



**Missions locales, PAIO,
Espaces jeunes
de Franche-Comté**

Accueil information Orientation

Engagement de services
des Missions Locales, PAIO, Espaces Jeunes

« Construire ensemble une place pour tous les jeunes »

ASSOCIATION FRANC-COMTOISE
des Missions Locales / PAIO / Espaces Jeunes
24 Place Nationale
39100 DOLE
Tel : 03.84.72.88.43
Fax : 03.84.82.43.52
Courriel : asso-fc-espacesjeunes@ejfc.org



**Missions locales, PAIO,
Espaces jeunes
de Franche-Comté**

Accueil information Orientation

**L'engagement des
structures**



L'engagement des structures

Considérant les difficultés spécifiques rencontrées par les jeunes de 16 à 25 ans dans la construction de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle,

Considérant la nécessité d'offrir à tous ces jeunes les mêmes chances d'accéder, partout sur le territoire franc-comtois, à un service de qualité,

Considérant les missions qui leur sont confiées par l'Etat et la Région dans l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement de ces jeunes,

L'association franc-comtoise des Missions Locales, PAIO et Espaces Jeunes de Franche-Comté
et les structures ci-dessous signataires :

- ➔ partagent le constat, les enjeux, le caractère prioritaire de cette démarche présentés aux chapitres 1 & 2 du présent document ;
- ➔ partagent les objectifs et les principes de l'orientation exposés au chapitre 3 ;
- ➔ s'engagent dans l'application des méthodes, processus d'intervention, offre de services et outils décrits relevant du socle de base décliné page suivante, les autres objectifs étant atteints dans un délai de 3 ans ;
- ➔ s'engagent dans la professionnalisation de leurs salariés, telle qu'elle est décrite au chapitre 5 ;
- ➔ s'engagent à accepter les processus internes de mise en place et de suivi de l'engagement tel que présenté page 6 ;
- ➔ s'engagent à optimiser la saisie dans P3 de tous les actes de services et prestations liés à la démarche d'orientation ;
- ➔ s'engagent de façon générale à participer à la démarche partenariale conduite au niveau régional afin que le jeune dispose de l'information et des services les plus complets possibles dans son parcours d'insertion.

Les services sur lesquels porte l'engagement

Le tableau suivant identifie les services dont l'offre constitue un préalable à la signature de l'engagement (socle) et ceux qui peuvent être organisés sur une période de 3 ans. Il a été validé par le COPIL (comité de pilotage) du 17 mars 2009.

Être accueilli conseillé

Locaux : implantation, qualité

Offrir un <u>accueil de proximité</u> (siège, antennes et permanences) par un maillage du territoire : tout jeune doit trouver un lieu d'accueil à moins de 30 km de chez lui	1-3 ans
Être identifié par une <u>signalétique</u> extérieure adaptée spécifiant les services en matière d'AIO d'une part, les financeurs d'autre part.	Socle
Offrir un accueil pour le public handicapé	1-3 ans
Aménager un <u>espace d'accueil dédié</u> et identifié	Socle

Organisation de l'accueil

Assurer une <u>amplitude horaire d'ouverture</u> d'au moins 6 heures par jour, 4,5 jours par semaine	Socle
Assurer une <u>réponse téléphonique</u> totale (physique, par répondeur, transfert)	Socle
Assurer un accueil physique et téléphonique individualisé par un <u>professionnel dédié</u>	Socle
Assurer un <u>premier accueil immédiat</u> ou une prise de rendez-vous avec un conseiller dans le délai d'une semaine maximum, voire plus rapidement si la situation l'exige	1-3 ans
Désigner un <u>conseiller référent</u>	Socle
S'engager à accueillir tous les jeunes <u>de manière égale</u> , qu'ils viennent du bassin d'emploi de la structure ou d'autres bassins ou régions	Socle

Écoute

Aider les jeunes à expliciter une première demande	Socle
Réaliser une première analyse de chaque situation et apporter une réponse même partielle aux demandes ou aux besoins simples et/ou urgents	Socle

S'informer

Proposer une espace d'information <u>dédié</u> et identifié	Socle
Désigner dans la structure <u>un professionnel dédié</u> chargé de l'information et de la documentation ;	Socle
Constituer <u>un cahier des ressources et informations</u> disponibles (voici ce que vous trouverez à l'Espace-Jeunes)	1-3 ans
<u>Mettre à disposition</u> des usagers un ensemble de ressources documentaires: CD, sites Internet documentation ONISEP et CIDJ	Socle
<u>Mettre à jour, rendre exploitables et lisibles</u> ces ressources par un professionnel identifié	Socle
Recourir aux TIC et <u>accompagner les jeunes</u> dans leur utilisation pour rechercher et trouver l'information adaptée à leurs besoins	Socle
Afficher de façon visible le règlement de l'Espace multimédia et la note d'information Parcours 3, l'une et l'autre informant le jeune de ses droits et devoirs	Socle

Connaître ses centres d'intérêts

Identification des centres d'intérêt en interne

Animer des <u>prestations individuelles ou collectives</u> de détections de centres d'intérêt	1-3 ans
Utiliser les <u>outils et ressources adaptés</u> : sites internet, fiches métier, logiciels d'aide à l'orientation et à l'élaboration du projet professionnel, outils d'aide à la valorisation des aptitudes, supports pédagogiques ADVP...	Socle sites et fiches 1-3 ans (le reste)
Accompagner le jeune dans l'appropriation des ces outils et lui proposer systématiquement <u>l'interprétation et la reprise des résultats</u> obtenus par un conseiller formé	Socle
Mutualiser <u>au sein du réseau les compétences</u> et les prestations mises en place par chaque structure	1-3 ans

Mobilisation de prestations externes

Proposer si besoin des mesures assurées par d'autres organismes: stages d'orientation du Conseil régional, bilans de compétences, RV avec un conseiller (COP) du CIO...	Socle
---	-------

S'orienter : découvrir et se confronter à la réalité des emplois

Renforcer la formation des professionnels à la <u>connaissance de l'entreprise</u> et des postes de travail et à la négociation avec l'employeur	1-3 ans
Dans le cadre de l'égalité de traitement, sensibiliser son équipe à <u>l'égalité professionnelle</u> hommes-femmes ; présenter <u>tous les métiers à tous les jeunes</u> sans aucune discrimination	Socle
Mettre en place et <u>organiser une veille</u> pour l'actualisation des informations liées à l'entreprise : dispositifs d'aide, contrats, statuts...	Socle
<u>Mobiliser les mesures</u> existantes : PMP, SIFA, mesures Pôle Emploi, AFPA...	Socle
Organiser des visites collectives ou individuelles, des rencontres, des forums ; <u>préparer et mobiliser les jeunes</u> à ces manifestations	1-3 ans
<u>Développer un partenariat</u> avec les branches professionnelles, les organisations d'employeurs et les acteurs économiques	Socle
<u>Participer aux réunions</u> mises en place dans le cadre des COT (Contrats d'Objectifs Territoriaux), des actions de concertation sectorielle et territoriale et de toute autre initiée et animée par le Conseil régional dans le domaine de la formation, l'orientation, la connaissance des métiers et leur évolution.	Socle

Être accompagné

Désigner <u>un référent unique</u>	Socle
Réaliser des entretiens professionnels avec <u>écoute active</u> et disponibilité	Socle
<u>Expliciter et analyser la demande</u> du jeune en lui permettant de mieux se connaître, de mieux appréhender son environnement et d'élargir ses choix professionnels	Socle
<u>Expliciter et analyser la demande</u> du jeune en lui permettant de mieux se connaître, de mieux appréhender son environnement et d'élargir ses choix professionnels	Socle
Réaliser un diagnostic global et <u>une formalisation de la situation</u> du jeune par un conseiller formé	Socle
Identifier les freins et les ressources du projet (approche globale)	Socle
Formaliser le projet, les étapes à venir (objectifs intermédiaires)	Socle
Capitaliser les expériences à partir d'une <u>démarche centrée sur les compétences</u>	Socle
Maîtriser l'accompagnement à la recherche d'emploi : élaboration de supports (lettres, CV...) centrés sur les compétences, animation d'ateliers multimédias, etc.	Socle
Identifier et <u>mobiliser les partenaires</u> compétents	Socle
Obtenir l'engagement des jeunes dans la mise en œuvre de leur parcours <u>en les rendant acteurs de leur projet</u> et en suscitant des démarches individuelles.	Socle

Le suivi de l'engagement

Initiation de la démarche

Initié en 2008, la démarche visant à l'harmonisation de l'offre de services AIO au sein du réseau des missions locales, PAIO, Espaces Jeunes s'est traduite concrètement par la production d'un document dit charte AIO, validée par le conseil d'administration de l'association régionale du 28 janvier 2009, et par le lancement d'une enquête auprès des structures sur les fonctions Accueil Information, Orientation (annexe).

Cette enquête, qui s'appuie sur les critères et indicateurs de l'offre de services régionale AIO, fut l'opportunité d'un travail d'échanges et de réflexion au sein des équipes, voire entre équipes, afin d'évaluer les atouts et les manques et de trouver des solutions adaptées.

Ce travail dans la durée se conduit et se poursuit en interaction avec le chantier régional. Les résultats donneront lieu à exploitation et synthèse. Un document final sera établi, qui servira d'état des lieux et de référence de départ.

Parallèlement et complémentairement, une action volontariste de professionnalisation des équipes a été engagée avec l'ensemble du réseau, dans le cadre notamment des Programmes Régionaux de Formation 2008-2009 qui totalisent chacun 5 formations consacrées à l'Accueil, l'Information et l'Orientation.

Une première boîte à outils régionale a été constituée et sa mise en place s'est accompagnée de journées de formation spécifiques permettant l'appropriation à la fois du logiciel PASS'AVENIR (construction du projet professionnel) et des tests APTI'POST (mise en adéquation d'un poste de travail avec les aptitudes du jeune en parcours d'insertion). Le financement de cette boîte à outils, assurée pour la seule année 2009 et pour une partie seulement des structures, reste à pérenniser étendre pour l'ensemble du réseau, sachant que les licences PASS'AVENIR sont renouvelables chaque année et que les tests APTI'POST sont payables à l'unité.

Suivi et évaluation de la démarche

Le mardi 17 mars, un comité de pilotage régional a été constitué qui aura toute légitimité pour accompagner la démarche d'engagement des structures. Pour rappel, il est constitué de :

- 1 représentant de l'Etat,
- 1 représentant du Conseil régional,
- 2 représentants de l'ARML,
- l'animatrice régionale,
- 3 représentants du Comité de directeurs,
- 2 représentants des équipes de conseillers.

Son rôle est d'effectuer une synthèse de l'état des lieux et de l'analyser, de veiller à la mise en œuvre de la démarche initiée, d'étudier les candidatures des structures souhaitant signer l'engagement de services, de valider cette adhésion et de veiller au respect des engagements (rencontres, visites sur sites).

Le prochain comité se réunira le vendredi 18 septembre matin.



**Missions locales, PAIO,
Espaces jeunes
de Franche-Comté**

Accueil information Orientation

L'offre de services



Sommaire

1.	Le champ de la démarche orientation.....	11
1.1	Missions locales, PAIO, espaces jeunes : quelle vocation ?....	11
2.	L'orientation : de quoi parle-t-on ?	12
2.1	Un engagement de services qualité pourquoi ?	13
2.1.1	Les enjeux et objectifs.....	13
2.1.2	Le caractère prioritaire d'une démarche régionale autour de l'orientation.....	15
3.	La démarche.....	16
3.1	Des principes.....	16
3.2	Des objectifs.....	17
4.	Le processus, l'offre de services, les méthodes et outils.....	17
4.1	S'orienter : être accueilli(e).....	19
4.2	S'orienter : identifier ses centres d'intérêt	20
4.3	S'orienter : s'informer	21
4.4	S'orienter : découvrir et se confronter à la réalité des emplois 22	
4.5	S'orienter : être accompagné dans la formalisation de son projet 23	
5.	La professionnalisation des conseillers emploi formation ...	24

Préambule

Le présent document est le fruit d'une réflexion engagée depuis plusieurs années déjà au sein des Missions Locales, PAIO, Espaces Jeunes de Franche-Comté sur les pratiques d'accueil, d'information et d'orientation des quelques 20000 jeunes de 16 à 25 ans qui sont en contact au moins une fois dans l'année, avec un professionnel du réseau régional.

Cette réflexion a trouvé un cadre porteur en 2008 : le programme régional d'animation qui a mis spécifiquement l'accent sur l'AIO avec un axe capitalisation et évolution des pratiques d'Accueil, Information, Orientation, articulé autour de 4 objectifs :

- ↳ **établir un diagnostic des pratiques et outils AIO** à partir de questions simples : c'est quoi l'accueil, comment j'accueille, comment j'informe, comment j'oriente ?
- ↳ **réaliser une synthèse** de ces pratiques et outils ;
- ↳ **dégager une base de pratiques et outils** (déjà utilisés et nouveaux à s'approprier), mobilisable par l'ensemble du réseau ;
- ↳ **réaliser des guides pratiques** Accueil, Information, Orientation partagés par tous.

Un groupe de travail AIO composé de directeurs, de conseillers et de l'animatrice régionale s'est mis en place en début d'année 2008. Il s'est mobilisé sur la rédaction d'une charte de l'Accueil, l'Information et l'Orientation pour les jeunes de 16 à 25 ans accueillis par les structures, dans les 79 lieux répartis sur l'ensemble du territoire, qu'ils soient sièges, antennes ou permanences.

Parallèlement, le programme régional de formation porté par l'animation régionale propose 5 actions spécifiques aux pratiques d'accueil, d'information et d'orientation. On ne peut en effet travailler sur la qualité de l'offre de service AIO sans s'attacher dans le même temps à la professionnalisation des équipes.

Ce document constitue la première étape d'une démarche régionale globale qui concerne l'ensemble des activités conduites par les missions locales, PAIO, espaces Jeunes de Franche-Comté.

Il vise à être présenté au Conseil Régional pour afficher le caractère prioritaire de la fonction orientation du réseau des espaces jeunes et pour favoriser la mise en place d'un véritable pôle régional de l'orientation, grâce à une meilleure coordination des différentes structures intervenant dans ce domaine : Espaces-jeunes, CIO, CIBC, ANPE, FONGECIF...

1. Le champ de la démarche orientation

1.1 Missions locales, PAIO, espaces jeunes : quelle vocation ?

Les missions locales, PAIO, Espaces Jeunes de Franche-Comté accueillent, accompagnent et conseillent les jeunes, âgés de 16 à 25 ans, dans leur parcours vers la formation et l'emploi.

Ces structures permettent aux jeunes francs-comtois de trouver, à proximité de leur domicile, des conseillers qui les accueillent, les informent, les orientent et les accompagnent en construisant avec eux un parcours personnalisé vers l'emploi avec la mobilisation des partenaires locaux, des entreprises et la forte implication des collectivités locales – communes et établissements publics de coopération intercommunale, départements, régions – et l'Etat.

Elles apportent un appui aux jeunes dans leur recherche d'emploi ainsi que dans leurs démarches d'accès à la formation, à la santé, au logement, aux droits, à la citoyenneté.

→ **Le réseau des missions locales est membre de droit du Service Public de l'Emploi (Loi de programmation et de Cohésion sociale).** A ce titre, il doit s'attacher dans son activité à satisfaire les critères propres au service public, à savoir :

- **L'égalité d'accès** qui signifie une offre de service de proximité (maillage du territoire) ;
- **L'égalité de traitement** qui suppose une qualité d'écoute et d'accompagnement comparable quels que soient le professionnel, la structure et le territoire (professionnalisation des équipes) ;
- **La continuité** qui interdit l'interruption d'un accompagnement en raison d'un départ ou d'une absence d'un professionnel (organisation et management des équipes) ;
- **L'équité** qui se traduit par un accompagnement renforcé pour les publics les plus en difficulté (approche globale et individualisée).

Ces quatre critères seront mobilisés pour l'élaboration de la présente charte puisqu'ils s'imposent à la Mission Locale ou PAIO dans l'exercice de son métier au quotidien.

→ **Le réseau des missions locales remplit trois missions de service public** telles que définies dans le référentiel élaboré en septembre 2004 par le CNML et le ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale pour conduire la démarche d'évaluation des missions de service public des Missions locales ¹:

- **Une mission d'accueil, d'information et d'orientation** des jeunes de moins de 26 ans sortis du système scolaire ;
- **Une mission d'accompagnement** de leur parcours d'insertion ;
- **Une mission de développement et d'animation** du partenariat local au service de l'insertion des jeunes.

Sur les 2 premières missions, les missions locales interviennent en tant qu'acteurs du territoire. Sur la troisième, en tant que partenaires des politiques publiques.

¹ Ce référentiel vient d'être actualisé et sa mise en œuvre sera engagée à partir de 2009 sur 10 structures expérimentales pour être progressivement étendue à l'ensemble du réseau avec un appui et un accompagnement formatif.

→ **Le réseau des missions locales poursuit trois finalités :**

- L'**emploi** ;
- La **formation** et la qualification ;
- L'**insertion** sociale et l'autonomisation du jeune.

L'ensemble de ces missions et finalités constitue le socle de l'offre de service des missions locales et PAIO décrite dans la circulaire DGEFP du 12 octobre 2007 relative au financement du réseau.

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

Comme le Haut Conseil de l'Éducation le rappelle dans son dernier rapport publié en juillet², le terme "orientation" recouvre deux activités que la langue anglaise distingue :

- le processus qui répartit les élèves dans différentes voies de formation, filières et options ("students distribution") ;
- l'aide aux individus dans le choix de leur avenir scolaire et professionnel ("vocational guidance", "school and career counseling").

Cette seconde activité dite d'orientation professionnelle est ainsi définie dans le référentiel DROA (Développement des Réseaux pour l'Orientation Active), élaboré dans le cadre du projet européen Leonardo da Vinci qui associe 4 régions de l'Union dont Rhône-Alpes en France :

« Nous la comprenons comme un service qui prétend aider des personnes de tout âge à tout moment de sa vie à prendre les bonnes décisions sur ses études, sa formation et ses travaux et à gérer son développement professionnel »

Le présent document traitera ce volet de l'orientation qu'est l'orientation professionnelle et se concentrera **sur l'orientation comme aide au public dans le choix de son avenir professionnel** qui passe le plus souvent par le choix d'une qualification :

- retour à la formation initiale après rupture,
- entrée dans des dispositifs spécifiques type école de la deuxième chance, ou centre EPIDE,
- entrée dans un dispositif de formation professionnelle proposée par le conseil régional,
- entrée en contrat par alternance (apprentissage et professionnalisation).

L'orientation professionnelle intègre 3 grandes fonctions : l'Accueil, l'Information et l'Accompagnement dans l'élaboration d'un projet.

² L'orientation scolaire, Bilan des résultats de l'école 2008, Haut Conseil de l'Éducation, juillet 2008

2.1 Un engagement de services qualité pourquoi ?

2.1.1 Les enjeux et objectifs

Des demandes et des parcours qui évoluent

Les notions de projets et de parcours sont bousculées.

Le marché de l'emploi exige de plus en plus du salarié une grande flexibilité. L'évolution va dans le sens de la mobilité professionnelle, qu'elle soit choisie ou voulue, liée à un changement de métier, d'entreprise ou des deux à la fois.

L'orientation et la formation s'inscrivent de moins en moins à l'entrée de parcours linéaires. Elles constituent plutôt des étapes qui jalonnent des parcours. Elles ne concernent plus seulement les jeunes mais tous les publics.

Parce que les schémas traditionnels sont ainsi bousculés, parce que les démarches à initier sont de plus en plus complexes, le risque est, pour le jeune notamment, de privilégier les solutions immédiates, pauvres en perspective et souvent synonymes de précarité.

C'est pourquoi, les mesures et dispositifs mobilisés doivent être certes réactifs mais aussi et surtout cohérents. Ils doivent mettre du sens et créer du lien.

Le recours aux TIC a certainement amplifié ce phénomène.

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et internet ont totalement modifié en 10 ans les usages et pratiques de générations et sociétés entières. Les jeunes nés avec l'informatique et élevés avec le web sont les premiers concernés par cette révolution technologique. D'un clic de souris, moteurs de recherche, forums, portails ressources leur apportent des réponses quasi instantanées sur les métiers, formations et filières.

C'est dire que l'intervention des conseillers doit évoluer et s'adapter à cette nouvelle société dite de l'information. L'important n'est plus de donner l'information, mais la bonne information, l'information fiable et pertinente. Il est de la trier, de l'analyser et de lui donner un sens.

Des volontés politiques diverses sont clairement affichées...

Europe

« Depuis la décision du Conseil européen, réuni à Lisbonne en 2000, de faire de l'Europe la société de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde d'ici 2010, l'orientation scolaire et professionnelle se trouve plus que jamais au premier plan des politiques éducatives des pays industriels et développés. Malgré des différences tenant à leur histoire et à leur culture, ils sont confrontés à des difficultés communes :

- *les élèves ont une connaissance limitée des débouchés professionnels et des métiers ;*
- *les services qui s'occupent d'orientation sont mal coordonnés ;*
- *leurs personnels ont une formation insuffisante ou fragmentaire ;*
- *la population accède inégalement à ces services, en particulier à l'âge adulte ;*
- *les jeunes sont trop nombreux à quitter prématurément l'École. »*

A travers le DROA (Projet européen pour l'amélioration de la qualité de l'orientation / Lisbonne 2000), l'Union européenne se préoccupe des enjeux de l'orientation et formule les mêmes préconisations que l'on retrouve encore dans l'accord sur la modernisation du travail signé par les partenaires sociaux le 11/01/2008.

État

Un rapport du Sénat a posé dès 2007 les bases d'une nouvelle orientation dans un contexte de sécurisation des parcours par un droit à la formation « tout au long de la vie ». Cette préconisation faisait suite à la création du Conseil National de la Formation Tout Au Long de la Vie, mis en place par la circulaire DGEFP du 14 novembre 2006.

Plus près de nous, dans le cadre du projet de loi relatif à la réforme de la formation professionnelle, 3 groupes thématiques ont été constitués, dont le premier consacré à l'orientation.

Lors de la mise en place de ce groupe, Bernard de Saint-Girons, Délégué Interministériel à l'Orientation, a dressé un état des lieux général de l'orientation ainsi qu'une série de pistes de réflexion. L'une de ces pistes concerne l'organisation de la coordination locale inter-réseaux pour le partage de l'information et le suivi des jeunes, notamment entre établissements, CIO et Missions Locales.

De leur côté, 3 grandes institutions viennent de publier des rapports sur l'orientation :

- le Haut Conseil de l'Éducation a fait le choix de consacrer à l'orientation le bilan des résultats de l'école 2008 publié en juillet,
- le CEREQ ou Centre de Recherche et d'Études sur les Qualifications consacre en juillet 2008 le N° 29 de sa collection Notes Emploi Formation (NEF) au « Pilotage de l'orientation tout au long de la Vie ». Son étude s'attache à décrire les réformes en cours et à en décrypter le sens. Elle préconise la restructuration conjointe par l'Etat-et les Régions d'un service public de l'orientation rénové et la mise en œuvre de ce service dans des services de proximité, de type guichet unique de l'orientation tout au long de la vie, partageant un socle commun de référentiels de qualité.
- le Conseil Économique, Social et Environnemental vient d'adopter le 22 octobre 2008 un avis relatif à l'insertion des jeunes qui pointe notamment le désordre et le manque de coordination des politiques publiques en matière d'accueil, information, formation et insertion. Le CESE préconise une refonte complète de ces 4 fonctions, soulignant : « *L'Accueil, l'Information et l'Orientation (AIO) sont au cœur même des enjeux de la sécurisation des parcours professionnels, de la réduction des inégalités et de la prévention des discriminations...* »³.

A noter, enfin, l'article D322-10-6 du décret relatif à CIVIS précisant que l'accompagnement assuré par le référent devra viser l'orientation (...) vers les métiers en développement ou les secteurs d'activités pour lesquels sont identifiées des difficultés de recrutement.

Cet article est un recadrage restrictif qui limite le périmètre de l'orientation à celui des **métiers et secteurs porteurs d'emploi**.

Région

La plupart des Conseils régionaux a développé des schémas d'orientation et a organisé cette fonction sur les territoires. Le plan régional de développement de la formation (PRDF) du Conseil régional de Franche-Comté veut favoriser le développement des compétences et de parcours plus sûrs. Dans son document « Stratégie Éducation-Formation », la Région place l'orientation au cœur de la réflexion et de sa démarche pour une élévation des qualifications.

³ « 25 ans de politiques d'insertion des jeunes : Quel bilan ? »- Avis et Rapports du Conseil Économique, Social et Environnemental - Texte adopté en Assemblée plénière le 22 octobre 2008 dont la publication officielle interviendra le mercredi 29 octobre 2008

Le positionnement de la région comme acteur de l'orientation est confirmé par Bernard de Saint-Girons dans son document de réflexion sur l'orientation, présenté dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle évoquée plus haut.

Mais, parallèlement, les places en mobilisation diminuent alors que la problématique des jeunes sans expérience professionnelle ne parvenant pas à formaliser un projet (problèmes de vocabulaire, carences cognitives...) subsiste, voire s'accroît.

2.1.2 Le caractère prioritaire d'une démarche régionale autour de l'orientation

Les Espaces Jeunes, Missions locales et PAIO occupent une place importante parmi les structures chargées d'orienter le public, place due à l'originalité et la pertinence de l'approche: *écoute, prise en compte d'une situation globale, accompagnement dans la durée, mobilisation de toutes les mesures.*

Pourtant comme dans d'autres régions, malgré sa richesse et ses résultats, le réseau franc-comtois est conscient de la nécessité d'améliorer certains points dans son intervention liée à l'orientation :

- 1) L'offre de service doit encore gagner en harmonisation au niveau régional ;
- 2) L'orientation est insuffisamment assurée en direct par les structures qui s'appuient sur le partenariat local pour un certain nombre de prestations (plateformes de mobilisation, bilans jeunes, etc.) ;
- 3) Les conseillers ne disposent pas d'une boîte à outils « orientation » validée et partagée ;
- 4) Les conseillers sont demandeurs de formation et d'évolution de leurs compétences dans le domaine de l'orientation : démarche, méthode, relations avec le jeune, outils à mobiliser.

Dans ce contexte, la démarche qualité-orientation des Espaces Jeunes de Franche-Comté s'impose comme une priorité, et une priorité de niveau régional.

L'échelon régional est :

- **le plus logique** puisque c'est l'échelon de définition des politiques de formation et d'orientation. Les conseils régionaux ont compétence pour développer et coordonner l'orientation.
- **le plus pertinent** puisque la démarche qualité vise à développer une offre de services lisible proposée de façon égale aux jeunes sur l'ensemble du territoire franc-comtois ;
- **le mieux adapté** à l'organisation du réseau des missions locales, PAIO, Espaces Jeunes puisqu'elle peut être portée et conduite par l'animation régionale.

3. La démarche

3.1 Des principes

- ↪ **Le jeune est au centre de la démarche**
- ↪ **L'orientation est un droit et une composante essentielle de la formation tout au long de la vie**
 - Outil de gestion des parcours, l'orientation doit être accessible à tous les publics, au delà des âges et des statuts.
- ↪ **L'orientation est un processus qui se construit avec la personne (éducation au choix)**
 - Elle n'est pas une simple exploration, un test ou une recherche d'information ponctuelle et préalable à un parcours linéaire,
 - Elle engage et responsabilise l'utilisateur, l'apprend à se connaître.
- ↪ **L'orientation est une démarche inscrite dans le temps**
 - Faite d'allers-retours, d'expériences, de corrections, elle respecte le rythme de l'utilisateur.
- ↪ **L'orientation s'inscrit à la fois dans la formation tout au long de la vie et dans la démarche d'emploi. Elle concilie le court et le long terme**
 - Étape d'un parcours, l'orientation associe la recherche de solutions immédiates et l'élaboration d'un projet professionnel inscrit dans la durée.
- ↪ **L'orientation est une confrontation entre choix personnel et réalité**
 - L'orientation professionnelle s'appuie sur les centres d'intérêt de chacun pour trouver ensuite son ancrage dans les réalités économiques et les besoins en main d'œuvre d'un bassin d'emploi. Construire un projet en tenant compte des aspirations de chacun est un gage d'implication durable dans le métier visé.
- ↪ **L'orientation doit utiliser au mieux les sources d'information et d'aide au choix offertes par les TIC.**
 - L'accès à l'information échappe et échappera de plus en plus aux seuls professionnels de l'orientation tant est large et exhaustive l'information proposée par les TIC. Il faut se féliciter de cette évolution qui est une liberté offerte à chacun et réfléchir au nouveau rôle des conseillers d'orientation, qui est d'aider à comprendre et à traiter cette information.
- ↪ **L'orientation est un accompagnement prenant l'utilisateur dans sa globalité.**
 - Elle prend en compte une situation globale: aspirations, atouts, contraintes et difficultés.
- ↪ **L'orientation doit impliquer un réseau élargi de partenaires.**
 - Elle doit proposer un ensemble d'actions convergentes, mobilisables par différents partenaires compétents et coordonnés.
Un réseau d'entreprises constitue évidemment la première de ces ressources.
- ↪ **... Et bien sûr, l'orientation accompagnée suppose le respect de règles de base (service public) :**

- Service axé sur l'intérêt de la personne,
- Égalité d'accès,
- Égalité de traitement : respect de la diversité, égalité des sexes, orientations impartiales (publics et territoires),
- Confidentialité, neutralité, laïcité et transparence.

3.2 Des objectifs

- ➔ **Structurer, harmoniser et rendre lisible une offre de services régionale** malgré la complexité de commandes publiques, parfois contradictoires : accès à l'emploi durable, construction d'un projet professionnel, résolution de problèmes sociaux dans la durée...
- ➔ **Améliorer l'accès à l'information dès la phase d'accueil ;**
- ➔ **Améliorer l'accès aux prestations d'orientation** pour les jeunes sans qualification ;
- ➔ **Mieux accompagner les personnes** dans l'élaboration de leur projet professionnel et leur recherche de formation ;
- ➔ **Valoriser l'orientation en proposant en interne une offre de service de qualité.** Rendre les prestations d'orientation, internes ou externes, attrayantes pour des jeunes dont la recherche d'emploi est systématique et prioritaire.
- ➔ **Initier la mise en place d'un pôle régional d'orientation ce qui suppose :**
 - la pérennisation des réseaux d'orientation sur les territoires,
 - la mise en place d'une instance de coordination et de régulation reconnue par les différents réseaux,
 - le développement des pratiques partenariales.

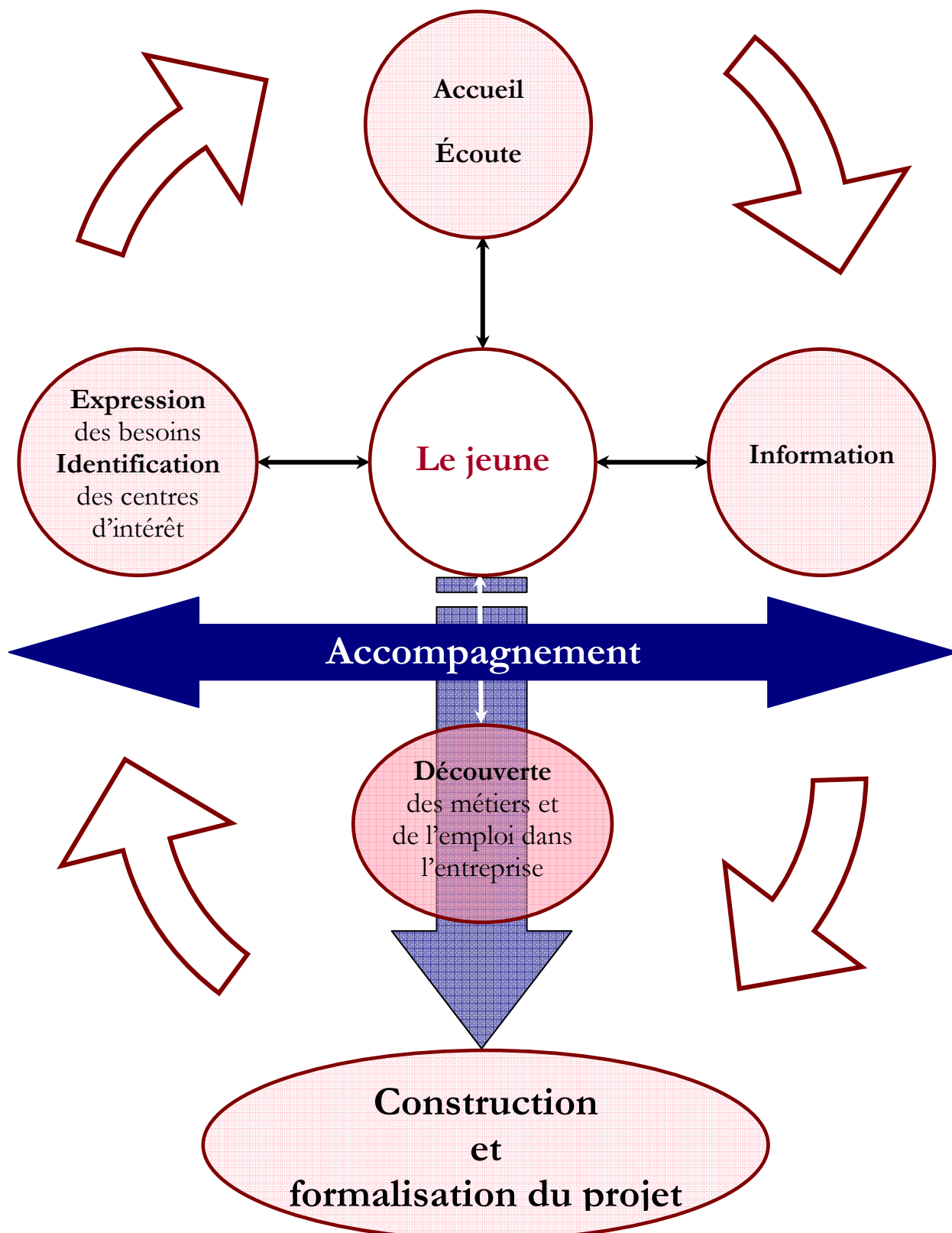
4. Le processus, l'offre de services, les méthodes et outils

La difficulté réside dans la manière d'organiser cette partie qui reprend les différentes fonctions composant l'orientation, les méthodes et les ressources mobilisables.

La charte franc-comtoise fait le choix d'intégrer le volet accompagnement au volet AIO, ces fonctions étant étroitement liées dans au quotidien dans le travail du conseiller. Elle s'appuie sur les axes suivants :

- **L'adaptation des services offerts aux besoins des publics** : approche globale et égalité de traitement des personnes accompagnées, mise en autonomie et en responsabilité des publics en tant qu'acteurs de leur orientation,
- **La compétence des équipes et leur capacité à évoluer,**
- **La conformité des outils disponibles et/ou mobilisables** (équipements, ressources matérielles et pédagogiques) **avec l'offre de service proposé.**

Le processus d'orientation : Une dynamique de projet centrée sur le jeune



4.1 S'orienter : être accueilli(e)

Objectifs généraux

Développer la qualité de l'accueil au sein des ML/PAIO/ EJ de Franche-Comté ;

Garantir une égalité d'accès et un service similaire à tous les jeunes accueillis ;

Harmoniser les pratiques et les prestations ;

Développer l'image et la notoriété de chaque structure qui engagent celles de l'ensemble du réseau auprès des partenaires et des usagers.

Offre de services, méthode, outils

Locaux : implantation, qualité

Offrir un accueil de proximité (siège, antennes et permanences) par un maillage du territoire : tout jeune doit trouver un lieu d'accueil à moins de 30 km de chez lui ;

Être identifié par une signalétique extérieure adaptée spécifiant les services en matière d'AIO d'une part, les financeurs d'autre part ;

Offrir un accueil non discriminant : se préparer d'ici 2011 à offrir un accueil pour le public handicapé ;

Aménager un espace dédié à l'accueil identifié.

Organisation de l'accueil

Assurer une amplitude horaire d'ouverture d'au moins 7 heures par jour, 4,5 jours par semaine ;

Assurer une réponse téléphonique qu'elle soit directe, par messagerie ou transfert d'appel ;

Assurer un accueil physique et téléphonique individualisé par un professionnel dédié à cette fonction ;

Assurer un premier accueil immédiat ou une prise de rendez-vous avec un conseiller dans le délai d'une semaine maximum, voire plus rapidement si la situation l'exige ;

Désigner un conseiller référent ;

S'engager à accueillir tous les jeunes de manière égale, qu'ils viennent du bassin d'emploi de la structure ou d'autres bassins ou régions.

Écoute

Aider les jeunes à expliciter une première demande ;

Réaliser une première analyse de chaque situation ;

Apporter une réponse même partielle aux demandes ou aux besoins simples et/ou urgents.

4.2 S'orienter : identifier ses centres d'intérêt

Objectifs généraux

Offrir à chaque jeune les moyens de déterminer ses centres d'intérêts, en priorité en développant et en proposant des prestations internes adaptées ;

Mobiliser des prestations externes, lorsque la situation le justifie.

Offre de services, méthode, outils

Identification des centres d'intérêt en interne

Animer des prestations individuelles ou collectives de détection de centres d'intérêt ;

Utiliser les outils et ressources adaptés : sites internet, fiches métier, logiciels d'aide à l'orientation et à l'élaboration du projet professionnel, outils d'aide à la valorisation des aptitudes, supports pédagogiques ADVP... ;

Accompagner le jeune dans l'appropriation des ces outils et lui proposer systématiquement l'interprétation et la reprise des résultats obtenus par un conseiller formé ;

Mutualiser au sein du réseau les compétences par territoire et les prestations mises en place par chaque structure.

Mobilisation de prestations externes

Proposer des mesures assurées par d'autres organismes: stages d'orientation du Conseil Régional, bilans de compétences, RV avec un conseiller (COP) du CIO...

4.3 S'orienter : s'informer

Objectifs généraux

Maîtriser en interne toute la chaîne de l'information ;

Donner à chacun une information ciblée, individuelle, pertinente, adaptée à chaque étape et chaque situation ;

Disposer d'un ensemble d'informations couvrant tous les champs d'intervention : métiers, formations, emploi (contrats, mesures, dispositifs, financements), santé, logement, transports, vie sociale...

Offre de services, méthode, outils

Aménager un espace dédié à l'information et identifié ;

Désigner dans la structure un professionnel dédié, chargé de l'information et de la documentation ;

Constituer un cahier des ressources et informations disponibles (voici ce que vous trouverez à l'Espace-Jeunes) ;

Mettre à disposition des usagers un ensemble de ressources documentaires: CD, sites Internet documentation ONISEP et CIDJ ;

Mettre à jour, rendre exploitables et lisibles ces ressources par un professionnel ;

Recourir aux TIC et accompagner les jeunes dans leur utilisation pour rechercher et trouver l'information adaptée à leurs besoins ;

Afficher de façon visible la charte de l'Espace multimédia et la note d'information Parcours 3, l'une et l'autre informant le jeune de ses droits et devoirs.

4.4 S'orienter : découvrir et se confronter à la réalité des emplois

Objectifs généraux

Favoriser la connaissance de l'environnement professionnel ;

Disposer en interne des compétences nécessaires pour rapprocher le jeune de l'entreprise sans aucune discrimination ;

Mettre les jeunes en situation de découvrir objectivement des métiers et (ou) de vivre des expériences professionnelles, qu'elles soient de courte ou de longue durée ;

Tirer profit de ces étapes de découverte qui doivent contribuer à l'élaboration du projet professionnel.

Offre de services, méthode, outils

Renforcer la formation des professionnels à la connaissance de l'entreprise et des postes de travail et à la négociation avec l'employeur ;

Dans le cadre de l'égalité de traitement, sensibiliser son équipe à l'égalité professionnelle hommes-femmes ; veiller à ce qu'il n'y aucune discrimination lors de la présentation des métiers au jeune ;

Mettre en place et organiser une veille pour l'actualisation des informations liées à l'entreprise : dispositifs d'aide, contrats, statuts... ;

Mobiliser les mesures existantes : PMP, SIFA, mesures Pôle Emploi, AFPA... ;

Organiser des visites collectives ou individuelles, des rencontres, des forums ; préparer et mobiliser les jeunes à ces manifestations ;

Décliner localement les accords de partenariat nationaux et/ou régionaux avec les branches professionnelles, les organisations d'employeurs et les acteurs économiques ;

Participer aux réunions mises en place dans le cadre des COP (Contrats d'Objectifs Professionnels), des actions de concertation sectorielle et territoriale et de toute autre initiée et animée par le Conseil régional.

4.5 S'orienter : être accompagné dans la formalisation de son projet

Objectifs généraux

Définir avec le jeune un projet qui concilie la recherche de solution à court terme et l'élaboration d'un projet inscrit dans la durée ;

Inscrire le projet professionnel dans le projet de vie ;

Construire un plan d'actions personnalisé et mettre le jeune en situation de faire les bons choix ;

Développer l'autonomie et la responsabilisation.

Offre de services, méthode, outils

Désigner un référent unique ;

Réaliser des entretiens professionnels avec écoute active et disponibilité ;

Expliciter et analyser la demande du jeune en lui permettant de mieux se connaître, de mieux appréhender son environnement et d'élargir ses choix professionnels ;

Réaliser un diagnostic global et une formalisation de la situation du jeune par un conseiller compétent (repérage éventuel de situations d'illettrisme, de non acquisition des savoirs de base) ;

Identifier les freins et les ressources du projet (approche globale) ;

Formaliser le projet et les étapes à venir (objectifs intermédiaires) ;

Capitaliser les expériences à partir d'une démarche centrée sur les compétences ;

Maîtriser l'accompagnement à la recherche d'emploi : élaboration de supports (lettres, CV...) centrés sur les compétences, animation d'ateliers multimédias ;

Identifier et mobiliser les partenaires compétents ;

Obtenir l'engagement des jeunes dans la mise en œuvre de leur parcours en les

5. La professionnalisation des conseillers emploi formation

- Définir le profil des professionnels de l'orientation,
- Mettre en place les formations adaptées,
- Professionnaliser les personnels qui interviennent dans le domaine de l'orientation tout au long de la vie,
- Développer les connaissances de chaque professionnel de l'orientation sur chaque contexte local.

L'orientation accompagnée par les Espaces Jeunes s'appuie sur une hétérogénéité et une complémentarité des conseillers et de leurs compétences. Cette diversité est donc un atout.

Une validation des compétences des conseillers chargés de l'orientation est une première phase nécessaire.

Dans le cadre de la politique régionale de professionnalisation conduite par l'Association régionale, le PRF (Plan Régional de Formation) doit être mobilisé pour harmoniser les approches et les pratiques, ceci étant un gage d'intervention cohérente et d'égalité de traitement des utilisateurs.

