

éclairage

La qualité en orientation

n° 23
Mai 2011

www.crefor-hn.fr



centre de ressources emploi formation



Pôle information du Crefor, mai 2011

Conception-réalisation Dominique Rousselin-Legrand

Eclairage # 23

AVANT PROPOS

L'Eclairage # 23 dresse un panorama de « la qualité en orientation » : initiatives régionales, nationales, européennes susceptibles de s'inscrire dans le nouveau service public de l'orientation.

Il présente les « avancées » depuis la loi du 24 novembre 2009 : parution des textes, positionnement des acteurs.

Faciliter l'accès à l'information, assurer la cohérence de l'information sur le territoire, tels sont les objectifs de la loi du 24 novembre 2009.


*Cet Eclairage s'inscrit dans la continuité du **numéro # 18** : synthèse sur le droit à l'information et l'orientation et du **Hors-série # 1** du Point d'actualité: synthèse sur les débats concernant la construction et mise en place du service public de l'orientation.*

Sans prétendre à l'exhaustivité, ce dossier expose les principales informations sur le sujet. Nous mettons à votre disposition une adresse mel pour vos remarques et suggestions : pole.info@crefor-hn.fr

Nous précisons que notre collecte d'informations s'est arrêtée au 15/05/2011.

*Nous remercions Messieurs **Stéphane Clémenceau** (directeur du CRIJ Haute-Normandie), **Denis Hébert** (directeur de la Cité des Métiers Haute-Normandie) et **Jean-Louis Villain** (direction services clients et partenariats de Pôle emploi Haute-Normandie) pour leurs contributions qui apportent des illustrations concrètes à ce dossier.*

Sommaire

1 Qu'est-ce qu'une orientation réussie ?	5
1.1 "Un vrai service public de l'orientation exige une solidarité complète entre tous les acteurs de la cité "	5
1.2 Acquérir la capacité à s'orienter tout au long de la vie (CMS), problématique identifiée par la Résolution de l'Union Européenne de 2008.....	7
1.3 Elargir l'accès aux services d'orientation tout au long de la vie : une question de justice sociale, axe de travail de la Résolution de l'Union européenne de 2008.....	7
1.4 Les éléments de preuves (indicateurs) de la qualité.....	9
2 Quelques exemples de démarches qualité	11
2.1 Coopération et coordination des acteurs en vue d'optimiser les pratiques : des démarches financées par des fonds européens.....	11
2.2 Mise en place d'une démarche qualité.....	13
2.3 Des démarches différentes mais des critères convergents	16
3  Illustrations en Région Haute-Normandie	18
3.1 La Cité des Métiers Haute-Normandie.....	18
3.2 Le CRIJ Haute-Normandie.....	19
3.3 Pôle Emploi Haute-Normandie	21
4 Des initiatives régionales, prémices de la loi ?	23
4.1 Mise en place d'outils partagés contribuant à un service d'orientation « de qualité »	23
4.2 Des initiatives nationales déclinées en région.....	25
4.3 Les propositions des différents acteurs par rapport à la loi	26
4.4 Les structures susceptibles de contribuer au service public de l'orientation	28
5 Qu'en est-il depuis la loi du 24/11/2009, le décret d'application	32
5.1 Des retards qui ont alimenté les craintes	32
5.2 L'évolution dans le contenu des textes.....	34
5.3 Publication du décret et de l'arrêté.....	35
6 Ressources	42

1 Qu'est-ce qu'une orientation réussie ?

(...) Le travail d'orientation est essentiellement une relation intersubjective qui - ne peut se réduire à l'application de procédures standardisées. Les effets produits ne sont donc pas directement liés aux méthodes ou techniques employées mais à une pluralité de facteurs interagissants.

Par ailleurs, une démarche d'orientation est également un processus qui ne se réduit pas à une addition de démarches ou d'outils. »

Source : *Accompagnement, orientation, mobilité professionnelle et insertion. Tome 2, essentiel n°2, avril 2009*

1.1 "Un vrai service public de l'orientation exige une solidarité complète entre tous les acteurs de la cité "

1.1.1 « Les mutations économiques font qu'on ne peut plus envisager l'orientation comme un début de parcours »

« Il n'y a pas de formation tout au long de la vie sans orientation tout au long de la vie ! »

« Les solutions actuellement mises en place par les acteurs de l'orientation sont fondées sur un couple "diagnostic-prescription", extrêmement technique, fondé sur des questionnaires et qui ne prend absolument pas en question le développement de la personne et la manière que cette dernière a d'appréhender son parcours professionnel. (...) Une telle vision de l'orientation abolit les notions de parcours et de projet. La personne orientable n'est plus qu'un individu obéissant aveuglément à des règles qui lui échappent ».

Selon le vice-président du Conseil régional Rhône-Alpes, les mutations économiques et sociologiques de la société française ont pour conséquence de ne plus envisager l'orientation comme un début de parcours, mais comme une trajectoire qui balisera chaque instant de la vie.

1.1.2 « Une orientation réussie s'effectue en trois étapes »

« L'accueil est le point le plus important. Il ne s'improvise pas et ne consiste pas qu'à recevoir des gens dans un bureau. C'est l'étape fondamentale du parcours de l'orientation ». Viennent ensuite la formalisation des besoins et, enfin, la régulation de ces derniers en vue d'offrir la formation la plus adaptée non seulement à l'individu, mais aussi au tissu économique local. « Tout est question de choix, mais dans ce cas, nous travaillons sur des paradoxes : personne ne sait si son choix sera le bon avant qu'il n'ait eu l'occasion d'effectuer ce choix et d'en assumer les conséquences.

1.1.3 La formation et l'orientation tout au long de la vie comportent des exigences relevant du politique

« La mutualisation entre l'Etat, les Régions et le tissu associatif local sont essentiels. Il nous faut développer des partenariats multipartites entre ces entités, sans qu'ils ne soient trop formels non plus car, en ce cas, ils se transforment en métastructures institutionnelles qui ne disposent que de peu de marge de manœuvre pour appliquer les actions décidées ». Davantage que tout, le service public de l'orientation doit, selon les termes de l'élu régional, reposer sur un maillage de terrain, au plus près des territoires, de leurs ressources et de leurs besoins. « Le service public de l'orientation doit rester le tisserand de cette dentelle territoriale » a-t-il conclu.

Source : *Propos de Philippe Meirieu président délégué du Pôle Rhône-Alpes de l'orientation (Prao). Le quotidien de la formation n° 1515, 22 avril 2011*

1.1.4 Les coordinations ne se décrètent pas, elles s'accompagnent et s'outillent

La notion de territoire pertinent: « Les acteurs politiques demandent quel est le territoire pertinent pour réguler, mais il n'en existe pas un seul et unique, il faut faire confiance aux acteurs de terrain, observer là où les coordinations se créent, les outiller, les équiper, les appuyer politiquement. ».

Source : *Actualité de la Formation Permanente n° 226-227, Thierry BERTHET. second semestre 2010. - p. 9*

Illustration de coopérations abouties

☛ **Passerelle Jeunes / PME** : une synergie réussie entre Agefos PME Rhône et deux missions locales
Des compétences complémentaires au service de territoires et publics différents,

« Le territoire de Lyon et celui de Villeranche-sur-Saône étaient très différents, tant en termes de tissu économique que de publics touchés. Le constat de départ semblait évident : la mission locale savait repérer la demande d'emploi, Agefos PME était en mesure de la valoriser et de l'aménager en fonction des besoins des entreprises de ses branches.

La démarche de travail commun correspondait à plusieurs objectifs : « favoriser l'insertion professionnelle des jeunes en alternance, organiser le rapprochement des missions locales du tissu des PME et TPE qui restait jusqu'alors peu accessible et rédiger une méthodologie commune pour rapporter le déroulement de nos actions ».

☛ **CIBC, MIFE, CIDFF** : un partenariat tripartite efficace pour l'orientation dans le département de l'Ain
Partenariat afin d'exploiter toutes les ressources des territoires pour les placer au service des usagers
Les questions d'orientation ne constituent pas des problématiques "hors sol", déracinées. Au contraire, elles s'inscrivent dans des territoires, des bassins de vie.

« L'Ain est un département semi-rural », De fait, nous sommes au cœur d'un réseau de petites structures, ce qui nous impose une certaine culture du partenariat afin d'exploiter toutes les ressources des territoires pour les placer au service des usagers ». « En 2002, la Mife et le CIDFF du département de l'Ain ont signé un contrat d'objectif avec la Région Rhône-Alpes. En 2006, un nouveau contrat, intégrant cette fois le CIBC au dispositif a été déployé. En s'appuyant sur nos trois réseaux, nous avons pu lancer les dispositifs de notre plan PME ». Une initiative que vient compléter une journée d'immersion des agents des trois centres en entreprise, « afin de connaître les outils utilisés par le tissu économique du département, mais aussi de permettre à tous les interlocuteurs de pouvoir mettre des visages sur des noms, ce qui facilite les synergies entre les entreprises et nos agences

Source : *Le quotidien de la formation n° 1516, 23 avril 2011*

Regarder les facilitateurs et les obstacles à la convergence des acteurs

Expérimentation présentée par Olivier LAS VERGNAS, secrétaire général du réseau Cité des Métiers

« Notre projet « CAPACITÉS » (Convergence des Acteurs vers des Projets Adaptés de Cités des métiers), projet déposé en cofinancement par le fonds d'expérimentation de la jeunesse, fonds Martin HIRSCH, vise à regarder, sur des projets à priori d'ampleur régionale, quels sont les obstacles et les facilitateurs à la convergence des acteurs vers des projets du type Cité des métiers.

L'expérimentation va se dérouler sur deux ans, elle se terminera fin 2011. Elle consistera à regarder sur les territoires quand il y a un projet de Cité des métiers, quels sont les jeux des acteurs, pour voir si les jeux favorisent ou défavorisent la convergence. (...) Pour l'instant, l'expérimentation se développe autour du projet de Cité des métiers du pays de Mulhouse, pour développer un projet plus transfrontalier. Nous sommes en train de définir les cinq territoires sur lesquels CAPACITÉS va s'appliquer (...) C'est la raison pour laquelle nous avons développé le projet CAPACITÉS, pour voir comment les acteurs se débrouillent des discours nationaux au niveau local. »

http://www.ville-emploi.asso.fr/uploads/Actes_AIO_Avril%202010.pdf

Source : *Accueil, Information, Orientation. Le rôle des Maisons de l'emploi dans le futur paysage de l'orientation sur l'emploi et la formation, 6 avril 2010. – 88 p.*

1.2 Acquérir la capacité à s'orienter tout au long de la vie (CMS), problématique identifiée par la Résolution de l'Union Européenne de 2008

« C'est avoir les moyens pour les groupes et les individus de rassembler, analyser, synthétiser et organiser des informations sur soi, sur l'éducation et les métiers, et de pouvoir ainsi **faire des choix éclairés** afin de prendre des décisions dans les moments de transitions. **L'enseignement de la capacité à s'orienter (CMS)** peut soutenir les citoyens dans la gestion d'orientations de carrières non-linéaires et augmenter leurs chances d'être employés, favorisant ainsi **l'équité sociale et l'inclusion.** »

<http://ktl.jyu.fi/img/portal/19422/filename?cs=1294922650>

Source : *Orientation tout au long de la vie : Etat des travaux ; Rapport sur le travail du Réseau Européen pour les Politiques d'Orientation Tout au Long de la Vie, 2008–2010. (Rapport court) 34 p.*

1.2.1 Au niveau européen, les principaux débats relatifs aux compétences à s'orienter (CMS) :

- Beaucoup de pays ont aussi besoin d'élaborer une politique claire en ce qui concerne la **place des CMS dans le programme scolaire.**

La plupart des pays ont choisi « l'enseignement intégré » de cette compétence dans les contenus scolaires, mais ce n'est pas le cas partout.

Les systèmes privilégient soit d'en faire une discipline scolaire spécifique, soit de l'intégrer tout au long de la scolarité, soit un mélange de ces stratégies.

- Il est souhaitable que soit créé un cadre national définissant les **connaissances et les compétences minimum** attendues disponibles pour les citoyens, tout en permettant une interprétation flexible de ce cadre en fonction des contextes spécifiques.
- L'évaluation des CMS
- **S'assurer que les CMS ne sont pas enseignées d'un point de vue de déficit** où les individus sont perçus comme « défaillants », **Une stratégie de formation claire est nécessaire pour ceux qui enseignent ces compétences** de même que des ressources adéquates pouvant être utilisées dans différents contextes.

<http://ktl.jyu.fi/img/portal/19422/filename?cs=1294922650>

Source : *Orientation tout au long de la vie : Etat des travaux ; Rapport sur le travail du Réseau Européen pour les Politiques d'Orientation Tout au Long de la Vie, 2008–2010. (Rapport court) 34 p.*

1.3 Elargir l'accès aux services d'orientation tout au long de la vie : une question de justice sociale, axe de travail de la Résolution de l'Union européenne de 2008.

1.3.1 Les moyens actuels de délivrance de l'orientation ont besoin d'être repensés en termes de rentabilité.

Les services d'orientation sont encore souvent délivrés dans un nombre limité de sites, le multicanal est peu développé, les amplitudes horaires sont souvent trop restreintes, et les services sont généralement spécialisés sur un groupe cible, à une étape particulière des parcours de vie. Tous ces éléments restreignent ainsi l'accès tout au long de la vie.

La **technologie** est en train de rendre possible une délivrance de services combinant orientation en ligne et services téléphoniques, en plus des entretiens en « face à face ».

1.3.2 Plusieurs pays ont adopté de nouvelles lois en matière d'accès, d'offre de services et en termes de développement de nouveaux outils et systèmes.

La grande variété des besoins suppose différents niveaux de services

- Législations sur les services de conseil en matière d'orientation dans le cadre des politiques d'emploi : République Tchèque
- Création d'un droit pour tous les citoyens à bénéficier d'une orientation tout au long de la vie, dispensée gratuitement par le service public : France
- Législation sur l'éducation des adultes soutenant l'orientation sur le lieu de travail et la validation des processus d'apprentissage formels et informels : Islande
- Législation sur les qualifications professionnelles des conseillers d'orientation : France, Islande, Pologne

Promotion de l'usage des TICE :

- Rendre plus effectif l'usage des TICE dans le domaine de l'orientation : Lettonie
- Faire en sorte que les outils TICE deviennent partie intégrante d'une stratégie gouvernementale : Slovaquie
- Conception d'un portail internet et d'un service téléphonique comme instruments de soutien au choix de la carrière : France
- Programme pour promouvoir les initiatives locales en matière d'orientation liées aux stratégies locales d'orientation : Allemagne
- Nouveau service sur les carrières pour les adultes : Royaume-Uni
- Système National d'Information sur les carrières basé sur l'utilisation d'internet : Turquie

(...) Les nouvelles technologies ont un remarquable potentiel pour améliorer l'accès en termes d'accessibilité et de rentabilité, en créant des services de diffusion novateurs et adaptables liés à des modes de libre-accès et de libre-service en complément de formes d'orientation plus traditionnelles(...).

<http://ktl.jyu.fi/img/portal/19422/filename?cs=1294922650>

Source : *Orientation tout au long de la vie : Etat des travaux ; Rapport sur le travail du Réseau Européen pour les Politiques d'Orientation Tout au Long de la Vie, 2008-2010. (Rapport court) 34 p.*

1.3.3 Coopération et coordination

Dans tous les pays, l'offre d'orientation est délivrée de manière sectorielle sous la responsabilité des différents ministères ou d'autres pouvoirs publics (écoles, enseignement supérieur, services publics de l'emploi, partenaires sociaux, secteur du bénévolat, secteur privé)

La création d'un forum national sur l'orientation tout au long de la vie est un mécanisme permettant de réunir ces organismes, d'améliorer l'efficacité des politiques publiques et d'harmoniser la délivrance des services mise en place à un ou plusieurs des niveaux suivants :

- La **communication** : échange d'informations, l'exploration de possibilités de coopérations et de coordination.
- La **coopération entre les partenaires**, au sein des structures déjà existantes.
- La **coordination**. susceptible d'impliquer la nécessité de créer une **structure coordonnatrice**, avec des **pouvoirs opérationnels et des financements** (et éventuellement un contrat ou un mandat légal).

Au premier niveau (communication), le « forum » peut prendre la forme d'un groupe de travail ou d'un think-tank ; au troisième niveau (coordination), il est susceptible de nécessiter une structure plus formelle et plus durable.

17 pays européens ont mis en place des forums nationaux d'orientation tout au long de la vie, et 10 autres sont en cours.

1.4 Les éléments de preuves (indicateurs) de la qualité

1.4.1 L'ébauche du cadre inclut à la fois des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

En outre, il existe un danger d'effets non intentionnels si l'AQ est dirigée exclusivement vers une mesure quantitative. Il est nécessaire de **trouver un équilibre entre la préférence des professionnels pour l'évaluation qualitative et l'exigence des décideurs et des gestionnaires de services pour les preuves concrètes et les analyses « coût-avantages »**, afin de gérer efficacement ces services et justifier l'investissement de l'argent du contribuable dans de tels services.

Points de référence	Indicateurs choisis
Implication du citoyen et de l'utilisateur	Disponibilité des informations sur les droits et les services Des mécanismes de mesure des réactions des usagers sont opérationnels et utilisés Des enquêtes régulières de satisfaction des usagers sont publiées et utilisées
La compétence du praticien	Critères de compétences définis et acceptés aux niveaux national et régional Systèmes de certification et de validation Disponibilité et exigences en termes de formation Supervision requise Comportement professionnel et usage de méthodes appropriées
Amélioration du service	Existence et usage obligatoire des systèmes d'AQ Des critères définis existent pour la diffusion des services (code d'éthique, méthodologie, taux conseiller/usager, circonstances de service, ressources financières, procédures administratives, équipement TICE, diffusion de services pour les usagers à besoins spécifiques, etc.) Développement d'un plan d'action avec les usagers Documentation sur les processus et les résultats Supervision de l'évaluation de l'amélioration du service et ses résultats
Cohérence	Existence d'un service pour tous les âges et/ou d'une coopération et d'une coordination des différents fournisseurs de services Accord sur des principes communs
Résultats/impact : – Résultats en termes d'apprentissage – Résultats sur le marché du travail/économiques – Résultats en termes d'insertion sociale	Amélioration significative de la connaissance et des compétences de l'utilisateur, savoir-faire en termes de capacité à s'orienter tout au long de la vie, degré de confiance, compétences en matière de prise de décision, promptitude à prendre un emploi, etc. ... Taux de transition vers le niveau suivant d'éducation/formation/emploi Taux d'amélioration de la rétention dans le système scolaire et de réduction du décrochage scolaire Résultats en termes de mise en correspondance sur le marché du travail Niveau et durée de l'emploi Amélioration de l'offre de travail en fonction de la demande Efficacité du service en termes de coût

Le but n'est pas d'imposer le cadre aux pays membres mais d'encourager une discussion menant à un accord sur les éléments à inclure dans une approche AQ de l'orientation professionnelle.

<http://ktl.jyu.fi/img/portal/19422/filename?cs=1294922650>

Source : Orientation tout au long de la vie : Etat des travaux ; Rapport sur le travail du Réseau Européen pour les Politiques d'Orientation Tout au Long de la Vie, 2008–2010. (Rapport court) 34 p.

[Sommaire](#)

2 Quelques exemples de démarches qualité

« La qualité, c'est « l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». Les normes, labels et certifications permettent d'organiser la mise en place d'une démarche qualité. On peut également la définir comme une caractéristique d'un produit ou d'un service. Elle peut être appréciée directement par la conformité à un standard (à définir donc) ou indirectement par l'appréciation du bénéficiaire ou encore par son impact.

Source : Accompagnement, orientation, mobilité professionnelle et insertion, tome 2, essentiel n°2, avril 2009

Les expérimentations qui suivent, illustrent de manière concrète des démarches de coopération, transfert de pratiques, construction d'indicateurs entre les différents acteurs de l'orientation et/ou les différents pays afin d'aboutir à une démarche qualité.

Ces démarches suivent les préconisations des résolutions du conseil de l'Union européenne (2004, 2008) ainsi que la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie du 24 novembre 2009.

2.1 Coopération et coordination des acteurs en vue d'optimiser les pratiques : des démarches financées par des fonds européens

2.1.1 Groupe de réflexion autour de la norme Matrix

En lien avec Euroguidance (réseau européen de la mobilité et de l'orientation professionnelle), les Carif –Oref d'Auvergne, Basse-Normandie, Champagne-Ardenne, Limousin, Nord-Pas-de-Calais, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes ont initié en 2008 une réflexion autour des normes de qualité dans l'orientation à travers un état des lieux des démarches expérimentées dans les régions et en Europe.

Dans ce cadre, la norme qualité « services » MATRIX s'est révélée particulièrement intéressante et a retenu l'intérêt du groupe de travail.

Découverte et évaluation de la norme Matrix

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

- Février à septembre 2008, un état des lieux des démarches qualité dans chaque région pour aboutir à la définition d'un projet commun et d'objectifs partagés
- Un temps d'observation sur le terrain, indispensable car la norme Matrix n'existe qu'au Royaume-Uni.

Construction de repères collectifs grâce à ce travail

La préparation en amont, les rencontres et les échanges entre CARIF OREF, la construction d'outils communs de restitution ; la contextualisation facilitée par le représentant Euroguidance au Royaume Uni, l'appropriation et la capitalisation, toutes ces étapes ont nourri la réflexion du réseau Inter-carif Oref autour de la qualité de la diffusion de l'information et de l'orientation.

En 2009, les CARIF OREF se sont concentrés essentiellement sur l'étude de la pertinence des engagements Matrix et de l'intérêt qu'il y aurait à les appliquer en les adaptant à notre contexte français et institutionnel. Ils ont exploré la faisabilité de l'application de tels engagements en établissant une grille commune de lecture de leur offre de services et en la classant selon 9 supports/médias de délivrance du service, à savoir : Portail web, foire et salon, plate-forme téléphonique, accueil (courrier/courriel, tél, physique et documentaire), production documentaire, animations (réunion ponctuelle, groupe de travail, professionnalisation), lettre électronique, BDD OREF/Etudes statistiques, BDD CARIF. Chaque région a pu tester en interne qu'il était possible d'appliquer les critères Matrix à un ou plusieurs supports /média de son offre de service (ex : GIP Alfa Centre sur la plate-forme téléphonique etc...)

2.1.2 Groupe de projets concernant DROA, AQOR, DAQOR

Cheminement des 3 projets : recommandations, indicateurs, transfert

- Entre 2003 et 2006, dans un premier projet européen Leonardo intitulé DROA (Développement des Réseaux pour l'Orientation Active), des groupes de professionnels et d'experts de l'orientation (Régions de Catalogne, Lombardie et Rhône-Alpes) ont réalisé un état des lieux complet du système d'orientation sur sept territoires expérimentaux des « 4 Moteurs pour l'Europe » et ont rédigé des recommandations d'amélioration de la qualité en orientation, à partir de résultats d'enquêtes et de travaux.
- Développer la coopération au sein des réseaux d'orientation
- Accroître la lisibilité des dispositifs d'orientation
- Améliorer l'accès des usagers aux services d'orientation
<http://www.droa-eu.org>

☛ Guide pour l'amélioration de la qualité en Rhône-Alpes

http://www.prao.org/jsp/saisie/liste_fichiergw.jsp?OBJET=DOCUMENT&CODE=1185439735904&LANGUE=0

- Entre 2007 et 2009, s'appuyant sur ces résultats, dans un deuxième projet européen Leonardo Da Vinci «Transfert d'Innovation» intitulé AQOR (Amélioration de la Qualité en Orientation), sept régions européennes (Catalogne, Lombardie, Rhône-Alpes, Malopolska, Vénétie, Bretagne Sud et Provence Alpes Côte d'Azur) ont décidé d'appliquer et de mettre en œuvre quelques recommandations, des indicateurs européens ont été construits pour améliorer la qualité des systèmes, des pratiques professionnelles et des services d'orientation. Ce projet avait aussi pour objectif de développer une culture commune de la qualité de l'orientation, en professionnalisant les acteurs de l'orientation au sein des régions européennes et en vérifiant la pertinence des indicateurs.
- Professionnaliser/sensibiliser les acteurs de l'orientation à la qualité (transfert DROA)
Construire des indicateurs de la qualité (auto évaluation)
Vérifier la pertinence des indicateurs dans la mise en oeuvre d'une application/ test auprès des structures/professionnels de l'Orientation
www.aqor.droa-eu.org
- Entre août 2009 et juillet 2011, mise en place au niveau européen, un nouveau projet intitulé DAQOR (Développement pour l'Amélioration de la Qualité de l'Orientation). Trois anciens partenaires (Catalogne, Bretagne Sud et PRAO) transfèrent la démarche AQOR à trois nouveaux (Université de Ploïesti en Roumanie, Orientation à 12 en Belgique et le Comité d'Orientation Scolaire et Professionnelle de Vérone) et organisent des séminaires et des échanges de pratiques pour de nouveaux professionnels de l'orientation dans chacune des régions participante
Développement pour l'Amélioration de la Qualité en ORientation
Objectifs :
 - Transférer et développer la démarche qualité AQOR
 - Organiser une interconnaissance et des échanges de pratiques
 - Accompagner les partenaires à la mise en oeuvre de l'auto évaluation du système d'orientation
 - Étudier la pertinence et les modalités d'une mise en place d'un système européen
 - Concevoir et rédiger un « manuel d'appropriation de la démarche qualité AQOR »

<http://www.prao.org/parteneriats-et-cooperations/qualite-de-l-orientation/daqor>

Source : <http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=Cle1XBzBKil%3d&tabid=466&language=fr-FR>

Les partenariats mis en œuvre

Le projet DAQOR s'organise autour de **3 différents types de partenariat** :

- **Un partenariat d'expertise** composé des référents et professionnels ayant participé au projet AQOR ou DROA, permet de mieux **connaître la situation** de l'orientation dans les nouvelles régions, de sensibiliser les acteurs à la qualité de l'orientation et de les accompagner à la mise en place du système d'auto évaluation.
- **Un partenariat de développement** composé de professionnels de l'orientation ayant déjà reçu une première information sur les résultats des projets AQOR ou DROA. Ce projet leur permettra **d'approfondir leur connaissance des pratiques des autres régions et réfléchir sur une mise en œuvre** de la démarche qualité en orientation.
- **Un partenariat de découverte** où l'on retrouve tout acteur non impliqué dans les projets précédents mais intéressé par le sujet de la qualité en orientation. Le but de ce partenariat est **d'amener les acteurs à découvrir et à participer à la réflexion** sur le développement de la qualité en orientation.

Concrétisation par un transfert « d'expériences »

Au sein du partenariat Daqor, trois structures ayant collaboré dans le cadre du projet AQOR : Département d'Éducation de la Généralitat de Catalunya, Espagne, Université de Bretagne-Sud, France, **PRAO, Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation, France diffusent la démarche qualité en transférant le guide européen des indicateurs de qualité en orientation et le questionnaire d'auto-évaluation à trois nouvelles structures.**

Des rencontres européennes sont organisées dans chaque région participante pour mener **une réflexion sur une démarche qualité et un système de reconnaissance de la qualité en orientation** qui respectent l'éthique, les valeurs et les principes du guide européen des indicateurs. **Au cours de ces rencontres chaque région participante fait état des analyses développées, entre-temps, qui résultent de la diffusion voire de l'expérimentation des indicateurs sur leur propre terrain.**

Ces rencontres sont aussi l'occasion de diffuser la démarche du projet DAQOR aux politiques, aux dirigeants, et aux professionnels de terrain de l'orientation de chaque région.

2.2 Mise en place d'une démarche qualité

2.2.1 La norme MATRIX

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

Les critères de Matrix sont des critères généraux.

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

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

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

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

Éléments et critères de Matrix

La norme Matrix est constituée de 8 éléments, 4 centrés sur comment délivrer le service et 4 centrés sur comment gérer le service.

- **DELIVRER VOTRE SERVICE**

1. On rappelle constamment aux publics visés le service et comment se tenir au courant
2. L'utilisation du service est définie et comprise par les publics visés
3. On fournit l'accès aux informations et le soutien pour les utiliser
4. On soutient les personnes dans l'exploration des options et dans la prise de décision.

- **GERER VOTRE SERVICE**

5. La prestation de service est planifiée et assurée
6. La compétence et le soutien du personnel sont suffisants pour délivrer le service
7. Obtention des remarques sur la qualité du service
8. Une amélioration continue de la qualité est assurée par le suivi, l'évaluation et l'action

http://www.formationauvergne.com/telechargement/ficTelecharge_1/documents/MATRIXpresentCR.pdf

Source : CARIF-OREF Auvergne, décembre 2008

Une identité claire qui augmente la fréquentation et accroît ainsi le niveau de financement

Selon les structures anglaises qui l'utilisent, MATRIX permet :

- l'obtention de marchés dans le cadre des appels d'offre publics (subventions plus importantes).
- assure le « client » d'un service de qualité reconnu
- **positionne la structure sur le territoire** et notamment auprès des partenaires professionnels
- **favorise une prise de conscience des structures et de leur personnel de travailler dans un objectif d'amélioration continue** (compétences du personnel, reconnaissance de ces compétences, service rendu aux usagers, accessibilité des ressources, qualité de l'offre, satisfaction de l'utilisateur.....)
- **cadre les critères qualité à prouver pour obtenir l'accréditation** mais laisse une grande liberté dans les procédures de mise en œuvre

http://www.centre-inffo.fr/IMG/pdf_Dossier_doc_CNFT_ORIENTATION06.11.09.pdf

Source : Dossier documentaire, Centre inffo, l'orientation tout au long de la vie, journée du 26,27 novembre 2009. - pp. 73-76

Adaptation par le Carif –Oref Auvergne

Le CARIF-OREF Auvergne, avec l'appui d'un consultant qualité, a appliqué le référentiel Matrix à la quasi-totalité de son offre de service.

Pour cela les critères initialement Matrix ont été légèrement « revisités » lors de leur retranscription: l'essentiel de la démarche consistant à **expliquer les process, repérer les tâches impactées par les exigences du référentiel « Matrix revisités »** et les moyens mis en œuvre en interne et enfin recenser les preuves et les propositions en matière de mesures afin **d'élaborer un plan d'organisation et de vérification visant à maîtriser ces engagements.**

http://www.formationauvergne.com/telechargement/ficTelecharge_1/documents/Europe/QualiteCARIFORE FV9.pdf

Source : Démarches qualité : Synthèse et présentation de deux exemples de normes utilisées par certains CARIF/OREF et par un réseau de structures AIO. Interarif-oref, 12 avril 2010. - 22 p.

☛☛ La norme « matrix revisité » a été mise en place au Carif Auvergne le second semestre 2010. En vue d'établir un plan d'assurance qualité en 2011, un **manuel qualité a été élaboré en interne** qui a permis de **structurer l'organisation dans la réalisation des objectifs** ; à noter , toutefois que cette expérimentation est conçue sous un **jour évolutif** (en fonction des futures missions dévolues au Carif).

2.2.2 Le guide européen des indicateurs / projet AQOR(2007-2009)

Le projet a conduit à la rédaction d'un guide européen des indicateurs, soit 42 indicateurs (dont 20 prioritaires) définis en commun et présentés en 4 parties :

- Principes de l'orientation,
- Politiques et planification,
- Services rendus à l'utilisateur,
- Fonctionnement d'un réseau de l'orientation.

Ces indicateurs sont accompagnés d'une grille d'auto-évaluation et d'exemples de preuves permettant de vérifier la réalité du positionnement de chaque structure au regard d'un indicateur.

Vingt indicateurs prioritaires ont été choisis. Ils sont jugés incontournables dans l'objectif d'améliorer les services rendus.

Mode d'utilisation du guide

Base de travail pour une auto évaluation en équipe ou en réseau

- Choisir des indicateurs par rapport aux objectifs de développement que l'on se fixe ou les considérer tous
- Se questionner ensemble en équipe « Où est ce qu'on se situe dans notre structure ? A quel niveau ? Quels éléments tangibles le prouvent ? Sur quel élément pourrions-nous évoluer ? »

Au vu des résultats : repérer les marges d'évolution à effectuer

- Chercher comment les améliorer, les corriger avec par exemple :
- La mise en place : d'une nouvelle organisation, d'une formation, un aménagement de locaux...
- Évaluer régulièrement cette nouvelle organisation

Quels apports de ces expériences

Pour les structures d'orientation :

- Appui à la construction d'un réseau de l'orientation :
- Connaissance mutuelle
- Apports de résultats d'études et de réflexions pour prise de conscience de la nécessité d'évoluer
- Sensibilisation à l'évaluation et à la démarche qualité
- Mise à disposition d'une démarche qualité
- Valorisation de leur structure

Difficultés rencontrées

- Obtenir une participation active/investissement et consensus des acteurs de l'orientation et des représentants des Régions
- Faire tomber les idées reçues, convaincre
- Trouver du temps dédié à ce travail
- Faiblesse du financement des activités

Source : <http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=Cle1XBzBKil%3d&tabid=466&language=fr-FR>

☛ ☛ Cette démarche, appelée de progrès, est aujourd'hui diffusée sur les territoires de la région Rhône-Alpes dans le cadre du programme de professionnalisation (QORA) et de la préparation du Service Public Régional de la Formation et au niveau national : inter CARIF, Service Public de l'Orientation.

Transfert de la démarche de progrès mise en place :

– Au niveau régional dans le cadre de :

- Sessions de professionnalisation des acteurs de l'orientation
- Développement de réseaux locaux
- Préparation du SPRF

– Au niveau national dans le cadre de séminaires et d'une présentation à la DIO

– Au niveau européen dans le cadre du projet DAQOR

Les indicateurs

- La focale dans ce projet était d'améliorer les services d'orientation et les produits à travers la définition et la mise en place d'indicateurs
- Les indicateurs doivent permettre de démontrer les améliorations faites au niveau des structures d'Accueil, Information et Orientation ainsi que de guider les acteurs qui souhaitent se l'approprier dans une démarche de progrès
- Les indicateurs sont la preuve que quelque chose existe, se passe dans la structure.

Ils peuvent prendre plusieurs formes (par exemple numérique, descriptif ou la combinaison des deux), Ils peuvent être utilisés comme base pour aider à détecter les changements/l'amélioration, Ils peuvent servir de comparaison de résultats par rapport au délai et par rapport aux services rendus, Les indicateurs peuvent être utilisés comme auto évaluation interne ou externe.

A quoi peuvent servir les indicateurs ?

- Base d'observation des écarts à combler pour améliorer la qualité de l'orientation,
- Transférer plus largement auprès des professionnels et des institutionnels la démarche engagée et la voie à suivre pour développer la qualité, • Les structures AIO peuvent s'approprier la démarche pour faire reconnaître leur travail de qualité,
- Être utilisés par des institutionnels (DIO, Région) comme base de connaissance du fonctionnement des structures d'orientation

Source : <http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=Cle1XBzBKil%3d&tabid=466&language=fr-FR>

2.2.3 Le guide conseil /projet DAQOR (2009-2011)

Le projet vise le Développement de l'Amélioration de la Qualité en ORientation, en transférant la démarche AQOR (Amélioration de la Qualité en ORientation) auprès de nouveaux professionnels.

Pour ce faire, un séminaire est organisé dans chacune des régions partenaires à l'attention des professionnels de l'orientation afin qu'ils s'approprient la démarche.

☛☛ L'aboutissement de ce partenariat sera la création d'un "guide conseil sur l'appropriation d'une démarche qualité et sur les différentes possibilités de systèmes de reconnaissance de la qualité" ainsi que des séminaires dans chaque région.

Source : plaquette

http://www.prao.org/jsp/saisie/liste_fichiergw.jsp?OBJET=DOCUMENT&CODE=1286455622002&LANGUE=0

2.3 Des démarches différentes mais des critères convergents

2.3.1 Construction d'indicateurs, adaptation d'un outil existant

Les deux démarches sont orientées vers l'amélioration de la qualité du service rendu mais les finalités et les cibles sont un peu différentes :

- Pour AQOR, il s'agit d'indicateurs servant de base à une auto-évaluation pour les structures d'orientation qui permet d'entamer une démarche de progrès.
- La démarche « Matrix revisitée » s'appuie sur un référentiel existant et largement expérimenté par plus de 2000 structures de terrain britanniques de l'orientation et tente de vérifier la pertinence des engagements énoncés.

AQOR : projet centré sur une démarche qualité des réseaux d'orientation

Pour les partenaires du projet AQOR, l'objectif étant de mesurer le niveau de qualité en orientation par le biais d'une démarche d'auto-évaluation, les critères devaient être avant tout des indicateurs.

Matrix revisitée : norme testée sur le service rendu en termes d'information au sein d'un CARIF (Auvergne)

La notion d'« engagement » semblait plus appropriée quand il s'agit de rédiger un référentiel de norme qualité de service comme Matrix.

2.3.2 Des résultats qui se complètent

A ce jour, les responsables du groupe de travail « normes qualité » ont terminé cette analyse comparative : un **grand nombre d'indicateurs sont communs** et bien que les approches soient différentes :

Les résultats se complètent mutuellement, pour exemple :

- Les notions de **feed-back de l'utilisateur** et de communication sont plus présentes dans Matrix
- La **notion de collaboration des structures d'orientation au sein d'un réseau** est plus présente dans AQOR.

http://www.formationauvergne.com/telechargement/ficTelecharge_1/documents/Europe/QualiteCARIFORE FV9.pdf

Source : Démarches qualité : Synthèse et présentation de deux exemples de normes utilisées par certains CARIF/OREF et par un réseau de structures AIO. Intercarif-oref, 12 avril 2010. - 22 p.

[Sommaire](#)

3 Illustrations en Région Haute-Normandie

Les contributions suivantes illustrent les réflexions et constats répertoriés tout au long des pages de ce dossier et témoignent d'une réelle mobilisation sur le terrain.

3.1 La Cité des Métiers Haute-Normandie

Article de Denis Hébert, Directeur de la Cité des Métiers de Haute-Normandie

Apporter un service de plus grande qualité à tout public en recherche d'orientation professionnelle

A l'heure où les textes d'application concernant le volet orientation de la loi de novembre 2009 devraient sortir, on ne peut que s'interroger sur l'ensemble du travail qu'il y a à mener pour que l'information et le conseil en orientation professionnelle prenne toute sa place dans la relation entre la formation, l'insertion professionnelle et l'emploi.

Le constat est à la fois simple et complexe : le système d'information et d'orientation professionnelle est atomisé et donc pas assez lisible et pas assez accessible pour les usagers. Cette atomisation, fruit de l'histoire et de l'évolution socio économique, grève l'efficacité du système.

L'objectif de la loi de novembre 2009 en instaurant un droit à l'orientation et un service public sur ce champ, vise bien à apporter un meilleur service, en la matière, à tout public, qui tout au long de sa vie, va avoir besoin d'informations et de conseils pour faire ses choix d'orientation et de réorientation professionnelles.

Ouverte en novembre 2006, la Cité des Métiers de Haute Normandie est le produit d'un important travail partenarial

mené à l'initiative du Conseil Régional avec l'ensemble des partenaires de l'accueil, de l'information et de l'orientation : le Rectorat et l'Onisep, la DIRECCTE, Pôle Emploi, la Chambre de commerce et d'industrie régionale, la Chambre des métiers et de l'artisanat, la Direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt ainsi que les chambres d'agriculture, l'association régionale des missions locales, l'AFPA, le centre régional d'information jeunesse, les Départements de Seine-Maritime et de l'Eure, la CREA. Après presque 5 ans d'existence et un travail mené avec l'ensemble des représentants du secteur économique, la cité des Métiers est un service public utile, performant et reconnu.

Outre ses missions d'accueil, d'information et de conseil de premier niveau, de découverte des métiers pour tout public, les partenaires fondateurs ont assigné à la cité des Métiers une mission de coordination et de mise en synergie

des acteurs de l'accueil, l'information et l'orientation. Si des actions ont été réalisées et continuent d'être engagées dans ce domaine, il reste beaucoup à faire.

Le travail qui va devoir être mené pour respecter la mise œuvre de la loi voulue par le législateur, doit permettre de franchir un pas significatif sur cette mise en synergie. Il constitue de ce point de vue un levier intéressant pour accéder à un progrès qualitatif important du service rendu au public.

Une meilleure connaissance réciproque des réseaux d'AIO, une professionnalisation commune de l'ensemble des acteurs, et une véritable articulation de ces réseaux dans le respect des compétences de chacun ne peuvent qu'aboutir à une plus grande lisibilité et un meilleur service au bénéfice de tous les publics.

☛ **Travailler ensemble, développer la qualité des services, innover pour lutter contre les inégalités entre les territoires.... Tels sont les défis communs à relever. Nous ne les relèverons qu'ensemble.**

3.2 Le CRIJ Haute-Normandie

Article collectif de Patrice Colasse, Stéphane Clémenceau, Président et Directeur du CRIJ Haute-Normandie, avec la collaboration de Thierry Leroux, Informateur-documentaliste

Le CRIJ Haute-Normandie au service de l'orientation

Le Centre Régional Information Jeunesse de Haute-Normandie (CRIJ) a pour vocation essentielle de mettre à la disposition de tous les jeunes, par tous les moyens appropriés, les informations qui les concernent dans tous les domaines et de les aider à formuler leurs projets d'orientation.

Le CRIJ, structure associative, est l'un des composants du réseau national « Information Jeunesse » dont le Ministère de référence est celui de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative. Il contribue, dans une logique d'accueil individualisé et de premier conseil, au processus de l'orientation tout au long de la vie tel que défini par la loi du 24 novembre 2009.

Le CRIJ est un centre de ressources à vocation locale, départementale et régionale qui recueille et assemble une information généraliste de qualité ; il en assure la diffusion. Outre l'accueil dans ses locaux, à Rouen, le CRIJ soutient l'activité sur l'ensemble de la Haute-Normandie, de 40 Points ou Bureaux Information Jeunesse, mis en place par des municipalités, des structures intercommunales ou des associations, et labellisés par les services de l'État (DRJSCS).

La recherche de l'autonomie, le développement des capacités d'initiative et le sens de l'engagement constituent pour le CRIJ autant d'objectifs qui contribueront à rendre le jeune acteur de son orientation.

Un public varié aux attentes diverses

L'une des particularités du CRIJ, en qualité de structure concourant à l'Accueil Information Orientation (AIO), est de ne pas avoir de public cible ou captif. Le CRIJ accueille en effet des publics de tout âge (même si les 16/30 ans représente une forte proportion) et de situation ou profil divers : scolaires, étudiants, salariés, demandeurs d'emploi, parents, ...

Si les demandes formulées par ces publics sont principalement liées à une aide à l'orientation scolaire ou professionnelle, elles sont souvent complétées voire précédées, par des sollicitations pour des conseils ou à un accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne (logement, transport, santé, aides financières... ou l'accompagnement à la réalisation d'un projet...) ou la recherche d'un job.

L'orientation passe donc par des situations où ce qui prime est la réponse aux besoins d'écoute, d'expression des centres d'intérêt ou des préoccupations du moment. Ce positionnement doit être compris comme un des éléments facilitateurs de la construction du projet d'orientation. Les **facteurs d'évaluation positive** primeront sur l'identification des manques, des fragilités ou de ce qui pourrait être interprété comme des insuffisances.

Par ailleurs, le CRIJ se montre particulièrement attentif à l'évolution des pratiques et des usages (accès à l'information numérique, surinformation avec une absence de hiérarchisation des éléments collectés, attrait pour les événements regroupant de multiples interlocuteurs, demande de conseils individualisés...).

Informateur jeunesse : un professionnel à l'écoute des besoins

« L'informateur jeunesse », tel que nous le concevons au CRIJ, est un **professionnel** à la disposition des usagers afin de répondre à leurs besoins, sur place, par téléphone ou messagerie électronique, et cela, quelles que soient leurs attentes et les domaines concernés.

A la fois conseiller, accompagnateur ou simple écoutant, « l'informateur jeunesse » délivre une information de premier niveau, objective et exhaustive si possible. Il s'appuie sur des outils et savoir-faire tels :

le repérage des missions et compétences des autres structures d'accueil et d'information et d'orientation.

les outils nationaux de l'Information Jeunesse (Actuel CIDJ, Base de données nationale, productions régionales des CRIJ).

des productions documentaires régionales d'informations et de services (sites web, Dossiers du CRIJ Haute-Normandie, web radio, reportages vidéo).

les relations entretenues avec les partenaires associatifs et institutionnels.

le recensement et la mise à jour systématique des informations issues des organismes ressources.

l'utilisation des ouvrages de référence, de base de données et sites web sur les thématiques clés

L'informateur-jeunesse travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire composée notamment d'informateurs / documentalistes, d'un chargé de communication multimédia, de chargés de mission (Europe, stages en

entreprise, développement territorial) et d'accompagnateurs de projets avec lesquels il partage ses expériences et travaux respectifs.

Le CRIJ et les autres acteurs de l'AIO

Les liens fréquents et variés avec les autres partenaires de l'AIO ou les acteurs concernés par le champ du développement économique et social conduisent à concourir à des initiatives centrées sur la problématique de l'aide à l'orientation. La complémentarité des différents organismes permet de développer une synergie positive, bien loin de l'idée de compétition qui serait néfaste à l'esprit de la loi.

Le CRIJ Haute Normandie : un centre de ressources documentaires et multimédias

Le CRIJ assure un accueil libre, anonyme et gratuit. Les utilisateurs ont accès à l'ensemble des services proposés, avec l'aide d'un accueillant ou en auto-consultation. Le visiteur à la recherche d'une orientation peut trouver dans l'espace documentaire :

- plus de 300 ouvrages (études, métiers, emploi, vie quotidienne, santé, logement, Europe...).
- près de 350 dossiers de synthèses (Dossiers Actuel CIDJ).
- des logiciels ou sites d'aide à l'orientation (Inforizon, Le métier qui me plaît, Planète métiers, ONISEP, CREFOR, Cité des métiers ...).
- des logiciels d'aide à la réalisation de CV ou lettres de motivation ainsi qu'un accompagnement sous forme d'ateliers collectifs proposé sur inscription.
- un service d'aide et de conseil pour la recherche de stages conventionnés en entreprise (www.atoustages.com).
- un accès à internet et une sélection de sites proposée en favoris (Pôle emploi, Cité des métiers, Onisep, CIDJ, CROUS, etc.).
- des périodiques et des revues à consulter ou à emporter (presse étudiante, presse locale et régionale, guides pratiques).

De plus le CRIJ développe et anime son site Internet : www.crij-haute-normandie.org qui comporte des informations thématiques en particulier sur l'orientation et des services en ligne.

3.3 Pôle Emploi Haute-Normandie

Article de Jean-Louis Villain, Direction Services Clients Partenariats de Pôle emploi Haute-Normandie

Pôle emploi et l'orientation professionnelle, La stratégie de Pôle emploi

L'offre de service de Pôle emploi sur le champ de l'orientation professionnelle vise à la **simplification et au développement de la formation tout au long de la vie** ainsi qu'à la **sécurisation des parcours professionnels**.

Dans un contexte de fortes évolutions sur le champ de la formation professionnelle (cf Accord National Interprofessionnel (ANI) de janvier et octobre 2009 et la Loi du 24 novembre 2009), **Pôle emploi a défini une stratégie en matière d'orientation professionnelle et d'accès à la formation des demandeurs d'emploi**.

Les grandes lignes de cette stratégie sont les suivantes :

- Construire une offre de service « Orientation professionnelle » replacée au cœur du métier de conseiller et enrichie par les compétences des psychologues du travail issus de l'AFPA.
- Définir une politique de prescription de formation professionnelle au service de la sécurisation des parcours professionnels et des besoins du marché du travail, visant à former les demandeurs d'emploi sur des métiers porteurs de recrutement tout en participant activement à la formation professionnelle des actifs sur les métiers et secteurs en mutation.
- Bâtir une politique d'achats de formations ciblée et territorialisée, par la mise en œuvre optimisée de nos accords - cadre, complétée des nouvelles mesures créées par la loi du 24 novembre 2009 (la **Préparation Opérationnel à l'emploi (POE)**, portabilité du DIF) et par la nouvelle **aide individuelle à la formation (AIF)** de Pôle emploi.

La création récente de la direction de l'orientation et de la formation traduit la volonté de Pôle emploi de répondre à ces enjeux.

Ces réflexions stratégiques ont eu lieu au sein de différents conseils d'administration alors que 916 personnes en provenance de l'AFPA étaient accueillies à Pôle emploi et que la direction de l'orientation et de la formation était créée.

Une offre de service personnalisée et modulable

L'offre de service de Pôle emploi sur le champ de l'orientation professionnelle doit avoir pour **objectif de développer la capacité de la personne à s'orienter tout au long de la vie et à sécuriser elle-même le bon ajustement entre ses compétences et aspirations et celles de l'environnement professionnel**. Elle doit donc être personnalisée et modulable, afin de mettre la personne au centre de son parcours de demandeur d'emploi, l'aidant à prendre conscience de sa capacité à agir et de faire des choix personnels structurants pour son avenir professionnel.

Déclinant cet objectif, Pôle emploi a commencé à développer l'offre de service suivante :

La **Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée (POPS)**, délivrée par les psychologues du travail de Pôle emploi, est déployée sur tout le territoire. Elle est mobilisable par les conseillers de Pôle emploi afin d'affiner ou sécuriser le projet professionnel en amont de l'entrée en formation et la construction d'un parcours de formation adapté aux capacités et aspirations de la personne par :

- 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,
- la rédaction d'un plan d'action et de ses modalités de mises en œuvre remis à la personne.

Un atelier « **décider de se former** » déployé le premier semestre 2011, mobilisable par les conseillers de pôle emploi et mis en œuvre en interne ; cet atelier permet, in fine, de réduire le taux d'abandon en amont d'un parcours d'orientation professionnelle.

Enfin, de nouvelles prestations vont être expérimentées en interne de Pôle emploi en 2011, afin de permettre aux conseillers de Pôle emploi, à l'occasion de **prestations individuelles spécialisées** ou **d'ateliers collectifs**, d'investiguer la représentation des métiers recherchés, les freins rencontrés, la capacité à se projeter dans un nouvel emploi ou un nouveau secteur d'activité, l'identification des compétences transversales. Toutes ces prestations seront l'occasion de proposer aux bénéficiaires d'élaborer ou de mettre à jour leur **passport « orientation et formation »**.

En parallèle, pour aider les conseillers de Pôle emploi, et notamment les équipes spécialisées à travailler avec les personnes accompagnées à la définition de leur projet professionnel, des **outils d'aide au diagnostic** sont en cours de création par les ingénieurs en orientation de Pôle emploi.

Le premier de ces outils, qui devrait être livré dans les tout prochains mois, s'appuyant sur les référentiels du R.O.M.E, permettra au bénéficiaire, à partir de ses centres d'intérêts, d'élargir ses cibles professionnelles à des métiers auxquels il n'avait pas spontanément pensé.

Un demandeur d'emploi pourra ainsi améliorer la connaissance qu'il a de ses propres compétences, mieux connaître ses centres d'intérêt et faire émerger de nouveaux métiers-cibles pour lesquels il dispose de compétences transférables évidentes et qui sont compatibles à ses aspirations professionnelles, ce qui permet de « sécuriser » la mobilité professionnelle.

Enfin, un travail approfondi à finalité informative sur les métiers et les carrières possibles au sein d'un secteur d'activité donné est engagé : les métiers de la petite enfance, des services à la personne et des emplois verts ont été les premiers secteurs travaillés. Ils bénéficient désormais de fiches pratiques descriptives non seulement des compétences attendues mais des formations ou diplômes nécessaires, des carrières et possibilités d'évolution via la formation ou la VAE et des questionnaires d'auto-positionnement.

Les sites pole-emploi.fr et pole-emploi-intra accessibles aux conseillers, s'enrichissent ainsi régulièrement de ces outils pratiques de conseil en orientation.

Des agences de services spécialisées en orientation professionnelle

En termes organisationnels, la généralisation des **agences de services spécialisées**, regroupant les équipes d'orientation spécialisées, les équipes CTP/CRP et MRS (méthode de recrutement par simulation) vont permettre de faire émerger de nouvelles synergies entre ces experts de l'orientation.

L'organisation de cette offre de service se caractérise par sa **lisibilité**, sa **diversité** (après un 1er accueil généraliste, orienter la personne vers des services plus spécialisés en fonction de ses besoins), sa **proximité** (organisé de façon à rendre un service au plus près des besoins), sa **neutralité** (un lieu déconnecté de l'offre de formation) et sa **qualité** (des professionnels qualifiés, une méthodologie rigoureuse).

Enfin la Haute Normandie, comme toutes les régions, bénéficie d'un **correspondant « orientation »** qui assure **l'animation fonctionnelle de ces équipes sur le volet orientation**. Ce réseau est lui même animé par la Direction de l'Orientation et de la formation au sein de la DGA Client, Service, Partenariat dont la finalité est de structurer, animer et faire évoluer l'offre de service orientation formation professionnelle comme contributrice à la sécurisation des parcours professionnels.

[Sommaire](#)

4 Des initiatives régionales, prémices de la loi ?

Force est de constater qu'il existait en Région des expérimentations, initiatives, partenariats antérieurs à la loi du 24 novembre 2009 qui visaient à optimiser les pratiques, croiser les regards et les expériences, les mutualiser.

Chaque initiative illustre un pan de la résolution du 21 novembre 2008 et de la loi du 24 novembre 2009.

Au travers de ces expérimentations, on peut constater la diversité des acteurs porteurs ou coordinateurs de ces initiatives (Carif, Cité des métiers, Maison de l'emploi...)

Et parallèlement à ces initiatives, la multiplication des chartes, moyens d'encadrer les pratiques et d'encourager l'émergence d'une culture commune.

La question est de savoir si ces expérimentations répondront au label « information-orientation-pour tous »

4.1 Mise en place d'outils partagés contribuant à un service d'orientation « de qualité »

4.1.1 Elargir la cible public et territoire

Plateforme téléphonique ou internet ou radio, e-conseil, portail, portfolio ; TER de l'orientation , web classeur, espace de découverte des métiers.....contribuent au principe d'égal accès à l'information.

Ces initiatives témoignent d'une volonté de partenariat, de fédérer les différents réseaux afin d'élargir la cible qui s'étend du demandeur d'emploi au salarié » et d'élargir également la couverture territoriale.

Quelques illustrations

- ☛ Région Alsace : portail : <http://www.orientoscope.fr>
- ☛ Région Bretagne : Rennes : l'exploratoire : espace de découverte des métiers en lien avec le territoire <http://www.exploratoire.com>
- ☛ Région Centre : portail Etoile <http://www.etoile.regioncentre.fr/GIP/site/etoile>
- ☛ Région Lorraine : portail, numéro vert, espace mobile <http://www.inffolor.org/portail/public/fr/content/nous-conna%C3%A0tre>
e-portfolio : Lorfolio <http://www.lorfolio.fr>
- ☛ Région Pays de la Loire : portail Site Me former <http://www.meformer.org>
- ☛ Région Picardie : planète métiers <http://www.planetemetiers.picardie.fr>
- ☛ Région Poitou-charentes : site internet www.horizon-info.org, plus ligne téléphonique, radios locales
portail passeport orientation formation <http://www.passeportformation.poitou-charentes.org>

4.1.2 Des démarches pour assurer la cohérence de l'information dans les territoires.

Construction d'une culture commune

L'objectif visé est de construire des partenariats pour bénéficier de **ressources expertes mobilisables aux moments opportuns**, d'**outiller les professionnels** dans leurs pratiques quotidiennes afin de leur permettre de mieux se repérer dans l'**environnement socio-économique** et ainsi, d'identifier les évolutions prévisibles.

Quelques illustrations

☛ Région Nord Pas de Calais : plateforme régionale d'information sur les métiers (PRIM)

<http://www.prim-nordpasdecals.fr>

☛ Région PACA : au sein du Carif PACA Espace Compétences, l'espace de réflexion ([Groupe AOMPI](#) (Acompagnement Orientation Mobilité Professionnelle Insertion- A.O.M.P.I.) : séminaire permanent de l'orientation, journées, publications

Des espaces de mutualisation et de maillage du territoire

Mettre en œuvre des services d'appui et d'information aux professionnels de l'orientation, **croiser les regards et les expériences** entre les différents acteurs de l'insertion et de l'accompagnement mais faire aussi de l'information de 1^{er} niveau, du suivi personnalisé afin de permettre un suivi et une sécurisation du parcours.

Accord-cadre et plan d'actions déterminé en fonction des spécificités du territoire permettent de clarifier les engagements. L'idée est que chacun trouve sur son territoire un ensemble de ressources, d'outils et d'animation.

Quelques illustrations

☛ Région Aquitaine : plateforme téléphonique <http://www.aquitaine-cap-metiers.fr> et espace métiers

☛ Région Basse-Normandie

[Esp'OIR](#) Espaces d'orientation et d'intégration régionaux : 24 espaces d'orientation et d'intégration

S'il y a nécessité d'une phase préalable à la définition d'un parcours professionnel, Les [Espaces locaux d'activités novatrices \(ELANS\)](#) aident à recréer une dynamique positive pour un retour à l'emploi.

☛ Région Champagne-Ardenne : Espaces métiers www.espaces-metiers-champagneardenne.org

☛ Région Midi Pyrénées : portail AIOA <http://aioa.midipyrenees.fr>

4.1.3 Démarche qualité, professionnalisation des acteurs de l'AIO

L'objectif visé est de favoriser systématiquement les modalités d'échange sur des pratiques concrètes, de constituer des groupes de travail pour produire une connaissance commune ou pour capitaliser sur une action menée ensemble, de fédérer réseaux et services de l'accueil-information et orientation, d'animer et professionnaliser. Ces partenariats et coopération, aboutissent à la création d'outils : guide, indicateurs qualité, grille d'auto évaluation.

Quelques illustrations

☛ Région Rhône-Alpes : Le Prao <http://www.prao.org> , Carif-Oref, dispose de deux portails : Information sur l'orientation dédié au grand public en Rhône-Alpes <http://www.rhonealpes-orientation.org> et Information sur l'orientation pour les professionnels (prao.org)

Projets Qualité : DROA, AQOR, DAQOR Actions menées dans le cadre de projets européens (projet pilote Leonardo da Vinci)

☛ Il existe d'autres engagements en région au travers de charte, label qui structurent l'adhésion et l'implication des signataires, facilitent l'échange des professionnels autour de la construction de repères collectifs facilitant une plus grande homogénéité des approches.

Région Bourgogne :

<http://www.region-bourgogne.fr/Une-charte-regionale-pour-l-information-et-l-orientation-professionnelle,22,3690>

Région Lorraine 2009 :

http://www.inffolor.org/portail/sites/default/files/upload/signature_charte_aio.pdf

4.2 Des initiatives nationales déclinées en région

Chaque institution nationale AFCI, Cité des métiers, Onisep, Pôle emploi, Partenaires sociaux a contribué à ce mouvement de mise en valeur de l'information et de l'orientation.

4.2.1 Des outils pour faciliter l'accès à l'information

☛ ACFCI : nuit de l'orientation



CCI de l'Eure : club de l'apprentissage: objectif développer la connaissance des métiers chez les jeunes

☛ Centre Inffo: Portail de l'État, des Régions et des Partenaires Sociaux <http://www.orientation-formation.fr>

- service mobile du portail : MobiPOF

☛ Cités des métiers : CitéJob, portail web mobile accessible via Iphone, Ipad et Android



☛ Cité de Métiers de Haute-Normandie service de e-conseil :

<http://www.citedesmetiershautenormandie.fr/CDMHN-Internet/Page>

☛ Education Nationale :

- « **orientation active** » aide individualisée à l'orientation des lycéens
- Livret de compétences: expérimentation 2010-2012
- **Apprendre à s'orienter tout au long de la vie** :

Un document composé de 15 repères pour la mise en oeuvre du parcours de découverte des métiers et des formations a été élaboré ; il présente des fiches repères et leurs annexes.

<http://eduscol.education.fr/cid49550/presentation.html>

☛ Onisep : service personnalisé par **téléphone et sur internet** (avril 2010)

<http://www.monorientationenligne.fr>

géolocalisation : <http://geolocalisation.onisep.fr>

web classeur ([passeport orientation-formation](http://passeport.orientation-formation.fr))

☛ Partenaires sociaux

Portail orientation/formation des partenaires sociaux (créé par l'ANI 6/11/2009, opérationnel en **juillet2010**)

<http://www.liens-vers-emploi.fr/index.html>

☛ PORTEA, Portail web de l'enseignement agricole français <http://www.portea.fr>

☛ Parmi ces organismes, certains se conforment à une charte :

CIDJ : [charte](#) et [label « information jeunesse](#)



[CIRIJ Haute-Normandie](#) : 2 chartes, 1 nationale, 1 européenne

Le réseau des métiers : [charte](#) et [label](#)

Les MIFE : [charte](#)

Les Maisons de l'emploi : [charte](#)

Les missions locales : [charte](#) et [protocole](#)

Les CRIS VAE http://www.vae.gouv.fr/pdf/CHARTE_ACOMPAGNEMENT_VAE_GROUPE.PDF

4.3 Les propositions des différents acteurs par rapport à la loi

4.3.1 L'ARF, demande le transfert de la compétence « orientation » dans son Acte III de la décentralisation

« Il faut créer un véritable service public régional de l'orientation, de la formation et de l'emploi. »

Création d'un service public régional de l'orientation, de l'emploi et de la formation

« Les Régions assurent le pilotage de ce nouveau service et veillent à son articulation avec le développement économique et l'innovation.

Elles prennent la responsabilité de la formation des jeunes à visée professionnelle, y compris au niveau du lycée et naturellement de l'apprentissage.

Elles deviennent le lieu du dialogue social territorial.

Bien entendu, le rôle des partenaires sociaux est intégralement maintenu : gestion paritaire du financement de la formation continue des salariés et de l'assurance chômage (durée et montant des indemnités) ; gestion du fonds de sécurisation des parcours professionnels.

Sur ces bases, il est possible de décrire une nouvelle répartition détaillée des compétences ».

« La Région élabore, après concertation avec les partenaires, un schéma régional de l'orientation en cohérence avec le schéma de développement économique et le CPRDF.

Elle garantit la cohérence entre formation initiale et formation professionnelle.

L'accompagnement des jeunes dans la définition de leur projet professionnel relève de la compétence de la Région.

- L'Éducation nationale est responsable du parcours scolaire et donc de l'affectation.
- Les psychologues scolaires, qui restent personnels de l'Éducation nationale, sont recentrés sur la lutte contre le décrochage scolaire.
- Les professionnels de l'orientation métier sont regroupés dans des espaces métiers, largement articulés avec les branches professionnelles.
- La Région crée et/ou labellise des lieux uniques de l'orientation. »

<http://www.arf.asso.fr/wp-content/uploads/2011/04/Dossier-de-presse-Acte-3.pdf>

Source : dossier de presse Des Régions plus fortes pour une France plus efficace, ACTE III DE LA DÉCENTRALISATION : L'HEURE DES RÉGIONS, 13 avril 2011

Les régions « coordonne[nt] l'offre de formation tout au long de la vie » et « coordonne[nt] et anime[nt] le service public régional d'information, d'orientation et d'accompagnement dans l'espace régional, pour l'ensemble des publics, en complément de l'éducation à l'orientation développée au sein des collèges et des lycées sous la responsabilité de l'Éducation nationale ».

☛ La FSU s'oppose à la régionalisation du service public de l'orientation prôné par l'ARF
« L'urgence aujourd'hui n'est-elle pas plutôt de conduire un véritable débat démocratique, à partir d'un réel bilan, sur une réforme progressiste de la décentralisation et de la déconcentration favorisant le développement et l'amélioration du service public en fixant clairement les responsabilités de l'État et des régions ? », interroge la FSU.

Source : AEF n° 148660, 15 avril 2011

4.3.2 Pour le CESR Haute-Normandie, le niveau régional apparaît comme l'échelon pertinent

Les prestations d'orientation doivent tenir compte du contexte démographique, économique, social et éducatif

Autant de variables qu'il faut ajuster au niveau territorial. Dans la difficile combinaison de ces caractéristiques, un principe doit guider la structuration de l'offre : celui de **l'égalité d'accès à l'orientation** sur le territoire. Or, **tous les territoires sont différents** : comment concrétiser ce principe sans nier les spécificités locales ?

- Le **CPRDF, document d'orientation et de programmation** à moyen terme des formations professionnelles, **doit encourager le développement cohérent de l'ensemble des filières** et favoriser l'adéquation entre les besoins des individus et l'environnement économique. Il est adopté par le Conseil Régional après concertation avec les collectivités territoriales concernées, l'État et les organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives.

Des outils régionaux de copilotage

- Les COT (Contrats d'Objectifs Territoriaux), créés par la loi du 23 juillet 1987, **fixent des objectifs de développement coordonné des différentes voies de formation professionnelle initiale et continue.** Ils sont signés par différents partenaires : les branches professionnelles ou organisations professionnelles représentatives, l'État et les Régions. Dans les faits, beaucoup d'entre eux traitent de l'accueil, de l'information et de l'orientation. Le PRDF de la région Haute-Normandie précise que, **dans le cadre des COT**, « les différents partenaires mettent en place des actions d'information visant à valoriser les métiers, faire connaître les compétences nécessaires pour les exercer, les évolutions possibles dans un secteur d'activité, par l'organisation de salons, forums, portes ouvertes, publication de brochures, etc ».
- Les **CCREFP** (Comités de Coordination Régionaux de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) ont pour **mission de favoriser la concertation entre les divers acteurs afin d'assurer une meilleure coordination des politiques de formation professionnelle et d'emploi.** Ils sont notamment chargés des fonctions de **diagnostic, d'étude, de suivi et d'évaluation** de ces politiques. Comme le signale le CNFPTLV, ils **n'ont pas de compétences explicites sur l'AIO**, cependant ils sont amenés à se pencher sur cette question par le **biais de l'avis qu'ils doivent obligatoirement émettre sur le PRDF.**

La région, un territoire d'initiatives, malgré un socle législatif relativement pauvre

Pour autant, ces imprécisions encouragent les exécutifs locaux à faire preuve d'initiatives, d'où une pluralité d'expériences qui font des régions de véritables laboratoires d'idées.

Les dispositifs d'AIO sont également pour les régions des moyens d'intermédiation entre l'offre et la demande de formation. Ainsi, l'ARF (Association des Régions de France) reconnaît qu'il est de la responsabilité de la collectivité régionale :

- d'informer les publics sur les possibilités de formation et d'emploi
- d'agir sur les représentations socioculturelles attachées aux filières de formation professionnelle
- de participer à la connaissance fine des débouchés de chaque formation
- d'assurer la cohérence et la qualité des parcours de formation
- de promouvoir une utilisation optimale des voies de formation disponibles afin de répondre aux besoins à court et à moyen termes du tissu économique régional.

Toutefois, cette compétence est notoirement difficile à exercer en raison de la diversité des dispositifs d'AIO pensés pour des publics précis

Les CIO pour l'Education Nationale, les Missions Locales pour les jeunes de 16 à 25 ans, Pôle Emploi pour les demandeurs d'emploi, le Fongecif pour les salariés...

Les tentatives de coordination les plus pertinentes ont actuellement lieu au niveau régional.

A un foisonnement de structures répond un foisonnement de donneurs d'ordres. Chaque professionnel rencontré par le groupe de travail a certes montré sa volonté d'exercer au mieux sa mission d'information et de conseil auprès des publics dont il a la charge. Cependant, ces acteurs ont à faire face à des contraintes (régulation des flux, placement rapide des publics, financements limités...) qui entravent leur action. De plus, différents niveaux territoriaux se superposent dans le pilotage de l'orientation.

http://www.cesr-haute-normandie.fr/fichiers/5_21_306.pdf

Source : L'orientation tout au long de la vie. Rapport du CESR Haute-Normandie, juin 2010. – 160 p.

4.4 Les structures susceptibles de contribuer au service public de l'orientation

4.4.1 Les Carif-Oref, outil d'aide à la décision et contribution à la professionnalisation des acteurs

« La Loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle constituent pour les CARIF et les OREF des enjeux considérables

Selon l'Igas, « Malgré d'inévitables différences d'un endroit à l'autre, il apparaît préférable d'adapter les CARIF et les OREF à leur nouvel environnement plutôt par exemple que de confier leurs fonctions à d'autres intervenants. Dans ce contexte, la mission formule les propositions suivantes :

Les missions des CARIF et des OREF devraient être redéfinies autour de trois fonctions en phase avec les évolutions stratégiques au niveau régional :

- alimenter et documenter la planification régionale conjointe des formations, notamment à partir de diagnostics et d'analyses croisant les branches et les territoires ;

L'article 57, dispose que le « contrat de plan régional de développement des formations » (CPRDF), qui succède au « plan de développement régional des formations » (PRDF), est signé par le président du conseil régional au nom de la région, par le représentant de l'Etat dans la région au nom de l'Etat et par l'autorité académique.

☛ La capacité des observatoires à associer l'Education nationale dans une démarche partenariale d'échange de données et d'études pourra être décisive. La contractualisation portera en effet désormais tant sur la formation initiale que sur la formation continue.

- accompagner la mise en place du service public de l'orientation en généralisant à l'ensemble des structures les fonctions d'animation, d'échanges et de professionnalisation des réseaux régionaux d'orientation ;
- développer des outils innovants de prescription de formation en ligne

Depuis 2003, les CARIF et les CARIF-OREF assurent la collecte de l'offre de formation régionale. Mais cette dernière s'est généralement étoffée au fil du temps. Le degré d'exhaustivité des bases de données régionales semble encore très variable.

La solution du recours aux bases de données des CARIF obligerait à tirer la diversité de l'existant : 26 bases de données régionales vers un niveau homogène et très élevé d'information.

☛ Le principal enjeu sera d'articuler les sites ayant acquis au niveau régional une certaine notoriété et correspondant déjà aux exigences fixées par la loi en matière d'informations.

Les missions des CARIF : accompagner la montée en charge du service public de l'orientation en adaptant les financements

Inscrire la nouvelle définition de ces missions dans une circulaire interministérielle marquant la cohésion de l'Etat et les liens entre éducation, orientation et emploi.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000543/0000.pdf>

Source : Enquête sur le rôle et le fonctionnement des Oref et des Carif. Rapport Igas, avril 2010. – 71 p.

Besoins des AIO : une bonne connaissance des métiers, emplois existants au niveau du territoire et au niveau régional,

les Carif-Oref dans leur mission de prospective sur la relation emploi-formation et d'information sur la formation, sont tout désignés pour mettre à disposition ces données.

L'objectif principal des Carif-Oref est d'intervenir comme experts des questions emploi formation : informer, outiller, alimenter, accompagner les acteurs locaux et développer les actions de professionnalisation

Source : Actualité de la Formation Permanente n° 226-227, second semestre 2010. - pp. 13-21

Les Carif sont des outils de développement des dynamiques locales et partenariales.

Ils constituent une sorte d'interface entre la demande institutionnelle et les besoins du terrain. Favorisant le partage des pratiques professionnelles.

Source : Actualité de la Formation Permanente n° 226-227, second semestre 2010. - pp. 1-43

4.4.2 Les MIFE et Maisons de l'Emploi

La loi crée une idée de guichet sur les territoires. La question peut se poser sur le rôle et les pratiques que les Maisons de l'emploi peuvent développer dans ce sens.(...)

Un certain nombre de réseaux plaident pour la reconnaissance des critères qu'ils ont mis en oeuvre au cours des dernières années.

Une grande partie de notre travail est la création et le développement d'outils d'information sur les métiers, notamment par la création et la mise à jour de cartes métiers avec la spécificité du territoire, des compétences spécifiques et éventuellement l'offre spécifique du territoire.

Il y a déjà un écart entre la demande et le décodage. Pour travailler sur ce sujet, le CARIF-OREF Pays de Loire continuera de former les professionnels à l'utilisation du site « meformer.org ». Cette utilisation peut être variable suivant que l'information soit donnée par l'accueil, une cyber-base ou un bureau.

il faut que nous soyons très attentifs à leur donner les bons moyens et les bons outils pour qu'ils puissent décrypter l'information. Les nouvelles technologies utilisées dans les cybers, ce qui relève du site internet et la plate-forme téléphonique sont un progrès mais peuvent rester une difficulté pour des usagers qui

n'arrivent pas à accéder à ces sources d'information. Les plate-formes téléphoniques, nous le voyons tous les jours avec le numéro de Pôle emploi, sont complexes et demandent parfois un accompagnement. Je me répète, mais cela nous tient à coeur, la logique de financements des postes de professionnels est souvent en contradiction avec l'accompagnement de tous les publics, et reste un frein.

L'intérêt de ce réseau est aussi de faire se rencontrer des gens aux compétences différentes. Nous sommes dans un paysage où les logiques de financement de postes ou de lieux vont s'opposer à l'accueil tout-public.

http://www.ville-emploi.asso.fr/uploads/Actes_AIO_Avril%202010.pdf

Source : Accueil, Information, Orientation. Le rôle des Maisons de l'emploi dans le futur paysage de l'orientation sur l'emploi et la formation, 6 avril 2010. – 88 p.

4.4.3 Pôle emploi

Une recomposition de l'orientation des demandeurs d'emplois : fusion Afpa/Pôle Emploi

La création de Pôle Emploi a été une opportunité pour redéfinir l'action de l'ancienne ANPE dans le domaine de l'orientation (loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi). En conséquence, les ¾ des psychologues de l'AFPA (soit au niveau national environ 900 salariés sur 1200) ont changé d'employeur le 1er avril 2010. (...)

Pôle Emploi va ainsi pouvoir profiter de l'expertise des personnels de l'AFPA et devenir le pivot national de l'orientation des demandeurs d'emploi. La réforme va également permettre d'atténuer l'aller-retour des chômeurs entre les institutions pour obtenir un conseil d'orientation.

http://www.cesr-haute-normandie.fr/fichiers/5_21_306.pdf

Source : L'orientation tout au long de la vie en Haute-Normandie, Rapport du CESR Haute-Normandie, juin 2010. – pp. 82-83, 89

« Le développement d'articulations opérationnelles avec les autres structures intervenant dans les champs de l'intermédiation, de l'orientation constitue un enjeu essentiel

Selon le rapport de Rose-Marie Van Lerberghe ([rapport avril 2010](#)), « pour favoriser la mobilité professionnelle et renforcer le lien entre emploi et orientation/formation, Pôle emploi pourrait :

- Développer des partenariats multilatéraux avec les autres structures intervenant dans l'information et l'orientation des jeunes afin de mettre en place des synergies.
- Participer à l'élaboration d'un outil commun de mise à disposition de l'offre de formation avec les autres acheteurs de formation à destination des demandeurs d'emploi : Conseils régionaux, Etat, Opca et Agefiph.
- Se donner la capacité de participer à des tours de tables avec les autres acteurs de la formation »

Source : Le quotidien de la formation, 30 avril 2010

« L'esprit est de repérer et déléguer à chacun de nos niveaux – direction régionale, direction territoriale à l'échelle du département ou direction d'agence – la capacité de repérer les acteurs majeurs opérants et de travailler en complémentarité avec eux. Nous ne voulons pas redéployer ce qui existe mais bien articuler notre offre de services avec la leur. »

« Sur le sujet particulier de l'orientation, nous devons trouver une articulation entre ce service de premier niveau que nous devrions être capable de rendre dans toutes les agences et la façon dont il va s'agencer avec les services d'orientation que les Maisons de l'emploi ont développé par choix politique. »

Eviter les doublons et la concurrence

« Comment arriverons-nous ensemble à éviter la rivalité pour que le service que Pôle emploi va développer (logique verticale) s'intègre (logique horizontale) aux offres de services préexistants ou se développant dans ce même chemin ? (...) »

Il faudrait voir avec les Maisons de l'emploi ensemble, puisque nous faisons partie des mêmes instances, afin de travailler l'offre de services sur la question de l'orientation et la formation. Je ne vois pas la concurrence mais les doublons. Trop d'information tue l'information et, finalement, les publics sont lésés. La **loi du 13 janvier 2008** stipule que Pôle emploi doit être ouvert aux actifs, occupés ou non. Il y a ce que dit la loi et les moyens de réalisation. Aujourd'hui, il n'y a pas d'arbitrage. »

http://www.ville-emploi.asso.fr/uploads/Actes_AIO_Avril%202010.pdf

Source : Accueil, Information, Orientation. Le rôle des Maisons de l'emploi dans le futur paysage de l'orientation sur l'emploi et la formation, 6 avril 2010. – 88 p.

4.4.4 Les Cités des Métiers

Le premier intérêt de la convergence des acteurs sur un territoire est l'analyse des opportunités d'emploi et de l'évolution professionnelle sur le territoire.

« Il y a trois vertus à faire converger l'analyse territoriale et la délivrance de services : on observe mieux le territoire et ses possibilités économiques, on traite l'ensemble des transitions professionnelles et des statuts multiples et on propose enfin aux gens une vision à la fois à court, moyen et long terme. »

Des Cités des métiers complémentaires des MIFE, des Maisons de l'emploi ou des CARIF.

« Historique : Nous étions dans la mouvance de la formation tout au long de la vie, dans la mouvance des rapports cités. (...) Nous ne voulions pas nous substituer à ce qui se faisait déjà, ni faire de l'accompagnement ou de la guidance, nous voulions tenir table ouverte pour parler avec les personnes, parents-enfants, amis qui veulent créer une entreprise... Nous voulions réunir des partenaires compétents pour partager avec le public cet espace d'intermédiation qui s'accompagne d'expositions, de débats et de rencontres. C'est ce qui a donné naissance à la Cité des métiers. nous étions à l'intérieur de la Cité des sciences, sans vocation de réplique sur le territoire. »

Ce sont les territoires qui sont venus nous voir en nous interrogeant sur la possibilité de s'inspirer de ce modèle. »

Même si le système ressemble aux MIFE ou aux Maisons de l'emploi, il est un complément.

Il est réellement ouvert aux scolaires, même si on trouve parfois des spécificités CIO-Maisons de l'emploi. Ensuite, nous sommes centrés sur les personnes et elles sont toujours en mélange de statuts : fin de CDD, envie d'autre chose, elles ont toujours des problématiques qui n'entrent pas dans des cases.

http://www.ville-emploi.asso.fr/uploads/Actes_AIO_Avril%202010.pdf

Source : Accueil, Information, Orientation. Le rôle des Maisons de l'emploi dans le futur paysage de l'orientation sur l'emploi et la formation, 6 avril 2010. – 88 p.

[Sommaire](#)

5 Qu'en est-il depuis la loi du 24/11/2009, le décret d'application

Les divers débats et rapports portant sur la question de l'orientation ont pointé les retards dans les textes, le manque de clarification sur les attributions du CNFPTLV ainsi que les craintes de certains corps de métiers.

Le décret du 4 mai 2011 pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et la création du label national a été publié au journal officiel du 5 mai 2011 ainsi que l'arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national.

Quelques zones d'ombre s'éclairent !

5.1 Des retards qui ont alimenté les craintes

5.1.1 La nomination tardive du DIO a entraîné le non-respect de la loi

Jean-Robert Pitte a été nommé, en Conseil des ministres, le 23 juin 2010 (plus de 6 mois après la loi) . Sa lettre de mission, signée du Premier ministre, lui a été adressée le 31 août 2010.

Le paragraphe III de l'article 4 de la loi du 24 novembre 2009, donne au délégué la mission de présenter « au Premier ministre, avant le 1er juillet 2010, un plan de coordination aux niveaux national et régional de l'action des opérateurs nationaux sous tutelle de l'État en matière d'information et d'orientation.

L'échéance du 1er juillet 2010 n'a naturellement pas pu être tenue : Le DIO propose que le plan en cause soit remis de manière concomitante avec l'ouverture du service dématérialisé, c'est-à-dire au **début de l'été 2011** ».

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i3208.pdf>

Source : RAPPORT D'INFORMATION N° 3208, sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, Gérard CHERPION et Jean-Patrick GILLE, 9 mars 2011 - 182 p.

Les incertitudes concernant la labellisation des organismes d'orientation

- incertitude sur l'interprétation de la notion de « lieu unique »: inquiétudes sur la bonne couverture du territoire, la légitimité à bénéficier de la labellisation, sur les choix techniques
- incertitude sur le degré de « dirigisme » que comportera la démarche
- les inspecteurs de l'orientation doivent jouer un rôle d' « expert » dans la labellisation des « lieux uniques » (Sien-Unsa)
- labelliser risque d'opposer les organismes les uns aux autres.
- garder une orientation à l'Éducation nationale qui soit de haut niveau, la même partout. Il s'agit de donner une éducation au choix aux jeunes, qui ne s'apparente pas strictement à une information sur les métiers.
- CIO seront poussés à accompagner les adultes, ce qui n'est pas forcément leur but initial. Il ne faudrait pas demander aux CIO de s'occuper d'autres publics, s'ils n'ont déjà pas assez de moyens pour leur objet propre !

Source : AEF, 13 et 24 décembre 2010

Quelques écueils relevés lors du débat à l'assemblée nationale du 30 mars 2011

La **multiplicité des acteurs** entraîne une certaine confusion, mais il semble nécessaire de tenir compte des bonnes pratiques. Pris individuellement, ces acteurs ont tous potentiellement **leur légitimité et leur utilité**, mais l'empilement des différentes structures, qui parfois se font concurrence, ne fonctionne pas bien.

Incohérence : La loi du 24 novembre 2009 affirmait la notion de service public de l'orientation, mais **démantelait** la clé même de l'efficacité de l'AFPA, son service d'orientation.

L'AFPA a perdu des moyens pour orienter les demandeurs d'emploi qui s'adressent à elle et Pôle emploi, en crise, n'a pas les moyens d'orienter tous ceux qu'elle reçoit.

Le MEDEF envisage, la **création d'une plateforme d'orientation**, de formation et d'accès à l'emploi, recensant notamment les besoins de main-d'œuvre non satisfaits. « Cette plateforme qui n'a pas vocation à faire concurrence au dispositif dématérialisé d'orientation prévu dans le cadre de la création du service public d'orientation, s'inscrit en complémentarité et en synergie avec celui-ci. »

http://www.assemblee-nationale.fr/13/cri/2010-2011/20110153.asp#P382_77183

Source : *Débat sur la mise en œuvre de la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, 30 mars 2011

Crainte sur le financement du service dématérialisé de première information et de premier conseil

Le service de première information devrait en effet reposer à la fois sur un site internet et sur une **plateforme interactive**. Les coûts de conception et de fonctionnement d'un site internet se chiffrent à quelques centaines de milliers d'euros et sont donc parfaitement compatibles avec l'enveloppe de 5 millions (FPSP 2010 et reconduit en 2011). Des **doutes** ont été émis sur la **possibilité de mettre en place avec cette somme une plateforme de réponse téléphonique et internet dont le dimensionnement soit suffisant**.

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i3208.pdf>

Source : *RAPPORT D'INFORMATION N° 3208, sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, Gérard CHERPION et Jean-Patrick GILLE, 9 mars 2011 - 182 p.

☛ Un moyen de limiter les coûts

Les équipes du délégué interministériel à l'orientation peuvent compter sur l'**expertise** de la Direction générale de la modernisation de l'État et travaillent en lien étroit avec celles de l'ONISEP et du Centre INFFO. Cette expertise permet de limiter les coûts de développement de ce nouveau dispositif.

http://www.assemblee-nationale.fr/13/cri/2010-2011/20110153.asp#P382_77183

Source : *Débat sur la mise en œuvre de la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, 30 mars 2011

5.1.2 CNFPTLV : le retard dans la publication du décret et des moyens « très insuffisants » ne sont « pas sans conséquences »

« L'absence de parution à ce jour du décret d'application [relatif aux nouvelles missions du CNFPTLV] n'a pas permis de mettre en place le [Conseil national] dans sa nouvelle configuration. Ce retard n'est pas sans conséquences sur la capacité de l'instance à jouer son rôle prospectif sur les orientations et priorités de la formation, alors que l'adoption des premiers CPRDF [contrats de plan régional de développement des formations professionnelles] au printemps 2011 constitue un rendez-vous très important à cet égard. »

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i3208.pdf>

Source : *RAPPORT D'INFORMATION N° 3208, sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie*, Gérard CHERPION et Jean-Patrick GILLE, 9 mars 2011 - 182 p.

5.1.3 Conditions de recrutement et formation des conseillers d'orientation psychologues

L'article 5 de la loi porte sur les conditions de recrutement et de formation des conseillers d'orientation psychologues (COPsy) de l'Éducation nationale. Il indique que ces conseillers sont recrutés dans des conditions définies par décret, à ce jour, le décret n'est pas publié.

Il existe déjà un décret définissant les conditions de recrutement des COPsy, le décret n° 91-290 du 20 mars 1991, mais ce décret semble devoir être modifié. D'après des éléments transmis par le ministère chargé de l'éducation nationale, une redéfinition des missions de ces personnels, telles que fixées à l'article 2 de ce décret, est en préparation, « afin de mettre en oeuvre la volonté du législateur de faire évoluer le métier des conseillers d'orientation-psychologues ».

Un groupe de travail auquel les organisations syndicales représentatives (SNESFSU, SGEN-CFDT, UNSA) ont été associées a été constitué à cette fin. Un projet de réécriture de l'article 2 susmentionné serait actuellement soumis à l'analyse de la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), avant les consultations du comité technique paritaire ministériel, puis du Conseil d'État

Projet de décret modifiant le décret du 20 mars 1991

« Les conseillers d'orientation-psychologues et les directeurs de CIO contribuent au service public d'orientation ». « Leur activité s'exerce dans les établissements scolaires, dans les CIO de l'Éducation nationale et dans le cadre du service dématérialisé, en apportant conseil et accompagnement personnalisés. À cet effet, ils interviennent en **priorité en faveur des jeunes en formation initiale** et de leur famille mais aussi **auprès d'un public adulte pour un premier accueil** », indique l'article 3 d'un projet de décret modifiant le décret du 20 mars 1991 relatif au statut particulier des directeurs de centre d'information et d'orientation et conseillers d'orientation-psychologues. **Ce décret doit être examiné lors du CTPM du mercredi 16 mars 2011.**

De plus, « cette modification est l'occasion d'apporter un **certain nombre de corrections au décret statutaire** », poursuit le document qui cite notamment l'article 4 du projet de texte « ouvr[ant] la voie du concours interne aux ressortissants communautaires ». En outre, « l'ouverture du concours interne aux fonctionnaires de la fonction publique hospitalière est expressément ajoutée ».

Source : AEF n° 146844, 16 mars 2011

↳ Précision sur le projet de décret concernant le passeport orientation-formation prévu par la loi du 24 novembre 2009 (art.12)

↳ le projet de décret a reçu un avis négatif du Conseil d'État

Le décret n'a pas été publié (et ne semble pas devoir l'être), car, d'après les informations fournies par les services du Gouvernement, le projet précité a reçu en avril 2010 un avis négatif de la section sociale du Conseil d'État, qui a considéré que, **pour un tel document, il fallait une autorité administrative chargée de l'établir, un encadrement de la liberté de son utilisation et une validation, voire une authentification** (par un tiers) des éléments qui y étaient inscrits. Bref, le Conseil d'État a apparemment estimé que la **mention du passeport orientation et formation dans la loi, en faisait, en quelque sorte, un document administratif dont la fiabilité devrait être assurée et l'usage contrôlé**, alors que tel n'est manifestement pas l'objet poursuivi par le législateur, ni par les partenaires sociaux dans l'accord interprofessionnel que la loi retranscrit.

La divergence entre l'esprit dans lequel le passeport orientation et formation a été conçu et la mise en oeuvre qu'en demande le Conseil d'État rend donc difficile la recherche d'une rédaction réglementaire satisfaisante.

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i3208.pdf>

Source : RAPPORT D'INFORMATION N° 3208, sur la mise en application de la loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, Gérard CHERPION et Jean-Patrick GILLE, 9 mars 2011 ; p. 43

5.2 L'évolution dans le contenu des textes

5.2.1 Synergie entre les acteurs sur un même bassin de vie

Ce sont les éclaircissements apportés par le DIO Jean-Robert Pitte lors de la 5^{ème} édition des rencontres régionales des professionnels de l'orientation, le 21 avril 2011 :

« Un **chômeur** doit pouvoir entrer dans un CIO et se voir guidé vers un organisme susceptible de lui apporter des réponses. Un **lycéen décrocheur** doit pouvoir entrer dans une **agence Pôle emploi** et se faire orienter vers le bon interlocuteur. Évidemment, les personnels d'un CIO n'auront pas pour tâche de trouver un emploi à quelqu'un, mais ils doivent néanmoins pouvoir l'accueillir, l'orienter, voire, le cas échéant, le suivre pendant une partie de son parcours »

La coordination et l'homogénéisation du système d'orientation dématérialisé « Il ne s'agit pas de créer plus de sites Internet qu'il n'en existe déjà, mais de simplifier leur consultation par les internautes » a estimé le DIO. Par ailleurs, le délégué a également annoncé qu'une **plateforme téléphonique** consacrée à la formation professionnelle devrait voir le jour sur le **39 39**, numéro des services de l'Etat.

Source : Le quotidien de la formation n° 1515, 22 avril 2011

5.2.2 On parle désormais de « sites géographiques uniques »

Par rapport aux projets de décret et d'arrêté qui avaient reçu un avis négatif du CNFPTLV (Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie) la principale modification porte sur l'introduction de la notion de « **site géographique unique** » en remplacement de celle de « lieu unique ». Cette formulation avait fait débat lors de la présentation du projet de décret auprès des différents acteurs concernés. « L'idée de 'lieu unique' était plus limitative car elle impliquait le regroupement des acteurs de l'orientation au sein d'un même espace physique », ce qui n'était « pas forcément réaliste », développe le cabinet de Nadine Morano. La notion de **site géographique unique**, elle, « introduit un peu plus de souplesse » dans le dispositif de labellisation en renvoyant à une « mise en cohérence géographique » des différents organismes titulaires d'une même labellisation.

Source : AEF n° 148782, 19 avril 2011

5.3 Publication du décret et de l'arrêté

Le décret 2011-487 du 4 mai 2011 pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et l'arrêté du 4 mai 2011 relatif au label national « orientation pour tous - pôle information orientation sur les formations et les métiers » ont été publiés au Journal officiel du 5 mai 2011.

Décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L. 6111-5 du code du travail pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et création du label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers »

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023946975>

Arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers » prévu à l'article R. 6111-1 du code du travail

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023947011>

5.3.1 Les modalités de demande d'attribution du label

Ce sont les préfets de région qui transmettront au Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP) les demandes d'attribution.

La ministre a garanti que la **procédure sera « relativement resserrée » et que deux mois « à peine »** s'écouleront entre l'envoi du dossier par l'organisme et la réception de la réponse. « Ce qui veut dire que nous pourrions **avoir des premiers organismes labellisés d'ici l'été.** » a-t-elle assuré.

Source : *Le quotidien de la formation* n°1513, 20 avril 2011

Les organismes partenaires qui sollicitent ensemble l'attribution du label concluent une convention qui permet d'attester la permanence, la continuité, la lisibilité des services et leur accessibilité par tout public. Chacun des organismes est en mesure d'accueillir et d'offrir un premier conseil à toute personne venant le consulter.

- **La convention prend appui sur un diagnostic territorial**, élaboré en relation avec l'ensemble des acteurs de l'orientation, qui recense notamment la localisation, les activités et les besoins d'orientation des différents publics afin de rechercher un maillage territorial assurant un accès équitable de tous les publics aux services d'orientation. Elle définit son périmètre géographique prioritaire d'intervention. Elle prend en compte les politiques menées en faveur des jeunes sortis sans qualification de formation initiale au sens de l'article L. 313-7 du code de l'éducation, et notamment la coordination mise en place au titre de l'article L. 313-8 du même code.
- **La convention comporte** notamment :
 - la dénomination et les noms et coordonnées des organismes partenaires porteurs du projet ;
 - la désignation de la personne physique (nom et adresse) responsable de la coordination des organismes partenaires participant au projet ;
 - la définition des missions du responsable de la coordination ;
 - l'**engagement mutuel** d'accueillir les utilisateurs orientés vers l'organisme par les autres organismes partenaires ;
 - les **modalités de mutualisation** et de partage des ressources d'information sur le marché du travail et l'offre de formation.
- **La convention prévoit l'établissement d'un programme de travail commun et de formation continue** pour les personnels concernés et définit les ressources humaines ou financières correspondantes. Le programme porte sur des compétences communes et la connaissance mutuelle des pratiques professionnelles et de l'offre de service de chacun des organismes partenaires.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023947011>

La demande d'attribution du label est présentée par l'organisme ou le groupement d'organismes. Elle est adressée au préfet de région.

La demande d'attribution du label comporte les indications suivantes :

- 1° La dénomination et l'emplacement du ou des sites justifiant le label ;
- 2° Les caractéristiques des services offerts sur ce ou ces sites ;
- 3° Le cas échéant, la convention liant le groupement d'organismes demandeurs ;
- 4° Les engagements pris pour respecter le cahier des charges mentionné à l'article R. 6111-1 ;
- 5° Le périmètre géographique couvert dont le ou les organismes s'engagent à satisfaire les besoins ;
- 6° L'analyse des besoins d'information et de conseil en orientation de la population correspondant à ce périmètre géographique.

Le préfet de région transmet pour avis, sous huit jours, le dossier, dès lors qu'il est complet, au comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle.

Le comité transmet son avis au préfet de région dans un délai maximum de trente jours suivant la date à laquelle il a été saisi du dossier.

Le préfet de région prend la décision d'attribution du label dans le délai de vingt jours suivant la réception de l'avis du comité. Il motive sa décision en cas de refus.

Le label est attribué pour une durée de cinq ans. Cette attribution peut être renouvelée sur demande adressée trois mois avant l'expiration de la durée pour laquelle le label a été attribué

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023946975>

Source : Décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L. 6111-5 du code du travail pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et création du label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers »

IV. — Composition du dossier de demande de label

La demande d'attribution du label est adressée au préfet de région par voie électronique par le représentant légal de l'organisme ou des organismes partenaires formulant la demande de label et comporte :

- la raison sociale et l'adresse de l'organisme ou des organismes partenaires demandeurs ;
- le nom et les coordonnées du responsable de la coordination, la définition de ses missions, son mode de désignation ;
- l'analyse de l'offre de services d'information, de conseil et d'accompagnement pour l'orientation et des besoins des personnes résidant dans le périmètre géographique sur lequel l'organisme ou les organismes partenaires proposent prioritairement leurs services. Ce périmètre devra être précisé ;
- la nature des services rendus et des activités effectuées ;
- le nombre et les conditions d'emploi ou de mise à disposition des personnels ;
- les conditions concrètes de fonctionnement, et notamment les horaires d'ouverture au public, adaptées aux besoins des usagers ;
- les moyens prévus pour répondre aux dispositions du présent cahier des charges, en particulier en matière de formation des personnels concernés ;
- le descriptif des compétences mobilisées pour remplir les fonctions à exercer ;
- la copie de la convention conclue entre les organismes partenaires formulant la demande de label.

A la demande de renouvellement du label sont joints, en outre :

- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre ;
- le résultat des évaluations internes et externes et des consultations effectuées auprès des bénéficiaires ;
- les rapports annuels d'activité établis depuis l'attribution du label.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023947011>

Source : Arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers » prévu à l'article R. 6111-1 du code du travail

L'attribution du label permet l'utilisation du logotype.

« Le label " Orientation pour tous-pôle information et orientation sur les formations et les métiers " délivré à l'organisme ou au groupement d'organismes est associé à un **logotype prévu par un arrêté conjoint des ministres chargés de la formation professionnelle, de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la jeunesse.**

Seuls les organismes qui ont fait l'objet d'une décision d'attribution du label notifiée peuvent utiliser le logotype.

Une rubrique dédiée et actualisée du service dématérialisé prévu à l'article L. 6111-4 présente les implantations et les coordonnées des sites à qui le label a été attribué. »

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023946975>

5.3.2 Le cahier des charges du label « orientation pour tous »

Critères de qualité des activités d'orientation proposées dans les organismes participant au service public de l'orientation

Ces critères s'appliquent aux activités mentionnées dans le décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 :

- d'accueil individualisé et de premier conseil ;
- d'information exhaustive et objective ;

☛ **A noter** : Une aide à la recherche d'information est organisée. « *Le libre-service total ne peut être considéré comme un accueil suffisant* ».

- de conseil personnalisé.

☛ Cet ensemble de principes se réfère plus généralement à la « [charte Marianne](#) » de l'accueil dans les services publics, centrée sur l'usager (accès, attention, rapidité, réactivité).

La charte Marianne se fonde sur 5 séries d'engagements :

Faciliter l'accès des usagers dans les services ;

Accueillir les usagers de manière attentive et courtoise ;

Répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé ;

Traiter systématiquement la réclamation ;

Recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

Principes généraux de délivrance des services

« L'organisme reconnu comme participant au service public de l'orientation prend en compte l'individu dans toutes ses dimensions :

- Il respecte le principe de non-discrimination et la diversité des utilisateurs,
- Il est gratuit, impartial et respecte la liberté des choix,
- Il assure la neutralité dans le traitement des demandes,
- Il garantit la confidentialité,
- Les types de prestations et les résultats attendus sont décrits de façon à être compréhensibles par tous. »

Critères d'accessibilité aux organismes

« Les organismes participant au service public de l'orientation sont accessibles à tous :

- Par des transports publics,
- Accessibles aux personnes handicapées ;
- Disposent d'une signalétique claire,
- Accessibles par les moyens de télécommunication (internet, téléphone),
- Proposent des heures d'ouverture adaptées aux besoins des usagers dans la zone concernée et comportent des plages significatives en dehors des heures habituelles de travail ou de scolarité,
- Les outils sont accessibles et en nombre suffisant au regard de la fréquentation. »

Critères d'organisation de pilotage

« Les organismes partenaires qui sollicitent ensemble l'attribution du label concluent une convention qui permet d'attester la permanence, la continuité, la lisibilité des services et leur accessibilité par tout public.

La convention prend appui sur un **diagnostic territorial**, élaboré en relation avec l'ensemble des acteurs de l'orientation, qui **recense notamment la localisation, les activités et les besoins d'orientation des différents publics** afin de rechercher un **maillage territorial assurant un accès équitable** de tous les publics aux services d'orientation.

La convention prévoit l'établissement d'un **programme de travail commun et de formation continue pour les personnels concernés** et définit les ressources humaines ou financières correspondantes. Le

programme porte sur des compétences communes et la connaissance mutuelle des pratiques professionnelles et de l'offre de service de chacun des organismes partenaires.»

◆ Principes de management des organismes

« Le responsable de l'organisme ou des organismes partenaires liés par convention définit les objectifs des services, qui concernent notamment l'activité, le public et les résultats. Il met en œuvre des évaluations périodiques internes et externes : Les utilisateurs sont consultés en vue de l'amélioration des services.

Le responsable de l'organisme ou de la coordination des organismes partenaires met en place un système d'information lui permettant d'analyser l'activité. »

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023947011>

5.4 Les réactions à la publication du décret

5.4.1 Les syndicats

Selon Snes-FSU, la CGT Educ'action et SUD Éducation

- « Même si le label est attribué à des organismes et non plus à des sites, comme dans la version précédente, la conception générale demeure », estiment les organisations syndicales. Elles citent « en particulier, le refus de considérer que les problématiques d'orientation comportent des spécificités et diffèrent pour un adolescent et pour un adulte en recherche de reconversion ou de perfectionnement professionnel »
- « le cahier des charges vise à imposer un modèle unique tant pour le fonctionnement des structures que pour l'activité des personnels, indépendamment de leur qualification, de leurs missions et de leur champ de compétences ».
- « n'abordant jamais la question des moyens, ces textes qui instaurent une évaluation par enquête de satisfaction auprès des usagers rendront les personnels responsables de dysfonctionnements et de la pénurie de postes »

Deux « alternatives » pour les CIO : « être labellisé et perdre toute spécificité quant à l'accueil du public scolaire, et abandonner à terme les garanties statutaires des personnels (congrés, horaires, mutations...) » ou « ne pas être labellisé et à terme être condamné à la fermeture ».

Source : AEF n° 148897, 12 mai 2011

5.4.2 L'association des conseillers d'orientation psychologues de France (Acop-F)

« L'ACOP-F réaffirme » (...) Au prétexte de réduire la dépense publique, ce décret est l'occasion d'une transformation à marche forcée de l'orientation initiale qui bouleverse de fond en comble le métier des Conseillers d'orientation-Psychologues et des directeurs de CIO et les repères éducatifs à partir desquels il a été construit. (...)»

« Sous couvert d'unifier au niveau des territoires les différents acteurs de l'orientation et de mieux coordonner les structures existantes, il s'agit en fait, sur fond de restriction budgétaire, d'une mise en équivalence généralisée des pratiques et des structures d'orientation à partir de normes et de référentiels définies au niveau européen par des « experts ». »

« S'il n'est pas inutile de rappeler ici que les COP/DCIO n'ont pas attendu la mise en place du SPOTLV pour développer des échanges féconds avec les réseaux locaux de l'emploi et de l'insertion, il convient d'attirer l'attention sur les conséquences qu'entraîne l'inscription des services d'orientation de l'Education nationale dans le SPOTLV. On peut d'ores et déjà les regrouper autour de 4 points :

- Une **dérégulation** qui renforce l'inégalité du système éducatif en facilitant l'accès d'organismes privés et le développement de pratiques payantes de coaching
- La **démultiplication de procédures d'évaluation** adossée à des référentiels entraînant les pratiques vers des formes de plus en plus bureaucratiques

- La dévaluation des pratiques « cliniques » et des approches psychologiques, et la recherche de la productivité et de l'utilité immédiate du conseil mesurées à l'aune de la « fluidification » du marché de l'emploi.
- L'affichage en trompe l'oeil d'un état du marché de l'emploi et des débouchés en guise de repère pour orienter les individus. »

« En voulant rassembler dans une même entité administrative plusieurs structures aux objectifs aussi différents que celui d'aider un élève à faire des choix d'une part et celui d'accompagner un adulte à se reconverter ou à trouver un emploi d'autre part, elle amalgame deux registres de l'orientation, l'orientation scolaire et l'orientation professionnelle. Elle tend à mettre sur le même plan des demandes et des besoins distincts. »

<http://www.acop.asso.fr>

Source : Site de l'Acop, Communiqué de Presse 11 mai 2011

5.4.3 L'avis d'Olivier La Vergnas, secrétaire général du réseau Cité des métiers

« Un dispositif basé sur un seul niveau de labellisation ne rendra pas compte de la complexité du système. Il manque un système à deux niveaux, ce ne devrait pas être tout ou rien, la loi devrait être incitative : aujourd'hui, on labellise la qualité du service, il faudrait un second niveau qui incite davantage les mises en réseaux d'acteurs prêts à travailler en profondeur la question de la gestion commune d'implantations ».

« Le bon côté des choses, c'est que cela va permettre de labelliser assez vite des systèmes déjà existants, en s'appuyant sur beaucoup de critères de qualité inspirés des Cités des métiers ». « Le mauvais côté, c'est que cela ne favorisera pas réellement une vision dynamique de la convergence. On aurait pu labelliser des réseaux de lieux s'engageant sur un plan de convergence avec une réingénierie des lieux d'implantation, inspirée par exemple du système des Cités des métiers avec des centres associés et des points relais ».

« Il est dommage que les textes ne permettent pas d'accompagner – y compris en termes de moyens financiers ou humains – des projets d'accord de convergence qui iraient au-delà d'un simple accord de principe entre des lieux préexistants.

Par le choix de ne pas se limiter au lieu unique, le label ne va pas permettre d'améliorer la visibilité de l'orientation tout au long de la vie (...) « labelliser à l'instant T l'offre existante permet de contrôler la qualité mais ne rend pas vraiment l'offre plus visible et plus évolutive.

Source : Le quotidien de la formation n° 1530, 16 mai 2011

5.5 Le « Service Public de l'Orientation tout au long de la vie » dans le cadre du CPRDF en Haute-Normandie

5.5.1 Les orientations du CPRDF du 28 mars 2011

Le Contrat de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP) a pour ambition de définir et mettre en cohérence l'ensemble des filières de formation professionnelle accessibles aux jeunes et aux adultes en Haute-Normandie. Une concertation a eu lieu entre novembre et janvier avec les partenaires de la formation professionnelle et de l'emploi, en présence de Pôle Emploi associé tout au long de la démarche. Le projet de contrat est en cours d'élaboration à partir des recommandations issues de cette 1^{ère} phase de concertation. Après avis du Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP), il doit être soumis pour consultation aux Départements avant adoption par l'Assemblée régionale. 12 thématiques de réflexion ont été définies, regroupées en 3 axes principaux :

- 1/ Construction des parcours des publics en formation professionnelle tout au long de la vie- **AIO accueil information orientation**
- 2/ Gouvernance et cohérence entre dispositifs de formation
- 3/ Méthodologie : la mise en oeuvre du CPRDF

L'accueil information Orientation au service du rapprochement entre demande sociale et demande économique

« C'est à partir d'enjeux partagés et de l'existant construit en Haute-Normandie que les acteurs du CPRDF conviennent de poursuivre l'objectif, déjà identifié en plusieurs occasions, d'un **renforcement de la connaissance entre intervenants de l'AIO** et d'insister sur la **dimension particulière de l'interface avec le public : son parcours vers l'emploi.** »

En premier lieu, le constat est fait :

- De la multiplicité des acteurs dans le domaine de l'AIO
- De la nécessité d'un « service public de l'orientation tout au long de la vie présent sur le territoire pour tous les publics
- De la nécessité d'une qualité de prise en charge pour les guider vers la formation et l'insertion »

La Haute-Normandie dispose d'un outil « la Cité des Métiers » construit en partenariat sur lequel elle peut s'appuyer

Pour piloter la **fédération des acteurs de l'AIO** à l'échelle de la région, et ainsi renforcer la connaissance mutuelle des réseaux, en harmonisation avec les orientations nationales d'un service public tout au long de la vie.

Les moyens à mettre en œuvre sont :

- Le développement de la mise à disposition d'**outils communs d'information** sur les activités et les métiers
- La définition d'une **charte des réseaux AIO**
- Le développement du **portail « Cité des Métiers »**
- La définition d'une **réponse coordonnée en région à l'appel à projet national de plateforme d'information**

Des indicateurs d'évaluation porteront sur :

- Le nombre et la nature des outils communs d'information sur les activités et les métiers mis à disposition des réseaux d'acteurs de l'AIO
- Le nombre et la nature des données accessibles sur le portail AIO
- Le nombre d'adhérents à la charte AIO
- Le nombre et la nature des rencontres entre réseaux
- La fréquentation des programmes de professionnalisation des acteurs

[Sommaire](#)

6 Ressources

Textes officiels/Rapports

Décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 portant application de l'article L. 6111-5 du code du travail pour la mise en œuvre du service public de l'orientation tout au long de la vie et création du label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers ».

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023946975>

Arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national « Orientation pour tous - pôle information et orientation sur les formations et les métiers » prévu à l'article R. 6111-1 du code du travail.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023947011>

Débat Assemblée Nationale sur la mise en œuvre de la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, 30 mars 2011.

http://www.assemblee-nationale.fr/13/cr/2010-2011/20110153.asp#P382_77183

Rapport d'information Assemblée Nationale n° 3208 sur la mise en œuvre de la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle. Gérard Cherpion, Jean-Patrick Gille, 9 mars 2011. – 182 p. <http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i3208.pdf>

L'orientation tout au long de la vie (rapport). CESR Haute-Normandie, juin 2010. – 160 p.

http://www.cesr-haute-normandie.fr/fichiers/5_21_306.pdf

- Synthèse

http://www.cesr-haute-normandie.fr/fichiers/5_21_305.pdf

Enquête sur le rôle et le fonctionnement des Oref et des Carif. IGAS, avril 2010. – 71 p.

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000543/0000.pdf>

Orientation tout au long de la vie : Etat des travaux ; Rapport sur le travail du Réseau Européen pour les Politiques d'Orientation Tout au Long de la Vie, 2008–2010. (Rapport court). – 34 p.

<http://ktl.jyu.fi/img/portal/19422/filename?cs=1294922650>

Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021312490>

Articles/Colloques

Les matinales du CARIF Espace Compétences - Les enjeux et approches de la qualité dans le champ de l'orientation professionnelle, 6 décembre 2010

www.dailymotion.com/.../xgiqbb_la-qualite-dans-le-champ-de-l-orientation-professionnelle-4_news

http://www.dailymotion.com/video/xgir2q_la-qualite-dans-le-champ-de-l-orientation-professionnelle-7_news

- Interventions de André Chauvet et de Aline Grimand

[http://www.espace-](http://www.espace-competences.org/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/tabid/122/language/fr-FR/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/qualit%C3%A9pratiquesorientation/tabid/466/language/fr-FR/Default.aspx)

[competences.org/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/tabid/122/language/fr-](http://www.espace-competences.org/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/tabid/122/language/fr-FR/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/qualit%C3%A9pratiquesorientation/tabid/466/language/fr-FR/Default.aspx)

[FR/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/qualit%C3%A9pratiquesorientation/tabid/466/language/fr-FR/Default.aspx](http://www.espace-competences.org/Espacepro/Professionalisation/Dispositifdeprofessionalisation/Conf%C3%A9rences/qualit%C3%A9pratiquesorientation/tabid/466/language/fr-FR/Default.aspx)

- Les enjeux et approches de la qualité dans le champ de l'information, du conseil et de l'accompagnement. André Chauvet

<http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=pwJ9IsF-WaA%3d&tabid=466&language=fr-FR>

- Expérience de développement de la qualité en orientation, Rhône-Alpes

- Conférence La qualité dans les pratiques d'orientation, Aubagne

<http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=Cle1XBzBKil%3d&tabid=466&language=fr-FR>

Le réseau des Carif-Oref : information, orientation et prospective sur les territoires, Actualité de la formation permanente n° 226-227, second semestre 2010 - pp. 1-42

La formation tout au long de la vie, Guidance Savoie N° 64, Rencontre nationale des MIFE à Caen, juin 2010

<http://www.intermife.fr/france/publications/revue-guidance-savoie-n-64.html>

Démarches qualité : Synthèse et présentation de deux exemples de normes utilisées par certains CARIF/OREF et par un réseau de structures AIO. Intercarif-oref, 12 avril 2010.- 22 p.

http://www.formationauvergne.com/telechargement/ficTelecharge_1/documents/Europe/QualiteCARIFORE_FV9.pdf

Accueil, Information, Orientation. Le rôle des Maisons de l'emploi dans le futur paysage de l'orientation sur l'emploi et la formation. Alliance Villes Emploi, 6 avril 2010. – 88 p.

http://www.ville-emploi.asso.fr/uploads/Actes_AIO_Avril%202010.pdf

L'orientation : une problématique renouvelée, TransFormations n° 3, mars 2010 – 266 p.

L'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation, l'essentiel, études n° 6. Carif Espace compétences, janvier 2010. – 11 p.

<http://www.espace-competences.org/LinkClick.aspx?fileticket=23TKTTb7Hcw%3d&tabid=282&language=fr-FR>

L'orientation scolaire et professionnelle dans un monde incertain, Formation Emploi n° 109. Janvier-Mars 2010. CEREQ <http://www.cereq.fr/pdf/fe109.pdf>

L'orientation tout au long de la vie : quelle complémentarité entre les acteurs en région ? Centre Inffo Journée d'information et d'échanges de pratiques pour les conseils régionaux, Toulouse, 26 et 27 novembre 2009

- Synthèse : <http://www.cnfpt.fr/documents/032010/030310175726Synthesetoulouse3310.pdf>
- Dossier documentaire (sur le site du CNFPT)

<http://www.cnfpt.fr/documents/012010/080110184722dossierdoccnfpt.pdf>

- Intervention du PRAO

<http://www.cnfpt.fr/documents/122009/041209082324Atelier1PRAO271109.pdf>

Apprendre à s'orienter tout au long de la vie. Actes vidéo du colloque, octobre 2009

<http://eduscol.education.fr/pid23831/colloque-orientation-2009.html>

L'orientation professionnelle des jeunes au coeur des territoires. Effigip Franche Comté, juin 2009

<http://www.effigip.org/telecharger/publications/orientation.pdf>

La professionnalisation des acteurs de l'orientation, Actualité de la formation permanente n° 208 ; mai-juin 2007.

Sites

Alliance ville Emploi <http://www.ville-emploi.asso.fr>

Association des Régions de France (ARF) : <http://www.arf.asso.fr>

Centre inffo <http://www.centre-inffo.fr>

Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie (CNFPTLV)

<http://www.cnfptlv.gouv.fr>

ELGPN (réseau européen) <http://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn>

Ministère Education nationale :

- Rubrique : Les acteurs de l'orientation
<http://www.education.gouv.fr/cid158/acteurs-orientation.html>
- Rubrique Orientation (livret compétences, actes colloque, politique...)
<http://www.eduscol.education.fr>
- Document repère pour parcours découverte des métiers
<http://www.eduscol.education.fr/cid49550/presentation.html>

Carif Rhône-Alpes PRAO : <http://www.prao.org/partenerariats-et-cooperations/qualite-de-l-orientation/aqor>

Site Internet dédié AQOR (Amélioration de la Qualité en ORientation) <http://www.aqor.droa-eu.org>

[Sommaire](#)

*Eclairage est une publication gratuite du Crefor Haute-Normandie/Pôle information
Directeur de la publication Luc Chevalier
Information et rédaction : Dominique Rousselin-Legrand
Conformément à la loi « Informatique & libertés » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de
modification, de rectification et de suppression des données vous concernant ; (Déclaration à la CNIL n°
756690)*

© Eclairage 2011

