

Manifeste pour un service public d'orientation de qualité

La mise en place du service public d'information et d'orientation tout au long de la vie exige :

- **Un projet**
 - fondé sur des valeurs et principes s'exprimant dans des orientations politiques claires,
 - centré sur la réalisation d'objectifs pédagogiques s'appuyant sur une connaissance approfondie des mécanismes mis en œuvre dans la construction des parcours d'orientation.
- **Une organisation au service du projet et construite sur la recherche de complémentarités entre les différents niveaux de responsabilité et les différents services concernés.**

I – Un projet

- **Des orientations politiques claires :**
 - **L'orientation est une dimension essentielle de l'action éducative de l'école.** La capacité à s'orienter fait partie des compétences de base inscrites dans le socle commun et le temps de la formation initiale doit permettre à tous les élèves, et non aux seuls élèves présentant des difficultés, d'acquérir les compétences leur permettant de s'orienter tout au long de la vie.
 - **Le service public d'information et d'orientation tout au long de la vie**, dont le premier maillon est constitué par le service public d'information et d'orientation de l'Education nationale, doit permettre à chaque citoyen, d'obtenir **gratuitement**, au moment où il en a besoin, une **information** complète et de qualité sur les formations, les métiers et l'insertion ainsi qu'un **conseil en orientation** dans le cadre d'un **accompagnement de proximité**.
 - **Le service public d'information et d'orientation tout au long de la vie relève de compétences partagées** entre l'Etat (Education nationale, Enseignement supérieur et Travail) et les Conseils régionaux. C'est à l'échelle régionale que doit être organisée la mise en réseau des services et structures qui concourent à la mise en œuvre du droit à l'information et à l'orientation tout au long de la vie.
- **Des objectifs pédagogiques** au service d'un sujet qui, placé au centre d'un processus de nature éducative, doit devenir un agent actif de sa propre orientation.
Dans cette perspective les initiatives à mettre en œuvre doivent porter sur les quatre axes suivants :
 - **Développer les activités d'éducation à l'orientation dans les établissements scolaires.** L'action éducative en orientation qui permet aux jeunes de connaître l'univers des métiers, le monde des formations et de mieux se connaître pour être en capacité de choisir, est un vecteur essentiel pour donner du sens aux apprentissages.
 - **Mettre les ressources documentaires à disposition des différents publics** en imaginant des solutions adaptées à chaque situation ou catégorie d'utilisateurs : le collégien, le lycéen, l'apprenti, l'articulation lycée/enseignement supérieur, l'étudiant, le jeune adulte dans son premier emploi,

l'adulte qui souhaite se reconvertir ou l'adulte demandeur d'emploi. L'approche documentaire et éditoriale utilisée doit aider chaque usager à trier et hiérarchiser l'information en le ramenant de la multiplicité de l'information trouvée sur le web à un ensemble de réponses circonscrites, pertinentes et de proximité.

- **Mettre à disposition de l'utilisateur des services personnalisés en ligne** permettant aux jeunes scolarisés ou non, à leurs familles et aux adultes,
 - o d'avoir un accès simple aux informations sur les formations, les métiers et l'insertion en apportant à une question particulière, une première réponse personnalisée susceptible de les aider à structurer leur démarche individuelle,
 - o de repérer les ressources disponibles pour les aider à construire leur parcours d'orientation, de formation et d'insertion,
 - o d'accéder plus facilement aux acteurs susceptibles de les accompagner dans leur démarche d'orientation,
 - o de bénéficier, chaque fois que cela est nécessaire, et sans nouvelle démarche de leur part, d'un prolongement et d'un accompagnement de proximité.

- **Mettre à la disposition des usagers, un réseau de professionnels dans le domaine de l'accompagnement en orientation.** En effet toutes les enquêtes réalisées auprès des jeunes et de leurs familles mettent en évidence l'importance qu'ils attachent à l'accompagnement individuel par des professionnels ayant une connaissance approfondie des divers systèmes de formation, des secteurs d'activité, des métiers et de leur évolution, et qui soient à même de les écouter et de les aider à choisir.
Le service public d'information et d'orientation doit garantir cet accompagnement de qualité.

II – Une organisation

Dans un contexte économique et budgétaire très contraint l'organisation proposée tente de répondre aux impératifs suivants :

- Confier le pilotage d'une nouvelle fonction ou d'un service à créer, à l'opérateur qui a su développer, dans le cadre de ses missions habituelles, les compétences qu'il convient de mettre en œuvre.
- Proscrire toute redondance dans les activités concourant à la mise en œuvre du service public d'orientation tout au long de la vie,
- Favoriser les synergies et développer les complémentarités entre les différentes structures chargées d'aider jeunes et adultes à construire leur parcours de formation et d'insertion tout au long de la vie.

Un préalable : Organiser la collecte des ressources documentaires.

Pour remplir efficacement sa mission, le service public d'Information et d'Orientation doit disposer de ressources documentaires les plus exhaustives et objectives possibles, et actualisées en permanence, sur les formations, les métiers, les conditions d'insertion dans un contexte d'évolution permanente des emplois et des qualifications.

Les ressources documentaires sont actuellement disponibles auprès des organismes suivants :

- *L'ONISEP* dont les bases de données couvrent l'ensemble du territoire et concernent la totalité des formations et des professions appréhendées dans une perspective dynamique. Ces bases sont actualisées en permanence dans le cadre d'une organisation en réseau mobilisant les services centraux et les délégations régionales.

- *Le CIDJ* qui dans le cadre d'une complémentarité naturelle produit des informations en direction de la jeunesse.
- *Le Centre info* qui produit des informations sur la formation professionnelle continue tout particulièrement sur le droit à la formation.
- *Les CARIF-OREF* qui organisent et mettent à disposition du public les ressources régionales en matière de formation continue.

Depuis plusieurs années, CARIF-OREF, Régions et délégations régionales de l'ONISEP conjuguent leurs efforts pour améliorer la qualité de la collecte et de la diffusion de l'offre de formation. Ils ont construit ensemble des outils comme *Certif Info et Offre Info* qui permettent de rendre compatibles une collecte au plus près de la source, une validation par les instances régionales dans le cadre du CPRDFP, et une capacité de diffusion rapide de cette offre à l'échelon interrégional, national et européen.

Dans ce maillage, les CARIF-OREF apportent l'ancrage régional, l'analyse prospective territoriale, l'ONISEP, avec le réseau des établissements de formation de l'Education nationale, de l'Agriculture et de l'Enseignement supérieur, apporte sa compétence dans les domaines de l'édition multimédia et de la diffusion à grande échelle, au niveau national, européen et international.

Dans un tel contexte il est aisé d'organiser les complémentarités avec les ressources indispensables élaborées par le Centre Info et le CIDJ.

Le développement des activités d'éducation à l'orientation dans les établissements scolaires, doit être renforcé par la prise en compte des cinq propositions suivantes :

- *Instaurer un temps pour l'orientation* permettant de mettre en œuvre, à tous les niveaux du collège et des lycées, un programme d'information et d'aide à l'orientation
- *Dispenser un enseignement* permettant à tous les élèves des classes de quatrième et troisième de collège, de mieux connaître et comprendre le monde professionnel, comme cela a déjà été initié dans l'option de découverte professionnelle 3 heures.
- *Impliquer davantage les enseignants* qui doivent, à travers l'enseignement de leur discipline, aider les élèves à se familiariser avec l'environnement économique et social. Leur rôle est complémentaire de *l'action des conseillers d'orientation-psychologues (COP)* qui eux, doivent aider les jeunes à inscrire leurs choix d'orientation dans une dynamique de construction d'un parcours d'orientation, de formation et d'insertion tout au long de la vie.
- *Faire évoluer la formation des COP* dans son contenu et ses modalités. Soulignons à ce propos que la limitation actuelle et depuis plusieurs années, à cinquante par an du nombre d'élèves conseillers recrutés dans les instituts de formation, alors que le nombre de départs en retraite est chaque année quatre fois plus important, crée les conditions d'une perte de compétences qui nuit gravement à la qualité du service rendu à l'utilisateur.
- *Mobiliser*, pour la mise en œuvre des activités d'éducation à l'orientation, *tous les partenaires concernés à l'intérieur comme à l'extérieur du système éducatif* en particulier les collectivités territoriales, les partenaires sociaux, les organisations professionnelles et plus généralement tous les acteurs de l'environnement économique et social.

L'accès aux ressources documentaires, quel que soit le média utilisé par l'utilisateur, doit être organisé à travers la mise en œuvre d'une véritable pédagogie de l'information.

Les solutions imaginées pour mettre à disposition des différents publics, des informations utiles et facilement accessibles, imposent en effet des mises en scène fonctionnellement et psychologiquement adaptées à la complexité des informations à traiter et aux caractéristiques de leurs destinataires.

Cette logique est déjà mise en œuvre par l'ONISEP dans le cadre d'une transformation profonde des outils mis à disposition de ses usagers afin d'en améliorer l'accessibilité, l'efficacité et la qualité. Signalons, à titre d'exemple, que la refonte complète du site de l'ONISEP, avec utilisation d'un moteur

sémantique, a nettement renforcé le succès d'audience de *onisep.fr* : près de 200 millions de pages vues sur douze mois pour 30 millions de visites.

L'ingénierie développée par l'ONISEP peut aisément être mutualisée et mise à disposition des organismes qui, au sein du service public d'orientation, participent à l'information et à l'aide à l'orientation des jeunes et des adultes, tout particulièrement les Régions et les CARIF-OREF.

Le développement d'un service de réponses personnalisées en ligne, qui répond à une forte demande des usagers, doit compléter cette mise à disposition des ressources documentaires.

C'est bien ce que traduit le succès de « mon orientation en ligne », service en ligne d'aide personnalisée à l'orientation par internet et par téléphone mis en place, à la demande du ministère de l'Education nationale, par l'ONISEP. Ce service a traité en 2011, près de 150000 questions par mél, t'chat et téléphone, posées par des jeunes scolarisés ou non, par leurs familles, par des professionnels de l'éducation ainsi que par des adultes recherchant le plus souvent des informations ou conseils pour reprendre des études. Le bilan 2011, récemment publié, révèle des éléments d'analyse portant sur l'ensemble des demandes formulées au niveau national tout en reflétant la diversité et les spécificités des territoires académiques. Il fournit également des informations utiles pour renforcer notre action pour améliorer la démocratisation de l'accès à l'information.

Rappelons également, comme cela est précisé dans l'avant propos de ce bilan, que « l'implantation de « mon orientation en ligne », résolument inscrite au cœur des territoires (déjà 6 sites : Bordeaux, Nantes, Amiens, Ile de France, Grenoble, Fort de France), ainsi que sa conception modulaire et sa grande souplesse de fonctionnement, sont à même de satisfaire l'attente de tous les partenaires qui ont pour mission d'aider jeunes et adultes à construire leur parcours de formation et d'insertion. Cet outil est ainsi au service de l'ensemble des acteurs concernés par la mise en œuvre du droit à l'information et à l'orientation tout au long de la vie ».

Les professionnels de l'orientation chargés d'aider jeunes et adultes à se projeter dans un parcours d'orientation tout au long de la vie, inscrivent leur action dans le cadre d'un accompagnement de proximité au niveau du bassin de formation ou d'emploi.

Les services et réseaux assurant actuellement cet accompagnement sont les suivants :

- *Les centres d'information et d'orientation (CIO)* qui sont implantés dans chaque bassin de formation et où exercent les conseillers d'orientation-psychologues (COP).
Les CIO accueillent le public scolaire et non scolaire, constituent des lieux-ressources et des pôles d'animation des actions d'information et d'aide à l'orientation dans les bassins de formation, interviennent dans les établissements scolaires à travers l'action des COP pour le conseil en orientation auprès des jeunes et des familles, et pour le conseil technique aux équipes éducatives pour la mise en place des programmes d'éducation à l'orientation.
- *Le réseau information jeunesse* avec les BIJ et PIJ
- *Les missions locales et permanences d'accueil, d'information et d'orientation* qui sont chargées d'aider les jeunes de 16 à 25 ans à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion professionnelle : emploi, formation, logement, santé...
- *Pôle emploi* qui a intégré les centres régionaux d'orientation professionnelle de l'AFPA, Cap emploi, l'APEC (association pour l'emploi des cadres), les CIBC (centres interinstitutionnels de bilan de compétences), les CIDF (centres d'information sur les droits des femmes), les Maisons de l'emploi, les MIFE (maisons de l'information sur la formation et l'emploi), le réseau des FONGECIF (fonds de gestion des congés individuels de formation) ainsi que les réseaux des Chambres consulaires...

La mise en réseau des services et structures, dans le respect de leurs missions respectives, doit être réalisée **sous la responsabilité des Régions**. L'expérience conduite en Rhône-Alpes avec le Pôle Rhône-Alpes de l'orientation (PRAO) a montré la capacité du GIP à organiser l'articulation entre les différents organismes qui constituent le service public d'information et d'orientation tout au long de la vie.

Il est donc proposé d'inscrire dans la loi l'obligation de mettre en place dans chaque région une instance de ce type pour définir les modalités adaptées au contexte régional.

Concernant le réseau des CIO dont le maillage dans les territoires est un formidable atout pour assurer un accompagnement de proximité, il est urgent de prendre rapidement et clairement position sur les points suivants :

- Les personnels sont à la charge de l'Etat et doivent le rester, en conformité avec la responsabilité de l'Education nationale dans le domaine de l'orientation. Signalons que pour répondre aux attentes des usagers, la pratique professionnelle des COP doit leur permettre d'avoir une connaissance et une expérience réelles des problématiques propres aux publics scolaires et non scolaires.
- La prise en charge des CIO doit être confiée aux Régions compte tenu de leur responsabilité dans l'élaboration du CPRDF (contrat de plan régional de développement des formations professionnelles) qui définit au plan régional les priorités relatives à l'information et à l'orientation tout au long de la vie. La décision d'inclure les CIO dans le partenariat Etat-Collectivités territoriales qui est la règle dans le reste de l'Education nationale, permettra de mettre un terme à la dualité totalement anachronique et parfaitement incompréhensible entre CIO à gestion d'Etat et CIO à gestion départementale. Elle permettra également aux Régions responsables de la construction des centres, de leur maintenance et de leur budget de fonctionnement, de structurer l'organisation de l'activité des conseillers pour la part qui s'exerce en dehors des établissements scolaires, en complémentarité avec l'ensemble des professionnels qui concourent à l'information et à l'orientation des jeunes et des adultes.

Dans ce nouveau contexte les Régions peuvent mettre en œuvre une politique favorisant l'activité en réseau de tous les services et organismes chargés d'apporter aux usagers du service public d'orientation, aide et conseil en orientation tout au long de la vie.

Noël Margerit, association ERE