



Informier, accompagner, décloisonner

3 priorités pour
l'orientation en Normandie

Octobre 2019

Présenté par Richard Lecoeur

Contribution

Juillet 2019

Informier, accompagner, décloisonner

**Trois priorités pour l'orientation en
Normandie**

Président

Richard LECOEUR

Chargé de mission

Subayi SUBAYI

Table des matières

Auditions et remerciements.....	5
Membres du comité d'étude.....	7
Introduction.....	9
I. Contexte de la contribution	11
1.1 Concerter pour construire ensemble	11
1.2 Un cadre juridique nouveau.....	11
1.3 Autres éléments de contexte : la situation en Normandie	16
II. L'orientation : de quoi parle-t-on ?.....	18
2.1 Deux définitions complémentaires.....	18
2.2 Les acteurs de l'orientation en Normandie	20
III. L'information, maillon essentiel du processus d'orientation	23
3.1 Ce qu'en dit la loi	23
3.2 Définition de l'information.....	24
3.3 Le processus d'information : de la collecte de données à la diffusion	25
IV. Préconisations.....	30
Les enjeux.....	30
4.1 Une information indépendante, de qualité, individualisée et accessible	30
4.2 Faire de l'orientation scolaire un acte central de la vie des jeunes et des actifs	32
4.3 Encourager l'individualisation et la sécurisation des parcours.....	33
4.4 Renforcer et valoriser le travail en réseau.....	33
4.5 Faire de l'échelon régional l'axe central de l'orientation.....	33
Annexes.....	35
Annexe 1.....	37
Filières de formation	37
Annexe 2.....	38
L'accompagnement à l'orientation au lycée général et technologique en classe de seconde.....	38
Vademecum.....	38
Liste des sigles.....	43

Auditions et remerciements

Luc CHEVALIER,

Directeur adjoint du CARIF-OREF ; ainsi qu'Elisabeth MARMONTEL et Claire PIZY

Anne DE ROZARIO,

Chèffe du Service d'Information et d'Orientation du Rectorat

Nicole GOOSSENS,

Présidente de la commission 7 du CESER et rapporteure de l'étude du CESER
« L'Orientation tout au long de la vie » (2010) ;

Marc GRANIER,

Rapporteur de l'étude « Jeunesses : une ressource pour la région (Haute-Normandie) » (CESER, mars 2015) ;

Karine HENRY,

Directrice de la Cité des Métiers de Normandie ;

Jean-François LHUISSIER,

Enseignant-chercheur vice-président de la ComUE ;

5

Joëlle QUILLIEN,

Directrice préfiguratrice de la compétence orientation ;

Sylvie SAINTEMARIE,

Directrice de l'Association Régionale des Missions Locales de Normandie

Martial SALVY,

Délégué Régional de l'ONISEP

Benoit VANIER et Karine DENAIS,

Respectivement, directeur du CRIJ et responsable de l'information.

Membres du comité d'étude

Mme **AUBOURG** Nathalie

MME **DESANAUX** Céline

M. **ENXERIAN** Philippe

MME **GOOSSENS** Nicole

M. **GRANIER** Marc

M. **LECOEUR** Richard

M. **LEGER** Rémy

M. **MARAIS** Nicolas

M. **VITART** Paul

Introduction

Les mutations profondes du système productif et de l'économie amènent à abandonner le modèle taylorien pour adopter une organisation qui repose principalement sur la capacité des individus à s'adapter, rebondir, être mobile, se former, développer de nouvelles compétences. On parle aujourd'hui de 3^e révolution industrielle. Les progrès technologiques accélèrent cette évolution. Comme la précédente, cette révolution transforme tous les processus industriels et administratifs, amenant des bouleversements dans la nature des compétences à mettre en œuvre pour les maîtriser et remettant en cause les relations classiques de travail.

On comprend que ce qui est décrit ici est un changement de paradigme. On passe de la machine qui supplée voire remplace la force physique, à la machine qui, en plus de suppléer, organise, anticipe et offre une virtualisation quasi intégrale de l'ensemble des transactions dans les processus administratifs et productifs.

Dans ce contexte, depuis plusieurs années, diverses études font le constat d'une accélération des transformations des métiers. Certains sont appelés à disparaître et d'autres à se créer. Les récents articles de prospective prévoient la disparition d'un nombre conséquent d'emplois d'ici dix ans du fait des évolutions technologiques et numériques. Cela concerne en partie des emplois peu qualifiés.

L'orientation professionnelle des jeunes et des personnes dont la compétence a été rendue obsolète devient un enjeu de société majeur qu'il conviendrait de ne pas réduire à sa simple dimension de gestion de flux d'élèves ou d'adéquation formation-emploi. Elle doit donner la possibilité aux individus de comprendre ce qui se passe pour se projeter et maîtriser leur parcours.

De toute évidence, les personnes disposant d'un niveau de qualification élevé, d'ouverture au monde, d'une capacité d'adaptation et de mobilité pourront mieux maîtriser leur trajectoire professionnelle et personnelle pour autant qu'elles puissent disposer des informations nécessaires.

En revanche, de sérieuses questions peuvent se poser pour les personnes ne disposant pas de ces compétences. La question de l'égalité des chances dans le développement des compétences et de l'accès à l'offre de formation, avec pour point de mire l'élévation du niveau de qualification permettant de retrouver un emploi souhaité, est d'emblée posée.

Cela étant, il est également difficile de considérer l'orientation comme un processus ne reposant que sur les seules capacités, vœux, projets de la personne. La connaissance de son environnement immédiat, des besoins de l'économie du territoire dans lequel elle évolue, sont nécessaires pour affiner le diagnostic et la « prospective de soi »¹. Dans cette perspective, l'information reçue par les jeunes et les actifs est cruciale. Elle n'est pas

¹ Expression utilisée par Aline SCOUARNEC, professeur en Sciences de Gestion.

nécessaire uniquement en amont du projet mais elle jalonne la totalité du parcours. Par conséquent, elle doit être de qualité, indépendante, objective et accessible et ainsi permettre des choix éclairés. Elle doit également, et surtout, dépasser les lieux communs et les stéréotypes, notamment de genre.

Aujourd'hui, les sources d'information sont abondantes, voire pléthoriques et donnent le sentiment qu'il est difficile de s'y retrouver. Deux explications à cela :

- les nouvelles technologies démultiplient les possibilités de production et de diffusion de l'information² ;
- la multiplicité des réseaux institutionnels d'information et d'orientation.

Cette situation est le fruit de l'histoire : un empilement de dispositifs qui ont été pensés et mis en place pour répondre aux besoins des publics et des acteurs en charge d'une problématique particulière. Aujourd'hui, ils proposent une offre de service abondante, riche mais parfois redondante, voire concurrente. Les logiques qui étaient à l'origine de leur création sont certainement à revoir. Si cela reste pertinent de maintenir des approches reposant sur une offre de formation ou un public ciblé, il est nécessaire d'introduire d'autres paramètres tels que le territoire et les besoins de l'économie. Cela devrait permettre de proposer un service répondant aux besoins des personnes en proximité, qui les accompagne tout au long de leur parcours et optimise leur retour à l'emploi.

La révolution évoquée nécessite d'imaginer une autre configuration qui ne fasse pas table rase de l'existant mais qui puise dans l'expérience et la richesse des acteurs pour créer de la complémentarité, de la continuité, de la proximité. C'est un des enjeux de la coordination, de l'animation et du pilotage de l'orientation.

La présente contribution du CESER ne pourra pas aborder dans le détail l'ensemble de ces questions pour élaborer des préconisations. Une étude de fond pourra être diligentée notamment pour mesurer l'impact des dispositions prises. La contribution se concentrera sur les deux questions posées par ce transfert de compétence :

- la qualité et l'accès à l'information ;
- la complémentarité de l'action de la Région et celle de l'Education Nationale qui, jusqu'à présent, avait le monopole de l'information et de l'orientation en direction des jeunes scolarisés. Plus généralement, est posée la question de l'organisation en région de l'offre de service d'orientation.

² Informatique : traitement automatique de l'information.

I. Contexte de la contribution

1.1 Concerter pour construire ensemble

Dès l'annonce de sa prise de compétence sur l'orientation, la Région Normandie a souhaité s'engager dans une démarche de concertation et de co-construction avec les acteurs de l'orientation et les territoires. Six rencontres ayant été organisées dans différents lieux de Normandie et un questionnaire en ligne ont permis de contribuer au projet régional qui se dessine. La Région était consciente qu'un des enjeux majeurs de la prise de compétence serait l'organisation de l'offre de service. Aussi, a-t-elle fixé d'emblée le cadre en annonçant la mise en place d'une agence de l'orientation qui verrait le jour début 2020.

Toutefois, la responsabilité de tout le processus de l'accueil à l'orientation, c'est-à-dire la décision d'affectation, n'a pas été confiée à la Région. Si elle en a la compétence pour les demandeurs d'emploi dont elle finance les formations, la décision et les modalités d'affectation restent de la prérogative de l'Etat en ce qui concerne les jeunes collégiens, lycéens et étudiants. C'est donc tout le processus et les activités en amont de cette décision qui échoient à la Région. Cette situation appelle à la définition d'un cadre de partenariat précisant les missions de chaque institution et les objectifs partagés.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la contribution du CESER. Elle ne pourra traiter sur le fond la question de l'orientation mais elle se veut une participation qui devra forcément être enrichie par la suite pour poursuivre une réflexion nécessaire.

1.2 Un cadre juridique nouveau

La loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son Avenir Professionnel est porteuse de profonds changements dans l'organisation et le fonctionnement de la formation professionnelle. Elle confirme les précédentes réformes en insistant sur la responsabilité individuelle dans la construction et la sécurisation des parcours professionnels.

L'article 18 annonce le transfert de compétences et stipule que :

« La région organise des actions d'information sur les métiers et les formations aux niveaux régional, national et européen ainsi que sur la mixité des métiers et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en direction des élèves et de leurs familles, des apprentis ainsi que des étudiants, notamment dans les établissements scolaires et universitaires. Lorsque ces actions ont lieu dans un établissement scolaire, elles sont organisées en coordination avec les psychologues de l'éducation nationale et les enseignants volontaires formés à cet effet. Pour garantir l'unité du service public de l'orientation et favoriser l'égalité d'accès de l'ensemble des élèves, des apprentis et des étudiants à cette information sur les métiers et les formations, un cadre national de référence est établi conjointement entre l'Etat et les régions. Il précise les rôles respectifs de l'Etat et des régions et les principes guidant l'intervention des régions dans les établissements. »

L'article contraste avec le reste de la loi qui porte sur les salariés et les apprentis. L'esprit de la loi, à la suite de ce qu'avaient convenu les partenaires sociaux dans l'Accord National

Interprofessionnel, vise à créer les conditions pour que chacun « soit davantage acteur de son parcours pour lui permettre d'anticiper les mutations en fonction de ses souhaits, des besoins des entreprises et des territoires ». L'objectif est de créer une société de compétences où les individus sont acteurs de leur parcours. Ce changement doit être anticipé et préparé dès l'école.

1.2.1 L'action de la Région

Il convient de noter le champ très large défini par la loi : les métiers et les formations. La loi souligne l'enjeu de l'information sur la mixité des métiers. Ces informations doivent faire état de l'offre régionale, nationale et européenne et s'adresser à tous les publics. La collectivité régionale bénéficiera, dans le cadre de ce transfert de l'expérience ou de l'expertise du service de l'Etat en charge de la question³.

Ce transfert vient enrichir l'arsenal des compétences de la Région sur le champ de l'orientation. En effet, depuis qu'elle a la responsabilité de la formation des demandeurs d'emploi, la Région a dû d'abord s'impliquer dans l'information et l'orientation professionnelle pour ensuite élargir son champ d'intervention à l'orientation tout au long de la vie.

Les différentes lois sur la formation professionnelle ont chacune apporté une responsabilité nouvelle :

- financement et coordination des Points Relais Conseil en Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Aujourd'hui, la Région déploie un réseau de 33 points d'accueil et de conseil en VAE qui reçoivent tous les publics désireux de faire reconnaître et valoriser leur expérience professionnelle. En 2018, en Normandie, plus de 4000 personnes ont bénéficié de ce service ;
- coordination et animation du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO) ;
- coordination de la prise en charge des jeunes sortis sans qualification, en lien avec les autorités académiques.

Pour autant, la Région Normandie ne s'est pas limitée à la mise en œuvre de ces compétences puisque celle-ci :

- participe au financement d'événements locaux ou régionaux d'information sur les métiers, les formations et l'emploi ;
- apporte un appui aux Missions Locales pour les missions d'accompagnement des jeunes ;
- contribue de manière majoritaire au Groupement d'Intérêt Public de la Cité des Métiers de Normandie ;
- co-pilote le CARIF-OREF de Normandie et en assure pour partie le fonctionnement. Le CARIF-OREF porte notamment des actions d'observation, de production d'information sur les métiers des actions de professionnalisation des acteurs de l'Accueil – Information - Orientation ainsi que le Numéro Vert de la formation

³ Décret en cours sur les conditions du transfert des personnels de la Délégation Régionale de l'ONISEP travaillant sur le domaine de l'information métiers.

professionnelle. Les financements de ces deux structures sont prévus dans le cadre du Contrat de Plan Etat-Région 2015/2020 ;

- contribue au financement et à la promotion des Campus des Métiers et des Qualifications...

La multiplicité et la diversité de ses actions en matière d'orientation et l'ajout de cette nouvelle compétence font que la Région est confrontée à une triple problématique :

- la lisibilité de l'offre de service en matière d'orientation : qui fait quoi ? pour qui et pour quoi ? ;
- la qualité de l'accompagnement des publics : complémentarité et continuité de l'offre de service sur l'ensemble du territoire ;
- l'organisation, la coordination et l'animation de réseaux sur son territoire.

La Région est appelée à travailler en partenariat avec le Rectorat qui avait la responsabilité de la mission d'orientation.

1.2.2 Le Rôle du Rectorat

L'action en matière d'orientation de l'Education Nationale en région est portée par le Rectorat.

En Normandie, les deux rectorats sont engagés dans un processus de fusion et certains services continuent d'exercer sur le périmètre de l'académie de Caen ou de Rouen. C'est le cas des services académiques d'information et d'orientation (SAIO). Ils ont pour mission de coordonner l'action des Centres d'Information et d'Orientation (CIO). Concernant la délégation régionale de l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (DRONISEP), elle est sous la responsabilité, pour toute l'académie, du Chef de service du SAIO de Caen. Cette délégation, ses missions et une partie du personnel, est l'objet du transfert de compétence⁴.

La DRONISEP a pour mission:

1. de « produi[re] et diffuse[r] des documents écrits, audiovisuels et multimédias destinés à rendre l'information sur les métiers et les formations accessible à tous... ;
2. d'alimenter une base documentaire de 20 000 adresses d'établissements ;
3. de publier et diffuser toutes les données de proximité sur la carte scolaire, les filières d'études et l'emploi (annexe 1 : filières de formation) ;
4. de proposer aux équipes éducatives des outils d'aide à l'orientation»⁵.

La DRONISEP produit et diffuse de l'information sur les métiers et les formations à destination de tous les publics notamment des équipes éducatives. Nous verrons que d'autres acteurs portent également ces missions. Il s'agira pour la Région de coordonner

⁴ La question n'est toujours pas tranchée. La loi prévoit que le transfert des personnels soit fait sur la base du volontariat. A défaut, l'Etat verserait aux Régions une compensation financière. Par ailleurs, d'autres personnels peuvent, sans être transférés, être mis à disposition de la Région pour accompagner le développement de cette nouvelle compétence.

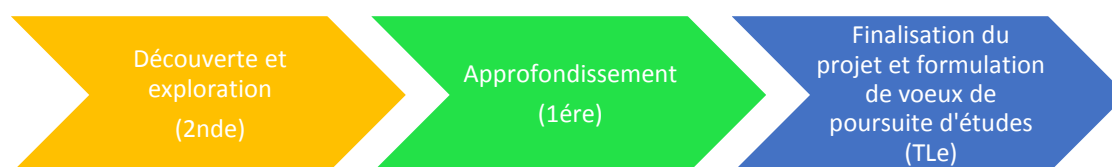
⁵ Site de l'ONISEP.

l'ensemble de ces acteurs en veillant à assurer une continuité dans la qualité du service rendu.

Ce transfert de compétence se déroule avec pour toile de fond la réforme Baccalauréat 2021. Elle propose aux élèves de construire progressivement leur orientation⁶. L'objectif est notamment de dédramatiser l'orientation⁷. Au-delà d'accompagner le choix, la réforme veut simplifier le parcours de formation. La mise en œuvre se décline en trois axes :

1. la découverte du monde professionnel et l'acquisition des moyens pour s'y repérer ;
2. la connaissance des formations de l'enseignement supérieur et de leurs débouchés ;
3. l'élaboration de son projet d'orientation.

Un volume horaire dédié selon le cycle, au collège (12 heures en 4^{ème} et 36 heures en 3^{ème}) et au lycée (« 54 heures »)⁸ permet aux élèves de travailler ces trois axes tout au long de la scolarité du lycéen, comme le montre le schéma suivant :



La démarche repose principalement sur l'engagement de l'équipe éducative qui doit intégrer l'orientation dans son projet d'établissement. Une attention particulière doit être portée aux publics les plus vulnérables qui pourront bénéficier d'un suivi personnalisé. Tout au long du processus, en particulier dans la phase « Découverte et exploration », l'information apportée aux élèves sera fournie par la Région (annexe 2 : Repères et ressources pédagogiques).

1.2.3 Une mission et un pilotage à partager

Si la Région confirme son rôle majeur en matière d'orientation, elle doit composer avec l'Etat qui conserve un grand nombre de prérogatives :

- définition de la politique d'orientation des élèves et des étudiants ;
- décision d'orientation et d'affectation ;
- accompagnement des élèves et des étudiants aux choix d'orientation.

En outre, le cadre national de référence signé entre l'Etat et l'Association des Régions de France, le 28 mai 2019, rappelle et précise les conditions de mise en œuvre des actions d'information notamment dans les établissements. Le texte indique que le chef

⁶ Ce modèle est inspiré de ceux mis en place dans certains pays anglo-saxons, étude Conseil National d'Evaluation du système Scolaire (CNESCO) 2018.

⁷ Selon une étude du CREDOC cité par le CNESCO, 48% des jeunes estiment être mal accompagnés par leur établissement. Plus de 60% déclarent que l'orientation constitue pour eux une source de stress.

⁸ Des heures dédiées sont également prévues pour la voie professionnelle :

- CAP, 101 heures en première et 91 heures en deuxième année
- Bac Pro, 105 heures en seconde, 98 heures en première et 91 heures en terminale.

d'établissement décide de l'opportunité et des conditions de diffusion de l'information. Si l'information se déroule au sein de l'entreprise comme suggéré dans la loi, la Région crée les conditions pour que les actions aient lieu (mise en place de réseaux d'entreprises accueillantes, etc.) et les établissements décident de l'opportunité.

Toute la complexité de la mise en œuvre de la nouvelle compétence résidera dans la capacité de l'Etat et de la Région à travailler en complémentarité. La déclinaison en région du cadre national de référence sera donc déterminante. Au-delà des valeurs partagées affichées, il s'agira d'associer les autres acteurs pour assurer la réussite de ce transfert : les partenaires sociaux.

Cette collaboration était déjà prévue par les différentes lois sur la formation par la mise en place des COREF et des CCREFP qui deviendront les CREFOP⁹. Le CREFOP Normandie s'est d'ailleurs doté d'une commission spécialisée sur l'orientation. C'est également dans le cadre du comité qu'a été acté en 2017 pour cinq ans le Contrat de Plan Régional de Développement de la Formation Professionnelle (CPRDFOP). L'axe 3 du plan, intitulé « Construire une orientation tout au long de la vie » comporte six parties :

1. assurer la coordination territoriale et le pilotage de l'orientation en Normandie (Service Public Régional de l'orientation et le Conseil en Evolution professionnelle) ;
2. constituer une offre de service globale pour tous les publics ;
3. développer une culture commune entre acteurs de l'orientation en Normandie ;
4. favoriser l'accès et la réussite à la Validation des Acquis de l'Expérience ;
5. renforcer les dispositifs de persévérance scolaire et de retour en formation ;
6. encourager la démarche d'évaluation du service rendu au public.

Dans son avis lors de l'adoption du CPRDFOP, le CESER a souligné trois points portant sur la nécessité de :

1. donner de la lisibilité au Service Public Régional de l'Orientation pour faire le lien avec les acteurs économiques du territoire, en assurant une complémentarité entre orientation scolaire et professionnelle ;
2. envisager toutes les voies de formation et toutes les pistes de remédiation pour faire face à la diversité des situations. En d'autres termes, le CESER considère que la richesse de l'offre est bénéfique si elle est coordonnée ;
3. renforcer l'implication des entreprises dans les solutions apportées aux jeunes (découverte professionnelle, stage, emploi).

⁹ COREF : Comité Régionaux Emploi Formation ; CCREFP : Comité de Coordination Emploi Formation Professionnelle ; CREFOP : Comité Régional Emploi Formation Orientation Professionnelle.

1.2.4 Des actions d'information sur les métiers et les formations

Au-delà de l'organisation et du pilotage, l'étendue des domaines d'information réclame que l'on s'y attarde un peu. Il s'agit de présenter les métiers et les formations présents sur le territoire régional, national et européen. Il n'est pas envisageable qu'un enseignant, un acteur de l'orientation, voire même un acteur de l'économie soit en mesure d'informer sur l'ensemble des métiers et des formations. La mise en commun des connaissances sera donc nécessaire.

Les branches professionnelles sont en première ligne sur la question. Elles disposent déjà, comme la loi le leur demande, d'observatoires des métiers et qualification qui donnent une vision précise de la situation dans leur secteur.

En réalité, toutes ne les ont pas mis en place, et pour celles qui l'ont fait, c'est l'échelon national qui s'en est chargé, souvent sans anticiper la déclinaison territoriale. En outre, les indicateurs et les référentiels retenus n'ont pas été concertés entre branches, ce qui rend difficile les comparaisons.

Les partenaires sociaux en ont pris conscience et ont lancé en région une étude pour définir des indicateurs communs que pourraient utiliser les branches professionnelles¹⁰. La loi de septembre 2018 rebat les cartes en réduisant fortement leur nombre, ce qui pourrait faciliter la négociation pour une territorialisation des observatoires.

La complexité de la structuration de l'offre de formation rend difficile la maîtrise de ses subtilités. Les opérateurs se contentent parfois d'informer sur l'offre proposée par leur institution de tutelle. Un des enjeux pour la Région sera de proposer aux jeunes toutes les voies et filières de formation disponibles sur le territoire.

16

1.3 Autres éléments de contexte : la situation en Normandie

1.3.1 Des difficultés de recrutement notamment pour les TPE/PME

En introduction, nous avons évoqué la situation globale : l'évolution rapide de l'économie due notamment aux nouvelles technologies, à l'intelligence artificielle ou encore à la mondialisation. Les entreprises normandes en ressentent les effets et doivent s'adapter à grande vitesse pour rester compétitives. Le tissu productif régional qui est principalement constitué de TPE/PME se met au diapason en renouvelant ses modes de production. Par ailleurs, elles revendiquent des recrutements locaux pour éviter des rotations régulières de personnels mais reconnaissent éprouver des difficultés à l'embauche. Ce constat est d'autant plus aigu dans les secteurs où certains métiers sont fortement en tension¹¹.

¹⁰ Mission d'appui à la structuration de la collecte de données Emploi-formation des branches professionnelles régionalisées, COPAREF de Normandie, 2018.

¹¹ Premiers constats issus des auditions menées dans le cadre des travaux du comité d'étude sur les compétences des salariés dans les TPE/PME.

1.3.2 Un niveau de qualification moins élevé qu'en France métropolitaine

On relève un décalage entre les besoins exprimés par les entreprises en termes de qualification et « d'offre ». La Normandie se caractérise par un niveau de qualification des actifs qui figure parmi les plus bas de France. La part des actifs de niveaux 6 et 5 et inférieur y est plus importante que la moyenne en France, respectivement 65% et 58%. La proportion des jeunes de plus de 18 ans détenteurs d'un diplôme de niveau supérieur est de 23%, soit 6 points en dessous de la moyenne nationale et 4 points en dessous de la moyenne en province¹².

Cette situation est également le reflet de la structure des emplois en région. La forte proportion des emplois de services, notamment dans le tourisme ou l'artisanat, est un des principaux facteurs. En effet, dans ces secteurs d'activités, la maîtrise du métier et du geste professionnel prime sur le diplôme.

Conséquence sans doute, « la Normandie présente un solde déficitaire avec la quasi-totalité des régions françaises »¹³. Selon l'Insee, le rapport est de 5 sortants pour 3 arrivants. Ce déficit n'est pas dû à une offre de formation défailante vu que la Normandie propose une offre aussi complète que celle des régions voisines (Ile-de-France exceptée).

La structure de l'emploi et l'offre de formation ne sont pas les seules explications aux niveaux de qualification moins élevés et à un solde migratoire déficitaire. En Normandie, le taux de scolarisation des jeunes entre 15-24 ans est de 56%, celui de la France métropolitaine de 4 points supérieurs.

Enfin, deux éléments de contexte ont été soulevés par un des acteurs de l'orientation auditionnés :

- le système éducatif est conçu pour sélectionner une élite. Cela peut expliquer la difficulté à faire reconnaître la voie professionnelle, en particulier l'apprentissage, comme une voie d'excellence ;
- la complexité de l'offre de formation. La multitude des filières et des certifications (le Répertoire National des Certifications Professionnelles en recense plus de 10 000 !) rend l'orientation quasiment impossible sans l'appui d'un professionnel pour une personne n'ayant pas encore de projet précis.

C'est la raison pour laquelle plusieurs intervenants auditionnés ont insisté sur la nécessité de réfléchir, y compris pour l'orientation, en termes de compétences acquises ou à acquérir, et non en termes de contenus des formations.

¹² INSEE, « Les migrations des diplômés du supérieur plutôt défavorables à la Normandie », N°11 Juin 2015.

¹³ ibid

II. L'orientation : de quoi parle-t-on ?

Il est très difficile de définir l'orientation tant ce terme est polysémique et recouvre des réalités diverses. Le sens premier du substantif « orientation » proposé par le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL) est la « capacité [...] de se situer dans l'espace, de situer les lieux et de trouver sa direction vers un lieu déterminé, à l'aide de son instinct ». Cette définition générale présente deux intérêts :

- affirmer qu'il s'agit d'une **capacité** des individus même si cela peut signifier qu'elle est innée (« à l'aide de son instinct »), ce qui est discutable comme nous pourrions le constater ;
- **se repérer et repérer les lieux dans l'espace**. En d'autres termes, savoir se situer dans son environnement et se fixer une direction.

Elle met en évidence ces deux éléments clés repris dans les définitions que nous avons retenues : celle de la Commission européenne pour sa valeur structurante et celle de Francis Danvers¹⁴, parce qu'elle introduit les deux dimensions que sont l'épanouissement et la responsabilité.

2.1 Deux approches complémentaires

Commission européenne 2008

18

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

Francis Danvers, 1988

« L'orientation consiste à mettre un individu en mesure de prendre conscience de ses caractéristiques en vue du choix de ses études et des activités professionnelles dans toutes les conjonctures de son existence avec le souci conjoint de servir le développement de la société et l'épanouissement de sa responsabilité ».

Ces deux définitions se complètent. Elles insistent sur trois points différents :

- processus et activités ;
- capacités et responsabilité de l'individu ;
- objectifs et résultat de l'orientation.

1. Processus et activités

¹⁴ Professeur des universités en psychologie de l'éducation à l'UFR des sciences de l'éducation de Lille3

Ces deux termes regroupent des réalités similaires mais appréhendées sous deux angles différents.

« Le processus » correspond aux différentes étapes individuelles qui amènent une personne à mieux se connaître, à mieux appréhender son environnement afin de faire des choix et de prendre des décisions sur son avenir personnel et professionnel. Ce processus se déroule en interaction constante entre l'individu et son environnement (ses proches, l'offre de formation, la situation économique et notamment de l'emploi). Tout l'enjeu est de permettre à chacun d'appréhender ses capacités et de savoir les valoriser dans un environnement donné et cela tout au long de sa vie. C'est un processus itératif.

« Les activités » regroupent les dispositifs et des services proposés par les pouvoirs publics, les partenaires sociaux ou par des entreprises privées. La définition de l'Union européenne ainsi que les différentes lois sur la formation professionnelle en France, listent ces activités :

- information ;
- conseil ;
- bilan de compétence ;
- accompagnement ;
- enseignement des compétences nécessaires à la prise de décision et à la gestion de la carrière.

Ces activités sont également regroupées sous le sigle AIO : Accueil, Information, Orientation. L'accueil étant la phase d'expression de la demande, l'information celle de l'élaboration du projet, notamment par le conseil et l'orientation, celle de la prise de décision et de la mise en œuvre. Cette phase est souvent confondue avec celle de l'affectation qui est une décision administrative.

2. Les capacités de l'individu

Dans ces deux définitions, la notion de capacité de l'individu est centrale. Pour s'orienter, il est nécessaire de disposer des compétences pour se repérer (connaissance de soi), pour comprendre les éléments qui nous entourent (connaissance de son environnement) afin de faire un choix. Par exemple : la connaissance de l'offre de formation en proximité, le potentiel de recrutement de tel ou tel métier constituent autant d'informations déterminantes dans une orientation. Ces compétences à s'orienter selon le réseau européen Euroguidance sont :

« la capacité à **recueillir, analyser, synthétiser** et **organiser** les informations sur les formations et les métiers mais aussi comme la capacité à **se connaître soi-même** pour prendre les bonnes décisions afin d'aborder les transitions inhérentes à tout parcours individuel et professionnel. »

Ce lien direct évoqué dans l'exemple entre le choix d'orientation de l'individu et le potentiel de recrutement du métier choisi rend poreuse la différence entre orientation et insertion, entre le processus et l'objectif.

3. Objectif et résultat de l'orientation

De ce point de vue, la définition de Francis Danvers est intéressante puisqu'elle précise que la finalité de l'orientation est l'épanouissement de la responsabilité de l'individu dans le développement de la société.

L'épanouissement de la responsabilité de l'individu repose sur trois éléments proches : la connaissance, la confiance et l'estime de soi. Lors de deux auditions, les intervenants ont insisté sur l'importance que revêt un travail sur l'estime de soi pour les personnes en rupture. Il devient difficile pour elles de nourrir une ambition personnelle et encore plus d'assumer leur responsabilité. Le service d'accompagnement consiste à redonner confiance et estime de soi et ainsi permettre de se projeter et d'assumer sa responsabilité.

Le CESER rappelle ce qu'il avait affirmé en 2010 : l'orientation doit consister à donner aux élèves et aux actifs, les compétences pour faire les choix et prendre les décisions qui leur conviennent. L'orientation doit s'inscrire, comme l'affirmait la résolution de novembre 2008 du Conseil de l'Union européenne citée plus haut, « dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ». C'est un acte éducatif : apprendre à se connaître, à connaître son environnement et à s'épanouir dans le souci du développement de la société.¹⁵ Cela implique d'élargir le champ des services et des outils proposés pour atteindre cet objectif.

2.2 Les acteurs de l'orientation en Normandie

Nous avons indiqué plus haut que l'environnement socio-économique était en constante évolution, ce qui le rendait difficile à saisir. Le même constat peut être posé pour les acteurs de l'orientation tant le nombre de structures est divers et important. Les acteurs de l'orientation sont issus de trois grandes approches de l'éducation portées par trois ministères :

1. l'Education Nationale et dans une moindre mesure celui de l'Agriculture ;
2. le Travail et l'Emploi ;
3. la Jeunesse et Sport.

A différents moments de l'histoire, ces trois ministères ont proposé des services pour informer les jeunes et les familles sur l'offre de formation et sur les possibilités de débouchés offertes par les certifications qu'elles proposaient.

2.2.1 L'Education Nationale

Les Centres d'Information et d'Orientation ainsi que l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP) ayant vu le jour avant-guerre et ont été regroupés en 1971.

Les Conseillers d'Orientation Psychologues sont devenus les psychologues de l'Education Nationale. Affectés à un établissement, leur rôle est de mettre en œuvre le projet de l'établissement en matière d'orientation. Ils continuent d'accompagner les publics, en

particulier les jeunes en difficulté (risque de rupture, difficultés d'apprentissage, handicap ...), de manière individuelle. Ils vont les accompagner dans la connaissance d'eux-mêmes et de leur environnement. C'est sur ce point que doit se construire la complémentarité avec la Région.

Les enseignants et les chefs d'établissements sont amenés à intervenir dans le processus d'orientation des élèves pour leur permettre d'acquérir les compétences à l'orientation et développer leur connaissance des métiers. Cette tendance est devenue manifeste avec la mise en place de Parcours Avenir et des « 54 heures ». Institué par l'arrêté du de juillet 2015, Parcours Avenir « permet à chaque élève de comprendre le monde économique et professionnel, de connaître la diversité des métiers et des formations, de développer son sens de l'engagement et de l'initiative et d'élaborer son projet d'orientation scolaire et professionnelle ». Les enseignants craignent de ne pas être suffisamment formés pour accompagner leurs élèves dans ce processus.

2.2.2 L'Information Jeunesse

En 1969, le Ministère de la Jeunesse crée à Paris le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ). Par la suite, les CRIJ, BIJ et PIJ¹⁶ se sont implantés aux niveaux régional et local. L'initiative de leur création était et reste de la responsabilité des collectivités, le Ministère n'attribuant que le label Information Jeunesse (IJ). Contrairement aux CIO, le réseau information jeunesse n'a pas été créé dans le but principal de dispenser une information sur l'offre de formation ou sur les métiers. Il ambitionne d'informer sur tous les aspects de la vie quotidienne des jeunes.

2.2.3 Emploi et Insertion des Jeunes

A la fin des années 70, la montée du chômage a suscité une réflexion sur l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Le rapport de Bertrand Schwartz propose deux approches :

- « Adopter une pédagogie appropriée, en partant non pas du savoir constitué pour tenter de le transmettre à un public qui a des difficultés à se l'approprier, mais en partant au contraire de sa pratique quotidienne, de ses savoir-faire, pour lui permettre d'acquérir les connaissances sur le terrain même de son activité.
- Adopter une organisation du travail qualifiante, qui requiert et rend possible la polyvalence des conseillers, en leur permettant de déborder le cadre de leurs tâches pour enrichir leur savoir-faire, leurs connaissances »¹⁷.

Les Missions locales sont créées en 1982 pour mettre en pratique ces deux principes. Au nombre de 24, elles sont présentes sur l'ensemble du territoire de Normandie. Chaque année, elles accueillent près de 55 000 jeunes de 16 à 25 ans, dont plus de 19 000 trouvent un emploi et 10 000 intègrent une formation.

¹⁶ Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) ; Bureau Information Jeunesse (BIJ) ; Point Information Jeunesse (PIJ)

¹⁷ Mission Locale du Salonnais

2.2.4 Les acteurs de l'emploi

Au cours des années 1980/90, les réseaux en charge de l'emploi vont développer des services d'accompagnement des actifs en rupture ou en mobilité pour les conseiller dans l'élaboration de leur nouveau projet et, au besoin, prescrire une formation. Le principe fondateur de la formation professionnelle était de faciliter le maintien et le développement des compétences. A partir de ces années-là, elle devient un outil de retour à l'emploi. Les conseillers informent les demandeurs d'emploi sur la formation et les métiers dits « porteurs ».

Ainsi d'autres acteurs, sous l'impulsion des partenaires sociaux, notamment dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle, ont développé des activités en matière d'orientation pour faciliter la mobilité des actifs : Pôle Emploi, Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC), FONGECIF, CAP Emploi, MIFE/MEF (Maison d'Information sur la Formation et l'Emploi/ Maison de l'Emploi et de la Formation).

On distingue deux logiques dans les approches de ces structures :

- *Le public.* Pôle Emploi, l'APEC ou encore les CAP emploi vont s'adresser prioritairement aux personnes en recherche d'emploi tandis que le FONGECIF propose des services aux salariés. Ces quatre structures sont reconnues opératrices du CEP. La réforme de 2018 a institué le Compte Personnel de Formation de Transition (CPF transition) qui acte la disparition des FONGECIF. La question est de savoir qui –en Normandie notamment– va reprendre le service proposé par le FONGECIF ?
- *Le territoire.* Les Maisons de l'Emploi de la Formation (MEF) et les Maisons d'Information sur la Formation et l'Emploi (MIFE) sont portées par les collectivités locales. Elles reçoivent tous les publics. Mais contrairement aux acteurs précédents, leur conseil n'aboutit pas à la prescription du financement de la formation. Elles ne sont pas reconnues comme opérateurs du CEP mais leur expertise en matière de conseil et d'accompagnement est reconnue. A Cherbourg en Cotentin, la MEF dispose, comme à Caux Vallée de Seine d'un observatoire local. Cet ancrage territorial lui confère une expertise double : la connaissance du territoire et l'accompagnement des publics.

III. L'information, maillon essentiel du processus d'orientation

Le transfert de l'information n'est pas périphérique. Les informations délivrées vont amener l'individu à construire son projet et à le mettre en œuvre. Il est donc nécessaire de bien comprendre ce que sont une information et les mécanismes de sa production, pour ensuite s'intéresser aux modes de diffusion et poser la question de leur accessibilité. Nous concluons cette partie en soulignant l'importance du pilotage dans le processus de collecte de données, de production et de diffusion de l'information.

3.1 Ce qu'en dit la loi

L'article 18 de la loi du 5 septembre 2018 stipule :

« La région organise des actions d'information sur les métiers et les formations aux niveaux régional, national et européen ainsi que sur la mixité des métiers et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en direction des élèves et de leurs familles, des apprentis ainsi que des étudiants, notamment dans les établissements scolaires et universitaires. Lorsque ces actions ont lieu dans un établissement scolaire, elles sont organisées en coordination avec les psychologues de l'éducation nationale et les enseignants volontaires formés à cet effet. Pour garantir l'unité du service public de l'orientation et favoriser l'égalité d'accès de l'ensemble des élèves, des apprentis et des étudiants à cette information sur les métiers et les formations, un cadre national de référence est établi conjointement entre l'Etat et les régions. Il précise les rôles respectifs de l'Etat et des régions et les principes guidant l'intervention des régions dans les établissements...

Des périodes d'observation en milieu professionnel dans une entreprise, une administration ou une association, d'une durée maximale d'une semaine, peuvent être proposées, en dehors des semaines réservées aux cours et au contrôle de connaissances, aux étudiants de l'enseignement supérieur, en vue de l'élaboration de leur projet d'orientation professionnelle. Dans l'exercice de leurs compétences, les chambres consulaires apportent leur appui à l'organisation de ces périodes»

 23

Les nouvelles compétences comprennent « des actions d'information » qui peuvent être menées :

- dans les établissements scolaires à la demande du chef d'établissement ou avec son accord ;
- dans les entreprises ;
- ou hors les murs.

L'alinéa 4 indique que la Région est également responsable de la production et de la diffusion de l'information avec l'appui de l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP). Les personnels des délégations régionales œuvrant dans les champs transférés peuvent choisir de rester au sein de la délégation régionale ou de rejoindre les effectifs de la Région.

Ce transfert aborde la question de l'information sous trois angles :

- o *l'action d'information*, en suggérant trois modes de diffusion : l'information au sein des établissements, l'observation en entreprise et

l'action hors les murs (manifestations, événementiels, diffusion numérique...). Le texte précise les publics concernés et établit un lien entre les modes utilisés et les publics visés.

- *la production de l'information*. Le texte cite uniquement l'ONISEP. En revanche, le Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ) est mentionné dans le cadre national de référence signé entre l'Etat et l'Association des Régions de France ;
- *l'organisation, le pilotage et la gouvernance*. Cette nouvelle compétence dévolue à la Région questionne à nouveau ces trois aspects.

Avant de développer ces trois points, il convient de définir ce que l'on entend par acte d'information.

3.2 Définition de l'information

Selon le Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL), l'information se définit comme « action de donner ou de recevoir une forme. » Informer c'est « donner une forme, une structure signifiante à quelque chose. ». Une donnée devient information lorsqu'elle est signifiante et qu'elle prend forme pour celui qui la reçoit.

Selon une étude de l'Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire (INJEP), l'appropriation de l'information par les jeunes dépend de la capacité des professionnels à individualiser une information par l'écoute du besoin, l'analyse de la demande. L'étude poursuit en soulignant que, de ce point de vue, il existe une fracture d'accès à l'information entre ceux qui sont en capacité de réaliser cette individualisation par eux-mêmes et ceux qui ne le sont pas. Cette différence peut être liée à la situation de la personne - niveau de qualification, maturation du projet etc. - ou à des facteurs extérieurs tels que l'accès à internet ou aux outils numériques¹⁸. Les auteurs concluent qu'un des enjeux est d'articuler les différentes sources d'information, physiques (papiers, vidéo...) ou numériques (réseaux sociaux, site internet, forum...). Les jeunes s'appuient sur les deux types de sources pour s'informer. Les professionnels de l'information jeunesse et de l'Education Nationale insistent sur la nécessité d'éduquer à l'information les jeunes (recherche d'information, sélection des sources...) et de former les professionnels à ce type d'accompagnement.

L'individualisation permet de renforcer la confiance qu'ont les jeunes dans l'information comme l'affirment le directeur du Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) et la directrice de la Cité des Métiers de Normandie. La confiance repose également sur la qualité de l'information délivrée.

¹⁸ Information des jeunes : vers de parcours plus fluides entre le physique et le numérique, INJEP, Octobre 2016

3.3 Le processus d'information : de la collecte de données à la diffusion

3.3.1 Les observatoires et la collecte de données

L'observation et la collecte de données constituent les éléments premiers de la production d'information. Les partenaires sociaux n'ont de cesse d'insister sur la nécessité de mettre en place des observatoires sur les territoires afin de disposer de données facilement exploitables pour les décideurs mais également pour l'ensemble des actifs. Le CESER a pu constater avec satisfaction des initiatives locales intéressantes telles que celle de la communauté d'agglomération de Caux Vallée de Seine. La Maison des Compétences, qui porte ce projet, analyse l'évolution des métiers, des emplois et le niveau de qualification souhaité par les entreprises. Elle dispose également de données sur les formations proposées sur son territoire. Cela lui permet de diffuser des informations régulièrement mises à jour utiles aux entreprises, aux actifs et aux jeunes qui souhaitent s'établir ou poursuivre leur parcours professionnel sur ce territoire. Les décideurs hésitent à mettre en place une telle démarche d'observation compte tenu de l'investissement nécessaire. A défaut de pouvoir créer de toutes pièces de tels outils, il conviendrait de favoriser la déclinaison territoriale des observatoires existants.

En février 2019, France Stratégie publiait une note soulignant les enjeux de production de données. Intitulée « Information sur l'orientation en fin d'études : un enjeu d'équité et de qualité », le document rappelle l'objectif principal du SPRO : « garantir à tous un accès à une information gratuite, complète et objective sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération ». Les auteurs précisent les enjeux pour les pouvoirs publics et en l'occurrence pour la Région : garantir la qualité et assurer l'équité d'accès à l'information. Ils sont d'autant plus cruciaux que l'offre d'information devient pléthorique. Le risque est qu'une offre de qualité médiocre nourrisse les angoisses¹⁹ et facilite les stéréotypes.

En Normandie, on dénombre 5 grandes sources de production d'information :

- l'Éducation Nationale, l'ONISEP, le CEREQ ;
- le Ministère du Travail et de l'emploi, Pôle Emploi, la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques) ;
- le Centre Régional Information Jeunesse (le CRIJ) ;
- les partenaires sociaux, les observatoires de branches ;
- le CARIF-OREF.

¹⁹ « Information sur l'orientation en fin d'études : enjeu d'équité et de qualité, », France Stratégie, Vincent DONNE et Chakir RACHIQ, février 2019.

Le CARIF-OREF, dont les missions sont à la fois l'observation et l'information emploi-formation compte également parmi ces opérateurs. Il présente la particularité d'être financé dans le cadre du partenariat Etat/Région.

A noter que ces sources d'information sont toutes issues du niveau national avec des objectifs fixés par leur ministère respectif. Les indicateurs et les référentiels n'étant pas les mêmes, les comparaisons entre les différentes sources sont difficiles. A l'instar des auteurs de la note de France Stratégie, les intervenants auditionnés par le CESER souhaitent :

- le développement de partenariats sur la question ;
- la mise en place d'indicateurs partagés et l'utilisation de référentiels communs, ce qui faciliteraient la comparaison des données ;
- une meilleure exploitation de ce qui est produit.

Ce dernier point renvoie à la diffusion des informations.

3.3.2 La diffusion de l'information

On peut distinguer trois modes de diffusion :

1. ***l'information vers le grand public et les professionnels*** par des fiches de présentation papier ou numérique ou encore par des événements sur l'emploi et la formation ;
2. les ***plateformes numériques*** qui diffusent une quantité presque illimitée d'information. Des sites tels que CLEOR proposé par le CARIF-OREF de Normandie est un exemple de plateforme. Chaque acteur ou opérateur de l'orientation dispose d'un site qui apporte un premier niveau d'information et invite les personnes à se rapprocher d'une structure de conseil et d'accompagnement ;
3. ***Le conseil et l'accompagnement*** consistent à individualiser une information selon les besoins de la personne. Pour reprendre les termes de la charte du Conseil en Evolution Professionnelle, le conseil consiste à « [co-construire] avec la personne [...] son projet d'évolution professionnelle [sur la base de] deux principes : la prise en compte de son degré d'autonomie et du niveau de maturation de son projet, ainsi que le respect de son initiative et de ses souhaits et du rythme d'avancement de son projet.²⁰ »

Ces trois modes de diffusion peuvent prendre des formes différentes. La mise en place d'outils de mise en relation entre les entreprises et les jeunes ou encore le tutorat de jeunes par des cadres d'entreprises ont montré toute leur pertinence et gagneraient à être développés²¹. Ce type d'approches permet à des jeunes ayant des difficultés ou n'ayant tout

²⁰ Extrait de l'arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au conseil en évolution professionnelle.

²¹ Atoutstages et Lumières des Cités proposés par le CRIJ sont deux dispositifs qui allient à la fois l'information sur les métiers et la connaissance in situ de l'entreprise.

simplement pas de réseau de pouvoir être informés et accompagnés dans leur recherche et dans leur découverte de l'entreprise.

La définition du conseil proposé par les partenaires sociaux rappelle la nécessité d'une démarche qui tienne compte principalement de la personne, de son autonomie et respecte son initiative.

L'étude du CEREQ sur le CEP²² relaie l'inquiétude des conseillers sur le développement des plateformes numériques. Selon l'étude, ces plateformes donnent le sentiment d'une personnalisation de l'information mais au final, elles laissent l'individu seul face à l'information, à l'élaboration ou à la mise en œuvre de son projet. Les pouvoirs publics ont recours à ces plateformes pour deux raisons. La première est qu'ils sont convaincus que l'information indépendante et objective suffit à elle seule à faire sens pour la personne et à la « mettre en mouvement ». La seconde raison est budgétaire. Une plateforme permet de réduire le nombre de conseillers et le coût. La qualité et les performances des outils numériques tels que les « chatbot » incitent à recourir à ces outils. En effet, « un chatbot », aussi appelé « agent conversationnel », est un programme informatique capable de simuler une conversation avec un ou plusieurs humains par échange vocal ou textuel. Cet outil est aujourd'hui très utilisé sur Internet par les services clients de marques ou de commerçants en ligne à travers la messagerie instantanée²³. Les conseillers rappellent que la relation de confiance avec un professionnel ou un proche est l'élément déterminant de l'impact d'une information.

Les plateformes numériques soulèvent également la question de l'accessibilité.

3.3.3 L'accessibilité, enjeu majeur de l'information

En 1991, le réseau information jeunesse s'est doté d'une charte de l'information reprise au niveau européen en 1993, précisant que l'information est « *une composante fondamentale de l'autonomie, de la responsabilité, de l'engagement social et de la participation citoyenne de l'épanouissement personnel, [...] l'accès à l'information doit être garanti comme un véritable droit pour tous les jeunes sans aucune discrimination* ».

Les principaux enjeux de l'accès à l'information sont répertoriés dans cette citation.

²² Le conseil en évolution professionnelle, un nouveau métier ? N° 377, CEREQ, 2019

²³ « Historiquement, le premier chatbot nommé Eliza fut créé en 1966 par Joseph Weizenbaum, professeur au MIT (Massachusetts Institute of Technology), aux États-Unis. Le programme, qui simulait un psychothérapeute rogérien [approche thérapeutique reposant sur la congruence, l'empathie et l'acceptation inconditionnelle], reformulait la plupart des affirmations de son interlocuteur en questions qu'il lui posait en retour.

À l'origine, le chatbot fonctionne en s'appuyant sur une base de données de questions-réponses qui sont déclenchées en fonction de certains mots-clés repérés dans la conversation. Mais les progrès de l'intelligence artificielle, plus précisément de l'apprentissage automatique, ont permis de créer des agents conversationnels beaucoup plus évolués dotés d'un système d'analyse du langage naturel très performant et capables de s'améliorer au fur et à mesure de leur utilisation. »

Source : <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/internet-chatbot-15778/> Page 2 / 2

Le numérique et internet ont changé la relation au savoir ainsi qu'à l'information, ils sont de plus en plus informels. Sur la toile, toutes les informations se valent parce qu'elles sont proposées par les mêmes canaux. Or, les médias et les supports (presse, télévision, livres, revues...), induisent également une différence de niveau d'information.

Autre constat : l'hétérogénéité des pratiques peut creuser des inégalités dans l'accès et dans l'appropriation de l'information.

L'accès à l'information est à considérer sous deux angles :

- accéder à une information, disposer des canaux physiques ; par exemple : l'accès internet, la proximité d'un lieu d'information CIO, PIJ/BIJ, mission locale, agence Pôle emploi etc ;
- comprendre l'information.

Le premier alinéa concerne des facteurs physiques. Le second a trait au sens.

Les facteurs physiques

Sont visés ici principalement l'accès à internet qui n'est pas égal selon les territoires et les points d'accueil (A de AIO).

Des efforts importants sont consentis par la Région pour combler ces différences et trouver des solutions notamment par un accès dans les lieux publics, les Espaces Numériques Publiques (EPN) ou les lycées. Ces investissements sont rendus nécessaires pour combler les difficultés d'accès à internet, mais plus généralement à l'information, pour les jeunes et les familles dans certains territoires ruraux se trouvant à distance des points d'accueil indispensables pour le conseil. A noter également que des solutions sont apportées par certaines structures proposant des permanences dans des localités plus isolées sous forme de bus itinérants (J-BUS) ou dans des lieux offrant d'autres services publics.

Donner une forme

Sur le second point, comprendre l'information, l'INJEP souligne que le profil du public cible doit déterminer les modes de diffusion de l'information. L'étude menée par l'institut distingue 3 catégories de jeunes :

- les « jeunes stratèges » combinent différentes pratiques d'information de manière organisée pour rechercher, sélectionner et s'approprier une information. Pour eux, le professionnel n'est là que pour confirmer l'information et valider la pertinence de leur analyse ;
- les « jeunes dépendants » éprouvent des difficultés dans la phase de recherche d'information et auront du mal à organiser leur recherche d'information et à se les approprier. Ils ont besoin d'un appui dès le début de leur réflexion ;
- l'étude ne les nomme pas, mais un troisième groupe serait constitué de ceux qui éprouvent des difficultés à envisager un projet professionnel. Pour eux, il s'agit

d'adopter une approche globale en travaillant à l'élaboration d'un projet professionnel tout en agissant sur les divers freins rencontrés.

IV. Préconisations

Les enjeux

Les enjeux de ce transfert au Conseil régional d'une partie des informations nécessaires à une bonne orientation sont importants et obligent à réfléchir au sens et à l'organisation de l'orientation au niveau régional.

Nous avons souligné :

- l'importance de centrer le processus sur la personne pour nourrir son ambition, lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires à l'orientation, de disposer de services lui permettant d'élaborer et de construire son projet et de l'ouvrir aux opportunités offertes sur le territoire régional ;
- la nécessité de poursuivre la coordination et l'animation du réseau des acteurs pour enrichir les pratiques des uns et des autres, pour harmoniser le niveau de service de conseil et d'accompagnement offert sur l'ensemble de la région ;
- l'intérêt de développer des observatoires en région ou de définir des indicateurs communs aux observatoires existants dans l'objectif de produire des données fiables et utiles pour les jeunes et les familles, les actifs et les entreprises ;
- le constat qu'une des conditions de la réussite de l'orientation en Normandie réside dans un pilotage clair entre les pouvoirs publics associant les partenaires sociaux.

30

Le CESER a voulu rappeler par cette contribution quelques principes fondamentaux, des enjeux de l'orientation en général et de l'information en particulier. Il les avait résumés dans de précédentes études en quatre observations :

1. Les pratiques d'orientation scolaire sont encore trop déconnectées de la vie active. Nous avons également abordé ce point en évoquant la difficulté à faire reconnaître la voie professionnelle et notamment l'alternance comme une voie d'excellence.
2. Les actifs peinent à prendre en main la construction de leur parcours professionnel.
3. Les acteurs de l'orientation fonctionnent selon des logiques de segmentation des compétences.
4. La gouvernance de l'orientation est peu lisible.

Les préconisations qui en ont découlé restent toujours d'actualité. La présente contribution les reprend en ajoutant des propositions portant sur l'information.

4.1 Une information indépendante, de qualité, individualisée et accessible

La profusion des sources, des modes d'information est depuis longtemps l'objet de préoccupation. Elle met en difficulté les publics qui doivent s'engager dans des parcours complexes d'information.

Le CESER préconise :***Pour la production d'une information de qualité et indépendante***

- la mise en place d'un pilotage de la production de l'information afin que l'ensemble des acteurs puissent contribuer à l'élaboration d'objectifs et d'indicateurs partagés ;
- la consolidation des travaux régionaux de l'observatoire du CARIF-OREF avec ceux des observatoires de branches qui devront se développer sur le territoire pour alimenter les acteurs de données régionales ;
- le renforcement du rôle du CREFOP dans la coordination des acteurs de l'observation ;
- que l'agence régionale de l'orientation annoncée puisse être le cadre de la mise en œuvre de ce travail.

Pour la diffusion d'une information individualisée et accessible

- de développer le conseil et l'accompagnement afin que l'information soit la plus pertinente possible pour les jeunes et les actifs. Pour les jeunes, le conseil et l'accompagnement sont particulièrement cruciaux lors des passages du primaire au collège, du collège au lycée et du lycée à l'enseignement supérieur (voir préconisation 2). L'accompagnement tout au long de la phase de prise de décision permet d'aborder et de lever les freins à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet ;
- de proposer des dispositifs de découverte de l'entreprise. Si l'alternance est le meilleur moyen de le faire, d'autres dispositifs sont à valoriser : les stages – notamment de découverte – mais également pour une première expérience en entreprises, le service civique qui permet dans un environnement associatif d'obtenir une première expérience d'engagement professionnel. On sait toutefois que cette mise en relation n'est pas toujours évidente pour les jeunes et pour les entreprises qui se cherchent sans se trouver. De plus, le CESER préconise fortement la mise en place d'une plateforme pilotée par la Région qui recenserait les offres et les demandes de stage et de formation en alternance et d'apprentissage, permettant par exemple la mise en ligne de CV des jeunes ou de descriptions de postes de la part des entreprises. L'efficacité des outils sera facilitée par la qualité des relations entre la Région, les établissements et les entreprises ;
- de renforcer la complémentarité entre les acteurs en matière de conseil et d'accompagnement pour assurer à tous l'accès à une information de qualité ;
- de développer des relais d'information. Sachant que l'information est reçue plus facilement lorsqu'une relation de confiance existe entre le jeune et celui qui délivre l'information. Il est important d'impliquer les parents et les proches. Les dispositifs d'information par les pairs sont à développer. Dans la même perspective, il conviendrait d'encourager des partenariats entre les acteurs de l'orientation et les représentants des parents d'élèves afin qu'ils soient également relais d'information auprès des parents de leur réseau ;

- de développer pendant les temps périscolaires ou dans les internats, des rencontres d'information sur les métiers. Cela permettrait, notamment aux jeunes les plus éloignés des points d'accueil, de bénéficier sur leurs lieux de vie des mêmes informations ;
- de lutter contre l'information stéréotypée sur les métiers en sensibilisant les jeunes, notamment par le biais de dispositifs d'information par les pairs tels que « What's the fac » qui propose, au travers d'ateliers, de déconstruire des préjugés sur les métiers. Au-delà des jeunes ce sont également les professionnels de l'orientation et les entreprises qu'il convient de sensibiliser.

Pour la valorisation du territoire

- Les atouts de la Normandie sont encore peu connus par les jeunes et les familles en Normandie mais également à l'extérieur. L'offre de formation y est complète allant du niveau 5 au niveau 1.

Rappel des précédentes préconisations.

4.2 Faire de l'orientation scolaire un acte central de la vie des jeunes et des actifs

Il convient :

- de sensibiliser aux questions d'orientation le plus tôt possible et tout au long de la vie afin que les jeunes et les adultes acquièrent et développent les compétences à s'orienter. Pour les jeunes, cette éducation se déroule à l'école mais également hors de l'école, comme le rappellent les rapports du CESE sur l'orientation et sur l'éducation populaire. Il convient d'adopter une démarche globale alliant tous les modes d'apprentissage : éducation formelle, non formelle (éducation populaire) et informelle. Cela permet également d'ouvrir le champ des possibles pour les jeunes et de leur proposer des parcours alternatifs. Pour les adultes, le développement du CEP est crucial (voir préconisation 4) ;
- de combattre la tradition de sélection scolaire pyramidale précoce. C'est, d'une part, favoriser l'accès au droit, à l'émancipation et à la promotion de tous. D'autre part, c'est valoriser toutes les voies de formation, les filières et les métiers. De ce point de vue, la mise en œuvre de ParcoursSup suscite quelques réserves. Les choix d'orientation sont pris en compte principalement pour les jeunes ayant les meilleurs résultats. L'affectation dans ce cadre prend le pas sur les choix, le projet et la motivation des jeunes ;
- d'élever le niveau de qualification et développer l'ambition des jeunes ;
- de prêter également une attention particulière à la **réorientation** des 50% de jeunes qui ne réussissent pas leur première année de licence. Comme l'a souligné un intervenant, *"la 2nde chance ne doit pas être une 2nde chance d'échouer"*.

4.3 Encourager l'individualisation et la sécurisation des parcours

- L'individualisation des parcours est un des éléments clé de la réussite d'une orientation ou d'une mobilité professionnelle. Des outils existent mais sont peu connus ou exploités par les bénéficiaires. Il convient de mobiliser l'ensemble des acteurs, et en premier lieu les employeurs et les syndicats, dans l'information et l'accompagnement des salariés. Par extension, il s'agit d'impliquer également les représentants des élèves et des parents ;
- Afin de favoriser l'accès à l'information, il convient de lutter contre l'illettrisme, l'illectronisme comme préalable à toute action d'orientation.

4.4 Renforcer et valoriser le travail en réseau

- Décloisonner les structures et les pratiques notamment en renforçant la coordination et l'animation régionale. La mise en place d'une charte et d'un label qualité favoriserait à la fois le décloisonnement et la valorisation des réseaux et du SPRO ;
- Ouvrir ces réseaux à d'autres acteurs tels que les branches professionnelles et les organismes de formation afin d'apporter de nouvelles compétences ;
- développer une coordination au niveau infra-régional pour assurer un service de proximité de qualité. La réforme de la formation professionnelle de 2018 change la donne pour le CEP. De nouveaux opérateurs vont émerger, laissant craindre une concentration de l'offre dans les zones urbaines. Il est nécessaire de veiller à la mise en place de service de proximité ;
- renforcer la professionnalisation des personnels de l'orientation, notamment en développant leur connaissance de l'ensemble de l'offre de formation ;
- développer les partenariats entre acteurs en finançant les structures non plus sur la base d'appels à projet qui favorisent la concurrence mais sur la base des synergies et des dynamiques qu'ils seront en capacité de mettre en place.

4.5 Faire de l'échelon régional l'axe central de l'orientation

Cela passe par :

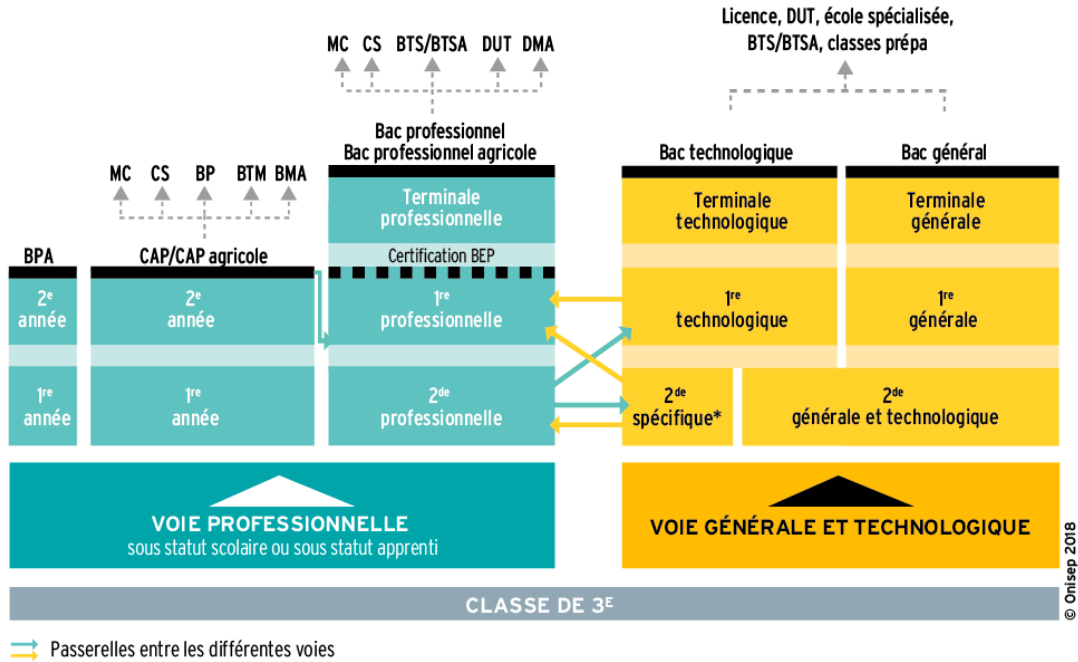
- la clarification des missions des principaux donneurs d'ordre (qui fait quoi en matière d'orientation ?) pour éviter des injonctions contradictoires ;
- la reconnaissance et la valorisation des instances de concertation telle que le CREFOP ;
- la reconnaissance de l'échelon régional qui ne doit pas effacer la nécessaire organisation sur les territoires d'une coordination et d'une animation des acteurs. Le rapport du CESER de 2010 l'avait intitulée « la construction d'une architecture globale du dispositif d'orientation ».

La présente contribution n'est pas une étude sur l'orientation et n'a pas abordé toutes les approches des différents acteurs, les méthodes de travail, les services et les outils mis en place sur les territoires. Ce travail nécessiterait plus de temps mais serait très utile.

Annexes

Annexe 1

Filières de formation



→ Passerelles entre les différentes voies

CAP/CAP agricole

Premier niveau de qualification professionnelle, le CAP vise l'acquisition de techniques précises pour exercer un métier. On peut aussi poursuivre ses études, notamment en bac professionnel (*lire p. 7*).

Bac professionnel/bac professionnel agricole

Décliné dans de nombreuses spécialités, le bac professionnel offre un accès direct à l'emploi. La poursuite d'études est toutefois possible, notamment en BTS/BTSA (*lire p. 8*).

Bac technologique

Huit séries au choix : ST2S, STAV, STD2A, STHR, STI2D, STL, STMG, TMD. Le bac technologique conduit principalement à des études supérieures techniques à bac+2 (BTS/BTSA ou DUT), voire plus longues (écoles d'ingénieurs, de commerce, licence...) (*lire p. 17*).

Bac général

La voie générale se compose d'enseignements communs, d'enseignements de spécialité, et d'enseignements optionnels (*lire p. 16*).

LEXIQUE

BEP : brevet d'études professionnelles

BMA : brevet des métiers d'art

BP : brevet professionnel

BPA : brevet professionnel agricole

BTM : brevet technique des métiers

BTS/BTSA : brevet de technicien supérieur/
brevet de technicien supérieur agricole

CAP/CAP agricole : certificat d'aptitude professionnelle/
certificat d'aptitude professionnelle agricole

CS : certificat de spécialisation agricole

DMA : diplôme des métiers d'art

DUT : diplôme universitaire de technologie

MC : mention complémentaire

* Deux bacs technologiques se préparent à partir d'une 2^{de} spécifique : STHR (sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration) ; TMD (techniques de la musique et de la danse).

Annexe 2

L'accompagnement à l'orientation au lycée général et technologique en classe de seconde

Vademecum

Repères et ressources pédagogiques

AXE 1 : Découvrir le monde professionnel et s'y repérer Volume horaire indicatif: 20 heures	AXE 2 : Connaître les formations de l'enseignement supérieur volume horaire indicatif : 16h	AXE 3 : Elaborer son projet d'orientation Volume horaire indicatif : 18h
Acteurs : intervenants mandatés par la région et membres de la communauté éducative	Acteurs : intervenants mandatés par la région, acteurs de la communauté éducative et de l'enseignement supérieur et leurs débouchés	Acteurs : les acteurs de la communauté éducative, tout particulièrement les professeurs principaux, les PsyEn et les professeurs documentalistes
1° Découvrir le tissu économique et professionnel > Découvrir : <ol style="list-style-type: none"> la diversité des organisations aux niveaux national et régional qui participent à la production : <ul style="list-style-type: none"> -- définir les notions de fonction, métier, emploi, travail ; -- identifier les différents secteurs d'activité, les branches, les professions, les métiers ; -- décrire les différences de rémunération liées au travail ; les opportunités offertes par les différents secteurs d'activité : <ul style="list-style-type: none"> -- identifier les secteurs d'activité qui recrutent et qui ne recrutent pas, au niveau régional, national, européen l'entrepreneuriat. > Repérer la place de l'innovation dans le tissu économique et professionnel 4. analyser la place de l'innovation dans l'économie à partir de cas concrets ; <ul style="list-style-type: none"> -- comprendre les impacts de l'innovation sur les activités professionnelles et sur le fonctionnement des organisations productives. 38	1° Connaître les enseignements de spécialité en lycée général et les séries en lycée technologique et leurs spécificités > Connaître les voies de formation en lycée : <ol style="list-style-type: none"> identifier les spécificités des voies générale et technologique en termes de méthodes de travail, disciplines enseignées, de débouchés. > Connaître les différentes séries en voie technologique : <ol style="list-style-type: none"> identifier les différentes séries de la voie technologique, les disciplines et les enseignements spécifiques proposés. > Connaître les différents enseignements de spécialité en voie générale : <ul style="list-style-type: none"> oo identifier les enseignements de spécialité et les différentes combinaisons possibles, connaître les options possibles. 	1° Explorer ses intérêts > Découvrir et explorer ses intérêts à partir de tests ou questionnaires d'intérêt. > Se préparer aux entretiens d'orientation menés par les enseignants en collaboration avec les psychologues de l'éducation nationale. > Affiner ses centres d'intérêt à partir des entretiens d'orientation.
2° Découvrir l'impact des enjeux écologiques et numériques sur le monde du travail > Les enjeux écologiques <ol style="list-style-type: none"> étudier l'impact et les enjeux des questions environnementales pour le travail étudier des exemples de secteurs d'activités et d'entreprises (énergies renouvelables, recyclage,...) > Les enjeux numériques <ul style="list-style-type: none"> étudier des exemples concrets d'entreprises pionnières dans le numérique ; étudier l'impact et les enjeux des évolutions du numérique, de la domotique, de l'intelligence artificielle... pour le travail. > Découvrir les secteurs et métiers d'avenir	2° Connaître les grandes filières de l'enseignement supérieur, leurs conditions et modalités d'accès > Connaître le schéma d'enseignement de l'enseignement supérieur : <ul style="list-style-type: none"> connaître les grandes filières de l'enseignement supérieur, les différents diplômes et leurs spécificités ; repérer les passerelles entre les différentes voies de l'enseignement supérieur. > Identifier les contenus et les attendus des formations de l'enseignement supérieur. > Mettre en cohérence ses choix de disciplines de spécialité ou de série avec les contenus des formations de l'enseignement supérieur ou des domaines d'études visés.	2° Savoir s'autoévaluer > Identifier ses points forts, ses points faibles, ses processus d'apprentissage dans une perspective d'autoévaluation et de progressivité. > Apprendre à hiérarchiser / formuler des choix de professions selon les critères personnels explicites > Repérer les différents facteurs à considérer pour prendre une décision concernant son orientation.
3° Découvrir la réalité des activités	3° Identifier la diversité des parcours et les	3° Mettre en perspective les champs

<p>professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préparer une période d'observation ou une visite en milieu professionnel oo identifier et postuler auprès d'organisations pour une période d'observation ; oo préparer des questions et des éléments à observer ou rechercher pendant la période d'observation. ➤ Effectuer une période d'observation en milieu professionnel oo observer la réalité d'activités professionnelles ; oo savoir être acteur au cours de cette observation : poser les questions préparées, effectuer ses recherches pour mieux connaître l'organisation, le métier observé ➤ Réaliser une restitution de son expérience en milieu professionnel : <ol style="list-style-type: none"> 9. rédiger un compte rendu de son expérience ; 10. comparer les différentes expériences vécues ; 11. savoir présenter son expérience à l'oral. 	<p>possibilités d'insertion</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérer les principaux débouchés en fonction des formations de l'enseignement supérieur à partir d'exemples variés. ➤ Découvrir les possibilités offertes par la formation tout au long de la vie. 	<p>d'activités professionnelles et les formations</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Découvrir à partir d'un métier, un secteur d'activité les différents choix de spécialités ou de série à réaliser en première et terminale et les différents parcours possibles de formation de l'enseignement supérieur pour y accéder ➤ Découvrir à partir d'une formation de l'enseignement supérieur les différents secteurs d'activité ou métiers qui peuvent y être associés. ➤ En fonction des appétences personnelles mettre en perspective des champs d'activités professionnels et des formations
<p>4° Identifier et analyser les inégalités professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérer et analyser les inégalités dans le monde professionnel : <ul style="list-style-type: none"> • connaître les différentes formes d'inégalités, les étudier à partir de statistiques et de cas concrets ; 12. identifier les stéréotypes et les classifications sexistes pour pouvoir les dépasser. 		<p>4° Au regard du travail de réflexion amorcé au cours de l'année, faire ses choix pour le cycle terminal du lycée</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Choisir la voie d'enseignement général ou technologique en lien avec ses goûts, ses intérêts et aptitudes <ul style="list-style-type: none"> • Choisir ses enseignements de spécialité pour la classe de première • Choisir sa série pour la classe de première technologique.

Extrait du Vademecum

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

Annexe 3

TABLEAU DES ACTEURS DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

RÉSEAUX	MISSIONS	PUBLICS
Pôle Emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et placement des demandeurs d'emploi • Accompagnement des entreprises en matière de recrutement • Prestation de conseil en évolution professionnelle (CEP) 	• Demandeur d'emploi (indemnisé ou non)
Agence pour l'emploi des cadres APEC	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et conseil aux cadres tout au long de leur parcours professionnel • Aide aux entreprises pour optimiser leurs recrutements et la gestion de leurs compétences internes • Prestation de conseil en évolution professionnelle (CEP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Salarié cadre du secteur privé • Demandeur d'emploi cadre (indemnisé ou non) • Jeune sortant de l'enseignement supérieur
Mission Locale	<ul style="list-style-type: none"> • Insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans dans tous les domaines : orientation, formation, emploi, logement, santé, mobilité, citoyenneté, sports, loisirs, culture • Prestation de conseil en évolution professionnelle (CEP) 	• Jeune de 16 à 25 ans
Cité des métiers	<ul style="list-style-type: none"> • Elle réunit dans un même lieu des professionnels de l'orientation, de la formation, de l'emploi, du bilan et de la création d'activité, qui mutualisent leurs ressources au service d'une meilleure orientation, d'une meilleure insertion et d'une meilleure évolution professionnelle des individus. 	• Tout public
Maison de l'emploi / Maison de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et Conseil personnalisés • Promotion de la formation et des dispositifs d'emploi • Informations en faveur de l'emploi et des entreprises 	• Tout public
MIFE	<ul style="list-style-type: none"> • Guidance professionnelle personnalisée • Promotion de la formation et des dispositifs d'emploi • Actions en faveur de l'emploi et des entreprises 	• Tout public
Cap Emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et conseils aux personnes handicapées • Aide au placement des personnes handicapées dans les entreprises, privées ou publiques • Prestation de conseil en évolution professionnelle (CEP) 	• Demandeur d'emploi (indemnisé ou non), en particulier avec une problématique «handicap»
Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique FIPHFP	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et conseils aux personnes en situation de handicap pour être recrutées ou maintenues en emploi, dans les trois fonctions publiques 	• Demandeur d'emploi (indemnisé ou non), salarié du secteur public, en particulier avec une problématique «handicap»
Réseau d'information sur les droits des femmes CIDFF	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil, information sur les droits des femmes dont l'emploi, la formation professionnelle et la création d'entreprise 	• Tout public, en particulier les femmes
Point relais conseil en VAE	<ul style="list-style-type: none"> • Information et Orientation du public sur les procédures de Validation des acquis de l'expérience (VAE) • Accompagnement lors des différentes phases de la démarche et des formalités administratives, par des entretiens et conseils individualisés 	• Toute personne ayant une expérience professionnelle d'au moins 3 ans
Prestataire Bilan de compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de bilan de compétences 	<ul style="list-style-type: none"> • Salarié du secteur privé • Salarié du secteur public
Organisme Paritaire Agré au titre du congé individuel de formation (CIF) OPACIF	<p>Mission principale : accompagnement des salariés dans l'élaboration de leur projet de formation au titre du Congé individuel de formation (analyse des demandes et le financement)</p> <p>Mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement des salariés dans l'élaboration de leur projet de formation au titre du CIF, d'un bilan de compétence ou d'une VAE • Information de ces personnes • Prestation de conseil en évolution professionnelle (CEP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Salarié du secteur privé • Demandeur d'emploi (indemnisé ou non)
CHAMBRE CONSULAIRE Chambre des métiers et de l'artisanat Chambre de commerce et d'Industrie Chambre d'agriculture	<p>Mission principale : Représentation des intérêts des entreprises auprès des pouvoirs publics</p> <p>Dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement d'événements d'intérêt général (foires, salons, congrès, ...) au service des entreprises, de leur territoire et de l'attractivité de leur ressort géographique • Gestion des Centres d'Aide à la Décision pour aider les jeunes à s'orienter et informer sur les contrats, les métiers, les diplômés 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'entreprise • Créateur d'entreprise (salarié ou demandeur d'emploi) • Jeune en recherche d'entreprises dans le cadre d'alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation)

Annexe 4

Tableau 1 – Tableau synthétique des sources fournissant de l'information sur les processus d'orientation et d'insertion

	Système d'information SISE	Enquête Emploi en continu	Enquête Génération	Enquête IVA/IPA	Enquête insertion professionnelle des diplômés de l'université	DADS (DSN)	Enquête Insertion CGE	Enquête BMO	PMQ	Panel d'élèves-EVA	
	Opérateurs	MESRI - SIES	Insee	Céreq	Ministère de l'Éducation nationale	MESRI	Insee	CGE	Pôle emploi	France Stratégie et Dares	(DEPP, SIES, Insee)
FILIÈRES- DIPLOMES	Taux de réussite	■									■
	Évolution des diplômes délivrés	■									■
	Taux de décrochage (sorties précoces)	■	■								■
	Taux de poursuite d'études	■		■				■			■
INSERTION	Insertion à court terme (inférieur à 18 mois)		■	■	■	■	■	■			■
	Insertion à moyen terme (de 18 mois à 3 ans)		■	■		■	■	■			■
	Insertion à long terme (3 ans et plus)		■	■			■				■
	Taux de chômage		■	■	■	■					■
	Type de contrats de travail		■	■	■	■	■	■			■
	Rémunération		■	■	■	■	■	■			■
	Heures travaillées		■	■	■	■	■				■
	Ancienneté dans l'établissement		■	■							■
	Taux de temps partiel		■	■	■		■				■
	Taux de temps plein		■	■	■	■	■	■			■
	Part des contrats courts		■	■	■	■	■				■
	Part des contrats aidés		■	■	■	■	■				■
	Part d'emplois stables		■	■	■	■	■				■
	Part d'emplois de niveau cadre ou profession intermédiaire		■	■	■	■	■				■
	Taux de déclassement		■	■	■	■	■				■
Taux d'adéquation entre formation et emploi		■	■	■	■	■				■	
Taux de mobilité			■	■		■	■	■		■	
Satisfaction de l'emploi/orientation			■	■	■		■	■		■	
MÉTIERS	Professions		■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Évolution des métiers (nombre d'emplois par métiers)		■				■			■	
	Évolution en termes de salaires		■	■			■				■
	Difficultés de recrutement								■		
Intentions d'embauche								■			
DEGRÉ DE DÉCOMPOSITION	Maille géographique	National, régional, départemental	National	National, régional	National, régional	National, régional	National, régional	National	National, régional, zone d'emploi (405)	National, régional	National, communal
	Spécialité de formation	Nomenclature des disciplines (115 postes)	NSF (700 postes)	NSF (100 postes)	NSF (700 postes)	Nomenclature de disciplines (115 postes)		Ingénieur et manager			NSF (100 postes)
	Niveau de diplôme	Niveaux I à III	Niveaux I à VI	Niveaux I à VI	Niveau I à VI (8 niveaux)	Niveau I à III		Niveau I			Niveau I à VI
	Catégorie de postes		PCS (486 postes)	PCS (486 postes)	6 postes + écriture libre	Niveaux agrégés des postes PCS (7 postes)	PCS-ESE (486 postes)	Cadres et non-cadres	200 métiers	Nomenclature FAP 87 métiers	PCS (42 postes)
	Secteur d'activité		NAF rév. 2 (732 postes)	NAF rév. 2 (88 divisions)	14 secteurs + écriture libre		Niveaux agrégés de la NAF rév.2 (36 postes)	31 secteurs d'activités	NAF rév. 2 (21 sections)		
Fréquence	Annuelle	Annuelle	Triennale	Annuelle	Annuelle	Annuelle	Annuelle	Annuelle	Annuelle	Tous les 5-7 ans	Non récurrent
Accessibilité	Accès en ligne	Résultats de l'enquête en ligne	Résultats de l'enquête en ligne	Données en ligne	Données en ligne	Non accessible	Résultats de l'enquête en ligne	Résultats de l'enquête en ligne	Accès en ligne	Publications en ligne	

Liste des sigles

Acteurs de l'orientation en région

APEC	Association Pour l'Emploi des Cadres
CRIJ	Centre Régional Information Jeunesse
CIO	Centre d'Information et d'Orientation
SAIO	Service Académique Information Orientation
DRONISEP	Délégation Régionale de l'ONISEP
ONISEP	Office Nationale d'Information sur le Enseignements et le Professions
CIDJ	Centre d'Information et de Documentation Jeunesse
CARIF-OREF	Centres d'Animation, de Recherche et d'Information sur la Formation (CARIF) - Observatoires Régionaux de l'Emploi et de la Formation (OREF)
CRIJ	Centre Régional d'Information Jeunesse
BIJ	Bureau Information Jeunesse
PIJ	Point Information Jeunesse
SPRO	Service Public Régional de l'Emploi
FONGECIF	Fond de Gestion des Congé Individuels de Formation
MEF	Maison de l'Emploi et de la Formation
MIFE	Maison d'Information sur les Formations et l'Emploi

Les dispositifs et activités d'orientation

AIO	Accueil Information et Orientation
CEP	Conseil en Evolution Professionnelle
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
CPRDFOP	Contrat de Plan Régional de Développement Emploi Formation Orientation Professionnel
CLEOR	clés pour l'évolution et l'orientation en région

Les instances partenariales

CREFOP	Comité Régional Emploi Formation Orientation Professionnelle
COREF	Comité Régional Emploi Formation

CCREFP	Comité de Coordination Régional Emploi Formation Professionnelle
COPAREF	Comité Paritaire interprofessionnel Régional pour l'Emploi et la Formation

Centres des recherches, d'observation, d'études et de statistiques

CNESCO	Conseil National pour l'Evaluation des Systèmes Scolaires
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
DARES	Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques
CREDOC	Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
INJEP	Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire
CEREQ	Centre Etude et de Recherche sur l'Emploi et les Qualifications

Autres

TPE/PME	Très Petites Entreprises et Petites Moyennes entreprises
EPN	Espaces Publics Numériques
CNRTL	Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales

Informer, accompagner, décloisonner

3 priorités pour l'orientation en Normandie



Contrairement à l'idée reçue, le problème de l'orientation en France ne vient pas d'un déficit d'information. La connaissance des cursus, formations ou métiers est désormais à portée de clic. En fait, c'est surtout par l'accompagnement que le système pêche : à l'heure où plus de 10 000 certifications sont proposées en France, la capacité des individus à faire le tri est déterminante. Alors que « l'agence régionale de l'orientation et des métiers » ouvrira ses portes en Normandie début 2020, le CESER a voulu rappeler ses priorités.

Octobre 2019

Présenté par Richard Lecoœur | Avec le concours de Subayi Subayi



CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL RÉGIONAL

Caen Abbaye aux Dames - CS 50523 - 14035 CAEN Cedex 1 | 02 31 06 98 90

Rouen 5 rue Schuman - CS 21129 - 76174 ROUEN Cedex | 02 35 52 56 30

cesernormandie.fr