

PRDFP - Sous-groupe 5-A

« Mise en place d'un référentiel sur le conseil professionnel »

Rapport et référentiel- version 3

Août 2005

Avant propos

Dans le cadre de l'action prioritaire 5, « mettre en place un service public au conseil professionnel de proximité », il a été proposé la réalisation d'un « référentiel sur le conseil professionnel ». C'est la 1^{ère} étape –structurante, sur laquelle le projet du groupe 5 pourra se développer.

Afin de répondre à ce mandat, le sous-groupe « A » a d'abord tenté de répondre à plusieurs questions :

- dans quel contexte le référentiel trouve-t-il sa place ?
- pour quelles finalités ?
- et finalement quelles sont ses composantes ?

I- Le contexte

I-A. Quels constats ?

1. Une demande sociale plus importante

Au vu de trajectoires professionnelles plus complexes et de l'instauration de nouveau droit pour les actifs (particulièrement le DIF), l'attente sociale en matière de conseil professionnel va se développer, pour tout type de public.

La demande peut émaner de la propre et seule volonté du demandeur ou être la conséquence d'un contexte économique et social qui fera du service de conseil professionnel un passage décisif pour réussir une nouvelle étape professionnelle et personnelle.

Le demandeur est : « Toute personne active qui travaille ou demande à travailler ».

2. L'offre de service en matière de conseil professionnel

En matière d'accueil, d'information et d'orientation, l'offre existante variée et souvent ciblée pour un public spécifique (jeunes, demandeurs d'emploi par exemple) Pour le public demandeur, cette offre est souvent **peu lisible**.

On observe en effet un manque de cohérence entre offreurs et une faible structuration des réseaux.

En matière de conseil professionnel, pour adultes en particulier, l'offre peut exister, mais elle est mal identifiée.

Les partenaires qui peuvent intervenir sur ce champ du conseil professionnel pour adulte sont (selon les travaux du sous-groupe C)

- Les structures d'accueil et d'orientation
- Les structures d'information
- Les structures de financement
- Les centres de bilan de compétences, d'évaluation, etc.

→ Deux constats qui révèlent l'opportunité de consolider les réseaux existants et de développer une mission de conseil professionnel de proximité.

I-B Quels facteurs pour expliquer ces nouveaux besoins ?

1. Au niveau économique

- l'évolution rapide des techniques et des processus de production
- la fragilité et l'imprévisibilité des marchés et des circuits de production – les effets de la mondialisation
- sur la population active :
 - flexibilité et adaptation - polyvalence
 - changement dans l'organisation du travail et en production, avec notamment l'importance des TIC
 - évolution de la population active – choc démographique

2- Contexte institutionnel

Les nouvelles données dans le champ de la formation professionnelle :

- la loi du 4 mai 2004 qui institue notamment le Droit Individuel à la Formation et institue le salarié comme individu « acteur »
- les lois de décentralisation pour assurer la cohésion au niveau régional en matière d'orientation (art 8),
 - rôle des politiques publiques nationales, régionales et locales dans le développement de l'offre de conseil et dans la structuration des besoins (cf plan de cohésion sociale).
- Les orientations européennes « formation tout au long de la vie » « société cognitive ».

3. Au niveau individuel

a- Conseil professionnel volontaire / prévisionnel

- De petites entités de travail. En Région Centre, plus de 80% des entreprises ont moins de 10 salariés, ce qui représente 23 % des salariés. Pour ces derniers, rechercher l'acquisition de nouvelles compétences se fera avec la recherche d'un appui ou d'un accompagnement externe pour mener à bien leurs démarches et projets : ils ne disposent pas en effet de structures interne à leur entreprise.
- Une gestion stratégique de sa carrière. Les entreprises ont souvent un horizon à court terme. La gestion stratégique des carrières en est affectée et la prise en compte des compétences individuelles à long terme est difficile. Les salariés eux-mêmes doivent régulièrement vérifier, adapter ou changer leur niveau de compétences et par conséquent gérer préventivement leur carrière :
 - Volonté des individus d'être acteurs - de s'orienter, de se réorienter.
 - Nécessité d'apprendre tout au long de sa vie
- Les changements dans la vie personnelle s'accompagnent souvent d'une mobilité professionnelle et géographique
- Un niveau de formation initiale plus élevé fait évoluer le besoin de service rendu

b- Conseil professionnel contraint / subi

- Changement dans la gestion des emplois et des compétences
- Nécessité d'un transfert de compétences et d'une reconnaissance d'acquis d'autant plus que le niveau demandé est de plus en plus important
- Des ruptures professionnelles plus fréquentes – alternance entre les périodes de travail et de chômage ; précarisation des périodes de travail (CDD et travail temporaire)

On identifie ainsi le service de Conseil Professionnel sur 2 niveaux :

- **préventif** : il s'inscrit ainsi dans une démarche stratégique d'évolution des compétences et des carrières
- « **contraint** » : il s'inscrit alors dans une démarche d'accompagnement des ruptures non anticipées et des évolutions des itinéraires.

Les politiques publiques peuvent permettre de définir des réponses pour l'accompagnement des ruptures et pour permettre aux individus d'anticiper les changements dans leur carrière, afin de répondre à certaines formes de précarité : chômage de longue durée qui augmente, faible accompagnement, nombreux contrats précaires.

II- Valeur ajoutée du référentiel et Finalités du conseil professionnel

II-A. Valeur ajoutée d'un référentiel d'activités

Au vu de la pluralité des acteurs identifiés et de leur émiettement sur le territoire, le référentiel sera le fondement du réseau qui structurera le service de conseil professionnel en région Centre.

Il détermine d'abord un cadre régional politique, théorique et méthodologique, auquel les opérateurs pourront se référer, pour donner du sens à leurs pratiques.

Il permettra de préciser et d'harmoniser les éléments dont les bénéficiaires doivent être en possession à l'issue du conseil.

Il apportera une plus grande lisibilité au service de conseil professionnel, pour l'utilisateur (demandeur d'emploi, salarié, étudiant, stagiaire, etc...), pour les financeurs, les entreprises, les intervenants et les conseillers.

Il permettra de définir la gamme de services de chaque institution, d'envisager les complémentarités et de formaliser l'intervention de chacun.

II-B. Finalités et caractéristiques du conseil professionnel

La finalité du conseil professionnel est de permettre à une personne d'avoir les moyens de mettre son parcours en place, et d'être ainsi actrice de son parcours professionnel même si elle peut avoir besoin à certaines étapes d'un accompagnement ou d'un soutien ponctuel.

Les caractéristiques du CP sont de :

- mettre la personne au centre du dispositif en partant de sa situation initiale et en prenant en compte ses attentes et son environnement socio-économique ;
- aider au choix et à la construction d'un projet professionnel ;
- faire émerger des pistes de réflexion et d'action, permettre des choix en connaissance de cause, en étant informé sur la situation de l'emploi et de la formation et rendre le demandeur acteur de sa décision finale ;

III- Actions du conseil professionnel

III-A. Les étapes et les différents publics

a- Conseil professionnel en 3 étapes principales

Le service de conseil professionnel a été défini en plusieurs étapes **distinctes** qui sont :

- 1- l'accueil et l'information
- 2- le conseil
- 3- le suivi

Une 4^{ème} phase est l'accompagnement qui peut être nécessaire en fonction des publics, notamment de publics en difficultés d'insertion.

Les structures se positionnent actuellement selon leurs missions sur 1 ou sur plusieurs étapes. Cette clarification pourra leur permettre un positionnement plus précis.

b- 3 types de public

Au-delà de cette définition **par** phases, il a été observé que le service rendu n'est pas le même selon le type de public accueilli.

Dans ce sens, 3 types de publics ont été identifiés, en fonction de leur degré d'autonomie dans la demande de service :

- le public **Autonome** ;
- le public qui a besoin d'un **appui ponctuel**
- et le public qui a besoin d'un **soutien**.

Phase	Public en fonction du degré d'autonomie	Personne n'ayant besoin que d'une information				Personne qui a besoin de choisir et de pouvoir assumer ses choix (le point pour rebondir....)				Personne qui a besoin d'un soutien dans son parcours (long)			
	Type de Service	Autonomie				Appui ponctuel				Soutien			
		PRC	ML	DRDJS	FONGE CIF	PRC	ML	DRDJS	FONGECIF	PRC	ML	DRDJS	FONGE CIF
1	Accueil et information	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Conseil		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Suivi		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
(4)	<i>Accompagnement</i>				X		X		X	Non *	X		X

* sauf s'il y a une expérimentation spécifique

Au travers d'un exercice de positionnement des structures, il a été noté que les opérateurs de conseil peuvent intervenir sur différentes phases, selon le public accueilli.

Le référentiel créé ci-dessous en 3 phases de service rendu tient ainsi compte, au travers d'un code couleur, des différents publics accueillis.

III-B. Etapes, Activités, Compétences et Moyens pour le Conseil professionnel

NB : Les Compétences peuvent être mobilisables et transférables à toutes les étapes

Légende

→ Public autonome dans sa démarche

→ Public ayant besoin d'un appui ponctuel

Etape	Finalité de cette étape	Activités	Compétences et connaissances (*EC : être capable)	Moyens
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Accueil et information</p>	<p>Offrir un service de qualité, de recueil, d'écoute des demandes et des besoins d'information sur les parcours et les projets professionnels</p> <p><i>Opérer un premier filtre pour évaluer le degré d'autonomie de la personne et adopter l'attitude adéquate</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - proposer les services qu'offre la structure et les outils disponibles sur place - orienter vers le conseiller de la structure (si nécessaire) - ou l'orienter vers une structure adaptée la plus proche - recueillir et identifier la nature et le niveau de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> - Etre Capable (EC) de repérer le type de demandes et d'interlocuteurs en liaison avec les services offerts par la structure - EC d'enregistrer des données quantitatives voire qualitatives en fonction des moyens et des objectifs de la structure - EC d'informer sur les dispositifs offerts par la structure - EC de donner un 1^{er} niveau d'information sur les autres structures - connaître et EC d'utiliser les ressources humaines de la structure - EC d'utiliser les techniques d'information et de documentation - EC d'apporter un 1^{er} niveau de réponse rapidement - EC de respecter le cadre juridique et réglementaire ayant trait à l'accueil du public 	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens d'accueil et équipements adaptés (locaux, documentation, matériel informatique) - Accueil physique, téléphonique ou mail - Réunions d'informations collectives - Formation continue des accueillants

Offrir un appui adapté pour que la personne puisse mettre en oeuvre un projet professionnel ou gérer son parcours :

Donner à la personne des critères de choix pour mettre en oeuvre son projet professionnel (autonome)

Aider à la construction d'un projet professionnel (appui ponctuel et soutien)

- Vérifier le niveau d'information et de compréhension du bénéficiaire
- Clarifier la demande notamment au regard des freins, réels ou fictifs de la personne
- Mise à plat de l'expérience et des atouts de la personne
- Construire des scénarios d'évolution en élargissant le champ du possible
- Repérer des solutions rapides et adaptées (VAE, recrutement direct, formation...)
- Planifier les démarches à entreprendre par le bénéficiaire
- Proposer les relais éventuels

1- conduire un entretien individuel :

- Questionner pour traduire la demande initiale en une demande construite
- Savoir hiérarchiser les problèmes et les étapes à aborder et à traiter
- Capacité d'écoute et de reformulation

2- Apprécier la faisabilité du projet professionnel

- Savoir analyser (chercher des informations, les traiter et les exploiter)
- Savoir utiliser les outils les plus adéquats et mobiliser les moyens nécessaires (financement, offre de formation...)
- Savoir mesurer l'écart éventuel entre la situation actuelle et la situation attendue avec des critères objectifs
- Savoir restituer : proposer, expliquer, resituer les solutions dans la perspective du projet du demandeur

3- Connaître l'environnement économique et juridique

- maîtriser les mesures d'aide à l'emploi et à la formation dans leurs modalités administratives et financières
- Connaître les métiers et leur évolution (pré-requis, aptitudes, type et mode de recrutement...)
- Connaître les branches professionnelles et leurs modes d'intervention

- Utilisation des grilles et des techniques d'entretiens

- Marge de temps suffisante et adaptée aux demandes des bénéficiaires et aux types de prestation

- moyens d'accueil individuels et des équipements adaptés (locaux, documentation, matériel informatique)

- Mutualisation et capitalisation pour utiliser les ressources (humaines) et les outils régionaux

- Exploiter le site étoile et le site du GIP Alfacentre

2

Conseil

- Connaître le marché local de l'emploi et les pratiques de recrutement des employeurs
- Savoir identifier les relais mobilisables
- **Connaître les mécanismes d'exclusion et de discrimination**

4- Compétences associées

- EC de gérer son temps
- EC de travailler en concertation et en complémentarité avec une équipe (mutualisation, échange et évolution des pratiques ...)
- Savoir et EC de rédiger (suivi de dossier, synthèse des entretiens, rédaction de notes, proposition d'actions, ...)

- veille informative
- Formation continue des conseillers et journées d'information et d'échange

Etape		Finalité de cette étape	Activités	Compétences et connaissances (*EC : être capable)	Moyens
3	Suivi	Suivre la personne dans la réalisation de son projet professionnel jusqu'à sa mise en oeuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la pertinence de la stratégie retenue, - recueillir les questions informatives et un questionnaire et /ou échanger avec la personne pour le suivi du projet et enregistrer les données - Informer la personne sur d'éventuels changements quant aux mesures ou outils en place 	<ul style="list-style-type: none"> - EC de traiter, exploiter analyser les données - Etre force de proposition pour faire évoluer les outils et les pratiques - EC d'organiser une veille informative 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de questionnaires de suivi et d'évaluation

Phase 4 facultative en fonction d'une politique territoriale et/ou conjoncturelle et de publics spécifiques

Etape	Finalité de cette étape	Activités	Compétences et connaissances (*EC : être capable)	Moyens
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Accompagnement</p>	<p>Offrir un appui renforcé pour accompagner la mise en œuvre du projet professionnel du bénéficiaire</p> <p>Permettre l'évolution du projet en fonction de l'environnement socio-économique et/ou des échecs possibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explorer d'autres pistes ou ajuster le projet en cas de refus ou de blocage (financement, recrutement, tests, recevabilité...), - Permettre les interactions avec l'environnement (opportunités, évolution du marché du travail etc..) → Voir 3^{ème} paragraphe / pas une activité - Faire un point régulier avec la personne sur les démarches entreprises, pour l'appropriation progressive du plan d'action - Assurer un rôle de médiation et de référent avec les autres interlocuteurs (organismes de formations, valideurs, ANPE, services sociaux...), en facilitant les contacts à nouer 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir négocier des correctifs nécessaires par rapport aux souhaits manifestés par le bénéficiaire - Connaître les mécanismes de changement et les postures d'accompagnement qui permettent à la personne de développer son projet de manière plus autonome - Entretien et développer un réseau de partenariat en externe 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de suivi du parcours - Parrainage - Entretiens réguliers avec la personne