

**Enjeu** : Amélioration de l'accès à l'information, à l'orientation et à l'accompagnement pour tous les publics

**Priorité 2** : Offrir des services d'Accueil, d'Information et d'Orientation de qualité, de proximité et organisés en réseau

### Des initiatives à engager pour les habitants

Près de 540 structures intervenant en matière d'AIO et relevant de 25 réseaux institutionnels différents sont référencés à ce jour en région Centre.

Face à cette offre abondante et diversifiée, **2 constats** s'imposent au regard des besoins des usagers eux-mêmes multiples :

- **La notoriété** des services d'orientation et d'accompagnement proposés reste variable et toujours à reconquérir notamment lors des changements de situation et/ou de statut des personnes (scolaires, étudiants, personnes entrant sur le marché du travail,...). Les personnes peuvent être amenées à s'interroger régulièrement sur le choix des bons interlocuteurs en fonction de leur situation donnée.

- **La qualité et la disponibilité des services** proposés restent à parfaire, notamment par la professionnalisation des conseillers, la mise en réseaux et la coopération des structures, une plus grande lisibilité et un renforcement des services d'information et d'accompagnement pour les salariés,...

L'offre de services d'AIO doit pouvoir accompagner l'élaboration de parcours professionnels et la nécessaire adaptation des trajectoires professionnelles aux changements de métiers ou aux alternances de statuts.

### Problématique générale

L'article 4 de la loi du 24 nov. 2009 prévoit la mise en place d'un service public de l'orientation tout au long de la vie. Celui-ci s'inscrit dans le principe de continuum entre formation initiale et formation continue où informer, conseiller, accompagner pour aider à s'orienter, relèvent de l'éducation au choix nécessaire pour que chacun soit acteur de son parcours « tout au long de la vie ».

L'insertion dans l'emploi durable est difficile, de même que le retour en formation une fois que l'on est entré dans « la vie active ». Peu de personnes savent comment accéder concrètement à l'information et à la formation sur les territoires, alors que cette information existe à travers de multiples réseaux ou via des interfaces web ou téléphonique (site [www.etoile.regioncentre.fr](http://www.etoile.regioncentre.fr) ou plateforme d'information sur la formation, 0 800 222 100).

Un véritable service d'orientation tout au long de la vie aux publics passe par la mise en réseau des acteurs et leur professionnalisation, pour un accompagnement plus individualisé, dans la recherche concrète de solutions pour lever les freins individuels en amont de la formation (freins financiers, freins de mobilité). Cette orientation doit être construite dans une perspective de double mixité, pour ouvrir les choix et les perspectives de toutes et tous.

## Arguments chiffrés

- Au niveau régional, au 31 octobre 2010, on compte 5 262 appels sur la plate-forme téléphonique d'information sur la formation (contre 2 930 à la même période en 2009) et environ 35 000 consultations mensuelles pour 143 750 pages vues chaque mois.
- Les constats prévalant à la mise en place de l'expérimentation « étoile + » :
  - une segmentation historique des interventions en matière d'orientation en fonction des statuts des publics à accueillir et des cloisonnements qui en découlent ;
  - la nécessité de poser l'orientation tout au long de la vie comme le corollaire indispensable de la formation tout au long de la vie ;
  - des modifications profondes dans les formes de travail et le déroulement des carrières professionnelles qui obligent à repenser les formes du conseil en orientation ;
- 54% de DRH et chefs d'entreprises interrogés déclarent avoir déjà rencontré des difficultés liées à l'intégration d'un jeune de moins de 30 ans. (*Enquête BVA de l'AFPA sur l'insertion professionnelle des jeunes (octobre 2010)*)
- L'orientation apparaît très « sexuée » : les filles sont majoritairement présentes dans deux filières sur douze (échange/gestion et services aux personnes) ; leur présence augmente dans l'apprentissage mais à la marge (*cf. bilan Contrat d'Objectifs et de Moyens 2005-2009*)

## Ce que nous disent les contributions

### Les contributions institutionnelles

Si de nombreuses structures existent, le manque de lisibilité pour les bénéficiaires est pointé de manière récurrente par les contributeurs et particulièrement pour les salariés. Certains pensent qu'il y a « trop de « guichets » tandis que d'autres contributeurs observent que « en théorie, tous les dispositifs existent ».

Pour améliorer la qualité du service, c'est l'amélioration de la structuration, de la gouvernance des réseaux et la coordination des réseaux entre eux qui sont pointés comme des objectifs à atteindre. De plus, un point de vigilance est soulevé pour qu'il n'y ait pas de doublons entre les informations diffusées sur les sites Internet.

Il est rappelé que les liens entre acteurs de l'AIO, les entreprises et les offreurs de formation sont à développer.

Les contributeurs insistent sur la nécessité d'avoir plusieurs supports d'information (Internet, téléphone et autre) et indiquent que la simplification des sites Internet serait utile pour les publics, notamment les plus fragiles.

Des données en accès dématérialisé régulièrement mises à jour sur les formations en région (dates, places disponibles...) serait assez utile pour le public comme pour les professionnels.

Il est proposé de mettre en place des espaces d'accueil individualisés, de proximité (au niveau des communautés de communes ou des pays par exemple) et il est fait mention de la désignation d'un référent unique qui coordonnerait les réponses et le suivi des bénéficiaires.

Les contributeurs pointent finalement la nécessité d'établir un lien entre les services d'information et d'orientation et les observatoires, et de mettre ainsi à disposition des bénéficiaires les informations les plus pertinentes. Une réflexion sur l'attractivité et la valorisation des formations supérieures, en lien avec les perspectives d'insertion professionnelles, est proposée, au vu des baisses de poursuites d'études constatées chez les jeunes au niveau supérieur.

### Les contributions des acteurs de la formation et de l'éducation et du grand public

- **La démarche associée à l'orientation tout au long de la vie et à l'information sur les métiers** aussi bien pour les professionnels que pour le grand public est assez empirique : elle repose sur le principe d'une confrontation au vécu et à l'expérience concrète, d'abord par la rencontre avec un professionnel du métier visé, puis par une visite ou un stage en entreprise.
- Se renseigner auprès d'un professionnel (de l'AIO) n'est pas spontané (3<sup>ème</sup> choix). Pour le grand public, Internet est cité en 4<sup>ème</sup> choix, comme démarche exploratoire, alors que les professionnels ne le citent qu'en 8<sup>ème</sup> choix.
- La réflexion sur le guichet unique ne semble par faire écho ni chez les professionnels ni chez le grand public.
  
- **Les structures associées à l'accompagnement dans la construction d'un parcours de formation** n'en demeurent pas moins aussi classiques !
  - . le grand public pense d'abord aux établissements de formation et aux CIO, puis à Pôle emploi et aux entreprises (les missions des structures Mission locale, OPCA, Fongecif, chambres consulaires, SEFCO/SUFCO, consultant, organisation syndicale ne semblent pas clairement identifiées),
  - . les professionnels pensent davantage « formation tout au long de la vie » en répondant d'abord établissements de formation, mais en élargissant ensuite vers : mission locale, CIO, Fongecif et OPCA.
  
- **Des difficultés à la mise en application du principe de formation tout au long de la vie relatives à :**
  - . l'accès à l'information sur l'emploi et la formation : métiers, lieux de formation, débouchés et marché de l'emploi
  - . les démarches administratives,
  - . l'accès à l'emploi (problèmes relatifs à son propre niveau de qualification jugé trop bas ; à l'âge jugé trop vieux ; à la mobilité/transport ; à l'inadéquation entre leur formation et l'offre d'emploi)
  - . l'offre de formation (pas claire, limitée, beaucoup d'Organismes de Formation)
  - . la mobilité géographique et professionnelle, équilibre des temps de vie et de travail, financement
  
- ▶ Au final, grand public et professionnels s'accordent à dire que *Continuer à se former professionnellement tout au long de la vie* est pour un adulte le meilleur moyen de garantir son avenir professionnel, mais les démarches et les structures auxquelles ils pensent sont très limitées..

Les freins identifiés par les contributeurs sont nombreux et tiennent de la méconnaissance des missions des structures par les bénéficiaires, de difficultés adjacentes sociales, économiques, matérielles ou administratives professionnelles.

Enfin la participation du grand public à cette enquête en ligne sur le site Etoile laisse apparaître que **les publics cibles** les moins qualifiés et les plus éloignés de l'information en zone rurale, **ne répondent pas aisément à ce type de sollicitation et restent à mobiliser**. Ce sont les publics les plus qualifiés qui se sont mobilisés pour répondre à l'enquête.

## Les groupes Formation Ambition 2020 et commissions du CCREFP :

Eléments à venir en janvier 2010

## Des idées pour agir

### Pistes de propositions d'actions Région

- Capitaliser les enseignements du projet « étoile + » pour s'acheminer vers la construction d'un service public régional de l'orientation tout au long de la vie qui repose sur la coopération et la professionnalisation des acteurs de l'orientation, pour améliorer la qualité du service et renforcer la cohérence des pratiques auprès des publics avec en toile de fond le projet de décret sur la labellisation des organismes d'AIO.
- Concernant les forums et salons : relancer ou renforcer les partenariats avec les branches, les universités et les partenaires sociaux ; poursuivre la mise en cohérence des interventions pour intervenir selon une logique de métier et non par une entrée formation ; permettre aux travaux de prospective de se concrétiser sur un ou des pôles de métiers ; homogénéiser les forums et salons vers un public « du collège au bac+ ».
- Lors des portes ouvertes des lycées et des CFA, auxquelles sont invités à participer les jeunes de collèges (4<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup>), systématiser le partenariat avec les branches professionnelles.
- Proposer l'intégration de plans d'orientation dans les projets d'établissement en systématisant l'intervention des acteurs de l'AIO et en intégrant le rôle clé d'accompagnateur dévolu aux professeurs principaux, ce qui suppose de former mieux ou plus les professeurs à ce rôle.
- Pérenniser l'intervention du GIP Alfa Centre pour sensibiliser et former les professionnels de l'AIO, de la formation, voire les enseignants, sur l'orientation et l'accueil des filles dans des filières de formations où elles sont peu présentes (apprentissage, métiers traditionnellement masculins) ; et inversement dans une logique de double mixité.
- Améliorer les liens entre les bases de données de Pôle Emploi et des missions locales pour améliorer le service aux demandeurs d'emploi.

### Pistes de propositions d'actions extraites des contributions

A compléter