

Le service public de l'orientation tout au long de la vie

L'orientation relève de l'ensemble des activités qui visent à aider les individus, à tout moment de leur vie, à faire un choix d'éducation, de formation et de profession. Dans un contexte de mobilités professionnelles accrues et de chômage important, ces activités deviennent toujours plus cruciales. Saisissant la portée stratégique de l'orientation, la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie institue en France un service public de l'orientation (SPO).

Le SPO vise à garantir à tout individu, quel que soit

son statut, l'accès à une information gratuite et objective sur les métiers et l'offre de formation, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation.

Le déploiement du SPO, certes encore inégalement réparti sur le territoire national, bénéficie de nombreuses initiatives régionales relatives à la mise en réseau des services d'orientation, à la professionnalisation des praticiens et au recours accru aux technologies de l'information et de la communication, bonnes pratiques qui gagneraient à être reproduites ailleurs. ■

PROPOSITIONS

- 1 Au niveau national, recentrer l'action du Délégué à l'information et à l'orientation (DIO) sur l'accompagnement et l'évaluation des structures labellisées.
 - Accompagner les structures labellisées :
 - en leur fournissant un référentiel commun sur le premier accueil, des modèles types de conventions et un espace de partage dématérialisé pour les professionnels ;
 - en encourageant le développement de formations croisées entre structures labellisées, dont pourrait bénéficier en priorité le personnel d'accueil.
 - Évaluer les structures labellisées en collaboration avec le Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie (CNFPTLV) au sein duquel le DIO pourrait siéger comme membre de droit.
- 2 Tester des appels à projets financés par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) autour d'initiatives de professionnalisation du personnel et de coordination de structures labellisées (des formations croisées, des rencontres d'échange de bonnes pratiques, des actions communes de communication, etc.).
- 3 Assurer une animation régionale du SPO :
 - en renforçant le rôle des comités de coordination régionaux de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP) dans le pilotage du SPO ;
 - en organisant les politiques d'orientation dans le cadre des contrats de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP).
- 4 Rendre disponibles sur le portail "Orientation pour tous" des informations sur les débouchés des formations et former les professionnels de l'orientation à leur usage.

LES ENJEUX S'articulant autour d'un service dématérialisé (un portail internet et une plateforme téléphonique) et s'appuyant sur les organismes dédiés à l'orientation, le SPO s'attache dans ses grandes lignes à faciliter la visibilité, l'accès et la qualité de l'orientation en s'adressant non plus à des publics spécifiques mais à tous les publics.

Ce service mise notamment sur le fait qu'une meilleure coordination des offres existantes sur le territoire national – caractérisées par une grande diversité – associée à la diffusion de démarches de qualité permettent d'améliorer sensiblement les prestations d'orientation, désormais essentielles dans le cadre d'une économie marquée par des mobilités professionnelles accrues et un chômage important.

Bien qu'en cours de construction, ce service public répond-il dans sa forme actuelle aux exigences que lui a attribuées la loi du 24 novembre 2009 ? Quel bilan peut-on en effet tirer du déploiement du SPO en termes de maillage du territoire, d'une part, et de développement des outils dématérialisés, d'autre part ?

Au-delà du constat, des pistes d'amélioration des dispositifs mis en œuvre peuvent être dégagées, en s'appuyant notamment sur les enseignements d'initiatives régionales, voire locales, souvent avancées dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie⁽¹⁾.

LE DÉSENCLAVEMENT DE L'ORIENTATION : PANORAMA ET RÉFORMES DU SYSTÈME D'ORIENTATION EN FRANCE

Une offre segmentée, des activités faiblement coordonnées

L'orientation relève de l'ensemble des activités qui visent à aider les individus, à tout moment de leur vie, à faire un choix d'éducation, de formation et de profession. En France, l'ensemble des services et des prestations relatifs au champ de l'orientation sont communément rassemblés sous la dénomination de système d'"accueil, information et orientation" (AIO). Ce système est caractérisé par une grande variété de pratiques professionnelles et de dispositifs de politiques publiques, eux-mêmes irrigués par des conceptions spécifiques de l'orientation liées à l'historicité propre à chaque structure engagée dans ce champ⁽²⁾. Ce système est ainsi particulièrement segmenté et différencié, qu'il s'agisse du statut des structures, de leur public cible, de leur mode de pilotage ou encore de leur implantation territoriale. Si cette segmentation est à l'origine de savoir-faire professionnels avérés et d'une offre particulièrement variée de prestations, elle pèse néanmoins sur la visibilité et peut-être plus encore sur l'efficacité et la cohérence d'ensemble du système.

Les acteurs de l'AIO sont en effet structurés dans une vingtaine de réseaux, organisés par des personnes publiques ou privées, selon des logiques de spécialisation de l'offre ou des publics⁽³⁾. Selon les acceptions plus ou moins restrictives de ce qui relève d'une prestation d'orientation – qu'il s'agisse d'information, de conseil ou bien d'accompagnement –, le système d'orientation en France offrirait environ 8 500 points d'accueil⁽⁴⁾. Cette estimation recèle néanmoins des disparités importantes selon les réseaux, entre des structures de proximité disposant d'un ancrage local dense (les centres Pôle Emploi, les missions locales et les centres d'information et d'orientation – CIO – notamment) et d'autres organismes caractérisés par un maillage territorial plus inégal, voire limité (Maisons de l'emploi, Cités des métiers, etc.). Ces réseaux sont par ailleurs administrés au niveau central



[1] Cette note se fonde principalement sur des entretiens réalisés avec des acteurs institutionnels dans les régions suivantes : Poitou-Charentes, Limousin, Aquitaine, Bretagne, Basse-Normandie, Île-de-France, Lorraine, Rhône-Alpes, Champagne-Ardenne, Alsace et Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

[2] Perez C. et Personnaz E. (2008), "Les services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle des adultes : un appui aux transitions professionnelles ?", *Cereq Relief*, juillet.

[3] Guégot F. (2009), *Développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie*, rapport remis au Premier ministre, décembre.

[4] Pitte J.-R. (2011), *Orientation pour tous : bien se former et s'épanouir dans son métier*, Paris, François Bourin éditeur.

par des tutelles ministérielles différentes et les modalités de leur pilotage divergent selon chaque réseau, soulignant par là-même la répartition complexe des compétences dans le domaine de l'orientation entre l'État, les collectivités territoriales – notamment les régions – et les partenaires sociaux (cf. annexe : le système d'orientation en France).

Cette segmentation pèse en outre sur la capacité des décideurs à identifier les dépenses et l'agrégat budgétaire qui peuvent être attribués aux politiques d'orientation dans leur ensemble, tant celles-ci s'incarnent dans des activités variées relevant de structures diverses⁽⁵⁾.

Encadré 1

L'orientation des jeunes ruraux et les services d'orientation en zones rurales

Le contexte social des espaces ruraux, aussi variés soient-ils, joue sur les perspectives d'orientation des jeunes : préférence pour les filières courtes et professionnelles, mobilité limitée, etc.⁽⁶⁾. Ces préférences tiennent à des paramètres sociaux liés à la spécificité de l'espace rural [offre restreinte de formation, forte présence de l'enseignement agricole]. Au-delà des parcours individuels, cette spécificité influe sensiblement sur les possibilités d'accès des individus aux services de l'orientation et, partant, sur les conditions de coordination de ces services. En ce sens, les structures implantées dans ces zones devraient faire l'objet d'une attention particulière, dans le cadre du déploiement du SPO.

La dimension segmentée du système joue enfin sur la capacité des structures à inscrire leurs activités dans une démarche de coordination. En effet, les différents organismes sont parfois concurrents, le contenu et le périmètre de leurs activités sont par ailleurs insuffisamment identifiés par les professionnels de l'AIO entre eux. Ce constat tend néanmoins à uniformiser des situations régionales et locales particulièrement différenciées. Pour autant, l'institutionnalisation d'un espace de dialogue et de partage entre structures reste un processus à accompagner dans le meilleur des cas, à initier dans d'autres. Cet effort d'institutionnalisation se justifie d'autant plus que la connaissance réciproque des acteurs de l'orientation tient souvent à des liens interpersonnels construits dans la durée – et donc soumis aux contingences des structures elles-mêmes (turn-over du personnel, conflits

de personnes, etc.). Cet effort se révèle par ailleurs essentiel dans certaines configurations géographiques marquées par l'éloignement des structures et les difficultés pratiques de mise en réseau (zones rurales et montagneuses notamment).

Les inégalités face à l'orientation

Plus important peut-être, les organismes dédiés à l'orientation – et davantage la nature de leurs prestations – sont encore trop peu connus du public. Cette faible visibilité et lisibilité de l'offre de prestations d'orientation est d'autant plus préjudiciable que le processus d'orientation engage des formes variées d'inégalités sociales⁽⁷⁾. On le sait, le parcours d'orientation se construit encore essentiellement dans l'environnement familial, ce qui souligne par là même le poids du capital social dans les parcours individuels⁽⁸⁾. Ce capital social, inégalement réparti, joue encore sur les usages que les individus ont des structures d'orientation. Si certains publics disposant d'un capital social important peuvent se passer des services d'orientation ou au contraire en maximiser l'usage, d'autres publics plus "fragiles" sont caractérisés par des parcours d'orientation plus contrariés, voire subis. Pour ces populations, à l'inégalité d'accès aux prestations d'orientation s'ajoutent, une fois les structures sollicitées, d'autres effets particulièrement discriminants, liés soit aux caractéristiques des individus (des phénomènes d'autolimitation inhérents à une perception des possibles professionnels, elle-même liée en partie au capital social)⁽⁹⁾, soit au fonctionnement même des institutions chargées de l'orientation (effets de sélection et/ou d'assignation dans une logique gestionnaire de contrôle des flux)⁽¹⁰⁾. En somme, plus qu'un révélateur d'inégalités sociales, l'orientation peut préfigurer d'autres types d'inégalités, et notamment d'accès à l'emploi et de répartition de types d'emplois occupés.

Un repositionnement stratégique de l'orientation

Ces constats ont alimenté une réflexion sur le rôle joué par les institutions publiques dans le processus d'orientation des individus. Jusqu'alors diluée dans les politiques d'éducation, d'emploi et de formation, l'orientation a en effet fait l'objet, depuis une dizaine d'années, d'un désenclavement dans la plupart des pays de l'OCDE. Dans le sillage de nombreuses réformes, l'orientation a été progres-

[5] Le CNFPTLV évalue les dépenses liées à l'orientation à environ 1 326 millions d'euros à partir d'une étude menée dans 19 régions en 2008. Ces estimations sont néanmoins présentées par le CNFPTLV avec de nombreuses précautions méthodologiques.

[6] Grelet Y. et Vivent C. [2011], "La course d'orientation des jeunes ruraux", *Cereq Bref*, n° 292, septembre.

[7] Sur les inégalités de genre, voir notamment Cereq [2011], "Que sont les filles et les garçons devenus ? Orientation scolaire atypique et entrée dans la vie active", *Cereq Bref*, n° 178.

[8] En ce qui concerne l'orientation scolaire, voir Berthet T. [dir.] [2008], "Orientation : la parole aux élèves", *Notes Emploi Formation*, n° 34, Cereq, septembre.

[9] À propos des parcours institutionnels de jeunes dans les missions locales, voir Zunigo X. [2008], "L'apprentissage des possibles professionnels. Logiques et effets sociaux (des missions locales pour l'emploi des jeunes)", *Sociétés contemporaines*, 70 (2), p. 151-131.

[10] Voir le numéro de *Formation Emploi*, 109 (1), 2010.

sivement constituée en un secteur autonome de politiques publiques, dans une perspective de continuité entre l'orientation scolaire, universitaire et professionnelle.

Ce désenclavement a été en grande partie inspiré par les réflexions menées par l'OCDE et la Commission européenne depuis le début des années 2000 sur les systèmes d'orientation⁽¹¹⁾. Les réflexions qui en découlent visent à recentrer les services d'orientation sur le développement des aptitudes des citoyens à gérer leur carrière et, plus largement, à faciliter l'apprentissage tout au long de la vie, en insistant notamment sur le ciblage de publics "fragiles" et sur l'intérêt d'un usage renforcé des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Ce renouveau correspond par ailleurs au rôle stratégique que les décideurs ont attribué aux politiques d'orientation dans un contexte marqué à la fois par une tertiarisation croissante et une évolution vers une "économie du savoir", mais aussi par l'émergence d'un chômage de masse durable et par des trajectoires professionnelles davantage soumises à des formes diverses de mobilité.

LE SERVICE PUBLIC DE L'ORIENTATION : UNE MISE EN ŒUVRE CONTRASTÉE

En France, cette dynamique a trouvé un aboutissement dans la loi du 24 novembre 2009, qui institue un "droit à l'information et à l'orientation"⁽¹²⁾. Afin de "garantir à toute personne l'accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité"⁽¹³⁾, le SPO se décline concrètement selon deux modalités :

- ▶ la mise en place d'un service dématérialisé « "Orientation pour tous"⁽¹⁴⁾ », composé d'un portail internet www.orientation-pour-tous.fr et d'un service téléphonique (0811 70 3939), financés par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels.
- ▶ la structuration au niveau territorial des services d'information et de conseil en orientation qui passent entre eux une convention de coopération, laquelle fait l'objet d'une labellisation intitulée de la manière suivante :

"Orientation pour tous – pôle information et orientation sur les formations et les métiers"⁽¹⁵⁾. À partir des clauses d'un cahier des charges, les structures labellisées ont pour mission de fournir un accueil indifférencié et individualisé de tout public, ainsi qu'un conseil personnalisé en assurant l'exhaustivité et l'objectivité des informations fournies⁽¹⁶⁾. Le label est délivré par le préfet de région après consultation du comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle, instance ayant pour mission de favoriser la concertation des différents acteurs régionaux et d'assurer la coordination des politiques de formation professionnelle et d'emploi au niveau régional.

Encadré 2

Les critères de qualité du label "Orientation pour tous"

- Des critères généraux

Accessibilité aux structures :

- par transports publics ;
- pour le public handicapé ;
- horaires adaptés au besoin des usagers de la zone concernée ;
- espace d'accueil individualisé et espace documentaire ;
- équipements informatiques.

Délivrance des services :

- gratuité des services ;
- neutralité et confidentialité dans le traitement de la demande ;
- principe de non-discrimination ;
- disponibilité des statistiques concernant le public accueilli.

- Des critères de qualité des activités d'orientation

Accueil individualisé de premier niveau :

- écoute et disponibilité ;
- pré-diagnostic ;
- anonymat et confidentialité.

Information exhaustive et objective :

- accès à la documentation et au service dématérialisé ;
- aide à la recherche d'information.

Conseil personnalisé :

- diagnostic individuel.

À la suite de la première labellisation⁽¹⁷⁾ et après le lancement du portail et du service téléphonique "Orientation pour tous", la mise en œuvre du SPO reste pour autant contrastée.



[11] OCDE [2004], *Career Guidance. Handbook for Policy Makers* ; Cedefop [2009], "Professionalising career guidance: Practitioner competences and qualification routes in Europe", *Cedefop Panorama Series*, n° 164.

[12] Art. L6111-3 du code du travail.

[13] Art. 4, Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009.

[14] Art. L6111-4 du code du travail.

[15] Art. L6111-5 du code du travail.

[16] Voir le décret n° 2011-487 du 4 mai 2011 et l'arrêté du 4 mai 2011 fixant le cahier des charges relatif au label national.

[17] La Cité des métiers de Marseille, le 2 novembre 2011.

Un service dématérialisé en construction

Lancés le 6 décembre 2011, les deux dispositifs du service dématérialisé sont actuellement dans une phase de montée en charge.

► **Le service téléphonique.** Le nombre d'appels vers le service téléphonique reste pour l'instant en deçà de la fréquentation espérée. En effet, sur la période allant de décembre 2011 à septembre 2012, la plateforme a traité une moyenne de 550 appels par mois, loin des chiffres d'autres plateformes téléphoniques⁽¹⁸⁾. Le prochain lancement d'une campagne de communication pour faire connaître au public le numéro "Orientation pour tous", prévu pour le début de l'année 2013, devra permettre une réelle montée en charge. Malgré ces chiffres en demi-teinte, la diversité des profils des usagers justifie le recours à un outil téléphonique, notamment pour des publics dont le rapport à l'écrit et l'accès aux outils internet peuvent se révéler problématiques.

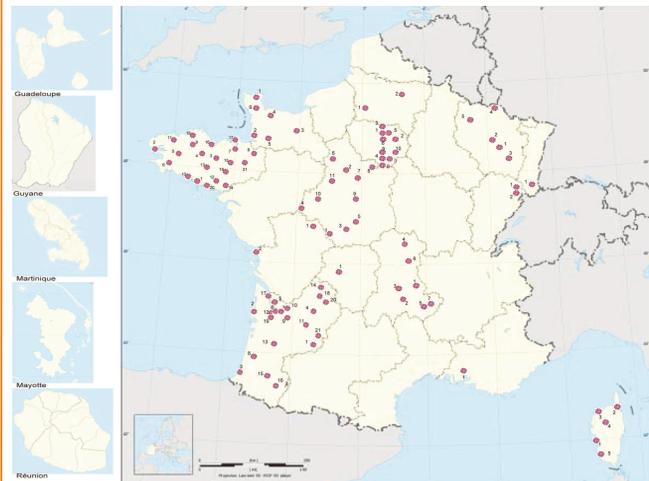
► **Le portail internet.** Le portail "Orientation pour tous" a reçu en moyenne 3 040 visites par jour entre la date de lancement et septembre 2012, loin des 3,4 millions de visites mensuelles sur le site *onisep.fr* (mars 2012). On ne peut que constater par ailleurs la profusion d'outils dématérialisés fournissant des informations relatives aux formations et aux métiers, outils portés et financés par des acteurs pour le moins variés (branches professionnelles, régions, État, etc.), déployés à des niveaux différents (local, régional et national)⁽¹⁹⁾. Dans cette situation, des conventions entre porteurs d'offre dématérialisée devraient être largement encouragées afin de faciliter la coordination entre les offres nationales et régionales. La complémentarité de ces deux offres pourrait se traduire par des renvois pertinents vers les offres régionales et par des mécanismes conventionnés de maintenance et d'alimentation des sites entre les différents porteurs. L'articulation entre ces deux offres pourrait être guidée par la volonté d'accentuer la territorialisation de l'offre régionale notamment.

Par ailleurs, le travail éditorial de mise en cohérence par Centre Inffo des 2 800 fiches métiers provenant de sources différentes (Onisep, Pôle Emploi, branches professionnelles) doit être amplifié, avec pour objectif de proposer, à terme, une fiche unique par métier.

Une couverture inégale du territoire national et des configurations locales particulièrement différenciées

En ce qui concerne la labellisation des organismes au niveau territorial, un constat s'impose : la carte des territoires labellisés souligne l'inégale couverture du territoire assurée par le SPO.

Les territoires labellisés "Orientation pour tous"



Source : DIO [8 octobre 2012].

Au 31 août 2012, près d'une centaine de territoires ont fait l'objet de labellisations, et le déploiement du service public concerne désormais la moitié des régions. Cet état des lieux contrasté de la labellisation tient en partie à un retard pris dans la publication du décret d'application de la loi tout autant qu'à des résistances liées au contexte politique.

Le déploiement du SPO s'est concrètement appuyé sur des dynamiques régionales préexistantes. En effet, la répartition géographique des sites labellisés souligne dans quelle mesure le processus de labellisation est venu acter des dynamiques régionales de rapprochement et de coordination des structures dédiées à l'orientation préalablement engagées, et dans certains cas particulièrement avancées. En effet, certaines initiatives régionales préfiguraient d'une certaine manière l'esprit du SPO ; c'est notamment le cas en Bretagne⁽²⁰⁾. Par ailleurs, certains territoires portant des projets précurseurs dans le secteur de l'orientation, comme la région Rhône-Alpes, ne sont toujours pas couverts par la labellisation⁽²¹⁾.

[18] À titre d'exemple, le service téléphonique du Fongecif Île-de-France a reçu près de 200 000 appels en 2011 et le service téléphonique du dispositif *monorientationenligne.fr* un peu plus de 17 000 appels sur la même année.

[19] On peut citer des offres régionales (*lesmetiers.net* en Île-de-France), des offres territorialisées et spécialisées sur des publics précis (*monmetierdedemain.com* en Alsace pour les salariés en reconversion).

[20] Les Maisons de la formation professionnelle (MFP), dont l'objectif est d'assurer pour tous les publics une première réponse sur l'accès à la formation professionnelle avec orientation vers une structure plus spécialisée si nécessaire, ont été mises en place par le Conseil régional de Bretagne à partir de 2005. Présentes dans les 21 pays bretons, les MFP s'appuient sur les structures des réseaux Pôle Emploi, CIO, Missions locales, Fongecif Bretagne et CRIJ.

[21] Depuis octobre 2010, des expérimentations de "Points d'accueil information formation" sont réalisées, tandis que des dossiers de labellisation sont en cours d'élaboration.

Enfin, les territoires labellisés donnent à voir une grande hétérogénéité dans l'insertion des différentes structures au niveau local. Comme le suggère le tableau suivant, la structuration territoriale du SPO s'appuie essentiellement sur les quatre réseaux que sont les CIO, les centres Pôle Emploi, les Missions locales et, enfin, le réseau information jeunesse.

Organismes labellisés par réseau au 31 août 2012

Organismes	Nombre de structures sur le territoire*	Nombre de structures labellisées*	%
Missions locales et PAIO	460	128	27,8
CIO	567	107	18,9
Pôle Emploi	922	158	17,14
CRIJ/BIJ/PIJ	1512	137	9,1
Cité des métiers	14	5	35,7
CCI, CM	176	17	9,7
Maisons de l'emploi	180	17	9,4
Cap Emploi	103	20	19,4
Fongecif	26	6	***
SCUIO-IP	94	9	9,6

* Source : www.orientation-pour-tous.fr.

** Source : DIO.

*** Six réseaux régionaux Fongecif sont labellisés, mais ils comportent des antennes et points relais plus nombreux.

À quelques exceptions près, ces quatre réseaux sont en effet engagés dans la totalité des territoires labellisés. Leur mobilisation pour fournir l'infrastructure du SPO au niveau territorial se justifie par la densité de leur implantation. Outre les Cités des métiers rassemblant dans un même lieu des personnels détachés par des organismes variés⁽²²⁾, quelques territoires labellisés s'appuient sur d'autres structures que celles des grands réseaux évoqués plus haut : Fongecif (Aquitaine, Bretagne, Mulhouse, Orléans, etc.), Maisons de l'emploi (Bretagne, Beauvais, Chinon, etc.), chambres consulaires (Mulhouse, Thionville, Verdun, Corse, etc.), Cap Emploi (Aquitaine, Bretagne, etc.) ou encore services universitaires⁽²³⁾. Pour autant, ce type de configuration tient bien souvent à des dynamiques propres aux territoires et aux politiques volontaristes de certaines régions.

Bien que toutes les structures dédiées à l'orientation n'aient pas forcément vocation à être labellisées, il n'en

reste pas moins que certaines d'entre elles ne sont engagées que de manière marginale dans le SPO. Peut-être conviendrait-il à cet égard de mieux préciser les structures qui ont vocation à incarner le SPO, et par conséquent pour mission de fournir des prestations d'accueil individualisé et de premier conseil "tout public" (CIO, Pôle Emploi, Missions locales, PIJ, BIJ, Cité des métiers, Maisons de l'emploi), des organismes dont la mission relève uniquement d'un "second niveau" d'accompagnement (Fongecif, organismes spécialisés sur le handicap ou le droit des femmes, etc.). Il reste que la conclusion de conventions partenariales entre les structures labellisées et des structures associées les plus variées possibles devrait être amplifiée.

DES PERSPECTIVES POUR PERFECTIONNER LE SPO

Au regard des enseignements tirés du déploiement progressif du SPO, trois axes de réflexion pourraient être poursuivis dans le but de perfectionner ce dispositif :

■ Axe 1 : une nécessaire clarification du pilotage national du SPO

La conception des normes de qualité du SPO établie⁽²⁴⁾, l'action du DIO pourrait s'articuler autour des deux missions suivantes : l'accompagnement et l'évaluation des structures labellisées. Cette organisation des missions viserait ainsi à positionner le DIO, d'une part, comme un garant des principes du service public par l'entremise d'une évaluation du processus de labellisation et, d'autre part, comme une instance de réflexion, d'appui et de capitalisation des expériences innovantes sur le terrain.

（ Accompagner et outiller les structures et les professionnels de l'orientation

Le processus de labellisation ne doit pas se limiter à un simple acte juridique, mais davantage s'apparenter à un processus d'accompagnement des réseaux de l'orientation. En l'absence de financements spécifiques liés à la labellisation, cet accompagnement doit s'appuyer avant tout sur un apport en ingénierie et sur la diffusion de bonnes pratiques. Il pourrait être piloté par le DIO, en lien avec l'inter Carif-Oref⁽²⁵⁾, et se décliner de la façon suivante :

- ▶ élaborer dans un premier temps un socle commun de prestations relatif à l'accueil individualisé et au premier conseil, par l'entremise d'un groupe de travail



[22] Neuf Cités des métiers sont déjà labellisées ou font l'objet d'une demande de labellisation : Marseille, Saint-Quentin, Nanterre, Limousin, Paris La Villette, Seine-et-Marne, Côtes-d'Armor, Nord-Franche Comté et La Rochelle.

[23] Seuls neuf SCUIO-IP sont labellisés dans quatre régions (Alsace, Bretagne, Centre, Poitou-Charentes).

[24] À travers la publication officielle de l'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.

[25] L'inter Carif-Oref est l'association du réseau des Carif (centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation) et des Oref (observatoires régionaux de l'emploi et de la formation).

entre les têtes de réseau des acteurs labellisés, en se fondant sur les travaux déjà existants dans chaque réseau. Les exemples du “livret de l'accueil” du SPO en Seine-et-Marne et des référentiels du Pôle Rhône-Alpes de l'orientation (PRAO) pourraient notamment servir de support. De plus, l'expertise en termes d'accueil tout public des Cités des métiers pourrait à ce titre être utilement mobilisée.



Encadré 3

Le référentiel des fonctions de premier accueil et de premier conseil du SPO de Seine-et-Marne

Un “livret de l'accueil” a été réalisé pour faciliter la connaissance des structures du SPO de Seine-et-Marne par ses personnels dédiés à l'accueil. Le document détaille les activités et les compétences attendues liées à l'accueil individualisé et au premier conseil des usagers. De plus, le livret précise le contenu des prestations de chaque organisme d'orientation (CIO, Pôle Emploi, Cité des métiers, missions locales, CIJ, etc.) et fournit les adresses et numéros de téléphones de ces organismes.

- ▶ envisager, dans un second temps, des modalités d'accompagnement des acteurs non encore labellisés par les organismes coordonnateurs des territoires labellisés en leur fournissant des boîtes à outils relatives aux demandes de labellisation et des modèles de conventions interpartenariales. À cet égard, l'actualisation en continu de l'information relative au processus de labellisation, pour l'instant formalisée par la “carte des territoires labellisés” (voir *supra*) fournie dans le rapport d'activité du DIO et disponible sur le portail “Orientation pour tous”, devrait être mise en place *via* un annuaire en ligne⁽²⁶⁾. Un accès dématérialisé devrait être assuré à travers la création d'un onglet “professionnels” sur le portail “Orientation pour tous”, qui servirait d'extranet aux acteurs labellisés et qui rassemblerait, au-delà de la carte actualisée des territoires, les différents outils mis à leur disposition (annuaire, conventions, etc.).
- ▶ enfin, cet accompagnement doit veiller à la professionnalisation des praticiens de l'orientation. Cette professionnalisation, non limitée aux activités de formation, devrait s'appuyer sur la créativité des réseaux en région et sur l'expertise d'animation des Carif et être déclinée selon différentes modalités : de l'organisation d'événements et de rencontres *ad hoc* visant à faire connaître les périmètres d'action des acteurs de chaque réseau à des sessions de formation plus poussées, en passant par

l'établissement d'espaces de partage d'expériences et de bonnes pratiques que les réseaux des Carif-Oref pourraient utilement alimenter. À nouveau, le DIO pourrait d'ailleurs renforcer son rôle de veille à l'égard des pratiques innovantes de professionnalisation, en collaboration étroite avec l'inter Carif-Oref.

De plus, la coordination et la mise en place de formation en commun entre réseaux devraient être encouragées, ainsi que l'ouverture des formations de chaque structure aux autres professionnels de l'orientation⁽²⁷⁾.

Enfin, un ciblage spécifique des formations pourrait être envisagé. En effet, les agents d'accueil des structures labellisées pourraient faire l'objet d'une attention prioritaire en termes d'accès à la formation afin de répondre aux exigences du premier accueil et du conseil individualisé. Cette montée en compétences des personnels dédiés au premier accueil semble d'autant plus primordiale que ce personnel est en général moins qualifié que celui assigné aux prestations de conseil et d'accompagnement. Il est pourtant celui sur lequel l'exigence accrue de qualité et d'exhaustivité de l'information et du premier conseil va se porter.

（ Piloter l'évaluation des structures labellisées

L'évaluation des structures labellisées se révèle fondamentale pour autant qu'un travail préalable de définition des indicateurs pertinents soit réalisé de manière concertée entre les réseaux impliqués dans le SPO et les acteurs institutionnels au niveau régional. Le DIO pourrait piloter ce travail d'identification des indicateurs de l'évaluation en réalisant par exemple un partage entre les têtes de réseau sur des premiers retours d'expériences relatifs aux effets observés dans le prolongement de l'acquisition du label d'une part (augmentation ou non des flux de fréquentation) et aux difficultés pratiques rencontrées d'autre part (besoins de formation, adaptations liées à l'arrivée de nouveaux publics, etc.). Du point de vue organisationnel, les CCREFP pourraient collecter les rapports d'auto-évaluation des sites labellisés et fournir une première synthèse régionale. Dans cette configuration institutionnelle, le DIO s'appuierait sur l'expertise en termes d'évaluation du Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie au sein duquel il pourrait être admis comme membre de droit. La mission d'évaluation des politiques de formation du CNFPTLV pourrait alors être élargie aux politiques d'orientation⁽²⁸⁾. Le DIO pourrait ensuite fournir, à partir de ces rapports, un diagnostic national, des analyses comparées selon les

[26] L'“état des lieux national de la labellisation du service public de l'orientation”, réalisé par le CCREFP Poitou-Charentes, pourrait servir de base à cette démarche.

[27] Les stages en immersion proposés dans le cadre de la professionnalisation des acteurs de l'AI0 du PRAO sont un exemple, tout comme la récente ouverture de l'offre de formation continue du CIDJ à des acteurs extérieurs à ce réseau ou le programme de professionnalisation croisée Safran en Poitou-Charentes.

[28] Voir une des propositions du rapport de F. Guégot, *Développement de l'orientation professionnelle tout au long de la vie*, op. cit., p. 73. L'expertise du CNFPTLV sur l'évaluation des politiques de formation professionnelle justifie la mobilisation de cette instance dont la composition est par ailleurs un gage de représentativité des acteurs impliqués dans les politiques d'orientation (État, régions, partenaires sociaux).

régions ainsi qu'un référentiel de bonnes pratiques, en collaboration avec le CNFPTLV.

PROPOSITION 1

Au niveau national, recentrer l'action du Délégué à l'information et à l'orientation (DIO) sur l'accompagnement et l'évaluation des structures labellisées.

- **Accompagner les structures labellisées :**
 - en leur fournissant un référentiel commun sur le premier accueil, des modèles types de conventions et un espace de partage dématérialisé pour les professionnels ;
 - en encourageant le développement de formations croisées entre structures labellisées, dont pourrait bénéficier en priorité le personnel d'accueil.
- **Évaluer les structures labellisées en collaboration avec le Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie (CNFPTLV) au sein duquel le DIO pourrait siéger comme membre de droit.**

Assurer des moyens financiers pour les structures labellisées

Au-delà des modalités d'accompagnement des structures de l'orientation se pose la question des moyens financiers dont ces dernières disposent dans le cadre du processus de labellisation et, de manière plus large, des moyens nécessaires à la pérennisation des dynamiques de coordination. Car, si ces dynamiques sont encouragées dans le cadre des conventions interpartenariales, le risque de voir ces dernières se limiter à de simples affichages ou que ces initiatives de coordination s'essoufflent doit être pris en compte. Il est vrai que l'organisation d'activités partenariales s'accompagne d'un certain nombre de contingences pratiques (trajets, lieux de réunion et de restauration) impliquant des coûts directs, dont la répartition entre les parties prenantes peut poser des problèmes qui vont jusqu'à éroder certaines dynamiques. Une option consisterait à faire en sorte que les structures labellisées puissent créer des "enveloppes" financières communes à l'aide des crédits d'appui spécifiquement orientés sur les activités interpartenariales de professionnalisation et de coordination sur leurs propres fonds et/ou *via* des appels à projets. Ces activités pourraient comprendre des formations croisées, des rencontres d'échanges de bonnes pratiques, des actions communes de communication en direction du public, etc.

PROPOSITION 2

Tester des appels à projets financés par le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) autour d'initiatives de professionnalisation du personnel et de coordination de structures labellisées (des formations croisées, des rencontres d'échange de bonnes pratiques, des actions communes de communication, etc.).

Axe 2 : encourager une animation territorialisée du SPO

Ce positionnement laisserait ainsi une place prépondérante aux CCREFP dans le pilotage et la conduite des politiques d'orientation⁽²⁹⁾. Le CCREFP mettrait en cohérence l'ensemble des dispositifs relatifs à l'emploi, la formation et l'orientation, en particulier à travers les contrats de plan régional de développement des formations professionnelles, contrats élaborés au sein des CCREFP dont l'objectif est de définir une programmation à moyen terme des actions de formation professionnelle des jeunes et des adultes et d'assurer un développement cohérent des filières de formation. Les politiques d'orientation gagneraient à être renforcées dans les CPRDFP.

Adapter les politiques d'orientation au contexte local

Dans le cadre de l'élaboration des politiques d'orientation au niveau régional, il serait opportun de dégager des orientations et des priorités en fonction des réalités locales. À ce titre, les diagnostics territoriaux, présentés aux CCREFP dans le cadre du processus de labellisation, ne devraient pas se limiter au nécessaire recensement des offres de service d'orientation sur le territoire, mais davantage s'inscrire dans un objectif stratégique en étoffant son contenu aux besoins d'information et de conseil en orientation de la population correspondant au périmètre géographique des territoires labellisés. Les observatoires régionaux de l'emploi et de la formation (Oref), mobilisés par ailleurs en appui des CCREFP dans le cadre du suivi des CPRDFP, pourraient être davantage associés à ce diagnostic afin de mieux renseigner les spécificités de bassins ou zones d'emploi (besoin en main-d'œuvre, flux de demandeurs d'emploi, secteurs en reconversion, etc.).

Organiser la coordination des structures autour du parcours des usagers

La coordination des structures labellisées est incarnée par l'établissement de conventions interpartenariales

[29] Tous les CCREFP traitent la thématique du SPO au sein de commissions non exclusivement dédiées aux politiques d'orientation, aussi en lien avec d'autres problématiques comme l'information, l'accompagnement des publics ou encore le décrochage scolaire.

entre organismes labellisés. Pourtant, au-delà de cette dimension formelle et selon les territoires, la coordination au niveau local prend des formes variées au regard de la périodicité des rencontres entre structures, de leur contenu et même des modalités de pilotage.

Au-delà de l'appui institutionnel qu'assurent les centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation (Carif) auprès des structures labellisées en termes d'animation et de professionnalisation, les Carif pourraient utilement organiser des échanges entre acteurs labellisés sur les formes pertinentes de coordination dans les territoires labellisés⁽³⁰⁾.

Cette coordination pourrait par ailleurs servir davantage le parcours des usagers. En effet, faire en sorte que les usagers n'aient pas à passer plus de deux portes pour bénéficier d'un conseil et d'un accompagnement – objectif affiché du SPO – suppose une première information de qualité. Cet objectif implique par ailleurs qu'une réorientation vers un autre service recommandée dans le cadre du premier accueil et du conseil personnalisé s'accompagne d'une prise de rendez-vous auprès de la structure jugée pertinente. En s'attachant à respecter le principe de l'anonymat, il serait opportun d'envisager des moyens de suivre les parcours entre les premier et deuxième niveaux du SPO pour être en mesure notamment de quantifier la déperdition d'usagers entre les deux. Cette réorientation entre structures gagnerait à être formalisée entre les organismes dans les territoires labellisés. Différents outils pourraient être testés : des "fiches mémos" ou "fiches de liaisons"⁽³¹⁾ délivrées à l'utilisateur consignait, avec son plein accord, son statut et la problématique de sa démarche d'orientation, afin de faciliter l'amorçage du second rendez-vous ou encore des systèmes dématérialisés de suivi portés par les structures elles-mêmes⁽³²⁾.

La mise en cohérence des activités en direction du public

Les pratiques de mise en réseau des structures ne doivent pas se limiter à des rencontres d'interconnaissance, certes primordiales, mais se doubler d'une coordination, voire d'une mutualisation des moyens mobilisés dans le cadre d'activités en direction du public (salons, forums et rencontres sur les métiers et les formations, etc.). Au-delà de la nécessité d'éviter les doublons, ce souci de coordination se révèle d'autant plus indispensable qu'il vise à mobiliser les expertises et spécificités de chaque réseau au niveau du territoire afin de mettre en place des activités toujours plus complètes pour le public. À ce titre, l'octroi de financements pour ce type d'activités pourrait être conditionné au respect de critères établis en fonction de

priorités dégagées de manière concertée entre les acteurs de l'orientation. Un de ces critères pourrait concerner la dimension partenariale des activités, critère retenu dans certaines chartes régionales ou conventions interpartenariales entre structures labellisées. Enfin, l'articulation sur les territoires de l'évènementiel métiers/formations entre des "temps forts" organisés au niveau régional dans le cadre de schémas directeurs en lien avec les priorités des CPRDFP et des déclinaisons locales devrait par ailleurs être guidé par un souci de lisibilité de l'offre tant régionale que locale.

PROPOSITION 3

Assurer une animation régionale du SPO :

- en renforçant le rôle des comités de coordination régionaux de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP) dans le pilotage du SPO ;
- en organisant les politiques d'orientation dans le cadre des contrats de plan régional de développement des formations professionnelles (CPRDFP).

■ Axe 3 : informer les usagers sur les débouchés des formations et les perspectives d'emploi

Si le SPO doit, selon la loi du 24 novembre 2009, assurer l'accès à une information sur les métiers et les formations qui soit exhaustive et objective, il doit par ailleurs rendre disponibles des informations sur les débouchés des formations. Il existe différentes ressources statistiques qui pourraient être mobilisées afin d'informer les usagers sur les perspectives d'insertion professionnelle ou encore sur l'évolution des métiers :

- ▶ des données statistiques relatives à l'insertion professionnelle à l'issue des formations ;

Encadré 4

Deux ressources statistiques sur l'insertion professionnelle des diplômés :

- l'enquête "Insertion professionnelle", réalisée entre décembre 2010 et avril 2011, qui porte sur les diplômés 2008 de DUT, de licence professionnelle et de master fournit des données relatives à l'insertion professionnelle des étudiants par discipline dans chaque université ;
- l'enquête de 2010 "Génération 2007" du Cereq sur l'insertion des jeunes sortis de formation initiale en 2006-2007 qui fournit des informations variées sur la situation d'activités trois ans après la fin des études, répartition des sortants par diplôme obtenu, etc.

[30] Des formes variées de coordination institutionnelle ont été mises en place : des comités de pilotage locaux ou de coordination locale (par exemple en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en Lorraine ou en Aquitaine) ou encore des modalités tournantes de pilotage au niveau local.

[31] À cet égard, l'exemple de la "fiche de liaison" du livret d'accueil du SPO en Seine-et-Marne consignait des éléments de situations, des demandes et problématiques liées à l'utilisateur et des propositions d'orientation vers une structure est un exemple intéressant.

[32] Le SPO Nord-Vienne expérimente actuellement via un intranet "MIAM" ("Mon intranet à moi") un système de suivi des réorientations inter-structures.

[33] C'est le cas par exemple pour la charte des structures AIO de Lorraine.

- ▶ des données prospectives relatives à l'évolution des métiers.

Encadré 5

L'exercice de prospective des métiers et qualifications (PMQ)

L'exercice de prospective des métiers et qualifications piloté par le Centre d'analyse stratégique vise notamment à identifier les secteurs et métiers en déshérence, émergents ou en tension, à fluidifier le marché du travail en limitant les tensions sur les recrutements et à accroître les capacités d'anticipation, d'analyse et d'évaluation du système de formation professionnelle. Dans ce cadre, différentes productions sont réalisées, dont un document restituant les projections de postes à pourvoir par métiers^[34], un rapport sur l'évolution des métiers comprenant des données structurelles sur l'emploi et le marché du travail du métier.

La question de l'usage et des conditions de restitution de ces données en direction des usagers est pourtant essentielle. Ces données sont le plus souvent diffusées grâce à des publications et des guides pratiques^[35]. Leur mobilisation peut toutefois prendre d'autres formes. Dans certains pays, les informations relatives à l'insertion professionnelle ont par exemple été mises à disposition du public *via* des portails internet^[36]. Cette démarche pourrait ainsi être envisagée dans le cadre du portail "Orientation pour tous" en mettant en ligne :

- ▶ des informations statistiques sur les débouchés des formations à partir de l'enquête "Insertion professionnelle" ou "Génération" ;
- ▶ des données structurelles sur l'emploi et le marché du travail du métier, et des données détaillées sur l'évolution de l'emploi par métiers à partir des travaux PMQ et/ou des travaux des observatoires des branches professionnelles. Ces informations pourraient utilement agrémenter les "fiches métiers" du portail.

La mise à disposition de ce type d'informations pour les usagers s'accompagne toutefois de deux conditions :

- ▶ en ce qui concerne les informations sur l'insertion professionnelle, les limites méthodologiques des sources statistiques doivent être prises en compte tout autant que les modalités privilégiées de présentation des données (par discipline/par formation/par établissement) qui devront, elles, faire l'objet d'une réflexion préalable entre acteurs impliqués (entre autres, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, la Conférence des présidents d'université, le DIO, Centre Inffo) ;

- ▶ de plus, l'usage efficace des informations relatives aux débouchés et, plus largement, au marché du travail reste conditionné à leur inscription dans une démarche d'accompagnement dans laquelle les professionnels de l'orientation ont un rôle central à jouer. La capacité de ces professionnels à intégrer ces informations de manière pertinente à leurs activités de conseil et d'accompagnement semble à ce titre primordiale. Cette appropriation pourrait notamment passer par une formation adéquate des professionnels de l'orientation à l'utilisation de ces outils. La professionnalisation des acteurs de l'AIO devrait ainsi mobiliser davantage l'expertise des Oref, en faisant plus intervenir leur personnel dans les sessions de formation.

PROPOSITION 4

Rendre disponibles sur le portail "Orientation pour tous" des informations sur les débouchés des formations et former les professionnels de l'orientation à leur usage.

CONCLUSION Le bilan du SPO reste encore contrasté au regard de la couverture territoriale qu'il assure. Pour autant, son déploiement doit être accéléré en poursuivant les efforts menés en termes de coordination et de partage de pratiques entre structures et professionnels de l'orientation. Il reste que la mise en place d'un service généraliste de premier accueil et de conseil individualisé en orientation en direction d'usagers "tout public" doit s'inscrire dans un accompagnement renforcé de la professionnalisation des acteurs de l'orientation.

- ▶ **Mots clés :** orientation, service public, formation, débouchés, accompagnement, labellisation.



Quentin Delpech,
département Travail Emploi



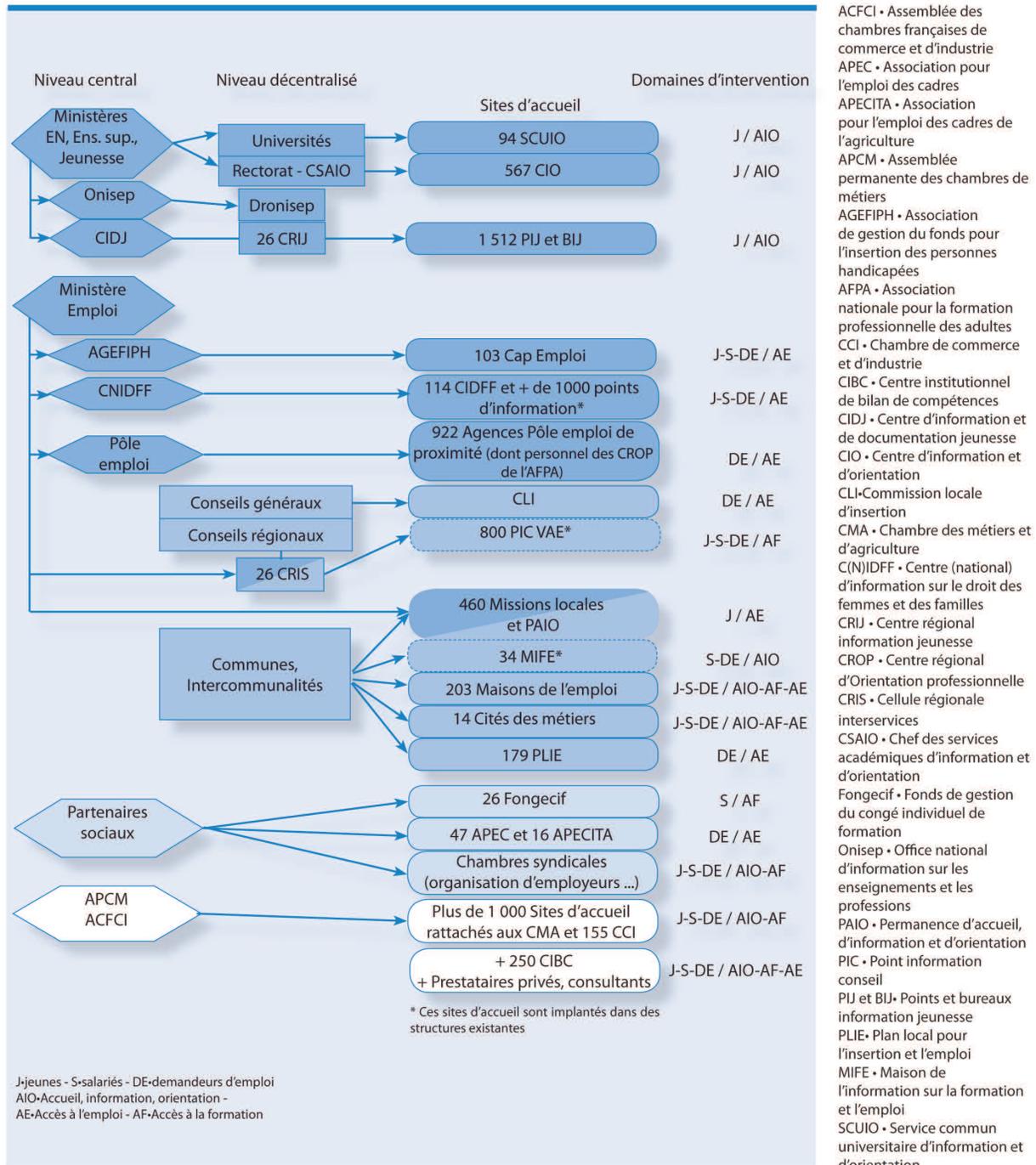
[34] DARES (2012), "Les métiers en 2020", *Dares analyse*, n° 22, mars.

[35] On peut citer par exemple le guide pratique "L'insertion des jeunes" publié par l'Onisep en partenariat avec le Cereq, *Alternatives économiques* et Agefa Pme.

[36] En Suède, par exemple, l'Agence nationale pour l'éducation fournit *via* un portail internet des informations sur le devenir d'étudiants cinq ans après leur diplôme (type d'études postérieures et d'emplois, etc.).

ANNEXE

Le système d'orientation en France



Source : Borrás I. et Romani C. (2009), "La qualité de l'orientation en débat", *Bref Cereq*, n° 264 (version actualisée par le Centre d'analyse stratégique).

DERNIÈRES
PUBLICATIONS
À CONSULTER

sur www.strategie.gouv.fr, rubrique publications

Notes d'analyse :

- N° 301 ■ **Droit du travail et protection des travailleurs dans les pays émergents** (novembre 2012)
- N° 300 ■ **La protection sociale dans les BRICS** (novembre 2012)
- N° 299 ■ **Les bactéries résistantes aux antibiotiques** (novembre 2012)
- N° 298 ■ **Comment mettre le sport au service de la santé des salariés ?** (octobre 2012)
- N° 297 ■ **L'entrepreneuriat en France**
Volet 2 : Comment mieux accompagner la prise de risque des créateurs d'entreprise ? (octobre 2012)
- N° 296 ■ **L'entrepreneuriat en France**
Volet 1 : Mythes et réalités en comparaison internationale (octobre 2012)
- N° 295 ■ **Le dispositif médical innovant. Attractivité de la France et développement de la filière** (octobre 2012)

Retrouvez les dernières actualités du Centre d'analyse stratégique sur :

-  www.strategie.gouv.fr
-  [centredanalysestrategique](https://www.facebook.com/centredanalysestrategique)
-  [@Strategie_Gouv](https://twitter.com/Strategie_Gouv)



La Note d'analyse n° 302 - novembre 2012 est une publication du Centre d'analyse stratégique

Directeur de la publication : Vincent Chriqui, directeur général

Directeur de la rédaction : Hervé Monange, directeur général adjoint

Secrétaires de rédaction : Delphine Gorges
Valérie Senné

Dépôt légal : novembre 2012
N° ISSN : 1760-5733

Contact presse : Jean-Michel Roullé, responsable de la communication
01 42 75 61 37 / 06 46 55 38 38
jean-michel.roulle@strategie.gouv.fr

Le Centre d'analyse stratégique est une institution d'expertise et d'aide à la décision placée auprès du Premier ministre. Il a pour mission d'éclairer le gouvernement dans la définition et la mise en œuvre de ses orientations stratégiques en matière économique, sociale, environnementale et technologique. Il préfigure, à la demande du Premier ministre, les principales réformes gouvernementales. Il mène par ailleurs, de sa propre initiative, des études et analyses dans le cadre d'un programme de travail annuel. Il s'appuie sur un comité d'orientation qui comprend onze membres, dont deux députés et deux sénateurs et un membre du Conseil économique, social et environnemental. Il travaille en réseau avec les principaux conseils d'expertise et de concertation placés auprès du Premier ministre.



www.strategie.gouv.fr