à tous les niveaux de qualification, relevant de plusieurs champs professionnels, de découvrir, en dehors de tout préjugé sexué, les différentes fonctions des entreprises et des administrations ;
- 2- de connaître l'ensemble des voies de formations que lui offre le système éducatif.

Ce dispositif débute à partir de la classe de cinquième, par la découverte d'une palette de métiers, il se poursuit en classe de quatrième par la découverte des voies de formation, à cette occasion, les élèves sont invités à passer une journée dans un lycée, un lycée professionnel ou un CFA. Ce parcours se concrétise en classe de troisième par une séquence en milieu professionnel de cinq jours.

Sur la totalité de sa scolarité en collège, un élève aura passé au moins dix jours dans une entreprise ou en relation avec des acteurs du monde professionnel (dont cinq jours pour la séquence d'observation de troisième).

Source : Éduscol - Circulaire 2008, découverte des métiers – Traitement Espace Compétences.

## • L'entrée en apprentissage : quel lien entre orientation subie et rupture selon les filières ?

### ► Pas de concordance entre le projet de métier et la filière d'apprentissage pour près de la moitié des apprentis

D'après l'enquête « 1 000 apprentis »<sup>9</sup>, plus des 3/4 des jeunes interrogés (77 %) déclarent avoir une idée précise du métier qu'ils souhaiteraient exercer :

- un peu plus de la moitié (53 %) sont dans un cursus d'apprentissage en adéquation avec ce projet. Cette conformité est plus présente dans les filières coiffure, hôtellerie-restauration et mécanique, mais plus rare pour celle du bâtiment ;

<sup>8</sup> Source : DEPP, Repères et références statistiques 2010.

<sup>9</sup> L'enquête « 1 000 apprentis » : de 2001 à 2003, le Conseil régional PACA (DFA) et l'ORM ont piloté une étude qui s'est attachée à suivre une cohorte de 1 224 apprentis en les interrogeant à trois reprises : quelques mois après la signature de leur contrat, au milieu de leur deuxième année de formation et quelques mois après leur deuxième année. Seuls les jeunes préparant un CAP ou BEP (près des trois quarts des apprentis en région en 2001) ont été interrogés ; 85 % d'entre eux ont moins de 18 ans ; 19 diplômés étaient représentés dans les principales spécialités de formation.

- 15 % des apprentis souhaitaient se former à un métier différent, mais ils n'ont pu accéder à la filière de leur choix, parce qu'ils n'ont pas trouvé d'employeur, ou n'ont pu être admis en lycée professionnel (pour diverses raisons). Ils se retrouvent finalement dans une spécialisation qu'ils n'avaient pas choisie au départ. Ce constat ne s'explique pas toujours par le manque d'information ou par un problème d'orientation mais aussi par la structuration de l'offre de formation de proximité ;
- les 9 % restant souhaitaient exercer des métiers tout à fait différents : métiers artistiques, armée, police, pompiers, pour l'essentiel.

Les jeunes entrent en apprentissage surtout pour la dimension professionnalisante du cursus (55 %). Ceux qui préparent un diplôme en coiffure, en hôtellerie-restauration et en mécanique s'inscrivent plus fortement dans cette dynamique. 15 % des apprentis voient l'apprentissage comme une alternative à leurs difficultés dans l'enseignement classique (difficulté à suivre les enseignements et difficulté à entrer dans une section de leur choix). Les filières les plus concernées préparent à des métiers du bâtiment.

Mais la vision que les jeunes ont des métiers possibles dans le cadre de l'apprentissage relève pour beaucoup de représentations individuelles, de l'idée qu'ils se font d'un métier. Les éléments liés à la valorisation personnelle et sexuée à occuper des métiers sont régulièrement soulignés. Les filières pour lesquelles ces représentations individuelles sont les plus fortes et en lien avec un projet professionnel affirmé sont, d'une façon générale, l'hôtellerie-restauration et la mécanique pour les garçons, la coiffure pour les filles.

### ► Un lien fort entre les ruptures de contrat et les conditions de travail propres aux secteurs

12 % des jeunes ont changé d'entreprise entre les deux années de l'apprentissage. Pour la moitié d'entre eux, ce changement intervient entre septembre et décembre, lors de la rentrée scolaire. La décision de changement est, dans plus de 6 cas sur 10, prise par le jeune avec pour principal motif invoqué une mésentente avec l'employeur. Les changements d'entreprise sont surreprésentés chez les apprentis préparant un diplôme de l'hôtellerie-restauration et du bâtiment (BEP et CAP). Ces ruptures de contrat sont à mettre en rapport avec les contraintes propres à ces secteurs (caractère saisonnier et gestion de la main-d'œuvre, pénibilité, horaires...).

Les ruptures sont aussi à mettre en regard avec l'orientation. D'un côté, les métiers de l'hôtellerie-restauration étaient considérés comme plus attractifs par les jeunes. Mais ces derniers se sont rendus compte au cours de leur cursus et de la pratique en entreprise que ces métiers ne correspondaient pas à l'idée qu'ils s'en faisaient. De l'autre, les métiers du bâtiment, pour lesquels l'orientation était plus souvent par défaut, connaissent logiquement des ruptures plus importantes, même si les jeunes restent dans la même famille de métiers.

### ► Des résultats toujours d'actualité

Si, depuis cette étude, de grandes avancées ont été faites dans la communication autour de l'apprentissage et des conditions de vie des apprentis, la plupart de ces résultats, notamment en rapport avec l'orientation, restent d'actualité comme le montrent deux études qualitatives récentes, l'une sur la France<sup>10</sup>, l'autre sur la Franche-Comté<sup>11</sup>.

L'étude de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) montre par exemple que les secteurs professionnels touchés par les ruptures sont pour l'essentiel l'hôtellerie-restauration et le commerce, contrairement au bâtiment. L'une des causes essentielles de la rupture, selon les entreprises interrogées, serait l'orientation : plus d'1 sur 2 estime que les jeunes seraient orientés vers des métiers qui ne les intéressent pas ou qui ne leur correspondent pas. En revanche, le point de vue des jeunes est sensiblement différent : pour eux, les causes principales de rupture sont les difficultés d'adaptation et les problèmes relationnels au sein de l'entreprise.

Les travaux de l'Efigip en Franche-Comté montrent que les ruptures en début du contrat viennent, entre autres, d'une orientation par défaut ou d'un choix de filière lié uniquement à la proximité géographique, ou encore d'un décalage entre la représentation du métier par le jeune et la réalité professionnelle.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « À la découverte du métier, De l'orientation à l'insertion professionnelle de 1 000 apprentis en PACA », Études, n° 6, novembre 2004.

<sup>10</sup> ACFCI, « Les ruptures de contrats d'apprentissage... Une fatalité ? », Analyse et commentaires du réseau des CCI, janvier 2011.

<sup>11</sup> Efigip, « Ruptures des contrats en alternance », Le point sur, n° 59, décembre 2010.

## • Les logiques d'orientation par spécialités de formation

### ► Les spécialités de formation accueillent des publics différents

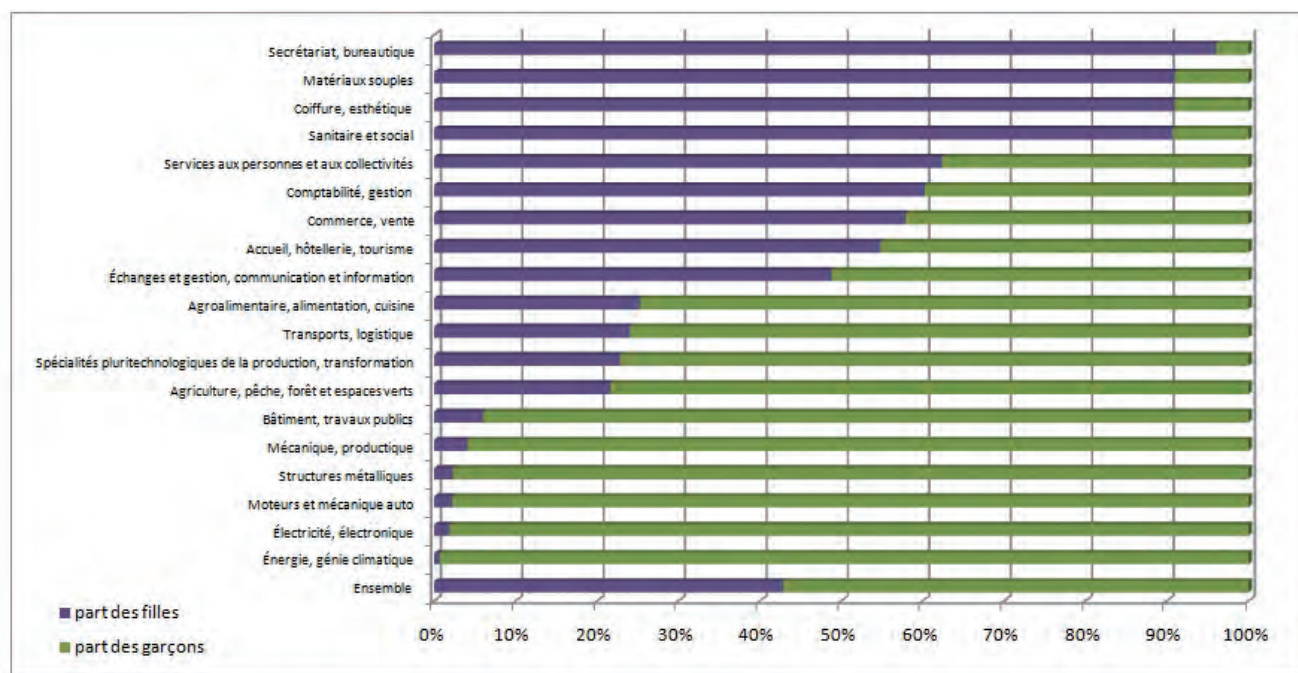
Plusieurs facteurs influencent l'orientation des jeunes dans les différentes spécialités de formation. L'exploitation nationale de l'enquête Génération 2004 par le Céreq<sup>12</sup> permet d'identifier les principaux facteurs individuels.

- L'origine sociale (activité et profession des parents) des jeunes apparaît déterminante. Plus de 15 % des jeunes sortis d'une formation en comptabilité, en spécialités de transformations<sup>13</sup>, services à la collectivité ou habillement n'ont aucun parent en emploi à la date de l'enquête contre 8 % des jeunes issus des spécialités de la coiffure, de l'agriculture, de l'électricité et de la mécanique automobile.
- De plus, la part des enfants de cadres parmi les sortants de spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion<sup>14</sup> ou du travail social est supérieure à 15 %, alors qu'elle est inférieure à 7 % parmi les sortants de formations en bâtiment finitions, alimentation, énergie, génie climatique ou dans les spécialités des services à la collectivité.
- Cette enquête permet également de constater que les jeunes d'origine immigrée sont en proportion moins nombreux dans les spécialités de formation où l'apprentissage est développé, comme l'alimentation, le bâtiment gros œuvre, la coiffure, la mécanique automobile ou le travail du bois.
- Enfin, dans certaines spécialités, la part des jeunes issus du milieu rural excède 25 % : transport, hôtellerie, bois et agriculture.

### ► Le poids déterminant du genre et du cursus scolaire

Le processus d'orientation dans les différentes spécialités de formation de l'enseignement professionnel initial est avant tout fortement sexué.

Répartition sexuée des effectifs en formation professionnelle initiale selon la spécialité en PACA



Source : Rectorats Aix-Marseille et Nice ; Conseil régional PACA, DFA – Traitement ORM.  
 Champ : Les élèves inscrits en dernière année de formation professionnelle initiale sous statut scolaire et apprentissage (niveaux V à III), année scolaire 2008-2009, nomenclature régionale des agrégats de NSF.

<sup>12</sup> Céreq – CNFPTLV, « L'évolution des différentes voies de qualification et d'insertion des jeunes au niveau régional entre 1995 et 2005 », mars 2010.

<sup>13</sup> Les spécialités des transformations agrègent ici les spécialités des industries des transformations : spécialités pluritechnologiques, chimie, métallurgie, matériaux de construction, plasturgie, papier.

<sup>14</sup> Y compris la spécialité finance, banque, assurance.



L'orientation des filles se caractérise par une plus forte concentration sur un nombre restreint de spécialités de formation que les garçons. En PACA, cinq groupes de spécialités rassemblent 72 % de leurs effectifs : sanitaire et social, commerce-vente, secrétariat-bureautique, comptabilité-gestion et coiffure-esthétique. Dans certaines spécialités de la production, la faible représentation des filles est surtout imputable à l'apprentissage. Leur part devient plus importante si l'on considère uniquement les effectifs sous statut scolaire.

Les spécialités de formation ne sont pas toutes ouvertes aux jeunes en difficulté scolaire : au plan national, les jeunes qui n'ont pas suivi de classe de 3<sup>e</sup> générale sont majoritaires dans toutes les formations du bâtiment, alors qu'ils sont faiblement représentés dans les spécialités des industries de transformation, de la santé, de la comptabilité ou du secrétariat (sous statut scolaire comme par apprentissage). Certaines spécialités comme celles de la mécanique automobile, des structures métalliques, de l'électricité, de l'agriculture ou du commerce, sont davantage ouvertes aux jeunes issus de structures pédagogiques adaptées (3<sup>e</sup> d'insertion, 3<sup>e</sup> Segpa...) par le biais de l'apprentissage que dans le cadre de la voie scolaire.

Le lien entre le cursus scolaire des jeunes et la spécialité de formation suivie se perçoit déjà dans la formulation de la demande sociale des familles. En effet, on constate (pour l'académie de Nice, 2010)<sup>15</sup> que dans quatre CAP, plus de 15 % des candidats sont issus d'une 3<sup>e</sup> d'insertion, d'une 3<sup>e</sup> Segpa ou d'un dispositif MGI : service en milieu rural, employé de vente, préparation et réalisation d'ouvrages électriques, réparation des carrosseries. Cette concentration est moins visible parmi les candidats au bac professionnel, qui ne sont qu'1 % à provenir d'un de ces dispositifs adaptés, contre 7 % de l'ensemble des candidats au CAP.

### ► Cinq groupes de spécialités aux logiques spécifiques<sup>16</sup>

Une segmentation des ensembles de spécialités se dessine au regard des niveaux de sortie, des publics accueillis, des conditions d'orientation et des motifs d'arrêt d'étude. Le choix d'une spécialité de formation influence la probabilité de sortie à un certain niveau, et ce choix est lui-même fortement influencé par le sexe, l'origine sociale, l'origine nationale et le lieu de résidence. Cinq groupes de spécialité se distinguent ainsi par des caractéristiques partagées qui leur confèrent des profils communs.

#### 1. Sorties rapides vers l'emploi

Les formations aux métiers du bâtiment, du travail du bois et du métal et celles préparant aux métiers de l'alimentation sont caractérisées par la faiblesse des sorties au niveau du bac ou en 1<sup>re</sup> professionnelle et par l'accueil d'une forte proportion de jeunes ayant connu des difficultés scolaires au collège. Dans ces spécialités, très fortement masculines et où l'apprentissage est majoritaire, les jeunes sortent plus souvent qu'en moyenne parce qu'ils ont trouvé un emploi.

#### 2. Forte attractivité

Les formations aux métiers de la coiffure et de l'esthétique, des transports et de la logistique, de l'agriculture, de la réparation automobile, de l'hôtellerie et du champ sanitaire et social, se caractérisent par leur très forte attractivité pour les jeunes. Elles scolarisent plus fréquemment que les autres les enfants d'ouvriers et d'employés dont les parents sont nés en France.

#### 3. Poursuite d'études et logiques de niveau

Les spécialités plus généralistes du commerce et de l'industrie (électricité, électronique, mécanique de précision, génie civil et génie climatique) se caractérisent par des sorties très fréquentes au niveau du bac ou en 1<sup>re</sup> professionnelle. La logique des enseignements disciplinaires domine ici la logique métier, le niveau atteint importe peu. Du point de vue de l'orientation ou de l'origine sociale, ce groupe est assez hétérogène, mais, en dehors des spécialités du commerce, il est exclusivement masculin.

<sup>15</sup> Source : Académie de Nice-SAIO, « Bilan de l'affectation post-3<sup>e</sup> 2010, voie professionnelle », novembre 2010.

<sup>16</sup> Cette partie est extraite de l'article du Céreq : « Orientation et affectation : la sélection dans l'enseignement professionnel du second degré », Formation Emploi, n° 109, mars 2010.

#### 4. Spécialisation pour des métiers réglementés

Les formations terminales aux métiers de la santé et du travail social, très féminisées, visent plus souvent l'exercice de professions très réglementées. Les plus âgés des sortants de l'enseignement secondaire concluent ici une formation initiale, qui a pu être assez diverse, par une formation très spécialisée. Les jeunes issus de ces formations sortent le plus souvent en ayant atteint le niveau souhaité (le plus souvent le niveau V) et ayant trouvé un emploi. Les filles dont au moins un des parents est né en Afrique subsaharienne et les enfants de cadre et d'employés y sont surreprésentés.

#### 5. Éloignement de l'emploi, ruptures et insatisfaction : le « trou noir » de l'insertion

Les formations aux métiers de la comptabilité et du secrétariat, les spécialités peu attractives des services à la collectivité (sécurité, nettoyage) ou des industries de première transformation (conduite de chaînes automatisées), ainsi que les spécialités du textile et de l'habillement, sont caractérisées par un éloignement de l'emploi et une insatisfaction vis-à-vis de l'orientation. Les jeunes y sont en proportion beaucoup plus nombreux à n'avoir aucun parent en emploi, et beaucoup moins nombreux à interrompre leurs études parce qu'ils ont trouvé un emploi. L'abandon en cours de cycle est une caractéristique forte de ce groupe, qui scolarise plutôt des enfants d'employés et des jeunes dont les parents sont originaires du Maghreb.

Trois ans après leur sortie du système éducatif, ces jeunes connaissent les plus forts taux de chômage et lorsqu'ils sont en emploi, il s'agit plus souvent que les autres d'un emploi précaire : c'est le public privilégié des formes particulières d'emploi que sont les contrats aidés et l'intérim. Au final, seul un 1/5 de ces jeunes a connu une stabilisation dans un emploi pérenne au cours de ces trois années.

#### • La question du décrochage scolaire et des parcours des jeunes

5 000 jeunes sortent aujourd'hui prématurément du système scolaire en région Provence - Alpes - Côte d'Azur (120 000 au niveau national). Déclaré priorité nationale depuis 2009, la problématique du décrochage scolaire et des parcours est au cœur des débats régionaux.

C'est dans ce cadre qu'une convention de coopération académique a été élaborée : le Conseil régional Provence - Alpes - Côte d'Azur, l'Éducation nationale et ses deux rectorats d'Aix-Marseille et de Nice et l'Association régionale des missions locales, ont fait le choix de travailler ensemble pour analyser les raisons du décrochage scolaire et expérimenter des solutions d'accompagnement permettant de prévenir ruptures et abandon.

##### Extrait de la convention

###### « Des enjeux régionaux

L'enjeu est qu'aucun jeune restant sans qualification à l'issue de sa scolarité ne quitte la formation initiale "sans qu'un accompagnement et un suivi n'aient été préparés et mis en place à son intention pour la poursuite de son parcours".

###### Des objectifs régionaux et des objectifs au niveau des territoires :

Ils doivent permettre aux partenaires de repérer les sortants ou les jeunes en risque de rupture, de coordonner des actions d'accueil, d'information et de positionnement, de caractériser pour chaque jeune la difficulté et ses causes, d'identifier la réponse adaptée et la mettre en place de façon partenariale, de déterminer les modalités d'accompagnement et de suivi et de permettre à l'ensemble des acteurs de travailler sur des objets communs que sont les pratiques professionnelles, le partage d'outils et de professionnalisation. »



### La mission générale d'insertion : Repérage, accueil et formation pour lutter contre les ruptures scolaires

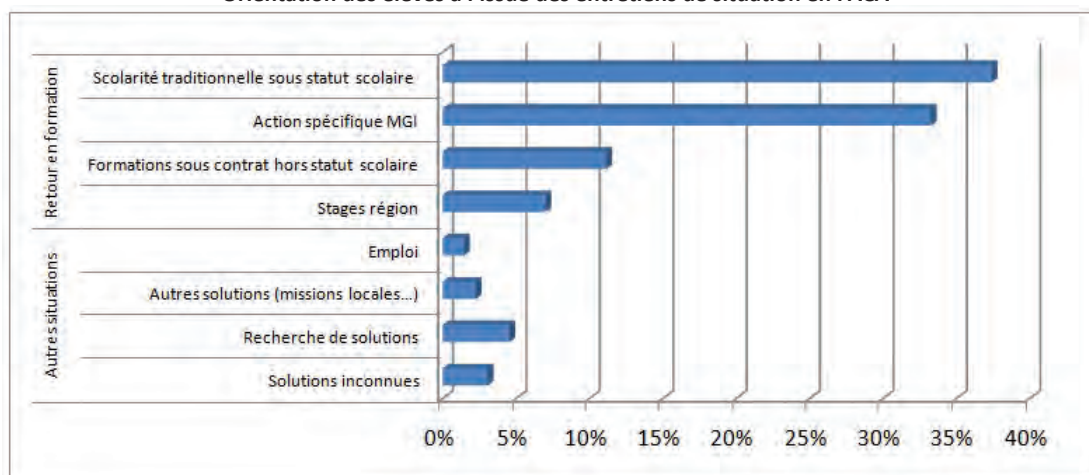
La mission générale d'insertion (MGI) tient une place essentielle dans la prévention des sorties sans qualification du système scolaire. Son action se situe en amont et en aval de la rupture de formation : en amont, elle prévient les ruptures de formation en anticipant sur les causes de sortie sans qualification des élèves de 16 ans et plus ; en aval, elle repère les jeunes qui sont sortis depuis moins d'un an avant l'obtention d'un premier niveau de formation, les accueille, les remobilise dans une dynamique de formation et prépare les bases d'une qualification.

#### Favoriser avant tout le maintien dans la formation sous statut scolaire

Les élèves repérés, sortis ou en risque de sortie de la formation initiale sans diplôme, bénéficient tout au long de l'année d'un accueil et d'un accompagnement au cours de rencontres personnalisées dites « entretiens de situation ». À l'issue de ces entretiens, la majorité des jeunes retournent en formation, principalement sous statut scolaire ou dans le cadre d'une action spécifique de la MGI. Dans l'académie de Nice, les jeunes reçus en entretien de situation présentent les caractéristiques suivantes<sup>1</sup> :

- 56 % sont des garçons ;
- 54 % ont entre 16 et 17 ans et 28 % ont moins de 16 ans ;
- 70 % viennent d'une classe de 3<sup>e</sup> générale et 6 % d'une classe de 2<sup>de</sup> générale et technologique.

Orientation des élèves à l'issue des entretiens de situation en PACA



Source : Éduscol, « Bilan de l'activité de la MGI, année scolaire 2007-2008 », octobre 2009 – Traitement ORM.

#### Prévenir, remobiliser, consolider les connaissances pour amener les jeunes vers la qualification

Au cours de l'année 2007-2008, 3 327 jeunes ont été pris en charge en PACA dans le cadre d'une action spécifique de la MGI<sup>2</sup> :

- 41 % d'entre eux ont bénéficié d'une action à temps plein destinée aux élèves en situation de rupture scolaire, prioritairement les plus éloignés de la qualification, et caractérisée par un accompagnement personnalisé, une immersion en milieu professionnel, l'acquisition ou la consolidation de compétences générales, sociales, professionnelles, technologiques... ;
- 39 % ont suivi des actions préparant à un diplôme ou un examen (principalement des élèves de terminale professionnelle, technologique et générale ayant échoué au moins deux fois à l'examen) ;
- 20 % ont suivi des actions à temps partiel de prévention du décrochage scolaire (pour les jeunes risquant de sortir sans diplôme d'un établissement scolaire) sous forme de modules ou d'ateliers de remédiation, de remotivation, d'aide à l'élaboration des projets personnel et professionnel.

<sup>1</sup> Sur un total de 2 791 jeunes concernés par un entretien de situation au cours de l'année scolaire 2009-2010. Source : Rectorat de Nice, SAIO, MGI, « La MGI dans l'académie de Nice, tableau de bord des entretiens de situation », octobre 2010.

<sup>2</sup> Source : Éduscol, « Bilan de l'activité de la MGI, année scolaire 2007-2008 », octobre 2009.

## • Quels liens entre orientation et insertion professionnelle ?

Si l'orientation scolaire participe à la différenciation des parcours de formation entre les jeunes, elle contribue également à l'explication des différences d'insertion professionnelle. En effet, des travaux récents conduits par le Centre d'études et de recherche sur les qualifications (Céreq) mettent en évidence que le dernier diplôme obtenu ne suffit pas à expliquer les différences d'insertion professionnelle observées. Par exemple, un diplômé de master dans une discipline scientifique connaîtra une insertion professionnelle plus favorable s'il est passé par une classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE) avant son entrée à l'université.

### ► L'impact du parcours éducatif sur l'insertion professionnelle des jeunes<sup>17</sup>

Les parcours, appréhendés par les successions de diplômes, ont une influence déterminante sur le salaire et la probabilité de chômage pour les jeunes issus des filières professionnelles.

#### ■ À diplôme identique, des salaires différents selon le parcours

Pour les individus ayant obtenu le CAP en diplôme final, les niveaux de salaires moyens obtenus, toutes choses égales par ailleurs, ne sont pas très différents de ceux des « sans-diplômes » et même légèrement inférieurs à ceux qui ne sont titulaires que du BEPC. On peut invoquer l'effet « SMIC » (salaire minimum interprofessionnel de croissance) qui nivelle les salaires des moins qualifiés, au moins dans les débuts de carrières. Parmi les détenteurs du BEPC, nombre d'individus ont suivi tout ou partie d'une formation de niveau IV sans obtenir le diplôme. Ceci peut expliquer leur léger avantage salarial.

Le fait d'être également titulaire d'un BEPC apparaît tout à fait déterminant pour les détenteurs d'un BEP. Ainsi, avoir seulement obtenu un BEP conduit à une baisse de salaire de plus de 10 % par rapport aux parcours « BEPC-BEP » ou « CAP-BEP ». Un tel résultat traduit très probablement une différenciation en termes de capacités d'adaptation des individus, repérée par l'obtention ou non du brevet. De fait, ce diplôme certifie des compétences générales (évaluation sur les matières dites « fondamentales », mathématiques et français principalement), les aptitudes des jeunes dans ce domaine étant manifestement liées à leur capacité d'adaptation sur le marché du travail. On retrouve ce résultat pour les niveaux supérieurs avec des écarts plus faibles.

#### ■ Une probabilité de chômage influencée par le parcours

Sans surprise, l'absence de diplôme accroît considérablement la probabilité de chômage (+ 18 %). Le résultat le plus notable concerne l'effet du BEPC, qui est nettement plus important que pour le salaire. Ainsi, pour les détenteurs d'un CAP comme diplôme final, avoir obtenu le BEPC diminue le risque d'être au chômage.

Lorsque les détenteurs d'un CAP ou d'un BEP poursuivent en bac pro, ils ne sont pas plus exposés au risque de chômage que les diplômés de l'enseignement supérieur (hors BTS et DUT). Il en va de même pour les parcours vers le bac techno. Cette absence de pénalité vis-à-vis du chômage traduit vraisemblablement l'avantage relatif associé aux compétences techniques dans l'accès au marché du travail. Cette hypothèse semble particulièrement prégnante pour les DUT-BTS.

#### ■ Un parcours « CAP-bac pro » mieux valorisé qu'un « BEP-bac pro »

De manière *a priori* surprenante les parcours « CAP-bac pro » sont mieux valorisés que les parcours « BEP-bac pro » : 6 % de salaire en plus et un taux de chômage moitié moindre. Pour les sortants d'un bac techno, le passage par un BEP s'avère pénalisant en termes de salaire. Le passage par une filière professionnelle de niveau V, avant l'accès au niveau bac, peut s'interpréter comme une moindre performance dans les domaines d'étude générale. Les jeunes qui ont suivi la filière générale vers les bacs et plus auraient donc acquis des capacités d'adaptation plus élevées, rémunérées sur le marché du travail. On dresse le même constat avec un avantage salarial pour les parcours « bac général-DUT ou BTS » en regard des parcours « bac techno ou bac pro-DUT ou BTS ».

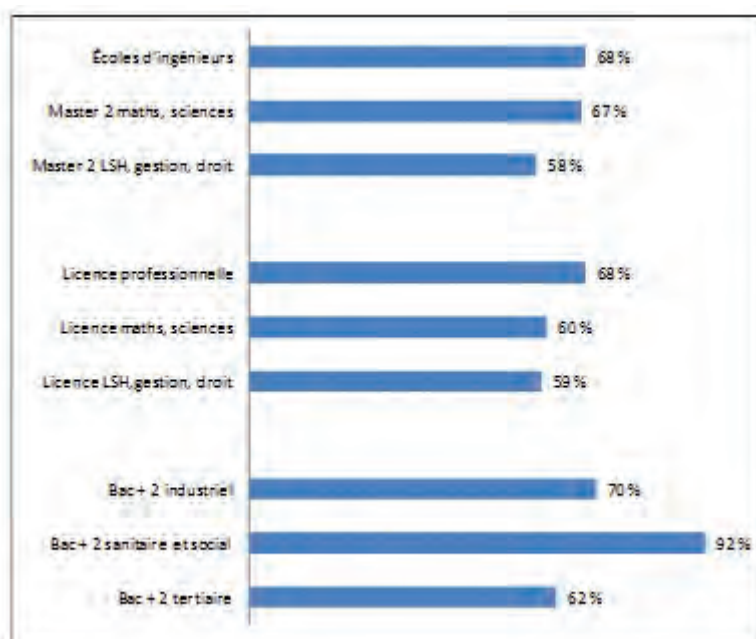
En résumé, qu'il s'agisse du salaire ou du chômage, les éléments du parcours d'études sont révélateurs des capacités d'adaptation des individus à l'emploi, acquises lors de la scolarité. Ces constats questionnent aussi les transformations du système éducatif, notamment en remettant en cause le caractère homogène du diplôme.

<sup>17</sup> Source : Françoise Dauty, Philippe Lemistre, « Diversité des parcours éducatifs : quel impact sur le chômage et les salaires ? », in Formation Emploi, n° 111, Céreq, La documentation française, juillet-septembre 2010.

## ► Enseignement supérieur : les effets de la filière choisie sur les conditions d'insertion

La moitié des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur en PACA mettent moins d'1 mois pour accéder à leur premier emploi<sup>18</sup>. Ce temps d'attente est variable selon le niveau de diplôme et la spécialité suivie : plus le diplôme est élevé et/ou professionnalisant et plus l'accès au premier emploi est rapide. Par exemple, pour les diplômés de niveau bac + 5 (master 2), ce délai est de moins d'un mois concernant les filières scientifiques, santé et sport, les écoles de commerce et d'ingénieurs et de deux mois pour les filières de lettres et sciences humaines. Il atteint deux mois pour les licences et les masters de 1<sup>re</sup> année, à l'exception des diplômés de licences professionnelles, pour lesquels ce délai est ramené à un mois et confirme le caractère professionnalisant de cette formation.

### Accès rapide et durable à l'emploi par diplômes



Source : Céreq – Enquête Génération 2004 – Traitement ORM. La catégorie « mathématiques et sciences » regroupe les étudiants des filières techniques, santé et sciences et techniques des activités physiques et sportives (Staps).

Le recours à l'intérim est d'autant plus élevé que le niveau de diplôme est faible. Mais ce sont surtout les jeunes possédant un diplôme professionnalisant qui accèdent à l'emploi via l'intérim : les bac + 2 tertiaires, industriels, et surtout les licences professionnelles pour plus d'un quart d'entre eux. Ce type d'emploi, fragile, joue plutôt un rôle de tremplin professionnel pour ces jeunes.

Les niveaux de salaire médian<sup>19</sup> net mensuel à l'embauche évoluent en fonction du niveau de diplôme, de l'origine sociale et du sexe. Ils sont compris entre 1 100 euros pour les diplômés de niveau bac + 2 et 1 700 euros pour les docteurs. Les salaires varient également selon les secteurs d'activité : de 1 000 euros dans le commerce et les services aux particuliers à 1 300 euros dans les services aux entreprises et l'éducation, santé, action sociale.

À niveau de diplôme équivalent, les jeunes issus de filières professionnelles entrent dans la vie active dans de meilleures conditions que les diplômés de filières générales en PACA, comme dans le reste de la France.

Pour en savoir plus :

- ORM, « Diplômes du supérieur : une garantie pour l'insertion ? », Mémo, n° 46, décembre 2009.

<sup>18</sup> Source : Génération 2004, Céreq – Traitement ORM. À la demande de l'ORM, le Céreq a interrogé en 2007 près de 5 000 jeunes représentant les 59 000 jeunes sortis du système éducatif en région PACA en 2004, quel que soit leur niveau de formation. Comme en 1998, l'objectif de cette grande enquête est d'analyser les premières années de la vie active des jeunes. Parmi eux, 2 767 jeunes ont été interrogés de façon à représenter les 23 287 jeunes de PACA diplômés de l'enseignement supérieur en 2004.

<sup>19</sup> Le salaire médian est le salaire au-dessus duquel la moitié des jeunes est rémunérée.

## Des expérimentations pour l'orientation et l'insertion des étudiants

### L'orientation active pour améliorer la réussite dans l'enseignement supérieur

Depuis la loi relative aux libertés et responsabilités des universités du 10 août 2007, les établissements d'enseignement supérieur se sont vus confier deux nouvelles missions : celle de l'orientation et celle de l'insertion professionnelle.

Les politiques d'orientation et d'insertion professionnelles se situent au cœur de deux enjeux :

- Chaque année, environ 10 % des bacheliers généraux, 30 % des bacheliers technologiques et 60 % des bacheliers professionnels quittent l'enseignement supérieur sans aucun diplôme. Le gouvernement s'est fixé pour objectif d'atteindre, d'ici 2012, 50 % d'une génération titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur. Aujourd'hui, 62 % d'une génération obtiennent le baccalauréat et 43 % sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur.
- Chaque année, plus de 80 000 jeunes sont en échec à l'université, un mauvais choix d'orientation en serait à l'origine.

Engagée à titre expérimental pour la rentrée 2007 et généralisée en 2008, « l'orientation active » est censée contribuer à la baisse du nombre de sorties sans diplôme de l'enseignement supérieur. Il s'agit d'aider le lycéen à réfléchir, en amont de son inscription dans le supérieur, à ses motivations, à partir d'un avis émis par l'établissement d'enseignement supérieur dans lequel il envisage de s'inscrire. L'élève restant libre de son choix final, l'orientation active ne constitue ni une procédure de sélection, ni une procédure de préinscription, mais se pose en conseil d'orientation. Suite à une première année d'expérimentation, il semblerait que les bacheliers technologiques et professionnels, identifiés comme public « à risque » participent moins que leurs pairs à cette démarche.

En région PACA, plusieurs expérimentations relatives à l'orientation active sont actuellement en cours de réalisation : l'académie d'Aix-Marseille teste l'orientation active dès la classe de première afin que les études universitaires résultent d'un choix réfléchi et éclairé, et que les lycéens qui y viennent s'y intègrent mieux. L'association « Tous chercheurs ERTE » a développé un dispositif « Hippocampe » dont l'objectif est d'aider les élèves des filières scientifiques à mûrir leur projet professionnel dans le cadre de l'orientation active pour éviter les orientations par défaut en série scientifique. Financés par le fonds d'expérimentation sociale pour la jeunesse, ces dispositifs font l'objet d'une évaluation qui devrait permettre de mettre en évidence leur impact sur les flux étudiants et sur l'avenir de ces bacheliers dans le système d'enseignement supérieur.

### Un dispositif d'aide à l'insertion professionnelle après l'université<sup>1</sup>

Indépendamment de leur niveau de diplôme, les jeunes diplômés des filières lettres et sciences humaines (LSH) de l'université connaissent une situation sur le marché du travail moins favorable que leurs pairs trois ans après leur sortie du système éducatif<sup>2</sup>. Ils sont moins souvent en emploi que les diplômés des sciences dures (81 % contre 87 %) et un peu plus au chômage (8 % contre 7 %)<sup>3</sup>. Ils connaissent également des conditions d'emploi moins favorables (moins de CDI, moins de cadres, rémunération inférieure, etc.). Souhaitant répondre aux difficultés d'insertion professionnelle des étudiants sortants avec une licence ou une 1<sup>re</sup> année de master en LSH, l'université de Provence s'est saisie de l'appel à projet lancé par le Haut commissariat à la jeunesse en 2008 pour expérimenter le dispositif Élite (Expérimentation locale de l'insertion territorialisée des étudiants).

### Un partenariat inédit pour la création d'un nouveau diplôme

À travers cette expérimentation, l'université a concrétisé la volonté d'associer les acteurs socio-économiques et institutionnels d'un territoire autour d'une action liée à l'insertion professionnelle de ses étudiants.

Cette expérimentation s'est également concrétisée par la création d'un diplôme d'université (DU) d'aide à l'insertion professionnelle ouvert aux étudiants et anciens étudiants des filières LSH souhaitant accéder au marché du travail. Il poursuit un objectif double : la mise en valeur des connaissances et compétences acquises durant la formation universitaire ; l'amélioration de la capacité des jeunes à accéder à un emploi et à l'occuper grâce à un volet de connaissances liées au monde du travail et à une mise en situation professionnelle susceptible de se concrétiser par le biais d'un contrat de travail durable.

### Les différentes phases de l'expérimentation Élite

1. Construction du projet personnel et professionnel
2. Acquisition des outils et techniques de recherche d'emploi
3. Connaissance de l'emploi et du travail
4. Connaissance de l'entreprise et de l'activité
5. Une période d'activité en entreprise
6. Faire le lien entre formation et période en entreprise

<sup>1</sup> Sources : ORM, « Un premier pas vers l'évaluation des politiques publiques, Zoom sur un dispositif d'aide à l'insertion des étudiants – Élite », Note en ligne Élite, n° 1, février 2010. ORM, « L'expérimentation locale de l'insertion territorialisée des étudiants : un outil de la transition formation-emploi ? », Note en ligne Élite n° 2, septembre 2010.

<sup>2</sup> Source : Céreq, Bref n° 274.

## 3.2 Orientation professionnelle

### a) Les jeunes

#### • L'intervention des missions locales<sup>20</sup>

Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes se sont développées à partir de 1982 par la volonté conjointe des communes et de l'État, puis de celle des régions en 1993. Leur rôle est d'organiser localement une intervention globale au service des jeunes, de 16 à 25 ans révolus, en quête d'un emploi durable et d'une autonomie sociale. Pivots de leur accompagnement, elles constituent aujourd'hui un réseau placé au cœur des politiques publiques d'insertion des jeunes.

Le Protocole 2010 des missions locales renouvelle pour cinq ans, en tenant compte de l'évolution de leur contexte d'intervention, un engagement commun et ambitieux pour le réseau. Il constitue par ailleurs, avec la Charte de 1990, la référence commune et explicite des statuts de chacune des structures.

C'est la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 qui définit le cadre de cette mission de service public : « aider les jeunes de 16 à 25 ans révolus à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle et sociale en assurant des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement ».

Inscrites désormais dans le Code du travail aux articles L5314-1 et s. et partie intégrante du service public de l'emploi, les missions locales accompagnent tous les jeunes sortis du système scolaire, avec ou sans qualification, en particulier ceux ayant le moins d'opportunités. Elles leur proposent un accompagnement gratuit ainsi que des solutions, dans la perspective de leur insertion. À ce titre, elles sont aussi reconnues par le Code de l'éducation en ses articles L313-7 et L313-8 comme un partenaire incontournable de la lutte contre le décrochage scolaire.

#### ► Repérer, accueillir, informer et orienter les jeunes

Pour permettre l'autonomie des jeunes et les rendre acteurs et responsables de leur insertion, les missions locales favorisent l'égalité d'accès aux droits et services existants sur le territoire.

Elles accompagnent les jeunes dans l'élaboration de leur projet en traitant chaque situation individuelle dans sa globalité. Elles leur offrent également les conseils et les soutiens nécessaires à leur orientation et développent des actions en direction de ceux qui ne fréquentent pas la structure.

#### ► Accompagner les parcours d'insertion

Les missions locales assurent le droit à l'accompagnement de tous les jeunes tout au long de leur parcours jusqu'à l'emploi durable et leur autonomie sociale. Elles mobilisent au travers du Civis, en lien avec les entreprises, leurs compétences et leurs outils comme ceux des autres partenaires locaux. Elles construisent, avec leurs partenaires, les étapes de parcours d'insertion, nécessaires à la réussite des projets des jeunes.

#### ► Les chiffres-clés

Durant l'année 2010, les missions locales de PACA ont accueilli et suivi 111 400 jeunes dont 45 073 pour la première fois (50 % seulement des jeunes suivis sont inscrits comme demandeurs d'emploi et 16 % résident en ZUS). 1/3 de ces 111 400 jeunes bénéficie d'au moins quatre entretiens annuels.

Sur les 850 000 actes de services délivrés en 2009, les 2/3 sont qualifiés d'information-conseils dans le système d'information Parcours 3 ; 22 000 d'entre eux concernent des « orientations vers un partenaire » confiant le traitement d'une problématique à ce partenaire.

<sup>20</sup> Sources : Contribution ARDML (Association régionale des missions locales).

## • Des besoins d'accompagnement différenciés selon le genre

### ► Une tendance à anticiper l'insertion pour les filles

Les filles se dirigent plus fréquemment que les garçons vers les organismes d'aide et d'accompagnement, missions locales ou Pôle emploi, durant la phase d'insertion dans la vie active<sup>21</sup>. Les données issues de l'application Parcours 3<sup>22</sup> confirment que filles et garçons ont un recours différenciés aux missions locales en PACA. En 2007, les jeunes filles se sont adressées plus souvent aux missions locales que les garçons. Elles sont aussi plus rapides dans leur premier contact avec la mission locale : 55 % d'entre elles s'y présentent moins d'un an après leur sortie du système éducatif, quand les garçons ne sont que 45 % à le faire.

### ► Des logiques de réorientation vers la formation pour les filles après un cursus généraliste

D'une façon générale, ce sont les jeunes de niveaux V et IV de qualification (diplôme acquis ou non) qui sont les plus représentés lors du premier accueil en mission locale. Dans 6 cas sur 10, ils sont issus des filières technologiques et professionnelles, les autres étant issus de la filière générale. Les filles ont un niveau scolaire plus élevé que les garçons et sont plus souvent issues de la filière générale (respectivement 41 % et 38 %).

Globalement, les propositions qui seront faites aux jeunes par les conseillers suite à ce premier entretien concernent dans un peu plus de 8 cas sur 10 le domaine professionnel (les problématiques sociales moins sollicitées dans un premier temps ne concernent que 2 cas sur 10), avec des nuances entre filles et garçons.

Pour les filles, la recherche de solution passe plutôt par le biais de la formation, alors que les garçons privilégient la recherche d'un emploi direct. Si, à leur arrivée en 2007 à la mission locale, elles étaient plus souvent en emploi ou sous statut scolaire, en avril 2008 elles sont plus fréquemment en formation que les garçons. Leur formation plus généraliste, ou professionnelle mais concentrée sur quelques spécialités à caractère transversal, ne leur permet pas d'être rapidement opérationnelles sur le marché du travail.

L'inscription en formation plus fréquente des filles permet de compenser leur « sous-professionnalisation », mais provoque un premier emploi plus tardif que pour les garçons. L'insertion sur le marché du travail est toujours plus difficile pour les filles. Leur palette de formation étant assez restreinte, elles vont rester plus longtemps au chômage. En concurrence avec les garçons sur des métiers « mixtes », elles le sont également entre elles sur les métiers typiquement féminins.

Décalée, mais pas moins importante que celle des garçons, la précarité des filles dès leur arrivée à la mission locale pose la question de l'égalité professionnelle. En raison, entre autres, d'un cursus scolaire différent de celui des garçons, les filles vont plus souvent devoir se réorienter dès leur sortie du système éducatif afin de se donner de meilleures chances d'insertion sur le marché du travail.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « Les jeunes accueillis en mission locale : des formes de fragilité spécifiques à PACA », *Mémo*, n° 41, septembre 2008.

<sup>21</sup> Source : ORM, « Quant l'école est finie en PACA... » *Études*, n° 5, avril 2004.

<sup>22</sup> Extraction de la base régionale 2007, réalisée au 15 février 2008 – Traitement ORM. L'application Parcours 3 : les missions locales et les PAIO sont équipées du logiciel Parcours 3 pour gérer les dossiers des jeunes accueillis. Cette application est utilisée quotidiennement pour la saisie des dossiers par l'ensemble des conseillers. Elle permet de décrire précisément leurs caractéristiques individuelles, les situations qu'ils occupent sur le marché du travail, les services dont ils bénéficient.



## • Le service d'orientation professionnelle de la région (Sedop)

### ► Les finalités et objectifs

Afin de lutter contre les inégalités d'accès à la formation et l'exclusion sociale d'une partie de la population, la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur souhaite faciliter l'élaboration de réponses concrètes, souples et adaptées aux besoins identifiés en matière d'orientation professionnelle et d'accompagnement des publics.

Cinq objectifs complémentaires permettant d'offrir un service à la personne qui lui permet :

- d'analyser sa situation, identifier et gérer ses ressources et ses contraintes, questionner ses expériences, repérer ses aptitudes, potentiels et acquis, évaluer ses compétences, ses atouts et ses freins ;
- de développer sa connaissance des métiers et de l'environnement socio-économique, élaborer des choix professionnels, s'ouvrir à de nouvelles perspectives par la découverte des métiers, des filières professionnelles, des formations ;
- de construire un projet, clarifier ses objectifs, faire le point sur son parcours, repérer ses leviers d'action ;
- d'identifier et mettre en place des pistes d'action permettant l'atteinte du ou des objectifs ;
- de bénéficier d'une information et d'un conseil sur la validation des acquis de l'expérience (VAE).

### ► Les publics concernés

Les services d'orientation professionnelle s'adressent en priorité aux jeunes de moins de 26 ans en difficulté d'insertion et aux adultes sans qualification professionnelle de niveau V (ou de niveau IV dans certaines spécialités<sup>23</sup> ou dont la qualification de niveau V, devenue obsolète, ne permettrait pas le retour à l'emploi) ayant besoin d'appui et de conseil dans la construction et la mise en œuvre de leur parcours d'insertion.

Ils peuvent accueillir et conseiller également des jeunes et adultes en contrat de travail à temps partiel dans le cadre de leur recherche d'amélioration de leur situation professionnelle.

### ► Les modalités de mise en œuvre du service

Le Sedop a un fonctionnement de « centre permanent d'orientation professionnelle » de proximité, accessible tout au long de l'année.

Le Sedop doit être accessible gratuitement aux personnes tout au long du parcours de formation et/ou d'insertion, sur prescription formalisée de la mission locale, de l'ALE ou de Cap emploi pour les personnes reconnues travailleurs handicapés, mais également le cas échéant par les différents services sociaux des partenaires de l'action régionale, et transmise par le bénéficiaire.

Les personnes bénéficiant de ce service peuvent accéder au statut de stagiaire de la formation professionnelle non rémunéré, leur ouvrant droit à une couverture sociale pendant le temps consacré au service tant en centre que lors des démarches occasionnées par l'élaboration de leur parcours (visites, enquêtes, stages en entreprises ...), sur demande de la structure auprès du Cnasea.

### ► Les principes d'intervention

#### ■ Adaptation et individualisation des parcours

- Une individualisation qui prend en compte la personne dans sa globalité (acquis, projet...) en proposant des réponses adaptées et un accompagnement individuel, notamment par la désignation d'un référent, sur la durée nécessaire à chacun, échelonnée tout au long de son parcours autant que de besoin ;
- une offre de stages en entreprise pour découvrir les métiers et la réalité des entreprises ;
- l'organisation d'ateliers collectifs d'échanges, de réflexions et d'élaboration d'outils de construction de projets personnels ;
- une lisibilité du service rendu pour l'ensemble des acteurs de la formation et de l'insertion.

<sup>23</sup> Comptabilité, secrétariat, bureautique, métiers du sport et de l'animation, commerce et vente, et les diplômes de niveau IV conférant la capacité professionnelle agricole (arrêté du 28 avril 2000).



#### ■ Travail partenarial territorial et mutualisation des moyens au service du bénéficiaire

- Une articulation permanente et efficace entre structures d'accueil et Sedop de manière à mieux cerner le service attendu, permettre un regard croisé et une plus grande réactivité dans la mise en œuvre du service et construire des réponses moins standardisées et réversibles ;
- une collaboration avec les différents acteurs des espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs et des espaces territoriaux d'accès à la qualification professionnelle afin que ce service d'orientation joue bien son rôle d'acteur dans la construction du parcours individuel de qualification professionnelle ;
- une coopération avec l'ensemble des centres ressources sur les formations et les métiers ainsi que les services valideurs pour disposer d'une connaissance et information actualisées sur les différentes voies d'accès à la qualification professionnelle y compris sur la validation des acquis de l'expérience.

#### ■ Ancrage dans la réalité socio-économique

- Une ouverture sur l'environnement socio-économique et l'entreprise facilitant un travail sur les représentations des secteurs professionnels et des métiers, une connaissance des réalités socio-économiques locales et une connaissance de l'entreprise et du monde du travail ;
- l'utilisation de situations de découverte du monde du travail et d'expérimentation (mises en relation avec des professionnels, mises en situations réelles au sein d'entreprises, stages en entreprises...).

#### ■ Évaluation du service rendu avec

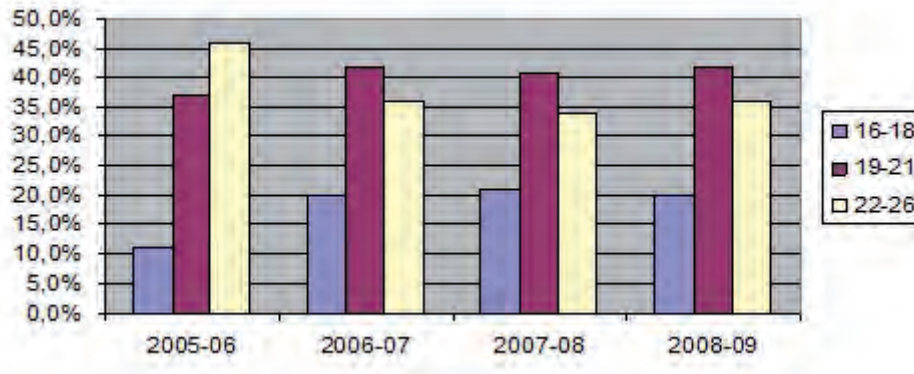
- La mise en œuvre d'une évaluation dynamique du service rendu portant à la fois sur les conditions de mise en œuvre du service et sur les effets produits ;
- un ajustement en continu des réponses aux besoins et aux demandes.

### Activités du service d'orientation professionnelle de la région (Sedop)

8 337 jeunes de 16 à 26 ans ont bénéficié du service d'orientation professionnelle (Sedop) en 2009.

#### Caractéristiques du public

Le public accueilli est reparti de la façon suivante : 20 % : 16-18 ans, 45 % : 19-21 ans, 35 % : 22-26 ans, cette répartition étant un facteur stable depuis 2006

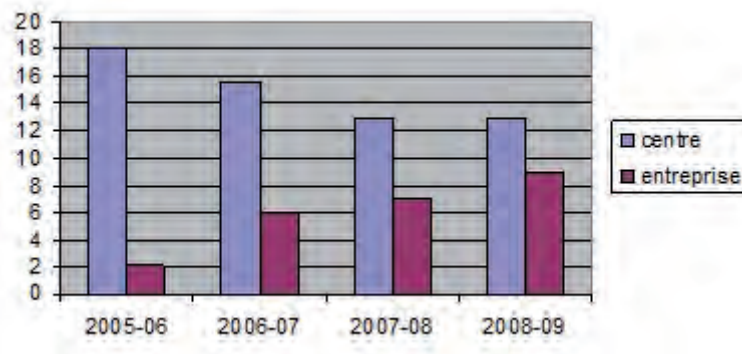


Source : Région PACA – Âge des publics reçus.

80 % des publics accueillis sont de niveau V et infra.

#### Durées des parcours

La durée moyenne des parcours des bénéficiaires en centre est de 13 heures. On constate une augmentation des périodes d'immersion en entreprise.



Source : Région PACA – Immersion en entreprise.

#### Les préconisations centrées essentiellement sur l'accès à l'information

Les préconisations « entrée en formation » sont réparties :

- 50 % qualifiant (dont 5 % AFPA) ;
- 23 % Etaps ;
- 12 % pré-qualifiant ;
- 9 % professionnalisant.

Sur les 1<sup>ers</sup> niveaux de qualification puisque :

- 70 % des préconisations formations sont de niveau V ;
- 23 % de niveau IV ;
- 7 % de niveau III.

#### Du côté des usagers

Le Sedop leur a permis : de mieux connaître les métiers (91 %) ; de mieux connaître les entreprises et leurs fonctionnements (80 %) ; de découvrir des secteurs d'activités nouveaux (75 %).

Source : Services de la Région.

## b) Les demandeurs d'emploi

### • L'offre de service de Pôle emploi en matière d'orientation professionnelle

L'offre de service en matière d'orientation professionnelle est construite sur trois niveaux :

- un 1<sup>er</sup> niveau constitué d'un ensemble d'informations sur les métiers, les compétences, les voies d'accès et informations qui, pour être efficaces, doivent être en permanence actualisées. Elles doivent être rapidement accessibles et compréhensibles ;
- un second niveau de conseil généraliste dispensé par les prescripteurs des réseaux opérateurs : Pôle emploi, missions locales, Cap emploi...
- Un 3<sup>e</sup> niveau d'expertise assuré par des spécialistes : psychologues du travail, opérateurs spécialisés (centres de bilans...), qui permet d'identifier très précisément les besoins en matière de formation de chaque demandeur d'emploi.

### ► La prestation d'orientation professionnelle spécialisée - POPS

À partir du 1<sup>er</sup> avril 2010, le service S2 (service d'appui à la définition d'un projet de formation) devient la prestation d'orientation professionnelle spécialisée (POPS). Cette prestation est réalisée par les psychologues du travail de Pôle emploi au sein d'équipes d'orientation spécialisées (EOS).

En 2009, 4 771<sup>24</sup> personnes ont été accueillies dans les neuf agences spécialisées<sup>25</sup> de PACA afin de bénéficier d'une prestation d'orientation professionnelle spécialisée.

L'objectif 2011 est de 16 000 POPS pour la région PACA.

#### ■ Objectifs de la POPS

Valider un besoin de formation au regard de l'emploi visé, après avoir précisé le métier ciblé.

Co-construire un parcours de formation individualisé.

Aider le bénéficiaire à réaliser son entrée en formation.

#### ■ Contenu de la POPS

La POPS comporte :

- un entretien d'analyse du besoin qui permet de s'assurer que la formation est une réponse adaptée à la situation de la personne ;
- un diagnostic précis des caractéristiques personnelles en lien avec les attendus de la formation, qui permet de construire un parcours individualisé s'appuyant sur les capacités et aptitudes ainsi que les acquis de la personne ;
- l'identification de l'offre de formation en adéquation avec le projet de la personne et mise en relation ;
- une rédaction de la synthèse du plan d'action et ses modalités de mises en œuvre.

La mise en œuvre du plan d'action bénéficie d'un suivi par l'équipe EOS vers laquelle peut se tourner la personne en cas de besoin. Le demandeur d'emploi rencontre un psychologue du travail pour le premier entretien de la POPS. Les entretiens suivants se dérouleront avec ce même psychologue qui organisera les entretiens individuels au fur et à mesure de la réalisation de la prestation.

#### ■ Le déroulement de la prestation est séquencé de la manière suivante :

- phase 1 : confirmation du besoin de formation et de contractualisation du service ;
- phase 2 : construction du parcours de formation (dont tests) ;
- phase 3 : conclusion, et définition détaillée parcours de formation.

<sup>24</sup> La région PACA se situe en troisième position concernant la réponse POPS en 2010 (année de lancement du dispositif).

<sup>25</sup> Voir état des lieux service AIO en PACA – Espace Compétences.

La prestation POPS d'une durée moyenne est de six heures répartie sur deux mois, est réalisée exclusivement par les équipes d'orientation spécialisée de Pôle emploi composées de psychologues du travail et d'assistant(e)s techniques de l'orientation. Il s'agit d'une prestation interne de l'offre de service en orientation professionnelle de Pôle emploi.

### Des pratiques professionnelles La méthode de recrutement par simulation (MRS)

La méthode de recrutement par simulation (MRS) permet d'élargir les recherches de candidats en privilégiant le repérage des capacités nécessaires au poste de travail proposé. Elle sort des critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme. Cette méthode de recrutement est utilisée sur une centaine de plateformes de vocation sur tout le territoire.

En région PACA, 3900 personnes ont bénéficié de la méthode par simulation en 2009.

#### Les étapes du recrutement par simulation

Après avoir analysé du besoin en recrutement, le conseiller Pôle emploi propose cette méthode. Le recrutement se déroule en plusieurs étapes :

- analyse sur site du poste proposé pour définir avec l'intéressé les habiletés requises ;
- création d'exercices permettant de mesurer les habiletés des candidats au regard du poste proposé ;
- évaluation du candidat avec les exercices créés sur mesure ;
- présentation des candidats qui ont réussi leur évaluation.

Cette méthode permet de faire face à des recrutements en nombre ou de pourvoir des postes pour lesquels il y a des difficultés de recrutement dues au manque de candidats.

Elle offre une réponse personnalisée grâce à des exercices adaptés au poste de travail. Elle s'applique à tous les secteurs d'activité et à tous les types de postes.

#### L'évaluation des candidats

Les exercices pratiques recréent par analogie les conditions du poste de travail à pourvoir. Ils permettent d'observer et d'apprécier la façon dont les candidats abordent et résolvent les difficultés du poste.

#### Une méthode qui s'inscrit également dans un processus d'orientation

Une expérimentation nationale (dont PACA fait partie) inscrit cette méthode dans les démarches d'orientation des DE, c'est ainsi un outil au service des stratégies individuelles qui permet pour le demandeur d'emploi un positionnement, une étude de faisabilité au regard de ses potentialités, lui permettant ensuite de se positionner vers une formation, un nouveau cadre professionnel.



*En 2007, la méthode de recrutement par simulation s'est vue décerner un label par la Halde (Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité), dans le cadre de l'année européenne de l'égalité des chances pour tous.*

## • L'évolution des projets de métier des demandeurs d'emploi : des changements de projet pour 1 personne sur 2

Ces dernières années, l'observation a été fortement mobilisée sur le champ de l'AIO (le Céreq et ses centres associés régionaux ont par exemple créé un groupe « orientation » qui se réunit régulièrement en séminaire depuis 2006). S'agissant du public demandeur d'emploi, elle a surtout été sollicitée pour décrire l'évolution effective de leur situation. En revanche, l'importance des changements de projets a été moins abordée. En région PACA, une exploitation de la base de données des publics en orientation à l'AFPA s'intéresse pour la première fois à cette question. Elle a donné lieu à une publication conjointe AFPA-ORM.

Cette étude avait pour but de repérer la fréquence des changements de métiers envisagés par un demandeur d'emploi (depuis le dernier enregistrement de son code ROME à Pôle emploi, jusqu'à la fin de son accompagnement à l'AFPA) et de caractériser les profils des personnes dont les projets n'aboutissent pas. Il ressort qu'une personne sur deux est concernée par un revirement, entre le début et la fin de la prestation d'orientation. Surtout, l'étude fournit un signal d'alerte en montrant que les femmes, les seniors et les demandeurs d'emploi de longue durée sont surreprésentés parmi la population qui connaît des changements de cap à répétition.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « Les changements d'orientation des demandeurs d'emploi », collection Regards, n° 2, décembre 2009.

## • Demandeurs d'emploi handicapés : des enjeux spécifiques en matière d'orientation et d'accompagnement

### ► Des logiques de positionnement particulières

Lors de leur recherche d'emploi, les personnes handicapées se concentrent sur un petit nombre de métiers. La moitié se positionne sur 8 des 86 familles professionnelles (contre 12 familles pour l'ensemble des demandeurs d'emploi). Le métier le plus demandé par les travailleurs handicapés et où ils sont surreprésentés est celui d'employé administratif d'entreprise. Or il ne fait pas partie des métiers les plus recherchés par les entreprises<sup>26</sup>. De plus, leur niveau de formation n'est pas toujours en cohérence avec la qualification requise sur le marché du travail :

- presque 1 candidat handicapé sur 5 au métier d'employé administratif d'entreprise ne possède aucun diplôme ;
- la moitié des personnes handicapées recherchant un emploi de secrétaire a un niveau V ou infra.

### ► Les Cap emploi : un accompagnement de proximité pour faire face à des difficultés accrues

La population des demandeurs d'emploi handicapés se caractérise par une plus forte présence des hommes, un âge plus élevé et des niveaux de formation et de qualification plus faibles que l'ensemble des demandeurs d'emploi. Ces spécificités peuvent expliquer en partie leurs difficultés à retrouver un emploi (45 % sont au chômage depuis plus d'1 an contre 30 % pour l'ensemble des publics).

Face à ces difficultés et compte tenu de leurs sorties plus fréquentes des fichiers de Pôle emploi pour « arrêt de recherche », le risque de démotivation ou de retrait du marché de l'emploi est majoré pour les personnes handicapées. Un accompagnement personnalisé, à l'image des services des Cap emploi, peut pallier ces risques de découragement.

Durant l'année 2008, plus de 8 800 demandeurs d'emploi handicapés ont été accueillis par le réseau des Cap emploi de la région (une structure par département). Près de 4 300 contrats de travail ont été signés suite à cet accompagnement, dont 54 % de contrats durables (CDI ou CDD > 12 mois). Parmi les personnes ayant signé un contrat, près de la moitié ont été accompagnées par le Cap emploi pendant plus d'un an. Durant la prise en charge, les Cap emploi peuvent réaliser eux-mêmes ou prescrire des actions de bilan, d'évaluation, d'aide à la définition d'un projet professionnel... Certaines actions viennent en complément des dispositifs de droit commun, en prenant en compte le handicap.

<sup>26</sup> Source : Pôle emploi, Crédoc - Enquête besoins en main-d'œuvre (BMO).

## ► Des actions d'orientation et d'aide à la définition des projets professionnels adaptés

Pour les personnes handicapées, l'orientation tout au long de la vie nécessite une organisation des acteurs et des croisements de cultures appropriés. À l'approche professionnelle standard (connaissance des filières de formation, de l'évolution des métiers, du marché du travail, des pratiques de recrutement...), s'ajoute une approche médico-sociale (connaissance de la nature des handicaps, analyse des compatibilités avec les situations de travail...).

Ainsi, les dispositifs intégrant un accompagnement individualisé sur le projet, sa validation médicale et la mise en situation professionnelle ont montré qu'ils concourraient à élargir les pistes de débouchés professionnels pour les personnes handicapées. C'est notamment le cas des bilans médico-professionnels, des centres de préorientation, des prestations EMOPP (élaboration et mise en œuvre du projet professionnel), du service « appui projet » mobilisé par les MDPH (maisons départementales des personnes handicapées).

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « Diagnostic préalable au PRITH en PACA », Études n° 16, janvier 2011.

## c) Les salariés

### • Un cadre d'intervention entre GRH et GPEC

Il existe peu d'études ou données concernant l'orientation des salariés, ceci malgré les nombreuses initiatives et démarches mises en place depuis une vingtaine d'années par les services RH des entreprises et les fonds collecteurs. Ces actions sont plutôt traitées sous l'angle de la gestion prévisionnelle des compétences que sur un acte d'orientation particulier.

On définit l'orientation « comme une démarche proposée par l'entreprise à tous les salariés qui le souhaitent afin de les aider à élaborer eux-mêmes un projet professionnel négociable. »

L'orientation prend ainsi différentes formes selon la taille et le projet de l'entreprise, elle s'inscrit soit :

- dans l'expansion des démarches de GPEC ;
- dans l'intention d'accompagner les salariés dans leurs parcours (management) ;
- dans l'accompagnement d'une mobilité fonctionnelle ;
- dans l'ajustement à une dynamique plus large (bilan de compétences, entretien professionnel, VAE.).

La question de l'acte d'orientation en entreprise est donc posée :

- Faut-il agir dans des démarches de GPEC renouvelées, prenant en compte la dimension trajectoire de l'individu tout au long de sa vie ?
- Faut-il créer un métier de conseiller d'orientation en entreprise qui agit soit au sein d'un service RH ou qui agit dans une intervention de tiers mobilisant ainsi différents acteurs autour d'un projet de GPEC ?

*Pour en savoir plus :*

- Source : Michel S. « Bilan de l'orientation en entreprise », 1991.

### • Le rôle des Fongecif

Les Fongecif, qui ont une vocation régionale et interprofessionnelle, ont été créés en 1984 pour permettre aux partenaires sociaux de gérer les fonds du congé individuel de formation. En 1997 une décision des partenaires sociaux au niveau national, leur donnait une mission complémentaire d'information et de conseil auprès des salariés CDI et ex-salariés CDD, demandeurs de CIF.

C'est donc depuis près de quinze ans que les Fongecif ont développé ce qui constitue aujourd'hui un deuxième métier, celui d'informer, de conseiller, d'orienter et d'accompagner toutes les personnes qui souhaitent élaborer un projet professionnel d'évolution ou de reconversion, projet impliquant ou non, à terme, un changement de secteur d'activité, de métier, d'entreprise.

Cette évolution s'est accompagnée d'un développement de la présence du Fongecif PACA sur le territoire : il est présent aujourd'hui sur 20 sites en région PACA (6 antennes territoriales et 14 lieux de permanence).

Aujourd'hui au Fongecif PACA, les dépenses de fonctionnement se répartissent comme suit : un peu plus d'un 1/3 est consacré à la gestion des dossiers et la collecte des fonds auprès des entreprises, et un peu moins de 2/3 sont consacrés à l'information, l'aide à orientation, le conseil et l'accompagnement auprès des salariés.

### ► En quoi consistent les services du Fongecif en matière d'information et d'orientation ?

Le public qui s'adresse au Fongecif (pour 75 % ce sont des ouvriers et employés, pour 70 % ce sont des personnes de niveaux IV, V et VI) se trouve dans des situations diverses :

- des personnes sans aucune qualification veulent changer d'emploi pour améliorer leur situation ;
- des personnes peu qualifiées souhaitent évoluer en obtenant une certification ;
- des personnes déjà qualifiées souhaitent se reconvertir ou doivent changer de secteur, de métier, en créant éventuellement leur activité.

Dans toutes ces situations, les conseillers en mobilité professionnelle du Fongecif apportent, de manière gratuite et confidentielle, une information sur les dispositifs de la formation professionnelle, sur les métiers et sur les formations, une aide au diagnostic, une aide à la stratégie de changement, et une aide au choix de formation le cas échéant. Ils sont aussi le relais vers d'autres acteurs compétents de l'orientation selon la situation des personnes.

En quelques années, l'action ponctuelle de conseil auprès des salariés a évolué vers une démarche d'accompagnement s'étalant dans le temps.

En effet, le Fongecif est de plus en plus identifié par les salariés comme étant le seul lieu où ils peuvent s'interroger sur leur devenir professionnel, envisager l'éventualité d'un changement en mesurant les risques de celui-ci, aboutissant parfois, au simple constat que leur situation présente des avantages auxquels ils ne sont pas prêts à renoncer.

L'« orientation » au Fongecif n'a pas un caractère prescriptif. Qu'il s'agisse d'orienter sur un bilan de compétences, une pré-VAE ou une validation des acquis de l'expérience, une prestation d'accompagnement à la création ou reprise d'entreprise, aucune obligation n'est faite au demandeur. La pratique du conseil en mobilité professionnelle est basée sur le concept de co-construction avec le salarié, tenant compte de sa situation individuelle et professionnelle placée dans son environnement. L'orientation-conseil consiste avant tout à « donner les bons outils » et « l'accompagnement » à apprendre à la personne à s'en servir afin d'exercer un véritable choix

C'est dans cet esprit de respect du choix du demandeur que s'exerce cette activité d'information, d'aide à l'orientation et de conseil.

Cette activité peut prendre la forme de réunions d'informations généralistes, d'ateliers projet en petit collectif (cinq personnes), de rendez-vous individuels.

Un nouveau service dit « service immédiat » est mis en place depuis 2011, au téléphone ou dans de tous petits groupes (avec possibilité d'être reçu dans les 72 heures maximum) où le questionnement de chaque participant est pris en compte et analysé pour, qu'au-delà des réponses qui lui sont apportées, un diagnostic de ses besoins permette d'engager un processus d'accompagnement adapté auquel il adhère parce qu'il a du « sens » pour lui.

### ► Quelques chiffres en région PACA

Conformément à l'Accord national interprofessionnel (ANI) le public accueilli par notre « équipe conseil » est l'ensemble des salariés dont les entreprises versent leur contribution au titre du CIF au Fongecif, sans autres conditions. Cette activité peut être ouverte à des personnes relevant d'un autre Opacif.

On estime à 25 % le nombre de personnes financées par le Fongecif au regard de celui des bénéficiaires d'un acte d'information, d'orientation, de conseil et d'accompagnement que nous appelons « contacts ».

Alors que les personnes financées pour un CIF, un bilan de compétences ou une VAE représentent près de 6 000 personnes chaque année (dossiers actifs), ce sont près de 15 000 personnes qui contactent pour la première fois le Fongecif PACA



chaque année. On estime ainsi à 25 000 le nombre de bénéficiaires d'une action d'information, orientation, conseil, accompagnement sur une année.

Au niveau national, le réseau des Fongecif est engagé aujourd'hui dans un travail d'identification et d'harmonisation à partir de l'élaboration d'un socle minimum commun des services rendus aux salariés. Ce travail a déjà permis de dresser une cartographie de l'offre de services sur le territoire, édité sous la forme d'une brochure présentée par le FPSPP au Délégué à l'information et à l'orientation le 8 décembre dernier à Paris.

Ce travail d'identification des services se poursuit en 2011 autour de trois grands thèmes : l'accessibilité des services, l'information générale et individualisée, le conseil et l'accompagnement.

En 2009, 975 000 actions d'information et de conseil ont été recensées sur le territoire français en direction des publics qui contactent les Fongecif<sup>27</sup>.

### • Actifs en situation de transition professionnelle, des recours spécifiques aux dispositifs AIO

Les dispositifs en matière d'accompagnement des transitions professionnelles tout au long de la vie active sont très nombreux. La question se pose de savoir de quelles manières les publics concernés s'en emparent. Des études qualitatives menées sur la base de récits biographiques de trajectoires professionnelles ont mis en évidence des usages différenciés des dispositifs d'accompagnement, d'information, de formation et d'orientation.

Dans le cadre de situations de mobilités professionnelles volontaires, les stratégies déployées montrent que la maîtrise des transitions dépend de plusieurs éléments.

- Avoir accès à la bonne information au bon moment, ce qui est loin d'être toujours le cas. En effet, la connaissance de l'outillage des trajectoires professionnelles est encore largement hors de portée des individus, voire même des entreprises de petite et moyenne taille qui disposent de peu de moyens pour mettre en œuvre des orientations en termes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Pouvoir faire appel à un dispositif pour servir un projet et non l'inverse. Les récits de trajectoires professionnelles mettent en évidence que les dispositifs, pour indispensables qu'ils soient, ne sont opérants qu'à partir du moment où ce sont les personnes qui s'en saisissent pour servir leurs propres objectifs. L'adhésion de la personne au processus de mobilité demeure la condition *sine qua non* de sa réalisation. En conséquence, disposer d'espaces et de temps spécifiques pour travailler le sens d'une trajectoire professionnelle est indispensable à l'anticipation des transitions. Force est de reconnaître que cette question se pose encore bien souvent dans l'urgence lorsqu'un licenciement économique, par exemple, implique la mise en œuvre de moyens spécifiques, telles les cellules de reclassement.
- Pouvoir articuler vie professionnelle et vie privée. Au cours d'une transition professionnelle, le changement de situation affecte différents pôles d'agencement de la vie. Des enjeux de vie et de valeurs (composition de la famille, attachement au territoire, état de santé...) doivent pouvoir se recomposer de manière cohérente par rapport à la nouvelle situation professionnelle envisagée.

*A contrario*, il apparaît que les actifs connaissant des trajectoires heurtées et marquées par le chômage peuvent être confrontés à des « logiques dispositifs » qui les désorientent à défaut de pouvoir en saisir la cohérence par rapport à leurs situations personnelles. Ils connaissent ainsi successivement divers statuts précaires (contrats aidés, période de chômage, stages, formations de courte durée) et peuvent *in fine* se retrouver confinés sur des segments secondaires du marché du travail.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « Déploiement des compétences lors des mobilités professionnelles. Étude de trajectoires professionnelles autour de l'industrie en PACA », Regards, n° 3, juin 2010.
- ORM, « Parcours professionnels des personnes handicapées : quand la formation contribue à mieux maîtriser la mobilité professionnelle », Études, n° 11, juin 2009.

<sup>27</sup> Chiffres FPSPP.

## • Opportunités d'évolutions de fin de carrière : des dispositifs à promouvoir

En 2010, les Assises régionales pour l'emploi des seniors dénombraient une soixantaine d'accords et plans d'action conclus par des entreprises de la région, ayant notamment pour objectif d'encourager l'accès des salariés expérimentés aux qualifications et aux pratiques de transfert de compétences (tutorat, conseil, etc.).

### ► Un déficit d'information des seniors sur leurs droits

Si dans les grandes entreprises, des initiatives sont prises pour sensibiliser les seniors à leurs droits, l'étude « Impact en PACA » (consacrée aux deuxièmes parties de carrière dans le sanitaire et social) montre que, dans les plus petits établissements, la difficulté des seniors à se projeter est pour beaucoup liée à la méconnaissance d'outils qui leur sont réservés exclusivement ou prioritairement (entretiens de milieu de carrière, périodes de professionnalisation) ou qui peuvent être adaptés à leur stratégie d'évolution (CIF, VAE, etc.).

### ► Des stratégies de « réorientation partielle » à valoriser

L'enquête Impact souligne aussi l'intérêt des seniors pour les activités de « transfert de compétences » (tutorat, mais aussi fonctions de formateur occasionnel, de consultant, etc.). Alors qu'ils ne sont pas toujours prêts à envisager une réorientation radicale, ces activités peuvent leur permettre de prendre du recul par rapport à leur carrière, d'aménager leur temps (entre l'exercice de leur métier et des activités connexes), voire de se projeter sur une poursuite d'activité rémunérée cumulable avec leur retraite. On peut enfin considérer que la perspective d'accompagner les seniors sur des projets de transfert de compétences a du sens dans le cadre de prestations d'AIO : opportunité d'information sur les métiers et formations en pédagogie, d'accompagnement à l'identification des compétences à transmettre, etc.

### ► Un nécessaire soutien à la réflexion sur le projet

Plus globalement, un projet de fin de carrière nécessite souvent un accompagnement renforcé. C'est en particulier le cas quand ce projet passe par une formation, les seniors pouvant avoir des réticences sur le fait de « retourner sur les bancs de l'école » (culture et représentations sur la formation moins ancrées que chez les plus jeunes). En outre, la surreprésentation des 40-60 ans parmi les publics changeant de projet de métier et/ou de formation peut s'expliquer par la difficulté à trouver des perspectives compatibles avec leurs responsabilités familiales (éviter trop de mobilité géographique et de perte de rémunération)<sup>28</sup>. Ces paramètres demandent aux professionnels de l'AIO de bien cerner les besoins et les contraintes des publics pour trouver avec eux des réponses adaptées.

## d) Pratiques transversales et innovantes

### • La confrontation à la réalité, clé de voûte du processus d'orientation

Traditionnellement, dans les dispositifs d'orientation et d'accompagnement à la mobilité, une première étape est consacrée à la construction de projet professionnel, qu'il s'agit ensuite de valider voire de préciser par des démarches de confrontation à l'activité (enquêtes métier, stages, etc.). Plusieurs études de l'ORM montrent que les publics en orientation et les professionnels de l'emploi valorisent ces actions, voire en font la condition première d'un parcours réussi. En effet, dans certains dispositifs d'orientation innovants, les mises en situations (visites d'entreprises, stages multi-métiers) se situent en amont de la réflexion sur le projet.

### ► Pour les jeunes en primo-insertion... vérifier la faisabilité d'un projet

Dans le cadre de l'évaluation du dispositif Élite (expérimentation locale de l'insertion territorialisée des étudiants), une enquête a été réalisée auprès des étudiants ayant participé à cette action durant l'année universitaire 2009-2010. Elle montre que les séquences de découverte du monde du travail (présentation de secteurs d'activité

<sup>28</sup> Source : ORM, « Les changements d'orientation des demandeurs d'emploi », collection Regards, n° 2, décembre 2009.

par des intervenants extérieurs à l'université, enquêtes auprès de professionnels, stages d'observation, etc.) ont motivé fortement l'inscription des étudiants. Elle justifie également l'intérêt, dans une perspective de primo-insertion, d'un processus classique d'orientation consistant d'abord à élaborer son projet professionnel (1<sup>re</sup> étape), et ensuite à le tester en situation (enquêtes, stages), les étudiants faisant ressortir que les mises en situation ont une fonction de consolidation du projet (prise de conscience de ses aptitudes, de la variété des profils de professionnels exerçant le métier, etc.).

### ► Pour les publics les plus éloignés de l'emploi... redynamiser par des mises en situation

L'étude des changements d'orientation des demandeurs d'emploi montre que certains publics ont tendance à changer fréquemment de projet de métier, notamment les demandeurs d'emploi de longue durée. Il ressort également que ces publics ont parfois déjà bénéficié de plusieurs accompagnements à la définition d'un projet qui ne se sont pas soldés par un retour à l'emploi. Ils ont en conséquence du mal à se projeter positivement dans une démarche fondée sur l'auto-analyse de leurs capacités et de leurs motivations. Prenant ce type de démarche à contre-pied, certaines pratiques innovantes de réorientation tablent sur une immersion rapide (stages de sensibilisation multi-métiers, reportages sur l'économie locale menés par des publics en insertion, reprise d'un emploi alimentaire ou d'activité intérim avant de construire un projet durable) afin de réveiller des idées, des envies de projet.

### ► Pour les salariés... se confronter à une autre expérience sans se lâcher des deux mains

La comparaison entre plusieurs métiers ou situations de travail, utilisée comme outil d'aide à la décision sur un projet ne concerne pas que les demandeurs d'emploi. L'enquête sur les trajectoires de mobilité des salariés menée par l'ORM dans le cadre de son atelier « mutations et qualifications » met en évidence l'importance des stratégies de confrontation temporaire à une nouvelle activité (par le biais d'un congé sabbatique, d'un stage de formation obtenu dans le cadre d'un CIF ou d'une activité de bénévolat hors temps de travail) pour permettre aux actifs en emploi de mettre en œuvre un projet de changement professionnel. Dans une perspective de mobilité professionnelle, ces stratégies consistant à tester un projet en grandeur réelle peuvent parfois s'avérer plus efficaces que les démarches de prospection directe d'un nouvel employeur ou d'une nouvelle activité (candidatures spontanées, réponse à annonce, etc.).

### ► Plus globalement... miser sur l'alternance pour confirmer une orientation et préparer l'insertion

En fin de compte, la tendance à l'immersion rapide dans l'activité, pensée comme un levier d'orientation, peut être rattachée aux logiques d'alternance (contrats d'apprentissage, de professionnalisation) qui sont encouragées par les politiques publiques. L'étude « 1 000 apprentis » a en effet montré que si, pour bon nombre d'apprentis, la filière métier retenue pour leur contrat d'apprentissage avait correspondu à un « choix par défaut », ces apprentis confirmaient ce choix grâce à l'apprentissage, et à condition qu'ils bénéficient d'un accompagnement de qualité en cours de formation (notamment pour prévenir les ruptures de contrat au moment délicat de la période d'essai). Ainsi, on peut considérer que le contrat d'apprentissage, et plus largement la pédagogie de l'alternance, est en mesure de concourir conjointement au processus d'orientation (confirmer un choix), de formation (acquérir une qualification) et de préparation à l'insertion (se constituer une première expérience) en misant sur l'immersion professionnelle.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « L'expérimentation locale de l'insertion territorialisée des étudiants : un outil de la transition formation-emploi ? », Note en ligne *Élite*, n° 2, septembre 2010.
- ORM, « Les changements d'orientation des demandeurs d'emploi », collection *Regards*, n° 2, décembre 2009.
- ORM, « Déploiement des compétences lors des mobilités professionnelles. Étude de trajectoires professionnelles autour de l'industrie en PACA », collection *Regards*, n° 3, juin 2010.
- ORM, « À la découverte du métier, de l'orientation à l'insertion professionnelle de 1 000 apprentis en PACA », *Études*, n° 6, novembre 2004.

## • Les relais d'information et d'orientation (RIO)

### Le projet relais d'information et d'orientation de la maison de l'emploi du pays d'Arles

Un des rôles de la maison de l'emploi étant de coordonner les actions des acteurs du territoire en faveur de l'emploi, ses chargés de mission n'ont cessé de questionner le terrain afin d'en saisir les problématiques et de faire émerger des pistes d'actions.

La MDE du Pays d'Arles qui couvre 29 communes, représentant près de 40 % de la superficie du département des Bouches-du-Rhône, a constaté que les spécificités de ce territoire agricole engendraient d'importantes difficultés de mobilité et d'adaptation de l'offre de service dans les petites communes.

Fort de ce constat et dans cette perspective de fédérer les partenaires autour d'actions qui contribuent à lever des freins à l'emploi, la MDE a mis en place un réseau d'acteur afin d'accueillir, d'informer et d'orienter l'ensemble du public du territoire cité précédemment.

Après une phase de diagnostic réalisé auprès des différents acteurs sur l'enjeu d'une mise en réseau et d'une mutualisation des pratiques, il a été convenu de structurer un cadre d'intervention appelé « Relais d'information et d'orientation » autour de 27 communes où Pôle emploi n'a pas de permanence. Toutes ces communes ont souligné les difficultés de leur situation et l'éloignement d'avec les structures d'accompagnement des usagers.

Ces relais sont composés du Fongecif, de la mission locale, de la CMA, de la CCI, des PIJ et services communaux. Pôle emploi a été associé dans la construction du projet.

Les objectifs de ce réseau sont d'une part, de professionnaliser les acteurs relais et d'autre part de proposer un accueil, une orientation et une information de qualité pour le public du territoire qui est en recherche d'emploi, de formation ainsi que pour les porteurs de projet. Cependant, il est envisagé d'élargir le champ d'intervention sur les questions de logement, d'allocation familiale, etc., à plus long terme. Le but est de créer de la proximité sur ce vaste territoire, de répondre au besoin de coordination et de mutualisation des pratiques pour les professionnels et de rendre plus lisible pour l'utilisateur l'offre de service d'information, de conseil et d'orientation.

Dans le cadre de ces travaux, un premier guide des pratiques professionnelles inter-réseaux a été produit.

*Source : Sarah Cales, MDE du Pays d'Arles, 2011.*

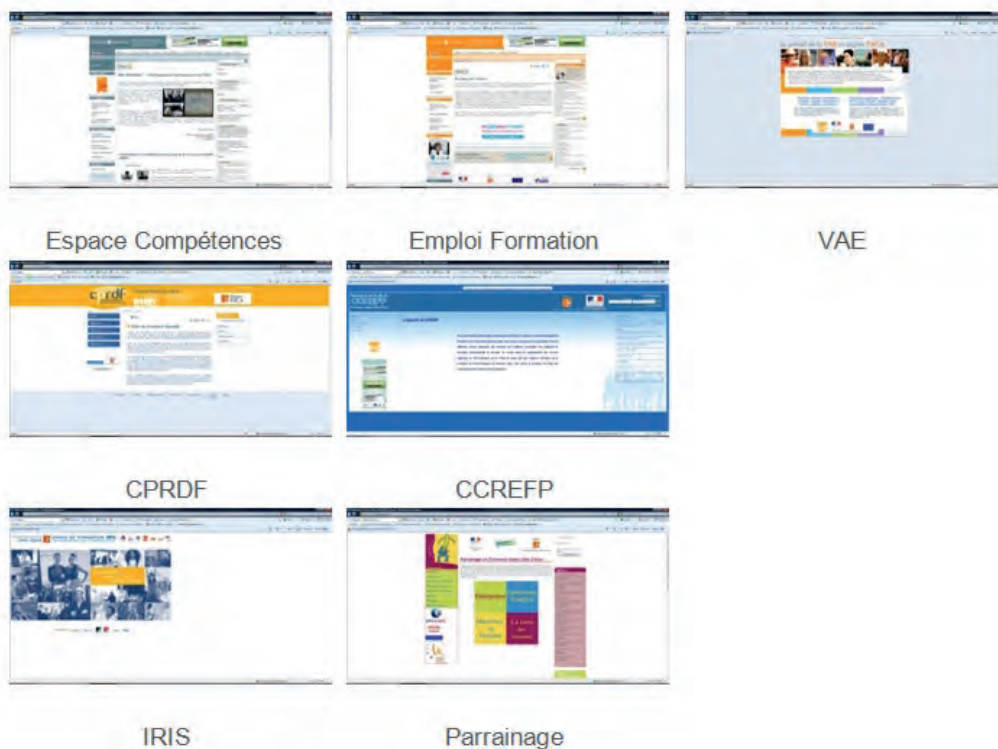
## e) Des réponses régionales pour outiller les usagers et les professionnels de l'AIO

### • Les services dématérialisés du CARIF Espace Compétences

#### ► Une offre dématérialisée au service du plus grand nombre

La plateforme de services dématérialisés du CARIF Espace Compétences permet de toucher le public le plus large possible au travers de différents canaux d'information (téléphone, Internet, *podcast*, publication, etc.). L'usage des médias sociaux propose aussi de nouveaux vecteurs d'échange et de partage qu'il convient de développer en matière d'information comme de professionnalisation.

Quel que soit le canal utilisé, chaque service renvoie les publics vers les autres si un complément d'information est nécessaire. Ainsi les sites d'Espace Compétences, du CPRDF, du CCREFP, d'IRIS, ... sont interconnectés.



■ Une galaxie Internet pour un accès permanent à l'information

7 sites Internet, 720 000 visites, 60 000 heures de connexion  
 130 000 courriels envoyés dans le cadre de la diffusion sélective de l'information

La galaxie internet du CARIF Espace Compétences, notamment les portails [www.emploiinformationpaca.org](http://www.emploiinformationpaca.org) et [www.vae-paca.org](http://www.vae-paca.org), permet à tous d'accéder de manière autonome à de l'information sur la formation, l'emploi et les métiers et donne des informations pratiques sur les aides, les financements, les lieux d'accueil et d'information.

Ces portails, mis en œuvre depuis 2004, représentent les premières déclinaisons régionales d'outils nationaux tels le portail « Orientation Formation » développé par Centre Inffo et le portail national VAE. Ils évoluent en fonction de la demande sociale sur la base d'enquêtes usagers régulières. En effet depuis ces dernières années, il apparaît que les usagers souhaitent disposer d'informations précises sur les aides et dispositifs mobilisables pour mener à bien leur projet, que ce soit en termes de formation, de santé, de logement et de transport. La question de la prise en charge du financement de la formation apparaît centrale, comme en atteste les taux de fréquentation des pages du site [www.emploiinformationpaca.org](http://www.emploiinformationpaca.org) qui y sont dédiées (7 % du total des pages consultées).



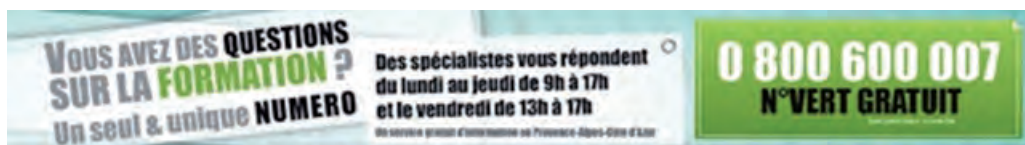


De même, les usagers consultent l'annuaire de l'AIO de manière importante pour prendre contact avec un interlocuteur de proximité (5 % du total des pages consultées).



La recherche d'une formation dans la banque régionale de l'offre de formation représente 40 % de la consultation du site. Cette galaxie Internet évolue encore et renforce la possibilité pour l'internaute d'accéder à partir d'un seul et unique espace à une information mettant en relation métiers, formations, certifications et offres d'emploi. Cette évolution est possible sur la base de partenariats renouvelés et élargis permettant la mise en réseau de la banque régionale de l'offre de formation (formation continue, certifications) avec les bases de données de Pôle emploi (offres d'emploi) par l'intermédiaire de l'Inter Carif-Oref et de l'Onisep (formation initiale, fiches métiers).

- **Le numéro vert : un service d'information sur la formation unique gratuit et ouvert à tous**  
Le 0 800 600 007 est un outil de relation directe qui permet l'accès gratuit à une réponse individualisée.



Depuis 2010, le CARIF Espace Compétences a mis en place une plateforme téléphonique d'information sur la formation professionnelle continue à destination du grand public.

La création de ce nouveau service d'information unique en région PACA répond aux principes de gratuité, de transparence, d'universalité et de disponibilité.

Son objectif est de donner une information personnalisée impartiale et un premier conseil pour ensuite aiguiller vers le bon interlocuteur, le professionnel qui saura construire avec le demandeur le parcours adapté.

Au moment où le service dématérialisé du service public de l'orientation, tel que prévu dans la loi du 24.11.09, se met progressivement en place au niveau national, la plateforme téléphonique montre toute sa pertinence. Au même titre que le site [www.emploiformationpaca.org](http://www.emploiformationpaca.org), les deux outils d'information et d'orientation deviennent incontournables pour l'ensemble des publics de la région PACA.

## Caractéristiques du service (statistiques depuis juin 2010)

### Flux et durée d'appels

- Au 31.12.10, 3 200 demandes ont été traitées, ce qui représente en moyenne 30 demandes par jour.
- La durée moyenne de la demande est de 8 min 39 s. Cinq opérateurs (personnels internes du CARIF) sont mobilisés afin de répondre à la demande des usagers.

### Accès au service

- Ouvert tous les jours sans interruption de 9h à 17h - excepté le vendredi matin consacré à la professionnalisation des agents et la régulation.

### Offre de service

- Une plateforme généraliste qui renseigne sur l'offre de formation, l'ensemble des dispositifs et mesures régionales, les financements, l'ensemble des dispositifs de formation tout au long de la vie, lieux et sources d'informations disponibles...

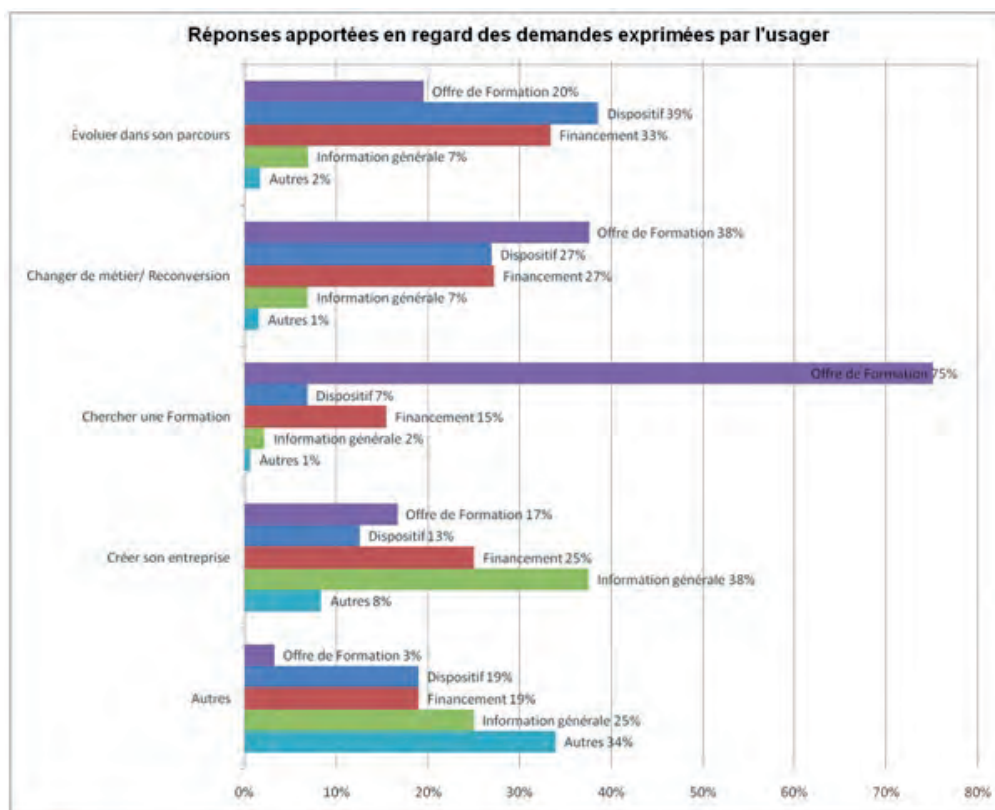
### Des réponses à la demande sociale d'information

50 % des réponses concernent l'offre de formation, 22 % les financements et 18 % les dispositifs d'accès à l'emploi ou à la formation.

Quand on croise les demandes et les réponses, on note que « l'offre de formation » vient en réponse sur des questions portant initialement et principalement sur « l'évolution dans un parcours professionnel » ou sur une volonté de mobilité, de reconversion.

Sur les items des demandes, quasiment tous les types de réponse sont représentés, il apparaît clairement que l'informateur va parfois aborder tous les aspects d'un parcours d'accès à la formation, à la qualification, à la concrétisation d'un projet professionnel.

### Réponses apportées en regard des demandes exprimées par l'utilisateur



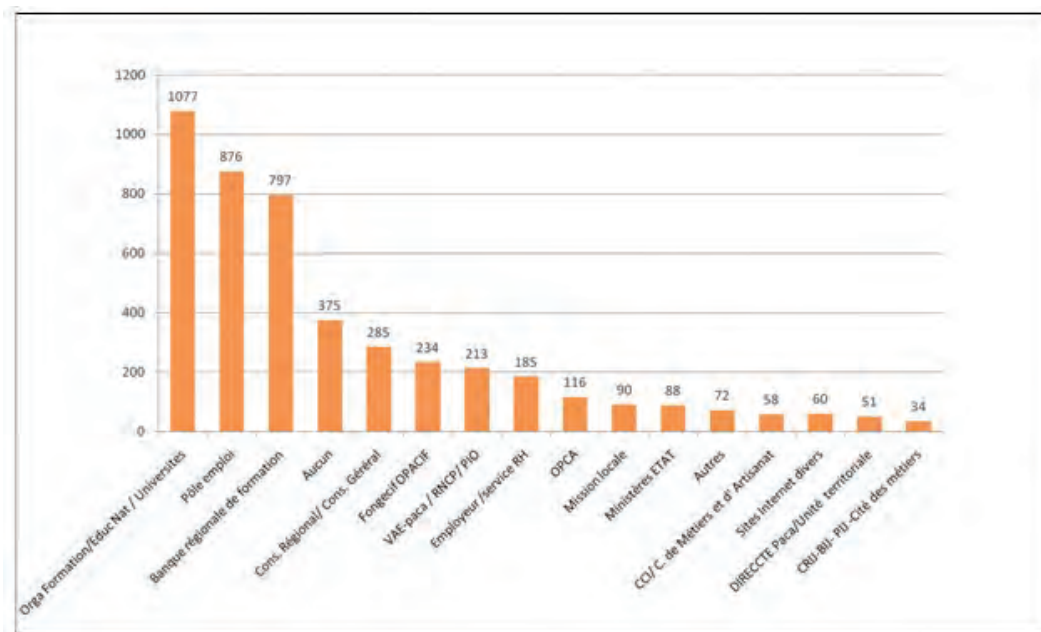
Source : CARIF Espace Compétences.



## Répartition des aiguillages

Dans 91,9% des cas, le chargé d'information répond à la question, propose des alternatives et valide parfois un ré-aiguillage permettant ainsi des contacts avec le ou les partenaires les plus pertinents pour permettre l'avancée du projet de l'utilisateur.

### Aiguillage des usagers suite au traitement de leurs demandes



Source : CARIF Espace Compétences.

## Autres éléments

Profils et typologie des publics :

- 41 % d'hommes, 59 % de femmes (la tranche d'âge la plus utilisatrice 26-44 ans avec 47 % contre 18 % pour les 16-25 ans) ;
- 45 % des usagers ont un niveau supérieur ou égal au niveau IV et 29 % ont un niveau de qualification inférieur ou égal au niveau V.

## Statut des usagers

- Si dans la grande majorité des cas, les usagers sont des demandeurs d'emploi : 65 %, seulement 18 % sont envoyés par Pôle emploi.
- Notons également les 47 % orientés par les professionnels de l'emploi et de la formation. Il est à noter que certains d'entre eux contactent le numéro vert pendant les entretiens avec les usagers. Sur la période de 2010, ces appels n'ont pas été systématiquement répertoriés, mais ils le seront en 2011. Cette analyse permettra de repérer si ces actions d'appui aux acteurs de l'emploi et de la formation de Provence - Alpes - Côte d'Azur sont des cas isolés ou une vraie pratique mise en œuvre par les professionnels.

## Professionnalisation des opérateurs

- Elle a été assurée par des partenaires régionaux (Fongecif, Agefos-PME, Opaclia, chambre de commerce et d'industrie, le Conseil régional, l'université d'Avignon, etc.), et en 2011 d'autres acteurs de l'emploi et de la formation seront mobilisés. Cette professionnalisation pose un cadre de réponse performant et de qualité.

## Communication / accès à l'information / connaissance du service

- 47 % des usagers sont envoyés par les professionnels de l'emploi et la formation.
- 31 % ont eu connaissance du numéro vert par les différents sites du CARIF et 5 % par les médias.

### L'articulation du numéro vert régional avec la plateforme téléphonique nationale

Dans le cadre de la mise en œuvre du service dématérialisé (plateforme téléphonique + site Internet) du service public de l'orientation (SPO), Jean-Robert Pitte, délégué à l'information et à l'orientation (DIO), rattaché au Premier ministre, vient de présenter une proposition de mise en place de la plateforme téléphonique nationale, dont l'inauguration est programmée pour juin 2011.

Cette plateforme est composée de deux niveaux :

- une plateforme de 1<sup>er</sup> niveau avec un numéro national unique, de type 39 XX, « disposant d'une latitude limitée en matière d'information » ;
- qui renvoie vers une plateforme spécialisée de 2<sup>e</sup> niveau composée d'organismes et de réseaux existants, « dès lors que ceux-ci répondent aux prescriptions d'un cahier des charges national, tout en préservant leur autonomie ».

Face aux enjeux présentés par le DIO sur la dématérialisation de l'information qui projette la mise en place d'une plateforme téléphonique généraliste, plus que jamais et au regard du bilan ci-dessus, la plateforme régionale se positionne (par son niveau d'expertise, ses informations qualifiées, le temps consacré aux demandes...) comme une plateforme d'information conseil de niveau 2.

Afin de poursuivre et d'enrichir son rayonnement, il paraît important d'affirmer le rôle de la plateforme régionale dans l'articulation avec le dispositif national.

Ce dispositif qui fait consensus auprès des partenaires sociaux et des pouvoirs publics devra se développer pour être plus largement accessible au plus grand nombre et notamment aux salariés.

### ► Une offre pour accompagner les réseaux d'AIO

Dans la galaxie Internet du CARIF Espace Compétences, les sites [www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org) et [www.vae-paca.org](http://www.vae-paca.org) constituent des outils d'accompagnement des parcours mis à disposition des acteurs de l'AIO.

#### ■ La Banque régionale de formation : un outil au service des prescripteurs et professionnels de l'orientation

Le CARIF Espace Compétences développe et gère en permanence un entrepôt unique de données sur l'offre de formation professionnelle initiale et continue en région Provence - Alpes - Côte d'Azur : la banque régionale de l'offre de formation, ceci afin de faciliter l'accès à une information de qualité au plus près des territoires notamment pour les professionnels de l'information et de l'orientation.

Cet entrepôt est constitué de l'offre de formation professionnelle initiale et continue provenant des sources suivantes :

- Onisep ;
- Région pour le service public régional de formation permanente et d'apprentissage (SPRFPA) composé des :
  - espace territoriaux d'accompagnement, d'information et d'orientation professionnelle (ETAIOP)
  - espace territoriaux d'accès aux premiers savoirs (Etaps)
  - espace territoriaux d'accès à la qualification (ETAQ) : formations préqualifiantes, formations qualifiantes, formations professionnalisantes, formation réalisées par l'AFPA, formations de l'enseignement supérieur, formations de la culture, formations des métiers de l'animation, de l'encadrement et de la performance sportive, formations du sanitaire et social, formations qualifiantes en apprentissage ;
- Pôle emploi PACA ;
- ministères en charge de la Jeunesse et des Sports ;
- les universités de la région PACA ;
- différents OPCA : Agefos PACA, AFDAS...

L'ensemble des données produites sont qualifiées et codées en fonction des normes lisibles et accessibles par les différents réseaux des professionnels de l'accueil, de l'information et de l'orientation (ROME, Formacode, NSF...), et capitalisées dans une base de données.

Cette base alimente les Extranets des différents prescripteurs (dont les missions locales - à travers Parcours 3 au format LHEO – et Pôle emploi à travers OFAA' -) et est accessible également par les professionnels de l'orientation sur le portail emploi formation [www.emploiinformationpaca.org](http://www.emploiinformationpaca.org) et sur l'espace professionnel du site [www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org).

Des actions de professionnalisation régulières permettant l'appropriation de ces outils leur sont proposées sur les points relais du CARIF Espace Compétences qui maillent le territoire régional.

Cet entrepôt permet également de capitaliser le nombre de places et de sessions existantes. Très prochainement, à partir des interfaces des sites et extranets précités, les prescripteurs et professionnels de l'orientation pourront visualiser pour chaque session de formation en cours la position des inscriptions possibles par le biais d'un code couleur (exemple : feux tricolores). En effet, un groupe de travail réunissant les financeurs de formation, les prescripteurs, mais aussi les représentants des organismes de formation et des CFA, s'est mis en place en 2011, pour mener une réflexion sur les questions de l'accès au nombre de places disponibles et de préservation en ligne.

### ■ Un espace d'information partagé sur le site Espace Compétences

Il est également indispensable que les réseaux AIO puissent disposer de ressources partagées au travers d'un espace de professionnalisation. Celui-ci propose d'ores et déjà un guide méthodologique pour faciliter l'utilisation des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation, les enregistrements de conférences (*podcast*), la diffusion d'informations de type agenda et brèves d'actualité en temps réels (flux RSS). Cet espace de professionnalisation sera appelé à évoluer au regard des besoins résultant du schéma régional de l'orientation.

## • L'offre de service de l'Onisep

L'Onisep, à la demande du ministère de l'Éducation nationale, s'est ainsi engagé dans la phase de généralisation à la rentrée 2010 de quatre grands dispositifs :

- La plateforme « Mon orientation en ligne » est un service national d'aide à l'orientation. Accessible, par téléphone et par Internet, à tous les élèves et parents de France, ce service propose une foire aux questions, un *tchat* et un service de questions personnalisées par courriel.  
Les élèves et leurs familles peuvent ainsi bénéficier d'un accueil personnalisé. Un réseau connecté de six plateformes interrégionales (Amiens, Bordeaux, Grenoble, Île-de-France, Nantes, Fort de France) constitue une plateforme unique accessible en tout point du territoire.
- La géolocalisation cartographique s'appuie sur un dispositif de géolocalisation des formations qui comporte 78 600 adresses et 230 000 formations et cursus. Elle concerne la totalité de l'offre de formation initiale et dès le mois de juin 2010 la formation continue.
- Le passeport orientation-formation développé à partir du webclasser a été déployé dans environ 1 600 établissements ; des conventions ont été signées entre le ministère de l'Éducation nationale et 22 académies. Il constitue le support du « Parcours découverte des métiers et des formations », assure la continuité de la réflexion de l'élève tout au long de son parcours jusqu'à l'insertion, permet la coordination des actions des actions et des acteurs et accompagne l'élève tout au long de son parcours.  
Ce passeport a été retenu comme support des expérimentations dans le cadre de la loi orientation et formation tout au long de la vie et conduites en partenariat avec le ministère de la Jeunesse et des Solidarités actives.
- De nouveaux espaces web de l'Onisep, dédiés aux problématiques sociétales, sont composés d'espaces spécifiques. Le plus novateur est l'espace Handicap qui permet d'accéder à l'offre de formation de tous les établissements scolaires accueillant des dispositifs collectifs d'intégration, aux établissements médico-sociaux, et aux services de soins qui accompagnent les élèves scolarisés en milieu ordinaire. Ce nouvel espace handicap sera accessible dès juin et concernera à terme 6 000 établissements et services.

## • L'offre de services de la Cité des métiers

La Cité des métiers a pour mission d'aiguiller les usagers et de les accompagner dans leurs choix professionnels et propose :

- des entretiens avec des professionnels de l'orientation et de la vie professionnelle pour conseiller et aider dans la construction de projet, quel que soit l'âge et la formation ;
- une documentation en libre service sur l'emploi, les métiers et les formations ;
- des événements organisés par l'ensemble des partenaires, ou coproduits avec des partenaires extérieurs.

La Cité des métiers de Marseille et de Provence - Alpes - Côte d'Azur en 2010, c'est :

- 94 852 visiteurs : 63 610 dans les locaux marseillais et dans les huit centres associés, 23 854 lors des événements à Marseille et en PACA, 7 388 dans le cadre de forums extérieurs ;
- 68 événements : semaines sectorielles, journées thématiques, rendez-vous de la création, forums métiers, orientation, recrutement...
- 163 ateliers et infos collectives sur « Les techniques de recherche d'emploi », « L'aide à l'orientation » et « L'aide à la création d'activité » ;
- 148 infos métiers sur 21 secteurs d'activité.

## • De l'observation à l'information : le site « Métiers en région »

Mis en place par le Conseil régional, le site Internet « Métiers en région » <http://metiers.regionpaca.fr/> présente la particularité de mettre à disposition de l'information chiffrée et régionalisée. Il répond à des objectifs diversifiés et complémentaires en matière d'observation comme d'information sur les métiers. Cette diversité et cette complémentarité des approches sont perceptibles à travers plusieurs aspects :

- les rubriques disponibles et les thématiques abordées : emploi, marché du travail, parcours de formation, déroulement de carrière, perspectives d'évolution des métiers et des compétences, offre de formation régionale ;
- les centres ressources associés au projet : ORM, Arcade, ARPE, Cité des métiers et Espace Compétences ;
- les sources mobilisées : statistiques de l'Insee, de Pôle emploi ; sources documentaires des observatoires de branches, du Céreq, de la Dares ; entretiens avec des professionnels... ;
- les publics destinataires : jeunes cherchant une orientation, demandeurs d'emploi, adultes en reconversion, professionnels de l'AIO, acteurs institutionnels...

### Le site en quelques chiffres

- 100 dossiers métiers complets produits par l'ORM.
- 24 entrées sectorielles traitées dont 21 illustrées de vidéo.
- 60 % de l'emploi régional couvert (au RP 1999).

### Un outil « testé et approuvé »

Le test, réalisé entre avril et juin 2007 auprès de cinq structures AIO (CIO, ALE, missions locales, AFIJ, Cité des métiers) et 140 volontaires (professionnels et usagers), avait montré des résultats encourageants tant du point de vue des aspects techniques que de l'utilité et de la richesse des informations.

Une large majorité de professionnels, interrogés après avoir mené des recherches en situation de travail sur l'ensemble des ressources du site, le considéraient comme une aide dans l'accompagnement des publics accueillis. Disposer d'une information localisée et contextualisée leur paraissait particulièrement appréciable. Pour les usagers, il répondait à des besoins hiérarchisés : soutien pour une recherche d'emploi, recherche sur un métier précis, sur plusieurs métiers puis sur une formation donnée.

### Des données récentes sur sa fréquentation

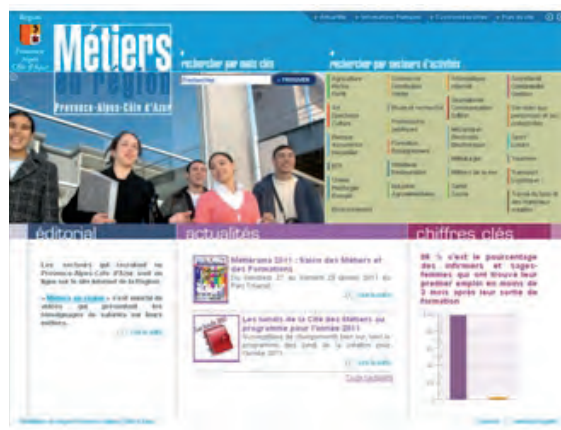
- 42 300 internautes ont visité le site en un mois (du 27.12 au 26.01).
- Le nombre de visiteurs quotidien atteint 2 200 personnes sur la période.
- 81 700 pages ont été consultées.
- 1 page consultée sur 5 concerne principalement : les informations pratiques, les métiers du transport (ambulancier), les métiers de la mer ou du domaine de la santé et de l'action sociale (aide-soignant).

## ► Des métiers au croisement d'enjeux multiples

Depuis son ouverture en mars 2006, différents critères ont guidé le choix des métiers analysés : les enjeux économiques (métiers prépondérants en région, en essor ou en mutation), de qualification (métiers requérant une élévation des compétences, métiers émergents ou en cours de professionnalisation), les problématiques de recrutement ou l'appartenance à des filières impliquées dans des dispositifs publics (accords cadre quadripartites, pôles de compétitivité, Prides, schéma régional des formations sanitaires et sociales...). Ces métiers sont emblématiques de changements et d'une concentration de la demande sociale. La vocation du site est également de tendre vers un panorama des activités économiques et professionnelles régionales et de tenir compte de l'ensemble des niveaux de qualification, des métiers d'insertion pour les personnes peu qualifiées jusqu'aux métiers d'encadrement.

## ► Une vision systémique au service de l'information sur les métiers et de sa médiation

Ce site permet de disposer sur un même espace de l'ensemble des ressources sélectionnées, traitées et objectivées, nécessaires à la connaissance d'un métier. Ainsi, ce dernier est valorisé à travers l'utilité économique et sociale des tâches à accomplir. Pour autant les aspects contraignants et la pénibilité des situations de travail ne sont pas omis. Ces informations font échos aux attentes des publics et constituent un atout majeur du site. Elles permettent d'aboutir à une synthèse directement utilisable par l'utilisateur dans son activité professionnelle comme aux différentes étapes d'un parcours individuel d'orientation tout au long de la vie. Elles font du site un réel outil d'intermédiation.



## ► Un outil de capitalisation pour une connaissance fine des métiers

Pour l'ORM, ce site s'inscrit dans sa mission d'observation dans le sens où il requiert une analyse fine métier par métier<sup>29</sup>. Basé sur l'utilisation de données de natures (quantitatives et qualitatives) et d'origines différentes (producteurs de données, professionnels, représentants de branches, chercheurs...), au croisement de thématiques variées (économie, emploi, insertion, formation...), cet outil tente de faire « résonner » ces éléments entre eux. Une autre de ses fonctions est de clarifier le périmètre des métiers par-delà les clivages sectoriels. Les questions de prospective sont également abordées à travers la rubrique « Et Demain ? » qui propose une déclinaison régionale des évolutions et des mutations qualitatives des métiers<sup>30</sup>.

Parvenu à une capitalisation d'observations issues d'un corpus de cent dossiers métiers, il permet de rendre compte des enjeux socio-économiques en région. Il autorise aussi des constats transversaux en matière d'emploi, de formation, d'évolution des compétences et des qualifications tels que :

- le flottement dans l'identification des 1<sup>ers</sup> niveaux d'accès aux métiers ;
- la complexification des tâches liée à l'impact des technologies, de la réglementation, des procédures ou des nouvelles organisations de travail (entraînant polyvalence et expertise simultanées) ;
- l'apparition de nouvelles fonctions (hybridation de compétences) ;
- la diversité des parcours (plusieurs chemins peuvent mener au même métier) et des mobilités professionnelles, etc.

Au terme de cette capitalisation, une vision informative globale apparaît enfin nécessaire pour mettre en regard les métiers les uns par rapport aux autres. Il s'agit de répondre de manière rigoureuse et pédagogique à des questions-clés, couramment posées par le public : quels métiers accueillent le plus de jeunes ? Quels métiers donnent accès à des contrats stables ?... Cette approche permettra d'atteindre pleinement l'objectif d'information à destination des professionnels de l'AIO comme des élèves, des familles, des demandeurs d'emploi et des salariés.

Pour en savoir plus :

- ORM, « Évolution des métiers : une double injonction à la polyvalence et à la spécialisation », Mémo, n° 43, 2009.

<sup>29</sup> Niveau le plus détaillé des nomenclatures des Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'Insee ou du Répertoire opérationnel des métiers (ROME) de Pôle emploi.

<sup>30</sup> Il s'agit d'un balayage systématique des facteurs définis par le groupe Prométhée de l'ex-Commissariat général au plan (aujourd'hui le Centre d'analyse stratégique).

## 4 Professionnalisation des acteurs

### 4.1 Professionnalisme et développement des compétences

Compte tenu de la diversité des professionnels intervenant dans le champ de l'orientation (conseillers d'orientation psychologues, psychologues du travail, conseillers en mobilité...), il est important de redéfinir les contours d'un espace de professionnalisation. Cet enjeu majeur, car il accompagne les évolutions actuelles sur le champ de l'AIO, doit prioriser les coopérations, les interactions et la mutualisation des pratiques.

Il doit pouvoir se structurer autour des objectifs suivants :

- créer une culture commune entre les acteurs ;
- développer une meilleure connaissance des acteurs entre eux pour une meilleure complémentarité ;
- développer de nouvelles compétences ;
- développer la connaissance sur l'environnement socio-économique ;
- échanger sur les pratiques professionnelles ;
- favoriser le développement d'une culture de réseau.

#### • Le référentiel de compétences

La question d'un référentiel de compétences commun, quels que soient les publics accueillis est au cœur des réflexions de ce CPRDFP. Le groupe AOMPI composé des représentants des deux rectorats, de Pôle emploi, des CIBC, des Sedop, du Fongecif a formalisé ce premier travail, initiant ainsi un référentiel de compétences qui ne s'inscrit pas dans une volonté d'unifier les différentes pratiques professionnelles autour d'un cadre identitaire unique, mais bien de proposer un socle de compétences partagé garantissant un service identique à l'utilisateur quel que soit son territoire et/ou son statut. Ce tronc commun est également un élément majeur dans la détermination d'une démarche qualité inscrite dans le futur schéma régional ainsi que dans la programmation d'un plan de professionnalisation.

#### ➤ Socle commun de compétences

##### ■ Conduire une relation individuelle d'information et de conseil en orientation

- Adopter la position de centration sur la personne facilitant un travail en confiance : accueil, écoute active...
- Clarifier son positionnement, identifier les limites de son rôle et les dimensions éthiques de cette activité.
- Mener des entretiens individuels en utilisant les techniques les plus appropriées (reformulation, explicitation...).
- Conduire un travail de diagnostic de situation permettant à la personne de préciser ses priorités en termes d'évolution professionnelle et l'aider à faire des choix.
- Faciliter l'engagement des personnes dans les démarches et proposer un cadre de travail lisible.

##### ■ Assurer une veille informative sur l'environnement socio-économique, la formation, les métiers et les parcours professionnels

- Se faire identifier et reconnaître comme destinataire d'informations.
- Maîtriser les outils, supports et techniques facilitant cette actualisation (réseau, Internet...).
- Organiser méthodologiquement cette veille informative et cette actualisation.
- Organiser l'actualisation, l'accessibilité et la pertinence des informations transmises.

##### ■ Mettre en place des dispositifs d'information et de communication et en vérifier la pertinence et l'appropriation

- Organiser la transmission de messages en veillant à la pertinence, la clarté et l'appropriation des messages.
- Analyser les processus d'information et de communication.
- Adapter le type de messages aux caractéristiques des publics accueillis.
- Travailler à l'actualisation des informations.



- **Réajuster en permanence les dispositifs proposés en fonction de l'évolution des informations et des besoins des publics accueillis.**
- **Construire et mettre en œuvre des actions individuelles et collectives d'aide à l'élaboration de projets**
  - Maîtriser les différentes approches de l'orientation (histoires, concepts...).
  - Utiliser de manière adéquate les outils, techniques et méthodes d'aide à l'orientation.
  - Aider les personnes à élaborer une stratégie et à décider en prenant en compte tous les paramètres de leur situation et de l'environnement.
- **Travailler de manière collaborative et en réseau**
  - Repérer les différents interlocuteurs et leurs modalités d'intervention.
  - Construire des modalités de travail partenariales prenant en compte les spécificités de chaque partenaire et veillant à la pertinence d'ensemble du service rendu.
- **Interroger, faire évoluer sa pratique et se professionnaliser en permanence**
  - Capitaliser son expérience et garder une veille sur le processus d'information et de conseil mis en œuvre.
  - Viser une adaptation permanente du service rendu aux situations singulières des bénéficiaires.
  - Échanger sur ses pratiques et maîtriser son implication.
  - Évaluer son action.

## ● **L'offre de professionnalisation du CARIF : bilan et synthèse 2003-2010**

Le dispositif de professionnalisation mis en place par le CARIF Espace Compétences et financé par l'État et la Région dans le cadre du contrat de plan, réserve une place toute particulière aux acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation.

L'objectif de ce dispositif est de préparer et anticiper les évolutions du champ orientation-formation et de développer une meilleure connaissance des acteurs entre eux et favoriser leur complémentarité.

La programmation est issue d'une analyse des besoins réalisée auprès de tous les acteurs les financeurs (État et Région), les opérateurs de l'AIO et d'un groupe de réflexion composé des différents réseaux de l'orientation et animé par le CARIF Espace Compétences.

Le dispositif touche en moyenne 600 professionnels par an avec une montée en puissance en 2009 et 2010 : 830 et 850 professionnels.

Les modalités du dispositif sont les suivantes :

- conférences thématiques ;
- actions courtes modulaires (1 à 3 jours) ;
- analyse des pratiques (3 à 5 jours) ;
- formation action ou accompagnement sur site à la demande d'un groupe d'acteurs (1 à 3 jours) ;
- présentation d'outils (0,5 à 1 jour).

### **Thématiques des conférences**

- Les stratégies de maintien
- La méthode de recrutement par simulation : un outil de l'égalité des chances pour l'accès au marché du travail ?
- Quels leviers pour la VAE en PACA ?
- Orientation et parcours d'insertion
- Échanges et analyse : évolution pratiques professionnelles issues de la mise en œuvre des Sedop
- Atelier Sedop
- Quel changement de posture du praticien dans l'accompagnement ?
- L'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'accompagnement des parcours professionnels
- Accompagnement, orientation, mobilité professionnelle et insertion : enjeux, pratiques et perspectives
- L'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie
- Décrochages, ruptures scolaires : comprendre et agir
- La qualité dans les pratiques d'orientation

## ► La nécessité d'adapter l'offre de professionnalisation

Le paysage de l'orientation, de l'insertion et de l'accompagnement se transforme, ce qui implique une adaptation permanente des compétences des professionnels ainsi qu'une évolution de leurs pratiques.

La mise en place sur le territoire d'une réponse partagée en réseau implique de repenser l'offre de professionnalisation en favorisant les échanges et les pratiques de manière croisée.

Le développement de la connaissance réciproque des acteurs opérationnels, le rapprochement des pratiques professionnelles et l'élaboration d'une culture commune sont les conditions nécessaires au développement d'une coopération efficace.

Il ne s'agit pas de se substituer au plan de formation interne des différents opérateurs, mais de proposer un renforcement des compétences sur des sujets transverses, qui vont favoriser la mise en œuvre de modalités d'information et de collaboration réciproques.

### Professionnalisation des prestataires de bilan agréés du Fongecif

Si la demande sociale, tant individuelle qu'institutionnelle se multiplie sur le champ de l'accompagnement et du bilan de compétences, les pratiques elles-mêmes n'ont jamais été autant questionnées. Les prescripteurs et les financeurs introduisent des exigences nouvelles alors que les professionnels se sentent parfois démunis face à des publics pouvant cumuler des obstacles dans la conduite de leur évolution professionnelle. Ces éléments impactent les pratiques des professionnels intervenants dans le champ des transitions professionnelles et du bilan de compétences. Par ailleurs, les attentes des financeurs se font plus pressantes sur l'opérationnalité et les effets des services individualisés, ce qui pose le problème des indicateurs de réussite de ce travail, mais également des outils et méthodes mis en œuvre.

C'est dans ce contexte que le CARIF Espace Compétences et le Fongecif PACA poursuivent leur partenariat et leur engagement qualité envers les prestataires de bilan de compétences en développant et en enrichissant l'offre de professionnalisation.

Le dispositif de professionnalisation a été élaboré à partir d'une enquête réalisée auprès des professionnels du bilan de compétences sur leurs pratiques et besoins de professionnalisation (modalités, thématiques...) et des orientations du Fongecif.

Il est composé de groupes d'analyse de la pratique (5 jours) qui doivent permettre aux professionnels de repérer les évolutions en cours sur le champ du bilan de compétences, d'échanger sur leur positionnement, leurs approches, leurs pratiques et d'élaborer des réponses méthodologiques adaptées.

Des modules de professionnalisation ont également été programmés :

- l'entretien d'explicitation ;
- les enjeux de l'accompagnement des mobilités professionnelles ;
- les écrits professionnels dans le champ de l'orientation.

Ce dispositif mis en place pour 2011 a été diffusé et tous les modules sont déjà complets.

### Une convention de partenariat entre les missions locales et le CIDFF

Le 14 octobre 2010, l'Union régionale des centres d'informations sur les droits des femmes et des familles (URCIDFF) et l'Association régionale des missions locales de Provence – Alpes – Côte d'Azur (ARDML) ont signé une convention de partenariat pour mettre en évidence la richesse des coopérations déjà existantes sur le territoire entre ces deux partenaires. Les axes de cette collaboration s'articulent autour d'une meilleure connaissance des prérogatives de chaque partie et d'une complémentarité accrue des pratiques. Cette action commune a pour ambition d'agir pour la mixité du public au sein des entreprises, de lutter contre les discriminations et les violences faites aux femmes, d'œuvrer pour l'élargissement des choix professionnels pour tous les publics, de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de développer des réponses communes à des appels d'offres dans le cadre de projets européens.

## • L'accompagnement du Centre ressources illettrisme à la professionnalisation des conseillers missions locales de la région PACA<sup>31</sup>

Depuis 2006, le Centre ressources illettrisme (CRI) PACA professionnalise les missions locales de la région au repérage des situations d'illettrisme. De 2006 à 2010, 137 conseillers et chargés d'accueil ont assisté à ces journées de formation. Lors des évaluations « à chaud » des formations mises en œuvre, a émergé le besoin d'approfondir l'adaptation de cette démarche de repérage aux contextes professionnels des missions locales.

### ► Une recherche-action en complémentarité avec les sessions de formation

En 2008, une recherche action a été menée pour la construction d'un outillage qui soit élaboré par les conseillers pour les conseillers et qui puisse être approprié par les équipes au fil du temps. Dix conseillers et chargés d'accueil missions locales, déjà sensibilisés à la problématique de l'illettrisme, ont été volontaires pour participer à la démarche.

Ce groupe de travail s'est réuni six journées, avec des temps d'échange et de travail à distance (via une plateforme collaborative sur le site internet du CRI). Un travail de collecte des démarches préalables existantes au niveau national a également été réalisé. L'outil de repérage élaboré en région Poitou-Charentes a notamment été utilisé comme base de travail.

La recherche-action a donné lieu à une synthèse, à la préfiguration d'un kit ressources « illettrisme », ainsi qu'à l'informatisation d'une grille de repérage. Dans un deuxième temps, la production d'un DVD ressources<sup>32</sup> a été mise en œuvre afin de permettre une bonne dissémination de la démarche auprès de l'ensemble des missions locales de la région. Cette réalisation s'est faite sous forme d'allers et retours avec les participants du groupe de travail. C'est donc dans un véritable échange entre les praticiens et le CRI que s'est élaboré cet outil multimédia.

### ► Une forte mobilisation des professionnels

Les participants au groupe de travail ont montré une très forte mobilisation, entraînant des dynamiques au sein de leur équipe. Les équipes de direction ont également été sensibilisées afin que des politiques d'établissement puissent se mettre en place.

Le 7 octobre 2010, le Centre ressources illettrisme a organisé, en partenariat avec l'ARDML, une rencontre régionale pour débattre des questions de repérage des situations d'illettrisme et de non-maîtrise des savoirs de base. Cette journée a réuni plus de 140 professionnels de la région, dont une cinquantaine issus des missions locales. Elle a été l'occasion de partager la démarche de repérage conduite par les missions locales en région.

### ► Un processus d'appropriation du réseau

L'usage du DVD Galet « Guide d'analyse des situations d'illettrisme » nécessite de respecter certains principes. Aussi, il est proposé aux missions locales une présentation d'une demi-journée sur site de l'outil aux personnels. Du fait de l'importance de qualifier une pratique d'orientation sur un enjeu particulièrement lourd, cette démarche d'appropriation du réseau se poursuivra en 2011, 2012 et 2013 de façon à concerner l'ensemble des sites de la région.

<sup>31</sup> Source : CRI PACA, ARDML PACA.

<sup>32</sup> CRI PACA – ARDML PACA, « Le GALET : Guide d'Analyse des situations d'il LET trisme », 2010.

## 4.2 Vers une orientation plus ancrée dans le contexte socio-économique et le paysage institutionnel

### a) L'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation

« Les incertitudes actuelles ne sont pas sans conséquences sur les stratégies individuelles. Si la mobilité professionnelle, choisie ou contrainte devient une donnée de fait des parcours professionnels, cela suppose une appréhension élargie des problématiques d'orientation et d'accompagnement. L'enjeu pour les professionnels et les usagers est de mieux se repérer dans l'environnement socio-économique et d'identifier les évolutions prévisibles et cela pour quelques raisons simples :

- les décisions professionnelles ont de plus en plus d'enjeux et de conséquences sur les situations personnelles ;
- elles nécessitent des études de faisabilité approfondies car les retours en arrière ne sont pas toujours simples ;
- l'environnement est plus complexe, moins immédiatement lisible ;
- les évolutions sont très rapides et les prévisions délicates. La crise traversée actuellement nous en donne des illustrations évidentes. »

En effet, effectuer des choix d'orientation suppose d'avoir à sa disposition un certain nombre de données tant descriptives que prospectives sur la réalité des situations de travail visées. L'information sur les débouchés professionnels donne lieu à des contributions multiples et à des débats polémiques depuis de nombreuses années. Plusieurs questions complexes y sont confondues : certaines renvoient à la fiabilité pronostique des données à disposition ; d'autres renvoient aux processus de transmission et d'appropriation en jeu dans le travail de conseil. Cet aspect-là est aujourd'hui central, d'autant que l'absence de repères fiables peut être source d'engagements entraînant des déceptions voire des échecs. Comment intégrer l'orientation dans les stratégies socioéconomiques ? Comment assurer et développer l'interaction nécessaire entre l'individu et l'environnement ? Autant de questions qu'il s'agit d'appréhender dans leur complexité, mais également dans le souci de tracer des perspectives, tant dans le champ stratégique que méthodologique. Les professionnels de l'orientation en mesurent quotidiennement l'importance.

*Pour en savoir plus :*

- CARIF Espace Compétences, « Usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation », Étude, 2008.

### • Synthèse de l'étude régionale conduite par Espace Compétences

#### ➤ Objectif général

L'objectif général est d'outiller les opérateurs de l'orientation afin qu'ils soient en mesure d'accompagner les bénéficiaires dans leurs choix d'évolution professionnelle en s'appuyant sur des données objectives facilitant l'aide à la décision en réduisant les zones d'incertitude. Il s'agit de permettre le développement d'une démarche d'orientation anticipatrice prenant en compte la complexité de l'environnement économique, social et culturel. Cette approche doit permettre aux bénéficiaires d'opérer les choix d'orientation les plus pertinents.

#### ➤ Éléments de synthèse

Tout d'abord, on constate une grande disparité dans les pratiques de recours aux ressources documentaires, et ce, avec des différences « intra » autant, voire plus grandes que les différences « inter » : ce ne sont ni la structure d'appartenance ni le cœur du métier du professionnel, c'est-à-dire ses missions principales (conseiller emploi, conseiller bilan, conseiller en orientation, conseiller en mobilité professionnelle...) qui semblent déterminer les usages, la connaissance et la variété des sources. Ces sources peuvent varier fortement en nombre de références citées, de un à une vingtaine de références spécifiques par exemple, entre deux professionnels (cas « extrêmes »).

Les sources citées sont très nombreuses, essentiellement écrites (presse spécialisée ou généraliste, lettres d'information,...) et pour une bonne partie, disponible en ligne. Il est mentionné une fois le recours à un intermédiaire ou ressource « humaine » (enquête téléphonique auprès de chefs d'entreprise).

Apparaissent bien sûr les grands producteurs de données nationales ou régionales (Insee, Assedic, Pôle emploi, APEC, ORM, Dares, CRIJ, Onisep...), mais également des sources diverses (journaux locaux, annuaires, feuilles d'information locales ou territoriales...) et bien sûr de très nombreux sites Internet. La recherche sur Internet étant d'ailleurs citée à plusieurs reprises comme une stratégie de recherche (par moteur de recherche).

## ► Les sources utilisées

Hit parade des sources utilisées



Sources : CARIF Espace Compétences, « Usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation », Étude, 2008.

## ► Les usages

Les objectifs d'usage des sources et ressources avec l'utilisateur relèvent globalement de préoccupations récurrentes et identiques, quelle que soit l'origine du professionnel :

- visée informative et documentaire : il s'agit de répondre aux questions que posent les usagers : mieux connaître les secteurs, les compétences requises, les modes d'accès, les débouchés... ;
- visée didactique : il s'agit d'initier l'utilisateur aux outils et à la pratique (aux réflexes) de recherche d'information (ateliers d'analyse du marché du travail par exemple où l'on fait travailler des bénéficiaires avec des données ou des articles) ;
- visée « d'expertise » : il s'agit d'évaluer la faisabilité, de confronter à la réalité un projet avec l'utilisateur et de délivrer un conseil.

Ce 3<sup>e</sup> aspect semble devenir de plus en plus important. En effet, dans de nombreux dispositifs d'orientation, la question de la faisabilité des projets se pose et a des conséquences sur la stratégie, tant du côté de l'utilisateur (qui cherche à s'engager en connaissance de cause) que du financeur (qui cherche à vérifier l'engagement de la personne et la faisabilité de son objectif professionnel).

Sur ce plan, il y a sans doute une différence notable entre des pratiques concernant des salariés visant une évolution (par exemple pour les conseillers du Fongecif) ou une reconversion et un public scolarisé ou sorti depuis peu du système scolaire qui est plus dans une démarche exploratoire (CIO notamment).

Les objectifs d'usage du professionnel pour sa propre pratique relèvent principalement des préoccupations suivantes :

- visée de capitalisation : il s'agit de recenser de l'information pour la mettre à disposition de l'utilisateur mais aussi pour pouvoir répondre rapidement et fluidifier les échanges, et ainsi rassurer sur son professionnalisme et sa compétence ;
- visée de veille : il s'agit d'actualiser en permanence l'information et suivre l'évolution des secteurs, des métiers, des formations. Là encore, cette dimension revient sans cesse dans les questionnaires, comme si elle était à la fois plus urgente mais également plus complexe.

## ► Les difficultés

Au chapitre des difficultés, on retrouve deux grands axes de remarques.

- La complexité : l'information disponible est insuffisamment « localisée » au sens du défaut de centralisation : touffues, complexes à utiliser, trop conséquentes dans un registre généraliste, ces données sont qualifiées de « disparates », « d'indigestes », et de fait, d'une utilité limitée, car nécessitant trop de travail de tri, de croisement entre plusieurs sources pour en restituer une synthèse utile à l'utilisateur.
- Les manques : l'information disponible est insuffisamment « localisée » au sens géographique et ne répond pas toujours aux attentes des professionnels : elle est au mieux régionale, quand elle n'est pas que nationale, alors que les conseillers recherchent des données territorialisées aux départements, voire aux bassins d'emploi, pour répondre au plus près des demandes qu'ils reçoivent.

C'est d'autant plus accentué pour des professionnels travaillant avec des publics peu mobiles où la connaissance de l'environnement immédiat est essentielle et pas toujours aisée en termes d'objectivation des données.

Cela est également lié aux types de prestation sur lesquelles ils interviennent.

Si leur travail s'inscrit dans une perspective d'emploi, les données recherchées sont *de facto* liées à la prospective emploi.

## • Dispositif de professionnalisation

Dans cette perspective, le CARIF Espace Compétences a initié un certain nombre de travaux qui contribuent à la mise en œuvre d'un dispositif de professionnalisation :

- organiser une animation régionale régulière autour de cette question par des conférences et tables rondes donnant l'occasion d'échanges entre professionnels, producteurs de données, chercheurs, mais permettant également de faire connaître ces sources et leur usage et d'animer ces échanges dans une perspective d'actualisation régulière. Les premières rencontres organisées avec différents producteurs de données (Insee, Céreq, ORM, CRCI) ont été de réels succès. Elles tissent des liens qu'il s'agira d'entretenir et facilitent les initiatives de collaboration ;
- réaliser un travail technique de structuration donnant lieu à une publication de type « Données socio-économiques : guide méthodologique » à l'usage des professionnels sur [www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org).

Prenant en compte que la production d'outils ou de supports n'a de sens et d'utilité que si les professionnels y sont associés et si un processus d'appropriation est engagé permettant des régulations et des aménagements des outils. Dans ce sens, la mise en place d'un dispositif de professionnalisation de type formation-action répond à ces enjeux.



## Formation-action Fiche projets

Le dispositif de professionnalisation de type formation-action initié par le CARIF permet de traiter les deux questions évoquées comme centrales dans l'étude :

- la capitalisation des sources et leur traduction ;
- la médiation.

Deux expériences sont engagées sur deux sites à ce jour (maison de l'emploi de Brignoles et Cotefe 7).

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- identifier et formaliser les besoins des professionnels sur ces questions ;
- catégoriser les données recherchées, leur usage possible, leurs limites et identifier les sources d'information ;
- élaborer des supports visant lisibilité et opérationnalité ;
- structurer méthodologiquement le recueil, l'analyse et la médiation de ces données ;
- tester en situation les méthodologies co-construites.

### Projets opérationnels

#### Maison de l'emploi de Brignoles

La démarche s'appuie sur :

- un groupe de travail de professionnels de structures intervenant dans le conseil et l'accompagnement chargés d'identifier les besoins en termes de données (les plus utiles aux professionnels) et de préparer les thématiques abordées dans le support de communication (*newsletter*) ;
- la réalisation par la chargée d'étude de la maison de l'emploi des notes de synthèses sur les thématiques retenues et de la *newsletter* ;
- l'organisation de rencontres régulières (une fois par trimestre) sous la forme de « Café pro », sur plusieurs lieux du territoire afin de faciliter la diffusion au maximum d'acteurs et de recueillir les observations, attentes et besoins des professionnels.

Il s'agit donc d'un travail collectif favorisant la réflexion et la construction d'outils opérationnels utilisables immédiatement dans les pratiques, mais également d'un processus de veille collectif sur les données et évolutions du territoire.

#### Cotefe 7 (Toulon)

Cette formation action s'appuie sur les quatre Sedop intervenants sur ce territoire.

La démarche ici s'appuie sur :

- sur la mise en place d'atelier de médiation au près des usagers ;
- l'utilisation d'un guide pédagogique pour l'appropriation des données par les professionnels. Ce guide ayant été construit dans les phases de formation et testé auprès des opérateurs ;
- la mise en place d'un forum pour les usagers construit autour de la notion de parcours co-animé par des opérateurs de l'orientation et des producteurs de données.

Source : CARIF Espace Compétences.

## b) Une grille de lecture à disposition des professionnels de l'AIO

La découverte des métiers et des voies de préparation à ces métiers relève aujourd'hui d'un champ très investi. Les politiques publiques en font une priorité et les dispositifs sont nombreux, diversifiés et de plus en plus répartis sur les territoires. Ce dossier thématique consacré à l'AIO en témoigne largement. En amont de ces outils et de ces pratiques, un travail de *back office* fournit des informations sur la nature des métiers, leur place dans la société, les changements qui les affectent ainsi que sur leur avenir probable. Ce travail d'étude, d'observation et, dans la mesure du possible, de prospective est de plus en plus relayé. Outre cette fonction d'alimentation de bases de données et de centres de documentation, ce travail contribue à l'élaboration de problématiques qui concernent directement les professionnels de l'AIO, notamment quand ces derniers s'interrogent sur leurs pratiques, comme actuellement à l'occasion de la mise en place de la réforme de l'orientation et de la formation professionnelle tout au long de la vie.

Les deux sections qui suivent, « connaissance des métiers » et « connaissance des territoires », ont pour objectif de revenir sur quelques-unes de ces problématiques. Il s'agit de mettre en perspective les constats de l'observation pouvant aider à prendre du recul par rapport à l'usage des informations abondamment transmises aux professionnels de l'AIO.

Autrement dit, les travaux d'étude et d'observation fournissent des données brutes concernant les métiers ou les territoires et simultanément, une grille de lecture des changements en cours. Les exemples donnés sont représentatifs de cette grille de lecture, dont l'appropriation est un des enjeux de la professionnalisation et du développement des compétences des acteurs de l'AIO.

### ➤ Pertinence de l'espace géographique d'information

- Les connaissances sur les modes d'exercice d'un métier sont nationales et il suffit, pour y accéder, de se reporter aux diverses bases de données existantes actualisées et bien documentées (ROME, Onisep, L'étudiant, etc.). La variabilité selon les régions des modes d'exercice d'un même métier est minime. Elle peut toutefois faire l'objet d'une information spécifique, quand par exemple, les ressources locales ou les conditions climatiques impactent directement la nature des compétences mobilisées. C'est le cas de certains métiers de l'environnement sur lesquels se focalise spécialement l'observation.
- Les connaissances quantitatives et qualitatives sur l'emploi et le marché du travail se rapportant à un métier ou un groupe de métier ont tout intérêt, elles, à être régionales. En effet, les usagers se déterminent à la fois par rapport à la proximité géographique, la probabilité d'obtenir un emploi, la qualité de cet emploi et les perspectives d'évolution possibles. C'est pourquoi en PACA le site « Métiers en région » se distingue d'autres outils.

### ➤ Diversité des parcours d'accès à un métier

À l'exception des professions réglementées comme celles de la santé ou de métiers relevant d'un marché fermé (comptables, avocats, architectes...), les voies conduisant à l'exercice d'un métier sont diversifiées. Seule la moitié des personnes préparées à un métier du commerce exercent dans ce domaine d'activité ; à l'inverse, la moitié des personnes exerçant dans le commerce n'ont pas suivi de formation initiale dans cette spécialité. Cet écart en début de vie active entre formation suivie et emploi occupé s'accroît dans la durée compte tenu de la fréquence des mobilités professionnelles. Le détail de ces informations permet aux professionnels de l'orientation, notamment scolaire, de relativiser, auprès des élèves et des familles, le caractère définitif de certains choix de disciplines et de filières. Il les aide également à valoriser les cycles d'acquisition d'une culture générale et de savoirs fondamentaux caractéristiques d'une capacité d'adaptation à des environnements différents, capacité très sollicitée tout au long d'une vie professionnelle.

### ➤ Tendance à la bipolarisation des compétences

Les travaux de l'ORM sur l'évolution des métiers mettent en perspective une tendance conduisant les opérateurs à développer simultanément des compétences relevant de la polyvalence et des compétences liées à une spécialisation pointue. La première injonction est une conséquence d'une part, de la banalisation des techniques d'information et de communication permettant de confier à chacun des tâches de gestion, d'organisation, de coordination et d'autre part, de l'extension de fonctions transversales (assistance, conseil, maintenance...). La seconde suit le rythme des progrès scientifiques et techniques conduisant à segmenter les domaines d'expertises. Elle résulte aussi de l'exacerbation des rapports de concurrence générant une diversification croissante des produits et des services. Cette tendance lourde se décline de façon différente selon les domaines d'activités et les niveaux de qualification.

La prégnance de l'économie saisonnière en PACA conduit nombre de personnes à exercer plusieurs activités professionnelles pour se maintenir en emploi tout au long de l'année. Des dispositifs d'accompagnement sont de plus en plus organisés : parcours spécifiques de formation initiale ou continue, groupements d'employeurs ou d'activités.

Ces deux manifestations d'une tendance d'évolution à combiner des registres différents de compétences peuvent ouvrir des perspectives à certains usagers des structures d'AIO. Il est donc important que les professionnels de ces structures connaissent les effets de cette tendance tant au niveau des métiers qu'au niveau des territoires.

### ➤ Des décalages entre les représentations des métiers et la réalité de l'emploi

- L'exemple développé plus bas des métiers de l'environnement met en exergue le caractère délicat du travail d'orientation confronté à l'engouement des jeunes pour des filières de formation de hauts niveaux avec leurs certifications pléthoriques tandis que les débouchés professionnels correspondants sont très réduits. Dans le même temps, l'emploi, notamment industriel, est disponible aux premiers niveaux de qualification.

- L'exemple des métiers de l'animation et du sport est également représentatif d'un accès à une information mal maîtrisée par des jeunes qui, souvent en rupture avec l'enseignement classique, entrent dans ces filières sans connaître le caractère atypique des carrières qui les attendent compte tenu de la saisonnalité des activités et des statuts d'emplois qui, même avec l'ancienneté, ne garantissent pas la stabilité.
- Enfin, la filière Staps fournit un nouvel exemple de l'écart entre les attentes de jeunes disposés à enseigner l'éducation physique et une offre d'emploi rétrécie sous l'effet d'une politique publique nationale qui décide de réduire le nombre de postes de façon drastique. Ainsi l'offre de formation, et parallèlement le travail d'orientation, sont amenés à faire valoir une diversification des débouchés professionnels, quitte à infléchir les vocations.

Ces exemples pointent la pression à laquelle sont soumis les professionnels de l'AIO amenés à rendre compte des opportunités et aussi des conditions réalistes d'insertion professionnelle pour que les usagers fassent leurs choix en toute connaissance de cause. Les travaux d'observation sur la relation formation-emploi constituent un appui pour ces professionnels qui doivent objectiver leurs conseils.

*Pour en savoir plus :*

- *ORM, « Évolution des métiers : une double injonction à la polyvalence et à la spécialisation », Mémo, n° 43, juin 2009.*

## c) Connaissance des métiers

### • Les apports de l'observation sur les dernières tendances d'évolution

#### ➤ Les métiers de l'environnement : un défi pour l'observation

Les « métiers de l'environnement » suscitent beaucoup de curiosité et d'intérêt de la part de jeunes ou d'adultes en recherche d'emploi et de formation. Ces métiers, en évolution constante en raison de choix économiques, politiques ou de contraintes réglementaires, mobilisent les acteurs de l'AIO pour un travail de veille soutenu.

Leur suivi relève d'options méthodologiques qui représentent un défi pour l'observation : Quel périmètre pour le secteur « environnement » ? Comment définir un métier de l'environnement ? Comment comptabiliser les effectifs en emploi afin d'évaluer l'opportunité d'insertion qu'ils représentent ? Comment identifier les qualifications et diplômes nécessaires pour les exercer ?

#### ■ Premiers temps de l'observation : la mise en évidence des décalages entre les attentes des acteurs économiques, les aspirations des candidats et l'offre de formation

Dans un premier temps, ont été identifiés les métiers « verts », tournés vers la protection de notre environnement (biodiversité, prévention des pollutions, recherche d'alternatives énergétiques).

À travers différentes initiatives en direction du grand public, les acteurs de l'AIO ont mis en évidence l'écart entre les aspirations de ce dernier et la réalité des besoins économiques. En caricaturant à peine, les métiers de l'environnement plébiscités relevaient de la protection de la faune et de la flore, de l'éducation à l'environnement alors que les qualifications recherchées sur le marché du travail étaient celles d'ouvriers et de techniciens formés à des process industriels ou du bâtiment et relevant de niveaux de formation V et IV.

La polarisation de l'offre de formation sur les niveaux I et II, pour des motifs divers mais non étrangers à la demande sociale, a contribué à creuser cet écart. Le Commissariat général au développement durable (CGDD) souligne que, sur le plan national, le nombre de formations de niveau I a triplé entre 1996 et 2007. Or, les sortants de formations environnementales de niveaux I et II connaissent une insertion plus difficile comparée à celle d'étudiants diplômés de formations de même niveau<sup>33</sup>.

<sup>33</sup> Source : Céreq - Enquête Génération 2004 extension spécifique aux formations environnementales réalisée pour le service statistique (SOEs) du CGDD.

### ■ Le défi d'aujourd'hui : aider les professionnels de l'emploi et la formation à accompagner la transition vers une économie verte

Aujourd'hui, il s'agit d'intégrer les préoccupations environnementales et les démarches de développement durable à de nombreux secteurs de l'économie et à un grand nombre de métiers. Il convient de raisonner emplois et métiers dans une économie verte, selon le CGDD. Pour accompagner les besoins en main-d'œuvre de cette nouvelle économie, la formation des professionnels en activité et des candidats à l'emploi est un enjeu majeur. Cela intéresse désormais tous les niveaux de qualification et de larges secteurs d'activité.

La traduction en emplois, métiers, qualifications et compétences de cette transition économique est peu lisible pour le grand public et mérite un travail de clarification et de veille, à croiser avec les témoignages et analyses des acteurs économiques.

- Il ne s'agira pas de créations d'emplois en nombre, ce processus entraînant aussi des destructions d'emplois et des reconversions au sein d'activités coûteuses en énergie ou fortement productrices de gaz à effet de serre.
- Les nouveaux métiers « verts » sont peu nombreux, aux dires-mêmes des branches professionnelles concernées, et représentent des niches d'emploi.
- Les effectifs des professions « vertes », dédiées directement à l'environnement, sont globalement stables ces cinq dernières années sur le plan national<sup>34</sup>. Il faudra prolonger l'exercice pour les professions « verdissantes » (prenant en compte la dimension environnementale), dont l'effectif est beaucoup plus conséquent.

Selon la typologie du métier (métier « verdissant » ou « vert ») la nature de l'investissement formatif va varier. Il pourra s'agir :

- de sensibilisation (par exemple : sensibilisation au développement durable pour les animateurs et directeurs de centres de vacances et de loisirs) ;
- d'acquisition de savoir-faire complémentaires (« utiliser les enduits écologiques » pour les maçons, peintres et plâtriers, « les achats éco-responsables » pour les acheteurs) ;
- d'élargissement des compétences en intégrant des savoirs relevant jusque-là d'une discipline différente, de type « double compétence » (formation au droit de l'environnement pour les ingénieurs des industries de process) ;
- ou encore de formations certifiantes préparant à des métiers totalement dédiés (« chargé de développement durable et responsabilité sociétale », « installateur-maintenance en systèmes solaires thermiques et photovoltaïques »).

Les effectifs concernés sont aussi potentiellement différents selon la catégorie socioprofessionnelle. Ainsi, parmi les 8 860 emplois « verts » de PACA<sup>35</sup>, on dénombre moins de 1 000 cadres et ingénieurs, alors que les agents techniques, ouvriers qualifiés et non qualifiés sont cinq fois plus nombreux.

#### Professionnalisation des acteurs de l'AIO aux métiers de l'environnement

L'IRFEDD en partenariat avec l'ARPE, le CARIF Espace Compétences, Pôle emploi et l'ORM organisent des réunions spécifiques dans tous les départements de la région Provence - Alpes - Côte d'Azur pour présenter les différentes filières de la croissance verte, les métiers de l'environnement et l'offre de formation de la région PACA aux professionnels de l'accueil, de l'information et de l'orientation.

Parmi leurs interrogations :

- La « croissance verte » a-t-elle un impact sur la définition des métiers ?
  - L'apparition de nouveaux métiers est-elle prévisible ? Dans quels domaines ?
  - L'offre de formation professionnelle répond-elle d'ores et déjà à ces mutations ?
  - Quels sont les outils spécifiques à ces problématiques à la disposition des acteurs de l'orientation professionnelle ? ...
- Lors de ces journées, des spécialistes des métiers de l'environnement et du développement durable répondront à toutes ces questions.

Pour en savoir plus :

- *Commissariat général au développement durable (CGDD), « L'insertion des étudiants sortant des formations environnementales supérieures », Le point sur, n° 45, mars 2010.*

<sup>34</sup> Observation réalisée par l'Observatoire national des métiers et emplois de la croissance verte à l'aide de l'Enquête emploi en continu. Source non utilisable régionalement.

<sup>35</sup> Ce chiffre est calculé à partir du nouveau périmètre des professions vertes diffusé par le CGDD en janvier 2011, se référant à la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'Insee.

## ► Les métiers de l'animation et du sport : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour un emploi durable

Pour accompagner efficacement les personnes vers un emploi durable, il est nécessaire de bien évaluer les besoins et les caractéristiques du secteur d'insertion. Les politiques d'accompagnement doivent être en cohérence, s'adapter aux évolutions et aux modalités d'emploi des secteurs, mais aussi aux attentes des professionnels. Les deux exemples proposés illustrent la diversité de situation des travailleurs.

### ■ Le diplôme comme condition de stabilisation dans l'emploi

Le secteur de l'animation socioculturelle se caractérise par des embauches de salariés en CDD et à temps partiel bien plus fréquentes que dans les autres secteurs. La pérennisation du poste est fortement facilitée par l'obtention du diplôme « pivot » : le BPJEPS (niveau IV). Ce diplôme ouvre les portes aux concours de la fonction publique territoriale et aux postes d'animateur encadrant (postes plus stables que ceux d'animateurs généralistes de loisirs, par exemple). La possession de diplômes du supérieur accentue les possibilités de stabilisation et surtout d'accès à un emploi de cadre (responsable d'animation, directeur du secteur Jeunesse, etc.).

### ■ Diversifier ses compétences pour « travailler au pays » toute l'année

La réalité d'emploi est différente dans le secteur sportif (notamment les sports de nature, en particulier les sports de montagne), où le passage d'une activité professionnelle à une autre se fait au rythme des saisons. En effet, la saisonnalité de l'exercice des disciplines sportives oblige les encadrants à être pluriactifs et très mobiles. Cette mobilité (infra-sectorielle, intersectorielle et/ou géographique) se prépare et devient possible par l'acquisition de multiples compétences professionnelles sanctionnées par un diplôme ou un titre. Ce n'est pas tant l'obtention d'un emploi stable qui les préoccupe, mais plutôt la possibilité de travailler « au pays » tout au long de l'année. Ils jouent ainsi sur la complémentarité des métiers et des secteurs d'activité pour se construire un planning annuel d'emploi (maçon et guide de haute montagne, moniteur de ski et de canoë-kayak, moyenne montagne et informatique, parapente et transport de personnes, etc.). Les combinaisons d'emploi sont multiples, mais nécessitent toutes une multi-compétence et la détention de plusieurs diplômes ou titres. Or, l'accès aux aides à la formation est traditionnellement conditionné à l'âge, au niveau de diplôme et à la situation d'emploi. Au vu de ces critères, les travailleurs sportifs, aux profils souvent atypiques, peuvent être pénalisés pour l'obtention d'un financement ou d'un accompagnement.

## ► La filière Staps : une diversification de l'offre de formation pour élargir les débouchés

Suite à la baisse du nombre de postes d'enseignants en EPS (éducation physique et sportive) amorcée en 2003, la filière Staps a vu ses effectifs fortement diminuer dès la rentrée 2004-2005. Cette filière universitaire est toutefois parvenue à opérer une diversification importante de l'offre de formation en vue de diriger les étudiants vers des débouchés professionnels autres que l'EPS. Simultanément, de nouvelles professions liées au développement de l'activité physique sont apparues du fait de l'évolution de la demande sociale. En quelques années, les débouchés professionnels se sont massivement déplacés des métiers de l'EPS scolaire à ceux de l'activité physique pour tous.

Après plusieurs années de baisse soutenue, en 2009-2010, les effectifs en Staps repartent à la hausse (+ 7,1 % contre + 3,5 % dans l'ensemble des filières générales de l'enseignement supérieur). Des travaux récents, conduits en partie dans l'académie d'Aix-Marseille, montrent que les étudiants en Staps se réorientent moins et décrochent moins en cours de parcours universitaire que dans l'ensemble des filières. Ils expliquent ces tendances en pointant le rôle des engagements sportifs amateurs dans le choix de la filière Staps d'une part, dans la poursuite d'études d'autre part. En effet, ce choix constitue une forme de conversion professionnelle, c'est-à-dire, une formalisation de la volonté de transformer un engagement amateur en compétences professionnelles. Par ailleurs, la recherche de performance sportive s'articule à un niveau d'ambition élevé et conduit les étudiants à envisager de poursuivre leurs études et leur carrière sportive amateur le plus loin possible.

*Pour en savoir plus :*

- ORM, « *Projet professionnel et carrière amateur : réussir dans la filière sportive* », *Mémo*, n° 42, mars 2009.

## • La notion de « métiers en tension » en question

L'analyse de la situation du marché du travail, en particulier le repérage des déséquilibres entre offres et demandes d'emploi, est devenu indispensable tant pour les pouvoirs publics que pour les acteurs opérationnels de la formation, de l'insertion, de l'orientation et de l'emploi, conduits à s'interroger sur la coexistence entre un chômage élevé et des difficultés de recrutement manifestes. Le renouvellement des qualifications, nécessaire pour pallier les départs massifs à la retraite (1 actif sur 3 en PACA à l'horizon 2020)<sup>36</sup>, attise cette problématique.

### ► L'analyse des tensions, un critère d'application des politiques publiques

L'ajustement des qualifications et des compétences de la population active aux besoins des entreprises est depuis longtemps un axe fort de l'action publique. C'est l'une des premières finalités assignée à l'analyse des tensions sur le marché du travail sans qu'il soit toujours tenu compte de l'ensemble des facteurs, nombreux et complexes, qui influent sur les mécanismes de régulation entre offres et demandes d'emploi : variables dues aux spécialités professionnelles, aux territoires, aux aspirations et aux contraintes des demandeurs d'emploi. Cette analyse constitue également un argument déterminant dans le cadre de la mise en œuvre de dispositifs d'aide à la formation, de retour à l'emploi, concernant notamment l'attribution de l'allocation en faveur des demandeurs d'emploi en formation (AFDEF)<sup>37</sup>.

### ► Le ratio de « tension », un indicateur conjoncturel et partiel

La méthode traditionnelle pour indiquer un métier présentant des difficultés de recrutement consiste à utiliser le ratio de « tension ». Parmi les données administratives collectées sur le marché du travail, Pôle emploi comptabilise les flux d'entrée des demandes d'emploi (DEE) et des offres d'emploi enregistrées (OEE). L'indicateur de « tension » est le résultat du ratio OEE/DEE : plus il est élevé, plus les difficultés à pourvoir les postes vacants sont susceptibles d'être fortes. Les constats suivants permettent toutefois d'en appréhender les limites et les précautions d'usage qui appellent à la prudence lors de son interprétation.

#### ■ Un ratio fortement soumis aux variations conjoncturelles et saisonnières

Ce ratio, analysé chaque trimestre par la Dares, est fortement soumis à la conjoncture. Ainsi en 2009, la crise économique a provoqué un très fort repli du nombre d'embauches, perceptible à travers les flux d'offres d'emploi recueillies par Pôle emploi et donc une baisse générale des tensions sur le marché du travail. L'indicateur de tension a chuté en France de 26 % en moyenne annuelle entre 2008 et 2009, après une baisse de 6 % entre 2007 et 2008<sup>38</sup>.

Il dépend aussi du caractère saisonnier aussi bien de l'offre que de la demande d'emploi. Il doit donc être consolidé sur des périodes suffisamment longues, *a minima* trimestrielles voire annuelles. Pour apprécier son évolution, il est également nécessaire de rappeler sa valeur sur la période correspondante de l'année antérieure.

#### ■ Un indicateur tributaire des modes de recrutement

Ainsi pour nombre de familles professionnelles, les recrutements ne passent pas ou peu par Pôle emploi. Seules celles comptant un nombre d'offres significatif dans l'année sont prises en compte. Sont exclus, entre autres, des analyses : les artisans, les familles professionnelles de la fonction publique, les enseignants et formateurs, qui représentent au total près de 17 % de l'emploi régional. Comparer le niveau de tension entre familles professionnelles s'avère de ce fait délicat. Il est donc préférable de se référer au niveau moyen de tension, tous métiers confondus.

De même dans les petites entreprises, très majoritaires en région, les pratiques de gestion des ressources humaines sont peu formalisées et l'employeur utilise souvent son propre réseau pour embaucher. Les statistiques de Pôle emploi peuvent ainsi ne pas rendre compte de ces besoins de main-d'œuvre.

<sup>36</sup> Source : Insee, « Provence - Alpes - Côte d'Azur : un actif sur trois partira à la retraite d'ici 2020 », Sud Insee l'Essentiel, n° 129, janvier 2009.

<sup>37</sup> Pour bénéficier de cette allocation (en vigueur jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2011) les demandeurs d'emploi doivent suivre une formation leur permettant notamment d'accéder à un emploi pour lequel sont identifiées des difficultés de recrutement. « La liste des métiers en tension est fixée par arrêté du Préfet de région au vu des statistiques publiques régionales d'offres et de demandes d'emploi et après consultation du conseil régional de l'emploi ». Cf. Instruction PE n° 2010-102 du 16 juin 2010 (BOPE n°2010-46).

<sup>38</sup> Source : Dares, Pôle emploi, CAS, « Les métiers en 2009, seuls quelques métiers résistent à la dégradation du marché du travail », Dares Analyses, n° 069, octobre 2010.



Enfin, le nombre d'offres déposées ne correspond pas systématiquement au nombre de postes disponibles (*turnover*, CDD de courte durée...).

### ■ Une source partielle également du point de vue de la demande d'emploi

D'une part, toutes les personnes en recherche d'emploi ne s'inscrivent pas à Pôle emploi, notamment lorsqu'elles n'ont pas droit à une indemnisation chômage, ce qui est souvent le cas des jeunes. D'autre part, les demandeurs d'emploi ne se positionnent pas spontanément sur des métiers pour lesquels les emplois proposés sont faiblement attractifs, ce qui engendre de fait un taux de tension élevé.

### ■ Une donnée indépendante de la qualité des offres et des conditions de travail

L'indicateur de tension purement quantitatif ne saurait résumer la présence de difficultés de recrutement dans un métier donné. D'autres paramètres qualitatifs interviennent : la qualité de l'offre, les conditions de travail proposées, les caractéristiques des demandeurs. « Ainsi, la présence de tensions sur le marché du travail peut s'expliquer en partie par la longueur de la journée de travail, la précarité de l'emploi, la pénibilité du travail ou le faible niveau de rémunération ». À l'inverse, l'absence de tension (ratio proche de la moyenne) ne signifie pas l'absence de difficultés de recrutement pour les entreprises.

## ► Élargir la palette des indicateurs pour construire un véritable diagnostic

Tenir compte d'autres indicateurs issus des statistiques du marché du travail, tels que le volume des offres d'emploi, la part des offres durables et à temps plein, le taux d'écoulement de la demande d'emploi<sup>39</sup>, ou encore le taux de satisfaction des offres d'emploi<sup>40</sup>, permet de mieux distinguer si les difficultés de recrutement résultent :

- d'un déséquilibre d'ordre qualitatif, lié à l'ajustement des profils de demandeurs d'emploi, aux exigences des employeurs ou à la qualité des offres (taux faibles de satisfaction des offres et d'écoulement des demandes d'emploi) ;
- ou d'un écart d'ordre quantitatif (faible taux de satisfaction des offres mais bon écoulement des demandes) lié à un déficit de candidats.

À titre d'exemple, la Direccte publie tous les trimestres une liste des métiers en tension en PACA. Celle-ci met en regard l'indicateur de tension par métier en moyenne année glissante, ce même ratio en moyenne tous métiers, la part des offres de catégorie A (c'est-à-dire en CDI ou en CDD de plus de six mois) et les métiers ayant enregistré le plus d'offres d'emploi.

### Métiers en tension

MÉTIERS EN TENSION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN PACA (MOYENNE ANNÉE GLISSANTE, 3 <sup>ème</sup> TRIMESTRE 2010)		
Famille professionnelle	Indicateur de tension <sup>(1)</sup>	Part des offres d'emploi de catégorie A (%)
Maraisiers, jardiniers, viticulteurs	1,08	5,4
Cuisiniers	0,93	44,8
Ouvriers non qualifiés des industries de process	0,92	7,7
Professionnels des arts et des spectacles	0,88	6,5
Agents de gardiennage et de sécurité	0,83	58,2
Employés et ATM de l'hôtellerie	0,80	28,8
Infirmiers, sages-femmes	0,80	66,0
Attachés commerciaux et représentants	0,77	91,5
Ouvriers qualifiés de la maintenance	0,68	24,2
Ouvriers qualifiés, de la réparation automobile	0,67	55,0
Ensemble toutes familles professionnelles	0,46	46,9

Métiers qui ont enregistré le plus d'offres d'emploi (OEE) en PACA
Employés et ATM de l'hôtellerie
Cuisiniers
Maraisiers, jardiniers, viticulteurs
Vendeurs
Agents d'entretien
Professionnels des arts et des spectacles
Conducteurs de véhicules
Cassiers, employés de libre service
Employés de maison
Secrétaires

Source : Statistiques du Marché du Travail-Pôle emploi / DIRECCTE - BESE  
 (1) rapport entre les offres et les demandes d'emploi enregistrées (cat. A)  
 NB : seules les familles professionnelles comptant plus de 600 offres dans l'année sont prises en compte

Extrait de : Direccte, Conjonctures mensuel n° 17, novembre 2010.

<sup>39</sup> (Demandes d'emploi sorties) / (Demandes d'emploi sorties + demandeurs d'emploi en fin de mois) x 100. Ce taux indique la rapidité avec laquelle les demandeurs sortent du chômage.

<sup>40</sup> (Offres satisfaites / offres sorties) x 100.

Disposer d'autres sources d'information par métier sur le chômage, l'emploi et les recrutements contribue également à affiner l'analyse des tensions par la construction d'un véritable diagnostic visant à mieux identifier les facteurs en jeu et à mieux y remédier, si les leviers d'action existent. Ceux-ci renvoient notamment à des questions de temporalité entre des dispositifs de formation, inscrits dans la durée, et des offres d'emploi formulées dans l'urgence.

*Pour en savoir plus :*

- OREF Île-de France, « *Les tensions sur le marché du travail, Comment les analyser ?* », *Bref Île-de-France n° 14, novembre 2008.*
- ORM, « *Offres et demande d'emploi : un mariage de raison ? Le cas du marché du travail vaclusien* », *Mémo, n° 26, septembre 2005.*

## **d) Connaissance des territoires**

### **• Quelle connaissance des territoires pour quelles pratiques d'orientation ?**

L'orientation est un moyen de se repérer dans son environnement et la connaissance qu'un individu a de son territoire peut l'aider à saisir les opportunités qui s'y présentent. Toutefois, le niveau de cette connaissance varie selon les milieux sociaux dans lesquels évoluent les individus. Certains bénéficient dans leur entourage de ressources disponibles concernant un territoire extensible. D'autres, démunis de ces ressources, sont davantage amenés à se cantonner à un territoire restreint. Bien que réducteur, ce schéma souligne le rapport entre territoire spatial et territoire social et confirme l'importance de l'orientation quand elle contribue à contrecarrer certaines inégalités. Cette problématique est déclinée ici autour de deux types de territoires : le territoire urbain et le territoire semi rural. S'ils sont opposés pour l'essentiel de leurs caractéristiques, ils n'en sont pas moins touchés par un processus quasi identique de mise à l'écart d'une partie de la population locale. Il s'agit donc de donner l'exemple d'une forme de connaissance utile aux pratiques d'orientation.

#### **► L'exclusion en ville : aussi une question de qualifications**

Nombre d'entreprises encouragées à venir s'installer dans des quartiers en réhabilitation relèvent du secteur tertiaire et notamment des services aux entreprises qui requièrent majoritairement des qualifications intermédiaires et supérieures. Il leur est alors difficile de recruter dans le quartier de leur implantation, les habitants en recherche d'emploi n'ayant pas, pour la plupart, le profil correspondant. Par conséquent, les habitants ne profitent qu'indirectement du développement local généré par cette politique urbaine : ils sont astreints à des petits boulots qui leur offrent peu de perspectives d'évolution (emplois non qualifiés, souvent fragiles ou encore travail clandestin).

Le travail d'orientation est ici soumis à une double injonction. Il s'agit d'écourter le temps d'accès à une situation professionnelle, donc à une rémunération, tout en veillant à ce que les personnes entrent dans un processus de qualification les amenant à postuler, à terme, sur des activités nouvelles créatrices d'emplois durables. C'est la difficulté à laquelle sont confrontés les plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE) tenus de développer des modes d'accompagnement sortant des procédures ordinaires. Comment valoriser des bouts de parcours scolaires n'ayant fait l'objet d'aucune certification ? Ou des bribes d'expériences professionnelles qui ne se répertorient pas d'emblée dans la définition d'un seul métier ? L'acuité de ces questions s'impose d'autant plus dans les zones urbaines sensibles (ZUS) de la région, où la part des non-diplômés est plus importante qu'en moyenne nationale<sup>41</sup>. En s'efforçant d'y répondre, les acteurs de l'AIO freinent les processus de mise à l'écart in situ des résidents défavorisés des quartiers populaires.

Les observations visant à mieux connaître les enjeux de qualification en lien avec le développement des territoires urbains restent partielles. Des extensions pourraient se structurer autour d'un rapprochement entre les problématiques de la politique de la ville et celles des qualifications professionnelles.

<sup>41</sup> Source : Insee, « PACA, près d'un million d'habitants dans les territoires de la politique de la ville », *Sud Insee l'Essentiel*, n° 105, avril 2007.

### ► Risque de dichotomie sociale dans les zones semi-rurales

Les territoires du moyen pays (Alpes-de-Haute-Provence, nord du Var) sont caractérisés par une économie liée à l'agriculture, à l'artisanat, aux services de proximité et à une industrie portée par des petites entreprises. L'accueil résidentiel de populations d'origine urbaine<sup>42</sup> génère en outre un développement d'activités de services, notamment aux particuliers. Toutefois, cette attractivité résidentielle des zones semi-rurales pose la question des conséquences liées à l'installation de nouveaux résidents en emploi ou dotés d'un niveau scolaire élevé. Cela se vérifie tout particulièrement dans l'arrière pays varois qui attire de plus en plus de personnes titulaires d'un bac ou d'un diplôme de l'enseignement supérieur. Là encore, les professionnels de l'AIO peuvent être amenés à jouer un rôle de prévention par rapport à un risque de dichotomie sociale avec les populations locales souvent moins diplômées.

L'implantation d'activités nouvelles ou l'encouragement d'activités porteuses présentes sur un territoire relève de nouveaux modes de coordination entre acteurs économiques et politiques (pôles de compétitivité, Prides, MDE, Cotepe). Cette montée en puissance des réseaux peut faciliter une prise en compte des contraintes de formation en amont du projet, au même moment que sont traitées d'autres contraintes (technologies, finances, infrastructures, etc.). Souvent les projets de développement font appel à des qualifications spécialisées qui ne peuvent s'acquérir uniquement via l'offre locale de formation, trop peu diversifiée. La recherche de solutions pour l'accès à des formations éloignées (aide au transport, au logement) constitue un levier d'action pour permettre aux populations d'accéder à l'ensemble des emplois du territoire auquel elles sont attachées.

Au même titre que dans les territoires urbains, les productions de l'observation relative à ces territoires en mutation peuvent être précieuses pour les acteurs de l'AIO.

### • Les besoins d'accompagnement à l'épreuve de la mobilité géographique

Les outils d'information sur le marché du travail local se situent en général à l'intérieur des limites d'un périmètre administratif (les données sont infrarégionales, départementales, communales, etc.)... Or, plusieurs travaux montrent que les territoires « en bordure de circonscription » subissent souvent l'influence de « pôles d'attractivité » voisins.

### ► La nécessité de s'ouvrir sur l'extérieur

Quand les opportunités d'emploi sont rares « au pays », les mobilités géographiques font partie des comportements habituels de recherche d'emploi. Ainsi, les observations des déplacements domicile-travail menées conjointement par les OREF de PACA, Languedoc-Roussillon et Rhône-Alpes à l'échelle de la basse vallée du Rhône mettent en évidence des mobilités, depuis la zone d'Orange (caractérisée par la saisonnalité et la faible qualification des emplois), vers celle d'Avignon, voire vers des zones extrarégionales offrant davantage de perspectives de postes stables pour les ouvriers (Drôme, Ardèche méridionale), les techniciens et les cadres (Bagnols-sur-Cèze).

### ► Des aspirations à sécuriser son parcours « au pays »

Second exemple, un projet d'étude régionale sur les mobilités professionnelles vers Monaco montre que la proximité représente pour les jeunes de Menton un réservoir d'emploi, pour la plupart accessibles aux premiers niveaux de qualification (plus de 80 % de l'offre en niveau V et infra). Mais surtout, les acteurs territoriaux interrogés disent qu'il s'agit pour ces jeunes de stratégie d'expatriation « à court terme » (rémunérations motivantes mais contrats souvent précaires) et qu'ils ont fréquemment le projet de se stabiliser ensuite dans leur territoire d'origine. Dans le champ de la recherche en orientation, ce type d'attitude questionne sur l'ingénierie permettant de passer « du projet professionnel au projet de vie »<sup>43</sup> : faut-il développer de nouveaux outils d'information ? Des aides spécifiques en matière de logement, de transport, de réseaux d'employeurs locaux ?

<sup>42</sup> Source : Insee, « Démographie des territoires : croissance du nombre d'actifs nourrie par les migrations », Sud Insee l'Essentiel, n° 121, juillet 2008.

<sup>43</sup> Du Crest A., « Orientation professionnelle et territoires », Actualité de la formation permanente, n° 203 (p. 59 à 67), juillet-août 2006.

## ► Vers une observation / information interterritoriale

Dans le cadre d'un projet européen, l'ORM s'est intéressé aux démarches de mutualisation de données et de création d'outils d'information permettant à la population active et aux professionnels de l'emploi d'avoir une vision au-delà de leur territoire de l'offre socio-économique. En particulier, certaines initiatives ont été développées dans le cadre de coopérations interrégionales et transfrontalières pour la production et la diffusion de données statistiques (observatoires interrégionaux de l'emploi, portails Internet conçus par des euro-régions), voire pour l'accompagnement de publics (réseau European employment services).

## e) L'approche genrée dans les processus d'orientation

### ► Orientation et insertion professionnelle : vers un rééquilibrage entre femmes et hommes dans tous les métiers

La délégation du Sénat aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, présidée par Mme Gisèle Gautier, a rendu public son rapport d'activité 2007-2008, consacré au thème de l'orientation et de l'insertion professionnelle, sous l'angle d'un nécessaire rééquilibrage entre femmes et hommes dans l'ensemble des métiers.

Les réflexions de la délégation sur ce thème s'articulent donc autour des trois axes suivants :

- la réussite scolaire des femmes n'a pas encore eu raison de leur ségrégation professionnelle ;
- la contribution du système éducatif à l'égalité passe par une révision du système d'orientation et une complémentarité de tous les acteurs ;
- freinée par un déficit d'information, l'insertion professionnelle des femmes dans des métiers considérés traditionnellement comme masculins doit être facilitée.

La délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes de Provence - Alpes - Côte d'Azur s'inscrit complètement dans cette optique et, développe et accompagne sur le territoire des actions dont l'objectif principal est de favoriser une plus grande mixité professionnelle dans tous les secteurs d'activité. Parmi ces actions, on peut signaler la professionnalisation des acteurs de l'orientation et de la formation, qui se traduit soit par des conférences ou modules de formation, soit par des accompagnements méthodologiques sur des thématiques et en particulier sur les stéréotypes de genre.

### Les actions de professionnalisation en faveur de l'égalité des chances

Si la délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité est chargée de la promotion de cette politique, la mise en œuvre régionale s'appuie sur des partenariats élargis.

L'État et la Région ont affirmé leur volonté en inscrivant cette thématique dans le contrat de projets, les programmes communautaires et divers dispositifs d'aide publique. Aux interventions spécifiques en faveur des femmes, s'ajoute une politique d'approche globale de l'égalité hommes-femmes tenant compte des préoccupations et besoins respectifs de chacun.

Les dispositifs d'appui à l'emploi, la formation, l'insertion visent alors à atténuer ces inégalités. Il convient donc d'informer et de sensibiliser les acteurs de ce champ, à la prise en compte effective de l'approche intégrée de l'égalité des chances entre femmes et hommes.

Cette démarche nécessite une réflexion plus approfondie sur l'environnement socio-économique des individus et sur les initiatives à encourager pour réduire ces écarts. Des pratiques nouvelles s'avèrent alors nécessaires dans le montage ou l'instruction de projets, dans l'accueil, l'information et l'orientation du public, dans l'accompagnement des stagiaires et la production de statistiques ou de diagnostics territoriaux.

Dans ce cadre, le CARIF Espace Compétences a conduit plusieurs actions de professionnalisation afin de sensibiliser les acteurs du système orientation-formation professionnelle à l'égalité des chances hommes-femmes, l'objectif étant d'augmenter en qualité et quantité les projets et actions d'orientation, de formation et d'insertion professionnelle intégrant cette dimension, ces actions favorisant, à terme, l'insertion professionnelle des femmes et l'évolution du travail féminin.

#### Actions réalisées

L'objectif général était d'outiller et de professionnaliser les porteurs de projets afin qu'ils puissent prendre en compte de manière pertinente la priorité « égalité des chances entre les femmes et les hommes » dans leurs propositions sollicitant le concours du FSE et plus généralement dans toutes les actions qu'ils mettent en œuvre.

Au total 350 professionnels ont participé aux différentes actions de professionnalisation mises en œuvre.

Des conférences :

- l'égalité des chances entre les femmes et les hommes dans le champ de l'emploi et de la formation professionnelle ;
- l'égalité des chances dans les projets européens : comment faire avancer la question de l'égalité dans le monde de l'orientation, de la formation et de l'emploi ?

### ► Lutter contre les stéréotypes dans les forums d'information<sup>44</sup>

#### ■ Impact des choix d'orientation sur les inégalités professionnelles

La question de la diversification des choix professionnels du public féminin et le renforcement de son information sur les métiers répondent à des enjeux de société qui visent à soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes et plus particulièrement à lutter contre les inégalités face à l'emploi.

De fortes disparités en matière d'orientation scolaire subsistent entre les femmes et les hommes : orientation moins fréquente des filles vers les filières scientifiques ainsi que vers les filières sélectives de l'enseignement supérieur (classes préparatoires aux grandes écoles, instituts universitaires de technologie, etc.). Ces disparités constituent un des principaux facteurs d'inégalité professionnelle.

La concentration des femmes dans les métiers est manifeste puisque 12 familles professionnelles sur 86 regroupent plus de la moitié des emplois occupés par les femmes. Ce constat constitue, selon la Dares, l'une des explications de l'écart de salaire résiduel entre les femmes et les hommes.

L'orientation des femmes vers les métiers scientifiques et techniques se heurte encore à de nombreux freins qui dépendent tant des images stéréotypées des métiers que de la méconnaissance de leur contenu et conditions d'exercice. Un des obstacles majeurs à l'élargissement des choix professionnels des femmes est dû à l'insuffisance d'informations. Pourtant, de nombreux témoignages d'employeurs plébiscitent la mixité des équipes et notamment l'intégration des femmes sur des emplois culturellement masculins.

<sup>44</sup> Source : CIDFF Phocéén.

### ■ Intégrer l'approche égalité hommes-femmes dans les lieux d'information

En région PACA, de nombreux forums et salons sont organisés. Deux types de manifestation se dégagent :

- les forums/salons spécifiques destinés au public féminin insistent sur la plus value de la mixité. Ces manifestations ont, certes, le mérite d'exister, mais on est en droit de s'interroger sur le probable effet de stigmatisation que peuvent produire ces démarches spécifiques ;
- les forums/salons « mixtes », nombreux à adopter une approche neutre, ne favorisent pas la curiosité sur la diversité des carrières ni sur les métiers culturellement sexués.

Il apparaît donc intéressant, en s'appuyant sur ces lieux d'information déjà existants, d'intégrer une méthodologie qui renforcerait la prise en compte de l'égalité. Cette méthodologie viserait à renforcer l'accès du public féminin et masculin à l'information et à mieux connaître les opportunités offertes par les secteurs d'activités notamment techniques et scientifiques, en changeant les représentations sexuées qui y sont liées.

Les propositions pourraient être intégrées dès la définition du cahier des charges de ces manifestations. Elles seraient destinées à l'ensemble des acteurs directement impliqués dans leur organisation (commanditaires, organisateurs, participants, encadrants éducatifs, etc.). Ces pistes pourraient concerner les éléments suivants :

- représentation de la mixité dans les outils de communication : affiches, tracts, documents d'informations généraux ;
- représentation de la mixité dans le personnel intervenant : femmes et hommes, jeunes filles et garçons, dans les stands, à l'accueil, dans les animations ;
- sensibilisation et outillage des personnels chargés de l'information ;
- possibilité d'une approche du forum par les compétences : stand de choix par les habiletés, utilisation d'outils plus diversifiés pour l'orientation et la prévention des stéréotypes ;
- accessibilité aux métiers par des exemples concrets, des expérimentations, des gestes professionnels ;
- débats intégrant la mixité, les conditions de travail, la répartition des temps personnels et professionnels, les salaires, carrières, mobilités, etc.

Élaborée par un groupe technique représentatif des différentes instances, la méthodologie pourrait prendre la forme d'une mallette pédagogique ou d'une démarche de labellisation.

#### **Le réseau égalité-mixité d'Aubagne et du bassin Garlaban et Huveaune : une action transversale des intermédiaires de l'emploi et des entreprises**

Cette action, soutenue par l'État et la Région dans le cadre du contrat de projet 2007-2013 au titre de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité, repose sur un partenariat entre le CIDFF Phocéan et la mission locale d'Aubagne. Elle a pour ambition de lutter contre les discriminations envers les femmes et de favoriser l'égalité femmes-hommes dans l'accès à l'emploi et de développer la mixité des métiers.

Trois publics « cibles » sont visés et nécessitent des démarches appropriées :

- les intermédiaires de l'emploi et de l'accueil-information-orientation et les organismes de formation ;
- les entreprises ;
- les publics qui fréquentent la mission locale et ceux accueillis par le Sedop (service d'orientation professionnelle).

Les objectifs opérationnels consistent à :

- sensibiliser, informer et former les acteurs locaux, les publics et les entreprises à l'égalité femmes-hommes, à la mixité des métiers et des emplois et à la lutte contre les discriminations ;
- accompagner les acteurs locaux, les publics et les entreprises dans des démarches innovantes en faveur de la mixité au travail ;
- renforcer les liens entre les acteurs au sein d'un réseau ;
- proposer des actions mobilisatrices et favorisant la visibilité de la prise en compte de ces thématiques sur le territoire ;
- recueillir les bonnes pratiques.

Le réseau de partenaires, constitué à cet effet, s'est structuré autour d'une charte de coopération signée par des organismes de formation, des entreprises, des intermédiaires de l'emploi et des communes, ainsi que par la communauté d'agglomération d'Aubagne.

Cette action tend à faire évoluer des démarches individuelles vers des démarches plus collectives : passage d'une information individualisée à des ateliers collectifs dans une optique d'élargissement des choix professionnels, par exemple.

Elle a d'ores et déjà permis de développer le « réflexe égalité » parmi les entreprises membres du réseau, de former aux problématiques « égalité » et « mixité » l'ensemble des acteurs relais et de sensibiliser de nombreux jeunes à ces questions.

Aujourd'hui, elle est suffisamment expérimentée pour qu'il soit possible d'envisager sa modélisation en vue du transfert à d'autres territoires. La récente signature de la convention entre l'Union régionale des CIDFF et l'Association régionale des missions locales, devrait faciliter cette démarche.

Source : Conseil régional Provence - Alpes - Côte-d'Azur.



**Directeurs de la publication :**

Sylvette Belmont, Directrice du CARIF Espace Compétences  
Mario Barsamian, Président de l'ORM

**Rédacteurs en chef :**

Sylvette Belmont, Directrice du CARIF Espace Compétences  
Olivier Liaroutzos, Directeur de l'ORM

**Rédaction :**

Les équipes du CARIF Espace Compétences et de l'ORM

**Maquette - conception :** CARIF Espace Compétences

Ont contribué à la rédaction de ce dossier :

**RREFH**  
Réseau régional  
pour l'égalité entre  
les femmes et les hommes



La loi du 11 mars 1957 stipule que les « copies ou reproductions sont strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective », à l'exception des analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration (alinéas 2 et 3 de l'article 41). « Toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Pour tout litige, seuls les tribunaux de Marseille sont compétents.





#### Observatoire Régional des Métiers

41, la Canebière  
13001 Marseille  
Tél. : 04 96 11 56 56  
Fax : 04 96 11 56 59  
[www.orm-paca.org](http://www.orm-paca.org)

#### CARIF Espace Compétences

Centre de Vie Agora Bat. A  
ZI Les Paluds 13781 Aubagne cedex  
Tél. : 04 42 82 43 20  
Fax : 04 42 82 43 32  
[www.espace-competences.org](http://www.espace-competences.org)



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur